

CARNET DE BORD

*on vous raconte
la refonte du site
métropole.rennes.fr*



Sommaire

Démarche et conception ouverte -----	3
Ergonomie et contenus -----	4
• <i>Ergonomie</i>	5
• <i>Moteur de recherche</i>	10
• <i>Contenus</i>	11
Concertation -----	15
• <i>Consultation citoyenne en phase de bilan</i>	15
• <i>Groupe de concertation projet</i>	15
• <i>Travail mené avec le service relations aux citoyens</i>	16
• <i>Travail mené avec les agents des communes</i>	17
Accessibilité-----	18
• <i>Accessibilité : Viser le 100%</i>	18
• <i>Accessibilité vs conformité</i>	18
Eco conception -----	19
• <i>Démarche d'éco conception</i>	19
• <i>Audit RGEN</i>	20
Hébergement -----	21
• <i>Hébergement hybride</i>	21
• <i>Hébergement unique</i>	21
Design system-----	22

**Ce Carnet de bord est né d'une envie collective !
Celle de partager le quotidien d'un projet de refonte.
Ce travail à plusieurs mains (seize tout de même !)
s'est construit au fur et à mesure, dans une logique
de conception ouverte.**

On y retrouve, classés par thématiques, les engagements portés dans le cadre de cette refonte, rappelant au passage les quatre piliers de notre cahier des charges (inclusion, accessibilité, éco-conception, partage et biens communs).

Le Carnet de bord est un espace plus informel que le plan assurance qualité (PAQ). Il peut être vu comme un complément, une sorte de face B. Il compile des questions, partage des retours d'expérience et des ressentis, évoque des choix et des incertitudes.

Au-delà du plaisir à coécrire ce document, nous nous sommes dit que ce Carnet de bord pourrait être un support utile pour toutes celles et tous ceux qui se lanceraient dans un projet numérique et qui pourraient être amenés à se poser les mêmes questions que nous.

Les entrées sont thématisées et suivent le déroulement du projet. Toutes les parties prenantes, prestataires comme équipe projet, ont participé.



"L'approche de conception ouverte (entre entretiens, sessions de comités citoyens, ateliers, tests, plan assurance qualité, carnet de bord et fichiers de travail mis à disposition de tous et toutes) a été très bénéfique pour prendre des décisions éclairées, justifiables et justifiées tout au long du projet.

Je suis heureux que nous ayons réussi à la mettre en place et la maintenir sur la durée du projet de refonte malgré un calendrier serré, et même au-delà avec une relève assurée par l'équipe de la Métropole pour continuer à faire vivre cette approche sur le long terme. – Florian Guillaumont



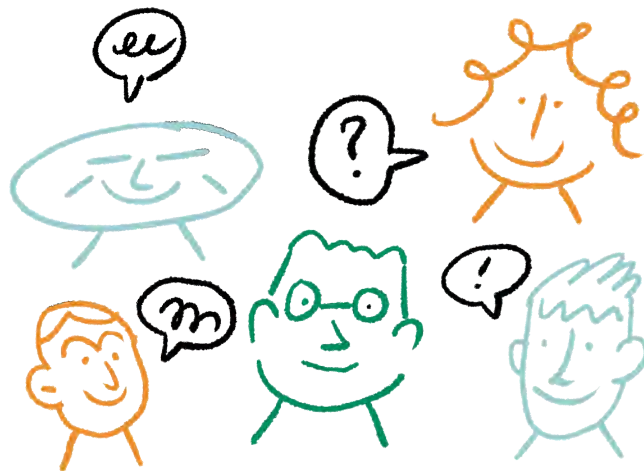
"Il fallait profiter de cet élan collectif pour raconter notre projet. Au fil de l'eau... Montrer que la coopération et le partage de valeurs communes ont été, de bout en bout, les conditions de réussite de notre projet." – Estelle Soleillant



« Ce projet de refonte a été tentaculaire, porté par une dynamique de co-construction dès les premières étapes en octobre 2023. Les ateliers avec les agents, les habitants et les élus ont permis d'aborder aussi bien l'ergonomie et la navigation que la révision complète des contenus avec les services, sensibilisant dans le même temps aux enjeux d'accessibilité et d'éco-conception. La collaboration avec le groupement s'est révélée particulièrement fluide. Loin d'être un frein, ce format s'est avéré bénéfique, apportant une expertise pointue et complémentaire sur les aspects techniques et éditoriaux, s'inscrivant dans notre stratégie pour un numérique responsable. Une belle réussite collective.»

– Emmie Niard

Contributeurs :
Christophe Panon,
Alexis Benoit,
Audrey Buffières,
Anne Faubry,
Florian Guillanton,
Alban Jubert,
Emmie Niard,
Estelle Soleillant



Ergonomie et contenus

Ergonomie

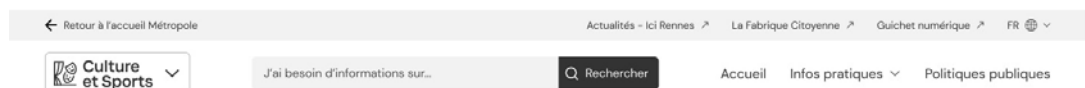
Novembre 2024
→ janvier 2025

Navigation

Distinction pratique / politique : Le plus gros changement a été la distinction dans le menu entre les contenus « pratiques » sur la recherche d'information, qui constitue l'essentiel des attentes usagers, et les contenus plus « politiques » d'éléments de communication de la métropole vers les habitants.

La question de l'appellation de ces catégories a fait l'objet de plusieurs itérations et tests auprès des usagers.

