

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

# Projet Refonte sites web

## Restitution atelier de concertation du 20 juin 2018

### 1. Atelier, le déroulé

Atelier du 20 juin 2018, de 16h à 18h.  
Centre des expositions  
Nantes Métropole

#### Objectif de l'atelier

L'objectif de cette rencontre était de partager des avis sur les regroupements de contenus prévus dans l'arborescence et les intitulés de rubrique du futur site internet de la Ville de Nantes et de Nantes Métropole. Ce travail en commun a été permis grâce à la présence de participants issus 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

16h-16h10 - Introduction  
16h10-16h25 / Étape 1 : Les 4 grandes entrées du site – 15 min  
16h25-16h35 / Étape 2 : 3 entrées spécifiques – 10 min  
16h35-16h50 / Restitution – 15 min  
16h50 – 17h20 / Étape 3 : Parcours et libellés – 30 min  
17h20 – 17h50 / Étape 4 : Compréhension des libellés – 30 min  
17h50 – 18h00 / Restitution et conclusion – 10 min

#### Participants

11 participants dont 2 du CNCE, 4 du CNAU/CMAU, 5 du panel initial Refonte

#### Animation/observation

2 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)

## 2. Bilan de l'atelier

### Étape 1 : Les 4 grandes entrées du site

*Objectif : Que pensez-vous trouver derrière chacune des 4 entrées principales ? Les intitulés vous semblent-ils clairs ?*

- Globalement les intitulés prévus sont clairs par rapport aux contenus réels de ces rubriques. Dans le détail :
- **Accéder aux services** : l'ensemble des sujets évoqués par les participants trouvent effectivement leur place dans la rubrique. La mention « Accéder » ne paraît pas indispensable.
  - Réponse de la collectivité : ne garder que la mention « Services » dans l'intitulé est à l'étude.
- **Sortir** : « loisirs », « culture », « sports », « festivités », « agenda », « offre touristique », « offre associative »... autant de sujets évoqués par les participants qui trouvent effectivement leur place dans la rubrique. Le débat a porté sur l'intitulé qui pourrait être : « se distraire » ou « sorties »
  - Réponse de la collectivité : l'intitulé « Sortir » est maintenu.
- **Comment participer** : globalement la rubrique est comprise comme relative à toutes les formes de participation à la vie de la cité : vie associative, vote, collectifs... Selon les participants, le Dialogue citoyen, initialement sujet central de la rubrique, ne représente qu'une partie de la participation.
  - Réponse de la collectivité : En plus des contenus relatifs au Dialogue citoyen, la collectivité a décidé de réintégrer des liens vers la vie associative et les initiatives de quartier dans cette rubrique pour mieux correspondre aux attentes des citoyens.
- **Comprendre les institutions** : le contenu de cette rubrique est parfaitement identifié. Cependant, le verbe « comprendre » paraît inutile, voire est mal perçu des participants.
  - Réponse de la collectivité : La rubrique est renommée « Territoire et institutions ».

### Étape 2 : 3 entrées spécifiques

*Objectif : que pensez-vous trouver derrière cette entrée ? Comment l'intituleriez-vous ?*

- **Nouveaux arrivants** : la rubrique est parfaitement comprise par les participants. Les échanges ont permis d'identifier les contenus prioritaires qui devront y figurer (infos pratiques liées à l'installation, contenus spécifiques pour les étrangers...). La question des habitants qui changent de commune au sein de la métropole a été évoquée : elle doit pouvoir trouver sa place dans la rubrique.
  - Réponse de la collectivité : La collectivité s'appuiera sur les contenus évoqués durant l'atelier pour construire cette rubrique.
- **Associations** : résultat très partagé entre les 2 tables. Sur l'une d'elle : les participants pensent pouvoir y trouver une association, et imaginent un contenu orienté grand public. Solution évoquée : renommer la rubrique par « Services aux associations ». Sur l'autre table, les participants pensent qu'elle s'adresse uniquement aux associations.
  - Réponse de la collectivité : La rubrique contiendra des contenus dédiés aux associations et des contenus grands publics. Il s'agira donc de veiller à la clarté des contenus dans la rubrique pour bien orienter l'internaute.
- **Professionnels** : le résultat est similaire à la Rubrique Association.
  - Réponse de la collectivité : La rubrique contiendra des contenus dédiés à certaines catégories de professionnels et des contenus grands publics. Il s'agira donc de veiller à la clarté des contenus dans la rubrique pour bien orienter l'internaute.

