

Portail ressources Val de Loire patrimoine mondial Histoire d'une co-construction

Intégrer le patrimoine
dans un

Intégrer le patrimoine
mondial dans un projet
d'aménagement

Aménager les espaces
publics

les quais

Habiter en zone
inondable



Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture



Val de Loire entre
Sully-sur-Loire et Chalonnes
inscrit sur la Liste du
patrimoine mondial en 2000

Pourquoi ce livret ?

Ce livret présente la démarche de coconception qui a abouti à la refonte du site valdeloire.org. Ce site web du Val de Loire patrimoine mondial est animé par la Mission Val de Loire, syndicat mixte interrégional des Régions Centre-Val de Loire et Pays de la Loire.

La démarche s'est nourrie de nombreuses expériences. Ce livret vise à redonner un peu après avoir reçu beaucoup.

L'origine du projet

Ce projet trouve ses origines dans la structuration du travail en réseau avec les acteurs du Val de Loire patrimoine mondial conduite par la Mission Val de Loire en 2012-2013. Il s'agissait de passer du « faire pour » (voire penser pour) au « faire avec ». Accompagnée par des designers de services (Marie Coirié, Adèle Seyrig) et une sociologue (Pauline Scherer), ces travaux ont permis d'identifier 3 postures de la Mission Val de Loire reconnues par les acteurs :

- Carrefour des acteurs – tête de réseau
- Facilitateur
- Centre de ressources

Pour cette dernière posture, il convenait d'imaginer comment elle allait pouvoir se concrétiser. Ce travail a été initié dans une 2e phase d'accompagnement par des designers (Marie Coirié, Julien Defait) et poursuivi par la Mission Val de Loire, à partir de la phase de définition.

SOMMAIRE

DÉFINITION
p 6-7

RÉALISATION
p 10-14

EXPLORATION
p 4-5

CONCEPTION
p 8-9

2013

2014

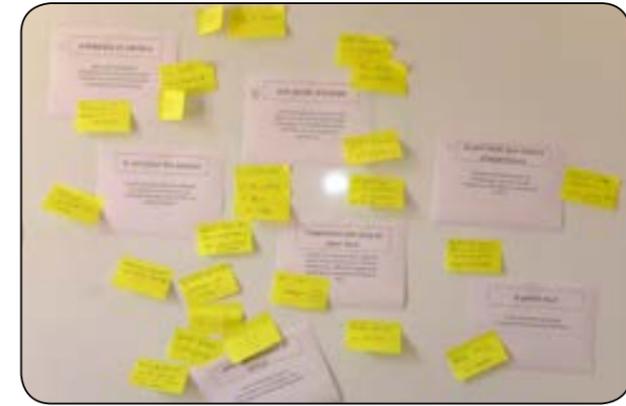
2015

2016

2017

EXPLORATION

4



Partager une vision

Qu'est-ce qu'un centre de ressources ? Plusieurs « piliers » possibles étaient présentés et ont permis d'amorcer dialogue et débat pour produire une vision partagée au sein de la Mission Val de Loire. Ou au moins de se mettre d'accord sur ce que l'on ne voulait pas.

Elargir l'horizon

Via une veille sur l'existant, le Centre de ressources Loire nature animé par la Fédération des conservatoires des espaces naturels (FCEN) est rapidement apparu dans les radars. Notre projet ne consistait-il pas à bâtir un centre de ressources Loire culture ? La présentation et le retour d'expérience du FCEN a permis d'enrichir notre réflexion.

