

Refonte de nantes.fr et nantesmetropole.fr

RÉPONSE ARGUMENTÉE À L'AVIS CITOYEN

*Réinventons notre relation
à l'ère du numérique*

NANTES
& CO JOUONS
COLLECTIF

Sommaire

Introduction	3
Les enseignements de l'Avis citoyen.....	4
Les partis pris énoncés en réponse à l'Avis citoyen ...	5-8
Les prochaines étapes	9
Notes	10-11

Le numérique fait aujourd'hui partie intégrante de notre vie quotidienne. Par les fonctionnalités qu'elles proposent, les nouvelles technologies transforment profondément les rapports entre les citoyens et l'institution : démarches administratives facilitées et accessibles « partout et à tout moment », question en direct aux élus ou aux agents, commentaires en ligne sur l'actualité ou les services, contribution au débat sur les politiques publiques... autant de nouveaux modes de relation permis par ces nouveaux usages qui invitent à renouveler les pratiques de l'administration.

Dans la perspective de la refonte de ses sites institutionnels, la Ville et la Métropole ont souhaité faire appel à l'expertise d'usage du quotidien numérique des citoyens pour concevoir la nouvelle offre au plus près des besoins, centrée sur les usages, appropriable par tous et respectueuse des droits fondamentaux des citoyens.

Dans le cadre d'un mandat citoyen, plusieurs groupes d'acteurs ont réfléchi aux questions suivantes :

- Comment améliorer l'accès à l'information et les démarches en ligne ?
- Quelle relation directe entre les citoyens, la Ville et la Métropole peut s'engager au travers des outils numériques ?
- Comment le numérique peut-il favoriser la participation aux démarches de dialogue citoyen ?



Les différents ateliers se sont tenus à l'été 2017 :

- Atelier avec différents services portant sur les projets numériques à la Ville de Nantes et à Nantes Métropole le 26 juin 2017 – 64 participants
- Atelier avec des habitants volontaires le 27 juin 2017 – 23 participants
- Atelier avec des acteurs de l'écosystème numérique nantais le 28 juin 2017 – 19 participants
- World café de synthèse, réunissant services municipaux et métropolitains, citoyens et acteurs de l'écosystème numérique le 11 juillet 2017 – 32 participants

Au total, plus d'une centaine de personnes a contribué à la démarche. L'Avis citoyen issu de ces différents temps de réflexion partagée a pour vocation d'imaginer l'architecture globale du futur dispositif numérique dans une vision prospective à 5 ans.

Ce document constitue la réponse de la Ville de Nantes et de Nantes Métropole à l'Avis citoyen.

Les enseignements

DE L'AVIS CITOYEN



Globalement, l'Avis citoyen confirme la nécessité de refondre nantes.fr et nantesmetropole.fr et conforte nos premières intuitions sur un dispositif « centré utilisateur », qui simplifie l'accès aux informations et services et ouvre une collaboration et une conversation plus soutenue entre l'institution et les habitants.

Les échanges avec les différents participants se sont révélés extrêmement riches et intéressants. Ils ont fait apparaître un fort degré de maturité des habitants en matière d'usage numérique et une aspiration à soutenir la participation citoyenne avec les outils numériques. Le statut particulier d'institution publique a été souligné par l'ensemble des participants : l'action publique doit se moderniser mais tout en étant attentive à rester centrée en priorité sur son cœur de mission de service public et en évitant de tomber dans la caricature des sites à vocation commerciale. Son rôle de certification des informations a été particulièrement souligné : la collectivité est garante des contenus mis en ligne et doit, au travers de cette vitrine du territoire, faire preuve d'exemplarité en termes d'éthique et de protection des individus.

Les axes de réflexion proposés, volontairement ouverts, ont mis en lumière **quatre orientations attendues des citoyens qui devront guider la refonte des sites :**

► **Le futur site est un « portail du territoire »** qui agrège les infos de tous les sites du territoire pour proposer une expérience utilisateur unique, sans pour autant gommer les particularités des communes, des acteurs et des lieux qui font sa richesse.

► **Le futur site facilite l'interaction avec l'institution.** Les outils numériques ne peuvent se substituer à l'accueil physique ou téléphonique ; ils viennent compléter et étendre le service public en dehors des horaires d'ouverture et le week-end ou encore en offrant rapidement un premier niveau de réponse.

► **Le futur site propose de l'information personnalisée,** de manière sécurisée et maîtrisée, à condition de protéger les données personnelles et en questionnant les modalités de repérage des profils utilisateurs.

