

AGENCE DE L'EAU RHIN - MEUSE

Audit du site
www.eau-rhin-meuse.fr

SOMMAIRE

Synthèse	3
Bilan de l'analyse ergonomique ; les points forts et les points faibles du site	7
L'identification de l'éditeur	7
La présentation des contenus en page d'accueil	9
L'utilisabilité du site	11
Le format des liens hypertextes	11
Les intitulés des rubriques	13
La navigation descendante.....	15
La navigation transversale	33
Le repérage au sein des rubriques.....	36
Le graphisme et la présentation	37
La dimension interactive	37
La qualité des outils de contact	37
La newsletter.....	39

SYNTHESE

- L'utilisabilité du site est très correcte en page d'accueil, sur le premier niveau de navigation et sur le second niveau dans certaines parties de l'"Observatoire de l'eau".
- Mais la navigation n'est pas aboutie partout ; le site souffre de faiblesses au niveau du repérage et du guidage des internautes vers les pages suivantes (navigation descendante) ou complémentaires (navigation transversale).
- Les outils de repérage utilisés permettent seulement de situer les pages dans leur rubrique (dans cet exemple, "Observatoire de l'eau") mais ils ne permettent pas de savoir à quel niveau de profondeur se trouve les pages, ni dans quelle sous-rubrique elles se trouvent :

Agence de l'eau Rhin-Meuse

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau et la politique | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | **Observatoire de l'eau** | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

OBSERVATOIRE DE L'EAU Retour Imprimer mis à jour le 22-Mar-2007

Dépollution des eaux usées des habitants

Filières d'élimination des boues d'épuration dans le bassin Rhin-Meuse

Destination des boues dans le bassin Rhin-Meuse (en milliers de tonnes)

Filière	Boues Industrielles (milliers de tonnes)	Boues urbaines (milliers de tonnes)
Incinération	~115	~15
Recyclage agricole	~65	~35
Décharge	~25	~35
Valorisation	~45	0
Compostage	0	~15

source : AERM 2000

NB : la filière "décharge" n'inclut pas les boues stockées dans les décharges internes aux sites industriels

- L'absence de sous-menus de navigation à l'intérieur des rubriques nuit d'autre part à la fluidité de la navigation. Les internautes doivent sans cesse revenir en arrière où revenir vers le menu à gauche pour rouvrir le menu déroulant :



- Seules certaines sous-rubriques dans "Observatoire de l'eau" sont pourvues de sous-menus, ce qui optimise nettement la navigation :



- Mais l'ensemble des rubriques en aurait besoin :

The screenshot shows the website interface for the Agence de l'eau Rhin-Meuse. At the top, there is a header with the agency name and navigation links like 'RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT'. Below this is a secondary menu with categories such as 'Accueil', 'L'actualité', 'L'agence de l'eau', 'Les assemblées', 'L'eau notre patrimoine', 'SAGE / SDAGE', 'Site junior', and 'Eau 2015'. A third menu includes 'Presse', 'Emploi', 'Marchés publics', 'Vous et l'agence', 'Observatoire de l'eau', 'Syst. d'Infos sur l'eau', and 'Base documentaire'. On the left, a vertical sidebar titled 'OBSERVATOIRE DE L'EAU' lists various topics: 'Le bassin Rhin-Meuse', 'La qualité de l'eau', 'Le prix de l'eau', 'La dépollution des eaux des habitants de l'agriculture de l'industrie', and 'L'alimentation en eau potable'. The main content area is titled 'Le relief et la géologie' and features a list of sub-topics: 'Le relief et la géologie', 'L'hydrographie', 'L'occupation du sol', 'Le climat', and 'La population'. A dashed circle highlights this list. To the right of the list is a geological cross-section diagram showing different rock layers. The legend below the diagram identifies 'TRIAS' (argile et marnes (sel)) and 'JURASSIQUE' (alluvions et dépôts tertiaires). The diagram also labels 'INAL', 'GUEBWILLER', and 'MULHOUSE'.

- Afin d'éviter les culs-de-sacs dans lesquels l'internaute a seulement la possibilité de revenir en arrière, des sous-menus devraient être créés pour rendre accessibles l'ensemble des sous-rubriques de chaque rubrique d'un simple clic direct. Ces sous-menus seront positionnés en haut des pages afin d'être visibles et facilement accessibles.

- Sur les niveaux plus profonds où des sous-menus ne pourront pas être ajoutés, une barre de navigation progressive apportera une réponse très intéressante.
- Exemple : www.fnac.com a développé une barre de navigation progressive qui indique à l'internaute le chemin parcouru et qui lui permet de revenir d'un seul clic sur les niveaux précédents.
- De plus, chaque sous-menu à gauche possède un titre ce qui permet de situer facilement l'ensemble des sous-rubriques. Dans cet exemple, il s'agit de la sous-rubrique "policiers & science-fiction" dans les coups de cœur "livres" des libraires :

Commandez et téléchargez toute la Fnac 24h/24

Espace adhérents | Mon panier (Votre panier est vide) | Mon compte | Newsletter | Aide

Accueil | Livres | Disques | DVD | Logiciels & jeux | Micro & télécom | Image & son | Tirages photo | Jouets | Voyages | Spectacles | Téléchargement (fnac music, Vidéos, Logiciels, Jeux)

Rechercher : Livres [OK] Recherche avancée

Les SÉLECTIONS Policier & Science-Fiction

Romans | Policier & Science-Fiction | Jeunesse | BD & Manga | Sciences-humaines/Histoire | Arts & spectacles | Loisirs & tourisme | Droit-éco, dico, bien-être

Livres > Les coups de coeur des libraires > Policier & Science-Fiction

Place aux coups de coeur ! Les vendeurs de la Fnac ressemblent à leurs clients : ils aiment la lecture. Ils le prouvent chaque jour et en mai, en magasin et sur fnac.com, proposent une sélection de livres commentée par leurs soins. A vous de choisir...

Résultats de la recherche (248) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ... | 13 | >> Pages suivantes

Meilleures ventes	Titres	Auteurs	éditeurs	Notes internautes	Expédié sous	Prix
	Baton rouge Ldp Thriller roman poche	Patricia Cornwell	Lgf 03/2005	5 / 10	24h	7,60 € Ajouter au panier Livraison gratuite

BILAN DE L'ANALYSE ERGONOMIQUE ; LES POINTS FORTS ET LES POINTS FAIBLES DU SITE

L'identification de l'éditeur

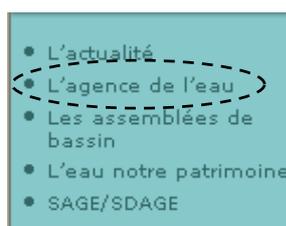
- L'agence de l'eau s'affiche clairement sur l'ensemble des pages du site, dans le bandeau horizontal, comme sur les pages intérieures :



- Sur les pages intérieures, le bandeau ne reprend pas les photos utilisées en page d'accueil. L'identité s'en trouve un peu moins affirmée et surtout les pages sont moins attrayantes :



- Sur la page d'accueil, le lien pointant vers la présentation de l'agence de l'eau, dans le pavé bleu, est explicite et visible :



- Sur les pages intérieures, dans le menu horizontal, ce lien est également visible :



- L'identité du site pourrait en outre être renforcée :
- Il est regrettable que le logo de l'agence n'apparaisse qu'en bas des pages ; c'est un élément d'identification important, surtout si c'est celui qui apparaît sur les courriers de l'agence de l'eau.
- Sur la page d'accueil, le logo de l'AFAQ AFNOR occupe la place où est habituellement positionné le logo de l'éditeur du site ce qui risque d'introduire un doute sur son identité réelle.



La présentation des contenus en page d'accueil

- La page d'accueil est de longueur correcte (moins de 2 écrans en hauteur).
- Dans les 2 bandeaux verticaux à droite et à gauche sur la home page, les contenus proposés sont catégorisés en sous-ensembles de moins de 7 liens ou rubriques ce qui facilitera la lecture et la compréhension de ce qui est proposé.
- Le nombre important de couleurs différentes utilisées dans les bandeaux verticaux droit et gauche et dans le bandeau horizontal tend en revanche à complexifier la home page.
- Et le manque d'harmonie entre les couleurs et les différents graphismes utilisés gêne l'unité du site.
- Quatre zones se dessinent qui devraient être plus homogènes graphiquement :



- Au centre de la page, le fond de page rayé est inutile et contribue à surcharger encore la home. Un fond de page uni serait plus approprié pour la lecture et serait plus moderne également sur les pages intérieures.

- Au centre de la page d'accueil, le nombre d'actualités est correct (moins de 7).
- Mais la part de texte sur la page d'accueil est trop importante ; 2 à 3 lignes pour les titres et une dizaine de lignes par actualité seraient un maximum.
- De plus, la lecture et la compréhension des actualités seraient simplifiées et plus rapides si les articles étaient identifiés en fonction de leur nature (et donc des cibles visées) ; "décret" ("un comité de bassin plus étoffé"), "Etude" ("Les coûts d'épuration des établissements industriels"), "indicateur" ("la qualité des eaux de baignade"), etc.

Dernière mise à jour le : 29-Mai-2007

● ACTUALITÉS



**Année scolaire 2007-2008
Les classes d'eau, c'est reparti !**
Vous souhaitez au cours de l'année 2007-2008 aborder le thème de l'eau, préparez dès maintenant votre classe d'eau et rejoignez les 400 enseignants et 10 000 élèves qui au travers de visites, d'exposés, de rencontres ont découvert un peu mieux cette ressource si familière qu'est l'eau. Les dossiers sont à déposer avant les vacances de la Toussaint.
Accédez à la rubrique

Un comité de bassin plus étoffé
Un certain nombre de textes (décrets pris en application de la loi sur l'eau et les milieux aquatiques) sont parus au Journal Officiel du 16 mai dernier. Parmi eux, des décrets concernent les agences de l'eau et leurs conseils d'administration et les comités de bassin. Le nombre de membres du comité de bassin Rhin-Meuse passe à 100 (70 actuellement) avec une répartition de 40 membres représentants les collectivités territoriales, 40 membres pour les usagers et 20 pour l'Etat. Le nouveau comité devrait être mis en place mi 2008 à l'issue des élections municipales et cantonales.
Consultez les décrets relatifs aux comités de bassin et aux agences de l'eau



Commission industrie du bassin Rhin-Meuse : acceptabilité économique et bon état des eaux au menu de la première réunion
La toute nouvelle commission industrie du Comité de bassin Rhin-Meuse, mise en place dans le cadre du 9ème programme, s'est réunie pour la première fois ce 22 mai à Metz à l'initiative de l'agence de l'eau et de son directeur général, Daniel Boulnois. Au programme : SDAGE, programme de mesures, substances dangereuses et coûts d'épuration.
[Lire la suite ...](#)



Les coûts d'épuration des établissements industriels à la loupe
L'agence de l'eau met à disposition une étude réalisée auprès des 204 établissements industriels équipés d'une station d'épuration et des 4850 établissements susceptibles d'avoir un système de pré-traitement de leurs effluents afin d'identifier par type de traitement et par polluant caractéristique les différents coûts d'exploitation à la charge des industriels. 3 questions à Sophie Nicolai, économiste à l'agence de l'eau.
[Lire la suite ...](#)

Directive cadre sur l'eau, loi sur l'eau : quelles implications pour les SAGE ?
L'agence de l'eau a organisé à Metz le 15 mai dernier une journée de rencontre et d'information avec l'ensemble des animateurs SAGE et contrats de bassin du bassin Rhin-Meuse. Au programme de cette journée : qu'impliquent aux SAGE la nouvelle loi sur l'eau, le 9ème programme et le futur SDAGE ?
[En savoir plus ...](#)



Eaux de baignade
Les données 2006 de la qualité des eaux de baignade du bassin sont en ligne. Découvrez en quelques clics la qualité là où vous vous baignerez cet été !
[En savoir plus ...](#)

Le trait de séparation entre l'actualité à la une et le reste est inutile

L'utilisabilité du site

Le format des liens hypertextes

- Tous les liens hypertextes du site devraient avoir le même format afin d'être rapidement repérables et facilement utilisables :

Dernière mise à jour le : 29-Mai-2007

● ACTUALITÉS



▶ **Année scolaire 2007-2008**
Les classes d'eau, c'est reparti !
 Vous souhaitez au cours de l'année 2007-2008 aborder le thème de l'eau, préparez dès maintenant votre classe d'eau et rejoignez les 400 enseignants et 10 000 élèves qui au travers de visites, d'exposés, de rencontres ont découvert un peu mieux cette ressource si familière qu'est l'eau. Les dossiers sont à déposer avant les vacances de la Toussaint.
[Accédez à la rubrique](#)

▶ **Un comité de bassin plus étoffé**
 Un certain nombre de textes (décrets pris en application de la loi sur l'eau et les milieux aquatiques) sont parus au Journal Officiel du 16 mai dernier. Parmi eux, des décrets concernent les agences de l'eau et leurs conseils d'administration et les comités de bassin. Le nombre de membres du comité de bassin Rhin-Meuse passe à 100 (70 actuellement) avec une répartition de 40 membres représentant les collectivités territoriales, 40 membres pour les usagers et 20 pour l'Etat. Le nouveau comité devrait être mis en place mi 2008 à l'issue des élections



▶ **Commission industrie du bassin Rhin-Meuse : acceptabilité économique et bon état des eaux au menu de la première réunion**
 La toute nouvelle commission industrie du Comité de bassin Rhin-Meuse, mise en place dans le cadre du 9ème programme, s'est réunie pour la première fois ce 22 mai à Metz à l'initiative de l'agence de l'eau et de son directeur général, Daniel Boulnois. Au programme : SDAGE, programme de mesures, substances dangereuses et coûts d'épuration.
[Lire la suite ...](#)

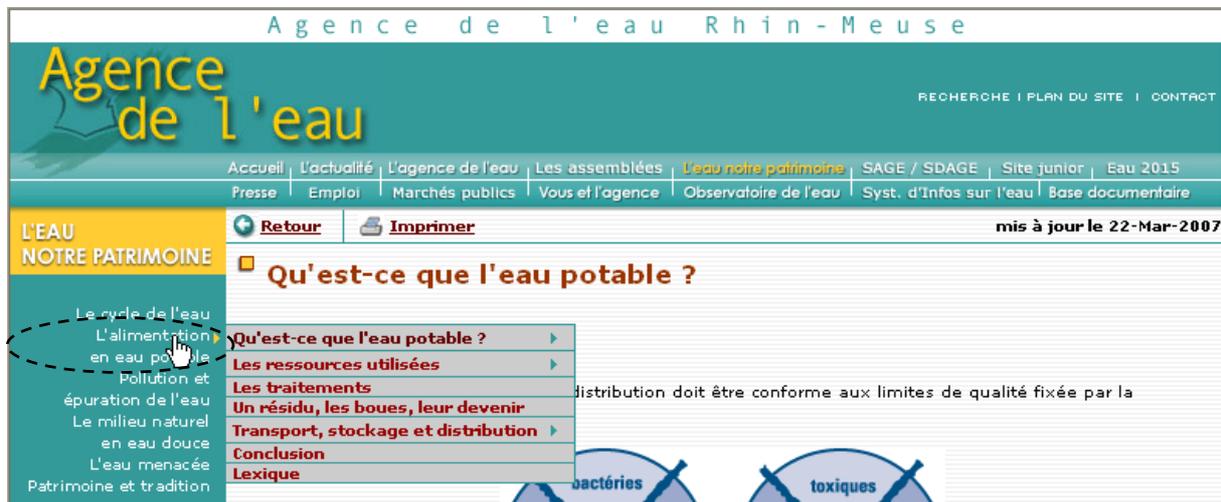
!

- Sur la page d'accueil, les articles seront plus facilement accessibles si les titres et les photos qui les accompagnent étaient également cliquables :



▶ **Commission industrie du bassin Rhin-Meuse : acceptabilité économique et bon état des eaux au menu de la première réunion**
 La toute nouvelle commission industrie du Comité de bassin Rhin-Meuse, mise en place dans le cadre du 9ème programme, s'est réunie pour la première fois ce 22 mai à Metz à l'initiative de l'agence de l'eau et de son directeur général, Daniel Boulnois. Au programme : SDAGE, programme de mesures, substances dangereuses et coûts d'épuration.
[Lire la suite ...](#)

- Dans les menus de navigation, lorsqu'un lien court sur plusieurs lignes, il sera important d'aider les internautes à se repérer en faisant en sorte que l'ensemble de l'intitulé change de couleur au moment où l'utilisateur passe sa souris dessus :



- Des liens présentés sous la forme de simples flèches ne sont pas suffisants dans la mesure où ils n'indiquent pas à l'internaute vers quel contenu il pointe :



Les intitulés des rubriques

- Les intitulés des rubriques accessibles directement depuis la page d'accueil sont explicites pour tous les publics, hormis "SAGE/SDAGE" et "9^{ème} programme" qui seront compris seulement par les personnes impliquées dans le secteur.
- Les intitulés des sous-rubriques sont clairs également, hormis "Textes divers" dans "L'agence de l'eau" et "Les cartes" dans "Observatoire de l'eau > La qualité de l'eau" qui sont trop vagues.

Plan du site

l'actualité	l'agence de l'eau	les assemblées de bassin	l'eau, notre patrimoine	SAGE / SDAGE
Les actualités L'agenda	L'agence de l'eau Le bassin Rhin-Meuse Le programme Les aides Les subventions Textes divers	Le comité de bassin Le conseil d'administration Les commissions Les procès-verbaux L'annuaire des instances	Le cycle de l'eau L'alimentation en eau potable Pollution et épuration de l'eau Le milieu naturel en eau douce L'eau menacée Patrimoine et tradition	Les SAGE Le SDAGE
Vous et l'agence	L'observatoire de l'eau	Le système d'information sur l'eau		
Collectivités Entreprises Agriculteurs Éducation Associations Particuliers	Présentation Le bassin Rhin-Meuse Le milieu naturel Le prix de l'eau La dépollution des eaux L'alimentation en eau potable Qualité des eaux de baignade			
Base documentaire	Rhin-Meuse Infos	Le site Junior	La directive cadre sur l'eau	
Presse	Offres d'emploi	Marchés publics		
Liens	FAQ	Nous écrire	Plan site	Chercher

OBSERVATOIRE DE L'EAU

- Introduction
- Les cours d'eau
 - Les composantes de la qualité
 - Les principales dégradations
 - L'évolution de la qualité de l'eau
 - Les cartes
- Les eaux souterraines
 - Les nappes du bassin
 - Les principales dégradations
- Les réseaux de mesure

- Il serait préférable d'autre part de ne pas utiliser le même intitulé pour des pages différentes, même si elles appartiennent à des rubriques différentes :

Plan du site

l'actualité	l'agence de l'eau
Les actualités L'agenda	L'agence de l'eau Le bassin Rhin-Meuse Le programme Les aides Les redevances Textes divers
Vous et l'agence	L'observatoire de l'eau
Collectivités Entreprises Agriculteurs Éducation Associations Particuliers	Présentation Le bassin Rhin-Meuse Le milieu naturel Le prix de l'eau La dépollution des eaux L'alimentation en eau potable Qualité des eaux de baignade
Base documentaire	Rhin-Meuse Infos
Presse	Offres d'emploi
Liens	FAQ

Agence de l'eau Rhin-Meuse

Agence de l'eau

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | L'actualité | **l'agence de l'eau** | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015

Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'infos sur l'eau | Base documentaire

L'AGENCE DE L'EAU

Le bassin Rhin-Meuse

3 régions : Alsace, Lorraine, Champagne - Ardennes (en partie)

8 départements : Haut-Rhin, Bas-Rhin, Meurthe-et-Moselle, Meuse, Moselle, Vosges, Ardennes et Haute-Marne (en partie)

4 millions d'habitants

32 700 km² de superficie

1 200 000 ha de forêts

une hydrographie composée des bassins versants du Rhin, de la Moselle (avec la Sarre) et de la Meuse, ainsi que d'une petite partie des bassins de la Seine (Saône, Orain, Aire ...) et de la Saône (Saône et Côte)

Agence de l'eau Rhin-Meuse

Agence de l'eau

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015

Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | **Observatoire de l'eau** | Syst. d'infos sur l'eau | Base documentaire

OBSERVATOIRE DE L'EAU

Le relief et la géologie

Le bassin Rhin-Meuse

La qualité de l'eau

Le prix de l'eau

La dépollution des eaux des habitants de l'agriculture de l'industrie

L'alimentation en eau potable

Qualité des eaux de baignade

Les zones humides

L'économie dans le bassin

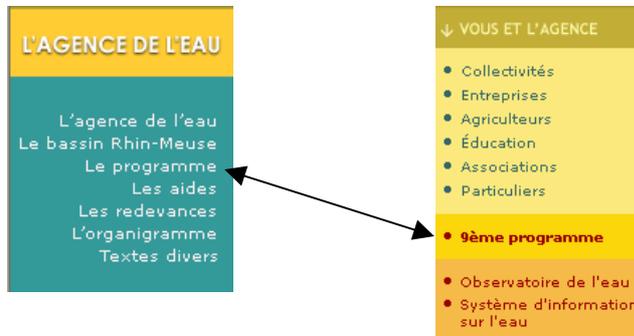
Un téléchargement

Le bassin Rhin-Meuse est limité au Nord par le **massif schisteux rhénan**, à l'est et au-delà du Rhin par l'**Ortengau** et par la **Forêt Noire**, au sud par le **plateau de Langres**, et à l'ouest par les **Côtes d'Argonne**.

- Les reliefs montagneux : massifs vosgiens et ardennais.

Rubrique "L'agence de l'eau"

- Plutôt que "Le programme", l'intitulé "9^{ème} programme" permettrait de conserver une certaine logique avec le lien placé sur la page d'accueil :



La navigation descendante

- La présence systématique du menu sur chacune des pages du site est un atout essentiel pour la navigation. Mais ce menu pourrait être amélioré à plusieurs niveaux :
- Le nombre de rubriques est trop important ce qui oblige à le présenter en 2 lignes.
- Le menu mélange des contenus de nature différente ; il devrait s'en tenir aux rubriques de contenu et n'y apparaîtraient pas les accès par profils ("Vous et l'agence"), les accès presse, emploi et marchés publics :

Accueil	L'actualité	L'agence de l'eau	Les assemblées	L'eau notre patrimoine	SAGE / SDAGE	Site junior	Eau 2015
Presse	Emploi	Marchés publics	Vous et l'agence	Observatoire de l'eau	Syst. d'Infos sur l'eau	Base documentaire	

- La présence systématique de sous-menus dans chacune des rubriques facilite nettement la navigation. Mais d'autres outils de navigation manquent encore.



Rubrique "Actualité"

- La rubrique "Actualité" présente plusieurs points préjudiciables pour la navigation :
- L'absence d'un sous-menu complet à gauche.
- Le lien vers les archives est placé très bas sur la page et il passe presque inaperçu visuellement.
- La page est longue mais surtout, les actualités auraient dû être organisées en thématiques afin d'être plus rapidement comprises. La présentation utilisée actuellement oblige à tout lire pour trouver une information précise ou pour juste savoir si une thématique particulière est abordée.

A g e n c e d e l ' e a u R h i n - M e u s e

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | **Actualité** | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

L'ACTUALITE [Retour](#) [Imprimer](#) mis à jour le 04-Jui-2007

A la une

- ▶ **Directive cadre sur l'eau, loi sur l'eau : quelles implications pour les SAGE ?**
 L'agence de l'eau a organisé à Metz le 15 mai dernier une journée de rencontre et d'information avec l'ensemble des animateurs SAGE et contrats de bassin du bassin Rhin-Meuse. Au programme de cette journée : qu'impliquent aux SAGE la nouvelle loi sur l'eau, le 9ème programme et le futur SDAGE ?
[En savoir plus ...](#)
- ▶ **Eaux de baignade**
 Les données 2006 de la qualité des eaux de baignade du bassin sont en ligne. Découvrez en quelques clics la qualité là où vous vous baignerez cet été !
[En savoir plus ...](#)
- ▶ **Les travaux relatifs à la directive cadre sur l'eau se poursuivent**
 Avec en ligne de mire une version du SDAGE (schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux) et du programme de mesures à soumettre à la consultation du public en mai 2008 et des acteurs de l'eau en octobre 2008, l'agence de l'eau poursuit son travail de concertation avec les services de l'Etat et les acteurs. Les travaux des groupes de travail

Rubrique "L'agence de l'eau"

(!) En faisant pointer les liens "Les aides" et "Les redevance > Les outils" sur la page sur le 9^{ème} programme, on risque de perdre les internautes qui auront l'impression de tourner en rond :



- Les liens placés en bas de page sont à peine visibles et ils risquent de passer inaperçus pour une bonne part des utilisateurs du site. Il serait préférable qu'ils soient positionnés en haut de la page :

Agence de l'eau Rhin - Meuse

Agence de l'eau

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

L'AGENCE DE L'EAU

Retour | Imprimer

mis à jour le 22-Mar-2007

L'agence de l'eau

L'agence de l'eau
 Le bassin Rhin-Meuse
 Le programme
 Les aides
 Les redevances
 L'organigramme
 Textes divers

Statut : c'est un établissement public de l'Etat à caractère administratif, doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière, créé par la loi sur l'eau de 1964.

Sa mission principale : aider financièrement et techniquement les opérations d'intérêt général au service de l'eau et de l'environnement du bassin : la lutte contre la pollution des eaux, protection et restauration des ressources en eau (rivières et nappes) et des milieux aquatiques naturels. Elle est chargée de faciliter les actions d'intérêt commun au bassin (études, recherches, ouvrages...).

Pour ce faire, il lui faut connaître le milieu naturel, définir les solutions techniques, planifier, programmer, suivre les interventions, informer, sensibiliser ... c'est le rôle des 220 professionnels qui travaillent à l'agence de l'eau.

Programme et priorités : elle intervient dans le cadre de **programmes** d'intervention de cinq ans préparés et validés par le **conseil d'administration** et le **comité de bassin**. Ce sont des sommes importantes qui sont consacrées à travers l'agence de l'eau à la reconquête des eaux du bassin Rhin-Meuse, de l'ordre de 182,94 M€ par an. Chaque habitant contribue individuellement à cette action au service de l'intérêt commun et de l'environnement au travers du prix de l'eau : en effet, pour un litre d'eau prélevé et rejeté au milieu naturel, l'utilisateur du bassin Rhin-Meuse paie un prix moyen de 0,2 centime d'euro dont un peu plus de 0,045 centime à l'agence de l'eau Rhin-Meuse pour la dépollution.

Moyens : ses recettes sont des **redevances** qu'elle perçoit sur les usagers de l'eau (habitants, acteurs économiques) selon le principe "pollueur-payeur". Elle les redistribue sous forme **d'aides** financières aux maîtres d'ouvrage privés ou publics qui concourent à la lutte contre la pollution des eaux, à l'amélioration de la répartition de la ressource en eau, à la protection et la restauration des milieux aquatiques naturels, à la reconquête de la qualité des eaux dans l'intérêt commun du bassin.

Originalité : elle mène une politique contractuelle en partenariat avec les acteurs de la dépollution (régions, départements, communes, acteurs économiques) avec obligation de résultats physiques mesurables sur le milieu naturel et garantie de financements pour les maîtres d'ouvrage.

Zone de compétence : c'est le bassin hydrographique Rhin-Meuse. Il couvre trois régions : Lorraine, Alsace et Champagne-Ardenne et huit départements.

Administration générale : comme tous les établissements publics, l'agence de l'eau est gérée par un **conseil d'administration** (organe délibérant) et un directeur (organe exécutif).
Le ministre de l'écologie et du développement durable et le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie exercent une tutelle administrative et financière sur l'établissement. Ils désignent à cet effet un commissaire du gouvernement.

Siège : Metz/Rozérieulles Moselle ([plan d'accès](#))

Effectif : 225 personnes

Budget primitif 2006 : 192,9 millions d'euros



... et leur restauration

Source : aerm



Accédez au [texte relatif aux délégations de signature](#).

Les agences de l'eau en France



©Agence de l'eau Rhin Meuse 2007 Reproduction interdite, tous droits réservés

- Lorsque des liens pointent sur des documents en pdf, il sera préférable de l'indiquer à l'internaute avant qu'il clique dessus :

The screenshot shows the website of the Agence de l'eau Rhin-Meuse. At the top, the header includes the agency name and navigation links like 'RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT'. Below this is a secondary navigation bar with links for 'Accueil', 'L'actualité', 'L'agence de l'eau', 'Les assemblées', 'L'eau notre patrimoine', 'SAGE / SDAGE', 'Site junior', 'Eau 2015', 'Presse', 'Emploi', 'Marchés publics', 'Vous et l'agence', 'Observatoire de l'eau', 'Syst. d'Infos sur l'eau', and 'Base documentaire'. A 'Retour' button and an 'Imprimer' button are visible. The main content area is titled 'Consulter' and lists two documents:

- [la décision portant délégation de signature du 28 juillet 2006](#)
- [la décision relative à la composition de la commission d'appel d'offres pour les marchés passés par l'agence de l'eau Rhin-Meuse du 1er septembre 2006](#)

At the bottom of the page, there is a copyright notice: '©Agence de l'eau Rhin Meuse 2007 Reproduction interdite, tous droits réservés' and a small logo for the Agence de l'eau Rhin-Meuse.

Rubrique "Les assemblées de bassin"

- La navigation est assez simple dans la rubrique "Les assemblées de bassin". Le service de panier est en revanche peu clair :
- En utilisant l'icône du panier comme sur les sites marchands, on fait croire aux utilisateurs qu'il s'agit d'un service payant, ce qui le rendra à priori peu attractif, d'autant plus qu'on ne donne aucune explication de fonctionnement.
- Lorsqu'un document est placé dans le panier, aucune indication n'est donnée aux utilisateurs sur la façon de le retrouver.
- Ce point est d'autant plus gênant que les icônes indiquant les actions réalisables par l'internaute ne sont pas claires :

The screenshot shows the website interface for 'LES ASSEMBLEES'. At the top, there is a search bar and navigation links like 'Accueil', 'L'actualité', 'L'agence de l'eau', 'Les assemblées', 'L'eau notre patrimoine', 'SAGE / SDAGE', 'Site junior', 'Eau 2015', 'Presse', 'Emploi', 'Marchés publics', 'Vous et l'agence', 'Observatoire de l'eau', 'Syst. d'Infos sur l'eau', and 'Base documentaire'. The main content area is titled 'CA / CB' and shows 'Documents : 45'. A shopping cart icon is circled in red, and a dashed oval highlights a set of icons (a red arrow pointing to a document, a shopping cart, a document with a red arrow, a document with a red arrow, and a document with a red arrow). Below this, there is a 'Trier : Documents' dropdown menu and an 'OK' button. The list of documents includes:

- ## Comité de bassin
Délibérations adoptées le 2 juillet 2004
02/07/2004, - 6
Cote : CB 61 RD
- ## Comité de bassin
Procès verbal (élection) de la réunion du 2 juillet 2004
02/07/2004, - 7
Cote : CB 61 PV 2
- ## Comité de bassin
Procès verbal de la réunion du 2 juillet 2004
02/07/2004, - 21
Cote : CB 61 PV

- Pour devenir un service vraiment utilisé, l'accès au panier devrait être possible depuis chaque page du site, et en particulier depuis la page d'accueil.

Rubrique "L'eau notre patrimoine"

- La navigation au sein de la rubrique serait à revoir, en particulier il serait préférable d'éviter d'utiliser dans certaines sous-rubriques une navigation "par page suivante" et dans d'autres une navigation par sous-menus :

L'EAU NOTRE PATRIMOINE | Retour | Imprimer | mis à jour le 22-Mar-2007

Pourquoi l'eau est-elle indispensable à la vie ?

L'eau est à l'origine de la vie. Les premiers être vivants sont nés dans l'eau, il y a plus de deux milliards d'années. Les plantes et les animaux sont essentiellement constitués d'eau. Une laitue par exemple, contient 95 % d'eau, une pomme de terre 78 %, un œuf 75 %, un bifteck 60 %.

L'homme lui-même est le produit d'une lente évolution au cours de laquelle l'eau a joué un rôle essentiel. L'eau est le principal constituant de notre corps : l'enfant, à sa naissance a 75 % d'eau dans son organisme. Celui de l'adulte en contient encore 65 %.

Aucun être vivant ne peut vivre sans eau. L'être humain adulte doit boire en moyenne 2 litres d'eau par jour pour être en bonne santé.

Les teneurs en eau :

		
78 %	95 %	80 %
		
75 %	91 %	60 %

Corps humain : 65 %

cerveau	75 %
os	22 %
rein	83 %
muscle	76 %
sang	83 %

[suite](#)

L'EAU NOTRE PATRIMOINE | Retour | Imprimer | mis à jour le 22-Mar-2007

Qu'est-ce que l'eau potable ?

Définition

L'eau qui est fournie par le réseau de distribution doit être conforme aux limites de qualité fixées par la réglementation.

~~bactéries~~

~~virus~~

~~autres agents pathogènes~~

~~parasites~~

~~éléments chimiques indésirables~~

~~toxiques~~

Les limites et les références de qualité sont fixées par le décret 2001-1220 du 20 décembre 2001 relatif aux eaux destinées à la consommation humaine. Ce décret correspond à la transposition de la directive européenne 98/83/CE du Conseil du 3 novembre 1998.