Valider la vision et recueillir les besoins

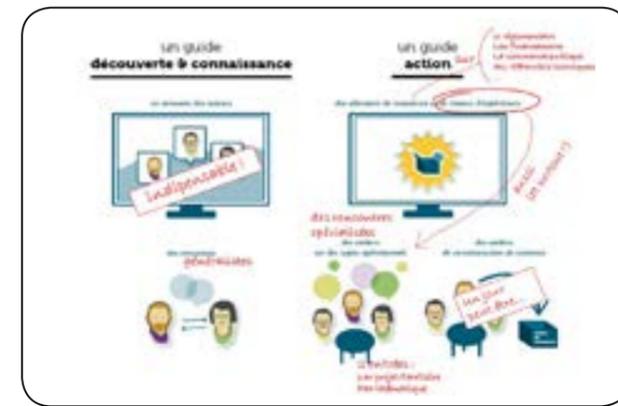
Les Rencontres des collectivités locales organisées par la Mission Val de Loire sont l'opportunité de concerter les acteurs du territoire sur les projets. Si la vision avait été bien structurée (voir schéma ci-après) pour faciliter les réactions des futurs usagers, ce n'était pas le cas des modalités de recueil de cette expression. Ce qui augmente d'autant plus le traitement et l'analyse après coup !

5 juillet 2013
Réunion interne
8 participants

9 septembre 2013
Réunion interne + partenaires
17 participants

8 et 17 octobre, 5 et 14 novembre 2013
Atelier partenaires
150 participants

5



Communiquer les versions de travail

La formalisation de la vision en un schéma a permis de communiquer avec efficacité sur les ajustements opérés suite aux retours des acteurs : identification de priorités, précisions des contenus. La posture de centre ressources articule ainsi un volet internet (à créer) et un volet des rencontres déjà organisées par la Mission Val de Loire (à faire évoluer).

Décembre 2013
Production interne



Nourrir un pré-cahier des charges

Le livrable produit par Marie Coirié et Julien Defait comprenait un cahier de préconisations sur l'outil identifié, « un portail dédié, ouvert à tous », et sur les enjeux liés à l'implication des acteurs pour la réussite du projet.

Décembre 2013 à février 2014
Production prestataire



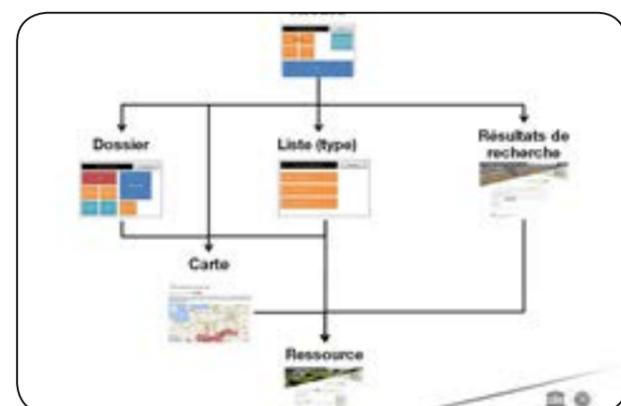
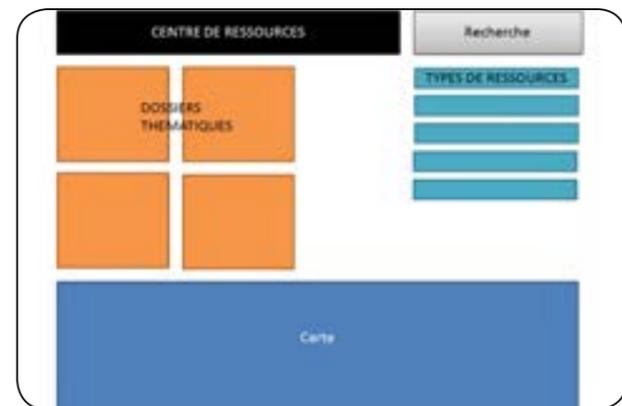
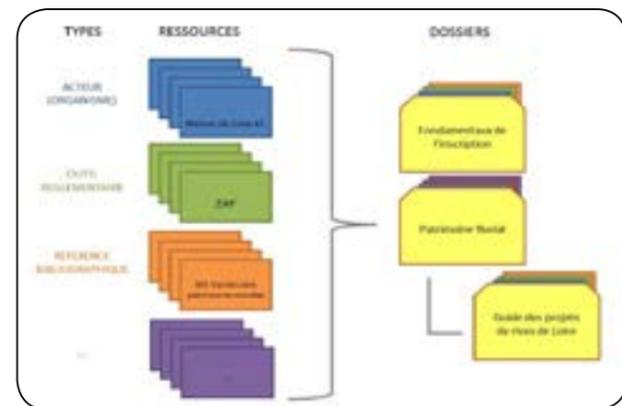
Pour chaque brique fonctionnelle, les designers indiquaient des références afin d'inviter la Mission Val de Loire à ne pas avoir de position figée et à « diversifier les représentations possibles de cet outil ».

