


Portail						
d'information						MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
environnementale						



L'offre de services /

De l'information capitalisée au service de l'utilisateur.

Le portail est conçu pour être le **point d'accès national (PAN)** à l'information liée à l'environnement et au développement durable (obligation de la convention d'Aarhus pour un accès simplifié à l'information environ.).

Etant complémentaire du site institutionnel du Ministère (MTES) - centré sur l'action publique et gouvernementale - le site doit constituer la **ressource de référence pour comprendre les enjeux environnementaux et du développement durable**. Il donnera, en s'y substituant, une nouvelle ampleur aux sites jusqu'à présent développés (SIDE, Toutsurlenvironnement, site REE, etc.) pour fédérer l'information issue du MTES mais aussi des autres producteurs ministériels (santé, agriculture, etc.) et être le **repère public des citoyens en quête d'information environnementale**.

A l'heure de l'interactivité, l'information ne **suffit plus comme seule offre de service aux citoyens**. Ils doivent pouvoir disposer d'un continuum dans leurs démarches : accéder aux informations de référence, aux services et acteurs publics de proximité,

enjeux, avoir des outils d'aide à la décision, se constituer 'leur propre' compte d'information environnementale. Le portail sera progressivement le site leur permettant d'**aller de la connaissance à la mise à disposition de services** au travers d'un **parcours usager adapté à leurs besoins et attentes**.

De la richesse d'information à la simplicité d'usage, une approche centrée 'usager'.

4 briques d'information constituent l'architecture du portail :

- **Des fiches thématiques présentant les enjeux environnementaux.** Conçues avec différents niveaux de lecture (du grand public à l'expert), les fiches des 60 thèmes, permettront à chaque usager de comprendre les enjeux. Grâce à un système de personnalisation les usagers pourront appréhender le contenu de ces fiches de leur propre point de vue.

- **Une base de plus de 20 000 ressources en ligne.** Les fiches thématiques permettront d’orienter l’usager vers les ressources pertinentes collectées au niveau national et dans les territoires (DREAL) afin de fonder chaque information sur les documents publics gratuits disponibles en ligne.
- **Un accès à des services ciblés.** De l’annuaire des acteurs locaux à des simulateurs d’aide à la décision ou encore un compte personnel ; le portail permettra de prolonger le parcours usager vers les « services » utiles à sa recherche que ce soit sur le portail lui-même ou via les offres partenaires déjà existantes (IGN, Ademe, portail amiante, BRGM, CEREMA, etc.)
- **Une actualité pour comprendre les enjeux.** Les usagers reviendront régulièrement grâce à une offre d’actualité permettant d’éclairer des événements par une valorisation des ressources et fiches thématiques du site. Une véritable stratégie et positionnement sur les moteurs de recherche et les réseaux sociaux utilisés par les publics cibles permettra de fidéliser ces derniers (cf. étude panel Cocedal).

Un portail de référence en terme d’environnement et de développement durable.

