



DOSSIER DE PRESSE - FÉVRIER 2023

PRATIQUE, ACCESSIBLE ET ÉCOCONÇU

GRENOBLE ALPES MÉTROPOLE : UN NOUVEAU SITE WEB TOUT EN SOBRIÉTÉ

CONTACTS PRESSE

THIBAUD FRECHET

thibaud.frechet@grenoblealpesmetropole.fr
06 31 93 50 63

ALEXANDRA COUTURIER

alexandra.couturier@grenoblealpesmetropole.fr
06 09 60 16 38



Pratique, accessible et écoconçu

UN NOUVEAU SITE INTERNET PLUS SOBRE POUR GRENOBLE ALPES MÉTROPOLE

Le nouveau site grenoblealpesmetropole.fr est en ligne ! Un projet de plus d'un an qui aboutit sur un tout nouvel environnement numérique pensé par et pour les habitants et usagers de la métropole de Grenoble. Pionnière, Grenoble Alpes Métropole s'adapte aux nouvelles tendances du web, avec une exigence portée sur deux critères : l'accessibilité intégrale du site et un niveau record d'écoconception. Un nouvel outil financé à 75% par France Relance.

 GRENOBLEALPESMÉTROPOLE

 Contactez-nous

 Langue ▾

 Accessibilité

Mon quotidien, ma Métropole ▾

Mes aides, mes démarches ▾

Informations pour les pros ▾

Bienvenue à Grenoble Alpes Métropole

🔍 Que recherchez-vous ?

Rechercher

Accès rapides

Déchèteries

Comment trier mes déchets ?

Contrat d'eau

Économies d'énergie

Vélo

Zone à faibles émissions (particuliers)

Plan Local d'Urbanisme Intercommunal (PLUi)

Offres d'emploi



Grenoble Alpes Métropole est la seule métropole française à disposer d'un site web avec un tel niveau d'écoconception tout en étant 100 % accessible à tous les internautes, qu'ils soient porteurs ou non d'un handicap.

En parallèle, un chantier de fond a été entrepris pour répondre aux besoins de l'internaute. Grâce à un travail de co-construction, la priorité a été donnée aux informations pratiques dont les usagers ont besoin.

Horaires des déchèteries, localisation des marchés, qualité de l'eau du robinet, démarches et aides financières en ligne... C'est ce contenu concret loin du « blabla » institutionnel et politique que l'internaute recherche et consulte avant tout.

Des orientations confirmées notamment grâce à de nombreux ateliers et tests usagers et à l'analyse poussée des usages des internautes sur l'ancien site.

SOMMAIRE

4

3 questions à Frédéric Bordage (GreenIT)

Un site ultra-performant sur le plan environnemental

6

Accessibilité numérique aux porteurs de handicap

Un site 100 % accessible à tous

8

Habitants, professionnels, agents, médiateurs du numérique...

Un site conçu par et pour les citoyens

11

Ligne éditoriale, iconographie, moteurs de recherche...

Quoi de neuf sur grenoblealpesmetropole.fr ?

13

Premiers retours et suite du projet

Le nouveau site fait l'unanimité



Florent Cholat, Conseiller métropolitain délégué au développement du numérique, à l'innovation digitale et à la gestion publique de la donnée

« Avec le lancement de son nouveau site web éco-conçu, ainsi que par toutes les actions d'ores et déjà engagées par la direction des systèmes d'information, Grenoble Alpes Métropole montre sa prise de conscience en matière de pollution numérique. La loi du 15 novembre 2021 visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique en France oblige les collectivités à mettre en place une stratégie numérique responsable d'ici janvier 2025. C'est une bonne chose, mais elle ne va pas assez loin. La Métropole intégrera ainsi dans sa stratégie des éléments liés à l'inclusion numérique par exemple, ou encore à la sensibilisation aux risques. »

3 questions à Frédéric Bordage (GreenIT)

Un site ultra-performant sur le plan environnemental

La préservation des ressources et la lutte contre le dérèglement climatique sont des priorités affichées de Grenoble Alpes Métropole. Des discours aux actes : en lançant le projet de refonte de son site web fin 2021, la Métropole s'est engagée dans une démarche d'écoconception.