LIMITES ET REFERENCES DE QUALITE	EXCÉDENT À ÉLIMINER
PARAMÈTRES ORGANOLEPTIQUES odeur, couleur, goût	
PARAMÈTRES PHYSICO-CHIMIQUES température, chlorures, pH, oxygène dissous	
SUBSTANCES INDÉSIRABLES fer, nitrates, plomb	
TOXIQUES arsenic, pesticides...	
PARAMÈTRES MICROBIOLOGIQUES coliformes fécaux, streptocoques...	

Lorsque la limite de qualité est dépassée, l'eau est déclarée **non potable**.

L'eau potable est celle qui est distribuée dans les réseaux de distribution d'eau potable et que l'on puise au robinet. Elle fait l'objet d'un suivi rigoureux de la part des services de l'Etat chargés de la santé publique. Les résultats d'analyse doivent être affichés en mairie et le maire est responsable de la qualité de l'eau distribuée.

[Qu'est-ce que l'eau potable ?](#)

[Quels sont les besoins en eau potable ?](#)

?! (circled)

[Qu'est-ce que l'eau potable ?](#)

[Quels sont les besoins en eau potable ?](#)

- La navigation par sous-menus est la plus optimisée mais elle devrait être améliorée afin que la liste des liens soient toujours visibles :

L'EAU
NOTRE PATRIMOINE

[Retour](#) [Imprimer](#)

mis à jour le 22-Mar-2007

Qu'est-ce que l'eau potable ?

Définition

L'eau qui est fournie par le réseau de distribution doit être conforme aux limites de qualité fixée par la réglementation.

bactéries
virus
parasites
autres agents pathogènes

toxiques
éléments chimiques indésirables

Les limites et les références de qualité sont fixées par le décret 2001-1220 du 20 décembre 2001 relatif aux eaux destinées à la consommation humaine. Ce décret correspond à la transposition de la directive européenne 98/83/CE du Conseil du 3 novembre 1998.

LIMITES ET REFERENCES DE QUALITE	EXCÉDENT À ÉLIMINER
PARAMÈTRES ORGANOLEPTIQUES <small>odeur, couleur, goût</small>	
PARAMÈTRES PHYSICO-CHIMIQUES <small>température, chlorures, pH, oxygène dissous</small>	
SUBSTANCES INDÉSIRABLES <small>fer, nitrates, plomb</small>	
TOXIQUES <small>arsenic, pesticides ...</small>	
PARAMÈTRES MICROBIOLOGIQUES <small>coliformes fécaux, streptocoques ...</small>	

Lorsque la limite de qualité est dépassée, l'eau est déclarée **non potable**.

L'eau potable est celle qui est distribuée dans les réseaux de distribution d'eau potable et que l'on prélève au robinet. Elle fait l'objet d'un suivi rigoureux de la part des services de l'Etat chargés de la santé publique. Les résultats d'analyse doivent être affichés en mairie et le maire est responsable de la qualité de l'eau distribuée.

Qui gère l'eau potable ?

Quels sont les besoins en eau potable ?

- Les menus déroulants sont utiles pour la navigation mais ils sont difficiles à utiliser sur 2 niveaux successifs. Il serait préférable de s'en tenir à une seule ouverture de menu en rollover :

The screenshot shows the website header with the logo 'Agence de l'eau Rhin-Meuse' and navigation links like 'Accueil', 'L'actualité', 'L'agence de l'eau', 'Les assemblées', 'L'eau notre patrimoine', 'SAGE / SDAGE', 'Site junior', 'Eau 2015', 'Presse', 'Emploi', 'Marchés publics', 'Vous et l'agence', 'Observatoire de l'eau', 'Syst. d'Infos sur l'eau', and 'Base documentaire'. Below the header, there are buttons for 'Retour' and 'Imprimer', and a date 'mis à jour le 22-Mar-2007'. The main content area is titled 'L'EAU NOTRE PATRIMOINE' and features a list of topics: 'Le cycle de l'eau', 'L'alimentation en eau potable', 'Pollution et épuraton de l'eau', 'Le milieu naturel en eau douce', 'L'eau menacée', and 'Patrimoine et tradition'. A dropdown menu is open, showing items: 'Qu'est-ce que l'eau potable?', 'Les ressources utilisées', 'Les traitements', 'Un résidu, les boues, leur devenir', 'Transport, stockage et distribution', 'Conclusion', and 'Lexique'. The 'Qui gère l'eau potable?' item is highlighted, and a dashed circle highlights it along with 'Quels sont les besoins en eau potable?'. Below the menu, there is text about water management and a diagram of a water treatment plant with labels: 'captages', 'pompage', 'usine de traitement', and 'château d'eau'.

Rubrique "SAGE/SDAGE"

- Il est important que les internautes puissent identifier visuellement (sans balayer la page avec leur souris) et rapidement les liens présents sur une page.
- Il serait donc préférable de ne pas utiliser la même flèche à la fois en statique et comme lien.
- De plus, la même flèche jaune est utilisée 2 fois comme lien mais elle ne pointe pas sur les mêmes pages ; les internautes risquent de cliquer sur une seule des 2 flèches en pensant que c'est la même chose :

Agence de l'eau Rhin - Meuse

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

[Accueil](#) | [L'actualité](#) | [L'agence de l'eau](#) | [Les assemblées](#) | [L'eau notre patrimoine](#) | [SAGE / SDAGE](#) | [Site junior](#) | [Eau 2015](#)
[Presse](#) | [Emploi](#) | [Marchés publics](#) | [Vous et l'agence](#) | [Observatoire de l'eau](#) | [Syst. d'Infos sur l'eau](#) | [Base documentaire](#)

[Retour](#) | [Imprimer](#) mis à jour le 25-Mai-2007

SAGE / SDAGE

- Les SAGE
- Le SDAGE

L'articulation SDAGE / SAGE

Le SDAGE a défini 10 grandes orientations fondamentales de la politique de l'eau du bassin :

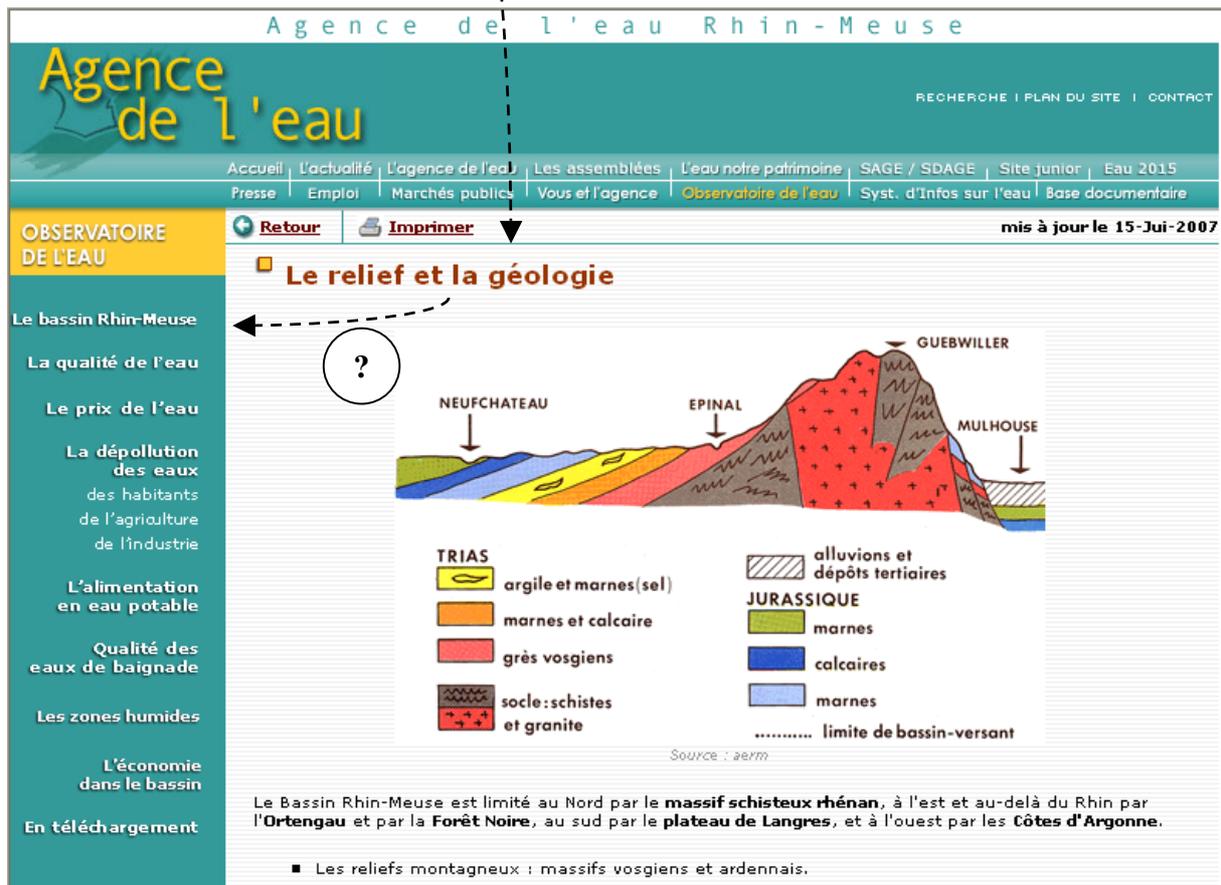
- Poursuivre la collaboration solidaire des pays
- Protéger les eaux souterraines, réduire la pollution diffuse
- Réduire les substances toxiques
- Restaurer la qualité des eaux de surface
- Assurer une alimentation en eau potable
- Améliorer la fiabilité et les performances des ouvrages
- Limiter les inondations par la prévention
- Protéger les aquifères alluviaux
- Renforcer la protection des zones humides et milieux remarquables
- Intégrer la gestion de l'eau dans les aménagements et développement économique

Le SAGE est une déclinaison locale de ces enjeux et définit les actions nécessaires

©Agence de l'eau Rhin Meuse 2007 Reproduction interdite, tous droits réservés

Rubrique "L'observatoire de l'eau"

- Dans la sous-rubrique "Le bassin Rhin-Meuse", l'absence d'un sous-menu sur les pages intérieures gêne à la fois la navigation et le repérage :



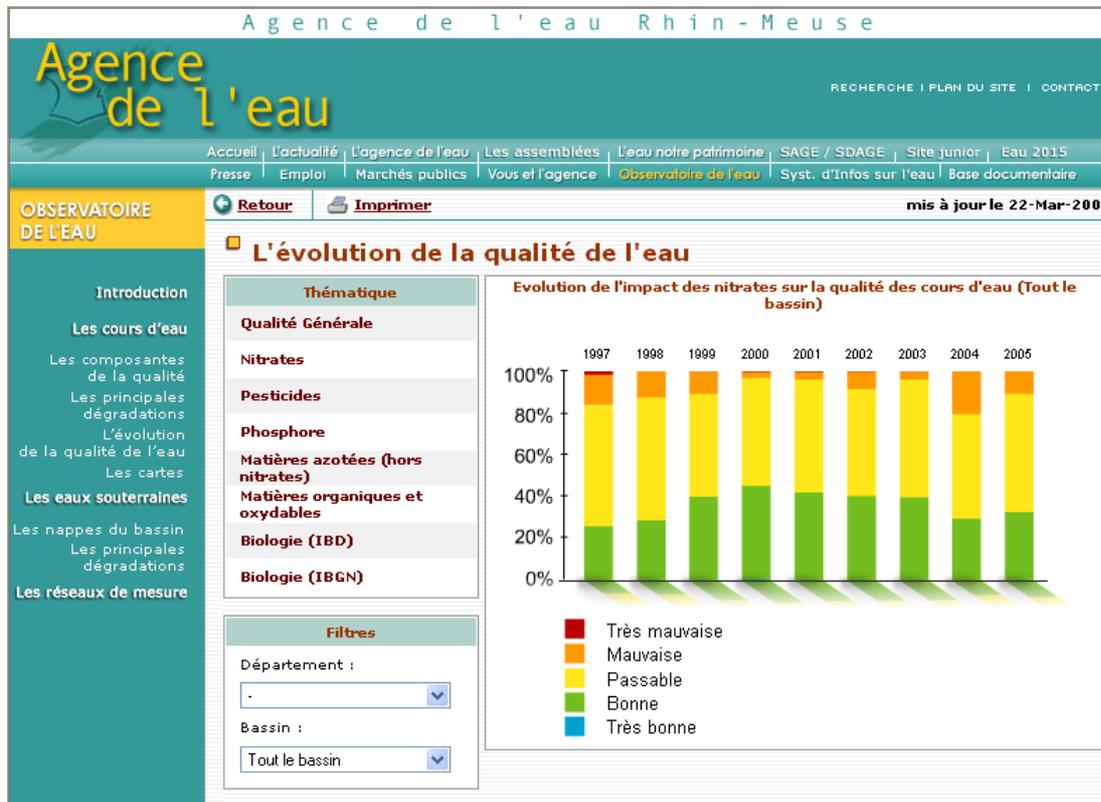
- La sous-rubrique "La qualité de l'eau" est une des trop rares sous-rubriques à posséder un sous-menu, ce qui simplifie nettement la navigation :

The screenshot shows the website 'Agence de l'eau Rhin - Meuse'. The main navigation bar includes links for 'Accueil', 'L'actualité', 'L'agence de l'eau', 'Les assemblées', 'L'eau notre patrimoine', 'SAGE / SDAGE', 'Site junior', 'Eau 2015', 'Presse', 'Emploi', 'Marchés publics', 'Vous et l'agence', 'Observatoire de l'eau', 'Syst. d'Infos sur l'eau', and 'Base documentaire'. The 'Observatoire de l'eau' section is highlighted in yellow. A sidebar menu lists: 'Introduction', 'Les cours d'eau', 'Les composantes de la qualité', 'Les principales dégradations', 'L'évolution de la qualité de l'eau', 'Les cartes', 'Les eaux souterraines', 'Les nappes du bassin', 'Les principales dégradations', and 'Les réseaux de mesure'. The main content area features the article 'Qualité des milieux aquatiques, une tendance globale à l'amélioration'. It includes a sub-header 'Un premier état des milieux réalisé en 1996 a permis de définir les grandes orientations de l'agence de l'eau pour la préservation de l'eau et de la ressource aquatique. Après presque une décennie, un constat d'évolution positive de la qualité se profile.' and two images: 'En 1996' and 'En 2004'. A call to action 'Donnez-nous votre avis!' is also visible.

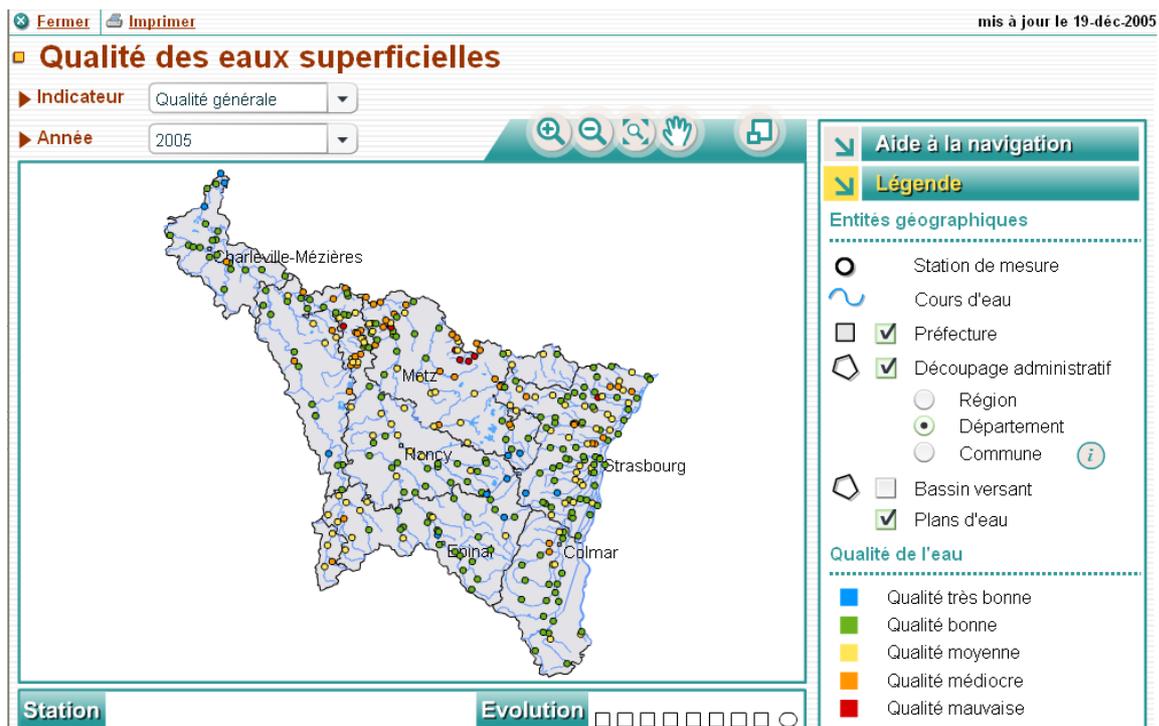
- Sur le niveau suivant, les liens pointant vers les pages du dossier sont bien visibles :

This screenshot shows the same website but with the article 'Les principales dégradations des cours d'eau' selected. The sub-header 'Les macropolluants' is highlighted with a dashed orange oval. Below it, a list of links is shown: 'Les macropolluants', 'Les pesticides', 'Le milieu physique', and 'La biologie'. A call to action box with a mouse icon says 'Donnez-nous votre avis! Répondez au questionnaire en ligne qui nous permettra de faire évoluer cette nouvelle rubrique...'. The article text continues: 'Les pollutions par le phosphore et les matières organiques sont les plus préoccupantes. Il y a une évolution favorable sur ces deux paramètres, particulièrement le phosphore. La baisse des teneurs est consécutive à la mise en place de systèmes de traitements spécifiques des effluents urbains, à une réduction du phosphore contenu dans les lessives et à la mise aux normes des bâtiments d'élevages.'

- Les nombreux outils interactifs proposés dans la sous-rubrique "La qualité de l'eau" sont facilement utilisables et ils apportent une valeur ajoutée certaine au site :



- Tout comme la carte interactive de présentation de la qualité des eaux :



- Dans la sous-rubrique "Le prix de l'eau", la recherche du prix de l'eau par ville ou département est aisée.
- Mais il serait préférable que les liens pointant vers les données détaillées soient visibles sans scroller (affichés en clair dans le menu de gauche, par exemple).
- Attention, lorsqu'on est dans la sous-rubrique "Le prix de l'eau > par département", le lien "Données générales" dans le menu de gauche ne fonctionne pas :

Agence de l'eau Rhin - Meuse

[PLAN DU SITE](#) | [CONTACT](#)

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | **Observatoire de l'eau** | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

OBSERVATOIRE DE L'EAU

[Retour](#) | [Imprimer](#)

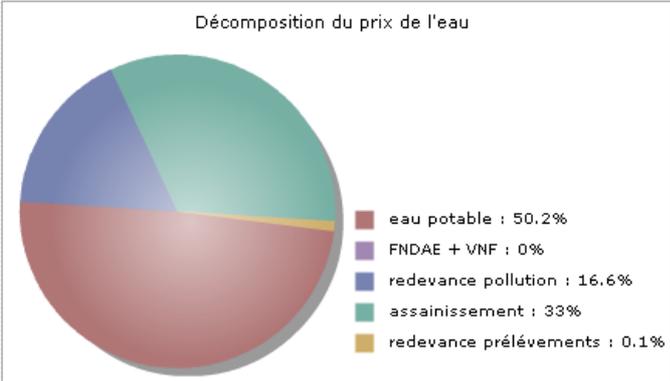
mis à jour le 05-Déc-2006

Le prix de l'eau

par département

L'eau potable du Bas-Rhin est prélevée essentiellement dans les alluvions du Rhin qui fournissent une eau facilement accessible et de bonne qualité ce qui explique le prix relativement bas de l'eau potable. Cependant, on observe une altération de la ressource qui, si elle reste de bonne qualité, est de plus en plus soumise à des contaminations par les nitrates et les pesticides. Dans ce département où presque 70% de la population vit dans des communes de plus de 2000 habitants, pour lesquelles l'assainissement collectif est obligatoire, l'inflation du prix de l'assainissement est restée élevée. La topographie plane et le substrat linéaire de la plaine d'Alsace permettent la construction de réseaux à des coûts relativement peu élevés. Ainsi, le département a bien que très urbain pu maîtriser l'inflation des coûts sur l'assainissement sur la période 1980-2000 et dispose du meilleur taux de dépollution des eaux sur le bassin.

BAS RHIN
 Décomposition du prix de l'eau



source : aerm 2006

(NB: Pour les départements 57 et 67, source: Conseil Général et AERM)

	Eau potable	Assainissement (si présent)	Total
Prix HT €/m3 (2005)	1.28	0.85	2.55
Evolution (2000 - 2005)	↗ 34.6%	↗ 23.7%	↗ 18.5%

Données détaillées :

- [Modes de gestion eau potable](#)
- [Modes de gestion assainissement](#)
- [Prix moyens par taille de commune](#)
- [Décomposition du prix de l'eau](#)
- [Répartition de la population par classe de prix de l'eau](#)
- [Evolution du prix de l'eau](#)

- L'absence de sous-menus dans la sous-rubrique "Données détaillées" ne facilite pas la navigation :

The screenshot shows the website interface for the Agence de l'eau Rhin-Meuse. On the left is a navigation menu under 'OBSERVATOIRE DE L'EAU' with categories like 'Données générales' and 'Données détaillées'. The 'Données détaillées' menu is expanded, showing a list of links such as 'Modes de gestion du service eau potable', 'Prix moyen de la facture d'eau par taille de commune', etc. The main content area displays a pie chart titled 'Modes de gestion du service eau potable' with the following data:

Modes de gestion	Pourcentage
régie	64.2%
affermage	35.8%
concession	0%

Source : aerm 2006 (sauf dpts 57 et 67: source aerm/conseil général). (NB: Pour les départements 57 et 67, source: Conseil Général et AERM)

- Les explications données sur la facture d'eau seraient plus accessibles si elles étaient symbolisées par un "?" plutôt que par une flèche, moins explicite lorsqu'il s'agit de donner une explication :

Facture d'eau expliquée pour avoir des explications
 cliquez sur chaque flèche rouge

index et volumes n° de compteur 91273XXX	déterminés par estimation	nouveau relevé 0	ancien relevé	consommation 100
volume estimé : 100				

Détail de votre facture	volume en m ³	prix unitaire HT	Distributeur montant HT	Autres organismes montant HT	taux de TVA	sous-total HT
Fourniture de l'eau						
➤ prime fixe			8,20		5,50%	
➤ consommation	1,00		100,00		5,50%	
➤ surtaxe communale	0,07			7,00	5,50%	
➤ surtaxe districale	0,06			6,00	5,50%	
Sous-total HT :						121,20

- Dans les sous-rubriques "La dépollution des eaux > des habitants" et "La dépollution des eaux > de l'agriculture", la navigation est assez simple. Elle est en revanche gênée au niveau le plus profond par l'absence de sous-menus fixes :

Agence de l'eau Rhin - Meuse

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

OBSERVATOIRE DE L'EAU [Retour](#) [Imprimer](#) mis à jour le 15-Jui-2007

Dépollution des eaux usées des habitants

Filières d'élimination des boues d'épuration dans le bassin Rhin-Meuse

Destination des boues dans le bassin Rhin-Meuse (en milliers de tonnes)

Généralités
Filières d'élimination

Filière d'élimination	Boues Industrielles	Boues urbaines
Incinération	~115	~10
Recyclage agricole	~65	~30
Décharge	~25	~35
Valorisation	~45	~0
Compostage	~0	~15

< Cliquez sur le schéma pour obtenir des informations sur chaque filière d'élimination de boues.

source : AERM 2000

Agence de l'eau Rhin - Meuse

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

OBSERVATOIRE DE L'EAU [Retour](#) [Imprimer](#) mis à jour le 15-Jui-2007

Lutte contre la pollution des cultures

La fertilisation

- **État des lieux**

L'utilisation des nitrates (NO3) permet une production optimale des cultures. L'apport d'engrais organiques ou minéraux et les pratiques culturales (labours d'automne) permettent d'améliorer les rendements agricoles en apportant les nutriments nécessaires à la croissance des cultures. Toutefois, il subsiste toujours un excédent d'azote, constitué par l'azote que les cultures ont eu à leur disposition et qu'elles n'ont pas absorbé.

Cet excédent est estimé en comparant les apports d'azote aux quantités exportées par les récoltes.

Leurs sources :

- Les engrais minéraux
- Les effluents d'élevages de bovins (92% en Lorraine et 75% en Alsace).

En 20 ans cet apport a diminué parallèlement à la diminution du cheptel.

État des lieux
Réduire la pollution individuellement
Réduire la pollution collectivement
Les aides

- Dans la sous-rubrique "La dépollution des eaux > de l'industrie", la navigation est gênée au niveau le plus profond ("La dépollution des eaux ") par l'absence de sous-menus fixes :

The screenshot shows the website header with the logo 'Agence de l'eau' and navigation links like 'RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT'. Below the header is a secondary navigation bar with links such as 'Accueil', 'L'actualité', 'L'agence de l'eau', etc. The main content area is titled 'Dépollution des eaux usées des industries' and includes a sub-section 'Pollution résiduelle et performance'. A text box is overlaid on the page, containing the following text:

Introduction
 La pollution résiduelle émise correspond aux quantités de polluants déversées dans le milieu naturel, par les industries, après épuration.
 Cette épuration peut être obtenue par une réduction à la source de la pollution émise grâce, par exemple, à l'utilisation d'une technologie propre. Elle peut être aussi la conséquence de l'existence d'une station

Introduction
Pollution résiduelle émise par les ouvrages d'épuration des industries isolées

Performance des ouvrages d'épuration des industries

- Dans la partie "Point par branche", la structure navigationnelle est en revanche très correcte :

The screenshot shows the same website page as above, but with a different sub-section selected: 'Point par branche'. This section displays a list of industrial sectors:

- Agro-alimentaire
- Brasseries, eaux minérales, jus de fruits
- Charbon, cokeries, industrie du sel
- Chimie
- Laiteries, fromageries
- Papeterie, cartonnerie
- Sidérurgie
- Tanneries et textiles
- Traitement du bois
- Traitement de surface et mécanique
- Viande

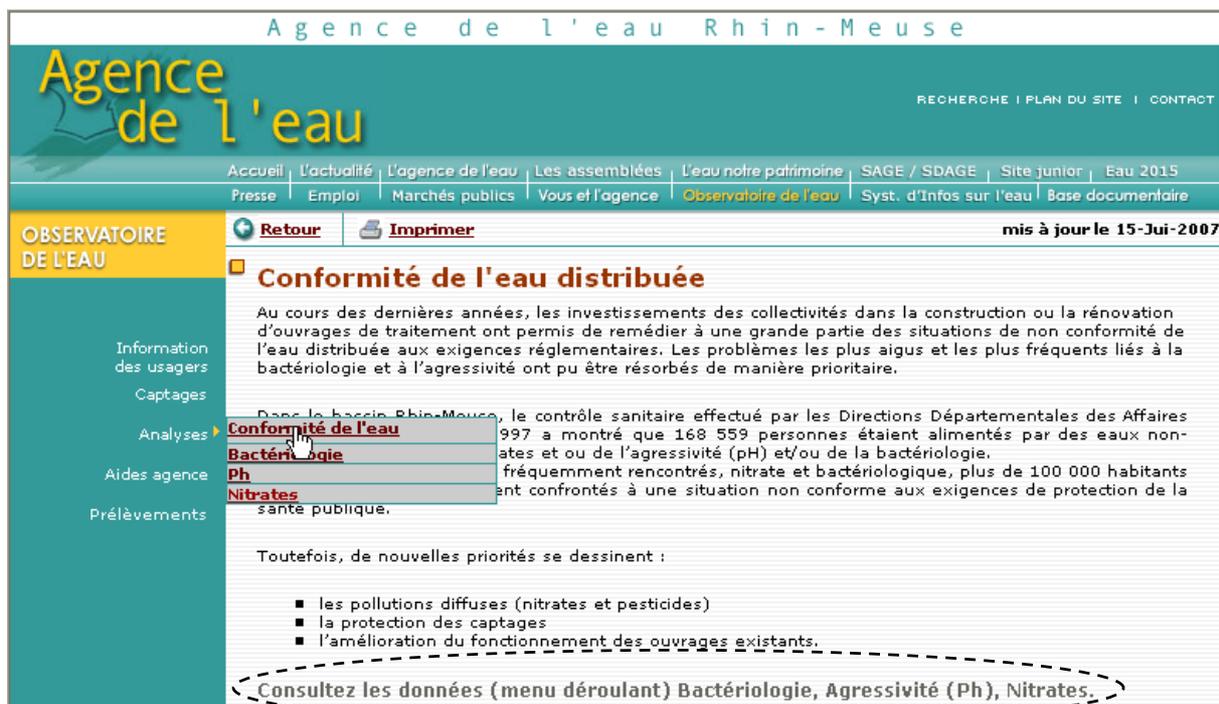
Below this list, the 'Agro-Alimentaire' section is expanded, showing an illustration of a sack of grain and the following text:

La plupart des usines agro-alimentaires traitent leurs effluents soit dans leur propre station d'épuration biologique soit dans une station d'épuration communale à laquelle ils sont raccordés. Le raccordement est une solution techniquement bien adaptée car la pollution à traiter est de même nature que la pollution domestique (organique). La mise en place d'un prétraitement des effluents est parfois nécessaire : dégraissage, dégrillage, décanteur.

- Attention, il y a un bug d'affichage du sous-menu de "Pollution résiduelle et performance" depuis la page correspondant à "Flux de pollution" :



- Dans la sous-rubrique "L'alimentation en eau potable", la navigation est correcte, mais là encore, l'absence de sous-menu en clair correspondant au niveau le plus profond pose problème.
- De plus, l'indication du bas de la page risque de ne pas être comprise par nombre d'internautes qui ne savent pas ce qu'est un menu déroulant (terme technique). Il serait préférable ici de créer des liens directs vers les données :



La navigation transversale

- Dans la sous-rubrique "Les zones humides", l'accès vers la carte est bien positionné, bien mis en valeur et très explicite :

OBSERVATOIRE DE L'EAU

[Retour](#)

[Imprimer](#)

mis à jour le 15-Jui-2007

Comment intervenir en faveur des zones humides sur le bassin Rhin-Meuse ?

Qu'est-ce qu'une zone humide ?

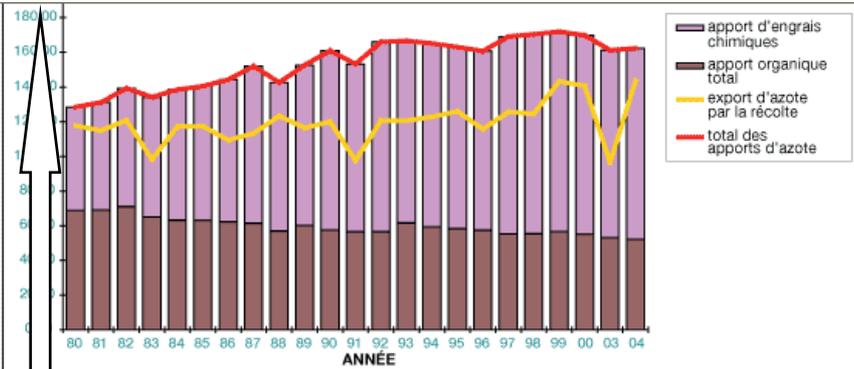
Au sens de la loi sur l'eau de 1992, les zones humides sont définies comme suit : « on entend par zones humides les terrains exploités ou non, habituellement inondés ou gorgés d'eau douce, salée ou saumâtre de façon permanente ou temporaire ; la végétation, quand elle existe, y est dominée par des plantes hygrophiles pendant au moins une partie de l'année ». Ainsi, tout terrain humide à marécageux qui présente de l'eau libre (mares, étangs) ou pas (marais, prairies humides) peut être qualifié de zone humide.

Etangs, tourbières, forêts humides, prairies inondées, marais, mares, dépressions humides temporaires, tous constituent donc des zones humides, avec une très grande diversité en terme de surface, de fréquence et de durée de submersion, mais aussi d'« organisation » (zones humides ponctuelles et localisées, ou milieux humides en mosaïque avec d'autres habitats).



Consultez la carte de localisation et téléchargez les fiches descriptives des actions de préservation et de restauration

- Afin d'être plus visibles et donc plus facilement accessibles, les liens vers les documents associés devront être placés en haut des pages :



Bilan de l'azote agricole par hectare de surface agricole utilisée - régions Lorraine et Alsace. Source AERM 2003

Ces dernières années, la croissance continue de la production végétale liée à une période climatique favorable et à une amélioration des pratiques culturales a permis une réduction des excédents d'azote dans les sols. L'année 2003 constitue bien sûr une exception du fait de la sécheresse exceptionnelle.

Ces bons résultats ne doivent pas faire oublier que l'excédent d'azote des sols s'élève, pour l'année 2004 à 28 000 tonnes pour la Lorraine et 10 000 tonnes pour l'Alsace, ce qui équivaut à 25 à 30% de l'azote minéral perdu.

Qu'est-ce qui est devenu cet azote ? Il s'est pour partie fixé dans la matière organique des sols ou bien a été recyclé en azote atmosphérique. Le reste estimé compris entre 40 et 60% a été lessivé par les pluies et entraîné vers les champs et les rivières.

