

Rennes,
Ville & Métropole lance son

bouquet numérique d'information

Guide d'expression

Rennes
Ville & Métropole



UNION EUROPÉENNE
UNANIEZH EUROPA



L'Europe s'engage
en Bretagne

Avec le Fonds européen
de développement régional

Avant- propos

La révolution numérique nous offre aujourd'hui la possibilité d'informer les habitants de nos collectivités dès qu'ils en ont besoin, y compris et surtout en mobilité. Pour rendre un service plus rapide, plus précis, plus efficace, plus personnalisé, nous avons repensé toute l'architecture de notre site internet, en concertation étroite avec ses utilisateurs quotidiens.

Pour élargir ce service à celles et ceux qui seraient freinés par la barrière de la lecture ou de l'écriture, nous proposerons, début 2019, un «agent vocal de service public», qui répondra de manière automatisée aux demandes de renseignements les plus courantes.

Enfin, pour que chacun puisse se tenir informé sur l'actualité des politiques publiques et des grands chantiers menés sur notre territoire, un nouveau média 100% numérique et mobile est désormais disponible via l'application Ici Rennes.

Cette offre numérique, qui a bénéficié d'un important soutien des fonds européens, complète nos outils plus traditionnels que sont les magazines municipaux ou métropolitains distribués tous les mois dans les boîtes aux lettres.

Ce court guide d'expression a pour objectif de partager la méthode qui nous a guidés. Et comme les innovations sont toujours faites pour en inspirer de nouvelles, à chacun de s'en emparer maintenant !

Nathalie Appéré
Maire de Rennes

Emmanuel Couet
Président de Rennes Métropole

Nos enjeux



- ★ Améliorer le service en facilitant l'accès de tous et en mobilité
- ★ Mieux expliquer les politiques publiques
- ★ Lutter contre l'exclusion numérique
- ★ Favoriser le dialogue en multipliant les points de contact avec les habitants

Nos principes

- ★ Se remettre en question pour innover
- ★ S'adapter aux nouvelles pratiques des usagers
- ★ Co-construire avec et pour les habitants
- ★ Fédérer les énergies locales pour brasser les idées

Notre démarche

Un projet collaboratif mené sur 18 mois fidèle à l'ambition de la Fabrique Citoyenne

1

Expression du ressenti

👤 Direction de la Communication
Pour prendre du recul en interne sur l'ensemble des outils et redonner du sens à l'action

2

Consolidation du diagnostic et expression des enjeux

👤 Direction de la Communication + partenaires associés
(Destination Rennes, Keolis, Audiar...)
Pour définir des objectifs partagés / Imaginer de nouveaux services et outils

3

Partage des enjeux

👤 Direction de la Communication + élus + services
Pour valider les objectifs et la feuille de route / partager avec les services et valider leurs besoins

4

Identification des pistes d'évolution

👤 Direction de la Communication + services + experts
Pour affiner le diagnostic et identifier des pistes concrètes d'évolution

5

Exploration des pistes d'évolution

👤 Direction de la Communication + habitants
Pour confronter ces pistes aux besoins et usages des habitants, recueillir leurs idées, repenser la logique d'information et explorer d'autres pistes innovantes

6

Retours utilisateurs

👤 Direction de la Communication + habitants
Pour vérifier que les idées des habitants impliqués ont bien été comprises et que les pistes envisagées correspondent aux besoins exprimés



www.metropole-rennes.fr

Un site 100% service

facile efficace user centric

Ici Rennes
Une application
dédiée à l'actualité
des politiques publiques

mobile pédagogique utile



L'assistant vocal

accessible par **le web, via SMS ou des**
enceintes connectées

simple accessible innovant

Notre offre

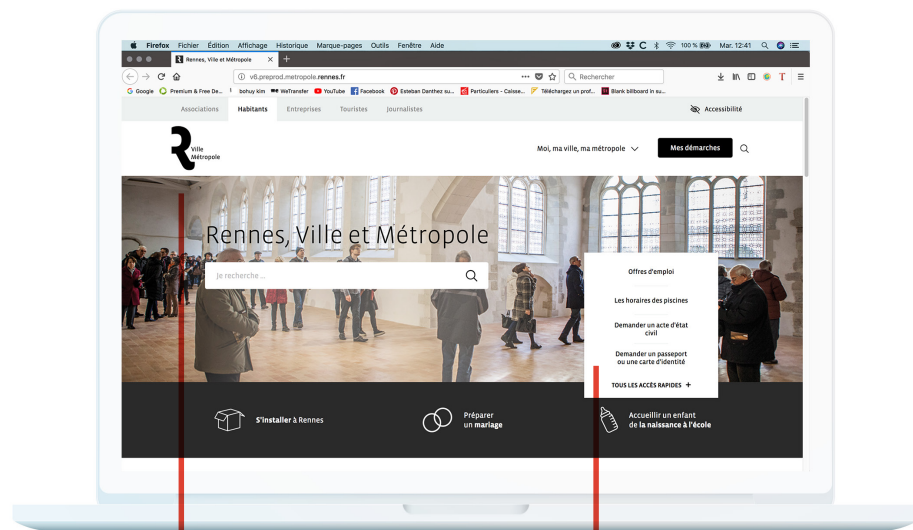
Un bouquet numérique d'information

- + **simple** > construit autour des services demandés par les habitants
- + **efficace** > organisé en offre globale autour de 3 solutions pratiques et sur-mesure
- + **accessible** > pensé pour faciliter l'accès de tous au service public

