

> **le Conseil départemental** : pour plus de transparence, l'internaute retrouve dans cette rubrique une explication claire des politiques départementales et un suivi régulier des projets déployés par l'exécutif. Il a aussi accès à toutes les fiches de présentation des conseillers départementaux pour rentrer facilement en relation avec eux.

> **Que faire dans l'Ain ?** : un accès direct vers des idées de sorties et un renvoi vers les sites ressources du département : www.ain-tourisme.com et www.patrimoines.ain.fr

• Une grille de services usagers

Dès la page d'accueil, on retrouve les « parcours utilisateurs » : des cibles ont été clairement définies pour pouvoir leur apporter une réponse rapide et de qualité.



• Des accès directs

Pour une navigation encore plus rapide, les rubriques les plus consultées sont accessibles dès la page d'accueil.

• Un bandeau d'alerte

En haut de la page d'accueil, un bloc jaune permet de mettre en avant des informations importantes et d'actualité (ex : ouverture des inscriptions dans les transports scolaires).

• Un engagement : fournir une réponse de qualité

Dans chaque page, figure le contact précis du service concerné (adresse postale, téléphone, horaires d'ouverture). Et dans un souci d'amélioration du service public et de satisfaction de l'utilisateur, l'internaute qui n'a pas trouvé la réponse à sa question, a la possibilité de la poser directement sur le site, en toute confidentialité.

• Un site accessible :

Le site a été conçu en « responsive design » : il est consultable sur tous types de terminaux (mobiles, tablettes) avec un confort de lecture. Il a aussi été réalisé en conformité avec les normes d'accessibilité (RGAA).

• « Ici, c'est l'Ain »

Le site www.ain.fr est le site de tous les habitants de l'Ain. Il a été conçu pour répondre à toutes leurs attentes, comme en témoigne, en page d'accueil, la série de portraits de « vrais gens » de l'Ain, fiers d'habiter le département et d'afficher « Ici, c'est l'Ain », une marque territoriale au coeur de la nouvelle stratégie de communication du Département.

Contact presse

Conseil départemental de l'Ain - Direction de la communication

Céline Moyne-Bressand - Tél. 04 74 22 98 33

celine.moyne-bressand@ain.fr - www.ain.fr

www.ain.fr : un nouveau site web

+ simple + rapide + clair

Pour s'adapter aux pratiques et besoins actuels des usagers, le Département de l'Ain a entièrement repensé son site internet www.ain.fr dont la dernière version datait de 10 ans.

Le nouveau site www.ain.fr est aujourd'hui plus simple, plus rapide et plus clair et dans un souci de répondre toujours plus efficacement aux attentes des internautes, l'utilisateur a été placé au cœur de ce projet de refonte.

L'USAGER AU COEUR DU NOUVEAU SITE INTERNET

Le précédent site, très institutionnel, était peu clair pour les usagers en recherche d'informations pratiques. Il présentait des temps de téléchargement importants et n'était pas adapté à la consultation sur téléphones mobiles ou tablettes.

Une refonte en profondeur du site a donc été engagée avec pour objectifs :

- de fournir facilement et rapidement une information claire et de qualité aux usagers, aux professionnels et aux collectivités du département ;
- d'expliquer aux citoyens les actions engagées par le Conseil départemental ;
- de présenter les événements et atouts qui font la singularité et la richesse du département de l'Ain, pour ses habitants, mais aussi pour les touristes potentiels.

Le nouveau site www.ain.fr a vocation à répondre, en quelques clics, aux besoins de l'internaute. C'est pourquoi l'utilisateur a été placé au cœur de la réflexion du projet de refonte, afin que le service public rendu en ligne soit aussi efficace que celui rendu par les agents départementaux sur le terrain.

La refonte du site a donc reposé sur un travail de plusieurs mois avec les services du Département pour analyser les usages et les attentes des internautes, pour cerner ce qui les motive à consulter le site internet de la collectivité.

Des « parcours utilisateurs » ont ainsi pu être identifiés et un travail de réflexion a ensuite été mené pour élaborer l'architecture du site, son ergonomie de façon à pouvoir répondre efficacement aux attentes de ces utilisateurs.