[Consultez le bilan de gestion de l'azote par l'agriculture en Lorraine et en Alsace de 1980 à 2003 \(pdf : 359 ko\)](#)



➤ Tout comme les liens vers les sites associés :

OBSERVATOIRE DE L'EAU

[Retour](#)

[Imprimer](#)

mis à jour le 15-Jui-2007

Alimentation en eau potable

Information des usagers
 Captages
 Analyses
 Aides agence
 Prélèvements

L'information des usagers sur la qualité de l'eau du robinet

L'eau du robinet fait l'objet d'une surveillance régulière, notamment dans le cadre du contrôle sanitaire effectué par la DDASS. Les résultats de ce suivi sont mis à la disposition du grand public. Le maire occupe une place essentielle dans ce dispositif d'informations. En effet, l'ensemble des documents relatifs aux contrôles sanitaires transmis par le préfet (synthèse commentée, dernier bulletin d'analyse...), est affiché en mairie, avec indication du lieu où toutes les données (historique des résultats d'analyses par exemple) peuvent être consultées. Pour les communes de plus de 3500 habitants, une note de synthèse est publiée chaque année au recueil des actes administratifs. Le maire présente également au conseil municipal un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable. Il est à noter que depuis le 1er juillet 2000, toutes les communes ou établissements de coopération intercommunale doivent joindre à la facture d'eau, une fois par an, une note reprenant les principaux éléments contenus dans les documents transmis par le préfet.

- Risques liés aux différents polluants retrouvés dans l'eau potable. Consultez les fiches santé, sur le site de la **préfecture de Moselle**: [L'eau du robinet et la santé](#)



- Dans la sous-rubrique "Qualité des eaux de baignade", l'absence de lien permettant de passer d'un département à l'autre oblige les internautes à sans cesse revenir en arrière pour consulter les données de plusieurs départements :

- ➔ [08 Ardennes](#)
- ➔ [52 Haute Marne](#)
- ➔ [54 Meurthe et Moselle](#)
- ➔ [55 Meuse](#)
- ➔ [57 Moselle](#)
- ➔ [67 Bas Rhin](#)
- ➔ [68 Haut Rhin](#)
- ➔ [88 Vosges](#)

OBSERVATOIRE DE L'EAU

[Retour](#) [Imprimer](#)

mis à jour le 15-Jui-2007

Qualité des eaux de baignade

08 - Ardennes

Passez sur la zone qui vous intéresse et accédez directement aux fiches de qualité du site du ministère de la Santé

Le repérage au sein des rubriques

- Le contraste de l'intitulé de la rubrique en cours de consultation dans le menu principal horizontal est indispensable pour aider les internautes à se repérer tout au long de leur visite.
- Il serait important de conserver cette logique dans les sous-menus à gauche :



- Le repérage est particulièrement difficile dans la rubrique "9^{ème} programme" accessible depuis la page d'accueil dans la mesure où aucune sous-rubrique "9^{ème} programme" n'apparaît dans le menu de gauche :



- Afin de guider encore les utilisateurs et de les aider à se repérer dans le site, chaque titre de sous-menu devrait être repris dans le bandeau vertical gauche (ici, "Qualité de l'eau") :

The screenshot shows the website header with the logo 'Agence de l'eau' and navigation links like 'Accueil', 'L'actualité', 'L'agence de l'eau', etc. A vertical sidebar on the left lists various topics under 'OBSERVATOIRE DE L'EAU'. The main content area features an article titled 'Qualité des milieux aquatiques, une tendance globale à l'amélioration' with a sub-header 'Un premier état des milieux réalisé en 1996 a permis de définir les grandes orientations de l'agence de l'eau pour la préservation de l'eau et de la ressource aquatique. Après presque une décennie, un constat d'évolution positive de la qualité se profile.' Two side-by-side photos show a river in 1996 and 2004, illustrating the improvement in water quality over time.

Le graphisme et la présentation

Voir le rapport de synthèse des focus group

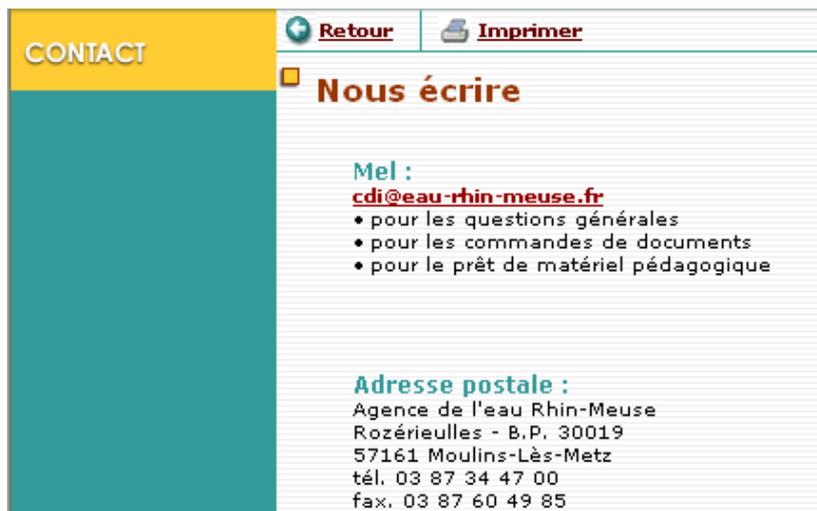
La dimension interactive

La qualité des outils de contact

- La rubrique contact est bien visible en page d'accueil et facilement accessible :

The screenshot shows the website footer with a search bar labeled 'Rechercher' and several navigation links: 'Plan du site', 'Liens', 'FAQ', 'Nous écrire', and 'Infos légales'. There are also flags for the United Kingdom and Germany.

- Les outils de contact mis à la disposition des internautes pourraient en revanche intégrer un formulaire de contact, plus "utilisable" et qui a l'avantage contrairement au mail de ne pas couper la navigation et de guider l'utilisateur en lui proposant des champs à remplir en fonction de sa demande (commande, prêt, etc.).
- Les contacts téléphoniques seraient facilités si on indiquait les heures d'ouverture des bureaux :



CONTACT

[Retour](#) [Imprimer](#)

Nous écrire

Mel :
cdi@eau-rhin-meuse.fr

- pour les questions générales
- pour les commandes de documents
- pour le prêt de matériel pédagogique

Adresse postale :
Agence de l'eau Rhin-Meuse
Rozérieulles - B.P. 30019
57161 Moulins-Lès-Metz
tél. 03 87 34 47 00
fax. 03 87 60 49 85

La newsletter

Voir également le rapport de synthèse des focus group pour les remarques des abonnés.

- Afin d'accompagner davantage les utilisateurs et de susciter plus d'intérêt pour ce service, il est conseillé d'ajouter un lien direct vers le descriptif et les modalités d'envoi de la newsletter, ce qui leur permettra de pouvoir en connaître les détails (contenus et fréquence d'envoi surtout) sans avoir à donner leur adresse mail :

- Le formulaire d'inscription est simple et clair. Un exemple de newsletter apporterait une certaine valeur ajoutée.

AGENCE DE L'EAU RHIN-MEUSE

Focus Groups

SOMMAIRE

Méthodologie et objectifs de l'étude -----	4
Synthèse -----	6
Groupe 1 : le grand public -----	14
Les participants -----	14
L'eau : évocations et questions du grand public -----	15
Les évocations en spontané -----	15
Les questions, les besoins d'information -----	16
Les sources d'information utilisées -----	17
Usages et attitudes vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr -----	18
Appréciations de www.eau-rhin-meuse.fr -----	19
La page d'accueil -----	19
"L'actualité" -----	24
"L'agence de l'eau" -----	26
"L'eau notre patrimoine" -----	28
"Observatoire de l'eau" -----	32
"Vous et l'agence" > "Particuliers" -----	38
"Vidéos" -----	39
Le "site junior" -----	40
Groupe 2 : associations et enseignants -----	42
Les participants -----	42
L'eau : évocations et questions des associations et des enseignants -----	43
Les évocations en spontané -----	43
Les questions, les besoins d'information -----	44
Les sources d'information utilisées -----	45
Usages et attitudes vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr -----	45
Fréquence des visites et utilisation -----	45
Niveau de satisfaction des utilisateurs -----	46
Appréciations de www.eau-rhin-meuse.fr -----	47
La page d'accueil -----	47
"L'actualité" -----	51
"L'eau notre patrimoine" -----	51
"Observatoire de l'eau" -----	53
"Vous et l'agence" > "Associations" -----	57
"Vous et l'agence" > "Education" -----	58
"Portail documentaire" -----	59
"Site junior" -----	60
Groupe 3 : public spécialisé -----	62
Les participants -----	62

L'eau : évocations et questions du public spécialisé -----	63
Les évocations en spontané-----	63
Les questions, les besoins d'information -----	64
Les sources d'information utilisées -----	64
Usages et attitudes vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr -----	65
Fréquence des visites et utilisation -----	65
Niveau de satisfaction des utilisateurs -----	65
Appréciations de www.eau-rhin-meuse.fr -----	67
La page d'accueil -----	67
"L'actualité" -----	71
"Observatoire de l'eau" -----	71
"Systeme d'information sur l'eau" -----	79
"Portail documentaire" -----	82
"Directive cadre sur l'eau" -----	83
A propos de la newsletter -----	84
Groupe 4 : élus, industriels, agriculteurs -----	85
Les participants -----	85
L'eau : évocations et questions des élus, des industriels et des agriculteurs -----	86
Les évocations en spontané-----	86
Les questions, les besoins d'information -----	87
Les sources d'information utilisées -----	87
Usages et attitudes vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr -----	88
Appréciations de www.eau-rhin-meuse.fr -----	88
La page d'accueil -----	88
"L'actualité" -----	92
"9 ^{ème} programme" -----	93
"Observatoire de l'eau" -----	94
"Vous et l'agence" > "Agriculteurs" -----	96
"Vous et l'agence" > "Collectivités" -----	98
"Vous et l'agence" > "Entreprises" -----	100
"Site junior" -----	100
"Portail documentaire" -----	101
Les guides -----	102

METHODOLOGIE ET OBJECTIFS DE L'ETUDE

Les résultats suivants sont issus de **4 réunions de groupe** rassemblant des internautes, utilisateurs et non utilisateurs du site www.eau-rhin-meuse.fr.

L'objectif de ces focus groups était de recueillir leurs attentes ainsi que leur opinion sur le site, de comprendre comment ils utilisent le site et la façon dont ils aimeraient pouvoir l'utiliser à l'avenir.

Plus précisément, les focus groups ont permis :

- De comprendre comment les internautes utilisent le site www.eau-rhin-meuse.fr et dans quelle mesure il répond à leurs besoins.
- De recueillir le niveau de compréhension et d'attractivité du site auprès des non utilisateurs.
- De connaître la perception et les attentes des utilisateurs et des non utilisateurs vis-à-vis du site www.eau-rhin-meuse.fr.

Chaque groupe nous a permis de cibler un profil particulier :

- Le premier groupe a réuni 6 personnes âgées de 23 à 52 ans, issues du grand public.
- Le deuxième groupe a réuni 6 personnes, dont 3 enseignants et 3 membres d'une association oeuvrant dans le domaine de l'eau.
- Le troisième groupe a réuni 7 personnes spécialistes de l'eau, le "public spécialisé".
- Le quatrième groupe a réuni 7 personnes dont 4 élus, 2 industriels et 1 agriculteur.

Nous avons également mixé les villes :

- Le premier groupe s'est réuni à Nancy, le 12 juin 2007.
- Le deuxième groupe a eu lieu à Strasbourg, le 13 juin 2007.
- Les troisième et quatrième groupes ont eu lieu à Metz, le 14 juin 2007.

Chaque réunion durait 3 heures.

Les guides ayant servi de support à chacune de ces discussions de groupes sont proposés en annexe.

Les DVD des réunions sont joints à ce document.

SYNTHESE

Les besoins d'information et les sources utilisées

- **Les particuliers** se posent peu de questions concernant l'eau mais ils sont impliqués et préoccupés par :
 - La qualité de l'eau qu'ils consomment.
 - La façon d'ajuster au mieux leurs comportements au quotidien pour réduire leur consommation d'eau et éviter le gâchis.
 - Les mesures qui sont mises en place concrètement par les pouvoirs publics pour lutter contre la pollution de l'eau.
- Ils rencontrent en outre des difficultés pour trouver les réponses à leurs questions et ils évoquent également leurs difficultés pour évaluer la crédibilité des différentes sources d'information disponibles, en particulier sur Internet.
- Pour eux, l'éducation des enfants joue un rôle central mais là encore, les supports utilisables leur semblent rares.
- Peu de particuliers connaissaient l'Agence de l'eau Rhin-Meuse et aucun n'était allé sur son site. La plupart d'entre eux supposent qu'il s'agit d'une structure publique, la quasi-totalité a une vision assez vague de l'Agence de l'eau.
- **Les enseignants** recherchent surtout des données chiffrées récentes et actualisées. Et des présentations interactives qu'ils pourraient directement utiliser avec leurs élèves.
- **Les membres des associations** recherchent essentiellement des données à caractère scientifique et technique et plus rarement, des données bibliographiques ou des informations sur les réseaux contrôle de surveillance (RCS).
- La plupart des enseignants comme des membres des associations, utilisent le site www.eau-rhin-meuse.fr pour leurs recherches mais ils en ont un usage occasionnel. D'ailleurs, les enseignants s'appuient surtout sur des supports papier et sur les documentations fournies par L'OCCE ou le SDEA.
- **Le public spécialisé** recherche essentiellement des informations réglementaires et des données techniques (analyses physicochimiques de l'eau, résultats d'analyses...). Ils ont également besoin de compléments d'information géographiques (cartographies, photos aériennes du territoire...).
- Ils trouvent le plus souvent ce qu'ils cherchent mais ils ont du mal à trouver des données d'analyse sur une année. Et surtout à croiser les données qu'ils trouvent dans la mesure où ils les trouvent auprès de sources différentes (DIREN, Agence de l'eau, Gest'eau, Disc'eau, la banque hydro, sites des communes...).

- **Les membres du groupe des élus, des industriels et des agriculteurs** recherchent des informations très pratiques :
 - Informations sur l'assainissement et sur la qualité de l'eau, pour les élus.
 - Informations sur les subventions de l'Agence de l'Eau et le calcul de leur redevance, pour les industriels et les agriculteurs.
 - Les normes européennes pour un agriculteur.
- La plupart d'entre eux dispose déjà des informations qui leur sont nécessaires ; ils effectuent peu de recherches d'eux-mêmes.

Usages et attitudes vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr

- Quasiment tous les utilisateurs du site www.eau-rhin-meuse.fr s'en disent plutôt satisfaits, même si ils mentionnent :
 - D'importantes difficultés de navigation et pour trouver rapidement ce qu'ils cherchent.
 - Un manque de cartes et de photos du territoire (public spécialisé),
 - Des pages trop peu lisibles et trop chargées (enseignants, membres des associations)
- Les enseignants regrettent particulièrement le manque de contenus interactifs et dynamiques utilisables avec leurs élèves.

La page d'accueil de www.eau-rhin-meuse.fr

D'une façon générale, la page d'accueil est peu attractive.

- Elle apparaît trop chargée ; en particulier, les "Actualités" envahissent la home page sans lui apporter de réelle valeur ajoutée.
- Elle est également peu lisible,
- Trop longue,
- Elle manque de modernité,
- Et elle manque d'illustrations.

- Les différentes rubriques proposées apparaissent d'autre part peu cohérentes entre elles. **Le site donne l'apparence d'avoir été construit par ajouts successifs de rubriques qui ne sont pas intégrées dans un ensemble homogène.**

- **Les entrées par profil ("Vous et l'agence")** apportent une certaine valeur ajoutée au site et pour la navigation. Elles contribuent notamment à renforcer le sentiment des participants d'y trouver des contenus qui s'adressent à eux, quelque soit leur profil.
- Malgré tout, un membre d'association et certains membres du groupe du public spécialisé ne se sont pas sentis concernés par le site. Le premier se définissait en effet plus comme un chercheur et les autres attendaient une entrée dédiée aux bureaux d'étude.
- La présentation des pages d'entrée par profil a déçu les utilisateurs en général. Ils trouvent en particulier que le nombre de liens est trop important. Ces pages apparaissent trop chargées et peu lisibles.
- Certaines actions ne sont pas très instinctives (notamment l'obtention des coordonnées des interlocuteurs via un clic sur une région de la carte).
- De manière générale, les utilisateurs ne sont pas satisfaits des contenus. Ils jugent l'information trop générale et espéraient des sous rubriques plus spécifiques à chaque profil. Ainsi, un bon nombre de contenus leur semblent inutiles.

Pour une large majorité des participants, l'identité du site est peu claire.

- Pour les particuliers, l'orientation "eau" n'est pas suffisamment affirmée et les objectifs du site sont peu clairs ; ils ne comprennent pas ce que leur propose le site, même si il leur semble être intéressant. Des photos plus orientées autour de l'eau résoudraient selon eux le premier point.
- Les enseignants et les membres des associations, le public spécialisé et les élus/industriels/agriculteurs ont quant à eux le sentiment d'être sur le site d'une agence de l'eau mais pas sur le site de l'Agence de l'eau Rhin Meuse.
- L'identité du site serait mieux affirmée selon eux, si la page d'accueil comportait une carte du bassin Rhin Meuse et si le logo de l'Agence de l'eau Rhin Meuse était affiché en haut de la page d'accueil et non en bas.

Certains intitulés de rubriques sur la page d'accueil sont mal ou pas compris par les participants.

Pour les enseignants et les membres des associations, il s'agit en particulier :

- "Observatoire de l'eau"
- "Liste de diffusion"
- "9ème programme"
- "Vidéos"
- Les sigles RIOB, SAGE et SDAGE

Le public spécialisé a rencontré des difficultés de compréhension sur les intitulés suivants :

- "En téléchargement"
- "9ème programme"
- "Observatoire de l'eau" ; s'agit-il de données brutes ?
- "Système d'information sur l'eau"
- Le sigle RIOB

Pour les élus, les industriels et les agriculteurs, les rubriques suivantes restent vagues du point de vue de leurs contenus (avant de cliquer) :

- Les sigles SAGE et SDAGE
- "Système d'information sur l'eau"
- "Portail documentaire"

Le design et la présentation des pages intérieures de www.eau-rhin-meuse.fr

- Tous les groupes ont jugé la présentation de la rubrique "L'actualité" trop "compacte", trop chargée et peu attractive du fait du manque de photos.
- Les particuliers ont jugé, d'une façon générale, la présentation des pages "vieillotte", peu organisée et trop proche de la présentation de plaquettes papier, pour être utilisée sur Internet.
- Seule la page d'entrée de l'"Observatoire de l'eau" est jugée positivement tout comme celle de la sous-rubrique "Qualité des milieux aquatiques, une tendance globale à l'amélioration" dans "la qualité de l'eau".
- Les photos semblent rarement adaptées aux contenus, voire même peu compréhensibles. Et les schémas proposés ("L'eau notre patrimoine", "Le cycle de l'eau"...) peu aboutis.

- Le graphique proposé dans "Evolution de la qualité de l'eau" a été jugé positivement mais il manque selon le grand public, de précisions (périmètre des mesures, source...).
- D'une façon générale, les cartes n'apparaissent pas assez lisibles. Le format utilisé pour la carte des "principales dégradations des eaux souterraines" apparaît être le plus clair.
- Les particuliers ont jugé le site Junior attrayant et "captivant" graphiquement. Sa cible, les enfants, apparaît très claire et les sujets abordés semblent intéressants. Toutefois, le manque d'animations, de dynamisme et d'interactivité peu constituer pour certains un frein à son utilisation.
- Comme pour les particuliers, les enseignants et les membres des associations ont jugé la présentation et la lisibilité des pages à revoir.
- Le schéma du cycle de l'eau ("L'eau notre patrimoine") semble par exemple, trop basique aussi bien graphiquement que sur le fond.
- Comme les participants issus du public spécialisé, les enseignants et les membres des associations n'ont pas apprécié l'illustration utilisée sur la page d'entrée dans l'"Observatoire de l'eau". La présentation et les photos des autres pages de la rubrique sont en revanche plus appréciées.
- La première page du portail documentaire leur est apparue chargée et peu lisible.
- Le site Junior a à l'inverse été relativement bien perçu, tant du point de vue de son graphisme que de ses contenus. Mais ils auraient apprécié davantage d'animations, de dynamisme et d'interactivité.
- La page d'accueil du Système d'information sur l'eau n'a pas été attractive pour les membres du groupe du public spécialisé ("Plus de 2 millions de mesures gratuitement à votre disposition sur la Banque de l'Eau"). Ils ont de plus, été déstabilisés par le changement de graphisme et certains contenus leur ont paru flous ("Bassins frontalier").

Les outils de navigation

La navigation a semblé relativement complexe aux participants :

- Les doubles menus déroulants utilisés dans certaines rubriques ("L'eau notre patrimoine") sont trop difficiles à manipuler.
- La navigation dans l'"Observatoire de l'eau" apparaît complexe. La succession des menus et des sous-menus semble compliquée et le nombre important de liens sur certaines pages complique en plus le repérage.
- Dans le "Système d'information sur l'eau" la navigation est également apparue assez complexe. Les liens qui renvoient vers un site extérieur ne sont pas annoncés et les cartes interactives sont difficiles à manipuler.
- Le portail documentaire apparaît performant du point de vue de son utilisation, comme de sa présentation. Mais les utilisateurs regrettent que leur session utilisateur expire trop rapidement.
- Et l'utilisation du panier est gênée par l'absence de lien avec la commande des documents qui y ont été placés en sélection.
- Les experts utilisent régulièrement la rubrique "Directive cadre sur l'eau". Mais, ils n'en sont pas toujours satisfaits. En particulier, la navigation y semble difficile et ils ne trouvent pas toujours ce qu'ils y cherchent.
- La rubrique "9^{ème} programme" est utilisée par les membres du groupe 4 (élus, industriels, agriculteurs) mais la navigation s'y révèle un peu compliquée et la première page est trop chargée à cause de la redondance de liens à droite.

Les contenus proposés sur www.eau-rhin-meuse.fr

- 3 groupes sur 4 (hormis les particuliers), **ont pensé que les mêmes contenus étaient proposés dans la rubrique "L'actualité" à gauche et sur la page d'accueil (les "Actualités")**. La plupart d'entre eux n'auraient de ce fait pas visité la rubrique spontanément.
- Un élu a d'autre part relevé la ressemblance de certains intitulés de rubriques, ce qui rend la distinction entre ces rubriques difficile à faire : "presse" / "actualités" / "Rhin Meuse Infos".
- Les particuliers se sont montrés peu intéressés par "L'actualité" et les vidéos mais la rubrique "L'agence de l'eau" leur a semblé intéressante pour mieux comprendre qui est l'agence de l'eau Rhin Meuse.

- Ils sont également assez positifs vis-à-vis des contenus proposés dans l'"Observatoire de l'eau" et dans la rubrique "L'eau notre patrimoine" ("L'alimentation en eau potable", "Pollution et épuration de l'eau"...), hormis que les termes et le ton employés dans cette dernière ne sont pas adaptés selon eux au grand public mais plutôt à un public spécialisé ("Pollution et épuration de l'eau") ou à des enfants ("Le cycle de l'eau").
- Les enseignants et les membres des associations sont intéressés par les contenus proposés sur www.eau-rhin-meuse.fr (hormis l'"Observatoire de l'eau"). La carte des eaux souterraines leur a par exemple paru être un bon outil de travail.
- Mais les membres des associations ont été surpris de ne pas trouver de données chiffrées dans "L'eau notre patrimoine".
- Et surtout la plupart des participants s'est posée la question du périmètre géographique des informations fournies dans cette rubrique ; s'agit-il de données régionales comme semble le suggérer l'intitulé de la rubrique ("Notre patrimoine" a selon eux une connotation locale) ou s'agit-il de données nationales ?
- Le public spécialisé s'est montré intéressé par l'"Observatoire de l'eau",
- même si certains contenus ne leur ont pas semblé très clairs ("les zones humides")
- ou très logique ("Le bassin Rhin Meuse" existe également dans la rubrique "L'agence de l'eau").
- Ils ont émis également un regret quant aux types de contenus proposés ; il manque pour eux des données brutes.
- Enfin, l'intitulé "La qualité de l'eau" leur a semblé trop vague.
- Les documents à télécharger sont très attractifs, mais pour les membres du public, la rubrique "En téléchargement" se montre paradoxalement inutile.

Les élus/industriels/agriculteurs ont apprécié l'"Observatoire de l'eau", tant sur ses contenus que sur la présentation de ses pages.

- La 1^{ère} page du portail documentaire semble assez explicite pour ce groupe.
- Cependant, il subsiste d'importantes ambiguïtés vis-à-vis de l'abonnement et de l'ajout d'articles au panier. En effet, les participants se demandent de quel abonnement il s'agit exactement.
- Quant à l'expression "ajouter au panier", elle renvoie selon eux au paiement d'un article mais les hésitations sont nombreuses.

La newsletter

- Le contenu de la newsletter ne semble pas idéalement convenir aux abonnés tant sur la forme que sur le fond. Les membres du public spécialisé souhaiteraient en particulier une newsletter plus ciblée. Un système de personnalisation pourrait être envisagé afin de permettre aux utilisateurs de recevoir uniquement l'information qui les intéresse.

GROUPE 1 : LE GRAND PUBLIC

Les participants

Michel, cadre commercial et gérant d'une société de service de gestion

Monique, assistante maternelle et employée de maison

Hélène, chercheur d'emploi

Caroline, artiste peintre

Karine, institutrice

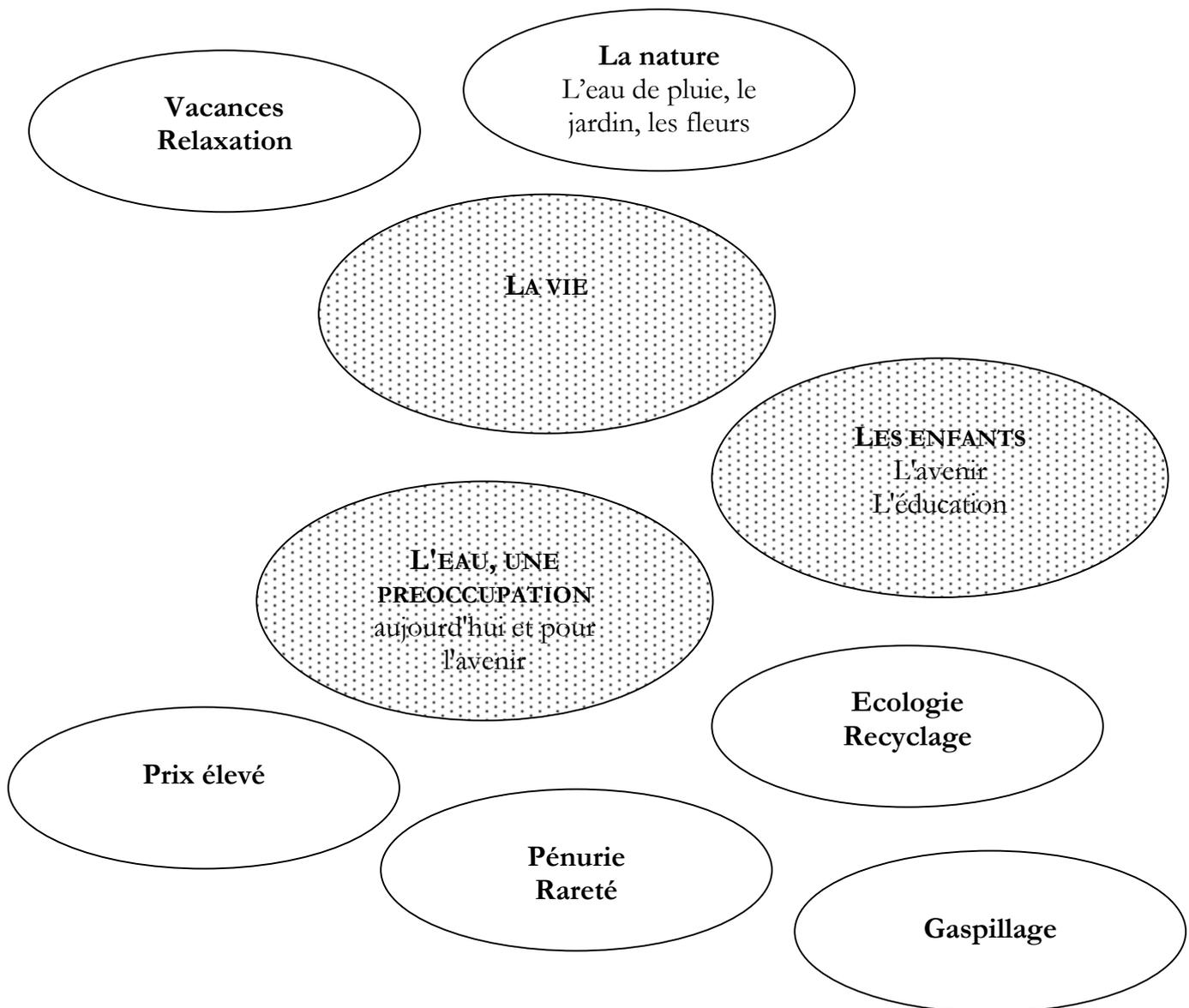
Géraldine, aide soignante

Tous les participants avaient des enfants.

Aucun participant ne connaissait le site www.eau-rhin-meuse.fr

L'eau : évocations et questions du grand public

Les évocations en spontané



« C'est précieux, il y a trop de gaspillage, ça fait penser à ceux qui en n'ont pas mais c'est pas récent, ça date, les gens prennent conscience de la pénurie d'eau »

« L'eau est rare, c'est une préoccupation, surtout avec les enfants à l'école, c'est notre rôle de faire passer le message »

« Ça sera un enjeu majeur dans un certain nombre d'années, dans 20-30 ans, et c'est déjà le cas dans certains pays et c'est déjà aussi un problème dans l'ouest de la France, y'a tellement de nitrate dans l'eau

qu'on sait à peine si elle est consommable. Je pense qu'il y aura plus de personnes à mourir de soif que de faim »

« C'est une façon de vivre, d'éducation, on sait qu'il ne faut pas prendre de bain mais des douches, pas laisser couler l'eau quand on se lave les dents »

Les questions, les besoins d'information

Les particuliers se posent peu de questions concernant l'eau mais ils ont mis en place d'eux-mêmes des moyens d'économiser de l'eau chez eux :

- Des briques au fond du réservoir pour réduire le volume d'eau de la chasse d'eau.
- Un mitigeur avec stop douche.
- Des systèmes de récupération d'eau de pluie (tonneau raccordé aux gouttières, citerne en béton...).

L'éducation des enfants joue un rôle central. Elle se fait le plus souvent sur la base du bon sens, mais quelques supports sont également utilisés (DVD, livres, émissions de télévision, par exemple : "C'est pas sorcier") :

« C'est une éducation, on transmet ça machinalement, c'est une évidence pour moi de ne pas gaspiller d'eau »

« C'est donner l'exemple et l'enfant intègre ça, il faut leur montrer comment ça se passe à l'étranger, raconter des histoires avec des petits enfants qui n'ont pas d'eau, dans le désert »

Les questions qui subsistent sont très "pratiques" et concernent :

- La qualité de l'eau consommée :

« Quand l'eau a un goût de javel le matin, on n'est pas au courant, de même quand l'eau est brune, on n'est pas au courant, on aimerait le savoir, ça passe inaperçu »

- Comment ajuster au mieux ses comportements au quotidien :

« Est-ce qu'il faut mieux laver la vaisselle à la main ou au lave-vaisselle ? »

« Est-ce plus économique une douche qu'un bain ? On ne sait pas vraiment, j'ai déjà fermé le petit clapet quand je prends une douche et je remplis la baignoire ! »

« On n'est pas assez informé ! Sur le PH aussi, on n'a pas cette info, on nous demande ça pour les lessives mais on ne sait pas ! »

- Quelles mesures sont mises en place concrètement par les pouvoirs publics pour lutter contre la pollution de l'eau :

« Moi, je me pose des questions sur tout ce qui peut être fait pour limiter les pollutions car quand je voyais les agriculteurs étendre leur fumier à 5 mètres du cours d'eau... où on va ? Faudrait que les gens se préoccupent de ça à titre individuel et qu'est-ce qu'on fait au niveau des pouvoirs publics pour que la situation s'améliore concrètement et durablement ? On n'a pas les réponses, y'a un manque d'infos »

Les sources d'information utilisées

- Les participants connaissent peu de sources d'information et la plupart du temps, ils ont du mal à trouver les réponses à leurs questions.