Notre objectif

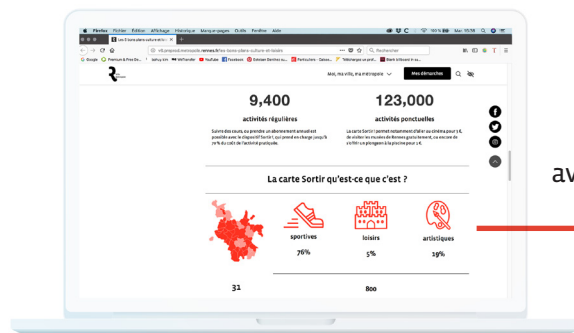
Un service plus simple, plus efficace, plus accessible

Un site 100% service : www.metropole-rennes.fr



Fin le site vitrine,
le nouveau site est
exclusivement centré
sur l'utilisateur et ses besoins.

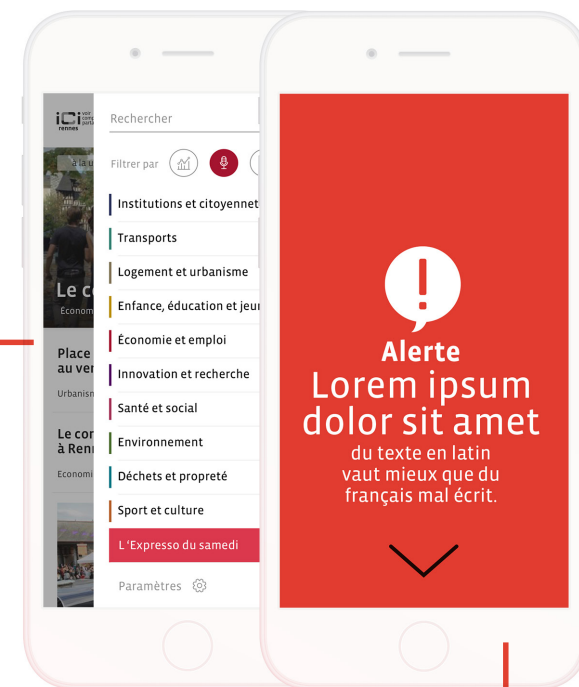
Le site anticipe
les demandes les plus
fréquentes pour faciliter
les démarches quotidiennes.



Des contenus simplifiés,
diversifiés, pédagogiques
avec des données ouvertes.

Ici Rennes, le média en ligne

Une application mobile aux
contenus diversifiés
et éclairants.



Un média qui envoie
des notifications en direct
en cas de nécessité.

L'assistant vocal

Multiplateforme, accessible
par le web, via SMS ou des
enceintes connectées,
il est adapté à ceux qui ont
besoin d'un accès plus simple
au service public.



Nos soutiens

locaux, européens, indispensables

Le Bouquet numérique d'information a vu le jour grâce à la participation et au soutien des énergies locales.

- > **40 entrepreneurs et experts du numérique** (web, open data, cartographie, médias numériques...).
- Tous engagés à titre volontaire pour soutenir et enrichir la démarche de Rennes, Ville & Métropole
- > **55 citoyens volontaires** choisis dans un panel représentatif
- > **75 agents** des services des deux collectivités

Pour

- > Émettre un avis critique constructif
- > S'extraire de la logique administrative
- > Partager des idées et des objectifs
- > Faire émerger la demande réelle de l'utilisateur
- > Explorer des pistes innovantes

Collectivités mobilisées
+ utilisateurs acteurs engagés
+ énergies locales réunies
+ soutien de l'Europe
= projet ambitieux, partagé, pérenne.

Une démarche soutenue par l'Union européenne !

En candidatant au programme « Favoriser le développement des pratiques et cultures numériques en Bretagne », (fonds FEDER) la Ville et la Métropole ont mis en avant les ambitions fortes d'un projet qui illustre parfaitement le sens de l'action de l'Union européenne en faveur des équilibres territoriaux.

- Faciliter l'accès des citoyens aux services publics
- Améliorer l'information et la pédagogie sur les politiques publiques locales
- Favoriser l'acculturation aux usages du numérique
- Renforcer le dialogue démocratique via les outils numériques

UNION EUROPÉENNE
UNANIEZH EUROPA



L'Europe s'engage
en Bretagne / Avec le Fonds européen
de développement régional

L'essentiel

Notre offre
Un bouquet numérique d'information
1 site + 1 appli d'infos
+ 1 assistant vocal



Notre démarche
Co-construite avec et pour les citoyens

Notre objectif
Un service public

- + simple
- + efficace
- + accessible

Notre promesse
vivre en intelligence avec son temps.
Tout simplement.

Innovation Co-construction Efficacité
Accessibilité Partage Dialogue



Vivre en intelligence avec son temps.
Tout simplement.

www.metropole-rennes.fr
Téléchargez l'appli **Ici Rennes**