Navigation entre les sous-domaines : initialement, le menu d'en-tête était constitué d'un sur-menu pour les liens externes et d'une navigation principale où l'on pouvait changer de sous-domaine via un bouton accordéon. Mais cette navigation n'était pas claire du tout pour les utilisateurs. Ils ne comprenaient pas comment changer de sous-domaine, ni que le menu était contextuel au domaine en question. Exemple de retour utilisateur : « Potentiellement ça peut être réglé en le mettant vraiment en évidence. Peut-être qu'en le mettant hyper en évidence on ira dessus. » Le bouton « Rennes Métropole » était pourtant déjà très gros, encadré de noir, et avec une icône ! Mais les utilisateurs ne le voyaient pas, ou ne pensaient pas à cliquer dessus.



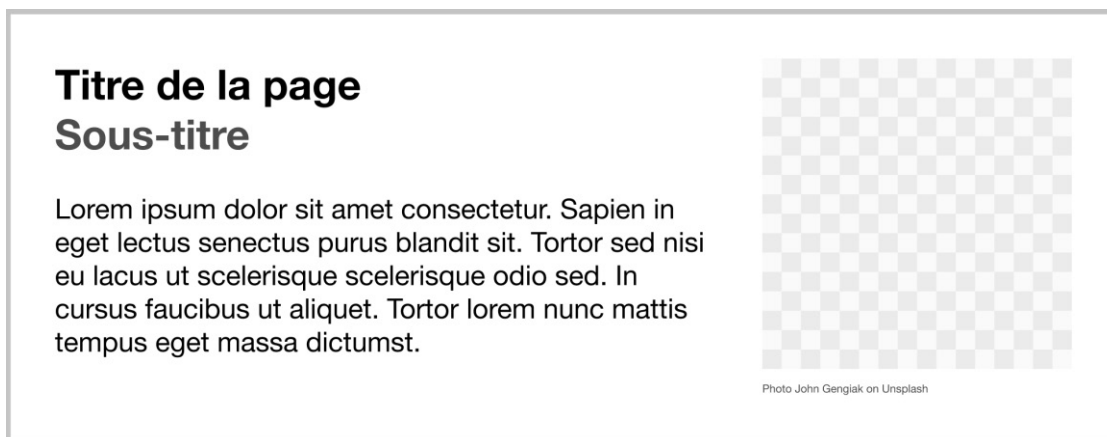
La logique a donc été de passer les univers thématiques en en-têtes et le menu contextuel par thématique en sous-menu.



Cela a beaucoup mieux fonctionné lors des tests ultérieurs.

En-têtes, fiabilisation de l'information et signalétique de types de contenus

Les en-têtes des pages ont été l'objet de plusieurs propositions et tests, avec pour objectif de faciliter au maximum le sens de l'orientation sur les sites. Les catégories de pages simples (qui ne sont pas des projets, actualités, événements ou formations) n'apparaissaient pas sur le thème socle d'Osuny, car il n'était pas initialement possible d'en ajouter sur ce type de pages. Il a finalement été décidé d'ouvrir cette possibilité pour permettre le repérage et la navigation par catégorie, comme c'est le cas sur les autres types de pages. À titre d'information, voici l'aspect d'un en-tête de page simple sur le thème socle d'Osuny, sans aucune modification :



Il est ressorti lors des tests initiaux sur wireframes que les en-têtes pouvaient donner l'impression de représenter l'entièreté des informations disponibles sur la page, surtout en l'absence d'image d'illustration, ce que nous avons pris en compte pour la suite, et qui nous a poussés à opter pour des en-têtes colorés.

Pour nous, il était également important de prendre en compte les usages hérités du précédent site, notamment ceux remontés par le service Relations aux citoyens de la Métropole. Au cours des entretiens d'enquête en première phase d'accompagnement, nous avons constaté auprès d'eux que les images leur étaient très utiles pour guider les usagers en difficulté, et pour vérifier qu'ils se trouvaient sur la bonne page. L'aspect illustratif des images de couverture des pages avait été détourné pour s'en servir de points de repère, rendant celles-ci incontournables dans leur usage au quotidien.



L'aspect illustratif des images de couverture des pages avait été détourné pour s'en servir de points de repère, rendant celles-ci incontournables dans leurs usages au quotidien.

À la suite de ce constat, nous avons opté avec l'équipe de refonte pour un compromis :

- nous avons gardé les images d'illustration des pages dans un premier temps – au détriment de l'éco-conception radicale, tout en sachant que les images sont toujours compressées –, afin de ne pas contrevenir à cet usage,
- nous avons en parallèle renforcé les autres moyens de repérage autant que possible, abordés sous l'angle de la signalétique de typologie de contenu.

En partant des deux typologies principales de contenu que sont les fiches d'informations (informations pratiques) et les pages « Nos actions » (contenu institutionnel et/ou politique), nous avons modifié l'anatomie des en-têtes pour utiliser le type de contenu comme une catégorie, mais affiché sous forme de label au-dessus du titre de page (Fiches d'informations, dans l'exemple ci-dessous). Les autres catégories, qui sont utilisées pour préciser la sous-thématique du contenu, se trouvent en bas à droite de la zone de texte de l'en-tête (Numérique, dans l'exemple ci-dessous) :



Ces catégories sont toutes cliquables, de sorte que l'on arrive sur une page de liste des autres contenus tagués avec la même catégorie, au clic sur cette dernière. **Nous avons également décidé d'utiliser la couleur comme signalétique, afin de créer un effet d'habitude à l'usage.** Ainsi, l'ensemble des pages de la galaxie de sites qui traitent de contenus de type « informations pratiques » auront un en-tête bleu lavande, comme sur l'exemple, indépendamment de leur localisation dans les sites thématiques. Les pages qui traitent les contenus institutionnels ou politiques fonctionnent de la même manière, avec un en-tête en vert clair.