Grenoble Alpes Métropole a sollicité l'accompagnement de **GreenIT**, un collectif d'experts reconnu au niveau mondial. Objectif : réduire autant que possible l'empreinte environnementale de grenoblealpesmetropole.fr tout en répondant aux besoins de ses utilisateurs. Pari réussi : **le site est aujourd'hui l'un des sites institutionnels français les plus performants sur le plan environnemental.**



Grenoble Alpes Métropole a eu la bonne idée d'intégrer l'écoconception dès le démarrage du projet.

L'écoconception s'appuie sur une méthodologie et un ensemble de bonnes pratiques pour réduire l'impact d'un site web sur son environnement. Concrètement, il s'agit de **limiter les ressources techniques** nécessaires à l'affichage d'une page ou à l'exécution d'une fonctionnalité, tout en étant **au plus proche du besoin** de l'utilisateur.

Le grenoblois Frédéric Bordage, fondateur du collectif GreenIT, a accompagné ce chantier. Il témoigne.

Un site web, ça pollue ?

Frédéric Bordage : Les serveurs, les datacenters, les box, les ordinateurs, les smartphones... tout ce petit monde a des impacts sanitaires et environnementaux majeurs. De leur fabrication à leur fonctionnement, en passant par leur recyclage : le cycle de vie des appareils dédiés au numérique contribue à 16 crises majeures comme les tensions sur l'eau et le dérèglement climatique via des émissions de gaz à effet de serre. GreenIT a mené des études au niveau national et mondial pour prouver l'impact du numérique sur l'environnement. Fait alarmant : le numérique représente 40 % du forfait annuel soutenable d'un Européen, c'est-à-dire 40 % de la quantité de gaz à effet de serre qu'on est autorisé à émettre chaque année pour que la planète survive. C'est un chiffre 10 fois trop important !

Comment avez-vous accompagné la Métropole ?

Frédéric Bordage : Grenoble Alpes Métropole a eu la bonne idée d'intégrer l'écoconception dès le démarrage du projet. Nous sommes intervenus à chaque étape, de la relecture du cahier des charges à l'audit final en passant par la

révision des maquettes. C'est ce suivi complet qui permet de mettre en œuvre un maximum de bonnes pratiques sans dégrader l'expérience des utilisateurs : design simple et épuré, taille limitée des images et des documents, hébergement écoresponsable, limitation du nombre de fonctionnalités différentes...

Au final, le site web de la Métropole est exemplaire sur le plan environnemental...

Frédéric Bordage : On peut dire que **le site grenoblealpesmetropole.fr est l'un des meilleurs sites institutionnels français sur le plan environnemental.** Il est à la première place des sites des métropoles françaises et **devance très largement les 90 sites web les plus consultés en France.** Il atteint une performance de 63/100 soit un score de C sur une échelle de A à G. C'est une excellente note, à 2 points d'obtenir le score de B. **C'est un exemple à suivre.** Quand on veut et qu'on se donne les moyens, on atteint des résultats très satisfaisants. 73 bonnes pratiques sur 115 ont été mises en œuvre. On ne pouvait pas en intégrer d'autres sans nuire à la bonne utilisation du site internet. Et ce n'est pas l'objectif de l'écoconception !

L'impact environnemental du nouveau site de la Métropole a été divisé par deux par rapport à l'ancien.

73

bonnes pratiques d'écoconception sont déployées sur le site web de Grenoble Alpes Métropole sur les 115 identifiées dans le référentiel GreenIT, soit 63 % des bonnes pratiques.

Consommation d'eau moyenne

rapportée à 1 000 personnes consultant une page du site :

- **26 litres** (soit environ 3 packs d'eau)
- **Soit 35 % de moins** que sur l'ancien site.

