



Participation citoyenne

Compte-rendu

Titre : Site Internet Métropole : atelier participatif

Date de l'événement : 05/06/2025

Lieu : En ligne

Horaires : 18h00 – 19h30

Service porteur du projet : Communication externe

Animateurs : Stefanie RIBEIRO, Mathieu Laffond (MAKINA), Flore Bonhomme, Julien CAMMAS, David FENOUIL, Damien ECLANCHER

Participant·es

Citoyen·nes :	Elu·es / agent·es :	Total
Hommes : 5 Femmes : 5 Autres :	Hommes : 4 Femmes : 2 Autres :	10

Type d'événement :

- ☒ Atelier participatif
- ☐ Réunion publique
- ☐ Balade urbaine
- ☐ Cartographie participative

- ☐ Rencontres de proximité
- ☐ Questionnaire
- ☐ Autre :

Rappel du contexte de l'événement :

Le site Internet de la Métropole fait l'objet d'une refonte. Pour cette occasion, la collectivité associe les citoyens en les mobilisant dans le cadre d'un panel composé de bénévoles et de membres du comité du numérique, composante du Conseil de Développement durable de la Métropole.

Des maquettes ont été proposées en ligne et ont permis de recueillir des premiers commentaires. Ces commentaires ont été repris et des réponses sont apportées dans le présent document.

Rappel des objectifs :

1. Présenter une première version du site Internet
2. Recueillir les avis du panel sur cette première version du site

Rappel du déroulé :

Heure	Descriptif
18h00	Accueil Rappel concertation citoyenne autour de la refonte du site Contexte du projet
18h10	Présentation de la V1 du site et échanges
19h00	Conclusion

Compte-rendu

Suite à la présentation par l'agence Makina (chargée de la refonte du site) de la première version du site, voici les principaux points sur lesquels les participants ont fait des remarques¹ :

- **Design System et Navigation** : Plusieurs commentaires ont été formulés concernant le design system, notamment sur la pagination, les bordures des cartes, et l'utilisation d'overlays. La présence de la barre de recherche a été discutée, notamment sa position fixe et sa disponibilité sur mobile. Certains commentaires ont soulevé des questions sur l'accessibilité et la cohérence des éléments graphiques à travers les différentes pages du site.
- **Page d'Accueil et Navigation** : La home page a reçu des retours positifs sur sa clarté et son orientation pratique, bien que des questions aient été posées sur certains éléments graphiques et fonctionnels. Par exemple, des interrogations ont été soulevées concernant l'utilité des 'recherches populaires' et l'abonnement à la newsletter. Des suggestions ont été faites pour améliorer la cohérence des couleurs et l'affichage des menus, ainsi que pour rendre certains éléments plus intuitifs pour les utilisateurs.
- **Pages Spécifiques et Fonctionnalités** : Les retours sur des pages spécifiques, comme celles dédiées aux élus ou aux communes, ont mis en lumière des problèmes d'affichage et d'organisation de l'information. Des questions ont été posées sur la lisibilité des textes et la hiérarchie visuelle des éléments. La fonctionnalité des menus, filtres, et formulaires a également été discutée, avec des suggestions pour une meilleure expérience utilisateur, notamment en rendant certains éléments plus accessibles et intuitifs.
- **Accessibilité et Optimisations** : Des préoccupations concernant l'accessibilité du site ont été exprimées, notamment pour les utilisateurs déficients visuels. Des discussions ont eu lieu sur la conformité RGAA et la nécessité de rendre le contenu plus accessible. Des suggestions pour optimiser la navigation, l'affichage des informations, et la structure des pages ont été formulées pour améliorer l'expérience globale des utilisateurs. Des audits et ajustements continus sont prévus pour répondre à ces préoccupations et améliorer la qualité du site.

¹ Synthèse réalisée par l'IA sur la base du tableau des échanges présenté en annexe.

