

Dossier de presse



[WWW.DEPARTEMENT974.FR](http://WWW.DEPARTEMENT974.FR)

## LE DÉPARTEMENT LANCE SON NOUVEAU SITE INTERNET

**Jeudi 19 avril 2018**

**Cécibase à Saint-Pierre**

*Le Département aux côtés des Réunionnais*



# MOT DU PRÉSIDENT



Pilier de la mandature, l'intelligence institutionnelle vise notamment à rapprocher le citoyen de l'administration, de développer les outils de communication et d'information privilégiant la dématérialisation, la mise en réseau tout en maintenant un haut niveau d'accompagnement de nos publics. C'est fort de cette ambition que le Département de La Réunion a lancé le projet de refonte de son site Internet.

Fruit de près de deux ans de travail, le nouveau site Internet de la Collectivité répond à notre volonté de développer le service public numérique de demain. C'est à la fois un outil d'information et de communication innovant, accessible et créatif, au service de la population réunionnaise. Actualité, formulaires, informations sur les dispositifs mais aussi accès aux vidéos, aux marchés publics ainsi qu'aux réseaux sociaux, ce site est fonctionnel et interactif.

C'est surtout un site très accessible aux personnes en situation de handicap ainsi qu'aux seniors, deux publics prioritaires pour notre Collectivité. Le lancement de ce nouveau site coïncide d'ailleurs avec la nomination d'un référent accessibilité numérique qui aura la charge d'apporter son expertise quant à l'amélioration de ce service public numérique en faveur des personnes les plus vulnérables.

Le nouveau site Internet reflète au final notre ambition pour les mois et les années à venir, rapprocher l'administration du citoyen afin que le Département soit plus que jamais aux côtés des Réunionnais.

**Cyrille Melchior,**  
Président du Département

**3**

**Le Département  
lance son nouveau  
site Internet**

# PRÉAMBULE / OBJECTIFS

Pour s'adapter aux pratiques et aux besoins actuels des usagers, le Conseil départemental a entièrement repensé son site Internet dont la dernière version datait de 8 ans. Le site [www.cg974.fr](http://www.cg974.fr), très institutionnel, ne correspondait plus aux normes actuelles du web. Les usagers ne trouvaient pas facilement ce qu'ils recherchaient, la page d'accueil était trop longue car conçue en verticalité, les temps de téléchargement étaient importants et pas adaptés à la consultation sur téléphones mobiles ou tablettes. De plus, il manquait d'interaction avec les visiteurs.

## Statistiques [cg974.fr](http://cg974.fr)

- entre 5 000 et 6 000 visites par jour ;
- entre 150 000 et 180 000 visites mensuelles ;
- 1,8 millions de visites en 2017 ;
- + d'1 million de pages vues par mois
- rubriques les plus consultées :
  - > Net Bourses pour les aides aux étudiants (la page d'information, pas le site d'inscription en ligne)
  - > Cadre légal du recrutement
  - > Les services administratifs
  - > Les Guides des aides départementales
  - > Transports et Routes
  - > Enfance - Centres de PMI
  - > Territoires d'Action Sociale (arrondissements)
  - > Dispositifs en faveur des ménages

**4**  
Le Département  
lance son nouveau  
site Internet



## [www.cg974.fr](http://www.cg974.fr) lauréat des Trophées de la Communication

26 novembre 2010

5<sup>e</sup> meilleur site Internet des organismes départementaux de France aux Trophées nationaux de la communication et 3<sup>e</sup> place des meilleurs sites Internet de conseils généraux de France

- > Les élus de l'Assemblée Départementale
- > Chèque Marmaille



## UNE REFONTE EN PROFONDEUR DU SITE A DONC ÉTÉ ENGAGÉE DÈS 2016 AVEC :

- la mise en place d'une **nouvelle plate-forme** mettant les internautes au centre de la navigation. A l'issue d'un travail collectif en ateliers regroupant des représentants de différents services administratifs et corps de métiers du Département, il a été acté que l'internaute devait être accompagné dans sa recherche et sa navigation et que le service public rendu en ligne soit aussi efficient que celui rendu par les agents départementaux sur le terrain. Il a fallu faciliter **l'accès au bon contenu et réduire le temps de recherche de l'internaute** ;
- la **mise à disposition de l'internaute**, s'il n'est pas à la recherche d'informations précises, **d'un contenu spécifique à son profil**. Après avoir choisi son profil et le thème sur lequel il souhaite être informé, il trouvera des suggestions de mots-clés associés (sous le choix des profils) afin de naviguer sur des contenus pouvant l'intéresser ;
- une **accessibilité optimum de l'ensemble des ressources**

**numériques** telles que définies par la loi. Cette démarche a été au cœur de la réflexion pour permettre **à tous les réunionnais** d'accéder et de parcourir le nouveau site du Département de La Réunion.

