

Repenser la relation usager au sein de la Métropole

Compte-rendu des ateliers citoyens de diagnostic - octobre 2025

Dans le contexte du projet d'amélioration de la relation usager de la Métropole Rouen Normandie, un panel paritaire de citoyens représentatifs du territoire a été composé sur la base de 179 candidatures volontaires. Nous leur avons donné rendez-vous pour deux temps d'atelier, qui nous ont permis de comprendre leurs expériences et représentations liées à la Métropole.



Introduction

Les **2 ateliers citoyens** ont eu l'objectif de :

- Connaître l'expérience des citoyens sur leurs démarches effectuées auprès de la Métropole
- Compléter qualitativement l'enquête de satisfaction
- Comprendre le rapport aux organisations (ville de Rouen et Métropole)
- Amorcer des pistes de solutions

Atelier 1 - 04 octobre 2025

20 citoyen·nes

Temps 1 : Les parcours vécus des participants

Temps 2 : Les valeurs associées à la Métropole

Atelier 2 - 14 octobre 2025

12 citoyen·nes (dont 10 présent·es à l'atelier 1)

Temps 1 : Approfondissement des valeurs associées à la Métropole et à la Mairie

Temps 2 : Partage des résultats de l'enquête de satisfaction, et réactions

Temps 3 : Tests utilisateurs sur le site web

Photos des ateliers



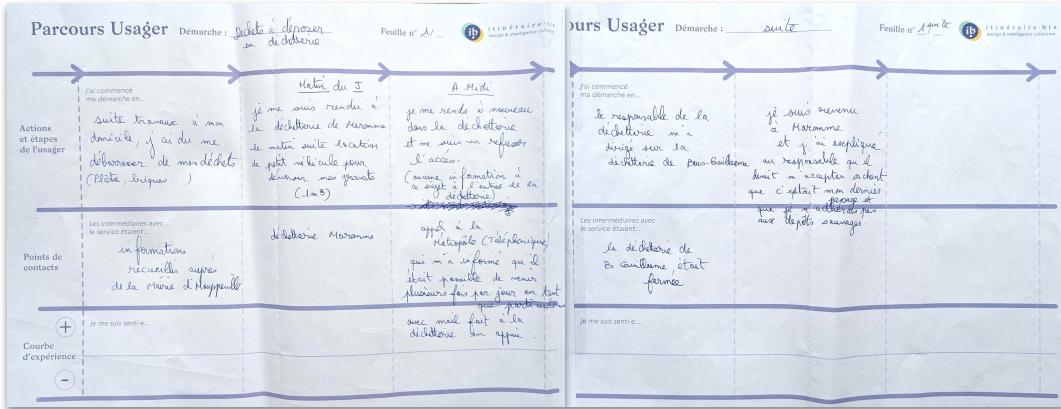
Parcours usagers : démarches réalisées par les participants

Les participants ont individuellement représenté leur expérience de la (ou les) démarche(s) qu'ils ont effectuée(s) auprès de la Métropole, en détaillant chaque étape du parcours, les points de contact rencontrés, les irritants et les émotions associées à cette expérience.

Démarches représentées :

Service des Déchets

- Demande d'information sur les dates de passage des encombrants dans un immeuble
- Demande d'une nouvelle poubelle individuelle
- Signalement de dépôts de gravats non retraités
- Réclamation liée au déplacement des poubelles, ramassage des déchets
- Réclamation pour demander le report de la fin de la collecte des déchets verts
- Dépôt de gravats en déchetterie



Service de l'Assainissement

- Demande d'intervention pour une inondation dans une cave
- Réclamation pour évacuation d'eaux pluviales

Services Voirie / Urbanisme / Travaux

- Demande d'autorisation préalable de travaux
- Signalement d'une panne d'éclairage sur la voirie
- Réclamation liée aux transports Téor

Service de l'Eau

- Modification du mode de paiement pour un contrat d'eau (changement de banque)
- Souscription à un abonnement d'eau
- Clôture d'abonnement d'eau