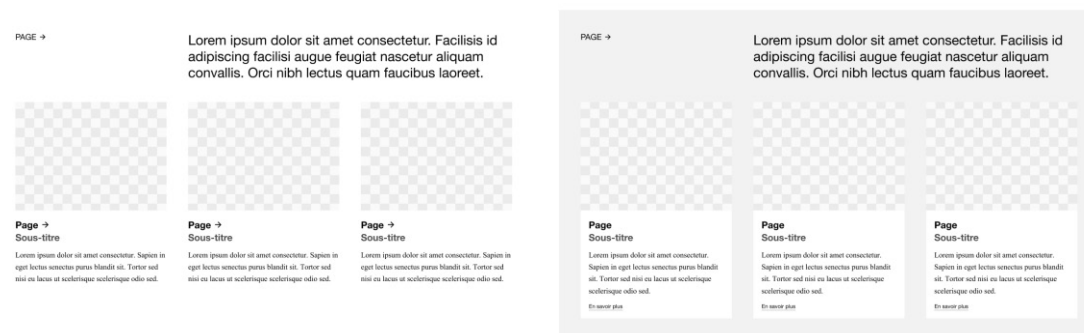


Cette approche a été appréciée et validée lors des tests sur maquette, avec une majorité de retours positifs concernant l'usage combiné de la couleur et de la signalétique de types de contenus, favorisant grandement le repérage au sein des pages des sites de la galaxie.

Déclinaison de la signalétique

On retrouve la logique de signalétique de typologie de contenu sur les listes de pages (les éléments qui permettent de mentionner une ou des pages dans une autre pour s'y diriger si l'on clique dessus).

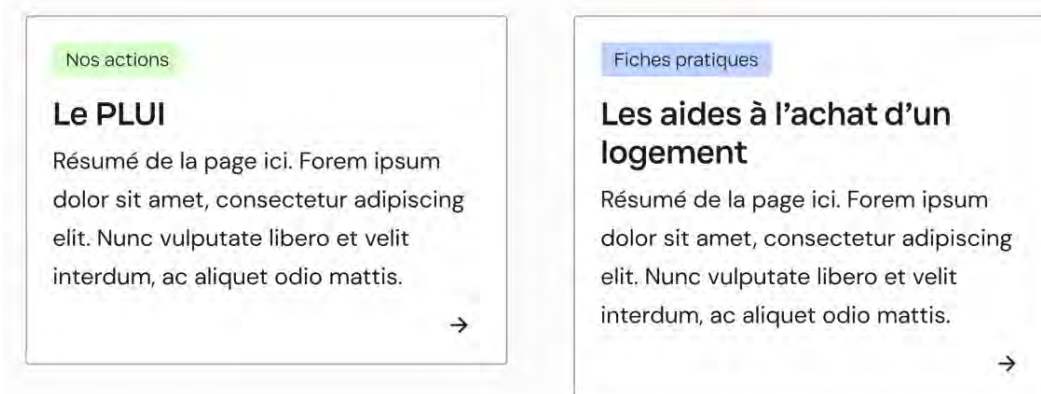
À titre d'exemple, voici l'aspect d'une liste de pages sous les formats Grille et Cartes respectivement dans le thème initial (qui font partie des mises en page parmi lesquelles les contributeurs peuvent choisir lors de la création d'un bloc de liste de pages) :



Les voici lorsqu'on active la visibilité des données de pages, en bleu dans le thème initial :



Et enfin, les voici sur le thème modifié pour Rennes Ville et Métropole :



Ces dernières intègrent systématiquement la typologie de contenu, sous forme de label où l'on retrouve la couleur qui correspond au type de contenu de destination. Nous avons toutefois décidé de ne pas afficher les sous-thématiques, afin de limiter la charge visuelle et cognitive générée par ces éléments d'interface, notamment en raison du fait que les listes de pages sont fréquemment amenées à contenir plusieurs cartes côte à côte, voire en grille.

Fiabilité de l'information

Ce travail sur les en-têtes a également été l'occasion de répondre à un autre irritant, formulé à de nombreuses reprises dans le questionnaire préalable à l'accompagnement, puis dans notre enquête complémentaire : la fiabilité (perçue, du moins) de l'information. **En effet, l'ancien site n'affichait aucune information (métadonnée) à propos d'une page. Il était donc impossible de savoir quand elle avait été publiée, et si elle avait été mise à jour** depuis, ce qui est problématique – particulièrement dans le cas des fiches d'informations qui traitent de démarches, ces dernières pouvant évoluer fréquemment. À titre d'exemple, ce problème de fiabilité de l'information était très prégnant pour l'une des agentes interrogée, membre du service État civil : certaines démarches pouvaient évoluer toutes les cinq à six semaines, et nombre d'utilisateurs étaient perdus lorsque l'ancien site de la Métropole communiquait une information à propos d'une démarche et redirigeait vers une page du gouvernement qui en donnait une différente, faute de mise à jour et d'indication sur la date de l'information du côté de la Métropole.

Plus largement, la visibilité des métadonnées sur les en-têtes des pages a permis d'augmenter la fiabilité perçue des informations lors des tests, leur agencement ayant aussi fait l'objet de tests afin de limiter la surcharge visuelle.

Fiches d'informations

Les horaires des piscines

Où nager, quel jour et à quelle heure à Rennes et dans la métropole ?
Tous les horaires d'ouverture des piscines et de leurs bassins.

Temps de lecture
2 minutes

Publié le
30/01/2025

Mis à jour le
03/10/2025

Catégories
[Sports et loisirs](#)

Enfin, la présence de cette signalétique assortie aux métadonnées a également été appréciée par les usagers en situation de handicap, qui utilisent des lecteurs d'écran ou des plages braille pour la navigation, leur permettant de savoir très rapidement s'ils se trouvent au bon endroit ou non, et de naviguer vers des contenus similaires sans devoir aller jusqu'au pied de page qui renvoie également vers des contenus similaires.