« On va à la mairie pour avoir des infos, quand y'a des travaux on va savoir qu'elle va être de couleur ocre brun »

« On a des infos sur les prospectus au Leclerc, à la mairie, des prospectus de Nicolas Hulot...mais on a du mal à trouver les réponses aux questions qu'on se pose »

- La crédibilité des informations est souvent remise en question :

« Ça va dans tous les sens, y'a des choses contradictoires, des contre informations, faut vraiment aller fouiller pour trouver ! On ne peut pas faire confiance »

« C'est la désinformation par l'information justement ! »

« On nous cache beaucoup de choses par rapport à l'eau et on ne sait plus où trouver la bonne information »

- Internet est de façon générale, très peu utilisé. Le nombre important de sites apparaît comme un problème dans la mesure où les particuliers ne savent pas où chercher et à quel site ils peuvent se fier :

« Auparavant, on avait pas d'information, maintenant y'a toutes les informations qui sont a priori accessibles, mais le problème c'est que y'a trop d'informations : on ne sait plus où trouver la bonne »

« Y'a un site, celui du pôle de l'eau à Vandoeuvre, y'a des résultats qui sont publiés, y'a pas mal d'infos, je me dis quand même ce genre de site est quand même crédible mais y'a un manque de communication ! »

Usages et attitudes vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr

- Aucun participant du grand public ne connaissait le site www.eau-rhin-meuse.fr.
- Un seul parmi eux connaissait l'Agence de l'eau pour avoir répondu à un de ses sondages :

« Quand on lit la presse, on sait qu'ils interviennent dans telle et telle chose mais ça reste à mon avis une nébuleuse et le grand public ne sait pas à quoi ça sert »

- Si la plupart des participants s'entendent sur le fait qu'il s'agit d'une structure publique, la quasi-totalité ont une vision assez vague :

« On la connaît de nom »

« Pour moi, c'est un établissement public ; apparemment, ils interviennent quand on améliore par exemple dans les communes, les collectivités, les choses qui concernent l'eau, je crois qu'ils interviennent financièrement et en tant que conseil »

« C'est une structure régionale au niveau quart Est qui s'occupe de l'eau, de la gestion de l'eau, y'a une idée de biens publics »

- 2 participantes pensaient en revanche à un grand groupe :

« Image de gros groupe comme la Lyonnaise des Eaux »

« Espèce de gros groupe qui est au dessus et qui est en bourse »

Appréciations de www.eau-rhin-meuse.fr

La page d'accueil

Agence de l'eau Rhin-Meuse

Agence de l'eau

Rechercher OK

Plan du site | Liens | FAQ | Nous écrire | Infos légales

Dernière mise à jour le : 28-Jui-2007

- L'actualité
- L'agence de l'eau
- Les assemblées de bassin
- L'eau notre patrimoine
- SAGE/SDAGE

- Presse
- Offres d'emploi, stages
- Marchés publics

Liste de diffusion

OK

- Plan d'accès
- En téléchargement
- La charte de l'environnement

POUR SAUVER LA BIODIVERSITE ...

Accédez au site

ACTUALITÉS

▶ NOUVEAU
Proposez votre classe d'eau « Métiers »
 Vous êtes enseignant dans une filière professionnelle et vous souhaitez sensibiliser vos élèves aux enjeux de l'eau, l'agence de l'eau vous propose les classes d'eau "Métiers".
[En savoir plus...](#)

▶ Réunion de la commission SDAGE
 La commission du comité de bassin Rhin-Meuse chargée de préparer la révision du schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux voulue par la directive cadre sur l'eau, s'est réunie le 15 juin dernier à Strasbourg.
[Lire la suite ...](#)

▶ Pour suivre les travaux d'élaboration des SDAGE Rhin et Meuse, rendez-vous sur le site www.eau2015-rhin-meuse.fr

▶ Année scolaire 2007-2008 : Les classes d'eau, c'est reparti !
 Vous souhaitez au cours de l'année 2007-2008 aborder le thème de l'eau, préparez dès maintenant votre classe d'eau et rejoignez les 400 enseignants et 10 000 élèves qui au travers de visites, d'exposés, de rencontres ont découvert un peu mieux cette ressource si familière qu'est l'eau. Les dossiers sont à déposer avant les vacances de la Toussaint.
[Accédez à la rubrique](#)

▶ Nominations au ministère de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables
 Jean-Louis Borloo est nommé ministre d'Etat, ministre de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables et Nathalie Kosciusko-Morizet, secrétaire d'Etat à l'écologie.
[En savoir plus ...](#)

▶ Pour une meilleure gestion des substances toxiques, REACH est entré en application le 1er juin
[En savoir plus sur REACH sur le site du ministère de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables](#)

▶ Pour faire le point sur les substances chimiques et leurs effets, rencontre avec Claire Riou, ingénieur d'études à l'agence de l'eau Rhin-Meuse
[Accéder au service national d'assistance réglementaire qui délivre des informations sur l'application du règlement](#)

↓ VOUS ET L'AGENCE

- Collectivités
- Entreprises
- Agriculteurs
- Éducation
- Associations
- Particuliers

9ème programme

- Observatoire de l'eau
- Système d'information sur l'eau

Portail documentaire

Vidéos

Rhin-Meuse Infos

Site Junior

Directive cadre sur l'eau

Ministère de l'Ecologie et du Développement durable

©Agence de l'eau Rhin Meuse 2005 Reproduction interdite, tous droits réservés
 Pour toute extraction ou utilisation d'informations diffusées sur ce site, merci de consulter les "infos légales"
 Pour tout problème sur le site, contactez le [webmestre](#).
 Eau Rhin Meuse : l'agence de l'eau Rhin Meuse aide les opérations au service de l'eau. Nous agissons pour améliorer la qualité de l'eau du bassin Rhin et Meuse.

L'identification de l'éditeur du site

- Pour l'ensemble des particuliers, l'identité du site www.eau-rhin-meuse.fr n'est pas suffisamment claire. Ils n'ont pas l'impression d'être sur un site traitant des problématiques liées à l'eau :

« Très honnêtement, ça ne m'évoque pas l'eau »

« Il faudrait que ça dise clairement ce que c'est ! Une cheminée d'usine, je suis désolée mais ça ne m'évoque pas l'eau ! »

- Tous ont l'impression d'être sur le site d'un parc naturel :

« Ça évoque les Vosges, une espèce de parc naturel »

« C'est plus la nature en général avec les cigognes, la fougère, l'Alsace... »

- Certains proposent quelques suggestions d'amélioration :

« Je suis pas fan des intros mais pour ce site, je verrais bien ça, qui centre sur l'eau et ce qu'est l'agence de l'eau »

« Faudrait un bout de film avec de l'eau qui coule »

Le mode de traitement et la présentation

- De façon générale, la présentation de la page d'accueil du site www.eau-rhin-meuse.fr n'est pas véritablement appréciée par les particuliers.

- Ils ne la jugent pas attractive car elle leur semble trop chargée, "ordinaire" et elle ne correspond pas graphiquement à leurs attentes :

« C'est un site bateau »

« C'est classique »

« Ça ressemble à n'importe quel site d'infos »

« Pour moi, c'est pas une page d'accueil, ça donne pas envie de continuer »

« C'est pas attirant »

« Pour un site qui traite de l'eau, j'aurais vu un beau bleu pâle. Les couleurs ne sont pas attirantes »

« Une page d'accueil, ça doit être quelque chose qui est un peu ludique, qui donne envie d'aller voir »

« Pour moi, la page d'accueil d'un site Internet, c'est la vitrine d'un magasin et dans la vitrine du magasin, on ne met pas tout ce qu'on commercialise, là c'est l'effet que ça me fait ! »

« C'est le boxon »

« C'est foisonnant »

« La charte graphique est horrible, y'a trop d'infos visuelles, y'a plus rien qui ressort »

« C'est poussiéreux, ringard, c'est du sale boulot ! »

« C'est tristounet »

« La photo de la gamine, elle est moche, on ne sait même pas ce qu'elle tient »

- Une seule personne (enseignante) donne quelques remarques positives :

« Par contre, c'est bien parce qu'on a tout à gauche, c'est pas beau mais là ça me parle, j'ai tout de suite tout, c'est efficace, ça parle de l'eau, de la nature, je trouve que c'est fonctionnel et y'a pas de pub, c'est agréable »

« Moi je trouve que y'a quand même un côté utilitaire où chaque truc a une couleur, je pense que les couleurs horribles ont été mises dans un souci de clarté pour mettre justement en évidence les différentes parties »

Les contenus et les services proposés

- Les particuliers s'interrogent sur l'utilité du site et des contenus que celui-ci propose :

« On ne sait pas à quoi ça sert, c'est un truc gouvernemental, ça dépend du ministère de l'écologie, non c'est pas ça ? »

« La vraie question que je me pose c'est à quoi il sert ? Qu'est-ce que ça peut nous apporter ? »

« C'est quoi la fonctionnalité du site alors ? car pour moi c'est pas clair, y'a un peu tout et n'importe quoi »

« Le problème c'est d'arriver à pousser la porte, on ne sait pas ce qu'il y a derrière, on ne sait rien ! »

- Certains pensent vraisemblablement y trouver des éléments intéressants :

« Oui, forcément y'a des choses intéressantes comme la classe d'eau, ça me parle directement mais c'est pas un site plaisir, ça évoque un site recherche, ça ressemble au site de l'Education nationale »
(Enseignante)

« Oui mais ça saute pas aux yeux au 1^{er} coup d'œil car y'a trop de choses, c'est pas comme ça qu'elle va se vendre, ça donne pas envie ! »

- Le contenu du 1^{er} pavé du menu principal ne semble pas convenir. Les titres ne sont pas tous évocateurs :

« C'est aberrant, les assemblées de bassin ? Pff »

« SAGE/SDAGE ? Ça reste un acronyme qui est mis en 1^{ère} page, c'est aberrant ! »

- L'actualité
- L'agence de l'eau
- Les assemblées de bassin
- L'eau notre patrimoine
- SAGE/SDAGE

- Le détail des "Actualités" ne semble pas être à sa place sur la page d'accueil :
 - « *Tout ce qui est bas, ça devrait pas être en page d'accueil* »
 - « *Non pour les actualités directement* »

Dernière mise à jour le : 28-Jui-2007

● ACTUALITÉS



▶ NOUVEAU
Proposez votre classe d'eau « Métiers »
 Vous êtes enseignant dans une filière professionnelle et vous souhaitez sensibiliser vos élèves aux enjeux de l'eau, l'agence de l'eau vous propose les classes d'eau "Métiers".
[En savoir plus...](#)

▶ Réunion de la commission SDAGE
 La commission du comité de bassin Rhin-Meuse chargée de préparer la révision du schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux voulue par la directive cadre sur l'eau, s'est réunie le 15 juin dernier à Strasbourg.
[Lire la suite ...](#)

▶ Pour suivre les travaux d'élaboration des SDAGE Rhin et Meuse, rendez-vous sur le site www.eau2015-rhin-meuse.fr

▶ Année scolaire 2007-2008 : Les classes d'eau, c'est reparti !
 Vous souhaitez au cours de l'année 2007-2008 aborder le thème de l'eau, préparez dès maintenant votre classe d'eau et rejoignez les 400 enseignants et 10 000 élèves qui au travers de visites, d'exposés, de rencontres ont découvert un peu mieux cette ressource si familière qu'est l'eau. Les dossiers sont à déposer avant les vacances de la Toussaint.
[Accédez à la rubrique](#)

▶ Nominations au ministère de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables
 Jean-Louis Borloo est nommé ministre d'État, ministre de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables et Nathalie Kosciusko-Morizet, secrétaire d'État à l'écologie.
[En savoir plus ...](#)

▶ Pour une meilleure gestion des substances toxiques, REACH est entré en application le 1er juin
[En savoir plus sur REACH sur le site du ministère de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables](#)
[Pour faire le point sur les substances chimiques et leurs effets, rencontre avec Claire Riou, ingénieur d'études à l'agence de l'eau Rhin-Meuse](#)
[Accéder au service national d'assistance réglementaire qui délivre des informations sur l'application du règlement](#)

- Seule l'entrée par profil (Vous et l'Agence) est appréciée :
 - « *D'accord pour vous et l'agence* »

↓ VOUS ET L'AGENCE

- Collectivités
- Entreprises
- Agriculteurs
- Éducation
- Associations
- Particuliers

A qui s'adresse le site ?

- Les particuliers n'ont pas l'impression d'être adressés. Il y a une ambiguïté quant aux cibles réellement visées :

« On a fait un site dans quel but ? Pas pour les particuliers...? »

« Il s'adresse un peu à tout le monde...aux collectivités...aux associations »

« Mais c'est pas ciblé, ils ont jamais fait de choix, tout est en vrac, ils ont pas pris de risque »

« C'est pas suffisamment clair, on cherche à toucher tout le monde et finalement j'ai bien peur qu'on touche personne ! »

- Selon eux, le milieu scolaire semblerait être le premier public visé :

« Ça s'adresse aux profs des écoles car c'est que sur les scolaires »

« Moi, ça me touche juste par rapport à mon boulot, pour moi c'est vraiment un site documentaire »
(Enseignante)

Attractivité et 1^{er} clic en spontané

- Pour 5 participants sur 6, la page d'accueil du site www.eau-rhin-meuse.fr ne semble pas suffisamment attractive pour leur donner envie de poursuivre leur visite plus loin. Seule l'enseignante continuerait de naviguer sur le site.

« Ça donne pas envie de continuer »

« Pour les gens qui savent déjà ce qu'ils recherchent, ça peut être intéressant »

- En clic spontané, 3 particuliers entreraient par la rubrique "Agence de l'eau" dont une par curiosité : « pour savoir ce que c'est ». 2 hésiteraient avec "Particuliers" ou "La charte de l'environnement".

- Une seule personne cliquerait en premier sur "Particuliers".

- Une autre personne entrerait de façon plus ou moins hasardeuse par la rubrique "Système d'information sur l'eau" :

« Je vais peut-être avoir une vue des infos que je cherche et que je souhaite trouver ; c'est comme quand vous êtes dans une forêt et que vous arrivez à la croisée des chemins, que vous avez 6 chemins et que vous n'avez pas de boussole, pas de carte...bon bah vous en prenez un... ! »

- L'enseignante entrerait via plusieurs rubriques en fonction du contexte, à savoir :

« Par le Site junior avec ma fille et par "Classe de l'eau" [article dans "Actualités"] ou "La charte d'environnement" si je suis à l'école, mais c'est surtout à usage professionnel »

"L'actualité"

Agence de l'eau Rhin-Meuse



[RECHERCHE](#) | [PLAN DU SITE](#) | [CONTACT](#)

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

L'ACTUALITE

[Retour](#) | [Imprimer](#)

mis à jour le 22-Jui-2007

Agenda

A la une

▶ **L'assemblée générale du RIOB (Réseau international des organismes de bassin) s'est tenue en Hongrie du 7 au 9 juin dernier**
 A Debrecen, en Hongrie, Madeleine de Grandmaison, présidente du RIOB depuis 2004, passe le flambeau au hongrois Laszlo Kothay en délivrant un message fort : "La bonne gouvernance doit intégrer les femmes".
[Lire la suite ...](#)

▶ **Les coûts d'épuration des établissements industriels à la loupe**
 L'agence de l'eau met à disposition une étude réalisée auprès des 204 établissements industriels équipés d'une station d'épuration et des 4850 établissements susceptibles d'avoir un système de pré-traitement de leurs effluents afin d'identifier par type de traitement et par polluant caractéristique les différents coûts d'exploitation à la charge des industriels. 3 questions à Sophie Nicolai, économiste à l'agence de l'eau.
[Lire la suite ...](#)

▶ **Comment gérer la maladie de l'aulne ?**
 L'aulne est un arbre essentiel au bord de nos rivières pour maintenir les berges et participer activement à l'auto-épuration des eaux. Dans le bassin Rhin-Meuse, toutes les rivières sont touchées ou sont sous la menace d'une infection du parasite *Phytophthora alni*. Dans certains secteurs comme la Sarre, près de 80% des arbres sont déjà morts. Comment gérer la maladie ? L'agence de l'eau Rhin-Meuse, l'institut national de recherche agronomique et la fédération régionale de défense contre les organismes nuisibles (FREDON) Lorraine ont réalisé une plaquette qui dresse le diagnostic de la situation actuelle, et qui délivre des conseils de bonnes pratiques : éviter la disparition du boisement des berges en replantant des essences variées.
[La télécharger](#)

▶ **Commission industrie du bassin Rhin-Meuse : acceptabilité économique et bon état des eaux au menu de la première réunion**
 La toute nouvelle commission industrie du Comité de bassin Rhin-Meuse, mise en place dans le cadre du 9ème programme, s'est réunie pour la première fois ce 22 mai à Metz à l'initiative de l'agence de l'eau et de son directeur général, Daniel Boulnois. Au programme : SDAGE, programme de mesures, substances dangereuses et coûts d'épuration.
[Lire la suite ...](#)

▶ **Quelles solutions d'épuration pour les petites collectivités ?**
 L'agence de l'eau Rhin-Meuse, la direction régionale de l'environnement de Lorraine et le centre d'études techniques de l'équipement de l'est ont organisé le 19 avril dernier une journée technique "Urbanisme et assainissement, quelles solutions pour les petites collectivités et les nouveaux aménagements ?". Principalement à destination des services de l'Etat, cette journée avait pour objectif d'informer sur la réglementation en vigueur en matière d'assainissement, sur les modalités de sélectivité mise en oeuvre dans le 9ème programme d'intervention de l'agence de l'eau et sur les différents procédés d'épuration possible pour les petites collectivités.
Téléchargez
 - [la présentation relative au modalités d'aides de l'agence de l'eau](#)
 - [la présentation relative aux outils d'aide à la décision](#)

▶ **Suite à la nouvelle loi sur l'eau et les milieux aquatiques, consultez les décrets relatifs aux comités de bassin et aux agences de l'eau**

▶ **Les phosphates dans les lessives domestiques sont interdits à compter du 1er juillet 2007**
 Les phosphates dans les lessives domestiques sont interdits à compter du 1er juillet 2007 suite à la parution du décret n°2007-491 du 29 mars 2007 (JO du 31 mars 2007). Cette interdiction permettra de diminuer d'un peu plus de 20 % la charge en phosphore à traiter par les stations d'épuration.
[Lire la suite sur le site du ministère de l'écologie et du développement durable](#)

▶ **Eaux de baignade**
 Les données 2006 de la qualité des eaux de baignade du bassin sont en ligne. Découvrez en quelques clics la qualité là où vous vous baignerez cet été !
[En savoir plus ...](#)

▶ **Directive cadre sur l'eau, loi sur l'eau : quelles implications pour les SAGE ?**
 L'agence de l'eau a organisé à Metz le 15 mai dernière une journée de rencontre et d'information avec l'ensemble des animateurs SAGE et contrats de bassin du bassin Rhin-Meuse. Au programme de cette journée : qu'impliquent aux SAGE la nouvelle loi sur l'eau, le 9ème programme et le futur SDAGE ?
[En savoir plus ...](#)

▶ **ARCHIVES**



©Agence de l'eau Rhin Meuse 2007 Reproduction interdite, tous droits réservés

© Benchmark Group

24

Très nettement, cette rubrique n'est pas attractive pour le grand public ;

➤ Tant au niveau des sujets abordés :

« Y'a un mélange des genres »

« Comment gérer la maladie de l'aulne ? C'est plus pour les pros ça ! »

« Ils nous parlent des SAGE, mais on ne sait pas ce que c'est... »

« Directive des cadres...on s'en fiche ! »

« Les eaux de baignade, ça c'est intéressant pour les particuliers »

➤ Que de la présentation :

« Moi ça me donne l'impression d'avoir un truc avec des couleurs complètement passées, complètement vieillot. Faut lui mettre des vitamines ! »

« On dirait un site qui fait partie des premiers sites qui ont été faits y'a 10 ans ! Ils n'ont pas utilisé le support Internet pour fabriquer le site ! »

« C'est du copier coller, c'est encore une plaquette qui a été collée, c'est vraiment comme un magazine »

« Y'a pas une image »

➤ Le manque d'organisation des articles joue également en défaveur de l'attractivité de cette rubrique "L'actualité" :

« Et tout est mis au même niveau ! Là, c'est tout mélangé. Il suffit de mettre juste les titres en plus gros, avec des dessins, là y'a trop de texte ! »

« C'est gavant, y'a trop de choses, c'est indigeste, pas envie de lire »

« Y'a trop d'articles...12...Pff...doit y avoir un nombre impressionnant de pages ! »

« Les titres ne sont pas parlants, pas terribles y'a rien qui accroche, ça fait penser à la Tribune, à un journal sur l'économie pas rigolo ! »

"L'agence de l'eau"

A g e n c e d e l ' e a u R h i n - M e u s e

Agence de l'eau

[RECHERCHE](#) | [PLAN DU SITE](#) | [CONTACT](#)

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

L'AGENCE DE L'EAU

Retour | Imprimer

mis à jour le 15-Jui-2007

L'agence de l'eau

Le bassin Rhin-Meuse

Le programme

Les aides

Les redevances

L'organigramme

Textes divers

L'agence de l'eau

Statut : c'est un établissement public de l'Etat à caractère administratif, doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière, créé par la loi sur l'eau de 1964.

Sa mission principale : aider financièrement et techniquement les opérations d'intérêt général au service de l'eau et de l'environnement du bassin : la lutte contre la pollution des eaux, protection et restauration des ressources en eau (rivières et nappes) et des milieux aquatiques naturels. Elle est chargée de faciliter les actions d'intérêt commun au bassin (études, recherches, ouvrages...).

Pour ce faire, il lui faut connaître le milieu naturel, définir les solutions techniques, planifier, programmer, suivre les interventions, informer, sensibiliser ... c'est le rôle des 220 professionnels qui travaillent à l'agence de l'eau.

Programme et priorités : elle intervient dans le cadre de **programmes** d'intervention de cinq ans préparés et validés par le **conseil d'administration** et le **comité de bassin**. Ce sont des sommes importantes qui sont consacrées à travers l'agence de l'eau à la reconquête des eaux du bassin Rhin-Meuse, de l'ordre de 182,94 M€ par an. Chaque habitant contribue individuellement à cette action au service de l'intérêt commun et de l'environnement au travers du prix de l'eau : en effet, pour un litre d'eau prélevé et rejeté au milieu naturel, l'usager du bassin Rhin-Meuse paie un prix moyen de 0,2 centime d'euro dont un peu plus de 0,045 centime à l'agence de l'eau Rhin-Meuse pour la dépollution.

Moyens : ses recettes sont des **redevances** qu'elle perçoit sur les usagers de l'eau (habitants, acteurs économiques) selon le principe "pollueur-payeur". Elle les redistribue sous forme **d'aides** financières aux maîtres d'ouvrage privés ou publics qui concourent à la lutte contre la pollution des eaux, à l'amélioration de la répartition de la ressource en eau, à la protection et la restauration des milieux aquatiques naturels, à la reconquête de la qualité des eaux dans l'intérêt commun du bassin.

Originalité : elle mène une politique contractuelle en partenariat avec les acteurs de la dépollution (régions, départements, communes, acteurs économiques) avec obligation de résultats physiques mesurables sur le milieu naturel et garantie de financements pour les maîtres d'ouvrage.

Zone de compétence : c'est le bassin hydrographique Rhin-Meuse. Il couvre trois régions : Lorraine, Alsace et Champagne-Ardenne et huit départements.

Administration générale : comme tous les établissements publics, l'agence de l'eau est gérée par un **conseil d'administration** (organe délibérant) et un directeur (organe exécutif).
Le ministre de l'écologie et du développement durable et le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie exercent une tutelle administrative et financière sur l'établissement. Ils désignent à cet effet un commissaire du gouvernement.

Siège : Metz/Rozérieulles Moselle ([plan d'accès](#))

Effectif : 225 personnes

Budget primitif 2006 : 192,9 millions d'euros

Accédez au [texte relatif aux délégations de signature.](#)

[Les agences de l'eau en France](#)





©Agence de l'eau Rhin Meuse 2007 Reproduction interdite, tous droits réservés

- La rubrique apparaît utile sur le fond pour comprendre qui est l'Agence de l'Eau :

« Là, on commence à savoir ce que c'est »

« Là, on sait à quoi ça sert »

- Mais la présentation serait à revoir :

« Ça fait très administratif »

« C'est très scolaire »

« C'est pas fun, c'est un document de travail »

« Ça donne pas envie de lire mais parcourir oui »

« Y'a beaucoup de texte, on a l'impression qu'ils ont pris la brochure et qu'ils l'ont scannée, ça fait PDF, ils n'ont pas mis en forme pour le site Internet »

- La couleur utilisée pour le bandeau horizontal et le menu vertical à gauche est également peu appréciée :

« Le vert, ça me choque mais c'est plus sobre que la 1^{ère} page »

« Ce qui me dérange : Les teintes sont pas terribles, la typo n'est pas très lisible, en terme de grosseur de caractères, c'est petit »



- La photo est peu parlante :

« Le pêcheur, on ne sait pas trop ce qu'il fait, il faut mettre une carte à la place de la photo comme ça on saurait où on est tout de suite »

« La photo en haut, on se demande ce qu'elle fait là...le monsieur qui prend un bain de pied ! »

Attention également à la légende de la photo :



"L'eau notre patrimoine"

Agence de l'eau Rhin-Meuse

Agence de l'eau

[RECHERCHE](#) | [PLAN DU SITE](#) | [CONTACT](#)

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

L'EAU
NOTRE PATRIMOINE

Retour | Imprimer

mis à jour le 15-Jui-2007

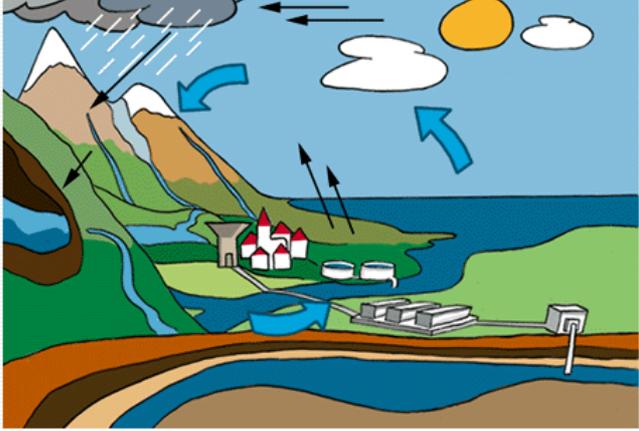
Le cycle de l'eau

L'eau circule en permanence dans l'atmosphère sur la terre et sous la terre, entraînée dans un cycle sans fin. Sous l'effet de la chaleur du soleil, l'eau des mers, des fleuves et des lacs **s'évapore** et devient de la vapeur d'eau qui forme **les nuages**. Les nuages sont poussés par le vent. Lorsqu'ils traversent des régions froides, la vapeur d'eau **se condense**. Elle retombe sur le sol, sous forme de **pluie**, de neige ou de grêle. L'eau ainsi retombée **ruisselle** sur le sol ou s'infiltre dans le sous-sol. Elle vient grossir les **fleuves**, qui eux-mêmes retournent à la mer et le cycle recommence. C'est le **cycle de l'eau**.

- [Pourquoi l'eau est-elle indispensable à la vie ?](#)
- [Les usages de l'eau](#)
- [Comment l'eau arrive-t-elle à la maison ?](#)
- [Comment l'eau quitte-t-elle la maison ? Où va-t-elle ?](#)
- [Comment l'eau est-elle polluée ?](#)
- [Comment l'eau est-elle épurée ?](#)
- [Que pouvons-nous faire pour protéger l'eau ?](#)

Le cycle de l'eau - schéma

Cliquez sur les zones réactives pour connaître les légendes correspondantes





©Agence de l'eau Rhin Meuse 2007 Reproduction interdite, tous droits réservés

- Les premières impressions sont assez positives :

« *Ab là c'est mieux, ça me cause* »

« *Y'a un effort, y'a enfin une image* »

- Même si le graphisme semble peu moderne : « *Ça a 30 ans, ça paraît vieux !* »

- Et que le schéma du cycle de l'eau est peu clair :

« *L'image peut s'adresser à tout le monde, elle n'est ni enfantine, ni pour adulte et du coup elle ne ressemble à rien, elle n'est pas super claire : la flèche bleue sur du bleu, les couleurs différentes pour les chemins...* »



- Sur le fond, la rubrique semble plutôt s'adresser à un public jeune :

« *La syntaxe fait penser qu'on s'adresse à un public relativement jeune* »

« *La façon dont c'est dit me donne pas envie d'aller plus loin, ça va être des trucs cul-cul* »

« *Ils ont collé un livre ! C'est didactique, nous, on utilise ce genre de support à l'école, fonctionnellement c'est positif : moi je suis contente, j'imprime ma page et j'ai mon cours ! D'ailleurs y'a imprimer direct au dessus !* »

« *Y'a les mots en gras qu'on a plus qu'à effacer pour le contrôle, c'est exactement le livre de biologie !* »

La première page de la rubrique "L'alimentation en eau potable" est jugée informative mais pas attractive graphiquement : « C'est toujours pareil, ça me donne pas envie d'aller plus loin, y'a trop de choses, c'est une prise de tête ».

Agence de l'eau Rhin-Meuse
RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | **L'eau notre patrimoine** | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

L'EAU NOTRE PATRIMOINE

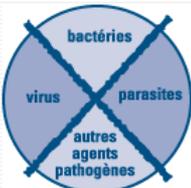
[Retour](#)
[Imprimer](#)
mis à jour le 15-Jui-2007

- Le cycle de l'eau
- L'alimentation en eau potable
- Pollution et épuration de l'eau
- Le milieu naturel en eau douce
- L'eau menacée
- Patrimoine et tradition

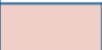
Qu'est-ce que l'eau potable ?

Définition

L'eau qui est fournie par le réseau de distribution doit être conforme aux limites de qualité fixées par la réglementation.




Les limites et les références de qualité sont fixées par le décret 2001-1220 du 20 décembre 2001 relatif aux eaux destinées à la consommation humaine. Ce décret correspond à la transposition de la directive européenne 98/83/CE du Conseil du 3 novembre 1998.

LIMITES ET REFERENCES DE QUALITE	EXCÉDENT À ÉLIMINER
PARAMÈTRES ORGANOLEPTIQUES odeur, couleur, goût	
PARAMÈTRES PHYSICO-CHIMIQUES température, chlorures, pH, oxygène dissous	
SUBSTANCES INDÉSIRABLES fer, nitrates, plomb	
TOXIQUES arsenic, pesticides ...	
PARAMÈTRES MICROBIOLOGIQUES coliformes fécaux, streptocoques ...	

Lorsque la limite de qualité est dépassée, l'eau est déclarée **non potable**.

L'eau potable est celle qui est distribuée dans les réseaux de distribution d'eau potable et que l'on prélève au robinet. Elle fait l'objet d'un suivi rigoureux de la part des services de l'Etat chargés de la santé publique. Les résultats d'analyse doivent être affichés en mairie et le maire est responsable de la qualité de l'eau distribuée.

[Qui gère l'eau potable ?](#)
[Quels sont les besoins en eau potable ?](#)



©Agence de l'eau Rhin Meuse 2007 Reproduction interdite, tous droits réservés

"Pollution et épuration de l'eau"

- Comme pour la rubrique "L'alimentation en eau potable", la rubrique semble informative aux participants mais elle n'est pas attractive graphiquement :

« Y'a certainement une mine d'informations là dedans »

« C'est écrit drôlement petit, oh lala »

- De plus, les termes et le ton employés ne sont pas adaptés au grand public :

« C'est sûrement très bien mais les titres ne m'interpellent pas, ça me parle pas, c'est pas vivant »

« La définition de la pollution et ses impacts, ça fait très didactique »

« La collecte de la pollution et tous ces trucs, ça fait pas du tout penser au langage courant des gens, ça ne leur parle pas »

Agence de l'eau Rhin-Meuse

Agence de l'eau

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | **L'eau noire palinoise** | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

L'EAU NOTRE PATRIMOINE [Retour](#) [Imprimer](#) mis à jour le 15-Jui-2007

■ Définition de la pollution de l'eau et ses impacts

La pollution de l'eau est une altération qui rend son utilisation dangereuse et (ou) perturbe l'**écosystème** aquatique. Elle peut concerner les eaux superficielles (rivières, plans d'eau) et/ou

- Définition de la pollution de l'eau et de ses impacts**
- La collecte de la pollution**
- La lutte contre la pollution des eaux**
- L'assainissement autonome**
- Les pollutions diffuses**
- Mesure de la pollution**
- L'eau et les activités humaines**
- Lexique**

Elle se manifeste principalement, dans les eaux de surface, par :

Une diminution de la teneur en oxygène dissous

Les matières organiques, essentielles à la vie aquatique en tant que nourriture, peuvent devenir un élément perturbateur quand leur quantité est trop importante. En effet, elles vont être dégradées par des bactéries et consommer naturellement de l'oxygène dissous des rivières, privant ainsi les organismes aquatiques.

Parmi les substances qui entraînent une importante consommation d'oxygène, notons en particulier les sous-produits rejetés par l'industrie laitière, le sang rejeté par l'industrie de la viande, les déchets contenus dans les eaux usées domestiques...

Cette diminution de l'O₂ dissous peut provoquer dans certains cas des mortalités importantes de poissons.

La présence de produits toxiques

"Observatoire de l'eau"

Agence de l'eau Rhin-Meuse

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

OBSERVATOIRE DE L'EAU [Retour](#) [Imprimer](#) mis à jour le 15-Jui-2007

Observatoire de l'eau

Dépollution, prix de l'eau, santé publique ou connaissance du milieu naturel sont autant de thèmes qui font l'objet de publications régulièrement mises à jour. Synthétiques, ces documents permettent d'obtenir une réponse à la plupart des questions soulevées dans le domaine de l'eau :

Que paie-t-on au travers de notre facture d'eau ?
 Quelle est la qualité des rivières de mon département ?
 Quels sont les niveaux d'épuration atteints par les stations d'épuration de collectivités ? ...

L'Observatoire de l'eau présente aussi un volet professionnel : le [système d'information sur l'eau](#).

Actualités

Cette rubrique présente des informations constituant des éclairages sur un thème précis.