L'objectif opérationnel est d'offrir une véritable **personnalisation de la navigation** pour un accès au contenu pertinent. Le site doit répondre, **en quelques clics**, aux besoins de tous les publics en :

### • DEVENANT UN SITE MULTIFONCTIONNEL

En faisant évoluer le Conseil Départemental vers un véritable **Service Public Numérique (développement des services en ligne)**, en **développant l'interaction** sans occulter les informations d'actualité ni les compétences obligatoires et facultatives de la Collectivité ;

### • S'ADAPTANT À L'INTERNAUTE ET À SES BESOINS

Dans le cadre de cette nouvelle stratégie numérique, ce n'est plus à l'internaute de s'adapter au site web mais au site de s'adapter à l'internaute et à ses besoins : **entrée par cible, par besoins, géo localisation et personnalisation de la navigation** ;

### • S'ADAPTANT À TOUS LES SUPPORTS NUMÉRIQUES

Le site Internet départemental est « **Responsive design** » : interface auto-adaptable, tant en lecture, en navigation qu'en remplissage de formulaires en ligne :

Voir page 12,  
la démarche de  
labellisation nationale  
« e-accessibilité »

**5**

**Le Département lance son nouveau site Internet**

# PRÉAMBULE / OBJECTIFS

- multi-supports (moniteurs d'ordinateurs / tablettes / Smartphones / TV) ;
- sur des systèmes d'exploitation différents (IOS, Android, Windows) ;
- sur plusieurs navigateurs web ;

## • FACILITANT L'ACCÈS À L'INFORMATION

Toutes les catégories de la population, du « 1<sup>er</sup> souffle » au « dernier soupir » ;

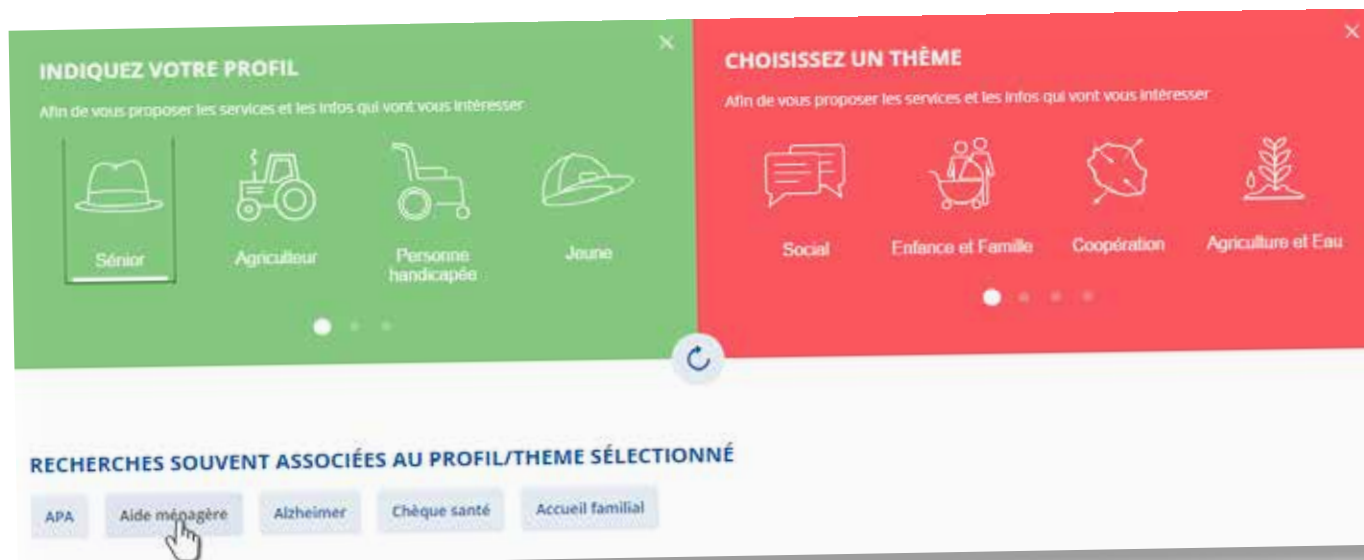
## • VALORISANT LES ACTIONS LOCALES

Dans un souci d'information permanente, le site met à la Une les événements du territoire invitant la population à participer à différentes manifestations proposées ou relayées par la Collectivité ;