Moteur de recherche

Le moteur de recherche était un aspect important du cahier des charges, et encore plus avec la proposition d'une approche en galaxie de sites. Il fallait en effet une interface sur-mesure qui permette de retrouver la signalétique utilisée sur l'ensemble des sites, sans pour autant être trop lourde.

Le filtrage était également un enjeu à prendre en compte, car de nombreuses options se présentaient à nous, mais il aurait été trop complexe d'un point de vue ergonomique et donc inutile de toutes les retenir, ce qui a été confirmé au cours des tests.



"Nous avons opté pour deux types de filtrage qui reprennent les deux approches complémentaires pour les contenus sur le site : les thématiques et les types de contenus. Les cartes de pages ont quant à elles été adaptées pour présenter ces deux informations à la fois."

Moteur de recherche

Fermer X

recherche par mots clés

résultats pour "recherche par mots clés"

Fermer les filtres

Filtrer par thématique

☐ Rennes Ville et Métropole

☐ Aides, solidarités et égalités

☐ Démarches administratives

☐ Transports et circulation

☐ Déchets et propreté

☐ Enfance, éducation, jeunesse

☐ Culture et Sports

☐ Logement et urbanisme

☐ Santé et environnement

☐ Économie et emploi

☐ Numérique et recherche

Filtrer par type d'information

☐ Fiches d'informations

☐ Nos actions

Appliquer les filtres

Effacer les filtres

8 résultats par page - Page 1 sur #

Domaine thématique

Fiches d'informations

Notre vision politique

Lorem ipsum dolor sit amet consectetur. Sapien in eget lectus senectus purus blandit sit. Tortor sed nisi eu lacus ut scelerisque scelerisque odio sed.

Domaine thématique

Fiches d'informations

Notre mission

Lorem ipsum dolor sit amet consectetur. Sapien in eget lectus senectus purus blandit sit. Tortor sed nisi eu lacus ut scelerisque scelerisque odio sed.

Domaine thématique

Fiches d'informations

Manifeste

Lorem ipsum dolor sit amet consectetur. Sapien in eget lectus senectus purus blandit sit. Tortor sed nisi eu lacus ut scelerisque scelerisque odio sed.

Domaine thématique

Nos actions

Organes et fonctionnement

Lorem ipsum dolor sit amet consectetur. Sapien in eget lectus senectus purus blandit sit. Tortor sed nisi eu lacus ut scelerisque scelerisque odio sed.



L'arborescence du site Ville et Métropole a été particulièrement complexe et a fait l'objet d'itérations jusqu'aux derniers tests utilisateurs.

Structuration du contenu et des thématiques

Abordée dès le premier atelier de conception, la structuration du contenu a été déterminante pour la suite du projet. Celle-ci mêlait en effet des sujets de lisibilité, de logique d'indexation, de limitation des redondances, mais également d'organisation au sein de l'équipe de journalistes qui rédigent et gèrent les contenus du site.

Formulation des thématiques

La première intention était de formuler les entrées avec des verbes d'action plus engageants, et parlants pour l'utilisateur. Mais il était très difficile de synthétiser des thématiques beaucoup plus larges que pour d'autres métropoles, en des formulations concises tout en utilisant des verbes. Pour garder un menu concis, sans trop de niveaux de profondeur, et parlant, il a été décidé de conserver la logique de thématiques telle qu'actuellement sur le site de Rennes Métropole.

Même si la logique a été conservée par rapport au site précédent, les thématiques ont fait l'objet d'un gros travail de reformulation concomitant au travail de restructuration. Exemple : « Aides, solidarités et égalité », plutôt que « Solidarités », dans lequel le public concerné ne se reconnaissait pas lors des tests.

Novembre 2024

Sous-domaines et thématiques



Échanges nombreux et nourris autour de l'architecture en sous-domaines thématiques.

Classification par thématiques

La classification par thématiques ne correspond pas à tous les éléments de contenus pratiques et politiques publiques. Exemple : où met-on les politiques égalité, solidarité ?



Le choix de créer une entrée « Aides », qui regroupe toutes les aides de la Ville et de la Métropole, toute thématique confondue, a permis de contourner le problème. Dans ce sous-domaine « Aides », on intègre les politiques de solidarité au sens (très) large, qui intègre l'égalité, etc.

Sous-domaines Ville et Métropole

Un autre nœud est apparu pour les sous-domaines Ville et Métropole. Cela s'apparentait à un gros retour en arrière, avec une vision démutualisée de la collectivité. Ce n'est pas satisfaisant pour les politiques, pour les services ni pour les usagers, auprès de qui notre communication est largement faite depuis plusieurs années sur des collectivités mutualisées. En outre, cela crée des doublons Ville et Métropole pour les éléments tels que la participation citoyenne, des documents officiels, etc. Il a été décidé de ne concevoir qu'une seule entrée institutionnelle : Ville et Métropole. Avec le détail de fonctionnement pour chaque institution.

.rennes ou .metropole.rennes.fr ?

Cette architecture en sous-domaines a impliqué un changement complet de nos pratiques menées jusqu'ici avec nos url. Par exemple, pour un article sur les transports, on passe de :

metropole.rennes.fr/pratique/transports

à transport.metropole.rennes.fr/pratique.