Conclusion et prochaines échéances

En conclusion, cette réunion a mis en lumière plusieurs points essentiels pour l'amélioration du site web de la Métropole Rouen Normandie. Tout d'abord, l'accessibilité est un thème central, avec des efforts nécessaires pour garantir que le site soit utilisable par tous, y compris les personnes déficientes visuelles. Ensuite, la clarté et la facilité de navigation ont été identifiées comme des priorités, avec un besoin de simplifier les parcours utilisateur et de rendre les menus et les boutons plus intuitifs. De plus, l'importance d'un contenu clair, bien structuré et pertinent a été soulignée. Enfin, l'intégration des retours utilisateurs et la réalisation de tests continus ont été reconnues comme cruciales pour affiner et améliorer l'expérience globale du site. Ces éléments formeront la base pour les prochaines étapes d'amélioration du site.

Le panel citoyen est invité à participer à des ateliers individuels « test utilisateurs » qui se dérouleront en présentiel les 15 et 17 juillet à partir de 17h30.

La mise en ligne du site est quant à elle programmée le 30 juin 2025.

ANNEXES

Relevé exhaustif des commentaires et réponses de l'agence web et de la Métropole

Section /Thème	Commentaire	Retours	Retour fait
Communes	Le bloc 'dans votre commune' est trop bas. C'est sûrement la chose la plus importante pour un utilisateur, avant les élus.	Bloc 'dans votre commune' : voir ci après	En ligne
Communes	Je n'avais pas bien compris que je suis sur la page de 'ROUEN'.	Ok	En ligne
Communes	Est-ce que la liste des conseillers c'est vraiment le truc le plus important que les usagers veulent retrouver sur la page de leur ville ? Il n'y a pas des choses plus 'pratique' ?	Oui on peut inverser le bloc 'dans votre commune' et le mettre avant les élus	En ligne
Communes	'Dans votre commune' c'est un peu vide.		En ligne
Communes	Pourquoi un système d'onglet pour Eau et Logement ? On devrait probablement pouvoir avoir l'information que ça contient sans avoir à parcourir chaque onglet.	Ce n'est pas prévu	En ligne
Design system	La pagination n'est pas très jolie et plutôt 	Ne fera pas l'objet d'un changement	En ligne
Design system	Le cadre de la carte est jaune carré alors que les bordures de la carte sont arrondies.	OK si on peut arrondir les bords	En ligne
Design system	L'overlay gris derrière les fenêtres modales pourrait aussi être utilisé à l'ouverture du menu principal	Non pas nécessaire	En ligne
Design system	Pourquoi la recherche n'est présente que dans le sticky ? A part sur la page d'accueil, l'utilisateur doit scroller dans la page pour avoir accès à la recherche. La recherche n'est donc pas accessible dans des pages avec peu de contenu car pas de scrollbar	Non le menu sera toujours présent dans le header du site. Pas besoin de scroller. Si peu de contenu alors le menu sera automatiquement en « sticky » lors de la navigation dans le site	En ligne
Design system	Pas de recherche sur mobile donc ?	Le moteur de recherche sera bien présent sur la version mobile	En ligne
Design system	Je n'es pas vu ou les 'encre - sommaire' apparaissent dans les pages	Les ancres/sommaires apparaitront dans les pages de base. Ce sont des éléments contribuables par les administrateurs du site. C'est bien présent sur une maquette page de base	En ligne
Design system	Que contient le menu 'accessibilité' ? Si c'est la déclaration d'accessibilité, plutôt dans le footer.	Il contient une page de base dans laquelle figurera la déclaration d'accessibilité (ce n'est pas figé, ce lien peut être mis en pied de page). On peut remplacer par un menu 'ma commune'	En ligne
Design system	Avis personnel, je n'aime pas du tout les tableaux proposés. Il ne font pas du tout modernes	Ne fera pas l'objet d'un changement	En ligne