Émission de Gaz à Effet de Serre (GES) moyenne

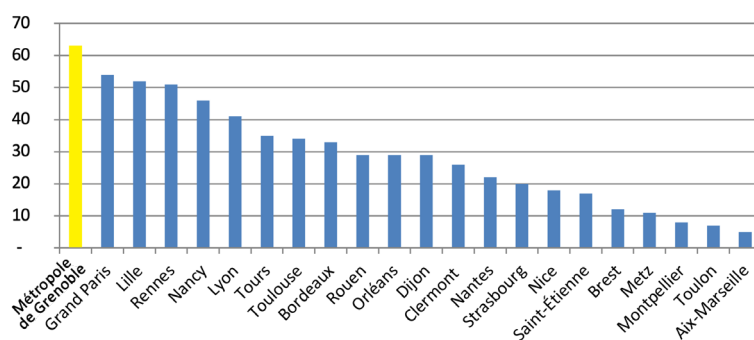
rapportée à 1 000 personnes consultant une page :

- **1,73 kilos équivalent Co₂** (soit un trajet d'environ 10 km en voiture thermique)
- **Soit 30 % de moins** que l'ancien site.

63/100

C'est l'**ÉcolIndex** obtenu par le nouveau site de la Métropole pour évaluer son impact environnemental, soit un score de C (à deux points du B !). L'ancien site était noté 29/100 (soit un score de E). **Le nouveau site est ainsi deux fois plus performant sur le plan environnemental** que la moyenne des sites des autres métropoles françaises et des 60 sites web les plus visités en France, dont ceux du CAC40.

Score EcolIndex des sites web des métropoles (note /100)



7 exemples

de bonnes pratiques pour un site internet écoconçu :

1. Limiter le nombre de fonctionnalités dès la conception du site.
2. Favoriser les designs simples et épurés.
3. Optimiser les parcours utilisateurs.
4. Éviter la lecture et le chargement automatique des vidéos et des sons.
5. Limiter le nombre d'images dans chaque page.
6. Compresser les documents proposés en téléchargement.
7. Choisir un hébergeur écoresponsable.

UN ACCOMPAGNEMENT À 360°

GreenIT a accompagné la Métropole et ses prestataires à chaque étape de construction du site : audit des maquettes, validation des spécifications techniques, pré-audit des développements et recommandations techniques, audit final après mise en ligne. Plus d'informations sur www.grenoblealpesmetropole.fr/ecoconception



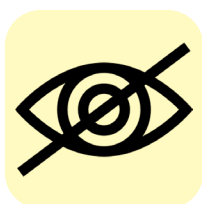
« J'ai tout de suite compris que l'enjeu de ce projet de nouveau site internet était de le coconstruire et cette idée m'a immédiatement séduit. Néanmoins, je n'avais pas en tête l'aspect « écologique » du projet. Encore moins la conscience de l'impact que pouvait avoir un site internet sur la consommation d'énergie. Quand on parle de sobriété, c'est à toutes les étapes et à tous les niveaux. C'est une vraie prise de conscience. L'expérience est inspirante car on réalise à quel point il faut combiner les ambitions écologiques avec les besoins et les attentes des utilisateurs. »

Éric, habitant de 46 ans, a participé aux ateliers de co-construction du nouveau site web.

Accessibilité numérique aux porteurs de handicap

Un site 100 % accessible à tous

grenoblealpesmetropole.fr est **le seul site institutionnel d'une Métropole 100 % accessible**. Au-delà du cadre réglementaire, Grenoble Alpes Métropole s'est engagée à rendre son site accessible à tous les internautes, qu'ils soient ou non porteurs d'un handicap. Elle s'est entourée du cabinet Access42 pour l'accompagner. Une preuve de plus de l'engagement de la Métropole en faveur de l'inclusion sociale et de la lutte contre les discriminations.



Les experts d'Access42 ont accompagné les équipes de Grenoble Alpes Métropole ainsi que ses prestataires (Adveny pour la conception et Eolas pour le développement) tout au long du parcours de construction du nouveau site. Cet accompagnement s'est traduit concrètement par la vérification et la mesure des conditions d'accès aux informations pour les personnes en situation de handicap.

Résultat : en décembre 2022, **l'audit final réalisé par Access42 révèle que le site est certifié 100 % conforme au RGAA version 4.1** (référentiel général d'amélioration de l'accessibilité).