Quelques exemples de « parcours utilisateurs »

- « En tant que jeune papa, je voudrais consulter les horaires de la permanence PMI la plus proche de chez moi. »
- « M'occupant de ma mère âgée, je voudrais faire une demande d'allocation personnalisée d'autonomie (Apa). »
- « Je cherche un emploi, comment devenir aidant familial ? »
- « En tant que chef d'une entreprise en plein développement, je souhaiterais savoir si je peux être aidé par le Département pour financer mes nombreux projets. »
- « Je souhaiterais rencontrer mon conseiller départemental. Comment le contacter ? »

« Je suis trésorier d'une association culturelle, comment faire une demande de subvention ? »

« Je viens d'arriver dans l'Ain et je souhaite inscrire mon fils au collège. De quel établissement va-t-il dépendre ? »

« J'habite à Montrevel-en-Bresse, quel bus prendre pour me rendre à Bourg-en-Bresse ? »

« Que fait le Département en matière de protection de l'environnement ? »

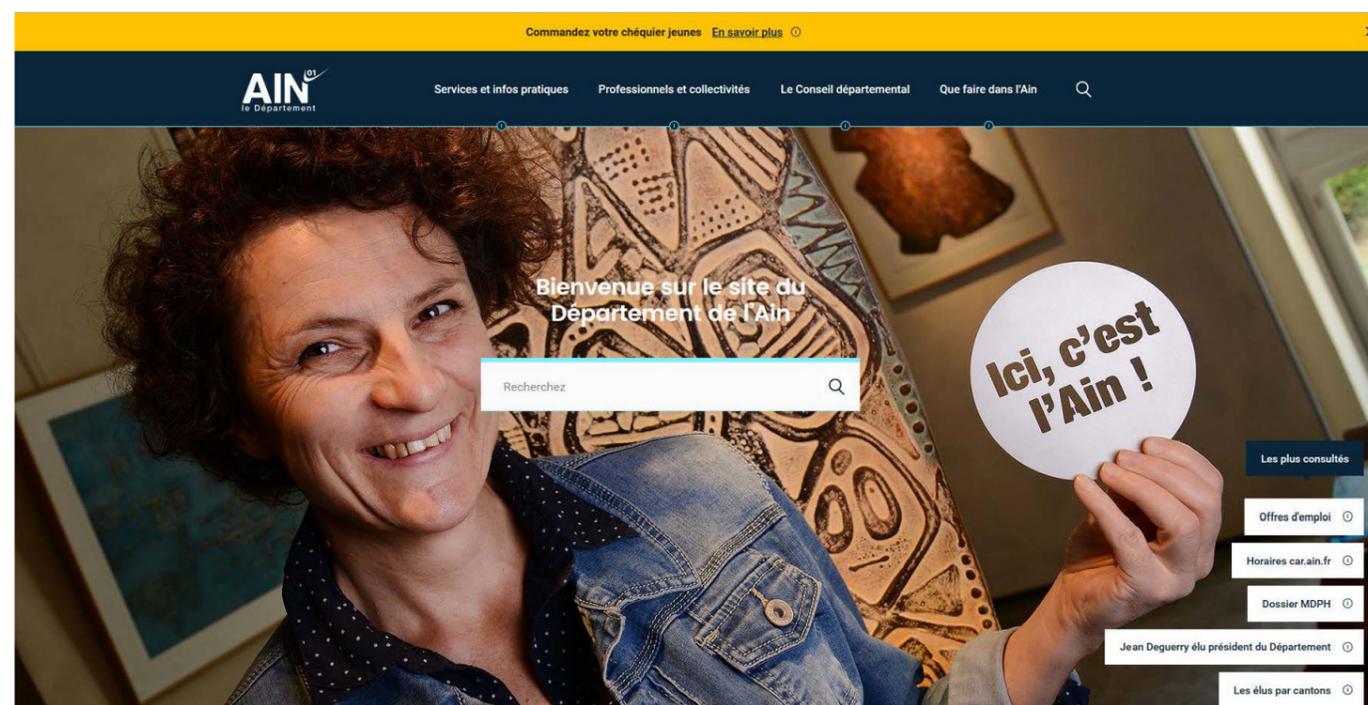
« J'ai deux enfants, que faire ce week-end dans l'Ain ? »

LES GRANDES NOUVEAUTÉS

+ simple, + rapide, + clair, les principes du nouveau site...

• Un design épuré

Pour améliorer la visibilité et la lisibilité du site, le Département a opté pour un site au design volontairement épuré et simplifié pour permettre à l'internaute de saisir au premier coup d'œil l'organisation du site et lui donner envie de naviguer. Le nombre de photos présentes sur le site a été réduit pour limiter les temps de téléchargement.



• Un moteur de recherche performant

Situé sur la page d'accueil, il est l'élément central du site pour accéder à l'information recherchée le plus rapidement possible.

• Une navigation plus intuitive

Grâce aux 4 entrées principales, clairement identifiées en haut de page, la navigation est facilitée.

> [Services et infos pratiques](#) : l'utilisateur trouve les réponses à ses questions pratiques (« parcours utilisateurs »)

> [Professionnels et collectivités](#) : des contenus spécifiques tels que l'accès aux marchés publics, les dispositifs d'aides aux communes...