

Service de Presse

Rennes, Ville et Métropole

Tél. 02 23 62 22 34

 @Rennes_presse

Mardi 6 novembre 2018

Communication et information locales

Une nouvelle offre numérique d'information pour Rennes et Rennes Métropole

Ce mardi 6 novembre, la ville et la métropole de Rennes ont déployé leur nouvelle offre numérique d'information, avec la mise en ligne d'un site internet entièrement revisité (metropole.rennes.fr) et le lancement d'une application mobile d'information: *Ici Rennes* . Dans quelques mois, un assistant vocal de service public complètera ce nouveau dispositif. Cette refonte s'inscrit dans la démarche de la Fabrique citoyenne, afin de mieux répondre aux nouvelles pratiques et attentes des usagers du service public.

Une meilleure accessibilité à l'information de service public

Cette nouvelle offre numérique est l'aboutissement d'une démarche collaborative menée sur plus de 18 mois avec des habitants bénévoles et volontaires – dont certains peu familiers de l'univers du numérique –, des agents des services municipaux et métropolitains ainsi que des partenaires institutionnels et des professionnels du numérique et de la communication. Ces temps d'échange et de brainstorming ont confirmé la priorité donnée par les utilisateurs à une meilleure accessibilité à l'information de service public, à tout moment et sur différents supports, y compris – et surtout – en mobilité (ordinateur, tablette, smartphone, enceintes connectées, etc.).

Une offre numérique autour de trois piliers

Cette phase de diagnostic, centrée sur les besoins des usagers, a conduit à repenser toute l'offre numérique d'information de la Ville de Rennes et de Rennes Métropole et à imaginer une proposition autour de trois piliers : un site internet exclusivement centré sur les services (metropole.rennes.fr), une application mobile dédiée à l'actualité des politiques publiques locales et un assistant vocal de service public (*chatbot*), opérationnel dans quelques mois. Ces nouveaux outils complètent un dispositif éditorial numérique incluant les réseaux sociaux et les écrans digitaux, que leur souplesse d'utilisation permet de considérer comme un média de rue. Il s'agit aujourd'hui de s'adapter aux nouveaux usages et de mieux *designer* l'action publique, y compris dans sa dimension d'information et de communication.

Un site repensé et adapté aux nouveaux usages

Le nouveau site internet se singularise par une architecture simplifiée, pensée pour la mobilité et conçue par le biais d'ateliers utilisateurs.

L'arborescence a été conçue avec les habitants, pour passer d'un site-vitrine ("voici ce que font les collectivités") à un site entièrement dédié au service ("de quoi avez-vous besoin"). Le cœur du site repose sur un puissant moteur de recherche, qui permettra aux utilisateurs d'obtenir rapidement et facilement les informations recherchées. Dès la page d'accueil, des liens directs permettent d'obtenir des renseignements sur des démarches administratives, sur les horaires d'ouverture des équipements publics, etc...

Les formats des contenus ont été repensés avec les usagers et se révèlent innovants par leur dimension interactive et ludique : quiz, infographies animées, vidéos sous-titrées, cartes interactives, etc. Le tout dans un langage compréhensible par tous.

Ici Rennes, une offre mobile dédiée à l'actualité des politiques publiques

En complément du nouveau site internet et des magazines papiers distribués tous les mois dans les boîtes aux lettres, la Ville et la Métropole de Rennes lancent l'application *Ici Rennes*, nouveau média dédié aux politiques publiques locales. *Ici Rennes* n'existe qu'en format numérique: pour en consulter le contenu, les utilisateurs sont invités à télécharger gratuitement une application dédiée.

Télécharger *Ici Rennes* permet d'accéder à l'ensemble des informations proposées quotidiennement sur l'actualité de la Ville et de la Métropole, via des **contenus variés et interactifs** : articles, photos, vidéos surtitrées, *motion design*, infographies, *datavisualisations*, quiz, etc.

Chaque utilisateur recevra son *Expresso du samedi*, newsletter hebdomadaire envoyée le samedi à 9h30, ainsi que les **alertes en direct** en cas d'urgence : pic de pollution, changement d'horaire ou fermeture d'un équipement ou d'un service, etc.

Un assistant vocal, véritable "agent de service public"

D'ici quelques semaines, un assistant vocal, ou *chatbot*, viendra compléter cette palette d'outils. Livré au premier trimestre 2019, il permettra notamment aux personnes en difficulté avec la lecture et l'écrit de **consulter vocalement les horaires, adresses, contacts de l'ensemble des organismes, associations et équipements publics** sur le territoire de Rennes et de sa Métropole, mais également **d'entrer en contact avec ceux-ci, de charger un itinéraire en mobilité, de prendre rendez-vous**, etc.

Il sera accessible **via le web** (version desktop et mobile du site metropole.rennes.fr), mais aussi **via un numéro SMS gratuit** (avec fonctionnalité de reconnaissance vocale) et via des **enceintes connectées**.

Un service d'information numérique soutenu par le FEDER

En renouvelant ainsi son offre numérique d'information, Rennes entend faciliter la compréhension des politiques publiques par les habitants, en augmenter le champ des bénéficiaires et diffuser plus largement les usages du numérique.

Ce projet ambitieux, qui répond pour partie à des enjeux de e-démocratie, a été

financé par le Fonds européen de développement régional (FEDER), au titre du développement des pratiques et des cultures numériques, à hauteur de 200 000 € TTC sur un budget total de 432 000 € TTC.

Ce travail de refonte a été mené, pendant 18 mois, en partenariat avec l'entreprise rennaise Niji Digital, dont les équipes dédiées ont contribué à la phase de diagnostic sur les nouveaux usages et assuré le développement de tous les nouveaux outils.

Pratique

- Découvrir le site : metropole.rennes.fr
- Pièce-jointe : guide d'expression du bouquet numérique d'information