



# Participation citoyenne

## Compte-rendu

Refonte du site Internet

### Atelier #1 avec le panel citoyens

Date de l'événement : 28/01/2025

Lieu : Seine Innopolis, Petit-Quevilly

Horaires : 18h00 – 20h00

Service porteur du projet : Communication externe

Animateurs : Julien CAMMAS, Flore BONHOMME, Damien ECLANCHER,

Intervenants : Mathieu Laffond (Makina), Simon Georges (Makina)

### Participant·es

Citoyen·nes :	Agent·es :	Total
Hommes : 14	Hommes : 4	24
Femmes : 10	Femmes : 1	

### Type d'événement :

Atelier participatif

Réunion publique

Balade urbaine

Cartographie participative

Rencontres de proximité

Questionnaire

Autre :

## Rappel du contexte de l'événement :

Une concertation citoyenne s'est déroulée du 30 janvier au 30 juin 2023 pour accompagner le projet de refonte du site Internet de la Métropole. Cette démarche lancée auprès du grand public, aux acteurs économiques et aux agents en interne, avait pour objectif de connaître les appréciations du site actuel et les envies pour la nouvelle version en préparation.

Cette démarche reposait sur un questionnaire en ligne, destiné aux agents en interne et au grand public, et deux ateliers : un destiné aux agents et un autre au grand public. Malheureusement, faute de participants, ce dernier n'a pu se tenir.

Cette concertation se poursuit dans la phase de conception avec la composition d'un panel citoyen d'une 30aine de personnes. Le Comité du Numérique, issu du Conseil de Développement Durable, est également invité à se joindre aux réflexions.

## Rappel des objectifs :

- Présenter les enseignements issus de la dernière consultation
- Qu'est qu'un parcours utilisateur fluide ? / Quels sont les critères de satisfaction d'une visite sur le site de la Métropole ?
- Identifier des parcours utilisateurs rêvés en fonction de profils utilisateurs et de cas pratiques

## Rappel du déroulé :

Heure	Descriptif
18h00	Accueil des participants
18h05	Présentation et rappels de la démarche Brise-glace : « quels sont les principaux services que vous rend la Métropole ? »
18h15	Recueil des avis sur le site actuel
18h35	Travail en groupe avec des personas. Les participants sont répartis en 4 tables. Le travail se déroule en 3 temps : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Prendre connaissance du persona de son groupe</li><li>2. Qu'est-ce que mon persona s'attend à trouver sur la page d'accueil du site de la Métropole ? Puis étude de cas pratique</li><li>3. Idéation : quel parcours utilisateur idéal pour mon persona ?</li></ol>
19h40	Chaque groupe présente en 5 minute son travail
20h00	Conclusion



Certains participants identifient la Métropole comme étant compétente sur la sécurité, alors que ce n'est pas le cas. La culture, qui est pourtant une compétence très visible de la Métropole car ses activités sont directement tournées vers les usagers, n'est pas identifiée en premier lieu comme une compétence de la Métropole.

La diapositive suivante a été projetée ensuite et a fait consensus sur sa clarté.

## Les compétences métropolitaines



3

### 2. Recueil des avis sur le site actuel

Un diagnostic sur le site actuel a déjà été fait lors de la première phase de concertation. Cependant, il était intéressant de recueillir les avis des personnes présentes, notamment celles qui font partie du Comité du Numérique.

Les points suivants sont ressortis des échanges :

- La refonte du site actuel est certes pertinente mais qu'en est-il des sites satellites ? L'application MyAstuce présente notamment beaucoup de lacunes
- Point positif : le site est peu gourmand en ressources et permet un affichage même sur du vieux matériel
- Les couleurs, notamment le jaune, ne permettent pas aux déficients visuels d'avoir l'information. De petits bugs d'affichages sont identifiés, notamment sur la version mobile.
- Le module de recherche n'est pas performant. Il faut être très précis et mettre les

accents.