Section /Thème	Commentaire	Retours	Retour fait
Design system	Quel est l'usage de la carte des communes ? S'il faut connaître la position de sa commune pour naviguer, c'est problématique. Je peux habiter à Duclair sans savoir précisément le polygone correspondant, je ne vais pas tous les survoler en espérant retrouver Duclair.	Il y a une liste de sélection qui permet de choisir sa commune. Pas besoin de connaître l'emplacement géographique	En ligne
Design system	Pour la carte, le nom de la ville apparaît au survol. Quel est le pattern de remplacement pour un mobile (qui n'a donc pas d'état au survol) ?	Sur mobile la carte n'est pas active. Le choix de la commune se fait seulement via la liste de sélection	En ligne
Design system	Dans les champs de formulaire, ou s'affiche le contenu de l'erreur ?	Au dessus du champs comme indiqué sur la maquette	En ligne
Design system	Pourquoi le logo de la métropole n'est pas en couleur ? je trouve le logo noir sur fond jaune sinistre	Ne fera pas l'objet d'un changement	En ligne
Généralité	Faut-il repenser les sites satellites ?	Ce travail n'était pas dans le périmètre de la mission de Makina. La Métropole a bien conscience du travail à réaliser mais ce sera fait dans un second temps.	Le 5 juin
Généralité	Le dispositif gourdes sera-t-il en open data ?	Oui, pourquoi pas.	Le 5 juin
Généralité	La sobriété de la page d'accueil est bien perçue.		Le 5 juin
Généralité	Bravo pour le site recentré sur les compétences de la MRN.		Le 5 juin
Généralité	Déficients visuels : qu'en est-il des pictogrammes ? Et pour l'accessibilité ?	Nous travaillons avec un bureau d'études spécialisé. Un audit sur ce qui a été livré est en cours. Cela ne sera pas accessible fin juin.	Le 5 juin
Généralité	La couleur jaune est-elle adaptée ?	Oui, c'est validé pour les déficients visuels.	Le 5 juin
Généralité	Faut-il une traduction textuelle des images ?	Non, pas forcément, sauf si nécessaire pour apporter de la compréhension.	Le 5 juin
Généralité	Comment se présente le rendu sur un téléphone ?	La partie responsive n'est pas encore faite.	Le 5 juin
Généralité	Les messages sont parfois trop petits et la couleur bleu ciel pose problème.	Noté pour amélioration.	Le 5 juin
Généralité	Y a-t-il un plan de site ?	Oui, il sera inclus.	Le 5 juin
Généralité	Un dark mode est-il prévu ?	Non, pas de dispositif spécifique.	Le 5 juin
Généralité	Le fil d'ariane est-il visible sur toutes les pages ?	Oui, il sera présent et indiquera le thème parent.	Le 5 juin
Hébergement	L'hébergement : un WAF qui génère des messages agressifs ?	L'infogérance sera reprise par Makina. Le site sera hébergé chez OVH en France.	Le 5 juin
Home Page	Les points positifs :	ok	En ligne
Home Page	Certains éléments graphiques manquent de précisions (peut-être à cause du PDF), comme l'icone accessibilité ou presse, le bouton de recherche par dessus le trait du champ, le gras ou l'espacement sur les recherches populaires, l'interlignage des actualités, l'alignement des textes et picto dans les 'lieux de l'événement', l'icone email dans le footer, le choix des couleurs des boutons bleus sur fond noir	Oui pour un plus d'espacement sur les recherches populaires, RAS sur le reste	En ligne