► **Le futur site simplifie la remontée d'idées citoyennes :** différentes modalités de participation sont attendues car le numérique augmente les possibilités et la liberté d'expression : commentaire, idée, question, coup de gueule, like, etc... Il ne s'agit pas pour autant de centraliser toute l'expression sur les sites institutionnels : les canaux de contribution mis en place engageront la collectivité à y apporter des réponses.



Les partis pris énoncés en réponse

À L'AVIS CITOYEN

En réponse à l'Avis citoyen, la collectivité a défini différents partis pris stratégiques qui orienteront la refonte de nantes.fr et nantesmetropole.fr

Parti pris n°1 : construire la plate-forme du territoire

Le principe de plate-forme du territoire doit répondre à l'un des premiers besoins mentionnés par les citoyens / usagers : **clarifier et simplifier l'offre numérique**, sans avoir à connaître au préalable les prérogatives de la Ville et de la Métropole.

La plate-forme du territoire signifie :

- **Une fusion** de nantes.fr et nantesmetropole.fr.
 - **Une intégration progressive** des autres sites institutionnels à vocation de service public de proximité.
 - **Un référencement des liens** avec les sites des 23 communes, les sites des équipements métropolitains majeurs (Musée d'Arts, Chronographe etc), et les sites des partenaires de l'institution (Voyage à Nantes, Nantes Saint-Nazaire Développement, etc).
 - **Une expérience unique** – et donc unifiée tant dans ses codes graphiques que dans sa tonalité d'expression.
 - **Un moteur de recherche central.** Clairement positionné dès la page d'accueil, il labelliserait les contenus utiles sur différents sites publics du territoire et s'inscrirait en complémentarité avec les grands moteurs de recherche du web.
 - **La généralisation du Compte unique métropolitain** (qui existe depuis 2015) pour permettre à l'internaute-usager une authentification unique pour effectuer toutes ses démarches.
- La plate-forme de territoire, au-delà de sa portée servicielle, doit également être en mesure **de donner à voir et à vivre le territoire**, en s'appuyant sur des médias variés (vidéos, cartes, story telling, dataviz, etc).



Les engagements de la collectivité

2017	Début 2018	Printemps 2018	2019
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lancer une étude de faisabilité sur un moteur de recherche performant, avec un périmètre de recherche élargi au-delà des contenus du futur portail pour viser une certaine forme de « labellisation » de l'information publique territoriale. ▶ Élargir le périmètre du compte unique métropolitain, en premier lieu pour la billetterie culturelle (pour les établissements nantais et métropolitains). 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Élargir l'offre de e-services aux abonnements aux réseaux de bibliothèques et de transports. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Refondre et fusionner les 2 plateformes e-démarches Ville et Métropole existantes en un futur site e-services métropolitain unique. ▶ Référencer dans cette plateforme, des services de communes de l'agglomération. ▶ Proposer au plus vite aux habitants un site qui leur facilite l'accès aux services dématérialisés préfigurant le futur portail de territoire. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fiabiliser le process de contribution en le complétant par un système de signalement des contenus obsolètes, et en impliquant également les internautes.

Parti pris n°2 : partir des besoins et parcours de vie des usagers

La plate-forme doit en premier lieu garantir l'excellence des services / informations, avec des obligations d'accessibilité et autour de parcours de vie qui structurent l'ensemble du dispositif.

La plate-forme doit se construire sur une logique de par-

cours de service : l'internaute ayant accédé facilement aux informations pratiques (déchets, piscine, état civil, etc.) pourra découvrir, en complément, une offre éditoriale et des messages associés (ex : une actualité ou mesure du territoire visant à améliorer la propreté de la ville, un projet de co-construction portant sur le recyclage en milieu scolaire).

Les engagements de la collectivité

2017	2018
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Associer des citoyens volontaires à la construction de la plate-forme en mode UX (user experience), sous la forme d'une série d'ateliers et tests, pour construire des parcours orientés vers les besoins. ▶ Les citoyens ayant exprimé de fortes attentes pour une arborescence fluide et intuitive, ils seront associés dès la fin 2017 à un 1^{er} atelier sur l'arborescence. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Des tests utilisateurs sur l'ergonomie seront organisés en 2018. ▶ Lancer une réflexion sur la question des données de transport public pour une meilleure prise en compte des parcours de vie des usagers.

Parti pris n°3 : se projeter dans une logique « mobile first »

L'usage en mobilité est en forte croissance (50,7 % des Français se connectent à internet depuis leur smartphone contre 46,9 % depuis un ordinateur – source Médiamétrie) et le mobile tend progressivement à remplacer l'ordinateur.