Parcours usagers : synthèse des irritants

● = une occurrence de l'irritant dans le parcours d'un citoyen

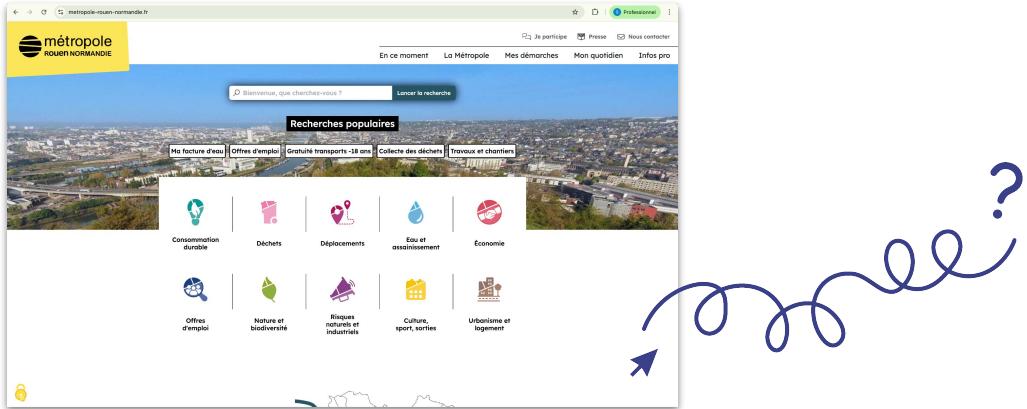


1 - Recherche et prise de contact	2 - Dépôt de la demande	3 - Échanges avec le service	4 - Résolution ou recours	Ressentis transversaux
<ul style="list-style-type: none"> ●●● Manque d'agilité entre les services Mairie et Métro (Mairie qui redirige évasivement, manque de communication) ●●● Difficulté à se repérer sur le site internet ● Plusieurs points de contact avant d'arriver au bon endroit pour sa demande ● Interlocuteur manquant de connaissance de l'offre pour renseigner l'usager ● Informations trouvées qui se révèlent inexactes ● Difficulté à avoir quelqu'un en appelant la Métropole 	<ul style="list-style-type: none"> ●●● Long délai entre le dépôt de la demande et la réponse, pas de visibilité ●●● Aucune réponse suite à la demande, éventuellement relances ●● Pas de traçabilité de la demande (confirmation, document papier, numéro suivi) ● Plusieurs interlocuteurs différents pour la même demande ● Crainte de n'avoir pas bien réalisé la démarche 	<ul style="list-style-type: none"> ●●● Réponse reçue non pertinente, évasive ou confuse ●●● Complexité logicielle ou administrative peu compréhensible ●● Interlocuteur désagréable ● Manque de communication pour une intervention prévue (fourchette large sans contact du technicien) ● Interlocuteur non fiable (je dois être recontacté mais pas de nouvelles) ● Pas d'accompagnement pour monter des dossiers techniques 	<ul style="list-style-type: none"> ●●● Pas de résolution du problème, pas d'alternative proposée ●●● Recours à des canaux formels (pétition de voisinage, courrier recommandé) ●● Demande résolue sans communication ni suivi ● Renvoi de la responsabilité sur la Mairie ● Pas de résolution du problème mais menace de sanctions ● La réponse est envoyée à la Mairie et non aux usagers 	<ul style="list-style-type: none"> ●● Isolé ●● Confus ● Démuni ● Perdu ● Perplexe ● Déçu ● Peu considéré ● Peu écouté ● Besoin de partager son expérience entre usagers (groupe facebook)

3

Tests utilisateurs du nouveau site

Le site de la Métropole ayant fait l'objet d'une refonte en août 2025, nous avons réalisé des tests pour évaluer la capacité des participants à s'orienter et à trouver la réponse à un problème sur ce nouveau site.



Protocole :

L'animatrice a reçu un participant à la fois et lui a demandé d'effectuer des actions sur le site :

- Explorer librement l'interface
- Tirer au sort un problème et effectuer la démarche correspondante
- Expliquer ce qu'il ou elle aurait fait s'il n'avait pas réussi à réaliser sa démarche

3 participants ont successivement réalisé ce test, 2 hommes et 1 femme, à l'aise avec le numérique. Les 3 participants ont tiré au sort des démarches liées aux déchets.
L'interface globale est perçue comme claire, cependant les rubriques en haut à droite et l'onglet "nous contacter" passent inaperçus.

Aucun de ces participants n'a réussi à réaliser sa démarche, soit parce que le chemin était trop alambiqué, soit parce que la réponse ne figurait pas sur le site. La page Réduire/Trier/Jeter mes déchets en particulier créait de la confusion.

Il est envisagé de poursuivre ces tests avec davantage de démarches et de participants.

Réactions aux résultats de l'enquête de satisfaction

Un questionnaire a été mis en ligne sur JeParticipe du 04 juillet 2025 au 07 septembre 2025. Il a permis de recueillir l'avis sur la relation usagers de 1350 personnes et de recruter un panel citoyen composé de 29 hommes et femmes résidant sur le territoire de la Métropole.

Nous avons souhaité compléter les données quantitatives de cette enquête par une approche qualitative. Après la présentation aux participants des premiers résultats, nous leur avons demandé de réagir à certains paradoxes identifiés.

Tout se passe bien jusqu'à ce que l'on ait affaire à vous !