## • FAVORISANT LA REMONTÉE D'INFORMATIONS

Le site Internet participatif permet aux citoyens d'échanger, de partager. Ils deviennent consom'acteurs (avis, remarques, vidéos...)

Le Conseil Départemental souhaite, à travers son site Internet, entrer dans une démarche d'amélioration continue de son offre de contenus et de services numériques. La mise en œuvre du projet sera donc progressive.



6

Le Département  
lance son nouveau  
site Internet

# LANCEMENT DE WWW.DEPARTEMENT974.FR

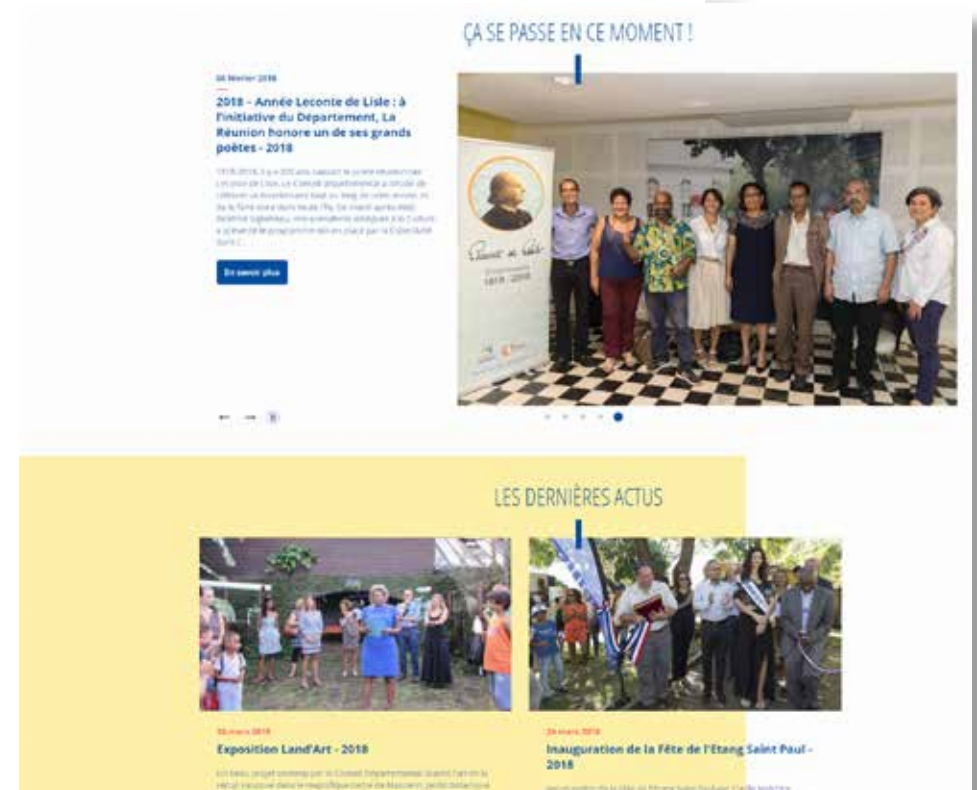
## 19 AVRIL 2018, UN NOUVEAU SITE WEB + SIMPLE + RAPIDE + CLAIR

Dans un souci de répondre toujours plus efficacement aux attentes des internautes, les usagers ont été placés au cœur de ce projet de refonte.

## LES NOUVEAUTÉS

L'internaute entre sur un grand visuel immersif de La Réunion pour se placer directement dans le contexte. Les photos dynamisent l'expérience utilisateur en rendant l'information plus digeste.