Pour s'adapter à cette tendance, la plate-forme sera conçue

en priorité pour le mobile afin d'assurer une expérience de qualité en mobilité.

De plus, la collectivité sera attentive à garantir une qualité de lecture et un accès aux contenus aussi performants, quel que soit le terminal de consultation utilisé (smartphone, tablette, desktop).

Parti pris n°4 : faciliter la mise en relation avec l'Institution

A l'instar de plusieurs collectivités ou services publics en France et en Europe, la future plate-forme devra proposer, à terme, des avancées technologiques de type « click-to-chat » et chatbot, pour qualifier les recherches d'information des internautes et/ou les assister dans leurs démarches en ligne.

Dans le cas d'un chatbot, il se présenterait comme tel, en toute transparence pour l'internaute. Il aurait notamment vocation à remplacer les actuelles Foires Aux Questions (FAQ) bien connues des internautes.

Ce nouveau type de relation avec l'Institution n'a pas vocation à supplanter l'humain, qui demeure le cœur du service public de proximité, mais à le compléter, notamment en dehors des horaires d'ouverture de la mairie de Nantes ou des services de Nantes Métropole. Dans ce cadre, la collectivité s'appuiera sur le temps dégagé par ces nouveaux outils pour renforcer et améliorer ses accueils physiques et téléphoniques.

Les engagements de la collectivité



Début 2018	2018
<ul style="list-style-type: none"> ► Lancer une étude de faisabilité pour des fonctionnalités click-to-chat et chatbot. 	<ul style="list-style-type: none"> ► Lancer une réflexion stratégique globale sur la question de la relation à l'utilisateur à partir des différents canaux de communication (accueil physique, accueil téléphone, numérique).

Parti pris n°5 : proposer des contenus plus localisés, plus personnalisés, « pour tous et pour chacun »

La plate-forme doit proposer des contenus communs à tous, mais également des informations personnalisées qui répondent aux besoins des citoyens-usagers en temps réel, et au plus près de leurs préoccupations. C'est déjà ce que permet l'application NantesDansMaPoche développée par Nantes métropole pour faciliter l'usage de ses services en mobilité.

Les données de personnalisation pourront être définies, sur autorisation de l'internaute-usager, grâce à une démarche déclarative de sa part ou de façon automatique à partir de l'analyse de ses cookies de navigation.

Dans tous les cas, la collectivité sera extrêmement vigilante pour garantir la sécurité des données personnelles et informera les usagers de façon transparente sur sa politique en la matière.

Enfin, la plate-forme doit être accessible à chacun, quels que soient son âge, sa nationalité, sa situation éventuelle de handicap. La collectivité a pour objectif cible le niveau AA du référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA). Le maintien du niveau d'accessibilité devra faire l'objet d'évolutions constantes en fonction des possibilités techniques et humaines (formation des contributeurs, etc...).

Les engagements de la collectivité

2017 / 2018	2018
<ul style="list-style-type: none"> ► Associer les Conseils nantais et métropolitain de l'Accessibilité universelle et le Conseil nantais de la Citoyenneté des étrangers durant la conception de la plate-forme. L'idée est de tester et d'adapter l'ergonomie mais également le langage utilisé (principalement sur l'aspect service). 	<ul style="list-style-type: none"> ► Engager une réflexion éthique sur l'usage et la sécurisation des données personnelles. ► En lien avec l'association CLISSAA, l'équipe projet accueillera un stagiaire déficient visuel pour travailler sur l'accessibilité de la plate-forme.



Parti pris n°6 : intégrer la co-construction à l'expérience pour rendre le dialogue citoyen accessible à toutes et à tous avec une attention portée à la clarté et au suivi des engagements

Dans la plate-forme, le dialogue citoyen devient une offre de service de droit commun, qui doit être proposée de façon simple, claire et cohérente sur un espace centralisé. Le principal enjeu réside en effet aujourd'hui dans la lisibilité et la visibilité de l'offre de participation, pour l'ensemble des démarches (communes et métropole).

La dynamique de co-construction ne sera vertueuse qu'en considération d'une demande d'ouverture et de transparence croissante de la part des usagers. Elle doit se traduire par une prise de parole claire, franche, éclairante et engageante de la part de l'Institution. À Nantes, les grands principes sont clairement posés pour le dialogue (sincérité/transparence, pédagogie et traçabilité de la décision publique/rendre compte, droit de suite) et prennent appui sur un mode de faire éprouvé (mandat, avis citoyen et réponse argumentée). Dans ce contexte, il s'agira de faciliter l'appropriation de cette offre de participation et des modalités de contribution en diversifiant les médias utilisés. Par ailleurs, le futur portail devra relayer les démarches à chaque étape du processus pour en garantir la traçabilité.