► [Sécheresse : les adresses à connaître](#)
[Rendez-vous sur l'ensemble des sites sélectionnés pour suivre l'évolution au jour le jour.](#)

[Les archives de l'observatoire de l'eau](#)

Téléchargement

► [Bilan de l'évolution de la qualité des milieux sur le bassin Rhin-Meuse](#) (pdf 255ko)

► [Rapport sur la gestion de l'azote des sols par l'aquiculture en Alsace et en Lorraine](#) (Doc pdf 4,57 Mo)

► [Atlas des Stations d'épuration collectives du bassin Rhin-Meuse, liste et description des ouvrages, 02/2005.](#) (.zip, 105 ko ou .xls, 835 ko)

©Agence de l'eau Rhin Meuse 2007 Reproduction interdite, tous droits réservés

- Les particuliers semblent apprécier le graphisme de cette page. Elle leur paraît beaucoup plus aérée et attractive que les autres rubriques visitées :

« Mais c'est déjà mieux, c'est plus léger, y'a des photos, c'est animé, c'est vivant »

« Ça permet de respirer enfin ! »

« Il donne plus envie d'y aller, on retrouve les mêmes choses, le site junior... »

- Les contenus semblent aussi convenir au grand public :

« On a toutes les questions qu'il nous faut ! Le public a les trucs essentiels sur l'eau »

« Ça me semble correct »

« On a déjà enlevé la 1^{ère} couche de poussière »

« Là, ça y est ! Ça en page d'accueil, c'est 100 fois mieux. Le bassin Rhin Meuse, la qualité, le prix de l'eau... ça, ça parle ! C'est français, ça veut dire ce que ça veut dire »

- Cependant, le repérage n'est pas optimum pour tous. Une personne semble en effet désorientée par la disparition des différentes entrées par profil :

« Par contre, on ne sait plus à qui ça s'adresse ! Y'a plus les entrées par agriculteurs, particuliers... »

La qualité de l'eau > Qualité des milieux aquatiques, une tendance globale à l'amélioration :

Agence de l'eau Rhin-Meuse

Agence de l'eau
RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | **Observatoire de l'eau** | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

OBSERVATOIRE DE L'EAU
mis à jour le 15-Jui-2007

Retour Imprimer

- Introduction
- Les cours d'eau
 - Les composantes de la qualité
 - Les principales dégradations
 - L'évolution de la qualité de l'eau
 - Les cartes
- Les eaux souterraines
- Les nappes du bassin
 - Les principales dégradations
- Les réseaux de mesure

Qualité des milieux aquatiques, une tendance globale à l'amélioration

Un premier état des milieux réalisé en 1996 a permis de définir les grandes orientations de l'agence de l'eau pour la préservation de l'eau et de la ressource aquatique. Après presque une décennie, un constat d'évolution positive de la qualité se profile.

En 1996

Les petits cours d'eau présentaient un bilan de santé insatisfaisant (seulement un tiers de ces cours d'eau avaient une qualité conforme aux objectifs)

On constate un défaut d'entretien des berges et du lit de très nombreux cours d'eau et une raréfaction des zones humides (moins de 5% des zones humides d'intérêt au moins régional bénéficiaient alors de mesures de protection)

Les eaux souterraines sont malmenées, avec plus de 2% de la ressource considérée comme perdue et 10% considérée comme gravement menacée par les pollutions.

En 2004

La qualité des cours d'eau progresse et les gros foyers de pollutions ont été résorbés.

3500 km de cours d'eau ont été restaurés ou sont en cours de restauration. Une amélioration de la qualité physique des milieux se dessine mais plus de 50% des linéaires étudiés restent de qualité médiocre.

Les pressions polluantes d'origine diffuse restent très présentes : les nitrates et les phytosanitaires sont une menace pour des ressources emblématiques telles que la nappe d'Alsace ou bien les calcaires du Dogger.

... à l'horizon 2015

Si rien n'est fait pour inverser la tendance, plus de 40% des cours d'eau et 54% des nappes d'eau souterraine sur le bassin Rhin-Meuse risquent de ne pas atteindre un bon état écologique pour 2015 demandé par la directive cadre sur l'eau.

Ce constat est partagé par l'ensemble des pays européens qui ont décidé de donner un nouvel élan à leur politique de protection des milieux aquatiques en se fixant l'objectif commun de reconquérir le bon état écologique de toutes nos eaux avant 2015.

Cette reconquête ne pourra pas se faire sans une prise de conscience collective et une remise en question du rapport de l'homme à l'environnement.

Donnez-nous votre avis !
Répondez au questionnaire en ligne qui nous permettra de faire évoluer cette nouvelle rubrique




©Agence de l'eau Rhin Meuse 2007 Reproduction interdite, tous droits réservés

© Benchmark Group

33

- En terme de présentation, cette page traitant de la qualité des milieux aquatiques plait beaucoup aux particuliers. Elle leur semble plus compréhensible et plus lisible :

« C'est plus aéré, y'a le titre en gros, une photo »

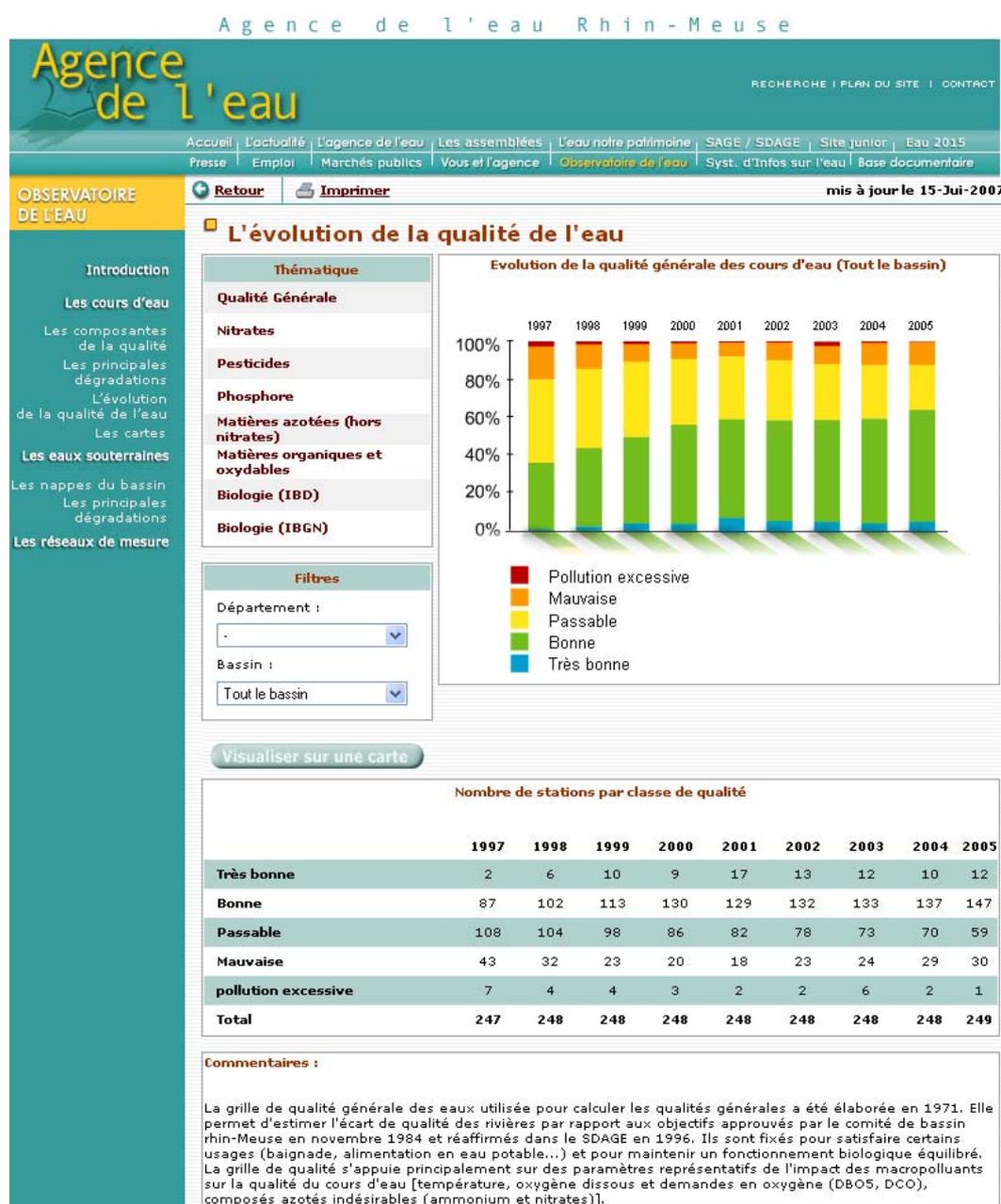
« Y'a moins de lecture, c'est moins rébarbatif, c'est la page la plus claire »

« Y'a des interlignes »

« C'est plus sympa »

« Et puis y'a même pas besoin de lire, on sait de quoi ça parle »

L'évolution de la qualité de l'eau :



➤ Le titre de la rubrique semble assez parlant :

« On va peut-être avoir un graphique...ah ! »

➤ Mais le graphique manque de précisions :

« Ils nous disent pas que c'est sur la région du bassin, c'est pas précisé »

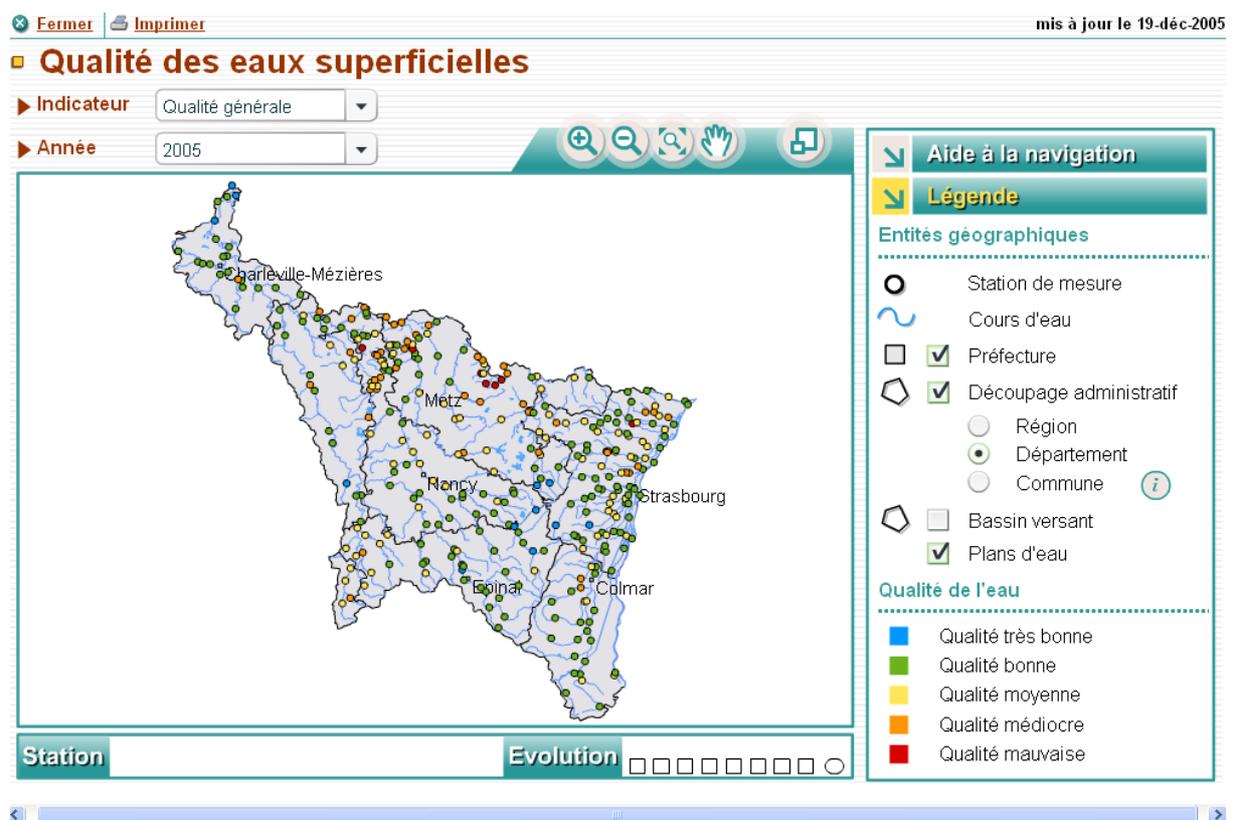
« 5 couleurs ça fait beaucoup sur un graphique, ça saute pas aux yeux, il faut rentrer dans le détail pour analyser visuellement »

« Le graphisme n'est pas précis, on n'a pas le % précis de la qualité d'eau, on veut savoir si ça progresse, il faut mettre des courbes »

➤ Autre remarque : l'enseignante s'interroge sur la source dont provient le document :

« Qui a fait ces études ? On n'a pas la source, il faudrait l'ajouter par souci de transparence »

Visualiser sur une carte :



➤ Au premier abord, la page parait difficilement exploitable car peu lisible :

« Hou là ! Ce n'est pas lisible ! »

➤ Mais, au final, la carte se révèle assez intéressante :

« C'est fouillis mais y'a de l'idée »

« C'est une idée à creuser ! »

« Je crois qu'on peut enlever des choses, c'est vachement bien, c'est pas mal pour le coup, y'a du super boulot quand même ! »

➤ Enfin, il serait préférable d'éviter l'ascenseur vertical sur cette page qui est vraisemblablement inutile.

Les principales dégradations des eaux souterraines :

Agence de l'eau Rhin-Meuse

Agence de l'eau

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | Actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

Retour | Imprimer | mis à jour le 15-Jui-2007

OBSERVATOIRE DE L'EAU

Introduction
 Les cours d'eau
 Les composants de la qualité
 Les principales dégradations
 L'évolution de la qualité de l'eau
 Les cartes
 Les eaux souterraines
 Les nappes du bassin
 Les principales dégradations
 Les réseaux de mesure

Les principales dégradations des eaux souterraines

[Les nitrates](#) | [Les pesticides](#)

Les nitrates

15% des 185 points de mesure disposés sur le bassin dépassent le seuil de 40 mg/l (soit 80% de la norme fixée pour l'alimentation en eau potable). Les nappes les plus menacées sont la nappe d'Alsace et les calcaires des côtes de Moselle et de Meuse. Certains signes encourageants montrent que les actions entreprises génèrent leurs premiers résultats avec une stabilisation des teneurs et même une légère décroissance dans la nappe d'Alsace après 30 ans de hausse continue.

Malgré ces progrès, les prévisions pour l'horizon 2015 montrent que si aucune mesure supplémentaire n'est prise et que les « pressions » restent les mêmes, 40% des eaux souterraines risquent de ne pas atteindre les objectifs de bon état en raison de teneurs en nitrates trop élevées.

> Evolution des teneurs en nitrates dans les calcaires du Dogger

> Evolution des teneurs en nitrates sur la nappe d'Alsace

Evolution des teneurs en nitrates sur la nappe d'Alsace

Valeur guide eau potable

Années	concentrations en mg/l
1973	10
1983	18
1991	21
1997	23,5
2003	21

CALCAIRES DE L'OXFORDIEN
 CALCAIRES DU DOGGER
 NAPPE CAPTIVE DES GRÈS VOSGIENS
 NAPPE LIBRE DES GRÈS VOSGIENS
 NAPPE D'ALSACE
 ALLUVIONS DE LA MOSELLE ET DE LA MEURTHE
 ALLUVIONS DE LA MEUSE

©Agence de l'eau Rhin Meuse 2007 Reproduction interdite, tous droits réservés

- La carte paraîtrait plus parlante que celle visualisée auparavant (carte "Qualité des eaux superficielles") :

« C'est plus parlant la carte en terme de représentation graphique, que tout à l'heure »

- Mais elle suscite quand même quelques interrogations :

« Là, on est plus dans la géologie du sol mais je ne vois pas trop le lien avec les dégradations des eaux souterraines là »

« Et la zone blanche, elle correspond à quoi ? »

"Vous et l'agence" > "Particuliers"

➤ Les particuliers n'ont pas manifesté un grand intérêt pour la rubrique "Particuliers", alors que celle-ci leur est pourtant singulièrement adressée. Ils ont abordé essentiellement l'aspect graphique de la page et n'ont pas vraiment cherché à approfondir ses contenus.

➤ La lisibilité s'avère insuffisante et les couleurs ne sont pas celles attendues :

« *Le graphisme ne va pas* »

« *C'est écrit tout petit* »

« *Y'a une utilisation des couleurs vert d'eau...c'est pas un beau bleu !* »

The screenshot shows the website interface for 'Agence de l'eau Rhin-Meuse' under the 'VOUS ET L'AGENCE' section, specifically the 'Particuliers' page. The page has a teal header with navigation links like 'Accueil', 'L'actualité', 'L'agence de l'eau', etc. A sidebar on the left lists categories like 'Collectivités territoriales', 'Entreprises', 'Agriculteurs', 'Particuliers', 'Education', and 'Associations'. The main content area is titled 'Particuliers' and contains several sections with text and links:

- Introduction:** 'Vous êtes un particulier : cette page a pour mission de vous guider dans votre recherche d'informations. Les liens ci-dessous vous conduiront directement à la rubrique voulue. [L'agence de l'eau](#)'
- Links:**
 - [La gestion de l'eau en France](#)
 - [Son rôle, ses grandes missions](#)
- Illustration:** A cartoon illustration of a brown bear wearing a yellow life vest and a green frog wearing a red life vest, both in a body of water.
- Call to Action:** [Suivez Hector et sa bande sur le site Junior de l'agence de l'eau !](#)
- Comment êtes vous représenté au niveau des instances de bassin ?**

Les particuliers ne sont pas directement représentés au sein du Comité de bassin, mais le sont pas [leurs élus](#) et [leurs associations de consommateurs](#).
- De quelles aides pouvez-vous bénéficier ?**
 - Les particuliers ne sont pas directement bénéficiaires des aides de l'agence de l'eau qui vont aux collectivités locales pour assainir les eaux usées des habitations et protéger la ressource en eau en vue de faire de l'eau potable.
- Les redevances, une incitation à mieux dépolluer**
 - Les particuliers acquittent la [redevance de pollution et de prélèvement](#) qui est versée à l'agence de l'eau au travers la facture d'eau.
- L'eau potable**
 - [Une eau qui ne doit pas porter atteinte à la santé humaine](#)
 - [Comment l'eau arrive à la maison ?](#)
 - [Comment quitte-t-elle la maison ?](#)
- L'information des usagers sur la qualité de l'eau du robinet**
 - [L'eau du robinet](#) fait l'objet d'une surveillance régulière, notamment dans le cadre du contrôle sanitaire effectué par la DDASS. Les résultats de ce suivi sont mis à la disposition du grand public. Le maire occupe une place essentielle dans ce dispositif d'informations.
- Captages**
 - Sur le bassin Rhin - Meuse, la majeure partie des eaux destinées à l'alimentation humaine provient des eaux souterraines : 99% des points d'eau et 95% des volumes prélevés ont un lien direct avec les eaux souterraines [carte et qualité des eaux captées](#).

"Vidéos"

- La rubrique "Vidéos" ne provoque pas d'enthousiasme particulier pour le grand public. Celui-ci s'attarde plutôt sur la présentation de la page : le graphisme ne paraît pas très actuel et la lisibilité de la page serait à améliorer.

« C'est vraiment moche, y'a aucun design, c'est carré, c'est pas travaillé »

« La police, c'est vieux et c'est écrit trop petit »

Accueil | **Actualité** | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

LES VIDEOS | Retour | Imprimer | mis à jour le 06-Sep-2006

30 vidéos en ligne

Découvrez en ligne une trentaine de films réalisés par l'agence de l'eau Rhin-Meuse. Retrouvez, entre autres, les vidéos des lauréats et nominés des trophées de l'eau et prix initiatives 2005 et les deux projets du bassin Rhin-Meuse, lauréats pour la reconquête de l'eau.

Pour un affichage correct de cette page, téléchargez Flash Player 8 ou 9.

29 VIDÉOS / 5 DOSSIERS

- EAU & SANTE
 - AFOLOR
 - SYNDICAT VRAINE XAINTOIS
 - EARL SOMMY
 - SYNDICAT DU VERMOIS
 - CHR METZ-THIONVILLE
- EAU & DEPOLLUTION
- EAU & ECO-CITOYENNETE
 - BAYONVILLE-SUR-MAD
 - COLLÈGE RÉCOLLETS
 - CHAMBRE CONSO ALSACE
 - LA MAUSELAINE
- EAU & GESTION CONCERTÉE

LECTURE EN COURS / CANOË-KAYAK CLUB DE L'ILL (SÉLESTAT - 67)
 Un label « écopagayeur » en devenir
 lauréat 2005 prix initiatives associations

TELECHARGER CETTE VIDEO / CHOISISSEZ UN FORMAT

QUICKTIME 640/480 - SORENSON 3 | AVI 640/480 - DIVX6

DESCRIPTION DU FICHIER / Durée totale: 00:01:35
 Taille du fichier: 5Mo

Les vidéos sont classées en 5 catégories distinctes (dossiers sur la partie droite du player) :

- Eau, nature et biodiversité (10 vidéos)
- Eau et santé (5 vidéos)
- Eau et dépollution (10 vidéos)
- Eau et éco-citoyenneté (4 vidéos)
- Eau et gestion concertée (1 vidéo)

Vous pouvez également télécharger ces vidéos (640 x 480) en choisissant votre format : Quicktime ou AVI (DIVX6)

Le "site junior"



- Les utilisateurs jugent le site Junior attrayant et captivant dès l'ouverture de la 1^{ère} page :

« Ah bah voilà !!! Oui, là ça donne envie ! Ça, ça parle aux enfants ! »

- La cible est tout de suite identifiée par l'enseignante :

« C'est pour les 6-11 ans »

- Les sujets abordés paraissent relativement intéressants :

« Sur le fond, c'est intéressant »

« Y'a rien de parfait mais c'est nettement mieux »

- Les particuliers lui reprochent toutefois le manque d'animation et de dynamisme. Ils recherchent plus d'interactivité :

« Mais ça bouge pas beaucoup, ça reste encore un livre ! »

« C'est encore un peu vieillot, un peu statique ; C'est un site pour les bons élèves ! » (Enseignante)

« Moi je pense revenir avec eux [enfants de 8 et 9 ans] mais c'est que des trucs à lire ! Il faut que ça bouge, il faut des commentaires parlés, ça manque de son, d'animation »

- Une personne affirme qu'elle ne reviendrait pas avec son petit-fils de 3 ans sur le site Junior justement à cause du manque d'animation :

« Non, je n'irai pas, y'a pas de musique, les petits dessins ne bougent pas mais les sujets sont bien »



GROUPE 2 : ASSOCIATIONS ET ENSEIGNANTS

Les participants

Michel, APRONA, directeur et géologue

Paul, ARAA, ingénieur, chercheur d'étude

Marilyne, ARAA, ingénieur, chercheur d'étude

Martin, instituteur

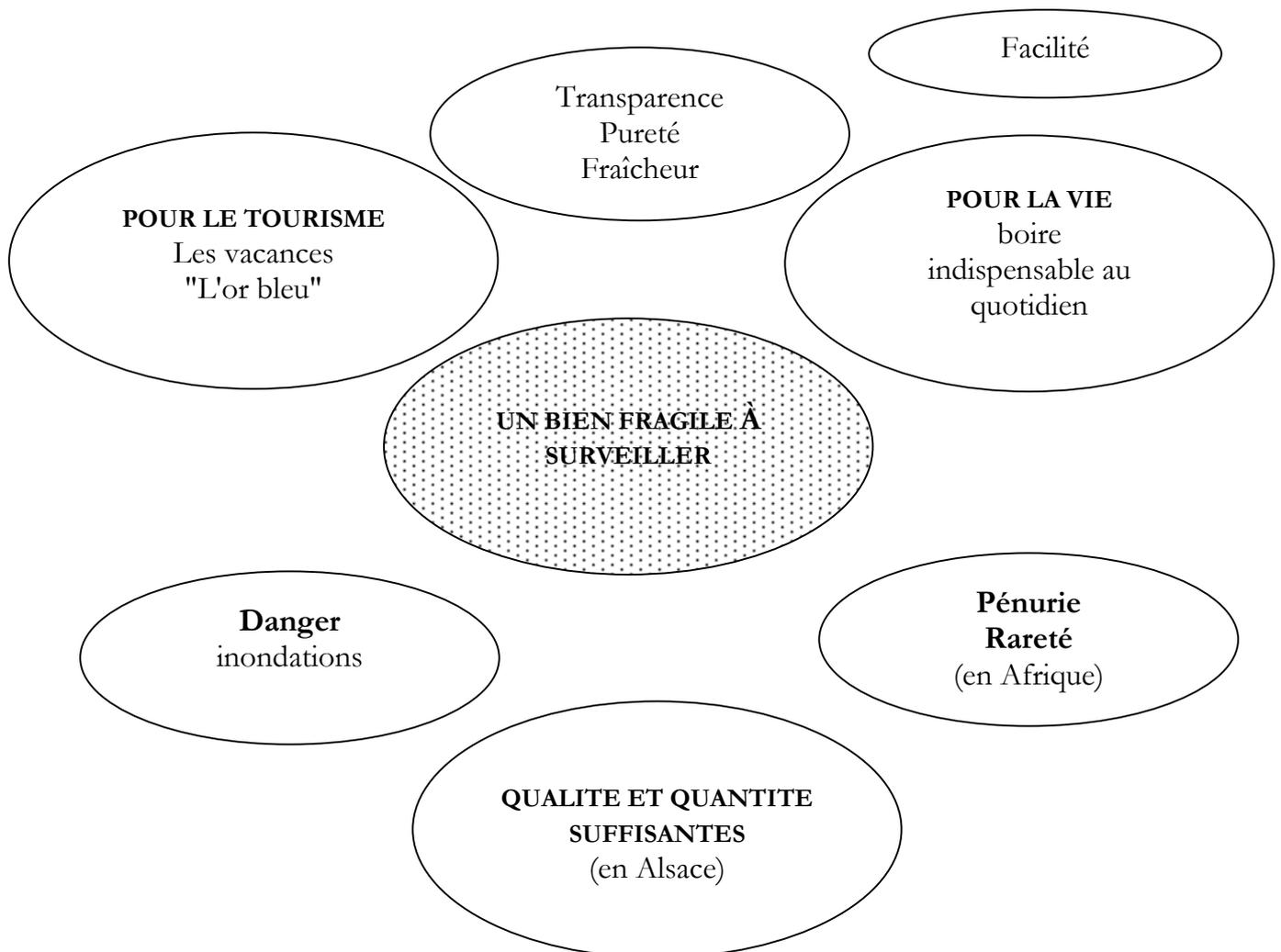
Claudine, professeur de SVT en lycée

Marthe, professeur de SVT en lycée

Tous les participants connaissaient déjà www.eau-rhin-meuse.fr, hormis un des 2 professeurs de SVT.

L'eau : évocations et questions des associations et des enseignants

Les évocations en spontané



« Pour les gens qui en n'ont pas, c'est une préoccupation, c'est le manque d'eau et à l'inverse, chez nous, c'est le côté pratique, facile, j'ouvre le robinet, ça coule, sans se rendre compte de ce qu'il y a derrière »

« Ça représente la qualité et la quantité, on est chargé de surveiller le niveau de la nappe en Alsace »

« Moi je vais plutôt être préoccupée par la notion de pollution de l'eau, c'est un patrimoine fragile, menacé, qu'on a en grande quantité nous ici mais pas partout et là ça devient une très forte charge, une préoccupation majeure, une vraie corvée quand il faut aller chercher de l'eau au puits qui est à 3km »

Les questions, les besoins d'information

- Les enseignants recherchent surtout des données chiffrées récentes et actualisées. Ils utilisent en effet essentiellement de la documentation papier qui est vite obsolète :

« C'est bien d'avoir des données chiffrées récentes et puis aussi l'évolution dans le temps sur la qualité et les quantités d'eau »

« Ce qui m'a manqué, ce sont des données actualisées au niveau de notre bassin, des données qui nous concernent directement car j'avais des données [documents écrits] de 1991 et 1995 »

« Ça serait bien d'avoir des données chiffrées sur le coût de l'eau pour donner conscience aux élèves du gaspillage, ce que ça coûte, des litres d'eau qu'on laisse couler comme ça... »

- Ils aimeraient également disposer de présentations interactives qu'ils pourraient directement utiliser avec leurs élèves. Les documents papier leur servent à préparer leurs cours mais sont peu attractifs pour des jeunes.

« Ce qui manque dans les livres, c'est l'aspect dynamique, une animation qui bouge ; c'est un plus pour les élèves qui ont du mal »

« Je recherche un accès rapide aux définitions et puis plus d'interactivité »

- Les membres des associations recherchent essentiellement des données à caractère scientifique et technique :

« On va chercher des informations à caractère scientifique et technique, des informations confidentielles qu'on a du mal à avoir sur des quantités, sur l'irrigation agricole, des mesures qui sont faites chaque année »

« On a besoin de beaucoup de données, je m'intéresse aux données spécialisées sur les pluies et sur ce qui se passe après donc les ruissellements, les répartitions, les infiltrations... je ne cherche pas tout à l'Agence de l'eau, je vais aussi chez Météo France, j'adapte mes démarches aux données disponibles »

« Moi, j'ai eu plus souvent à rechercher des informations sur la qualité des eaux souterraines, des données physiques sur les débits »

- De façon plus anecdotique, ils peuvent avoir besoin de données bibliographiques ou d'informations sur les réseaux contrôle de surveillance (RCS).

Les sources d'information utilisées

- La plupart des participants, enseignants comme membres des associations, utilisent le site www.eau-rhin-meuse.fr pour leurs recherches.
- Les autres supports cités sont peu nombreux. Les enseignants font surtout appel à L'OCCE et au SDEA :

« Cette année, on a fait un gros travail avec une dizaine de classes, qui s'appelaient "Je parraine ma rivière". Il a fallu chercher pas mal d'informations et c'est l'OCCE qui pilotait cette opération et nous a fourni un tas de documentations et donc on n'est pas forcément allé ailleurs ; on avait des livres, des cd-rom... »

« Les documents du SDEA (Service département de l'eau et de l'assainissement) qu'on reçoit régulièrement »

Usages et attitudes vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr

Fréquence des visites et utilisation

- Tous les participants, membres d'une association et enseignants, utilisaient www.eau-rhin-meuse.fr, hormis un des 2 professeurs de SVT.

- La plupart en ont un usage occasionnel :

« 3-4 fois dans l'année pour des études, pour aller chercher des données, de la biblio une fois de temps en temps »

« Très rarement, 2-3 fois, et la dernière fois y'a environ un mois »

« La fréquence dépend des sujets d'études: je peux visiter le site 10 fois en 3 jours ! »

« J'ai recherché des informations sur les classes d'eau, j'ai trouvé ce que je voulais »

Niveau de satisfaction des utilisateurs

- Le site www.eau-rhin-meuse.fr est jugé très riche mais la satisfaction de ses utilisateurs est entachée par des faiblesses ergonomiques qui en rendent l'utilisation difficile :

« Y'a beaucoup de titres, des références très larges. Quand on met "station épuration Alsace", y'a des dizaines d'articles qui s'affichent et souvent je trouve des choses intéressantes donc petite note positive aussi. Y'a des tas de diagnostics, des textes sur les lois, il est très très riche mais la transparence du site est faible, l'information est cachée et les entrées ne sont pas superbes »

« Sa richesse fait que c'est confus, y'a énormément de choses, c'est le revers de la médaille ! »

« Le site n'est pas très facile d'utilisation, c'est sur l'ergonomie du site qu'il y a des choses à dire : les données physiques sur les débits elles sont bien cachées ! On ne sait pas si on a bien fait le tour de tout ce qui nous plaisait. On accède à un certain nombre de données sans jamais savoir si on a vraiment fait le tour de ce qui nous intéressait, on est jamais trop sûr de ça »

« Le site est très large et du coup peut-être qu'on ne voit pas tout. Un autre type d'information qu'on cherche : les données bibliographiques sur l'eau mais elles ne sont pas très faciles d'accès sur le site »

« Moi, j'y suis allé très rarement mais quand on ouvre le site c'est très long, l'ouverture n'est pas conviviale ; la recherche bibliographique par mots clés, ça été laborieux, j'ai trouvé mais j'ai mis un temps monstrueux. C'était une recherche assez pointue : je cherchais des infos sur la qualité des eaux de surface mais ça été très long pour trouver un article »

- Les pages sont d'autre part jugées insuffisamment lisibles et trop chargées. Les enseignants, en particulier, regrettent le manque de contenus interactifs et dynamiques utilisables avec leurs élèves :

« Y'a beaucoup de texte qui est écrit en tout petit, je n'ai pas fait travailler mes élèves dessus car y'a trop de texte, il faut vraiment lire pour accrocher. Ce que j'ai trouvé de désagréable, c'est que y'a beaucoup beaucoup de choses. Et quand y'a beaucoup de texte, ça les démotive ! Le texte est très touffu, c'est un outil pour les profs mais pas pour les élèves. Mais je me dis que ce sont des données fiables, je fais confiance, je mets l'adresse du site au tableau en disant si vous voulez approfondir, allez là car y'a une sûreté des infos, y'a un côté éclectique, ça parle de tout, c'est riche, je pense que pour tout lire il faudrait quelques heures ! »

- La qualité de la présentation des documents est parfois jugée insuffisante :

« Y'a des docs qui sont mal scannés, c'est un peu bizarre ! Parfois, y'a que des bouts de résumé...c'est gênant »

« Nous, on a retrouvé des docs à nous que personne va commander tellement ils sont moches, mal scannés, ça met pas en valeur (ARAA) »

- Certaines données accessibles en ligne apparaissent incomplètes :

« On a fait un indicateur sur les rejets d'azotes et pour ça on est allé vers l'Agence de l'eau mais ils ont que des données annuelles sur le site et moi je voulais des données journalières, j'ai donc été obligé de les appeler pour les avoir et j'ai eu un fichier Excel tout prêt, j'ai reçu toute la base de données ! »

« Ce sont les données sur les actions subventionnées qui manquent sur le site, ce sont des données dont on a besoin »

« Y'a des données comme celles de la DDASS, elles n'y sont pas. Alors qu'on pourrait croire que l'Agence de l'Eau centralise toutes les données sur l'eau or ce n'est pas le cas »

« Quand on fait une recherche dans la partie bibliographique, on n'accède qu'à un sommaire ou un résumé »

« Je trouve plus ou moins facilement surtout sur la partie biblio, je trouve beaucoup de docs anciens et pas très complets »

Appréciations de www.eau-rhin-meuse.fr

La page d'accueil

L'identification de l'éditeur du site



- Pour les enseignants et les membres des associations, l'identité du site est peu claire. Ils ont bien le sentiment d'être sur le site d'une agence de l'eau mais pas sur le site de l'Agence de l'eau Rhin Meuse :

« Mais ? On est sur le site national, on n'est pas sur Rhin Meuse là ? Je ne sais pas... »

« Ça ne saute pas aux yeux qu'on est sur l'agence Rhin Meuse, y'a la cigogne mais c'est léger »

- L'identité du site serait mieux affirmée selon eux si la page d'accueil comportait une carte du bassin Rhin Meuse et si le logo de l'Agence de l'eau Rhin Meuse était affiché en haut de la page d'accueil et non en bas :

« Il faut mettre une carte Rhin Meuse. C'est juste écrit au dessus en bleu sur blanc ».