Section /Thème	Commentaire	Retours	Retour fait
Home Page	La prestation comprend t-elle un lot sur l'accessibilité ?	Oui. Un audit des maquettes a été réalisé il y a quelques semaines. Un audit sur l'environnement de préproduction est en cours et un audit sera réalisé une fois le site mis en production.	En ligne
Home Page	Impossible de vérifier la pertinence des 'recherches populaires' dans le parcours utilisateur avec des 'Lorem Ipsum'. Si c'est des suggestions automatiques basées sur l'historique des recherches, c'est dangereux	Ce sont des sélections manuelles à la charge des contributeurs du site	En ligne
Home Page	'Lancer la recherche' alors que si on sélectionne une commune, à priori, ce n'est pas une recherche	Il faut sélectionner une commune puis cliquer sur lancer la recherche pour afficher la page de la commune	En ligne
Home Page	Pourquoi passer par un lien 'S'abonner' pour la newsletter alors qu'il est peut-être possible de proposer directement un champ email ?	En cliquant sur « S'abonner » l'internaute est envoyé vers une page dans laquelle il pourra choisir à quelle Newsletter il a envie de s'abonner.	En ligne
Home Page	Actuellement, les utilisateurs peuvent se connecter 'Mon compte'. Ce n'est plus possible, régression ? Que deviennent les comptes ?	Il n'y a plus de compte restreint	En ligne
Home Page	Le jaune sous le logo jure avec le bleu du texte; ça ne va pas ensemble	Ne fera pas l'objet d'un changement	En ligne
Home page	Pourquoi seulement 5 services sont affichés ? Afficher tous les services.	Ok les 10 services seront affichés	Le 5 juin
Home page	Le moteur de recherche gère-t-il les accents, la casse, ou les mots partiels ?	Le moteur Solar gère la casse et les accents, mais pas les mots partiels.	Le 5 juin
Home page	Le « Menu » en haut à droite lorsqu'on scroll est-il bien placé ?	Oui, la remarque est judicieuse, il est petit et mal placé. Cependant, nous n'avons pas encore fait de recettage.	Le 5 juin
Home page	Une entrée par pôle de compétence est pertinente.		Le 5 juin
Home Page avec menu de navigation ouvert	Navigation en triangle toujours compliquée, surtout pour les items du menu qui sont tout à droite (Ex : Infos Pros)	ok	En ligne
Home Page avec menu de navigation ouvert	Le look Stabilo est sympa	ok	En ligne
Home Page avec menu de navigation ouvert	L'affichage du menu, puis du sous-menu se fait au clic ou au survol ?	au clic	En ligne
Home Page avec menu de navigation ouvert	Il y a vraiment un problème de consistance dans les espacements icône>texte et entre items	ok	En ligne
Landing Page	Pourquoi y a-t-il 2 types de menus différents selon les pages avec une version contenant une recherche et une sans ?	Ce point va être modifié.	En ligne
Landing Page	Où est la recherche sur cette landing page ?	C'est une erreur sur la maquette. Le moteur de recherche sera présent sur tout le site	En ligne