7 avril 2014
Réunion interne
12 participants

DÉFINITION

6

7



Modéliser

Il s'agit de donner sens à tout ce qui a été pensé et recueilli en classant, en ordonnant, en reliant toutes les informations. Cela recourt au savoir-faire du professionnel du système d'information. Son expertise n'est donc pas remise en cause par la contribution des usagers : sa posture évolue du sachant au facilitateur.

Maquetter

L'intérêt de la maquette est de proposer une version tangible et plus appropriable par les usagers que le modèle de données. La maquette d'un écran pose aussi clairement des enjeux que l'on ne perçoit pas lorsqu'on en reste au modèle : quel agencement et quelle priorisation dans la présentation des informations ?

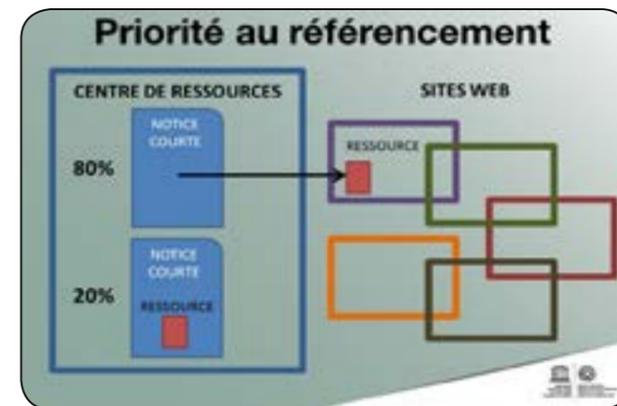
Imaginer un parcours utilisateur

Comment un utilisateur accédera à la ressource dont il a besoin ? Deux choix sont issus du modèle : par un dossier thématique, par un type de ressources. S'y ajoutent deux choix liés aux possibilités du numérique : recherche plein texte (et avancée), par une carte avec la géolocalisation des ressources.



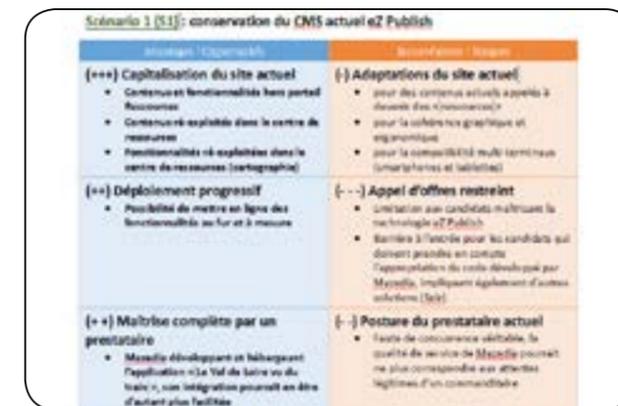
Partager des principes

Les propositions (modèle, maquette, parcours) ont été soumises à la réaction d'« acteurs complices ». Au-delà de ces propositions qui seront amenées à évoluer et s'affiner dans la phase de conception, il était surtout essentiel de valider des principes généraux, véritables boussoles pour le projet.



Assurer la cohérence avec le positionnement

Référencer et renvoyer au maximum vers les acteurs du territoire est cohérent avec la posture de tête de réseau-carrefour des acteurs. La Mission Val de Loire ne se substitue pas aux acteurs existants, ni ne s'accapare leurs ressources. En conséquence, le « centre » de ressources laissera place par la suite au « portail » ressources.



Définir des scénarios de mise en œuvre

Deux scénarios ont été élaborés : (1) la conservation de l'outil de gestion de contenu (CMS) utilisé pour le site internet de la Mission Val de Loire ou (2) le recours à un nouvel outil. Une analyse comparée des avantages/opportunités et inconvénients/risques, en plus d'une évaluation économique, a permis d'aider à la décision (choix du 1).