- Les contenus importants sont systématiquement placés sur des aplats de couleur et la taille minimum du texte courant est de 14 pixels, pour éviter la confusion et les problèmes de lisibilité ;
- Des pictogrammes simples et surtout explicites aident à la



compréhension et à la redirection. Le contenu du site étant très conséquent, il faut guider l'internaute avec des repères visuels efficaces et des outils de navigation homogènes tout au long du site ;

**7**  
Le Département  
lance son nouveau  
site Internet



- Les cinq couleurs du logo ont ici joué un rôle déterminant pour délimiter les zones d'expressions et soutenir la hiérarchie de l'information. Elles ne permettent pas de mettre en avant des thèmes, car il y en aurait bien trop, mais plutôt de retenir l'attention de l'internaute sur des zones essentielles à la navigation ;
- Les espaces, les différentes tailles de typographie et les séparations sont autant de repères qui permettent de clarifier le sens et le confort de lecture. Chaque élément peut ainsi trouver son importance sans lutter avec les informations adjacentes ;
- Une vue d'ensemble des contenus principaux du site depuis la homepage. Une navigation simplifiée (« Le Département », « Les démarches »...) pour une mise en avant de la recherche et la sélection par profil ;
- Une navigation confortable. Lors du scroll de l'utilisateur sur le site, l'interface de login disparaît pour obtenir une barre de navigation plus discrète et une zone de lecture plus importante ;
- Une navigation dynamique. Un clic sur les entrées de la navigation renvoie directement à la page Hub de la section correspondante où l'on retrouvera l'ensemble des sous-menus sous forme de push ;
- Une navigation simplifiée. Dès l'entrée sur le site, on peut définir son profil permettant d'obtenir un contenu adapté ;



- Une recherche intuitive par la barre de recherche, mais également par un menu permettant de mettre en avant les éléments les plus recherchés ;
- La navigation en contenus. A la suite de l'entrée par profil, on retrouvera une architecture de page avec des mises en avant reprenant les entrées de la navigation. Cela a pour objectif d'illustrer les entrées mais aussi de les mettre en valeur. Si l'internaute a choisi un profil, les pushes resteront les mêmes mais le contenu sera adapté à ses besoins.