Plus d'informations sur www.grenoblealpesmetropole.fr/accessibilite

POURQUOI RENDRE UN SITE ACCESSIBLE ?

Rendre un site web accessible, c'est prendre en compte les besoins des personnes en situation de handicap, qu'il soit visuel, auditif, moteur, intellectuel, cognitif ou psychique... En 2021, **97 % des pages web mondiales présentaient des défauts d'accessibilité**. Malgré une légère évolution positive, les résultats sont loin d'être satisfaisants... Avec son nouveau site internet, Grenoble Alpes Métropole envoie un message fort : chaque citoyen doit pouvoir accéder à l'information... **Elle est la première métropole de France à disposer d'un site web 100 % accessible**. Cela se traduit notamment par : une navigation aisée, un graphisme repensé, des informations accessibles facilement, la possibilité d'utiliser les outils interactifs ou une alternative, des contenus éditoriaux adaptés...



Laurence, 51 ans, malvoyante, est référente du standard technique de l'eau potable et de l'assainissement de Grenoble Alpes Métropole.

« L'ancien site internet de la Métropole était encombré de beaucoup d'informations et trop « flashy » au niveau des couleurs, ça me faisait mal aux yeux. Je suis aussi sensible aux types de caractères, certains sont illisibles pour moi. Je suis très contente et satisfaite du nouveau site. Les couleurs sont plus douces, la lecture plus agréable, les textes plus espacés. Je trouve génial de pouvoir adapter l'interlignage, on ne voit pas souvent cette option sur les sites internet. En tant que malvoyante, ce site est bien mieux que le précédent : c'est le jour et la nuit ! »



LE SAVIEZ-VOUS ? Via le site internet les personnes souffrant d'une baisse d'audition, sourdes ou malentendantes peuvent être mises en relation avec certains services de la Métropole en **langue des signes française** (LSF) ou par la méthode de la transcription en temps réel de la parole (TTRP). Depuis 2022, des formations sont proposées aux agents de la Métropole.

COMMENT RENDRE UN SITE ACCESSIBLE ?

Le RGAA (référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) répertorie 106 critères. Quelques exemples :

Handicap visuel

- Veiller à la compatibilité du site avec les technologies d'assistance (lecteur d'écran, plage braille).
- Contrôler la bonne structuration de l'information et la bonne structure de titre pour comprendre la structure du contenu (avec un lecteur d'écran, les malvoyants naviguent de titre en titre).
- Vérifier le niveau de contraste.
- Donner la possibilité d'adapter la taille des caractères.

Handicaps moteurs

- Penser un site navigable sans souris et compatible avec l'utilisation d'outils tels les claviers, joysticks, connecteurs spécifiques...
- Prévoir des alternatives à certains contenus. Par exemple, proposer le contenu d'une carte interactive sous forme de liste.

Pour les personnes atteintes de dyslexie

- Proposer des alternatives : possibilité d'adapter la taille des caractères selon les besoins par exemple.
- Offrir un moyen de contact.

Benoît Coudreuse, 35 ans, est urbaniste au Pôle aménagement du territoire de Grenoble Alpes Métropole.

« J'ai suivi une formation sur la conception de documents Word accessibles à tous. Cette formation m'a permis de mettre en lumière l'importance du choix de la police, de sa taille, des couleurs. Il faut tenir compte des différents handicaps : les dyslexiques, les personnes malvoyantes... J'ai trouvé cette approche vraiment très intéressante, elle nous ouvre la porte sur une autre façon de travailler, en mettant les usagers au cœur du dispositif. »

UN OUTIL POUR RENDRE LA LECTURE DU SITE PLUS CONFORTABLE POUR TOUS



Accessibilité

Confort de lecture et accessibilité

TAILLE DU TEXTE

— **Abc** ↓ ↑ **+**

ESPACEMENT ENTRE LES LIGNES

— **Abc** ↓ ↑ **+**

MODE CLAIR/SOMBRE

☀️ 🌙

En cliquant sur l'onglet «Accessibilité» proposé en haut du site, les internautes peuvent accéder à **des outils leur permettant de rendre leur lecture des pages plus facile** : mode clair ou sombre, agrandissement de la taille du texte et de l'interlignage. Un outil utile à tous et notamment aux personnes ayant des problèmes de vue ou de lecture.