La nouvelle logique a entraîné des questions sur le choix du domaine. Dans l'écosystème numérique de la Ville et de la Métropole, nous avons de tout : .rennes.fr, .rennesmetropole.fr, .metropole.rennes.fr... Cela soulève un problème de gouvernance à ce sujet. Aujourd'hui, ni la Direction de la communication ni la Direction des services numériques n'a de politique claire et formalisée sur ce sujet. Une réflexion a, depuis, été engagée sur le sujet qui touche directement notre notoriété et notre référencement.

Plusieurs inquiétudes :

- Le choix de l'un ou l'autre domaine pourrait venir concurrencer des domaines existants.
- Le choix de l'un ou l'autre domaine pourrait venir préempter le souhait des services de créer de futurs sites.
- Le choix de l'un ou l'autre domaine a un impact politique, dans un contexte où la place de l'intercommunalité doit être plus visible et lisible.
- Le sujet de la gestion du consentement aux cookies (CMP) a été également évoqué. Un recueil unique n'était possible que sur la base d'un domaine principal identique à l'ensemble des sous-domaines.

Quel arbitrage ?

La possibilité de fonctionner par compétence a été envisagée mais la plupart des thématiques ont un peu des deux.

Exemple : enfance.rennes.fr et transports.metropole.rennes.fr.

Il a été envisagé de tout passer en rennes.fr, pour des questions de lisibilité et de clarté : Rennes est à la fois le nom de la Ville et de la Métropole.

Finalement, le choix s'est porté sur metropole.rennes.fr, afin de ne pas invisibiliser la Métropole. Seule exception, le site d'actualités ici.rennes.fr. Pour qu'à l'oral, nous ayons le même nom que le journal (Ici Rennes ou Ici Rennes Métropole, le nom de domaine ici.rennes.metropole.fr n'étant pas possible).

Un espace Actualités ou un site d'actualités ?

Lors de la rédaction du CCTP, l'option choisie était la suivante : créer un espace dédié aux actualités, au sein du site principal metropole.rennes.fr.

Objectifs :

- redonner une place aux actualités (jusque-là accessibles principalement dans une appli mobile) ;
- ne pas parasiter les contenus froids – informations pratiques notamment – par des actualités ;
- gérer dans un même espace d'administration tous les contenus du site, actualités y compris ;
- éviter de perdre les internautes avec des interfaces trop différentes ;
- faciliter les passerelles entre informations pratiques, politiques publiques, actualités ;

Le choix d'avoir une architecture en sous-domaines, a d'emblée entraîné la création d'un site dédié aux actualités. Mais il est traité comme les autres sous-domaines, donc avec une navigation similaire, etc. Puisque les actualités sont des contenus spécifiques, un travail particulier est mené sur l'accueil de sous-domaines pour mettre en avant les actualités et ses différents formats (brève, reportage, podcast, etc.).

L'Annuaire

Un annuaire en ligne des sites et des organismes de la Ville et de la Métropole recense 5435 fiches d'informations contact/horaires/localisation. Cette base est très difficile à maintenir : les informations ne concernent pas seulement des organismes de la Ville et de la Métropole, mais ceux du territoire. Malgré une relance réalisée deux fois par an, une grande majorité des fiches n'est pas à jour. De plus, ces dernières totalisent 10 000 vues par an. On s'est donc interrogé sur la nécessité de garder cet annuaire. Les communes ont plutôt tendance aujourd'hui à utiliser les fiches Google.



Nous avons donc choisi de nous cantonner aux services publics gérés par la Ville de Rennes et Rennes Métropole + cas particuliers : soit environ 200 fiches.

Le domaine annuaire est supprimé, ces fiches deviennent des organisations dans Osuny.

Open Agenda ou Agenda Destination Rennes ?

Deux solutions d'agendas étaient en cohabitation sur le site metropole.rennes.fr :

- L'agenda culturel de Destination Rennes : géré, édité et modéré par Destination Rennes.
- L'Open Agenda : rendez-vous déchets, agenda des quartiers et projet d'un agenda culture et loisirs.



"Ce fonctionnement étant assez incompréhensible pour les usagers, il a fallu faire un choix pour le futur site. L'objectif était de se doter d'un agenda pour l'espace Actualités, qui recense les événements culturels, sportifs et de loisirs sur le territoire de Rennes et de sa métropole."

Les services avaient des avis divergents sur la question. Voici le résumé des débats :

Arguments Destination Rennes

- Les acteurs culturels n'ont pas le temps de remplir les deux agendas, ils choisissent de préférence celui de Destination Rennes car il est plus visible/connu/référencé.
- Destination Rennes assure une éditorialisation de la programmation culturelle et un relais sur les réseaux sociaux.
- Destination Rennes assure la modération de tous les éléments de l'agenda.
- Les principaux acteurs culturels de Rennes figurent dans l'agenda de Destination Rennes.

Arguments Open Agenda

- L'agenda Open Agenda concerne la Ville et la Métropole.
- Il respecte le cadre réglementaire de l'open data, qui stipule que les données produites par la collectivité doivent être ouvertes.
- Il évite la saisie multiple pour les organisateurs qui, en une seule fois, peuvent diffuser instantanément sur plusieurs agendas.
- Open Agenda est déjà utilisé pour d'autres agendas du site : déchets, quartiers, événements ponctuels (pour les actualités).
- Un événement publié sur Open Agenda est automatiquement publié sur l'appli Ici Rennes, sur le futur site et Unidivers.
- L'agenda de Destination Rennes pourrait récupérer les données d'Open Agenda.
- Rennes Métropole garde la main et l'éditorialisation de son agenda (via une solution de contournement avec les actualités culturelles).

Arbitrage final :

- Open Agenda pour les quartiers de Rennes, les rendez-vous déchets.
- Destination Rennes pour l'agenda culturel de Rennes.