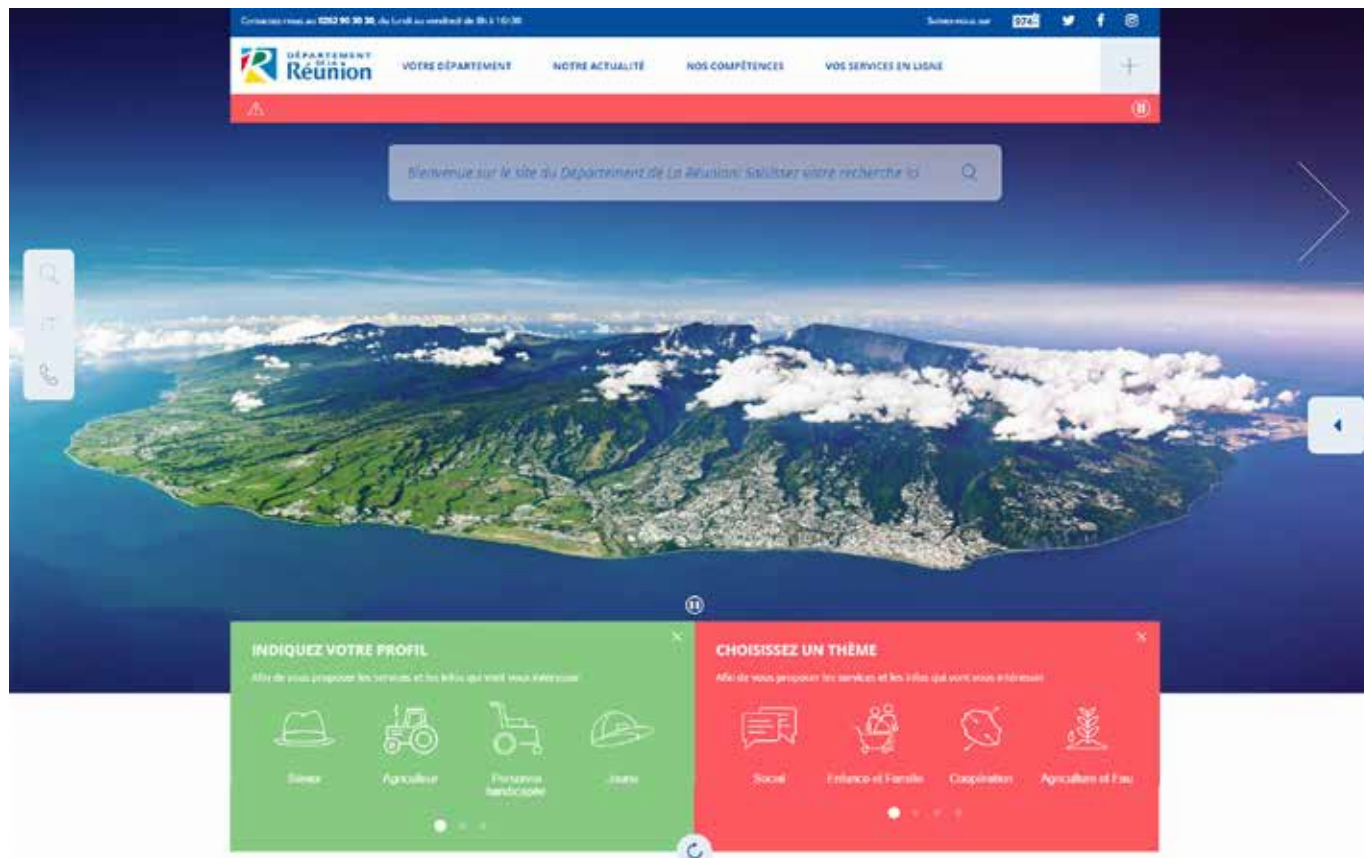
8

Le Département lance son nouveau site Internet



# WWW.DEPARTEMENT974.FR

## AU GOÛT DU JOUR ET NOVATEUR



**9**  
Le Département  
lance son nouveau  
site Internet

Réunion  
Département de La Réunion  
Il y a 3 jours et 3 heures



Suivez nous !!! → Notre site internet : <http://www.cg974.fr> →

974

La télé du Département Je visionne

Suivez nous !!! → Notre site internet : <http://www.cg974.fr> →  
Notre page Facebook : <https://www.facebook.com/Departement974> →  
Notre compte Twitter : <https://twitter.com/departement974> →  
Notre compte Instagram : <https://www.instagram.com/departement974>

Facebook : <https://www.facebook.com/Departement974> →  
Notre compte Twitter : <https://twitter.com/departement974> →  
Notre compte Instagram : <https://www.instagram.com/departement974>

974TVreunion  
Il y a 3 jours et 18 heures

Département de La Réunion  
@departement974  
J'ai ajouté une vidéo à une playlist @YouTube - L'ESSENTIEL #3  
<https://t.co/YAZaXYLdH>

departement974  
Il y a 3 jours et 22 heures



- Résolument Moderne
- Design épuré, aéré
- Tendances du moment
  - > Fil d'info
  - > Barre de recherche accessible
  - > pictogrammes
  - > part belle aux photos
  - > Hashtags
  - > Agenda
  - > Page d'accueil courte
- Novateur
  - > vidéos dans bandeau de Une
  - > « Social wall » (mur de réseaux sociaux)
  - > Tchat'

### PERSONNALISÉ ET FLÉCHÉ

- Entrée par Profil et par Thème qui personnalisent la

### page d'accueil : mots-clés de services/suggestions et Actualités connexes

- Navigation fluide : titrage des grands blocs sur la page d'accueil
- Un vrai chemin de navigation par rapport à l'ancien site cg974
- Mise en favori de ses pages/rubriques préférées

### RÉACTIF

- Fil d'info (barre d'alerte)
- « Ca se passe en ce moment »
- « En direct sur nos Réseaux sociaux »

### INTERACTIF/PARTICIPATIF

- Proposer un événement d'Agenda (modération)
- Soumettre des vidéos (modérées par 974tv) avec possibilité de diffusion sur la chaîne Youtube de 974tv voire le site web du Département

**10**  
Le Département  
lance son nouveau  
site Internet



# WWW.DEPARTEMENT974.FR

- Partage permanent sur les réseaux sociaux
- Conversationnel Tchat' : vocation d'aider les visiteurs à s'orienter (en français et en créole), de les aider à trouver l'information ou le contact privilégié qui les intéresse. Une « Charte de bon comportement » lors d'une conversation Tchat' est publiée.
- Suggestions d'articles connexes