L'enjeu sera également de faciliter l'inscription numérique à l'occasion des campagnes de recrutement dans une logique à la carte : selon le sujet, le territoire, le niveau de contribution attendu.

La plate-forme doit, par ailleurs, intégrer la brique participative dans une logique de parcours utilisateurs, en appelant de manière systématique l'actualité des démarches participatives.

Une fonction d'info/suivi personnalisé des sujets qui intéressent les citoyens (territoire ou thématique concerné) pourrait également être développée dans une logique servicielle.

À côté des démarches de co-construction proposées par la collectivité, les citoyens expriment la volonté de faire remonter de manière spontanée leur propres sujets à mettre au débat, leurs initiatives ou idées. Les différents réseaux sociaux mis en place par la collectivité constituent les canaux les plus adaptés et performants pour ces remontées spontanées (simplicité, immédiateté, partage).

Les engagements de la collectivité

2017 / 2018	2017	Automne 2018
<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un groupe de travail pour concevoir un espace numérique dédié à l'ensemble des démarches de dialogue citoyen en associant les différentes instances de dialogue citoyen de la Ville de Nantes et de Nantes Métropole. La collectivité souhaite affirmer fortement les principes et partis pris qui fondent le dialogue citoyen sur le futur portail. 	<ul style="list-style-type: none"> Expérimenter un dispositif d'interpellation ouverte du maire sur nantes.fr avec les «Questions à J Rolland» dans le cadre du comité éditorial citoyen numérique de Nantes Passion. Les réponses sont apportées aux citoyens dans une rubrique dédiée du magazine municipal. 	<ul style="list-style-type: none"> Proposer une version bêta de l'espace numérique dédié au dialogue citoyen pour une phase approfondie de tests utilisateurs.

Parti pris n°7 : systématiser une approche de test et d'expérimentations

La collectivité souhaite augmenter progressivement le niveau de services offerts aux citoyens-usagers dans une logique centrée sur l'utilisateur. Dans ce cadre, elle envisage de travailler chaque nouvelle brique de service dans une logique de prototypage systématique, afin de permettre des tests auprès des futurs utilisateurs et d'ajuster le

dispositif au plus près des besoins des habitants et publics visés, en fédérant des communautés d'utilisateurs autour de besoins de services publics. Il s'agit donc de faire en sorte que la démarche de dialogue citoyen et co-construction s'applique systématiquement à la fabrication du service public numérique.



Les engagements de la collectivité

2018 / 2019	De fin 2018 à juin 2019
► Travailler en méthode agile c'est à dire en développant la plate-forme brique par brique, et en ouvrant régulièrement des phases de test utilisateur.	► Mettre en ligne la nouvelle plate-forme en version bêta, et l'ouvrir aux commentaires des internautes pour une amélioration en continu.

Parti pris n°8 : élargir et susciter de nouveaux services

À terme, la collectivité pourrait **élargir le socle des services proposés sur la plate-forme**, en allant au-delà le cas échéant de son périmètre de compétence. **Elle pourrait, par exemple, s'associer à des initiatives de la civic tech dans une logique d'expérimentation de nouveaux services.**

Parti pris n°9 : révéler l'ADN « complètement à l'ouest »

Le territoire nantais est marqué par une forme d'audace et de créativité, un côté « complètement à l'Ouest », que la plate-forme doit donner à voir, à travers son design (en s'appuyant sur les talents nantais) et des fonctionnalités surprenantes et inédites.

Les prochaines ÉTAPES



► Ateliers de co-conception de l'arborescence en décembre 2017.

► Mise en ligne progressive des différentes briques du futur portail :

- Nouvelle offre numérique d'e-services au printemps 2018
- Nouvelle offre numérique de dialogue citoyen à l'automne 2018 (version bêta)

► Mise en ligne du futur portail en version bêta fin 2018.

► Mise en ligne de la version 1 du portail à l'été 2019.

Tout au long du processus de mise en œuvre de la refonte, des temps de participation et de co-construction seront ouverts aux citoyens, selon des modalités qui restent à définir (ateliers, tests sur prototype, test en ligne etc), pour leur permettre d'exercer leur droit de suite sur le projet.

Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.

NANTES
&CO JOUONS
COLLECTIF



ALL●NANTES 02 40 41 9000
www.nantes.fr



Contact : Isabelle Pierre

Direction générale à l'Information
et à la Relation au Citoyen

isabelle.pierre@nantesmetropole.fr

02 40 41 67 04

Suivez le projet de refonte sur le blog
reinventons.nantesetmetropole.fr