« Il faut présenter sur une carte ! »

« Si on avait une carte avec les 2 fleuves Rhin Meuse... ! »

« Y'a même pas le logo ! »

« Et puis y'a de la place en haut : le logo est tout en bas ! »

« Franchement c'est pas lisible, il faudrait écrire en gros Rhin Meuse en haut ! »



Le mode de traitement et la présentation

- Graphiquement, la page d'accueil plait peu à l'ensemble des enseignants et des membres des associations.
- Comme pour les particuliers, elle leur semble trop chargée et trop longue.
- Sa lisibilité n'est pas suffisante mais surtout, les participants regrettent le manque de cohérence et d'harmonie entre les différentes rubriques proposées :

« La page est chargée, si on cherche une info précise, vous vous dites va falloir tout lire ! »

« Faut déjà tout lire pour savoir où aller ! »

« C'est écrit petit, c'est fatiguant, faudrait pouvoir agrandir »

« C'est écrit petit, c'est pas lisible »

« Ça ressemble à une page de présentation d'un journal »

« Faut déjà y arriver [en bas de la page], généralement, on ne va pas jusque là ! Ce n'est pas bien les pages doubles en présentation, il faut tout voir, qui est-ce qui va aller lire ça ?! »

« Y'a trop d'infos avec les fonds complètement différents, on ne sait plus, pourquoi c'est différent ? Y'a du jaune, du orange... »

« On a l'impression qu'on a rajouté des petits morceaux, ça manque d'unité, on est un peu perdu, ça manque d'une ligne directrice »

« C'est complètement éclaté sur différents fonds marbrés, unis... y'a pas de cohérence dans les rubriques ! »

« Je pense que le choix qui a été fait, c'est de tout proposer dès l'écran d'accueil et forcément les titres sont un peu similaires ! »

« Y'a trop de rubriques »

Les contenus et les services proposés

- Certaines rubriques de la page d'accueil suscitent de nombreuses interrogations. Elles n'apparaissent pas toujours explicites :

« La liste de diffusion, pourquoi ? On ne sait pas ! »

« Et 9ème programme ? On ne sait pas ! »

« Vidéos, je me demande ce qu'il y a là dedans ! »

« Moi je vais dans Observatoire et système d'information mais je suis obligé de réfléchir un peu avant de savoir où je vais trouver l'information »

- Il existe aussi une ambiguïté entre la rubrique « L'actualité » dans le menu à gauche et les « Actualités » présentées au centre de la page :

« Y'a actualités qui apparaît au milieu alors que c'est une des rubriques, pourquoi ? Je ne sais pas... »



- Les utilisateurs (principalement les enseignants) s'interrogent sur la signification des sigles RIOB, SAGE et SDAGE et sont étonnés du manque d'explication :

« RIOB ? C'est quoi ce machin ? On ne vit plus que de sigles, quand je vois ça, je me dis c'est pas pour moi !!! C'est un peu agaçant, on ne sait même pas ce que c'est ! On ne vit plus qu'avec des sigles ! C'est écrit en gros, et en rouge en plus ! »

« Les SAGE, ça veut dire quoi ça ? »



- Un des membres des associations a saisi la signification des sigles SAGE et SDAGE mais ne comprend pas leur localisation dans le menu de gauche :

« SAGE, SDAGE : ce sont des infos très techniques et qui ne sont pas comme "l'eau notre patrimoine" où ce sont j'imagine des infos plus générales, j'aurais mis ça dans l'observatoire, c'est vraiment un mélange de tout ! Ils ont voulu tout mettre »

A qui s'adresse le site ?

- Les enseignants semblent tous se sentir concernés par le site via notamment les rubriques "Education" et "Particuliers" qui leur paraissent évidentes :

« Oui, pour nous ça va, y'a "Education" et "Particuliers" »

« Moi, j'ai vu "classe d'eau" et "éducation" à droite et j'ai directement trouvé »

- Par contre, un membre d'association n'a pas l'impression d'être visé par le site car il ne se sent pas touché par les différents profils proposés de la rubrique "Vous et l'Agence" :

« Y'a écrit "vous et l'agence" mais je m'y retrouve pas parce que moi je me classe en chercheur »

1^{er} clic en spontané

- En premier clic spontané sur la page d'accueil, deux enseignants entreraient par la rubrique "L'agence de l'eau" dans le menu de gauche :

« Dans "Agence de l'eau", moi je suis très conventionnel, je vais en haut à gauche et je jette un coup d'œil sur "Actualités" »

- Une enseignante se dirigerait vers les rubriques "Education" puis le "Site Junior".

- Les membres des associations emprunteraient tous des chemins différents :

« J'irais voir "plan du site" pour m'aider, ça me donnera plus de précisions »

« J'irais dans "Observatoire de l'eau", "Système d'information", "SAGE/SDAGE" éventuellement et après sur le "Portail documentaire" forcément, et puis sur la "Directive cadre" »

« "Vous et l'agence", peut-être "Associations", c'est ça qui attire plus l'œil »

"L'actualité"

- Les enseignants et les membres des associations ont eu les mêmes remarques que le grand public sur la rubrique "L'actualité". Ils relèvent le manque de photos dans la présentation :

« Ça manque un peu d'images, ça fait bulletin officiel »

- Et la présentation trop "compacte" et trop chargée :

« Les titres devraient être en plus gros pour qu'on puisse identifier, pour qu'on sache plus rapidement »

« Il faut raccourcir le texte »

- Une autre remarque concerne le lien avec la page d'accueil. Certains participants pensaient en effet trouver les mêmes contenus dans la rubrique "L'actualité" que sur la page d'accueil sous le titre "Actualité". Ils n'auraient donc pas consulté spontanément la rubrique :

« Mais ce n'est pas la même page que la précédente [la page d'accueil] ? On a "L'actualité" et "Actualités" au pluriel... Je pensais que c'était la même page ! C'est quand même pas normal... après ce sont peut être les mêmes articles... »

"L'eau notre patrimoine"

- Sur le fond, les participants sont intéressés par les contenus proposés.
- Mais les membres des associations sont surpris de ne pas y trouver de données chiffrées.
- Et surtout la plupart des participants s'est posée la question du périmètre géographique des informations fournies dans cette rubrique ; s'agit-il de données régionales comme semble le suggérer l'intitulé de la rubrique ("Notre patrimoine" a selon eux une connotation locale) ou s'agit-il de données nationales ?

« Est-ce que ces informations sont générales ou est-ce que ça mentionne les actions spécifiques pour le bassin Rhin Meuse ? Les pollutions diffuses par exemple, est-ce que ce sont les actions spécifiques pour le bassin Rhin Meuse ? »

- La présentation et la lisibilité des pages seraient à améliorer :

« Ça me donne mal aux yeux ! Moi, j'ai mal au crâne là ! C'est assez difficile là »

« Y'a des mélanges, le blanc sur le vert, c'est presque flou, c'est difficilement lisible... »

- Les accès aux sous-rubriques présentés sous la forme de questions sont en revanche plutôt bien perçus par les participants, enseignants, comme membres des associations :

■ Le cycle de l'eau

L'eau circule en permanence dans l'atmosphère sur la terre et sous la terre, entraînée dans un cycle sans fin. Sous l'effet de la chaleur du soleil, l'eau des mers, des fleuves et des lacs **s'évapore** et devient de la vapeur d'eau qui forme **les nuages**. Les nuages sont poussés par le vent. Lorsqu'ils traversent des régions froides, la vapeur d'eau **se condense**. Elle retombe sur le sol, sous forme de **pluie**, de neige ou de grêle. L'eau ainsi retombée **ruisselle** sur le sol ou s'infiltrate dans le sous-sol. Elle vient grossir les **fleuves**, qui eux-mêmes retournent à la mer et le cycle recommence. C'est le **cycle de l'eau**.

- [Pourquoi l'eau est-elle indispensable à la vie ?](#)
- [Les usages de l'eau](#)
- [Comment l'eau arrive-t-elle à la maison ?](#)
- [Comment l'eau quitte-t-elle la maison ? Où va-t-elle ?](#)
- [Comment l'eau est-elle polluée ?](#)
- [Comment l'eau est-elle épurée ?](#)
- [Que pouvons-nous faire pour protéger l'eau ?](#)

- Le schéma du cycle de l'eau semble trop basique aussi bien graphiquement que sur le fond :

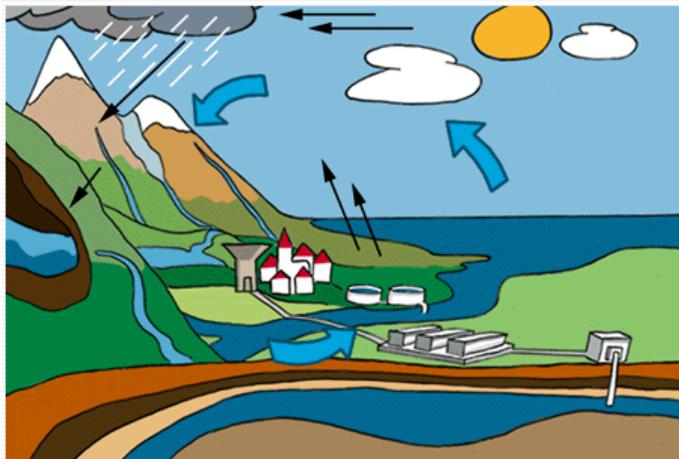
« Le schéma est simpliste, pas animé, il a rien ; vous avez pleins de sites où le cycle de l'eau est en animation ! Alors là je peux vous dire que les élèves, ils vont dire que c'est nul ! »

« Oh le schéma, il n'est pas juste, il est faux, c'est vraiment pleins d'erreurs ! Et pourquoi y'a des couches au dessus de l'eau ? »

« Déjà, il faut comprendre que vous avez des couches qui sont imperméables, il faut comprendre quelle est la différence entre la nappe phréatique et la nappe profonde. La coupe géologique, on ne sait pas ce que sont les terrains, si y'a des terrains perméables ou imperméables, si ce sont des nappes souterraines ou profondes... c'est carrément insuffisant ! »

Le cycle de l'eau - schéma

Cliquez sur les zones réactives pour connaître les légendes correspondantes



- Le menu de gauche est visible mais les doubles menus déroulants semblent trop difficiles à utiliser :

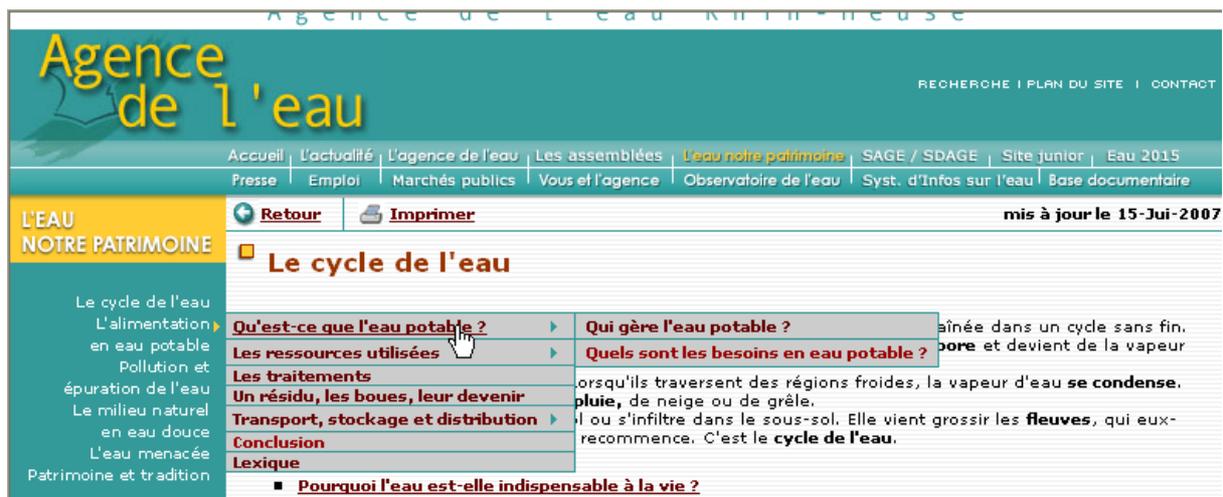
« On se croirait dans la gestion de Windows ! »

« C'est tout petit »

« Ça c'est difficile à utiliser, si on glisse pas bien, on ouvre un faux truc »

« Il faut être très précis »

« Si ça glisse mal, avec les souris qu'on a à l'école, les élèves ils abandonnent là ! »



"Observatoire de l'eau"

- Les utilisateurs s'interrogent en premier lieu sur la signification de l'intitulé "Observatoire de l'eau" :

« Ça veut dire quoi "Observatoire de l'eau" ? Je ne sais pas ce que ça veut dire... »

« L'"Observatoire" c'est pour voir des oiseaux oui je sais ce que c'est mais "observatoire de l'eau", je ne vois pas ce que c'est ! »

« "Observatoire", c'est pas très parlant »

« L'"observatoire" pour nous, ce sont les mesures, des suivis... » (Association)

« Qu'est-ce qu'ils observent ? C'est la question que je me pose, y'a une observation mais qu'est-ce qu'ils observent ? La qualité oui, mais est-ce qu'on observe les zones humides, le prix ? Je ne vois pas très bien »

- Contrairement aux particuliers, les contenus de l'"Observatoire de l'eau" ne correspondent pas aux attentes des participants de ce groupe. Par exemple, la rubrique "le prix de l'eau" ne semblait en aucun cas être attendue ici :

« Le prix de l'eau, ça a un intérêt mais c'est pas là que je l'aurais cherché spontanément, peut-être faire une rubrique "données chiffrées", une rubrique "cartes" ; le prix, c'est bizarre dans l'observatoire ! »

« Pour nous, l'"Observatoire" c'est vraiment des données évolutives et pas des données comme l'hydrographie par exemple... »

« C'est pas très logique, quand on parle de l'"observatoire" j'attends une liste de variables, de paramètres qui sont observés, là on a un mélange d'informations descriptives, c'est pas tranché clairement »

➤ De même, vis-à-vis du graphisme, les avis divergent entre le groupe du grand public et le groupe des enseignants et des associations. Pour ces derniers, la lisibilité est faible et les photos ne sont pas suffisamment explicites :

« Les titres n'apparaissent pas en caractère assez gros par rapport au reste, le bleu ne ressort pas, moi j'ai commencé à lire ce qui y'avait en rouge »

« C'est un peu pareil qu'avant, ça ne saute pas aux yeux, la plupart des gens n'ont pas le temps, il faut tout de suite des mots clés »

[A propos des photos] : « ça n'apporte rien ! »

■ Observatoire de l'eau

Dépollution, prix de l'eau, santé publique ou connaissance du milieu naturel sont autant de thèmes qui font l'objet de publications régulièrement mises à jour. Synthétiques, ces documents permettent d'obtenir une réponse à la plupart des questions soulevées dans le domaine de l'eau :

Que paie-t-on au travers de notre facture d'eau ?
 Quelle est la qualité des rivières de mon département ?
 Quels sont les niveaux d'épuration atteints par les stations d'épuration de collectivités ? ...

L'Observatoire de l'eau présente aussi un volet professionnel : le **système d'information sur l'eau** .



Actualités

Cette rubrique présente des informations constituant des éclairages sur un thème précis.

▶ **Sécheresse : les adresses à connaître**
Rendez-vous sur l'ensemble des sites sélectionnés pour suivre l'évolution au jour le jour.

Les archives de l'observatoire de l'eau

Téléchargement

▶ **Bilan de l'évolution de la qualité des milieux sur le bassin Rhin-Meuse** (pdf 255ko)

▶ **Rapport sur la gestion de l'azote des sols par l'agriculture en Alsace et en Lorraine** (Doc pdf 4,57 Mo)

▶ **Atlas des Stations d'épuration collectives du bassin Rhin-Meuse, liste et description des ouvrages, 02/2005.** (.zip, 105 ko ou .xls, 835 ko)

- La navigation dans l'"Observatoire de l'eau" n'est pas bien comprise :

« Le bandeau à gauche ne flashe pas, n'attire pas, je pensais que c'était le menu général comme sur l'écran d'accueil... »

« Je me demande si c'est pas parce que le titre est en jaune et le reste en bleu et du coup on ne voit pas que ce qui est en blanc sur bleu, ce sont des sous rubriques de l'observatoire de l'eau, on a l'impression que c'est l'écran d'accueil qui est resté, on comprend pas au 1^{er} coup d'œil que ce sont des sous chapitres de l'observatoire de l'eau »

« "Le prix de l'eau" : y'a une petite flèche mais y'a rien qui s'ouvre »



La qualité de l'eau > Les eaux souterraines :

➤ La carte des eaux souterraines a séduit l'unanimité du groupe. Pour les enseignants, il s'agit d'un réel outil de travail :

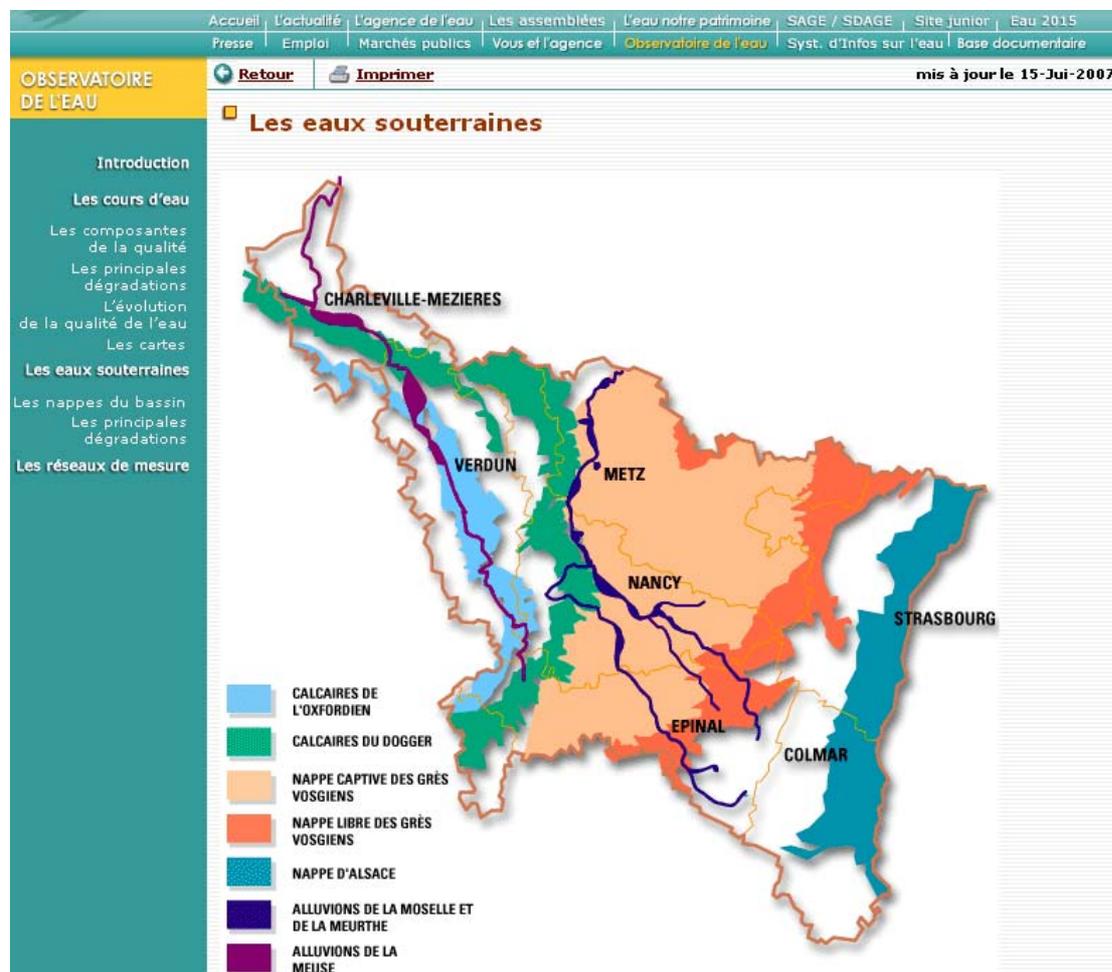
« Ah bah voilà, enfin ! On a une belle carte »

« Quand on est enseignant, on cherche des documents qu'on peut utiliser avec les élèves et ça c'est un outil de travail pour nous, c'est utilisable, c'est un outil intéressant »

« Ce qui est bien, c'est de pouvoir récupérer juste l'image »

« Bon, c'est vrai généralement dans une page si y'a une illustration, ça accroche plus les yeux que quand y'a que du texte ! »

« Le fait qu'il y ait une illustration, c'est un plus »



"Vous et l'agence" > "Associations"

- Les premières remarques en spontané concernent la carte du bassin Rhin Meuse. Les participants ne s'attendaient pas en effet à la découvrir à l'intérieur de cette rubrique et ne la trouve pas forcément utile au 1^{er} abord :

« On ne s'attend pas forcément à trouver la carte ici »

« C'est juste un dessin, de la déco »

The screenshot shows the website interface for 'Vous et l'agence'. At the top, there is a navigation menu with links like 'Accueil', 'Actualité', 'L'agence de l'eau', etc. Below the menu, there are buttons for 'Retour' and 'Imprimer', and a date 'mis à jour le 15-Jui-2007'. The main heading is 'Associations'. Below it, there is a text block explaining the mission of the page and a list of links. To the right, there is a cartoon illustration of a bear and a frog, with a text box that says 'Suivez Hector et sa bande sur le site Junior de l'agence de l'eau !'. Below the illustration, there is a map of the Rhin-Meuse basin with various sub-basins labeled: MEUSE, MOSELLE AVAL, RHIN AVAL SARRE-NIED, MOSELLE AMONT, and RHIN AMONT. The map also shows several cities: Charleville-Mézières, Metz, Nancy, Strasbourg, Epinal, and Colmar.

- Mais surtout, les participants ne voient pas la valeur ajoutée d'une telle rubrique :

« On se rend compte que par différents moyens on est toujours ramené sur les mêmes choses ! Du coup, qu'est-ce qui est spécifique aux associations ? Est-ce qu'on aurait pas intérêt à faire des choses plus ciblées ? »

« Au final, on retombe toujours sur les mêmes infos »

- Ni de certains des liens proposés :

« On garde que ce qui est spécifiques aux associations : les interlocuteurs, c'est indispensable, les aides oui, le programme oui, et comment et par qui vous êtes représenté »

« La qualité de l'eau, le prix : ça c'est du général, il faut garder que ce qui est spécifique »

« Si je vois association, je cherche pas l'hydrographie »

« C'est un peu redondant pour le site junior qui est rappelé, pareil pour le 9^{ème} programme »

« Derrière association, y'a énormément de choses différentes, là, ça doit s'adresser aux associations de l'éducation de la jeunesse mais le site junior on pourrait s'en passer car on l'a directement en page d'accueil »



Quel programme et quelles actions pour l'agence de l'eau ?

L'agence de l'eau, **dans le cadre de son IX^e programme d'intervention 2007-2012**, mène des actions en lien avec les associations.

"Vous et l'agence" > "Education"

- Les enseignants trouvent cette rubrique un peu plus légère grâce au texte qui est moins envahissant et à un nombre d'illustrations plus important.
- Ils insistent cependant une nouvelle fois sur la quantité des liens et sur la redondance de certaines rubriques :

« C'est aéré, ça va par rapport à tout à l'heure »

« Y'a un peu moins de texte mais y'a beaucoup de rubriques encore »

« On garde les interlocuteurs, les liens vers le site junior, Partons à la découverte de l'eau, l'eau la vie, tout ça c'est bon »

« Mais leur logique, c'est de retrouver les mêmes choses. Ça donne l'impression : vous avez pas encore cliqué là-dessus et bien on va vous obliger à cliquer dessus ! »

"Portail documentaire"

Agence de l'Eau Rhin-Meuse

Centre de Documentation et d'information

Identifiant :
 Pas encore abonné ?



- Accueil
- Espace CDI
- Espace recherche
- Espace Dossiers
- Index
- Accès
- RSS Fils RSS
- Mes paniers
- S'abonner

Rechercher

Documents

Votre avis sur cette nouvelle interface

Très satisfait
 Satisfait
 Pas satisfait

Bienvenue sur le portail documentaire du bassin Rhin Meuse.

Actualité éditoriale

■ Schéma d'aménagement et des gestion des eaux Bassin ferrifère lorrain. Séquence n°2 : synthèse, diagnostic et tendances. Version définitive approuvée par la commission locale de l'eau le 5 mars 2007

■ Les usages de l'eau sur le bassin Rhin Meuse. Transferts financiers entre agents économiques

■ 4ème rapport sur la mise en oeuvre de la stratégie nationale de développement durable 2003-2008. Comité permanent des hauts fonctionnaires du développement durable

■ La politique publique de l'eau en France. L'expérience française au service de l'action humanitaire

Actualité presse locale

■ Muhlbach L'eau du réseau impropre à la consommation
 Depuis huit jours, l'eau de Muhlbach n'est plus potable. En cause : les derniers orages, mais peut-être aussi des épandages agricoles.

■ Barrage Vauban. Un programme de 4M d'euros
 Mise aux normes de l'intérieur du barrage et du bastion Maximilien. Celui-ci a été fermé au public il y a quatre ans en raison d'importantes fissurations provoquées par de grosses racines d'arbres qui ont depuis dû être abattus. Les travaux (qui dépasseront les 4 millions d'euros) devraient démarrer vers la mi-2008.

■ Pont à Mousson. Sute: le coup de massue
 Les résultats de l'étude menée par Atos Environnement révèlent que les principales sources de pollution se trouvent sur la zone centrale du site de l'ancienne Sute. Le coût financier de la dépollution du site de l'ancienne Sute est estimé entre 1,5 et 2 millions d'euros pour une durée de mise en oeuvre de 36 mois.

■ Vosges. Le prix de l'eau
 Le prix du mètre cube étant une combinaison entre eau, assainissement, redevance pollution et taxes diverses, c'est la proportion de l'assainissement dans le prix qui fait celle de la redevance.

■ Mirecourt. Rifi autour du bassin du Madon
 Malgré un ordre du jour réduit, les conseillers municipaux ont une nouvelle fois affiché leurs désaccords sur la question de l'aménagement du bassin du Madon et de la prévention des risques d'inondation. A l'ordre du jour également l'assainissement et l'arrêt de la subvention de 112 000 euros de l'Agence de l'Eau

■ Soupçon sur la Lorraine
 Trois cygnes ont été découverts morts à Assenoncourt (Moselle). Les premières analyses font craindre une présence du virus hautement pathogène H5N1.

■ Wittenheim. Le prix de l'eau augmente
 Les élus ont pris acte de l'augmentation du prix global du m3 d'eau. Cette augmentation est liée à un programme de travaux sur les réseaux très important, à la mise en service en 2006 du traitement de l'azote et du phosphore, à la station d'épuration et à la suppression par l'Agence de l'eau d'une aide au bon fonctionnement.

■ La loi du robinet
 A partir du 1er janvier, les villages de moins de 400 habitants payeront aussi la redevance pollution de l'Agence Rhin-Meuse. Au nom de la loi.

■ Le chanvre industriel se plaît sur les terres du Pays-Haut
 Le chanvre, un végétal qu'il faudra s'habituer à voir pousser dans les champs du Pays-Haut dans les années à venir, déjà quelques parcelles se remarquent.

■ Homécourt. Une taxe qui réjouit et intrigue
 A l'ordre du jour un point sur l'aménagement des berges de l'Orne.

■ Witting Zetting. Protection contre les crues : les réserves de VNF
 Coup d'envoi des travaux de protection contre les crues de la Sarre à Witting et Zetting. Mais hier, lors de la première réunion de chantier, Voies navigables de France (VNF) a émis des réserves

■ Eau potable : retour à la normale à Domfessel
 D'après les premiers éléments recueillis par le service Santé et Environnement de la Ddass (Direction départementale des affaires sanitaires et sociales) du Bas-Rhin, une infiltration superficelle sur le forage de Waldhambach pourrait être à l'origine de cette pollution persistante.

- Actualité éditoriale
- Actualité presse locale

© Agence de l'eau Rhin Meuse 2006 Reproduction interdite, tous droits réservés

➤ Les participants ont été gênés par le fait que le portail documentaire s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

➤ Les contenus restent flous même si quelques uns remarquent en partie centrale les nouvelles brochures sur les problématiques liées à l'eau :

« Ça a l'air d'être les dernières brochures arrivées »

« Les ¾ de la page sont occupées par les dernières brochures et moi je vais essayer de me dépêtrer dans la partie gauche... »

« Cette partie là n'est pas très claire »

« Pour moi, la seule chose qui doit y avoir, c'est le moteur de recherche par mots clés, tout le reste je ne regarde même pas ! »

« On a du mal à voir comment ça peut fonctionner ce truc là, quoi ! »

➤ La première page du portail documentaire est jugée relativement lisible, hormis les liens écrits en blanc sur fond vert, dans le menu de gauche :

« Là où j'ai beaucoup de mal, c'est l'écriture blanche sur le fond vert »



"Site junior"

➤ Le site Junior plait considérablement à l'ensemble du groupe. Les utilisateurs sont séduits par le dynamisme et la lisibilité des pages. Le site Junior apparaît alors totalement différent du site de l'Agence de l'eau :

« Ça donne envie d'entrer, ça commence à bouger »

« Oui, je trouve ça chouette »

« Moi, j'ai l'impression que cette partie là a été fabriquée par quelqu'un d'autre, c'est complètement différent ! C'est beaucoup plus lisible, y'a moins de texte »

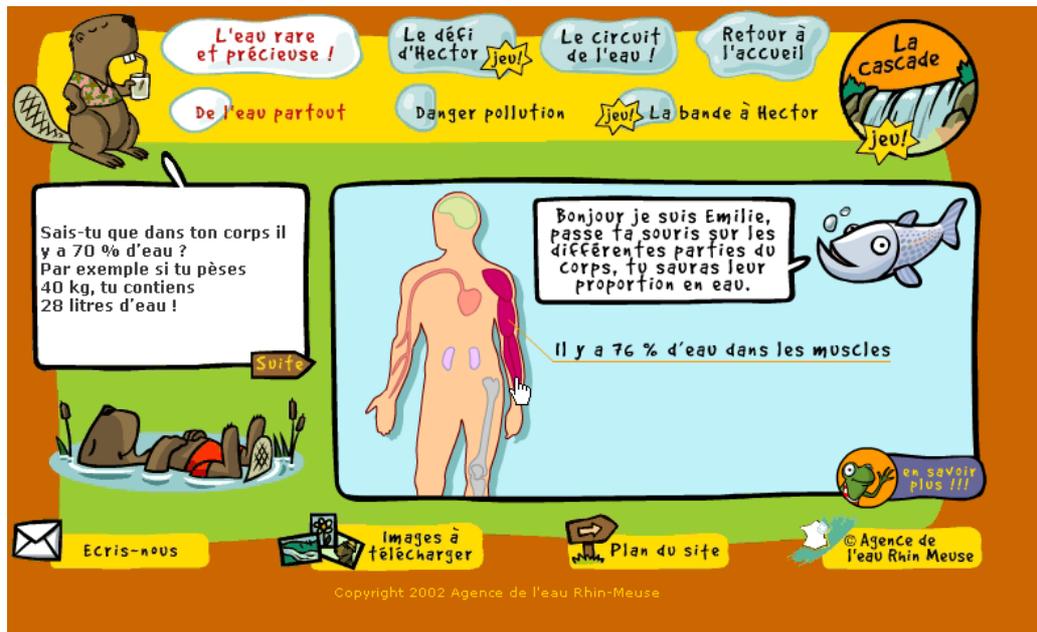
« C'est bien »

➤ Les enseignants identifient rapidement la cible visée :

« C'est pour les petits ça, moins de 10 ans »

« C'est niveau primaire ça »

- Comme pour le grand public, les sujets abordés semblent relativement intéressants :
« La proportion d'eau dans les différentes parties du corps humain...Ça c'est pas mal car l'enfant a des informations »
- L'unanimité souhaiterait retrouver la même atmosphère pour le site général de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse :
« Ça serait bien de retrouver cet esprit dans le site »
« On pourrait retrouver ça aussi pour les grands »



GROUPE 3 : PUBLIC SPECIALISE

Les participants

Anne Laure, CCI Moselle, conseillère environnement en Entreprises.