## COMPATIBLE

- Ordinateurs, Mobiles, Tablettes et l'application sera bientôt disponible sur les Stores de téléchargement

## VALORISANT LES PARTENAIRES DE PROXIMITÉ (ORGANISMES RATTACHÉS À LA COLLECTIVITÉ)

- Donner plus de visibilité aux partenaires
- Rubriques dédiées
- Infos pushées auto

## ACCESSIBLE

- Le Département se lance dans la démarche de labellisation nationale « e-accessible »
- Désignation d'un référent en accessibilité numérique transversal à tous les services de la Collectivité départementale



**11**  
Le Département  
lance son nouveau  
site Internet

# L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE, IMPÉRATIF DE CITOYENNETÉ

## E-ACCESSIBILITÉ : LE DÉPARTEMENT SE LANCE DANS UNE DÉMARCHE DE LABELISATION

L'accessibilité a été au cœur de la réflexion pour permettre à tous les réunionnais d'accéder et de parcourir le nouveau site du Département de La Réunion.

## Faire labelliser « E-accessible » le site [departement974.fr](http://departement974.fr), une volonté du Département

Une démarche progressive et transversale est initiée au sein de la collectivité départementale avec pour objectif, dans des délais raisonnables, une accessibilité améliorée de l'ensemble des ressources numériques (donc pas seulement du site Internet).

La DINSIC (Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État) a mis en place le label « e-accessible », une des mesures accompagnant le RGAA .

## LE DÉPARTEMENT, CANDIDAT À LA LABELISATION « E-ACCESSIBLE » EN OUTRE-MER

Instrument de valorisation mettant en lumière un engagement

**12**  
Le Département lance son nouveau site Internet



vertueux, ce label atteste d'une démarche en cours et surtout d'une organisation interne tournée vers l'accessibilité. Seule une dizaine de sites Internet sont labellisés « E-Accessible » en France métropolitaine. Aucun ne l'est à La Réunion et en Outre-mer. A notre connaissance, aucun organisme n'a initié la démarche dans l'île. Le Conseil Départemental de La Réunion pourrait devenir le premier à être labellisé en Outre-mer.

La collectivité départementale souhaite initier la démarche et montrer que l'accessibilité numérique est une priorité pour tous pour les années à venir.

# L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE, IMPÉRATIF DE CITOYENNETÉ

## UN LABEL À DEUX VOLETS

### Le volet « démarche accessibilité »

L'accessibilité numérique doit être perçue comme une démarche progressive et transversale qui s'inscrit dans la durée. Pour que la « démarche accessibilité » soit validée, l'organisme candidat doit produire :

- une lettre d'engagement de la direction de l'organisme
- la désignation d'un « référent accessibilité numérique »
- la réalisation d'un audit de conformité au moins chaque année

La validation de cette « Démarche » conditionne l'examen du volet « Conformité » ci-dessous.

### Le volet « conformité RGAA »

Ce volet a pour ambition de mesurer la progression vers une conformité au RGAA.

### INSTALLATION DU RÉFÉRENT EN ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE DANS LA COLLECTIVITÉ

Le Président du Département, Cyrille Melchior, a validé la désignation de

Pierre Reynaud (non-voyant et actuellement responsable de la Céci-base du Conseil départemental à Saint-Pierre) pour assumer ce rôle au sein de la collectivité.

Le référent en accessibilité numérique doit :

- s'assurer que les processus nécessaires à la prise en compte de l'accessibilité sont établis, mis en œuvre et entretenus ;
- rendre compte à la direction du niveau d'accessibilité et de tout besoin d'amélioration ;
- s'assurer que la sensibilisation aux exigences d'accessibilité dans tout l'organisme est encouragée ;
- être le point d'entrée unique sur les sujets d'accessibilité numérique.

De plus, il assure une veille juridique et technique sur le sujet et animera le comité de pilotage.

### INFORMATION, SENSIBILISATION ET FORMATION

Le référent en accessibilité numérique devra progressivement prévoir une information/sensibilisation/formation des rédacteurs et producteurs de contenu dans l'ensemble de la collectivité. Nous prévoyons la mise à disposition de fiches mémo « Ce qu'il faut retenir » sur l'intranet et/ou dans le journal interne. Des modules d'information/sensibilisation seront proposés à des groupes de contributeurs.