Section /Thème	Commentaire	Retours	Retour fait
Landing Page	Pourquoi est-ce qu'il y a une date sur cette landing page ?	Ok – En effet pas utile	En ligne
Landing Page	Si les liens 'Accès rapide' sont là pour éviter à un utilisateur de chercher, il faudrait plutôt les afficher directement. Rien ne permet de savoir ce qu'il y a dedans tant que l'on n'a pas cliqué, c'est vraiment dommage je trouve	Ok – Vrai mais pour statuer, il faut surtout que l'on définisse ce que l'on veut dans les accès rapides. On en reparle en interne	En ligne
Landing Page	Possible d'avoir des maquettes sans Lorem Ipsum ? Impossible de valider une maquette sans un vrai contenu et des vrais besoins utilisateurs	Non ce n'est pas prévu	En ligne
Landing Page	Il y a 3 items sur cette page avec un répartition horizontale. Vous allez avoir un problème sur les pages avec 2 items qui seront éclaté de gauche à droite. Evitez ce type de design, les marges fixes sont à privilégier avec un contenu centré.	Lors de l'intégration on fera en sorte que les items soient centrés et pas d'un bout à l'autre de la page	En ligne
Landing Page	La section 'Info-Alertes' est à refaire complètement. On ne comprend pas, ça ressemble à un événement (Problème de différenciation) et on n'a pas d'info. Changement d'horaire de quoi ? Pourquoi avec une illustration ? pourquoi une date ?	C'est en cours de spécifications	En ligne
Landing Page	Accès rapide est un bouton avec une fleche à droite, on pense donc que c'est un bouton qui fait sortir de la page. Si c'est un menu déroulant, il y a un problème d'UI (affordance) à régler.	Ok – Ca ne ressemble pas au bouton qui indique une sortie de page, donc pas de changement	En ligne
Landing Page	Beaucoup de problème d'interlignage, de bold, de thin, ...	Ce sont des petites erreurs maquettes. les ajustements seront réalisés en phase d'intégration graphique	En ligne
Landing Page	J'aime bien de logo de la section en débordement, le titre 'Déchets' et le trait	ok	En ligne
Landing page avec menu ouvert	Que se passera-t-il lorsque les entrées du menu rapide seront des textes longs ?	Ils passeront sur plusieurs lignes. Et idéalement il faudra faire en sorte que les textes soient courts.	En ligne
Landing page avec menu ouvert	'Info-alertes' et 'événements' semblent proposer le même type de contenu ...	Non ce sont deux types de contenus différents. Les alertes sont en cours de modifications	En ligne
Landing page avec menu ouvert	Si 'Trier mes déchets' est un menu, rien de montrera à l'utilisateur que quelque chose apparaît en dessous si la zone est sous sa ligne de flottaison. Pattern risqué à mon avis.	ok	En ligne
Mes démarches	On ne comprend pas du tout cette page. Merci de fournir un vrai contenu	Ce n'est pas prévu	En ligne
Mes démarches	Pourquoi une page 'Mes démarches' avec seulement un gros Post-it au centre ?	Pour afficher le contenu des démarches il faut choisir un filtre.	En ligne
Mes démarches	Utiliser le terme 'Filtrer' uniquement quand l'action va réduire la liste déjà affichée. Sinon c'est une recherche et non un filtre.	Oui OK	En ligne
Mes démarches	Pourquoi ne pas afficher une grille avec toutes les catégories de démarches (Ex : Transport et mobilité) ?	C'est bien ce qui se passe quand on clique sur la flèche donc pas d'intérêt	En ligne

Section /Thème	Commentaire	Retours	Retour fait
Mes démarches	Pourquoi le menu secondaire 'Presse, accessibilité' est visible directement sur cette version alors que le menu principal qui est beaucoup plus important, est masqué derrière 'Menu' ?	En cours de modification	En ligne
Mes démarches	Les services sont-ils uniquement pour les habitants ? Ou existe-t-il une entrée par type d'utilisateurs, par exemple pour les écoles ?	Pour les appels à projets ou autres, les personnes intéressées trouvent l'info dans « en ce moment » par exemple.	Le 5 juin
Mes démarches	Vos démarches > Mes démarches, comment harmoniser ?	Oui, cela sera homogénéisé.	Le 5 juin
Page de base	Problème de contraste sur le lien bleu dans le texte (non respect RGAA).	Les maquettes ont été auditées. Les contrastes sont bien respectés.	En ligne
Page de base	L'information de la rubrique (Rose) n'est renvoyée que par la couleur. Problème d'accessibilité et problème d'apprentissage (Si j'arrive ici sans passer par la rubrique, je ne comprends pas)	Ici la page fait partie d'une thématique. Effectivement, rien n'indique la thématique. A voir si on doit l'indiquer quelque part, ou si ce n'est pas vraiment important.	En ligne
Page de base	Les textes me semblent longs (nb caractères par lignes) et tassés (interlignage) ce qui rend difficile la lecture. Je vous ai fait une comparaison avec le site Service Public qui a beaucoup de contenu et qui est très lisible.	C'est une maquette avec du faux texte. Les contributeurs pourront faire les mises en page de leur choix grâce à l'utilisation de différents paragraphes	En ligne
Page de base	Il faut vraiment mettre du vrai contenu sur ce type de page pour valider les puces, les espacements des titres, ... Le design ne peut pas être validé comme ça.	Le design a été validé en l'état. Des ajustements sont réalisés au fur à mesure de la reprise des contenus par les contributeurs de la Métropole. Nous travaillons de façon agile pour répondre au mieux aux attentes et aux besoins	En ligne
Page de base	La section 'Aidez-nous à améliorer notre site' est très réussie (Même si on se demande pourquoi le 'A') ?	ok	En ligne
Page élus	Les filtres ressemblent à des boutons, les listes des déroulantes et les boutons n'ont pas des styles homogènes, les lettres n'ont pas le même style que les autres filtres alors qu'elles sont également des filtres. Cela produit un résultat confus.	Les filtres Bureau et Conseil sont des boutons.	En ligne
Page élus	Y a-t-il eu un recueil des besoins auprès des utilisateurs pour cette page ?	Bien sûr	En ligne
Page élus	Le filtre par Lettre est une très mauvaise idée design à mon sens. 40 élus à la métropole ? 26 lettres ? Combien de lettres avec des pages vides derrière ?	Non 125 élus sur cette mandature, et sans doute 135 à partir de l'année prochaine, donc cases vides il y en aura forcément mais peu	En ligne
Page élus	Pourquoi un bouton pour appliquer ? Pourquoi un bouton pour effacer les filtres ? Ça semble très compliqué pour seulement 40 résultats maximum ?	Le tri ne se fait pas tant que le CTA Appliquer n'est pas sélectionné.	En ligne
Page élus	Je ne comprends pas l'icône 'main' sur le curseur 'Bureau'	C'est en lien avec la maquette suivante. Au clic on voulait montrer que le CTA devient noir	En ligne
Page élus	Je ne comprends pas le fonctionnement. Qu'est-ce qui se passe quand je clique sur bureau ? Il y a des élus qui ne sont pas au bureau ?	Les élus s'affichent	En ligne
Page élus	S'il y a un bouton 'Appliquer' c'est que c'est un formulaire donc le résultat ne	ok	En ligne