Martin, Ateliers des Territoires, chargé d'études cours d'eau en bureau d'études (spécialiste des milieux aquatiques).

Vanessa, Ateliers des Territoires, chargé d'études environnement.

Benoît, AGURAM, assistant d'études environnement à l'agence d'urbanisme de l'agglomération messine.

Jean-Luc, DIREN Lorraine, service d'aménagement des eaux et milieux aquatiques.

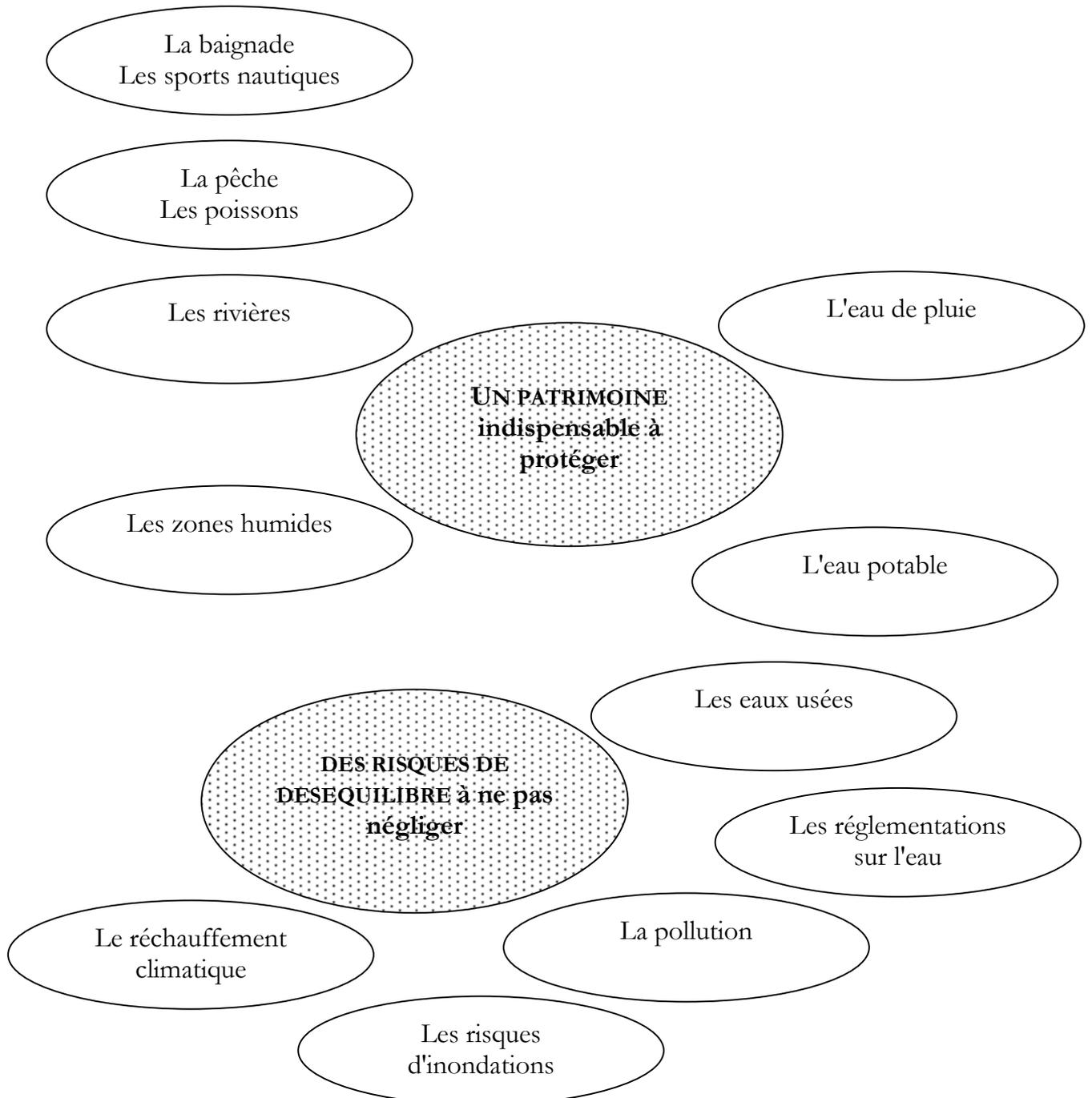
Eric, DIREN Lorraine, administrateur de données et responsable du système d'information.

Claire Marie, CNIDEP, documentaliste chargée de communication.

Tous les participants connaissaient le site www.eau-rhin-meuse.fr.

L'eau : évocations et questions du public spécialisé

Les évocations en spontané



Les questions, les besoins d'information

Le public spécialisé recherche de l'information réglementaire :

- Sur l'assainissement des communes et des collectivités.
- Sur les inondations.
- Sur les nappes souterraines.

Et également :

- Les conventions des versements des industries.
- Les SAGE et les SDAGE.

Ils recherchent d'autre part des informations techniques : analyses physicochimiques de l'eau, résultats d'analyses.

Ils ont aussi besoin de compléments d'information géographiques comme :

- Les cartographies et des photos aériennes du territoire.
- Les classifications des cours d'eau et des masses d'eau.
- Le débit des rivières.
- La localisation des stations d'épuration et les communes rattachées à ces stations d'épuration.
- Les cartographies des crues.

Un participant relativement novice dans le domaine recherche des définitions (SAGE, zones humides...).

Les sources d'information utilisées

Les participants trouvent plus ou moins facilement les données recherchées mais ils relatent plus particulièrement 2 difficultés :

- Celle de trouver des données d'analyse sur une année.
- Et surtout la difficulté de croiser les données qu'ils trouvent dans la mesure où ils les trouvent auprès de sources différentes (DIREN, Agence de l'eau, Gest'eau, Disc'eau, la banque hydro, sites des communes...).

Une autre difficulté tient au fait qu'ils ne savent pas toujours sur quel site aller chercher l'information dont ils ont besoin.

Usages et attitudes vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr

Fréquence des visites et utilisation

Tous les participants du groupe du public spécialisé connaissaient le site www.eau-rhin-meuse.fr.

La fréquence d'utilisation est très variable d'une personne à l'autre ; de une à plusieurs fois par semaine à 3 ou 4 fois dans l'année au début d'une étude.

Les usages sont également assez variés :

- La base documentaire est la plus consultée par les participants.
- Viennent ensuite le système d'information sur l'eau et l'observatoire de l'eau.
- Une participante utilise le site pour trouver les coordonnées des gens de l'agence.

Niveau de satisfaction des utilisateurs

- Les utilisateurs du portail documentaire sont plutôt satisfaits :

« La plupart du temps c'est pour regarder la base documentaire, c'est pas mal dans l'ensemble : 8-9/10 »

« La base documentaire du site de l'agence de l'eau évolue bien, la recherche par mots clés est efficace »

« La base documentaire est très bien faite mais la possibilité de visualisation est très faible : ça serait bien d'avoir tout en PDF... »

- En revanche de nombreuses insatisfactions sont exprimées quant à l'ergonomie globale du site :

« Google va plus vite pour la qualité. Donc si par bonheur on y tombe, tant mieux sinon tant pis ! C'est trop long, le moteur de recherche n'est pas une aide »

« Je trouve mais j'ai déjà passé beaucoup de temps à trouver. 8/10 : je suis globalement satisfait »

« C'est le bordel, on ne sait pas où c'est rangé, c'est le souk. Y'a pleins de banques de données. Je ne suis pas satisfait du tout comment les données de l'eau sont retranscrites »

« Y'a 36 chemins pour accéder à une donnée, l'info est vraiment diluée »

« Y'a de tout, les journées de l'eau, des trucs pédagogiques, moi ça m'intéresse pas. C'est pas intuitif, c'est tortueux, le site de la Diren est mieux conçu, tout de suite on a les données précises »

« L'observatoire, ce sont les données de synthèse et le système d'information, ce sont les données brutes mais il manque une passerelle pour celui qui a fait fausse route pour qu'on puisse l'orienter. Pour celui qui débute, c'est chaud ! »

« Ce qui m'énerve le plus c'est de passer à côté d'une info, on dit pas vous trouverez telle info dans telle banque, y'a trop de données et on ne sait plus où aller, au bout d'un moment ça m'énerve et en plus il faut s'enquiller 5-6 sites comme ça ! »

- Une autre préoccupation importante concerne le manque de cartes et de photos sur le site :

« Il y a peu de données (cartes) en téléchargement sur le site de l'agence de l'eau »

« Au niveau de la carto, y'a vraiment un manque, même sur les fiches descriptives. Pour la gestion des eaux pluviales, ça manque de photos, faut vraiment chercher »

« En carto, on passe un temps fou pour zoomer sur la zone qui nous intéresse »

« L'agence de l'eau dispose d'une photothèque assez conséquente et souvent j'ai recours à elle pour avoir des photos de stations d'épuration, pour illustrer les sujets et elle n'est pas en ligne sur le site et ça c'est dommage, ça pourrait être sympathique car on a du mal à trouver des photos pour illustrer »

- De façon plus anecdotique, des remarques ont concerné les contenus proposés en ligne qui sont parfois jugés trop réduits :

« Moi, je travaille pour les industriels mais dans les entreprises. C'est un peu réducteur car ils [l'Agence de l'Eau] ne parlent [sur le site] que des aides, des redevances et ça s'arrête là alors que les gens de l'agence sont tout à fait capables de conseiller sur les techniques de traitement »

« Dans l'Observatoire, les synthèses sont trop synthétiques. Je mets 6/10, je suis beaucoup plus exigeante »

- Ou insuffisamment mis à jour :

« Y'a un souci de mise à jour car les données existent mais ne sont pas mises à jour ! »

« Y'a des vieilles fiches sur le site de l'agence de l'eau (1971), y'a un train de retard, je ne suis pas satisfait »

- La consultation du site sous Macintosh semble poser problème :

« Nous, on est sous Macintosh et beaucoup d'aspects du site ne sont pas compatibles, on y a pas accès, on trouve pas tout sur le site de l'agence »

Appréciations de www.eau-rhin-meuse.fr

La page d'accueil

L'identification de l'éditeur

- Comme pour les deux groupes précédents, l'identité du site www.eau-rhin-meuse.fr n'est pas suffisamment affirmée. Aucun ne remarque au 1^{er} abord l'intitulé « Agence de l'eau Rhin Meuse » en haut de la page d'accueil.

« On est sur l'agence de l'eau mais pas celui de Rhin Meuse »

« On ne le voit pas au 1^{er} regard »

« C'est écrit au dessus mais ça na saute pas aux yeux ! »

- Le logo de l'Agence de l'eau ne semble pas non plus être assez mis en évidence et ne permet donc pas une bonne identification du site. Une carte serait également utile.

« Y'a une cigogne mais y'a même pas de sigle »

« AFAQ par contre on le voit bien, on pourrait même croire que c'est le logo ! »

« Il faut mettre une carte »

The screenshot shows the homepage of the Agence de l'eau Rhin-Meuse. At the top, the text 'Agence de l'eau Rhin-Meuse' is displayed in a light blue font. Below it, the main header features the 'Agence de l'eau' logo in large yellow letters, accompanied by images of a person walking, a stork, and a landscape. A search bar with the text 'Rechercher' and an 'OK' button is located on the left. A navigation menu includes 'Plan du site', 'Liens', 'FAQ', 'Nous écrire', and 'Infos légales'. The main content area is divided into sections: 'ACTUALITÉS' with a featured article titled 'NOUVEAU Proposez votre classe d'eau « Métiers »', 'SD AGE' with a news item about the SDAGE commission meeting, and 'Nominations au ministère de l'écologie, du développement et de l'aménagement' mentioning Jean-Louis Borloo. A sidebar on the right contains 'VOUS ET L'AGENCE' with links for 'Collectivités', 'Entreprises', 'Agriculteurs', 'Éducation', 'Associations', and 'Particuliers', along with a '9ème programme' section and a 'Portail documentaire'.

- Les utilisateurs souhaiteraient une brève présentation de l'Agence pour savoir rapidement quels sont ses objectifs :

« Il faut une petite présentation, on ne voit même pas leur périmètre d'action »

« Il faut mettre une phrase de présentation, ne serait-ce que deux lignes car on ne sait pas où on est. Pour quelqu'un qui ne sait pas ce qu'est une agence de l'eau...c'est pas évident »

- Le public spécialisé souhaiterait des illustrations véhiculant davantage l'image de l'Agence de l'eau Rhin Meuse :

« Il faut une photo de rivière, de l'eau, quelque chose d'esthétique, ça serait plus attractif, là les photos, ça n'illustre pas l'eau »

« Ça colle pas à l'image de l'agence de l'eau, c'est pas clair, ça leur ressemble pas vraiment : il faut mettre une photo de la rivière et une photo de la station d'épuration car ils ne font pas que ça, y'a le côté traitement de l'eau qui est important aussi »

Le mode de traitement et la présentation

- La page d'accueil est de nouveau ressentie comme trop chargée à la fois en couleur et en texte.
- Les couleurs ne jouent pas leur rôle de repères et certains utilisateurs ont l'impression que toutes les informations envisageables ont été placées en 1^{ère} page.

« C'est un peu chargé au niveau des couleurs »

« Y'a trop de couleurs, y'a pas de sens derrière les couleurs, il faut lire tout le texte pour savoir à quoi ça correspond les couleurs »

« Ça manque de cohérence »

« La partie en bas à droite ça paraît fouillis : genre c'est tous les trucs qui fallait mettre mais on avait pu de place donc on les a collé là ! »

« Ça donne l'impression qu'ils veulent mettre sur la 1^{ère} page tout ce qui est possible de voir sur l'agence de l'eau, mais y'a des infos qui sont de niveaux différents, c'est une vitrine de tout et en gros débrouillez vous ! »

« On a l'impression qu'elle nous montre toutes ses possibilités et qu'elle ne tient pas compte que nous on vient chercher de l'information »

« Ce qui est rebutant, c'est la quantité d'infos à lire, c'est impressionnant »

« Y'a du texte inutile sur la page d'accueil »

« Y'a beaucoup trop de texte »

« L'Observatoire et le Système d'Information sur l'eau, faut vraiment le chercher, c'est noyé dans la masse ! »

- La longueur de la page d'accueil est également soulevée :

« Un écran qui tiendrait sans qu'on est besoin de faire descendre l'ascenseur, ça serait mieux »

« Il faut raccourcir la hauteur de la page »

- La page d'accueil n'incite alors pas beaucoup à poursuivre la navigation plus profondément dans le site :

« La page n'est pas attractive, elle ne donne pas envie d'y aller, c'est pas pour le plaisir »

Les contenus et les services proposés

- La rubrique "Vous et l'agence" semble satisfaire le public spécialisé grâce au côté ordonnancé des différents profils :

« La seule partie qui est bien structurée, c'est Vous et l'agence car y'a un titre et en dessous y'a des occurrences donc là c'est clair »

« Ils ont un public très large donc y'a une page d'accueil par profil pour se sentir plus concerné »

- Toutefois, un bon nombre de contenus suscitent encore des interrogations comme notamment les rubriques "En téléchargement" et "9^{ème} programme" :

« En téléchargement ? Je ne comprends pas ce que ça fait là, ça n'a pas trop de sens sur une page d'accueil ! »

« Et le 9^{ème} programme, si on ne sait pas ce que c'est euh... »

« Qui va allé dans le 9^{ème} programme ? »

A propos des rubriques "Observatoire de l'eau" et "Système d'information sur l'eau" :
« c'est pas très explicite pour savoir ce que ça recouvre »



- Comme pour les groupes précédents, les sigles surprennent les utilisateurs et notamment celui du RIOB qui semble être une information allant au-delà du cadre Rhin -Meuse :

« Assemblée générale du RIOB en Hongrie ? Je ne sais pas qui connaît ça ! C'est une abréviation, y'a aucune explication ; et déjà c'est une info qui dépasse le cadre Rhin Meuse, donc on ne sait pas pourquoi y'a des infos nationales ou internationales ? »

► **L'assemblée générale du RIOB (Réseau international des organismes de bassin) s'est tenue en Hongrie du 7 au 9 juin dernier**
A Debrecen, en Hongrie, Madeleine de Grandmaison, présidente du RIOB depuis 2004, passe le flambeau au hongrois Laszlo Kothay en délivrant un message fort : "La bonne gouvernance doit intégrer les femmes".
[Lire la suite ...](#)

- Le public spécialisé ne se sent pas toujours concerné par le site (notamment les bureaux d'études) et trouve que la segmentation des contenus pour chaque profil n'est pas suffisante :

« Y'a un mélange des genres y'a 3-4 approches différentes et est-ce qu'on doit entrer par son profil ? Y'a un accès par profil mais il en manque ! Y'a pas bureaux d'études ? Les étudiants ne sont pas prévus »

« Ça manque de logique générale »

« Il faudrait distinguer les deux branches [entre les particuliers et les professionnels] »

- Certains contenus ne sont pas attrayants pour ce public, notamment les Actualités ; Et l'orientation pédagogique du site semble être trop mise en avant dès la page d'accueil.

« Ils font de la pédagogie mais ils ne font pas que ça ! »

« Les actualités ne m'intéresse pas forcément, là on vous l'impose »

« Il faut dater les actualités »

« A chaque fois, ils forcent sur l'aspect sensibilisation environnement mais moi avant je pense qualité d'eau »

- Enfin, il est à noter qu'une personne (association) pense que le 1^{er} pavé en haut à gauche de la page d'accueil concerne uniquement la description de l'Agence de l'eau :

« La partie bleue, c'est la description de l'institution »

1^{er} clic en spontané

La majorité des experts a souhaité cliquer sur le lien "En savoir plus..." du premier article des Actualités de la home. Une personne aurait souhaité entrer dans le site via la rubrique "Rhin Meuse infos".

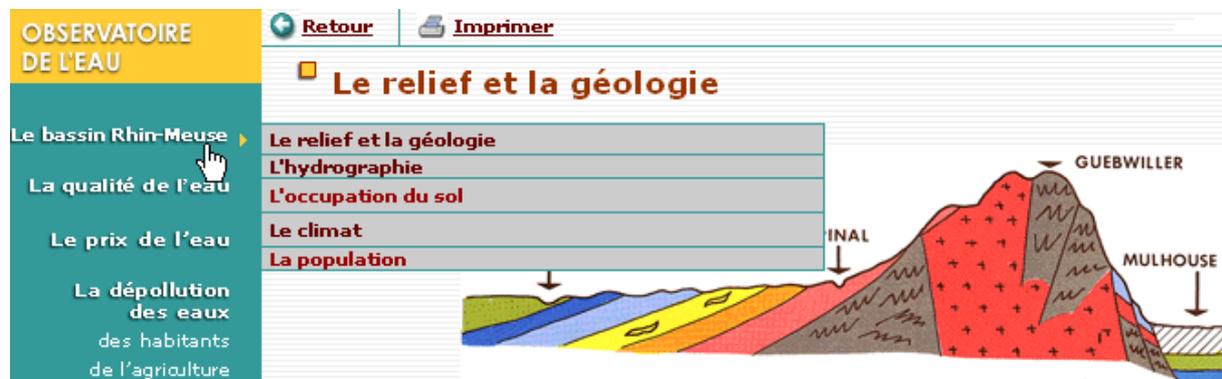
"L'actualité"

- Comme dans le groupe des associations et des enseignants, certains participants du public spécialisé pensaient retrouver les mêmes contenus dans la rubrique "L'actualité" que sur la page d'accueil sous le titre "Actualité". Ils n'auraient donc pas consulté spontanément la rubrique.
- Nous retrouvons également les mêmes remarques concernant la présentation :
 - « *Ça manque un peu de forme, ce n'est pas beau* »
 - « *Ça manque de photos, y'a trop de texte* »
 - « *Il faut moins de texte, catégoriser les articles et plus d'illustrations* »
- Et le manque d'organisation des articles :
 - « *Il faut classer les actualités : les actualités techniques, les actualités réglementaires car là y'a un peu de tout !* »

"Observatoire de l'eau"

- Comme pour le groupe précédent (enseignants et associations), les utilisateurs n'apprécient guère le patchwork de photos à droite de l'écran.
 - « *Le puzzle de photos, ça fait juste de la couleur !* »
 - « *On ne voit aucune photo, on ne voit pas ce qu'il y a dedans, on voit juste de la couleur, ce n'est pas utile* »
 - « *On voit rien, elles sont un peu petites* »
 - « *Il faut mettre qu'une seule photo, à chaque fois ils veulent tout dire en même temps, ils ne savent pas choisir, c'est un site très brouillon* »
- Avant d'accéder à l'intérieur de chaque sous-rubrique de l'"Observatoire de l'eau", la plupart de celles-ci sont appréciées par les participants.
 - « *Le prix de l'eau, la dépollution des eaux, l'alimentation, la qualité de l'eau, c'est logique* »
- Même si quelques unes restent floues :
 - « *Les zones humides, je ne sais pas trop à quoi ça correspond* »
- Un doute persiste quant à savoir quels types de données sont précisément exposés dans l'Observatoire.
 - « *C'est une impasse je crois...elle ne mène pas à rien ? Elle mène aux données brutes celle là ?* »

"Le bassin Rhin Meuse" :



- Le contenu de cette rubrique se révèle inattendu ; d'autant plus que le même intitulé de rubrique existe dans "L'agence de l'eau".

« Ça devrait être avant, je ne vois pas trop ce que ça vient faire là, on est dans l'observatoire et je me retrouve avec le relief et la géologie ! »

« J'attends déjà une présentation du bassin »

« Bon, ça correspond à une certaine logique mais on s'y perd un peu car dans agence de l'eau on a déjà Bassin Rhin Meuse avec plutôt un contenu administratif et là on a plus un contenu hydro géographique ! »



"La qualité de l'eau" :

- L'intitulé de cette rubrique semble trop général :

« La qualité de l'eau, c'est la qualité de l'eau du robinet ou de l'eau des rivières ? Moi, j'aurais clairement mis : milieux (zone humides...), eau potable, assainissement, nous c'est comme ça qu'on travaille »

- La photo plait agréablement au public :

« Mais on a enfin une photo sympa ! »



La qualité de l'eau > Les cours d'eau > Les composantes de la qualité des rivières :

- Le public spécialisé est assez déstabilisé par cette page. Elle leur propose une multitude de liens à la fois dans le menu à gauche et au centre de la page. Du coup, certains se demandent s'ils ne vont pas passer à côté d'informations importantes :

« On ne sait pas où entrer ! Y'a des liens sur la page plus des liens à gauche, est-ce qu'on va pas rater de l'info ! »

The screenshot shows the website interface for 'OBSERVATOIRE DE L'EAU'. The top navigation bar includes links for 'Accueil', 'L'actualité', 'L'agence de l'eau', 'Les assemblées', 'L'eau notre patrimoine', 'SAGE / SDAGE', 'Site junior', 'Eau 2015', 'Presse', 'Emploi', 'Marchés publics', 'Vous et l'agence', 'Observatoire de l'eau', 'Syst. d'Infos sur l'eau', and 'Base documentaire'. Below this, there are buttons for 'Retour' and 'Imprimer', and a date 'mis à jour le 15-Jui-2007'. The main heading is 'Les composantes de la qualité des rivières' with a sub-heading 'Vers une approche globale'. A photograph of a river is shown with the source 'Source : aerm'. The text discusses the importance of water quality for various functions and lists three components: 'la Qualité de l'eau', 'la Qualité milieu physique (lits, berges, débits)', and 'la Qualité biologique'. A call to action box asks for user feedback.

La qualité de l'eau > Les cours d'eau > Les composantes de la qualité des rivières > La Qualité de l'eau > S'intéresser aux matières organiques et oxydables > Suite :

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

OBSERVATOIRE DE L'EAU Retour Imprimer mis à jour le 15-Jui-2007

Les nitrates en augmentation

Introduction

Les cours d'eau

Les composantes de la qualité

Les principales dégradations

L'évolution de la qualité de l'eau

Les cartes

Les eaux souterraines

Les nappes du bassin

Les principales dégradations

Les réseaux de mesure

Les nitrates sont présents en quantité significative sur l'ensemble des cours d'eau du Bassin Rhin-Meuse. La situation est plus critique sur les rivières du plateau lorrain, la haute Meuse et le plateau de la Woëvre où la pollution est notable. L'inquiétude réside surtout dans l'augmentation progressive des concentrations au fil du temps.



Source : aerm

La présence de nitrates pose problème pour l'eau potable

De l'azote aux nitrates

Toutes les formes de l'azote sont susceptibles de se transformer en nitrates si les conditions sont réunies (présence d'oxygène et de bactéries effectuant naturellement cette transformation). Toutefois, l'apport d'azote sous forme de nitrates reste très largement lié au lessivage des sols, en particulier des terres cultivées. La présence de nitrates en quantité importante pose problème pour l'eau potable. Les traitements à mettre en œuvre avant de distribuer l'eau sont complexes et coûteux.

[Suite >>](#)

- Les utilisateurs ne sont pas complètement satisfaits de ces rubriques. Il leur manque des données chiffrées et des résultats concrets :

« On ne s'attend pas à ça ! »

« On a l'impression qu'on va avoir des résultats, un tableau de bord or on rentre dans une suite de pages qui sont des pages d'explication. C'est une logique pédagogique ».

« Mais on n'a aucune preuve, on n'a toujours pas les données ! On a l'impression que c'est pour le grand public ! »

- Sur la forme, les participants semblent nettement plus satisfaits :

« La présentation est mieux : y'a moins de texte et plus de photos »

"L'économie dans le bassin Rhin Meuse" :

- Le contenu exposé dans la rubrique "L'économie dans le bassin Rhin Meuse" correspond peu aux attentes des utilisateurs :

« On ne comprend pas ! »

« Ce sont des fiches à télécharger en plus ! Ça devrait être dans la rubrique téléchargement ! On ne sait pas ce que ça contient ! Ils produisent, ils produisent ...ils pourraient produire moins mais de meilleure qualité ! »

The screenshot shows the website interface for the Agence de l'eau Rhin-Meuse. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'l'actualité', 'L'agence de l'eau', 'Les assemblées', 'L'eau notre patrimoine', 'SAGE / SDAGE', 'Site junior', and 'Eau 2015'. Below this is a secondary navigation bar with 'Retour' and 'Imprimer' buttons, and a date 'mis à jour le 02-Jul-2007'. The main content area is titled 'L'économie dans le bassin Rhin-Meuse' and includes a brief description: 'Dans le but d'expliquer les liens qui existent entre l'économie et l'environnement dans le bassin Rhin-Meuse, l'agence de l'eau Rhin-Meuse édite chaque mois une lettre d'information économique générale. Elle aborde à chaque numéro un sujet économique spécifique d'un point de vue très général et en fait un lien avec l'environnement.' Below this, there are three entries for downloadable documents: 'Eco de l'eau n°8 - juin 2007' (Dossier: Les emplois verts), 'Eco de l'eau n°7 - novembre 2006' (Dossier: Industrie du bassin-redevances-aides-investissements), and 'Eco de l'eau n°6 - octobre 2006' (Dossier: Analyse coûts-bénéfices-l'île de Rhinau). Each entry has a 'Télécharger le numéro' link. On the left side, there is a vertical menu with categories like 'Le bassin Rhin-Meuse', 'La qualité de l'eau', 'Le prix de l'eau', 'La dépollution des eaux des habitants de l'agriculture de l'industrie', 'L'alimentation en eau potable', 'Qualité des eaux de baignade', 'Les zones humides', 'L'économie dans le bassin', and 'En téléchargement'.

"En téléchargement" :

- Les documents à télécharger semblent très attractifs, la rubrique "En téléchargement" se montre paradoxalement inutile selon les membres du public spécialisé :

« Le 1^{er} document sur le retour d'expérience sur la préservation et la restauration des zones humides, il est très intéressant mais il n'a rien à faire là ! »

« Il faut mettre des documents à télécharger dans chaque thématiques et y'a pas besoin d'une rubrique téléchargement ! »

Agence de l'eau Rhin-Meuse

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

OBSERVATOIRE DE L'EAU [Retour](#) [Imprimer](#) mis à jour le 15-Jui-2007

Téléchargement

Documents

■ **Milieux aquatiques**

[Retour d'expériences sur la préservation et la restauration des zones humides](#)

[Bilan de l'évolution de la qualité des milieux sur le bassin Rhin-Meuse](#) (pdf 255ko)

[Bilan sur la présence de produits phytosanitaires dans les eaux de surface du Bassin Rhin-Meuse](#)
 Bilan synthétique sur la période 1997-2001 (pdf 73ko)

[Replanter le bord des cours d'eau. Pourquoi? Comment ?](#)
 Retour d'expérience sur le bassin Rhin-Meuse (pdf 4 600ko)

[Le bon entretien des ruisseaux et fossés](#)
 Expérience de l'Yron à Sponville (pdf 1 300ko)

■ **Collectivités**

[Atlas des Stations d'épuration collectives du bassin Rhin-Meuse, liste et description des ouvrages, 02/2005.](#) (.zip, 105 ko ou .xls, 835 ko)

■ **Agriculture**

[Plaquette "les produits phytosanitaires dans les eaux du milieu naturel en Lorraine" - Bilan 1997-2002](#)
 (Doc pdf 1,3 Mo)

[Rapport sur la gestion de l'azote des sols par l'agriculture en Alsace et en Lorraine - Bilan 1980-2003](#)
 (Doc pdf 4,57 Mo)

[Efficacité des opérations Ferti-Mieux](#) (pdf 359ko)
 Les exemples de Gorze, du haut-sainctois et du Rupt de Mad

Les chroniques du bassin ferrifère

[Les chroniques](#)

©Agence de l'eau Rhin Meuse 2007 Reproduction interdite, tous droits réservés

"Retour d'expérience sur la préservation et la restauration des zones humides > Comment intervenir en faveur des zones humides sur le bassin Rhin Meuse ?"

- La légende de la carte surprend un peu les participants :
 - « On ne sait pas à quoi ça correspond ces zones humides. Les fleurs, tout ça, ça ne me parle pas trop »
 - « Et on a des tâches, ce qui faudrait c'est les zones humides identifiées, pas de fleurs et des feuilles ! »
 - « Y'a pas assez de noms de villes »
- Des fiches peuvent être téléchargées en cliquant sur chaque lieu d'opération de préservation ou de réservation. Or, cette action n'est pas intuitive :
 - « Et pas évident d'accéder aux fiches par le clic sur la fleur ! »
- Pourtant, sur le fond, le principe ainsi que le contenu des fiches s'avèrent très appréciés :
 - « Les fiches, c'est vraiment excellent ! C'est super intéressant »
 - « Le principe de carte avec le document en lien derrière, c'est intéressant »

DE L'EAU

Le bassin Rhin-Meuse

La qualité de l'eau

Le prix de l'eau

La dépollution des eaux des habitants de l'agriculture de l'industrie

L'alimentation en eau potable

Qualité des eaux de baignade

Les zones humides

En téléchargement

Comment intervenir en faveur des zones humides sur le bassin Rhin-Meuse ?

Quelques exemples concrets...

Ces documents présentent un retour d'expérience basé sur un échantillon assez large d'opérations de préservation et de restauration de zones humides qui ont été réalisées ou sont en cours sur l'ensemble des départements du bassin Rhin-Meuse. Qu'il s'agisse de zones remarquables d'intérêt reconnu ou bien de zones humides plus ordinaires, toutes contribuent à une meilleure gestion de la ressource en eau et à la préservation de la biodiversité, et les opérations les concernant sont mises en oeuvre par une grande diversité d'acteurs. D'une manière générale, le montage d'opérations de ce genre peut paraître à première vue délicat et compliqué. L'objectif de ce recueil est de présenter la démarche à suivre, quels que soient le maître d'ouvrage et le type de zone humide concerné, de façon à ce que chacun puisse contribuer au maintien et à l'essor des zones humides.

Les zones humides les opérations* de préservation et de restauration du bassin Rhin-Meuse

Survolez la carte avec votre souris et téléchargez chaque fiche au format pdf

🌿 Opérations de préservation
🌸 Opérations de restauration

* La carte ne recense pas toutes les opérations de préservation et de restauration mais quelques cas concrets exemplaires.

"Système d'information sur l'eau"



Système d'Information sur l'Eau Rhin-Meuse

[Accueil](#)

Eaux superficielles
[Qualité de l'eau](#)
[débits](#)
[Qualité physique](#)
[Bassins frontaliers](#)

Eaux souterraines
[Qualité de l'eau](#)
[Piézométrie](#)

Dépollution des eaux
[dépollution urbaine](#)

[Etude d'impact, où trouver les données?](#)
[Liens utiles](#)

[Schéma Directeur des Données sur l'Eau \(SDDE\)](#)

**Plus de 2 millions de mesures
gratuitement à votre disposition sur la banque de l'Eau**

Données disponibles
Qualité des cours d'eau et débits caractéristiques
Qualité des eaux souterraines et piézométrie
Dépollution urbaine
<--Accès aux données via le menu gauche

Attention!
La Banque de l'Eau Rhin-Meuse fait maintenant partie du Système d'Information sur l'Eau national
Le portail d'accès aux données a été renommé Système d'Information sur l'Eau Rhin-Meuse (SIERM)

L'Observatoire de l'eau
En pleine complémentarité avec la banque de l'eau, l'Observatoire s'adresse à un public plus large et diffuse une information plus synthétique.
Thèmes abordés:
Qualité de l'eau
Prix de l'eau
Dépollution des eaux
Santé publique
...