NOUVEAU !

Hiver 2023 / Février-Mars

Métropole Mag n°6

[Feuilleter](#)

[Télécharger \(11.9 Mo, pdf\)](#)

Alternative audio

▶ ● 0:00:00 / 2:00:02 🔊

LE SAVIEZ-VOUS ? Parmi les évolutions en faveur de l'accessibilité numérique, **le magazine de la Métropole** est désormais disponible **en version sonore** grâce à un partenariat avec la Bibliothèque sonore de l'Isère.

Habitants, professionnels, agents, médiateurs du numérique...

Un site conçu par et pour les citoyens

Stop aux pavés de textes trop institutionnels ou techniques. Place aux informations concrètes qui intéressent les habitants de la Métropole. Et qui mieux que les citoyens eux-mêmes pour exprimer leurs attentes ? Habitants, professionnels, agents de la collectivité et médiateurs du numérique ont été mobilisés tout au long du projet de refonte du site internet de la Métropole.

DE L'AMORCE À LA MISE EN LIGNE : UNE CO-CONSTRUCTION À TOUTES LES ÉTAPES

Tout au long du projet de nouveau site, de nombreux citoyens ont été mobilisés pour exprimer leur avis, leurs préoccupations et leurs besoins. L'agence Advuency a assuré sa conception et a chapeauté les quelques 25 ateliers de co-construction avec près de 100 personnes mobilisées au total.

••••• **Septembre 2021**

Deux enquêtes en ligne (grand public et agents métropolitains) pour connaître les avis sur l'ancien site internet.

••••• **13 et 14 décembre 2021**

Ateliers d'analyse de l'ancien site web et préconisations pour le nouveau site.

Une succession de quatre ateliers différents le temps d'une demi-journée avec un groupe de médiateurs du numérique, des professionnels et des habitants de la Métropole :

- Un quiz pour évaluer les connaissances sur le rôle et les missions de la Métropole de Grenoble.
- Des tests utilisateurs où chaque participant a été chronométré et observé par un animateur pour comprendre comment il se comporte face à un scénario donné.
- Un atelier « oui/non » pour recueillir les avis et débattre sur les fonctionnalités du site internet.
- Un échange pour collecter les avis sur l'ancien site et les améliorations souhaitées.

••••• **Février/mars 2022**

4 ateliers de tests des contenus de l'ancien site avec des personnes ayant des difficultés à utiliser les outils numériques ou parlant difficilement le français.

••••• **1^{er} mars 2022**

Atelier avec des personnes en situation de handicap (visuel, auditif, moteur).

••••• **7 mars 2022**

Test de la nouvelle arborescence via des entretiens d'1h à 2h par personne.

••••• **Novembre/décembre 2022**

Questionnaire sur le nouveau site web et suggestions d'amélioration, nouveaux tests.

L'atelier chronométré « test utilisateur » a été reproposé. Résultat : la recherche était beaucoup plus rapide et facile sur le nouveau site web. La durée du parcours utilisateur pour trouver l'information passait parfois de 2 minutes au premier atelier à 15 secondes au test final !

••••• **13 décembre 2022**

Mise en ligne du nouveau site grenoblealpesmetropole.fr.



Cédric Maury, Chef de projet à l'agence Advency, qui a accompagné la Métropole dans la conception du site.

« J'ai rarement vu des audits aussi poussés. Généralement, on organise des ateliers avec les équipes en interne et c'est directement pour travailler sur la nouvelle arborescence du site internet ou les nouvelles maquettes. Avec Grenoble Alpes Métropole, nous sommes allés en profondeur sur ce qui allait ou n'allait pas dans l'ancien site internet. Ces analyses et échanges avec les usagers du site internet ont formé une base solide sur laquelle Advency s'est appuyée lors de la conception de l'arborescence du site, des maquettes et des wireframes (maquette fonctionnelle). »

Les agents de la Métropole sollicités

À travers des ateliers dédiés et des questionnaires en ligne, les agents de la Métropole ont été impliqués dans le projet de refonte du site internet de l'institution. En tout, ils sont une cinquantaine d'agents, tous services confondus, qui ont mis la main à la pâte.