Mai à juin 2014
Production interne

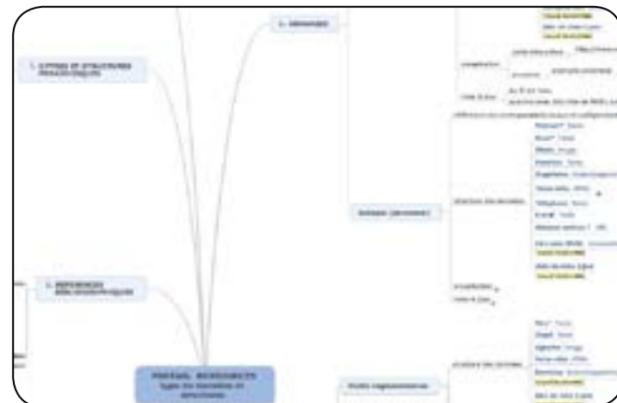
2 et 8 juillet 2014
Réunion partenaires
17 participants

Août à décembre 2014
Production interne

CONCEPTION

8

9



Etablir une feuille de route partagée

La Mission Val de Loire a recours à des prestataires en appui pour la conception ergonomique et graphique (Supersoniks) et éditoriale (2DKS). Lors de la réunion de lancement, les différentes étapes des offres des prestataires (en vert et rouge) et attentes de la Mission (en bleu) sont positionnées sur une frise commune pour identifier les synergies et enchaînements.

Elaborer une revue de tendances

Une veille est effectuée sur les tendances actuelles du web (*storytelling*, grilles et cartes,...) et l'observation de sites de collectivités françaises et étrangères (Paris, Bordeaux, CD44, Wigan, Austin) ainsi que des sites de partenaires (Mémoire Ciclic, Observatoire des CAUE,...).

Affiner le modèle de données

Les types de contenus sont listés avec les différents champs associés. Cette liste évoluera tout au long de la coconception, avec l'abandon de types (ex : enjeux), la simplification via des regroupements (outils réglementaires et méthodologiques) et en créant de nouveaux (fiches action, fiches connaissance).

Explorer les usages

Deux équipes mixtes (Mission-prestataire) sont constituées pour aller rencontrer des usagers-partenaires. Une des équipes comprend aussi un agent d'une autre collectivité, dans le cadre d'un échange réciproque de savoirs. Avant d'aborder le portail ressources, un tour de table permet de comprendre les enjeux et priorités de chaque acteur, afin d'identifier les freins et leviers de leur engagement.

Tester les besoins

12 cas d'usages sont présentés aux acteurs pour évaluer leur crédibilité. Chaque cas présente un besoin, un acteur et une utilisation possible du portail ressources, en consultation ou contribution, pour répondre à son besoin. Les commentaires des acteurs permettent de mieux comprendre la valeur ajoutée que doit apporter le portail (nature des informations) et les conditions de son succès (relais par des prescripteurs).

Tester les représentations

10 maquettes ont été réalisées en imitant des sites web détectés lors de la veille (dont ceux qui n'inspiraient pas l'équipe projet) adaptés avec des contenus « Val de Loire ». Elles ont été produites sans compétences graphiques à partir d'un simple logiciel bureautique. Les réactions suscitées ont permis de confirmer des principes ergonomiques pressentis et de hiérarchiser les clés d'entrées vers l'information (recherche, thématique, type de ressources, actualités...).

29 juin 2015
Réunion interne + prestataires
7 participants

Juin à août 2015
Production interne

Juillet à août 2015
Production interne + prestataire

3 septembre 2015
Réunions/ateliers partenaires
16 participants



Adapter les livrables pour les tests utilisateurs

Dans le processus de conception, les gabarits servent à structurer les pages en indiquant la taille et l'emplacement des différents contenus. Pour permettre de recueillir l'avis des acteurs, il a été demandé au prestataire de leur donner une dimension graphique. Tout l'art consiste à ne pas être trop graphique pour éviter des remarques sur l'habillage et les goûts personnels, alors que l'important est de tester l'efficacité de la structuration de l'information.