Création d'une rubrique « Événements » dans l'accueil du site ici.rennes.fr, avec la mise en avant d'actualités événementielles, réalisées par la rédaction Infocom (Rennes Ville et Métropole).

Un Open Agenda des événements culturels, sportifs et de loisirs des communes de la Métropole est en réflexion.

Concertation

Septembre 2025

Consultation citoyenne en phase de bilan

La phase de consultation des habitants était assez courte. Les délais contraints du projet ne permettaient pas de faire plus long. Il aurait été intéressant d'avoir davantage de temps de discussion citoyenne.

En plus de la consultation diffusée sur le site web de la Fabrique citoyenne, nous aurions pu réaliser une enquête physique avec des habitants de la ville et de la métropole. Et, pourquoi pas, un atelier pour questionner l'essence même du projet, sur la base, par exemple, du référentiel du numérique d'intérêt général : numeriqueinteretgeneral.org/nig-1-1/v1-1-justes-fins/

Groupe de concertation projet

Le groupe de concertation pour la durée du projet de refonte était composé d'habitants, d'agents de la Ville et de la Métropole, de référents accessibilité et de chargés de communication de communes de la Métropole.

Au total : 60 personnes volontaires. Une part de ce panel a été sollicitée pour les tests sur maquettes, qui se sont révélés très constructifs. L'ensemble du panel était invité à trois plénières, correspondant aux trois étapes principales du projet. Elles se tenaient en visio, le soir (entre 18 et 20 heures). Le choix de la visio répondait à une question de praticité pour les membres du groupe, notamment pour celles et ceux qui n'habitent pas à Rennes. Le choix du créneau horaire correspondait aux contraintes des personnes actives. Ces plénières ont été, elles aussi, très constructives, les échanges furent intéressants. Elles comportaient cependant une limite : elles ne réussissaient que 20 personnes grand maximum, sur les 60 invités/membres. Et au minimum 15. Autre limite : le format. Même si cela répond à des questions de disponibilité et de logistique, le format en présentiel doit quand même être privilégié, car il permet des échanges plus naturels et plus nourris.



Il peut être intéressant de conserver le format en plénière pour des phases d'information/grandes lignes du projet, pour échanger, pendant une heure au maximum. Les ateliers en présentiel doivent, autant que faire se peut, être privilégiés, pour recueillir des avis ou des propositions sur des pistes de conception, des contenus, des parcours, etc. Et, pourquoi pas, en organisant des ateliers spécialisés, qui n'ont pas besoin de réunir l'ensemble du groupe de concertation. C'est cette dernière piste qui a été suivie pour la suite de la concertation autour du site, post-mise en ligne.

Travail mené avec le service relations aux citoyens

Le service Relations aux citoyens (SRC) de Rennes Ville et Métropole est en contact quotidien avec les habitantes et habitants, par téléphone. Les agents et agentes de ce service utilisent en continu le site de Rennes Ville et Métropole pour guider les usagers et/ou trouver les réponses à leurs questions. Il paraissait donc opportun de faire participer les agents à la refonte. Un premier recueil des besoins a été effectué en début de projet.

Puis, lors de la phase de recette, le site a été testé, en atelier en présentiel, pour faire naviguer les agents sur le site et recueillir leurs réactions, propositions de corrections et améliorations. Cela a permis notamment :

- d'affiner les intitulés des rubriques ;
- de sélectionner les accès rapides de l'accueil principal et des sites thématiques (les accès rapides des sites thématiques ont été ajustés également avec les services concernés).

Fichier des synonymes

En complément des ateliers, nous avons créé un fichier des synonymes pour améliorer les résultats de notre moteur de recherche. Le groupe de travail refonte a réalisé un premier fichier, transmis au SRC. Les agents du SRC ont pu ainsi compléter le fichier avec les termes qu'ils entendent au quotidien, plus en phase avec les réalités du langage des usagers, plutôt que notre jargon administratif.

Amélioration continue

À la suite de la mise en ligne du site web, le SRC a centralisé de manière hebdomadaire (jusqu'à la rentrée de septembre) tous les éléments bloquants ou prêtant à confusion remontés par les usagers par téléphone. Les agents ont également réuni leurs remarques pour compléter des rubriques, réorganiser des pages, compléter des contenus, ajouter des accès rapides.

Pour la suite, il est envisagé d'organiser des ateliers semestriels en présentiel, sur le même principe que les ateliers de recette, afin de centraliser les remarques et de continuer à améliorer l'accès aux informations.

Travail mené avec les agents des communes

Dès la phase de bilan du site, les chargés de communication des communes ont pu participer à un atelier en présentiel, organisé pour recueillir leurs avis et propositions pour le projet. Il aurait été intéressant, si les délais du projet avaient été plus longs, d'organiser des ateliers en présentiel dans des communes pour augmenter le nombre de participants et pouvoir faire participer plus facilement les agents d'accueil. Une partie des chargés de communication des communes a également été intégrée, sur la base du volontariat, au groupe de concertation de la refonte.

À l'issue du projet, avant la mise en ligne, les agents d'accueil des communes ont été sollicités lors de deux sessions menées en visio, afin de leur faire découvrir le site et de s'approprier la nouvelle navigation. Le même déroulé d'atelier a été organisé avec des agents d'accueil de la Ville et de la Métropole, mais cette fois en présentiel.

La différence de participation et d'implication dans les ateliers entre ces deux formats était criante. Alors que nous nous adressions à un même profil d'utilisateurs, **le format en présentiel était clairement le plus efficace pour recueillir des avis au fil de l'eau et mettre en pratique des parcours d'utilisation.** Là aussi, le temps nous a manqué, mais puisque le site est pensé comme évolutif, il serait intéressant d'organiser de nouvelles sessions dans les communes, donc en présentiel.