Benoît Coudreuse, urbaniste au Pôle aménagement du territoire de Grenoble Alpes Métropole.

« Je suis amené à mettre en ligne les informations qui concernent l'urbanisme et notamment le PLUI sur le site de la Métropole. Quand on travaille dans son coin, même si on est en lien avec le service communication, on reste persuadé que l'information que l'on met en ligne est claire, accessible et compréhensible par tous et donc par les usagers du site. Travailler en collaboration avec les collègues des différents services m'a permis de me rendre compte à quel point ce qui me paraissait limpide sur les questions d'urbanisme ne l'était pas toujours pour les autres ! »

Des médiateurs du numérique aussi

La Métropole a sollicité différents médiateurs du numérique, notamment ceux du PIMMS* médiation Isère, qui accompagnent des personnes en situation de précarité, éloignées du numérique ou dont la langue maternelle n'est pas le français pour leurs démarches administratives.



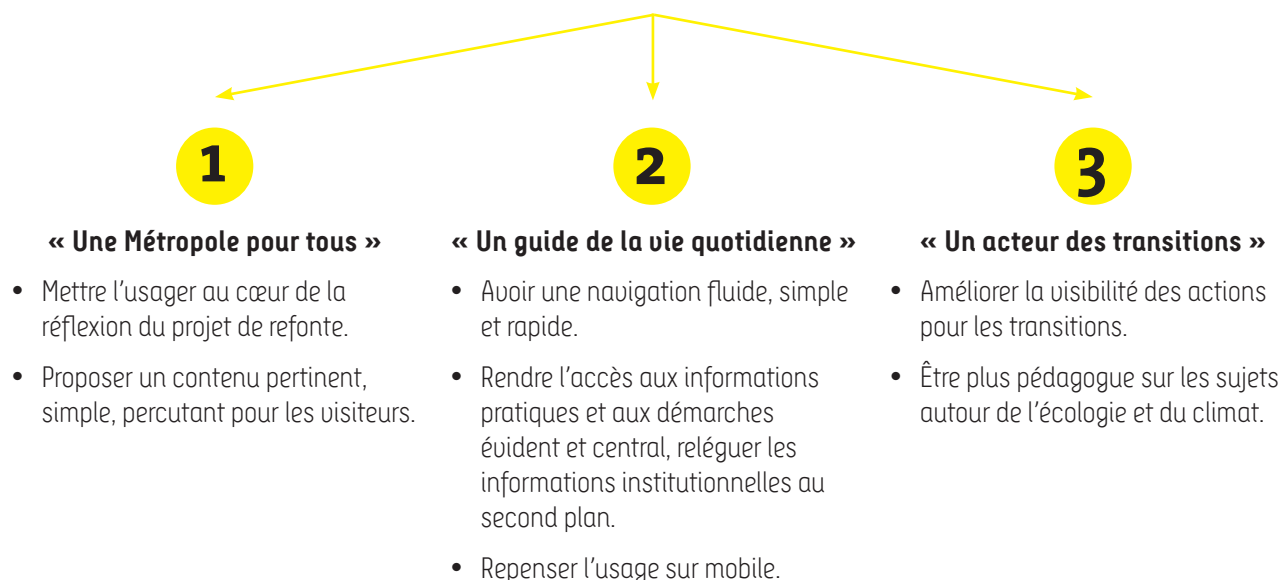
Wesley Klein, chargé de mission numérique au sein du PIMMS* médiation Isère.