Simuler un parcours utilisateur

Les usagers jouent le rôle d'un élu qui cherche des informations pour l'aider à prendre en compte le patrimoine mondial dans le cadre de la révision du PLU de sa commune. Face à la maquette de la page d'accueil, ils indiquent ce qu'ils feraient. La navigation se poursuit à chaque étape via le choix de la majorité, éventuellement départagée par l'élu désigné à chaque table.

Identifier les points critiques

Le cumul de tous les choix individuels de navigation a permis de confirmer la multiplicité des comportements et la nécessité d'adapter le site à chacun. Plusieurs points critiques ont été soulevés à corriger pour éviter la désorientation des utilisateurs. Par exemple, le libellé « Patrimoines » était trop générique et induisait les utilisateurs en erreur sur ce que pouvait contenir cette rubrique.

Arbitrer

Une réunion avec l'équipe de la Mission Val de Loire a permis de confronter les visions que chacun des prestataires et le chef de projet interne avaient élaborées. Des options fortes ont été actées à ce moment-là. Ainsi, le projet devient une refonte du site web qui intègre des fonctions de ressources, et pas un site ou une rubrique dédiée. Le portail ressources a également été affirmé et compris comme étant un projet prioritaire qui impactera le fonctionnement interne.

Valider l'arborescence

La future rubrique Connaître allait être alimentée à partir de contenus déjà produit par la Mission Val de Loire, principalement issus d'une exposition multimédia et d'une application mobile. Une proposition d'arborescence détaillée a été présentée aux acteurs de la médiation du patrimoine sous forme d'affichage. Cela a permis d'effectuer des ajustements à la marge (simplification, mise en cohérence) et d'imaginer de nouvelles rubriques.

Enrichir le site

Les contributions des acteurs ont également permis d'identifier de nouveaux contenus : des ressources existantes à référencer, des projets en cours à surveiller, des chantiers à inscrire au programme d'actions de la Mission Val de Loire pour produire des contenus sur des thématiques lacunaires.

Septembre à octobre 2015
Production prestataire

6 et 13 octobre 2015
Ateliers partenaires
60 participants

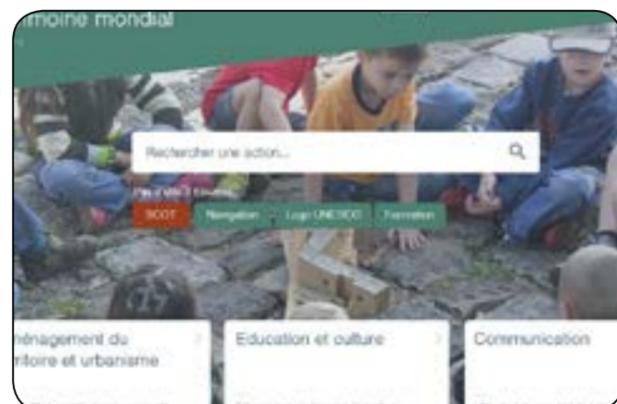
Octobre 2015
Production interne

4 novembre 2015
Réunion interne
12 participants

26, 28 avril et 3 mai 2016
Ateliers partenaires
30 participants

RÉALISATION

12



Produire les maquettes graphiques

L'habillage graphique est une étape décisive pour donner une personnalité au site tout en appuyant les objectifs de conception (organisation et hiérarchisation de l'information). C'est un processus itératif : il y a eu 10 livraisons de maquettes pour ajuster la charte graphique et la décliner sur tous les types de pages du site. Chacun pourra constater les différences entre cette 1ère version de la page Ressources et la version en ligne.