Paradoxe 1 : La satisfaction globale est élevée (80%) malgré un grand nombre (39,2%) de démarches non-abouties.

Hypothèses des participants pour expliquer ce paradoxe :

- Les usagers seraient satisfaits du service global de la Métropole sur le territoire, indépendamment de leur démarche.
- Un usager serait satisfait d'avoir reçu une réponse, que son problème ait honnêtement été pris en compte, même sans aboutissement
- Il y aurait un biais lié à la formulation de la question.

Paradoxe 2 : La facilité d'accès et l'amabilité au départ sont bien notées, mais il y a plus de 50% d'insatisfaction sur la communication et la confiance

Hypothèses des participants pour expliquer ce paradoxe :

- La qualité perçue de l'accueil serait bonne jusqu'au dépôt de la demande, puis elle décroîtrait avec l'absence de suivi, et une impression de baisse de considération.

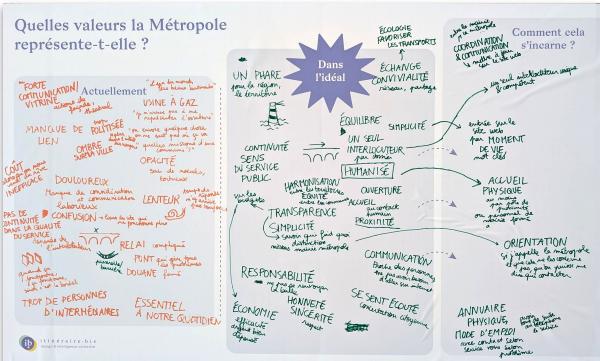
Piste d'amélioration :

- Il faudrait avoir un suivi standardisé de sa demande, et un moyen de communication.

Valeurs actuellement associées à la Métropole et à la Mairie

Pour prendre du recul par rapport aux parcours usagers, nous avons interrogé les participants sur leurs représentations de la Métropole et des Mairies, actuellement puis dans l'idéal.

Nous nous sommes appuyé sur un jeu de cartes imagé, chaque participant a choisi une carte qui représentait sa vision de l'administration.



Les représentations actuelles associées à la Métropole :

- Une usine à gaz, de l'opacité, un manque de lisibilité, de la lenteur.
- Un manque de lien, trop d'intermédiaires, un manque de responsabilité. L'impression de ne pas avoir de suivi.
- Un manque d'équité, de continuité dans la qualité du service, cela dépend de l'interlocuteur.
- Une communication de façade, sans agir dans l'intérêt des citoyens.
- La Métropole apparaît comme un concept flou.
- Un coût, sans efficacité.

C'est une usine à gaz, on n'y comprend rien



Il n'y a pas de différence entre Mairie et Métropole ! On devrait être accueillis dans tous les cas



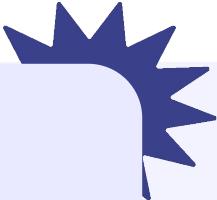
Les représentations actuelles associées à la Mairie :

- Une proximité et facilité d'accès, l'échelle du lien humain, de la réactivité.
- Un manque de lisibilité entre les missions Mairie et Métro, et une déresponsabilisation.
- Un manque de continuité dans la qualité de service, selon les Mairies l'usager est plus ou moins bien redirigé vers la Métropole.
- Peu de pouvoir, le pouvoir est maintenant délégué à la Métro.
- Un lien démocratique tangible, le Maire est élu.

La Métropole idéale

Les valeurs associées à une Métropole idéale :

- Le contact humain, la proximité.
- La responsabilité, la transparence dans la relation usager.
- La simplicité et la lisibilité sur l'organisation et les missions, sur les budgets.
- L'écoute des citoyens, la concertation, l'échange, la convivialité.
- Un phare pour le territoire, un pont.



Les façons dont pourraient s'incarner ces valeurs :

- Un accueil physique de la Métropole, sous forme de permanence à la Mairie, ou itinérant sur le territoire
- Un principe d'**interlocuteur unique** pour toute sa démarche.
- Un suivi **systématisé**, qui permette de connaître l'état de sa démarche à tout moment
- Un **annuaire physique** qui permette de s'orienter et de contacter le service concerné pour son problème.
- Un **site web repensé** avec des entrées par mots-clés, par moments de vie
- Une **cohérence** entre les services de la Métropole, les Mairies, et le site internet.



Et ensuite ?

Un grand merci aux participants du panel, qui se sont montrés impliqués et constructifs dans leurs critiques et préconisations.

Ces conclusions nourriront le diagnostic qui sera présenté aux équipes de la Métropole et aux élus. Il servira de base pour imaginer une relation usager plus satisfaisante.

Ainsi nous donnons rendez-vous aux citoyens pour d'autres temps d'ateliers en 2026, sous le signe de la co-création !