« Sur l'ancien site web, une imbrication de liens rendait la navigation compliquée pour une personne éloignée du numérique. Maintenant, en un ou deux clics, on arrive à aller sur la page qu'on souhaite visiter. C'est un de nos retours qui a été pris en compte. Un gros effort a été mené sur la clarté de l'information et la pertinence du contenu éditorial. J'ai trouvé cette initiative super. J'aimerais que d'autres organismes prennent le même chemin. Trouver l'information, aller sur le bon site, créer un compte, trouver la bonne démarche... Cela peut être très compliqué suivant les situations. »

*Point d'information médiation multi services

DES FONCTIONNALITÉS QUI RÉPONDENT AUX BESOINS DES USAGERS

Le citoyen est le premier concerné lorsqu'il s'agit d'accéder aux services pratiques de la Métropole et aux démarches en ligne. Pour cela, un effort considérable a été mené autour de la clarté, la lisibilité et la rédaction de l'information sur le site web de Grenoble Alpes Métropole. Tout comme sur le graphisme ou encore l'organisation des pages... Surtout, la Métropole a axé ce projet autour de trois grandes orientations :



Cédric Maury, Chef de projet à l'agence Aduency.

« Ce n'est pas un site que l'on va voir pour le loisir, c'est un site que l'on consulte pour trouver de l'information concrète et rapidement. 90 % des préconisations que nous avons faites ont été retenues par la Métropole ce qui nous a permis d'avancer librement. Nous avons vu avec les usagers ce qu'ils voulaient et nous sommes partis dans cette direction. Ainsi, le besoin usager a vraiment été respecté, ce qui n'est pas toujours le cas. Un adage dit : "On ne fait pas un site web pour soi-même on fait un site web pour les personnes qui le consultent". »

Ligne éditoriale, iconographie, moteurs de recherche...

Quoi de neuf sur grenoblealpesmetropole.fr ?

Simplifier les textes, aller à l'essentiel, revoir les iconographies, permettre à l'internaute de trouver l'information qu'il recherche et qui lui correspond : voilà la feuille de route du nouveau site web de Grenoble Alpes Métropole. Un chantier d'ampleur qui a nécessité une refonte de l'ensemble du contenu.

DES CONTENUS PLUS SIMPLES ET DIRECTS

Pour ce nouveau site, la Métropole a remis en question sa façon d'écrire les textes. Objectif : les rendre plus facile à lire et permettre aux internautes de trouver rapidement les réponses à leurs questions.

Les éléments de la nouvelle ligne éditoriale du site internet grenoblealpesmetropole.fr

- » Écrire en s'inspirant des règles du Facile à lire et à comprendre (FALC) pour rendre les textes accessibles et intelligibles à tous.
- » Simplifier la lecture des pages en proposant deux niveaux de lecture (un résumé rapide à lire / un contenu plus développé) pour délivrer les messages plus efficacement.
- » Créer une rubrique « Le savez-vous ? » pour interpeller l'internaute sur des actions de Grenoble Alpes Métropole, en les traitant de façon plus ludique ou pédagogique.
- » Adapter les accès rapides en page d'accueil en fonction de leur popularité ou de l'actualité.
- » Mailler davantage les pages entre elles, avec notamment la création d'une partie « Cela peut vous intéresser » qui met en avant des pages connexes à la fin de chaque page de contenu.



C'est quoi le FALC ?

Le FALC, Facile à lire et à comprendre, est une méthode qui permet de limiter l'exclusion numérique de certaines personnes. L'objectif est de traduire un langage « classique » ou institutionnel en un langage simplifié.

Les principales règles du FALC :

- **Aller à l'essentiel** : supprimer tout élément de texte qui n'apporte pas une information directe, utile à l'utilisateur.
- **Utiliser des mots d'usage courant** : éliminer le jargon institutionnel et technique.
- **Faire des phrases courtes et simples** : sujet/verbe/complément.
- **Découper l'information en paragraphes courts** avec des titres explicites.
- **Éviter les métaphores**, mots d'une langue étrangère (sauf s'ils sont très connus), les abréviations, initiales, acronymes...



DES DESSINS PLUS SOBRES AUSSI !

Sur le nouveau site, même le choix des dessins répond à des principes d'écoconception et de style. Plus légers, les dessins peuvent aussi être personnalisés plus facilement que les photos. Réalisés par Josselin Menez du Studio La Mine à Grenoble, ils évolueront au fil des saisons.