Mai à juillet 2016
Production prestataires

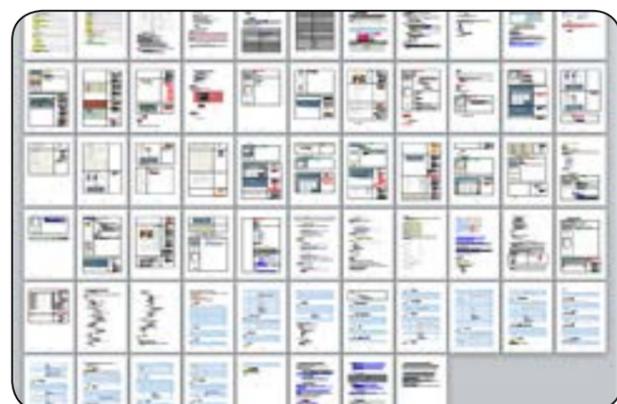
Tester les maquettes graphiques

Des tests utilisateurs ont été réalisés en affichant les maquettes au format images dans un navigateur web de façon à rendre l'expérience réaliste, même si elles n'étaient pas fonctionnelles. Les tests permettent de vérifier à la fois les émotions que procurent les pages et si le fonctionnement du site est explicite. Réussir requiert une attention particulière aux détails et l'amour du travail bien fait (il y a eu 7 versions de la page Agir).

20 mai 2016
Ateliers partenaires
13 participants

Reconnaître ses erreurs

Le site Paris.fr avait imaginé une fonction de mots-clés positionnés sous la zone de recherche, véritables raccourcis pour les demandes fréquentes. Cette fonction a été intégrée dans toutes les maquettes de septembre 2015 à mai 2016. Une légende a même été ajoutée pour expliciter cette fonction inconnue par les utilisateurs lors des tests : sans succès. Cette fonction a finalement été abandonnée, n'ayant pas fait ses preuves dans ce contexte d'utilisation.



Spécifier le fonctionnement du site

Un atelier organisé chez la société Mazedia, retenue pour développer le site, a permis de passer en revue le projet de spécifications fonctionnelles, encore incomplètes. Les points à approfondir ont été identifiés, en termes de pertinence de conception ou de faisabilité technique. 13 versions des spécifications, chaque fois complétées ou affinées, seront produites du 31 mai 2016 au 2 février 2017.

26 mai 2016
Réunion prestataires
4 participants



Donner accès au chantier

Une première mise en ligne du nouveau site, non finalisé, aura lieu en octobre 2016. Elle sera suivie rapidement d'une mise à jour surtout corrective pour une annonce officielle et une présentation à l'occasion des Rendez-vous du Val de Loire, le temps fort qui rassemble 450 acteurs du territoire. Le site est présenté comme en chantier. Les livraisons se succéderont ensuite avec des nouveautés fonctionnelles et des enrichissements de contenus.

23 novembre 2016
Présentation partenaires
30 participants



Amorcer l'enrichissement du site

Une quarantaine d'« acteurs complices » de la Mission Val de Loire ont été sollicités pour étudier avec eux comment valoriser leurs compétences et leurs productions. Des premiers rendez-vous ont été tenus chez 6 acteurs. Pour guider la réunion, une fiche de recueil « 4 pages » récapitulait les différentes possibilités de contribution au site et les éléments déjà référencés pour cet acteur.

Mars à juillet 2017
Réunions partenaires
11 participants pour 6 rencontres

13

RÉALISATION

14



Informer les acteurs

Pour présenter le site, il a été demandé aux participants d'indiquer de quoi ils avaient besoin pour préserver et valoriser le site UNESCO. Les demandes ont été classées par grandes rubriques du site, et la présentation a consisté à d'abord montrer comment trouver les réponses sur le site. Seulement ensuite étaient présentés les autres contenus. Pour les demandes non couvertes, c'était l'occasion de rappeler les autres activités de la Mission Val de Loire qui y répondaient.

25, 27 avril et 4 mai 2017
Ateliers partenaires
50 participants



Quitter le mode projet

Un projet a un début et une fin. Le projet s'est achevé en septembre 2017 avec la mise en ligne des dernières fonctionnalités attendues. Cela ne signifie pas que le site « portail ressources » est fini, mais que son évolution et son enrichissement doivent désormais s'inscrire dans la gestion courante de l'activité de la Mission Val de Loire et de tous les acteurs du site UNESCO. L'utilisation de la fonctionnalité d'interpellation seulement 3 heures après sa mise en ligne est un bon signe.

12 septembre 2017
Production prestataire

Et maintenant ?

