

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

Projet Refonte sites web

Restitution atelier de concertation du 18 avril 2018

1. Atelier, le déroulé

Atelier du 18 avril 2018, de 16h à 18h.
salle Aristide Briand
Mairie de Nantes

Objectif de l'atelier

Depuis la dernière étape de co-construction de l'arborescence du futur site Ville et Métropole de Nantes, nous avons avancé dans la mise en œuvre du projet et notamment posé les grands principes graphiques et ergonomiques. A cette étape, nous avons souhaité organiser un atelier pour tester les premiers parcours usager et maquettes graphiques.

L'objectif de cette rencontre était de croiser les regards sur les premiers éléments de conception à travers un travail en commun avec des membres du Conseil nantais de la citoyenneté des étrangers (CNCE), du Conseil nantais de l'accessibilité universelle (CNAU) et de la Commission métropolitaine d'accessibilité universelle (CMAU), ainsi que des participants aux précédents ateliers organisés dans le cadre de la refonte.

Déroulé

- Introduction / 16h-16h15
- Atelier 1 : Test d'un parcours ergonomique / 16h15-16h50
- Atelier 2 : Test des pictogrammes / 16h50-17h15
- Atelier 3 : Test sur maquettes graphiques / 17h15-17h50
- Table ronde - en parallèle : avec les participants volontaires sur les usages numériques et outils facilitant la navigation des personnes en situation de handicap / 16h50-17h50
- Conclusion / 17h50-18h

Participants

21 participants dont 3 membres du CNCE et 8 membres des CNAU/CMAU

Animation/observation

- 4 membres de l'équipe projet Ville de Nantes et Nantes Métropole
- 1 membre de la Mission Égalité Ville de Nantes et Nantes Métropole
- 1 membre de l'équipe projet de l'agence Spintank (Assistant maîtrise d'ouvrage)
- 1 membre de l'équipe projet de l'agence Opixido (Réalisation graphique)
- 2 membres de l'équipe projet de de l'agence Smile (Développements)

2. Bilan de l'atelier

Atelier 1 : Ergonomie

Objectif : Trouver la démarche en ligne pour inscrire son enfant à la crèche.

- Les testeurs ont emprunté toutes les solutions de parcours proposées. Cela nous conforte dans l'idée que la multiplication des points d'entrée permet de répondre à la diversité des logiques de parcours des internautes. Nous poursuivons donc le travail dans ce sens.
- Une partie des participants a priorisé l'usage du moteur de recherche pour commencer le parcours. Il est prévu de porter une attention particulière à la performance et la pertinence de la recherche.
- D'autres ont souhaité localiser une crèche pour débiter le parcours d'inscription et ont donc naturellement opté pour la rubrique « trouver un lieu utile ». Il n'était pas prévu initialement d'intégrer les crèches dans l'annuaire des lieux utiles car ce dernier a été conçu pour présenter des lieux pratiques ou de loisir accessibles à tous, sans rendez-vous. Mais, au vu des cas d'usage observés lors de l'atelier, nous allons étudier l'intégration des crèches dans cet annuaire.
- Enfin, certains libellés ont posé des problèmes de compréhension (ex : Homepage, Lieu d'accueil...), nous veillerons donc à trouver une alternative ou à préciser ces termes relevés en séance. Plus globalement, il est prévu de faire tester les libellés de l'arborescence en atelier de concertation fin juin 2018 et de collaborer avec une association sur la rédaction de contenus faciles à lire et à comprendre pour la rubrique « services ».

Atelier 2 : Pictogrammes

Objectif : Identifier le libellé correspondant à chaque pictogramme.

- Les participants ont partagé leurs nombreux retours sur le manque de lisibilité et « l'originalité » de certains pictogrammes (ex : le toit sur la piscine). Un retravail en profondeur est déjà planifié suite à ces retours.
- A noter, pour assurer la meilleure compréhension des pictogrammes, ils seront toujours accompagnés de leur libellé textuel.

Atelier 3 : Maquettes graphiques

Objectif : Interroger les participants sur des points précis des maquettes graphiques pour vérifier leur accessibilité et la bonne compréhension des éléments de l'interface.

- Des retours précis ont été partagés à chaque table sur le traitement graphique des composants, les fonctionnalités attendues derrière tel ou tel élément de l'interface... Transmis directement au Directeur artistique du projet, une grande partie des retours a pu être prise en compte dans les maquettes graphiques. Certains points seront testés sur maquette dynamique pour confirmer ou préciser les retours des testeurs.
- De façon plus générale, une certaine inquiétude a été partagée sur la lisibilité des textes sur les aplats bleu. Les prochaines maquettes seront à nouveau testées pour lever cette inquiétude.

Table ronde Accessibilité

Objectif : Échanger autour des usages sur internet et des outils numériques facilitant la navigation des personnes en situation de handicap.

- Le tour de table a fait ressortir un très bon niveau de connaissance du web, de l'informatique en général et des problématiques liées à l'accessibilité en particulier des participants.
- Les échanges ont essentiellement portés sur les questions liées à l'accessibilité des mal-voyants et non voyants.

- Ils nous ont permis d'envisager dès à présent des solutions pour faciliter la navigation sur le futur portail. Les solutions listées ci-dessous seront étudiées dans les prochaines semaines par l'équipe de Smile, prestataire en charge des développements :
 - La mise à disposition d'une solution de synthèse vocale ;
 - La mise à disposition d'outils permettant de modifier les contrastes et d'augmenter la taille de la police ;
- S'il a été précisé qu'il n'y avait pas d'usage spécifique lié à l'accessibilité, les outils de commande vocale (Cortana / Siri / Ok Google) sont appréciés et facilitent globalement l'accès aux contenus.
 - La compatibilité des contenus avec ces outils sera également à l'étude dans le cadre du projet.
- Enfin, nous tiendrons compte des points de difficultés signalés lors de cet atelier (contrastes, saisie des captchas, lecture des documents PDF, tableaux...) dans la conception du futur portail.

3. Les prochaines étapes

- A partir de mai 2018 : Test régulier de l'accessibilité des maquettes graphiques auprès d'un panel de volontaires en distanciel.
- Juin 2018 : Atelier test des libellés de l'arborescence, et de parcours sur maquettes graphiques.
- A partir de Juin 2018 : Travail collaboratif avec une association sur la rédaction des contenus Facile à lire et à comprendre.
- A partir de l'été 2018 : réunions ponctuelles chez le prestataire de développement Smile sur des points techniques liés aux outils d'accessibilité auprès d'un panel réduit de citoyens/experts.
- Octobre 2018 : Atelier : test des maquettes dynamiques et de contenus éditoriaux.