### QU'EST-CE QUE LE RGAA ?

Le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations a pour but d'encadrer l'accessibilité des contenus numériques et se base sur les normes internationales d'accessibilité, les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0.

# 13

**Le Département  
lance son nouveau  
site Internet**

# L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE, IMPÉRATIF DE CITOYENNETÉ

## **MISE EN PLACE DU COMITÉ DE PILOTAGE EN VUE DE L'ÉLABORATION DU SCHÉMA PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ**

Le rôle du référent en accessibilité numérique sera de mettre en place et d'animer le groupe projet.

Nous envisageons également la constitution de groupe sd'usagers testeurs qui pourraient être composés de volontaires personnes en situation de handicap et seniors. Il pourrait être force de proposition mais surtout bêta testeurs de solutions à l'étude ou en projet.

## **[ ÉTUDE DE LA MISE EN PLACE D'UN CENTRE RELAIS TÉLÉPHONIQUE POUR LES SOURDS ET MAL ENTENDANT**

Le Département propose de répondre aux besoins des personnes sourdes et malentendantes en mettant en place une offre de centre relais sur la base de l'article 105 de la loi 2016-1321 pour une république numérique et son décret d'application n°2017-875 parut le 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques. A destination des sourds, malentendants, sourds-aveugles et aphasiques, il s'agit de mettre en place progressivement des services de communications téléphoniques écrites et visuelles basés sur de la transcription instantanée de la parole et de la visio-interprétation en LSF. Il est à noter que les centres relais téléphonique répondent à un besoin important de la communauté sourde confrontée à une grande difficulté d'accès à la communication et à l'information audio et écrite. Des contacts ont été établis avec de tels centres de relais pour en étudier la faisabilité adaptée aux services administratifs (services d'accueil principalement) du Département de La Réunion.]

**14**

**Le Département  
lance son nouveau  
site Internet**

# L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE, IMPÉRATIF DE CITOYENNETÉ

L'accessibilité numérique permet d'accéder aux contenus numériques (sites web, documents bureautiques, supports multimédias, intranets d'entreprise, applications mobiles...), quelle que soit sa façon de naviguer. Grâce à elle, tous les utilisateurs handicapés peuvent percevoir, comprendre, naviguer et interagir avec le Web.

Elle est essentielle aux personnes en situation de handicap, et bénéficie aussi aux personnes âgées dont les capacités changent avec l'âge. Elle bénéficie également aux illettrés et représente un confort pour tous. L'accessibilité numérique s'inscrit dans une démarche d'égalité et constitue un enjeu politique et social fondamental afin de garantir à tous, sans discrimination, le même accès à l'information et aux services en ligne.

L'accessibilité du Web repose sur 4 grands principes :

- un site perceptible ;
- un site utilisable ;
- un site compréhensible ;
- un site compatible avec toutes les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, loupes, claviers adaptés, etc.).

## **LES PERSONNES HANDICAPÉES : UNE VARIÉTÉ DE PROFILS ET DE BESOINS**

Au moins 10 % soit 80 à 100000 personnes seraient gênées

par un manque d'accessibilité numérique à La Réunion.

Il existe une multiplicité de handicaps qui impliquent de nombreuses manières de naviguer sur le Web : navigation au clavier ou avec des périphériques adaptés (eye-tracking, contrôle vocal...), utilisation d'un lecteur d'écran, etc.

Les séniors sont également concernés par l'accessibilité numérique. D'ici à 2030, le nombre de personnes, âgées de 60 ans et plus, aura plus que triplé par rapport à la fin du siècle dernier (70 000 personnes en 1999, 230 000 en 2030), et elles représenteront plus de 22 % de l'ensemble de la population.

## **Normes et réglementation EN FRANCE**

L'article 47 de la loi du 11 février 2005 impose aux services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent d'être accessibles aux personnes handicapées, tous handicaps confondus. Le décret d'application du 14 mai 2009 (complété par un arrêté ministériel) précise que le Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) s'applique et doit être respecté.

L'article 106 de la loi pour une République Numérique réforme l'article 47 de la loi de 2005.

