

*Refonte des sites web Nantes / Nantes Métropole*  
*Synthèse des retours Webmasters*



A l'aide des données transmises par plusieurs municipalités et métropoles françaises ou récoltées (Bordeaux, Lyon, Paris et Rennes) nous avons pu étudier les convergences et divergences en termes de dispositifs numériques et d'usages par les citoyens avec ce qui est observé à Nantes et dans sa métropole.

Le point commun pour l'ensemble de ces villes/métropoles : une hausse constante de la part d'usage en mobilité de leurs e-services et sites d'information.

## I) État des lieux des dispositifs :

### **Rennes :**

- Une refonte récente a permis de fusionner les sites de la ville et de la métropole au sein d'un portail unifié. Le travail de refonte se poursuit sur l'ensemble du dispositif numérique (applications, information, réseaux sociaux...). Une grande réflexion est menée sur l'usage des e-services par les citoyens en mobilité.
- Un projet de « hub citoyen » est en cours d'étude. L'objectif étant de proposer un guichet de e-services commun accessible via un compte unique.
- Il est envisagé d'étendre les usages liés à la carte RFID « KorriGO » initialement dédiée aux transports en communs en région Bretagne pour en faire la carte "KorriGO services" intégrant des possibilités de paiement pour des activités diverses (rechargement par internet) : piscines, RU et les Bibliothèques universitaires, stationnement, billetterie culturelle, carte "sortir" (tarification sociale pour les activités de culture, sports et loisirs) ...
- Soutien massif de l'open-data et des réutilisations concrètes (dataviz budget, élections, mais aussi applications diverses : parking, menu des cantines, mobilité, etc.).

### **Bordeaux :**

- Aucune fusion des sites de la ville et de la métropole n'est en place ou à l'ordre du jour. Chaque ville de la métropole bordelaise dispose d'un site indépendant.
- Aucun projet de refonte ou d'évolution de l'écosystème n'est à l'étude.

### **Ville de Lyon**

- Aucune fusion des sites de la ville et de la métropole n'est en place ou à l'ordre du jour. La Ville de Lyon bénéficie d'un positionnement, d'un ancrage, d'une identification forte auprès des usagers alors que la Métropole est encore trop jeune, y compris dans l'appropriation de ses compétences, pour procéder à l'unification des outils.
- Lancement en septembre 2017 d'un compte unique d'accès aux e-services ville, métropole et services publics confiés à des organismes privés (Vélo'v...)
- La ville de Lyon dispose d'un univers numérique complet (réseaux sociaux, site internet, e-services, application mobile construite pour un usage en mobilité...). Une relation à l'utilisateur multi-canal développée sous une identité nommée « Lyon en Direct ».
- La ville va continuer son déploiement de E.Services (une trentaine aujourd'hui) notamment sur la cible des parents d'élèves (décommande des repas...)



- En 2018, une application Ville de Lyon destinée aux tablettes sera mise en ligne. Celle-ci à pour objectif selon la municipalité d'ajouter du contenu *rich média* aux échanges avec les citoyens (plus de photos de vidéos avec intégration d'article du journal municipal, présences de dossiers thématiques...).

### **Métropole Grand Lyon**

- La Métropole de Lyon a un site amiral [grandlyon.com](http://grandlyon.com), un site d'actus [www.met.grandlyon.com](http://www.met.grandlyon.com) et une galaxie d'une vingtaine de sites web : éco /projets urbains / services mobilité...
- La métropole de Lyon offre plusieurs services innovants : Onlymoov : info trafics / trajet en temps réel, alertes ; Viatrajectoire : un site web en partenariat avec l'ARS pour trouver sa place en maison de retraite ; Appli Grand Lyon Nature : balades et sentiers de randonnées
- A venir :
  - un guichet numérique unique en partenariat avec des communes pilotes pour proposer des services numériques aux citoyens : signalement des anomalies (collecte/travaux/détérioration voirie et espaces publics etc.) / déplacements / horaires services publics...
  - Le pass urbain : une seule et même carte réunissant différents services de transports et offres culturelles (musées bibliothèques piscines)...

### **Paris :**

- La dernière refonte du site date de 2015. Aucun rapprochement entre les sites des différentes entités publiques n'est pour l'instant à l'étude. L'objectif de cette refonte était de remettre l'usage des services au cœur de l'expérience utilisateur de paris.fr, améliorer l'usage au quotidien.
- Le service « Mon compte » est également en ligne depuis 2015. Comme pour d'autres villes, ce dernier permet d'accéder à l'ensemble des e-services à l'aide d'un identifiant unique. La mise en place de cet outil coïncide avec la refonte de l'ensemble des e-services de l'administration parisienne qui est toujours en cours.