Section /Thème	Commentaire	Retours	Retour fait
	sera pas aussi facilement référencable par Google		
Page élus	Pas convaincu de l'affichage de information au 'flip' de la vignette. Surtout la taille des textes actuels ne rentres pas dedans. Il y a sûrement mieux à faire en terme d'UX/UI sur cette section du site.	ça été pensé en fonction du contenu a afficher	En ligne
Page élus	On a l'impression que le design est basé sur une plugin d'annuaire 'Drupal' qui ne répond pas au besoin	Ce n'est pas le cas	En ligne
Page élus	La hiérarchie des informations sur les élus serait à affiner : la fonction est au même niveau visuel que la représentation dans les instances. Par ailleurs, la commune dans le titre de la personne semble redondant si on considère que c'est la page de la commune.	Hiérarchie des informations avec élus :on peut laisser en l'état, simplement mettre un interlignage plus grand entre le noms de l'élus et les différentes casquettes	En ligne
Page erreur	Je préfère Erreur 404	Par rapport à quoi ?	En ligne
Page erreur	Puis utilisez notre formulaire pour adresser votre demande à la Métropole ou contactez le 0 800 021 021 (numéro vert)	Non	En ligne
Page erreur	C'est l'emplacement idéal pour remettre une recherche, proposer des recherches courantes ou des liens, ou encore des moyens de contact. Le code 404 est un code technique qui n'apporte rien à l'utilisateur.	OK on peut mettre le moteur de recherche	En ligne
Page erreur	Faute : 'cette page page'	Ce sera corrigé en phase d'intégration	En ligne
Page erreur	Je rejoins totalement Florence et Julie. Il faut profiter de cette page pour rediriger l'utilisateur : Recherche, plan de site, Téléphone, réseaux sociaux, ...	Non, déjà dans le footer	En ligne
Page erreur	Erreur 404 est un code du protocole HTTP. HTTP Not found ne parle pas au grand public. Cette page est introuvable / N'existe pas / N'existe plus / ... a plus de sens.	Oui on peut enlever le 'erreur 404', mettre Désolé à la place et continuer à la ligne en dessous avec 'nous ne trouvons pas etc.	En ligne
Page erreur	Effectivement, 'Cette page est introuvable / N'existe pas / N'existe plus / ...' serait mieux !	Ok	En ligne
Page erreur	Avec éventuellement la possibilité de rechercher comme sur la page d'accueil	Ok	En ligne