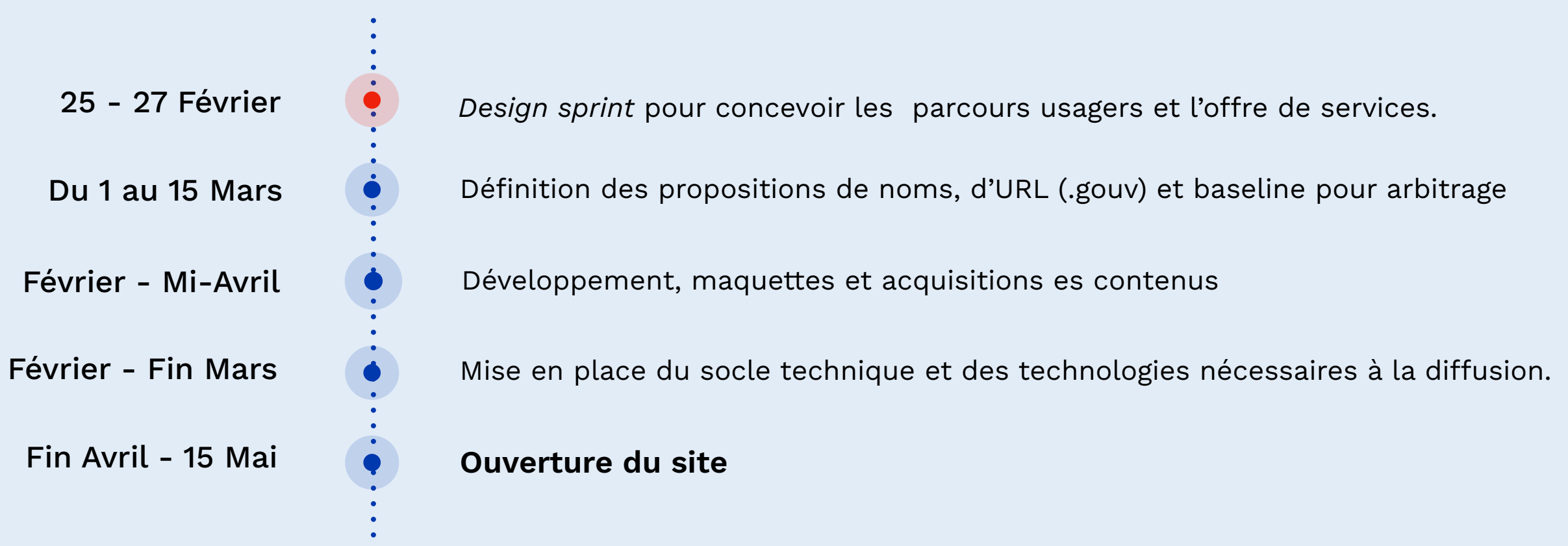
A l’instar des grands portails d’information présents depuis plus de 15 ans dans le paysage public numérique français (service-public.fr, vie-publique.fr, legifrance.gouv.fr, etc.), le site doit se positionner comme la **RÉFÉRENCE publique dans le domaine de l’environnement et du développement durable**. Loin d’être décriée, une offre d’information et de service fiable, officielle, pérenne est plébiscitée par les futures usagers (étude panel Cocedal et recherche utilisateur CGDD).

La richesse d’expertise et de production de connaissances du MTES et plus largement de la sphère publique permet de relever ce défi et ainsi de poser une offre forte répondant pleinement à l’obligation d’accès simple aux usagers en matière d’information environnementale.

Le portail d’information porte l’ambition d’une réponse aux attentes démocratiques des citoyens et experts.



Prochaines étapes /





Le contexte /

- **65% des français** se déclarent intéressés par une information fiable et « officielle » sur les sujets environnement et développement durable (1).
- Le paysage web public et MTES est **éclaté en des dizaines de sites** pour la plupart méconnus de l'ensemble des publics.
- La politique interministérielle privilégie **les grands sites thématiques d'information** avec une approche usagers et non producteurs (2).

(1) Etude panel Codedal Nov. 2019 - CGDD

(2) Politique du SGG et SIG depuis 2000 (service-public.fr, legifrance.gouv.fr, etc.)



L'approche usagers /

Depuis 2018, une dizaine d'ateliers '**design thinking et UX**' ont été menés pour qualifier les cibles et leurs besoins d'usages. Une douzaine de personae ont été établis définissant les besoins des futurs usagers en terme d'information et de services afin de leur offrir des parcours complets et cohérents.

Quelques exemples de personae :

« *Julien, l'expert engagé* »

« *Imane, l'information éclairée* »

« *Jacques et Liliane, l'environnement proche de nous* »

« *Nolan, la transition écologique ?* »



Julien, l'expert engagé /

Participation à des actions de sensibilisation avec son association.

- Agenda des initiatives
- Réseau de personnes engagées
- Actualités sur les réseaux sociaux
- Outils de participation citoyenne
- Accès à des bonnes pratiques
- Information ludique et accessible
- Législation à jour et accessible
- Données brutes et sources fiables



Imane, l'info. éclairée /

Rédaction d'articles de vulgarisation sur les enjeux environnementaux.

- Accès à des sources fiables
- Veille documentaire (réseaux sociaux)
- Sites de référence et newsletter ciblée
- Information synthétique et retours d'XP
- Information territoriale et locale
- Comparatifs régionaux et internationaux
- Annuaire de contacts et d'experts
- Législation et plan d'action accessibles



Jacques et Liliane, l'info. près de chez nous /

Prise d'information sur les logis écoresponsables et gestes du quotidien.

- Source unique d'information
- Annuaire d'artisans près de chez eux
- Glossaire et iconothèque (et labels)
- Forum avec des citoyens et experts
- Informations globales sur la pollution
- Information facilement accessible et évaluation des connaissances (jeux)
- Contribution, commentaires et partage