## II) Usages constatés sur le portail principal :

Information Services

### Pages les plus consultées (Top 10\*)

Agenda	Horaires des piscines
Annuaire des associations	Consultation compte restauration scolaire
Carte des piscines nantaises	Abonnement stationnement résident
A Nantes et pas ailleurs	Demandes d'extraits d'actes d'état civil
Enfance	Accès au catalogue de la bibliothèque
Sorties : que faire à Nantes ce week-end ?	Envoi d'un mail à un service de la mairie
A votre service (moteur de recherche serviciel)	Liste des déchetteries
Menu des cantines	horaires et contacts service de l'état civil
Les piscines à Nantes	Tarifs des piscines
Carte des mairies	Suivi CNI et passeport

Les offres d'emploi de Nantes Métropole	Offres d'emploi
Le plan local d'urbanisme de Nantes Métropole	Carte et horaires des déchèteries
L'info circulation	Bienvenue à la Métropole de Lyon
Les déchets collectés	UEFA 2016
Les déchetteries et écopoints	Les 59 communes
Stationner en centre-ville	Contacteur la Métropole de Lyon
Transports publics	Le domaine de Lacroix-Laval
Les parcs-relais	Les jours de collecte des déchets
Déplacements	Je cherche un(e) assistant(e) maternel(le)
Le service public d'eau potable	Tous nos services

\* Hors pages d'accueil et outils interne aux sites (moteur de recherche, RSS, iFrame...)



### III) Dialogue citoyen :

Aujourd'hui, une grande majorité des grandes villes françaises ont compris l'importance de mettre en place des outils numériques permettant de poursuivre les enjeux de co-construction de l'espace urbain en ligne. Historiquement, les espaces numériques ont d'abord permis de relayer les informations sur les concertations « classiques ». Depuis plusieurs années, les municipalités essaient de mettre en place des outils plus collaboratifs permettant aux citoyens de contribuer à une politique commune sans forcément devoir se déplacer à des réunions publiques. Cependant, elles n'ont pas toutes fait le choix des mêmes outils. Une différence s'expliquant par des objectifs stratégiques différents ou d'un historique sur le sujet à divers stades.

#### **Rennes :**

- Mise en place de la plate-forme "Fabrique Citoyenne", conçue avec la solution de Cap-Collectif, est le support en ligne à toute la démarche du budget participatif mais d'autres sujets peuvent également y être abordés (politique sportive, aménagement urbain...). Du côté de la Mairie, Il n'est pas à l'ordre du jour de modifier cette approche, au moins à court/moyen terme.

#### **Paris :**

- Mise en place du budget participatif depuis 2014 ([consulter le site](#)). Les Parisiens peuvent proposer des projets d'investissement pour leur arrondissement et/ou pour tout Paris et ses derniers sont soumis à la votation avant étude par le Conseil Municipal. En 2017, l'enveloppe consacrée au Budget Participatif s'élève à plus de 1100 M€. Cela représente 5% du budget d'investissement de la ville, soit près d'un demi-milliard d'euros jusqu'en 2020.
- Le service « Madame la maire, j'ai une idée » ([consulter le site](#)) permet aux citoyens de soumettre idée idée à l'équipe municipale. Les suggestions peuvent être libres ou encadrés par une thématique mise en avant par la ville (gestion des parcs, écoles...).
- En 2016, un serious game ([consulter le site](#)) a été mis en place par la Mairie pour permettre aux habitants de proposer des aménagements pour le futur parc de Chapelle-Charbon (18<sup>ème</sup> arr.) en plus des méthodes classiques (réunion publique, marche exploratoire, etc.).
- Le site « Imaginons Paris Demain » ([consulter le site](#)) regroupe l'ensemble des concertations liées aux aménagements urbains en cours. Différents mini-sites sont dédiés aux chantiers en fonction des besoins (usine à site).

#### **Bordeaux :**

- Bordeaux Métropole a mis en place une plateforme de participation ([visiter le site](#)) citoyenne destinée à toutes les concertations réglementaire. Un projet est en cours afin de décliner ce service pour les concertations étant sous la responsabilité de la ville (mise en ligne courant 2018).

#### **Métropole de Lyon :**

- Organisation de journées « Remix ». Les citoyens ou des spécialistes sont réunis pendant deux ou trois jours pour concevoir ensemble le (ré)aménagement d'un lieu où les contours d'une politique publique ([consulter un exemple](#)).
- Organisation de hackatons pour travailler sur les enjeux techniques de grands sujets sociétaux ([consulter un exemple](#)).



- Mise à disposition du living-lab « Erasme » accueillant diverses conférences ou ateliers autour de la ville numérisée ([visiter le site](#)).

Ville de Lyon :

- De plus en plus les réseaux sociaux, l'application Smartphone deviennent un canal d'échange : des fonctionnalités de l'Appli permettent ainsi de déclarer des incidents sur la voie publique (prise de photo et envoi par formulaire)

#### IV) Grands points à retenir

1. Une part importante du trafic sur les différents sites des villes et des métropoles est en recherche de services.
2. Un regroupement des sites des institutions est envisagé sur certains territoires (quand l'histoire et les affinités politiques le permettent).
3. Des différences de maturité concernant les plateformes de concertations en ligne, mais une volonté de toutes les municipalités de numériser cet aspect de leur mission.
4. Progression constante de l'usage en mobilité.