UNE INFORMATION PLUS PERSONNALISÉE

De nombreux outils de recherche ont été déployés sur le site pour rendre l'information encore plus personnalisée.

Par exemple :

- » connaître les jours de **collecte des poubelles** dans sa rue,
- » trouver **la déchèterie** qui correspond à son besoin,
- » localiser **un marché** en fonction de son jour ou des produits vendus,
- » consulter l'origine de **son eau du robinet** et les dernières analyses réalisées.

Prochainement, **la création d'un espace citoyen** permettra à l'internaute d'accéder directement au sein d'une même page aux informations pratiques liées à son adresse (jours de ramassage de ses poubelles, analyses de son eau...) et de regrouper ses pages favorites pour y accéder plus rapidement.

ÊTES-VOUS SATISFAIT DU CONTENU DE CETTE PAGE ?

Aidez-nous à améliorer notre site

Êtes-vous satisfait du contenu de cette page ?

Oui Non

La Métropole propose **un questionnaire de satisfaction en bas de chaque page** du site web. Il permet de signaler si le contenu d'une page a répondu aux besoins d'informations ou non. Si ce n'est pas le cas, l'internaute peut suggérer une modification de la page et la direction de la communication s'engage à l'analyser et à répondre à l'internaute.

En un mois, plus de 800 internautes ont rempli le questionnaire. **75 % sont satisfaits du contenu !** Environ 150 usagers ont émis des suggestions d'amélioration des contenus souvent très pertinentes, prises en compte au cas par cas par la Métropole.

Premiers retours et suite du projet

Le nouveau site fait l'unanimité

Le nouveau site mis en ligne le 13 décembre 2022 semble répondre aux attentes des citoyens, professionnels et participants aux différentes étapes de conception. Comme un site web est sans cesse en renouvellement, d'autres étapes clés suivront en 2023.

Des premiers retours très positifs

97 % préfèrent le nouveau site au précédent.

91 % préfèrent le nouveau design du site.

94 % trouvent la page d'accueil agréable et 100 % claire.

÷ 5 Les défis recherche réalisés montrent un temps de recherche d'une information donnée considérablement réduit (jusqu'à 5 fois moins long).

88 % trouvent l'utilisation du moteur de recherche plus facile.

Et maintenant ?

Un espace citoyen est en cours de conception et sera mis en ligne d'ici septembre 2023. Il permettra à l'internaute d'accéder plus facilement à des contenus ciblés en fonction de son adresse ou de ses centres d'intérêts (déchèterie, analyses de l'eau, qualité de l'air, jour de collecte des poubelles...) et aux démarches en ligne.

Les citoyens qui ont participé aux tests témoignent

C'est top d'avoir mis en second plan la partie institutionnelle. Sinon super travail, je m'y retrouve totalement.

Pas trop de blabla. À 100% pour ce nouveau site.

Cela redonne un bon coup de fouet.

Très beau travail. C'est beaucoup mieux qu'avant, il n'y a pas photo.

Cela donne le sentiment que le site a réussi à s'affranchir des "lourdeurs administratives" pour être dédié à l'utilisateur.

La main tendue de l'institution pour faire adhérer les utilisateurs à son univers est bien.

Salima, habitante de 46 ans, a participé aux ateliers de co-construction du nouveau site web.

« L'interface web est à l'image de ce que peut offrir tout service public : un droit égal à l'accès aux services. Cela se traduit par la vulgarisation d'informations : enfin on arrête avec le jargon administratif incompréhensible ! Dès la page d'accueil on retrouve des accès rapides, ce qui n'est pas forcément le cas pour d'autres sites institutionnels. Les différents besoins des usagers sont mis au premier plan. Les pages web sont très épurées. Visuellement mon œil, mon cerveau, ne sont pas pollués par des masses de textes, d'images, de vidéos... J'ai apprécié le dégradé de jaune et ces personnages un peu plus dans l'ère du temps. On a pris en compte mes besoins, mon mode de vie. C'est une transformation réussie. »