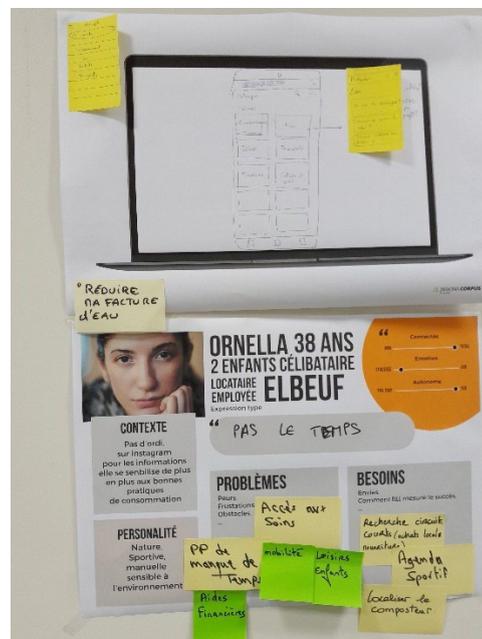
- Pourquoi demander de s'inscrire sur le site ? Il faut créer un compte sur les différentes applications, il n'y a pas de compte unique pour tous les services en ligne de la Métropole
- Pas d'entrée par compétences : ce serait pourtant la manière la plus simple de naviguer dans le site. Le menu actuel n'est pas compréhensible.
- Il est difficile de se repérer entre les différentes compétences des collectivités : est-il possible de renvoyer vers le site de ma ville par exemple lorsque ma demande concerne sa compétence ?



### 3. Activité persona et navigation sur le site

Les participants étaient répartis sur quatre tables. Chaque table incarnait un personnage fictif confronté à un cas d'usage précis.:

- A. Fatoumata, étudiante, 25 ans, résidant à Rouen rive gauche. Elle cherche à s'informer sur les travaux de la future ligne T5
- B. Ornella, employée, 38 ans, 2 enfants, résidant à Elbeuf. Elle cherche comment réduire sa facture d'eau
- C. Michel, retraité, résidant à Bardouville. Il recherche des informations sur la collecte et le tri des déchets dans sa commune
- D. Pierre-Emmanuel, 47 ans, cadre dans une collectivité, résidant à Roncherolles-sur-le-Vivier. Il veut trouver la délibération de la Métropole relative au budget 2025



**MICHEL RETRAITÉ DE BARDOUVILLE**

Expression type

CONTEXTE  
Il vient d'emménager dans une nouvelle maison et s'interroge sur la collecte des déchets

PROBLÈMES  
Pourt  
Émotions, Obstacles,  
Émotions ce qui fait que  
Précis de services  
Travail avec quelqu'un  
une hélicoptère

BESOINS  
Emies,  
Comment il mesure le succès,  
Ses chiens et ses chats  
et à son  
de déposer  
Connaitre les horaires  
des décharges

PERSONALITÉ  
Exigent  
Précis  
Râleur

**PIERRE-EMMANUEL 47 ANS CADRE COLLECTIVITÉ RONCHEROLLES**

Expression type

CONTEXTE  
Engagé en association de défense de la faune et de la flore, M. Emmanuël se déplaçant en voiture électrique et en gyropode

PROBLÈMES  
Pourt  
Émotions, Obstacles,  
Émotions ce qui fait que  
Précis de services  
Travail avec quelqu'un  
une hélicoptère

BESOINS  
Emies,  
Comment il mesure le succès,  
Ses chiens et ses chats  
et à son  
de déposer  
Connaitre les horaires  
des décharges

PERSONALITÉ  
engagé  
fait du travail  
musicien Artiste

## Principaux enseignements de cet atelier

1. Pas ergonomique, trop dense, mal calibré pour les déficients visuels, le site actuel doit évoluer à court terme. Le site est cependant bien référencé dans les moteurs de recherche et permet, par sa sobriété, l'affichage sur les appareils les moins performants.
2. A moyen et long terme, ce sont aussi les sites satellites et applications qui doivent évoluer pour offrir à l'utilisateur un environnement de services publics numériques performant.
3. En passant directement par le site, la recherche d'information pour chaque cas d'usage testé lors de cet atelier s'est avérée infructueuse
4. L'entrée dans le site par les compétences de la Métropole semble la plus pertinente.
5. Une entrée par commune a également semblé pertinente
6. Les actualités peuvent demeurer mais être thématiques et reléguées en second plan
7. L'information sur l'institution (gouvernance, élus, Président) peut demeurer sur le site mais reléguée en second plan
8. Le moteur de recherche est le cœur du site et doit répondre aux questions des usagers de manière fluide. Un agent conversationnel pourrait délivrer une information de premier niveau

## Prochaines échéances

Le panel est invité à se prononcer en ligne sur une version bêta du site dans le courant du mois de mai 2025.

Un atelier de restitution sur une version consolidée est programmé en présentiel le jeudi 5 juin 2025 de 18h à 20h.

Le nouveau site sera donc mis en ligne dans la continuité de cet atelier.