"Le temps nous a manqué là aussi, mais puisque le site est pensé comme évolutif, il serait intéressant d'organiser de nouvelles sessions, en présentiel, en se déplaçant dans les communes."

Accessibilité

Février 2025

Accessibilité : Viser le 100%

L'accessibilité intervient dans toutes les phases de conception et de développement du site internet. Plusieurs démarches ont été entreprises pour s'assurer de la prise en charge globale de cet enjeu d'inclusion :

- **Un référent accessibilité** qui s'assure du respect des bonnes pratiques tout au long du projet.
- **Des wireframes et des parcours de navigation passés à la loupe RGAA**, avec des temps d'échange dédiés, en préalable de toute validation.
- **Le choix d'un CMS accessible à 100%**. Après audit RGAA, il s'avère que le socle front Osuny bénéficie d'un taux de conformité RGAA de 100%, ce qui nous offre une base très « saine ».

www.osuny.org/actualites/2025-01-07-accessibilite-conformite-a-100-pour-le-socle-front-osuny/

Un plan de marquage pour assurer un suivi de l'accessibilité pendant la vie du projet. L'accessibilité n'est pas uniquement une question d'audit ponctuel. Elle s'entretient et s'améliore en permanence. Pour s'assurer de ce maintien, plusieurs tags dédiés ont été intégrés au plan de marquage pour détecter la navigation au clavier, le recours au lecteur d'écran, la modification de la taille de police, des contrastes...

Accessibilité vs conformité

La nuance est importante car elle n'implique pas le même engagement.

Premier enseignement autour de l'accessibilité durant cette refonte : mettre en conformité ne signifie pas être totalement accessible ! La nuance est importante, car elle n'implique pas le même engagement.

Du point de vue réglementaire, nous devons être 100% conforme au Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA). Concrètement, cela veut dire respecter, à un instant T, 106 critères, dont la bonne conduite est vérifiée lors d'un audit sur un échantillon de pages.

Être (et demeurer) accessible est différent. Il s'évalue auprès des personnes directement concernées par le handicap. L'accessibilité doit être évaluée sur le long terme pour s'assurer que le contenant et/ou les contenus ne soient pas dégradés au fur et à mesure de l'usage. Dans le cadre de ce suivi, nous allons mettre en place un plan de marquage (données statistiques), qui nous permettra d'évaluer le parcours des utilisateurs et leur mode de consultation (tabulation clavier, lecteur d'écran...).

Eco conception

Chercher le juste équilibre !

Comment articuler notre démarche en termes d'éco-conception avec les besoins des usagers et les besoins techniques ? Sur quels critères évaluer nos choix ?

Nous avons placé notre exigence à trois niveaux : Front-end, back-end, hébergement.



"D'un point de vue écoconception, la solution Osuny a permis de prototyper rapidement des pages légères. Le côté open source du développement de composants s'inscrit dans une véritable logique de mutualisation qui minimise les impacts environnementaux. Les contraintes du CMS nous ont forcé à aller à l'essentiel concernant la hiérarchie de l'information et à réduire au minimum le nombre de gabarits requis pour le site. Ces bonnes pratiques sont des gardes-fous pour garantir la pérennité et la robustesse du site sur les années à venir."

Anne Faubry

Front End : le choix de pages statiques

L'architecture d'Osuny sépare l'espace d'administration et les fichiers (HTML, CSS et JavaScript) des sites internet. C'est lorsque les contenus changent que ces fichiers sont pré-rendus et déposés sur l'espace d'hébergement.

L'hébergement des sites n'a alors pas besoin de langage serveur ni de base de données. Les sites diminuent l'empreinte écologique et ne présentent pas de vulnérabilité au niveau applicatif, parce qu'il n'y a pas de couche applicative.

Les sites reposent sur le framework Hugo (<https://gohugo.io/>), développé en Go, qui permet de pré-compiler les sites en utilisant moins de ressources que la plupart des autres frameworks.

Back End : un back office qui embarque dans son interface les enjeux d'éco conception et de Numérique responsable

Le serveur d'administration mutualisé d'Osuny n'est pas sollicité inutilement : les modifications des sites sont regroupées pendant 10 minutes avant synchronisation, afin de ne pas pré-compiler les sites à chaque modification.

Les tâches complexes et plus gourmandes en énergie sont effectuées entre minuit et quatre heures du matin.

Les médias sont compressés et optimisés pour les terminaux des usagers afin de réduire le poids des pages statiques. Les vidéos intégrées ne sont chargées qu'à la demande des utilisateurs et utilisatrices

Des indicateurs d'accessibilité permettent d'éviter des erreurs simples de contribution — par exemple, ajouter une description à une image porteuse de sens ou une transcription à une vidéo.

Arrivés au terme de ce projet de refonte, nous entamons l'évaluation de notre démarche et le résultat de nos actions initiées en faveur de l'éco-conception. Nous avons précisé dès le CCTP que nous souhaitons un référent éco-conception et une prestation spécifique pour évaluer notre conformité au RGENS (Référentiel général d'éco-conception de services numériques).

Contrairement à nos expériences précédentes, la méthodologie employée n'était pas la même. Cette fois-ci, notre participation à l'audit s'est formalisée en échange de mails avec le prestataire et un formulaire à remplir reprenant les questions relatives aux 78 critères du RGENS. Finalement, un travail assez « solitaire » et ardu, quand on sait que l'éco-conception couvre un grand nombre de domaines (technique, stratégique, éditorial...), et que les questions posées dans le cadre du RGENS sont parfois assez complexes. Nous aurions apprécié que le prestataire joue davantage un rôle de facilitateur et de traducteur « en live ».