### Étape 3 : Parcours et libellés

*Objectif : Sur quelle grande entrée cliqueriez-vous pour répondre à la mission ?*

- Dans la majorité des cas, les participants ont choisi la rubrique correspondante au contenu. Cependant, sur certaines missions, les participants se partagent entre 2 et 3 choix de rubrique.
  - Réponse de l'institution : Globalement, l'exercice conforte notre intuition de multiplier des points d'entrée sur le site pour prendre en compte les logiques de parcours différentes des internautes.
- Les points bloquants évoqués en atelier :
  - « Connaître les 24 communes » : initialement « rangé » dans la rubrique « sortir », aucun participant n'a identifié cette rubrique.
    - Réponse de la collectivité : le contenu est déplacé dans la rubrique « Institutions ». En parallèle, la carte des lieux utiles présente dans la rubrique « Services » devrait aussi répondre à ce besoin.
  - « Offres d'emploi de la collectivité » : initialement « rangé » dans la rubrique « Institutions », aucun participant n'a identifié cette rubrique.
    - Réponse de la collectivité : le contenu est déplacé dans la rubrique « Services » en complément d'un accès direct dans le pied de page.
  - Toutes les missions ayant portées sur la notion d'engagement/de participation sont associées à la rubrique « comment participer » même lorsqu'ils sont éloignés du dialogue citoyen.
    - Réponse de la collectivité : l'élargissement de la rubrique évoquée ci-dessus devrait permettre d'y répondre.

#### Étape 4 : Compréhension des libellés

Objectif : - Présentation d'une sélection de libellé

- Que pensez-vous trouver derrière cette entrée ? L'intitulé est-il clair ? Avez-vous une autre idée ?

=> Vous avez 1 à 2 minutes pour réfléchir et soumettre sur un post-it vos idées

- Échanges avec les participants sur chacun des libellés

- Point sur les intitulés travaillés en atelier :
- **Égalité et lutte contre les discriminations** : incompréhension et questionnements des participants sur le rôle de la collectivité.
  - Réponse de la collectivité : clarifier le rôle de la collectivité et veiller à montrer que cela concerne un public large.
- Solidarité : intitulé bien compris
- Tranquillité et sécurité : intitulé bien compris
- Services d'urgence :
  - les participants souhaitent voir dupliquer les numéros d'urgence (police, gendarmerie, pompier) au sein de la rubrique « Services d'urgence » et « Tranquillité et sécurité »
  - Les échanges ont permis de conclure que ce n'est pas le rôle du site de présenter les numéros d'urgence des plombiers, pharmacies de garde, médecins de garde...
  - Les numéros d'urgence pour les violences faites aux femmes devront apparaître ici.
  - Réponse de la collectivité : les numéros seront dupliqués et intégreront aussi les numéros d'urgence contre les violences faites aux femmes.
- Santé et environnement : incompréhension par les participants de ce regroupement.
  - Réponse de la collectivité : la création de deux rubriques distinctes est à l'étude.
- La procédure pour les Objets trouvés : où sera t-elle renseignée ?
  - Réponse de la collectivité : Initialement prévue dans « Démarches administratives », la collectivité s'interroge sur le fait de les intégrer à la rubrique « Tranquillité et sécurité ».
- Verbes d'action liés au Dialogue citoyen : Le choix des participant « Construire ensemble » / « Dialoguer » / « Débattre ».
  - Réponse de la collectivité : à partager avec les services concernés
- Grands projets : intitulé bien compris

- Vie locale : intitulé a priori trop large au regard des contenus prévus à l'intérieur, mais après réflexion cet intitulé peut convenir si l'on voit directement les sous-rubriques, ce qui sera le cas.

### **3. Les prochaines étapes**

- A partir de Juillet 2018 : Travail en collaboration avec une association sur la rédaction des contenus Facile à lire et à comprendre.
- A partir de l'automne 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, de contenus éditoriaux et éventuellement autres intitulés de rubrique.
- Automne 2018 : test individuel ou semi collectif sur des parcours et outils de navigation à destination des personnes en situation de handicap.
- Décembre 2018 : Atelier - tests en condition réelle.