Le portail ressources a été conçu comme :

- un outil de connaissance
- un outil de travail
- un outil de gouvernance

Il joue certainement aujourd'hui son rôle de capitalisation et de diffusion de la connaissance auprès des habitants, des visiteurs et des acteurs du site UNESCO. Cette connaissance doit évoluer du fait des transformations physiques, sociales et économiques du Val de Loire, inscrit en tant que paysage culturel vivant.

Pour cela, les acteurs du Val de Loire doivent s'emparer de ce portail comme un outil à leur service et aussi comme un bien commun à faire fructifier. La qualification et l'interconnexion des contenus au sein du site fait que sa valeur croît plus vite que la quantité d'information qui y est publiée.

Ce site « portail ressources » pourra constituer une référence qui permette de suivre la mise en œuvre du plan de gestion du site UNESCO. Il pourra ainsi aider à définir orientations futures et plans d'action pour préserver et valoriser le Val de Loire patrimoine mondial, pour les générations actuelles et futures.

Réenchantez l'action publique*

L'implication des « communautés » dans la gestion des sites UNESCO est un des 5 objectifs stratégiques de mise en œuvre de la convention du patrimoine mondial

Coconcevoir avec les usagers relégitime l'action publique, lui donne du sens et contribue à son efficacité. Cela développe appropriation et engagement. Cela implique pour les acteurs publics d'adopter : de nouvelles postures (empathie, humilité,...), de nouvelles pratiques (exploration des usages, prototypage,...) de nouvelles compétences (design, facilitation,...). A vous de jouer !

* Nom d'une formation proposée par La 27e Région – la27eregion.fr

REMERCIEMENTS

Ils ont apporté du sens au projet

Les plus de 300 acteurs du Val de Loire ayant contribué à la co-construction.

L'équipe de la Mission Val de Loire (Isabelle Longuet, Mickaël Poiroux, Chloé Campo de Montauzon, Catherine Besnard, Aurore Bourgognon, Francis Vautier, Rémi Deleplancque, Myriam Laidet, Rosalie Durlent), et tous ceux qui l'ont rejoint pour un apprentissage ou un stage durant cette période. Les Régions Pays de la Loire et Centre-Val de Loire.

Ils ont aidé à concrétiser le projet

L'Union européenne via les fonds FEDER.

Marie Coirié, Julien Defait (*exploration*).

Franck Lollierou, Jean-Baptiste De Lanfranchi / Superpersoniks (*conception graphique et ergonomique*).

Alain Schnaidt, Emmanuelle Robert / 2DKS (*conception éditoriale*).

Emeline Autret, Arnaud Savoye, Henri Gauffriau, Jérémy Arnoult, Julien Vialette, Jessica Loiseau, Nathalie et Vincent Roirand / Mazedia (*développement et intégration*).

Les équipes d'Oxyd (*hébergement*) et de Tradutours (*traduction*).

Imola Gebauer (*iconographie*).

Ils nous ont inspirés sans forcément le savoir

La 27e Région et sa communauté de praticiens de l'innovation publique.

Le réseau des innovateurs publics des Pays de la Loire, notamment Gaëtan Boisteau, Hélène Giraud, Christine Le Galo, Sylvie Chauvineau.

La e-Communauté innovation publique territoriale du CNFPT, notamment Sandrine Barret, Olivier Ryckewaert.

Les collectivités de Paris, Bordeaux, Loire-Atlantique, Wigan (GB), Austin (USA).

Les membres de l'Association des biens Français du patrimoine mondial et du réseau des associations européennes du patrimoine mondial.

Janvier 2018
Mission Val de Loire
Rédaction : Mickaël Poiroux (chef de projet du portail ressources) | Edition : Francis Vautier, Aurore Bourgognon



val de loire
mission patrimoine mondial



Mission Val de Loire patrimoine mondial
81 rue Colbert • BP 4322 • 37043 TOURS Cedex 1
Tél. 02 47 66 94 49 • Fax 02 47 66 02 18
smi@mission-valdeloire.fr www.valdeloire.org



Cette opération est cofinancée par l'Union européenne.

L'Europe s'engage sur le bassin de la Loire avec le Fonds Européen de Développement Régional.