"Cette expérience nous a confortés dans l'idée qu'un audit RGENS doit nécessairement être un travail collectif. Un travail mené en groupe (avec tous les protagonistes du projet), réuni sur des temps spécifiques, davantage propices au partage d'expérience et d'expertise. Une méthodologie, au final, plus constructive et, il nous paraît, plus efficace. Car, quel que soit le niveau de conformité que nous pourrions obtenir, ces temps de travail autour du RGENS offrent également l'opportunité de s'enrichir mutuellement."

Tout d'abord, la complexité des questions, le temps exigé pour la réalisation d'un audit RGENS et les biais d'interprétation qui peuvent en découler, nous interrogent sur la pérennité de cette démarche, tout du moins à l'échelle des petites collectivités. Tous les clients ne sont pas forcément armés d'une équipe projet aussi nombreuse que la nôtre. Encore plus si l'audit RGENS devient une prestation à part entière. Cela risque d'être un argument supplémentaire pour ne plus réaliser cet audit, qui reste une démarche volontaire, hors de tout cadre réglementaire.

Par ailleurs, l'aspect déclaratif prend une très grande place dans un audit RGENS, au détriment (selon nous) de la démarche menée de bout en bout avec des gens investis. Enfin, notons que dans le cadre de la méthode (exigeante) de notre prestataire, des seuils ont été ajoutés pour compléter certains critères du RGENS jugés trop flous. Bien que nous ne discutons pas ce point, il est primordial d'assurer une transparence des deux parties prenantes sur le but recherché et la méthode, afin d'accompagner un résultat final qui pourrait être perçu (à tort) comme décevant.



"Nous restons persuadés que cette démarche est essentielle pour valoriser nos actions en faveur d'un numérique plus sobre et dans un rôle d'exemplarité. Nous ferons notre nécessaire pour atteindre le score le plus haut possible."

Hébergement

Comment choisir un hébergement le plus respectueux possible de l'environnement tout en assurant les montées en charge et la réactivité nécessaire pour assurer une continuité de service, notamment en période de gestion de crise ?

Hébergement hybride

La possibilité 1 propose d'héberger les mini sites statiques, sans exigence technique particulière, chez un hébergeur alternatif (collectif C.H.A.T.O.N.S), basé sur des machines reconditionnées chez des particuliers (en France et en Belgique). Association Deuxfleurs. Le Hub et les éléments dynamiques sont, quant à eux, hébergés sur une solution plus robuste, de type Datacampus, Infomaniak ou Scaleway.

Hébergement unique

La possibilité 2 propose, sans distinction technique, d'héberger l'ensemble des sites dans un Data center classique.

Comparatif :

- Gestion en interne simplifiée avec un seul hébergement.
- L'hébergement classique propose une formule complète incluant une infogérance, qui nous assure une prise en charge et une résolution des problèmes plus rapide.
- Certains hébergeurs font preuve d'une réelle transparence dans leur politique environnementale, à l'instar de Datacampus.



Le rapport impact environnemental vs réactivité et encadrement de l'offre nous fait pencher vers un hébergement classique et unique, qui nous simplifiera la gestion au quotidien. Cependant, la piste d'un hébergeur alternatif qui réinterroge le business model des data centers, nous paraît intéressante. Le recours à ce type de solution pour des sites moins exigeants, qui ne nécessitent pas de continuité de service, sera conseillé.

Quel choix d'hébergement ? Est ce qu'on combine deux solutions : Deuxfleurs + Hébergement classique pro (type Datacampus) ?

- Possibilité de choisir un seul hébergeur pour faciliter la gestion/le suivi.
- Possibilité de choisir un hébergeur professionnel pour des questions de fiabilité, de sécurité et d'efficacité.
- Garder l'option Deuxfleurs pour de futurs minisites. Exemple : le site des salles culturelles.

Design system



"Dans la continuité du travail de consignation dans le Carnet de bord et du travail de concertation avec le comité citoyen, nous avons publié en libre accès notre travail de maquettage final, ainsi que le système de design (basé sur le thème socle d'Osuny, adapté à Rennes Ville et Métropole) utilisé dans les maquettes."

Thème Osuny: qu'est-ce que c'est ?

Design : une grande variété de blocs responsives proposant pour certains des variations de mise en page pour plus de souplesse, et systématiquement fidèles à la charte définie lors de la conception et du développement.

Accessibilité : le respect des bonnes pratiques techniques est intégré dans le thème Osuny, et nous améliorons en continu la qualité grâce aux contributions des experts de la communauté Osuny.

Éco-conception : le thème est extrêmement léger, avec moins de 20 requêtes (dont une partie est mise en cache, ce qui diminue d'autant plus l'impact après la première page), et moins de 500 ko par page (en mobile).

Le thème repose sur un système de blocs pour constituer les pages de contenus :

Le thème repose sur un système de blocs pour constituer les pages de contenus :

Blocs essentiels	Blocs narratifs	Blocs de listes	Blocs techniques
<ul style="list-style-type: none">• Chapitres (avec table des matières interactive)• Images• Vidéos• Tableaux• Sons	<ul style="list-style-type: none">• Chiffres clés• Galeries• Appels à action• Témoignages• Frises• Fonctionnalités	<ul style="list-style-type: none">• Pages• Actualités (module dédié dans le CMS)• Événements (module dédié dans le CMS)• Personnes• Organisations• Formations• Projets	<ul style="list-style-type: none">• Fichiers• Définitions• Intégration HTML• Contacts• Licences

Organisation des fichiers de maquettage

Deux fichiers composent le thème Osuny du nouveau site web de Rennes Ville et Métropole : le système de design construit à partir du thème socle, et l'échantillon de maquettes, construit avec le système de design. Ces fichiers peuvent être consultés en accès libre, ils comportent davantage d'informations concernant leur fonctionnement.