**15**

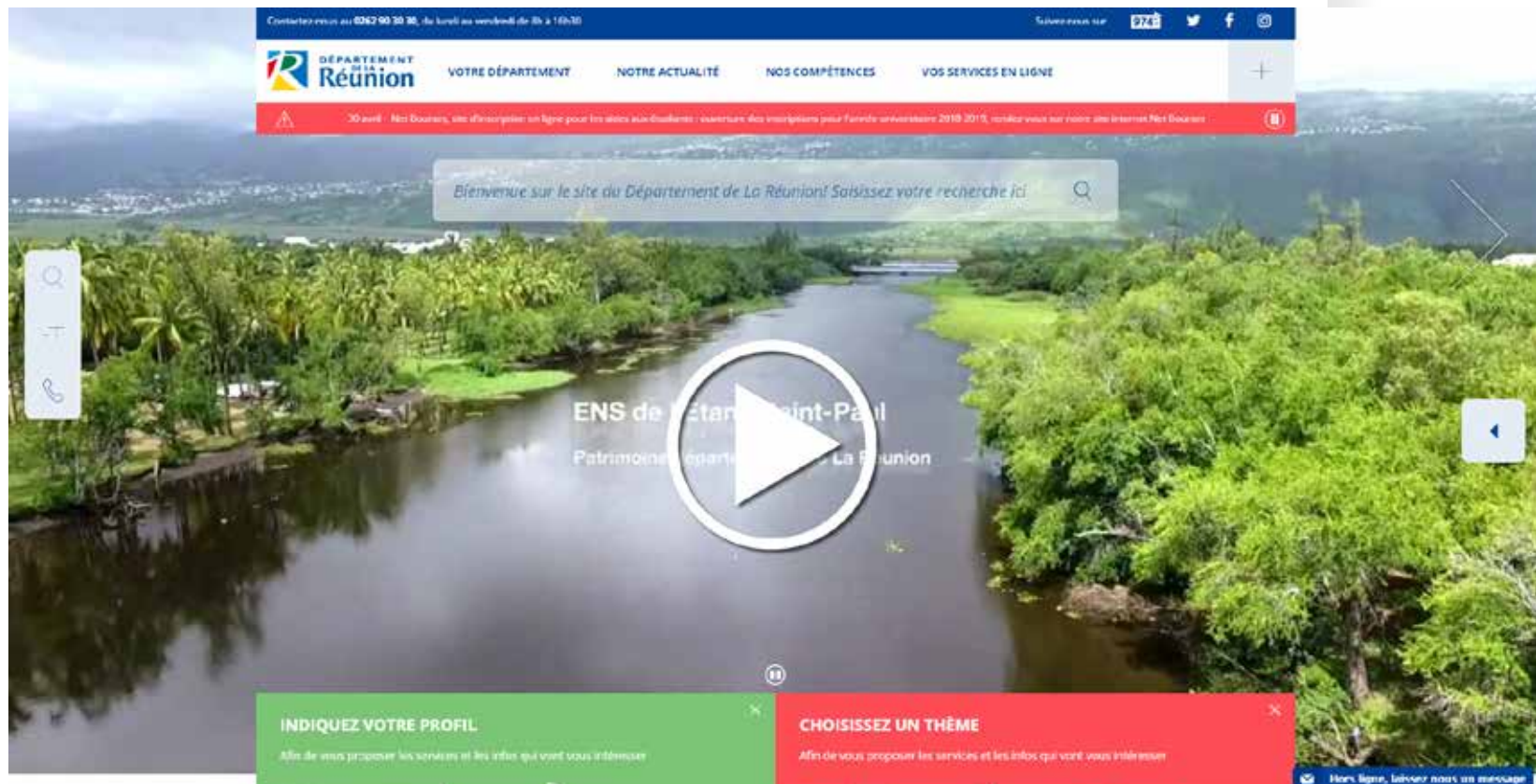
**Le Département  
lance son nouveau  
site Internet**

# L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE, IMPÉRATIF DE CITOYENNETÉ

## PÉRIMÈTRE ÉTENDU

L'obligation légale est étendue à certains acteurs privés (sous condition de chiffre d'affaires) et aux organismes délégataires d'une mission de service public (deuxième alinéa).

Sont concernés « les sites Internet, intranet, Extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique » (troisième alinéa).



**16**  
Le Département  
lance son nouveau  
site Internet





DÉPARTEMENT  
DE LA  
**Réunion**

*Le Département aux côtés des Réunionnais*

## **INFORMATIONS**

Direction de la Communication  
Michèle Bénard • 0692 974 772  
[michele.benard@cg974.fr](mailto:michele.benard@cg974.fr)