Nouveautés

Prochainement Nouvelle version du site (1er semestre 2007)
02/05/06 Publication de l'ensemble des données de qualité des cours d'eau pour 2005
10/10/05 Ajout d'une page de [liens](#) (-> public visé, bureaux d'études)
Aou.05 Ajout de [fichiers prérequis](#) (ex: toutes des données de qualité des eaux pour un département)
Janv.05 Ajout d'une fiche de synthèse pour la qualité des eaux de surface ([exemple de fiche](#))

[Consultez la banque DISC'Eau](#)
Permet de rechercher et de visualiser les fiches descriptives des réseaux de mesure, enquêtes,...

[Atlas des zones inondées sur le site de la DIREN Lorraine, mais aussi des synthèses sur la qualité de l'eau sur les sites de la DIREN Alsace et de la DIREN Champagne-Ardenne](#)

A propos du [SIE Rhin-Meuse](#)

Des remarques, besoin d'un complément d'information, [contactez nous](#)

Calendrier des [mises à jour](#)

➤ Dans un premier temps, les utilisateurs ne sont pas tentés par le titre de la page d'accueil ("Plus de 2 millions de mesures gratuitement à votre disposition sur la Banque de l'Eau") :

« *Déjà le titre, il n'est pas engageant* »

« *Si c'est bien organisé, ça peut être intéressant mais vu ce qu'on a vu avant...ça peut faire peur!* »

➤ Le changement de graphisme étonne les utilisateurs :

« *On ne comprend pas pourquoi la présentation graphique a changé* »

➤ Et certains contenus restent flous :

« *Bassins frontaliers ? On ne voit pas trop ce qu'il vient faire...* »

« *On ne sait pas si ce sont des infos régionales ou nationales* »

"Eau souterraines > Qualité de l'eau" :

Accueil

Eaux superficielles
Qualité de l'eau
débits
Qualité physique
Bassins frontaliers

Eaux souterraines
Qualité de l'eau
Piézométrie

Dépollution des eaux
dépollution urbaine

Suivi de la qualité des eaux souterraines

180 000 mesures disponibles, les plus anciennes collectées depuis 1964 et la majeure partie depuis 1999.

-Réseau National de Bassin Eaux Souterraines, 185 points répartis sur tous le bassin Rhin-Meuse

Plusieurs modes d'accès aux données:

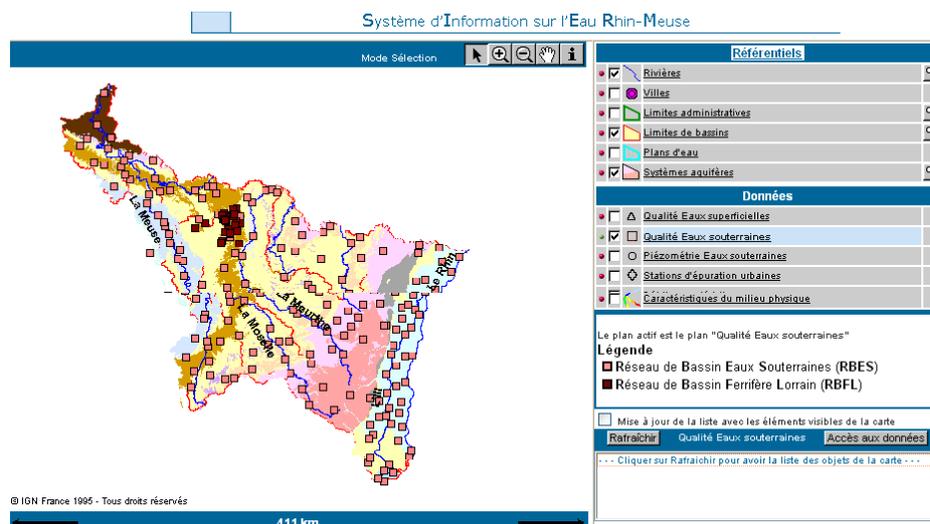
1- vous souhaitez vous repérer sur une carte:
sélectionnez vos points de mesure sur une carte

2- Vous souhaitez croiser plusieurs critères de recherche géographique:
sélectionnez vos points de mesures sur une interface de requêtes (sélection par aquifère, département, commune...)

- Un expert souhaiterait être informé lorsqu'un lien renvoie vers un site extérieur. Par exemple, le lien « Réseau National de Bassin Eaux Souterraines » ne précise pas qu'il donne accès au site www.sandre.eaufrance.fr

« Là, y'a une ambiguïté, on ne voit pas que y'a deux choses : le 1^{er} lien [Réseau National de Bassin Eaux Souterraines] nous renvoie vers un autre site mais on ne nous le dit pas ! Ce n'est pas bien clair ! Les deux autres liens : on reste sur le Rhin Meuse. On a l'impression que tout est sur le même site »

> 1. Sélectionnez vos points de mesure sur une carte :



- Cette carte ne semble pas très intuitive y compris aux participants l'ayant déjà utilisée :
 - « Par exemple, il faut cliquer sur I puis sur un petit carré pour pouvoir accéder aux données »
 - « J'y comprends rien ! Faut vraiment être du milieu ! »

« On a du mal à se mettre dedans »

« C'est un outil didacticien »

➤ Autres remarques plus générales :

« La réactivité du système est très lente »

« Le temps de chargement est énorme » [notamment pour la carte ci-dessus]

> 2. Sélectionnez vos points de mesure sur une interface de requêtes :

SIE Rhin-Meuse - Requête

Quel est le type de données que vous recherchez ?

Eaux superficielles	Eaux souterraines	Rejets
<input type="radio"/> Qualité de l'eau	<input checked="" type="radio"/> Qualité de l'eau	<input type="radio"/> Rejets urbains
<input type="radio"/> Milieu physique		
<input type="radio"/> Débits caractéristiques		

➤ Le lien permettant de sélectionner des points de mesure sur une interface de requête semble difficile d'utilisation :

« Moi je n'ai jamais réussi à aller au bout »

« Ce n'est pas très clair »

« C'est décourageant »

➤ Même si la différence entre requête simplifiée et requête élaborée paraît relativement bien identifiée :

« La requête élaborée, je pense que y'a plus de choix, plus de critères [que dans requête simplifiée] »

Attention à l'orthographe :

Sélectionnez vos points de mesures sur une interface de requêtes

"Portail documentaire"

- Dans l'ensemble, le public spécialisé semble satisfait du portail documentaire tant au niveau graphique (de la 1^{ère} page) :

« C'est pas mal, c'est mieux que la page d'accueil »

« C'est plus structuré, y'a pas trop de texte et y'a des images »



- Qu'au niveau de la recherche de documents (que tous effectuent régulièrement à des fins professionnelles) :

« Y'a un vrai moteur de recherche qui fonctionne bien, il est efficace »

« L'indexation des bouquins depuis 30 ans est bien faite »

« Y'a des documents techniques »



- Deux remarques quant à l'utilisation de la base documentaire :

- Une à propos de la session utilisateur qui vraisemblablement expirerait trop rapidement (problème constaté par 2 personnes) :

« Ah oui, au bout d'un moment, la session est terminée, c'est assez bizarre, il faut tout recommencé et même quand on y touche »

- Et une à propos de l'utilisation du panier :

« On peut y entasser les documents qui nous intéresse mais on ne peut pas une fois qu'on a rempli le panier, dire je valide et je demande à l'agence de m'envoyer tous ces documents, il faut reprendre les références des documents et leur envoyé un mail. Dans ces cas là, à quoi ça sert ? »

"Directive cadre sur l'eau"

- Les experts utilisent régulièrement la rubrique "Directive cadre sur l'eau". Mais, ils n'en sont pas toujours satisfaits :

« Là, y'a des fois où on tourne en rond ! »

« Quand on cherche les données d'état des lieux [cartes], on a du mal à trouver »

« On a pas de liens vers les données »

DIRECTIVE CADRE EUROPÉENNE
eau
2015 RHIN MEUSE

Deutsch 
English 

PRÉFET
COORDONNATEUR
DE BASSIN
RHIN-MEUSE

Comité de bassin
Rhin-Meuse

présentation

- La Directive-Cadre
- Actualités
- Acteurs
- Grandes étapes
- Consultation du public
- Analyse économique
- Districts internationaux
- SDAGE
- Commissions géographiques
- L'état des lieux
- La synthèse de l'état des lieux
- Aspects communs aux deux districts
- Méthodes et procédures
- District Rhin
- District Meuse
- Registre des Zones Protégées
- Masses d'eau
- Tableau de bord du SDAGE
- État des lieux internationaux

Masses d'eau

- [Téléchargez les fichiers SIG des masses d'eau du bassin Rhin-Meuse](#)

Programme de surveillance

- [Arrêté du 22 décembre 2006 relatif au programme de surveillance des eaux des districts Rhin et Meuse.](#)

Etat des lieux

- [Accédez à l'état des lieux des districts Rhin et Meuse - partie française réalisé en 2005](#)
- [Téléchargez les états des lieux internationaux des secteurs de travail Moselle-Sarre et Rhin-Supérieur](#)

Documents de référence

- [Accédez à l'ensemble des documents de référence relatifs à la DCE](#)

SDAGE - à télécharger

- [Dossier de séance de la commission SDAGE du 15 juin 2007](#)
- [Version 2 de l'avant-projet des SDAGE Rhin et Meuse](#)
- [Observations relatives à la portée des SDAGE et leurs effets sur les décisions prises dans le domaine de l'eau](#)
- [En savoir plus sur la commission SDAGE du 15 juin 2007](#)

Commission information du public

- [Lire le compte-rendu de la réunion du 20 juin 2007](#)

Commissions géographiques

- [Téléchargez les compte-rendus des commissions géographiques du mois de novembre 2006](#)
- [Lire l'analyse des dernières sessions des commissions géographiques du mois de novembre 2006](#)

échanges

- Documents de référence
- Recherche documentaire
- Glossaire DCE
- Abréviations
- Liens utiles

Lettre d'information électronique

Inscrivez-vous à notre liste de diffusion.

Email

Consultation du public

- [Accédez aux résultats de la consultation du public de 2005](#)

Recherche

Accès extranet

[Informations légales](#) - [Contacter le webmestre](#) - [Plan du site](#)
© 2005 - Reproduction interdite, tous droits réservés

- L'accès aux contenus de cette rubrique serait à rectifier. Actuellement, il existe 2 intitulés différents pour accéder à la Directive Cadre européenne de l'eau, à savoir :
 - l'intitulé "Directive cadre sur l'eau" à partir de la page d'accueil :



- et l'intitulé "Eau 2015" dans la barre de navigation de n'importe quelle autre rubrique du site :



A propos de la newsletter

- Le contenu de la newsletter ne semble pas idéalement convenir aux abonnés tant sur la forme que sur le fond :

« J'aurai pas dû m'inscrire, c'est moyennement intéressant »

« C'est pareil y'a beaucoup de texte »

« On la reçoit une fois par semaine, mais je ne la lis pas, je n'ai pas le temps et c'est le même type d'informations généralistes [que sur le site] »

- Les membres du public spécialisé souhaiteraient une newsletter plus ciblée. Un système de personnalisation pourrait être envisageable afin de permettre aux utilisateurs de recevoir uniquement l'information qui les intéresse.

« Il faudrait qu'elle soit ciblée, par exemple sur l'actualité réglementaire, etc. »

« Le professionnel est intéressé par des données concrètes ; et moi tout ce qui m'intéresse c'est la mise à jour de ces données »

GROUPE 4 : ELUS, INDUSTRIELS, AGRICULTEURS

Les participants

Pierre, maire de Marieulles

Marielle, maire de Rezonville et enseignante

Patrick, maire, président du syndicat des eaux du pays des étangs et agriculteur

Daniel, maire de Bellange, ingénieur Enim, responsable méthodes formation au sein du groupe Manuloc, maître de conférences associé à l'Enim, chargé de l'option maintenance industrielle

Julien, agriculteur

Olivier, responsable environnement, papeterie DELIPAPIER

Fabrice, responsable maintenance chez WELLMAN RECYCLAGE

Tous les participants connaissaient le site www.eau-rhin-meuse.fr

L'eau : évocations et questions des élus, des industriels et des agriculteurs

Les évocations en spontané

Indispensable à
la vie

Economiser l'eau
Halte au gâchis

LA POLLUTION
(élus)

LA PENURIE, le
manque de pluie
(agriculteurs)

L'assainissement
Le recyclage

LE COUT important de
l'eau

LE GOUT de l'eau
(plaintes des habitants)

Les questions, les besoins d'information

- Les élus ont surtout besoin d'informations sur l'assainissement et sur la qualité de l'eau :

« Ce qui préoccupe les gens, c'est la qualité de l'eau »

« Comment faire un assainissement ? Ça change souvent en fonction des gens, des techniques... »

« Je vais chercher une info lorsque l'eau est trouble, comment faire pour l'assainir ? C'est une question que je me pose mais je n'ai pas eu l'idée d'aller voir le site, on n'est pas des visiteurs assidus au site »

- Les industriels et les agriculteurs ont davantage besoin d'informations sur les subventions de l'Agence de l'Eau et le calcul de leur redevance.
- Un agriculteur a également besoin de connaître les normes européennes qu'il trouve auprès de la chambre de l'agriculture.

Les sources d'information utilisées

- Les participants, quelque soit leur profil, disposent déjà des informations dont ils ont besoin et effectuent peu de recherches d'eux-mêmes :

« On sait beaucoup de choses depuis 8 ans, y'a des études déjà faites (agence de l'eau, Syndicat des eaux) »

« On reçoit très souvent des informations sur la qualité, la quantité au moins 2 fois par an (par courrier), des rapports, des études qui nous parviennent tous les mois, mais sinon je n'ai pas le réflexe d'aller chercher de l'info »

« Pas trop besoin d'aller chercher de l'info, les analyses d'eau nous arrivent par courrier, tout ce qu'on pompe, on le sait par notre syndicat »

Usages et attitudes vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr

- Tous les participants connaissaient le site www.eau-rhin-meuse.fr. Mais ils rencontrent également d'importantes difficultés d'utilisation :

« C'est très complexe à utiliser car y'a beaucoup de choses, on peut y passer un temps fou, c'est assez riche mais faut vraiment passer du temps, faut vraiment cibler ce qu'on a envie de regarder, et c'est difficile à trouver »

« Moi, samedi soir, je ne suis pas allé plus loin. Ça ne donne pas envie de continuer. Y'a une fatigue immédiate. J'ai trouvé que c'était usant, faudrait vraiment que j'ai une raison d'y aller »

« On est obligé d'aller dans toutes les rubriques avant de trouver les infos. Je suis incapable de dire où je suis allé pour trouver les infos »

« Calculs de redevance qu'on ne trouve pas sur le site »

- Seul un industriel a jugé www.eau-rhin-meuse.fr performant :

« Y'a les stations de pompage en ligne, les analyses, le prix de l'eau, j'ai trouvé ce que je cherchais. Le nouveau site est beaucoup mieux qu'avant : y'a plus d'infos »

Appréciations de www.eau-rhin-meuse.fr

La page d'accueil

L'identification de l'éditeur

- De nouveau, l'identité du site ne semble pas assez évidente : comme les trois groupes précédents, le groupe 4 n'a pas l'impression d'être sur le site de l'Agence de l'eau de sa région.

« Agence de l'eau oui, mais Rhin Meuse non ! Ça ne se voit pas »

« Ajoutez le logo de l'agence ! »

« Ce serait bien d'avoir une carte où on mettrait en évidence la zone du bassin Rhin Meuse »

Le mode de traitement et la présentation

- Un élu apprécie bien les couleurs utilisées :

« *Les coloris sont bien* »

- Mais, on retrouve les mêmes remarques relevées précédemment dans les autres groupes à savoir :

- une page trop chargée découlant d'un nombre conséquent de rubriques et d'un manque de cohérence entre elles,
- une faible lisibilité due également à une typographie trop petite,
- une page trop longue,
- et un manque d'illustrations.

« *Y a trop de texte* »

« *Y a beaucoup à lire, surtout au milieu* »

« *Y'a pleins de choses qu'on veut nous faire voir...si on commence à lire tout ça... pff...c'est fatigant déjà* »

« *Les rubriques entre elles ne sont pas cohérentes, tout est au même niveau* »

« *Là, on nous oblige à lire des choses qu'on a pas envie de lire* »

« *La première page ne doit pas être chargée* »

« *C'est fouillis* »

« *Ça fait 1^{ère} page de journal* »

« *C'est chargé* »

« *Si y'a déjà 5 minutes de lecture, on passe à autre chose !* »

« *Faudrait juste les entrées par profil* »

« *Y' a trop d'entrées sur la page d'accueil ; difficile de s'y retrouver* »

« *Tous les liens sont déjà là, y a tout là, on a déjà l'essentiel* »

« *La molette sur la première page, je ne pense pas que les utilisateurs aiment ça* »

« *Faut éviter l'ascenseur* »

« *Ce qui se fait beaucoup, c'est d'avoir la page d'un seul coup, sans les ascenseurs* »

« *C'est écrit petit* »

« *Ça manque de photos en page d'accueil* »

« *Il manque des photos au bout du bandeau supérieur* »

« *Ça manque de visuels* »

Les contenus et les services proposés

- Comme pour le groupe du public spécialisé, un élu semble apprécié la rubrique « Vous et l'agence » qui selon lui définit bien les cibles à atteindre.

« Ce que j'apprécie c'est "Vous et l'agence", c'est bien, c'est décliné, c'est ciblé »

- Pour les participants au groupe 4, l'"Observatoire de l'eau" devrait proposer :

« Observatoire, c'est là dedans qu'on va trouver les données techniques, des analyses de cours d'eau, des requalifications des ruisseaux, des résultats »

« Des objectifs de qualités d'eau... »



- Pareillement au groupe des enseignants et des associations, il semble y avoir une ambiguïté entre la rubrique "L'actualité" dans le menu à gauche et les "Actualités" présentées au centre de la page puisqu'un élu pense qu'il s'agit indubitablement du même contenu :

« Si on clique sur "L'actualité" à gauche, on va retomber sur les mêmes actualités [qu'au centre] ; c'est redondant donc c'est dommage de la mettre en ligne dès la 1^{ère} page ! »

- Quelques rubriques semblent encore équivoques à certaines personnes. En effet, un élu insiste à plusieurs reprises sur la ressemblance de certains intitulés de rubriques :

« Y'a plusieurs titres qui semblent similaires : "presse", "actualités", "Rhin Meuse Infos", faut éviter les redondances »

« Entre Actualités et Rhin Meuse Infos on commence à faire des doublons »

- Deux autres personnes (élu, agriculteur) semblent néanmoins savoir de quoi il s'agit et font bien la différence entre la rubrique « Actualités » et la rubrique « Rhin Meuse Infos » :

« Ah non, ce n'est pas la même chose : Actualités, c'est l'actualité qui concerne toute l'eau en général et Rhin Meuse Infos, ça concerne que l'agence de l'eau [Journaux trimestriels du comité de bassin et de l'agence de l'eau Rhin Meuse] »

« Rhin Meuse c'est le journal »



- Les abréviations font de nouveau défaut à l'attractivité du site :
« SAGE et SDAGE, qu'est-ce que c'est ? Vous imaginez ? Qui a envie d'aller voir ça ! »
- On retrouve les mêmes incertitudes pour certaines rubriques :
« Système d'information sur l'eau, c'est tellement vague !? »
« Portail documentaire, c'est tout ce qu'on doit pouvoir chercher comme document pour l'eau »
- D'après les élus, le site junior a tout intérêt à être mis en avant :
« Je ne sais pas ce qu'il y a dans le site junior mais il faudrait que ce soit plus marqué ; il faut sensibiliser nos enfants par des jeux, etc. »
« En plus, à l'école, ils travaillent beaucoup sur les cycles de l'eau »

1^{er} clic en spontané

- Tous affirment que la page d'accueil ne leur semble pas très attractive.
- En clic spontané, les élus seraient entrés par la rubrique "Collectivités".
« Ça paraît logique »
- Mais ils hésiteraient avec "Charte de l'environnement", "Vidéos" (par curiosité) et "En téléchargement".
- L'agriculteur entrerait dans le site via la rubrique "Agriculteurs".

"L'actualité"

- Comme pour les groupes précédents, certains participants pensaient trouver les mêmes contenus dans la rubrique "L'actualité" que sur la page d'accueil sous le titre "Actualité".

- La page semble peu lisible et trop chargée :

« Pff! Y'a trop de choses, c'est écrit tout petit. Ils adorent écrire ! C'est une passion l'écriture ! »

« C'est un journal. Il faut mettre juste les titres et une phrase à la limite et puis d'une manière plus agréable »

- La présentation des pages d'article ne semble pas plus claire :

« Y'a beaucoup de liens, de gras, d'écritures inclinées, c'est écrit petit, c'est pas justifié, ça fait désordre ! Ça ne paraît pas stable »

"9^{ème} programme"

- 2/3 des participants connaissent le 9^{ème} programme. Seuls un élu et un industriel ne savent pas de quoi il s'agit précisément.
- Avant d'accéder à la page du 9^{ème} programme, cet élu s'est interrogé sur le contenu de cette rubrique :

« On sait ce que c'est mais on ne sait pas ce qu'il y a dedans ! »

Agence de l'eau Rhin-Meuse

Agence de l'eau

RECHERCHE | PLAN DU SITE | CONTACT

Accueil | Actualité | Agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

Retour | Imprimer | mis à jour le 15-Jui-2007

9^{ème} programme 2007-2012

En prenant le parti de l'eau, les membres du comité de bassin ont décidé d'allouer à la gestion de l'eau dans le bassin Rhin-Meuse des moyens financiers sans précédent : 1.2 milliard d'euros pour atteindre le bon état des rivières et des nappes.

Ce 9^{ème} programme prend en compte les six enjeux de l'eau identifiés par les acteurs et le public lors de la grande concertation de 2005. Ce programme de 200 millions d'euros par an est en augmentation de 11% en moyenne pour les crédits d'intervention. Cette ambition a un prix pour les ménages et les activités économiques mais il est à comparer aux niveaux des enjeux de société et d'environnement que notre génération devra relever pour léguer des eaux et des milieux aquatiques en bon état.

➔ **Les objectifs du programme**

- 1. Eau et Pollution**
Lutter contre les pollutions de toutes natures et toutes origines en donnant la priorité à la résorption des pollutions classiques et la lutte contre les pollutions diffuses et toxiques
- 2. Eau et Santé**
Prendre en compte le plan national santé environnement pour l'eau potable
- 3. Eau et Nature**
Accroître la prise en compte la biodiversité et son effet bénéfique pour la qualité des eaux ; retrouver les équilibres écologiques fondamentaux
- 4. Eau et Rareté**
Prendre des mesures relatives au plan rareté de l'eau
- 5. Eau et Gouvernance**
Favoriser la gestion concertée et participative des ressources en eau
Intégrer le contexte international du bassin Rhin-Meuse et le volet humanitaire
- 6. Eau et Aménagement du territoire**
Privilégier les solutions durables en adéquation avec la protection et la restauration des milieux

➔ **Les principes du 9^{ème} programme**
L'agence de l'eau inscrit son action dans une logique de résultats, d'où des interventions ciblées en fonction de la dégradation des eaux. Le 9^{ème}

Les aides

- [Les guides des aides](#)
- [Les délibérations](#)
- [Connaitre la zone de modulation des aides de votre commune](#)
- [Voir la carte de modulation des aides](#)
- [Voir la carte d'éligibilité des aides agricoles](#)

Les redevances

- [Les délibérations](#)
- [Les textes](#)
- [Connaitre la zone de tarification de votre commune pour la redevance de pollution domestique et son taux de contrevaieur](#)
- [Industriels > calculez votre redevance de pollution en 2008](#)

Les documents généraux

- Les utilisateurs remarquent certaines redondances au niveau du menu général à gauche et de l'encadré à droite de la page qui paraît surchargé :

« C'est redondant : on a les aides là et les aides là ! On retrouve deux fois les aides ! »

[Encadré à droite] : « Y'a trop de mots »

- Certaines rubriques semblent intéresser quelques élus :

« *Les aides et connaître la zone de modulation : c'est intéressant* »

- D'autres au contraire sont trop floues :

« *Les objectifs du programme, Eau et santé : c'est vachement vague, ça ne veut rien dire, on n'en sait pas plus* »

2. Eau et Santé

Prendre en compte le plan national santé environnement pour l'eau potable

Attention à l'homogénéité : on trouve de temps à autre "9^{ème} programme" (en chiffres arabes) et parfois "IXe programme" (en chiffres romains).

→ Les principes du 9ème programme

L'agence de l'eau, **dans le cadre de son IXe programme d'intervention 2007-2012**, mène des actions en lien avec les collectivités.

"Observatoire de l'eau"

- Dans l'ensemble, ce groupe appréhende relativement bien le contenu de l'Observatoire de l'eau :

« *Ce sont sans doute des données techniques* »

« *Des données d'analyses, de requalifications des ruisseaux* »

« *Des objectifs de qualité d'eau* »

- Seul l'agriculteur donne son avis sur la présentation de la page qu'il trouve plutôt agréable :

« *Ah là, c'est mieux, on a des vaches pour les agriculteurs, une station d'épuration, ça c'est une belle page d'accueil, y'a un truc à gauche, un peu au milieu, c'est bien. C'est plus clair* »

- Les intitulés de rubriques dans le menu à gauche paraissent cohérents à l'ensemble des participants à l'exception de la rubrique "En téléchargement" (qui apparaît doublement sur la page) :

« C'est cohérent sauf en téléchargement : on se demande ... »

« Alors que dans la page on a déjà téléchargement, pourquoi 2 fois ? »

OBSERVATOIRE DE L'EAU

Retour Imprimer mis à jour le 15-Jui-2007

Observatoire de l'eau

Dépollution, prix de l'eau, santé publique ou connaissance du milieu naturel sont autant de thèmes qui font l'objet de publications régulièrement mises à jour. Synthétiques, ces documents permettent d'obtenir une réponse à la plupart des questions soulevées dans le domaine de l'eau :

- Que paie-t-on au travers de notre facture d'eau ?
- Quelle est la qualité des rivières de mon département ?
- Quels sont les niveaux d'épuration atteints par les stations d'épuration de collectivités ? ...

L'Observatoire de l'eau présente aussi un volet professionnel : le **système d'information sur l'eau**.

Actualités

Cette rubrique présente des informations constituant des éclairages sur un thème précis.

➤ **Sécheresse : les adresses à connaître**
Rendez-vous sur l'ensemble des sites sélectionnés pour suivre l'évolution au jour le jour.

Les archives de l'observatoire de l'eau

Téléchargement

- **Bilan de l'évolution de la qualité des milieux sur le bassin Rhin-Meuse** (pdf 255ko)
- **Rapport sur la gestion de l'azote des sols par l'agriculture en Alsace et en Lorraine** (Doc pdf 4,57 Mo)
- **Atlas des Stations d'épuration collectives du bassin Rhin-Meuse, liste et description des ouvrages, 02/2005.** (.zip, 105 ko ou .xls, 835 ko)

En téléchargement

- Les sous-rubriques du "bassin Rhin Meuse" semblent convenir à la majorité des participants :

« Le climat ça m'intéresse »

« [Le relief et la géologie] : Ah là oui, ok. Ça c'est nécessaire »

- Seul un élu ne comprend pas l'intérêt de la rubrique "Le climat" :

« Là, ils donnent des généralités. Qu'est-ce que le climat vient faire à l'agence de l'eau ? Qu'il pleuve, qu'il gèle ou qu'il vente, les gens consomment et rejettent de l'eau ! C'est bizarre »

OBSERVATOIRE DE L'EAU

Retour Imprimer mis à jour le 15-Jui-2007

Le climat

Le climat du bassin Rhin-Meuse est du type continental tempéré, à tendance continentale : affaiblissement de l'influence conjuguée d'air froid en provenance d'Europe du Nord. Cette tendance correspond à une régularisation des précipitations et à une diminution de l'amplitude de la température.

- Le relief et la géologie
- L'hydrographie
- L'occupation du sol
- Le climat
- La population

Le climat des reliefs (massif vosgien et massif

"Vous et l'agence" > "Agriculteurs"

Accueil | L'actualité | L'agence de l'eau | Les assemblées | L'eau notre patrimoine | SAGE / SDAGE | Site junior | Eau 2015
 Presse | Emploi | Marchés publics | Vous et l'agence | Observatoire de l'eau | Syst. d'Infos sur l'eau | Base documentaire

VOUS ET L'AGENCE [Retour](#) [Imprimer](#) mis à jour le 15-Jui-2007

Agriculteurs

Vous êtes agriculteur : cette page a pour mission de vous guider dans votre recherche d'informations. Les liens ci-dessous vous conduiront directement à la rubrique voulue.

Vos interlocuteurs à l'agence de l'eau

Saisissez le nom de votre commune afin de connaître le territoire auquel vous appartenez

- Instruction des aides et suivi administratif et financier des dossiers (Cliquez sur le territoire auquel vous appartenez ou saisissez le nom de votre commune ci-dessus) >
- **Gestion des dossiers zones humides, gravières, canaux, zones de mobilité**
- **Instruction des redevances**
- **Suivi du milieu naturel**
- **Directive cadre et relations internationales**
- **Aides humanitaires**
- **Observatoire de l'eau**
- **Communication / documentation**
- **Démarche qualité**
- **Suivi de l'élaboration des SAGEs**

- La présentation de la page "Agriculteurs" déçoit les utilisateurs. Ils sont étonnés par la présence de la carte du bassin Rhin Meuse et trouvent que le nombre de liens est trop important.

« On se demande ce que la carte fait là, on la voulait à l'entrée ! »

- Les liens ne semblent pas toujours très lisibles et certaines actions ne sont pas très instinctives (notamment l'obtention des coordonnées des interlocuteurs via un clic sur une région de la carte) :

« Le titre interlocuteurs n'est pas visible : il est écrit comme le reste »

« C'est pas évident qu'en cliquant sur une partie de la carte on tombe sur les contacts »

Secteur Moselle amont			
NOM	FONCTION	TELEPHONE	MEL
Corinne PELOUIN	Déléguée de secteur	03 87 34 47 67	
Isabelle DEMORTIER	Adjointe à la déléguée de secteur	03 87 34 48 88	
Katia KLUCKEN	Secrétaire	03 87 34 48 88	klucken@eau-rhin-meuse.fr
Thierry JACQUIN	Instruction technique et financière (rivières)	03 87 34 48 91	jacquin@eau-rhin-meuse.fr
Pascal VAUTHIER	Instruction technique et financière	03 87 34 48 82	vauthier@eau-rhin-meuse.fr
Sandrine BARBELIN	Suivi administratif et financier des dossiers	03 87 34 47 72	barbelin@eau-rhin-meuse.fr

- De manière générale, les utilisateurs ne sont pas satisfaits des contenus. Ils jugent l'information trop générale et espéraient des sous rubriques plus spécifiques à chaque profil. Ainsi, un bon nombre de contenus leur semblent inutiles :

« [Aides humanitaires, Démarche qualité, gravières] : *ça ne m'intéresse pas* »

« [Observatoire de l'eau et Suivi de l'élaboration des SAGES] : *pourquoi pas...* »

« *Ok pour les instructions des redevances, mais y'a la moitié qui ne sont pas utiles* »

« *Y'a des rubriques comme le prix de l'eau, ok mais ce n'est pas spécifique aux agriculteurs. Ça nous intéresse mais ce n'est pas spécifique* »

- **Gestion des dossiers zones humides, gravières, canaux, zones de mobilité**
- **Instruction des redevances**
- **Suivi du milieu naturel**
- **Directive cadre et relations internationales**
- **Aides humanitaires**
- **Observatoire de l'eau**
- **Communication / documentation**
- **Démarche qualité**
- **Suivi de l'élaboration des SAGES**

- L'agriculteur interrogé souhaiterait des informations plus concrètes concernant notamment les aides et il est surpris par le lien "De quelles aides pouvez-vous bénéficier" qui propose paradoxalement de "Téléchargez les formulaires de déclaration d'activité polluante et de prélèvement" :

« *Payez d'abord et vous verrez après ! De quelles aides pouvez-vous bénéficier je me retrouve avec télécharger la déclaration, c'est carrément l'inverse !* »

« [Il faut] : *on peut vous aider à acheter ça...ça...* »

« *La qualité de l'eau, dans mon domaine d'agriculture, pas forcément mais pour d'autres agriculteurs c'est bien* »

« [Documents de référence] : *C'est pas vraiment intéressant pour un agriculteur !* »

"Vous et l'agence" > "Collectivités"

Collectivités territoriales

Vous représentez ou travaillez pour une collectivité : cette page a pour mission de vous guider dans votre recherche d'informations.
Les liens ci-dessous vous conduiront directement à la rubrique voulue.

Vos interlocuteurs à l'agence de l'eau

Saisissez le nom de votre commune afin de connaître le territoire auquel vous appartenez

- [Instruction des aides et suivi administratif et financier des dossiers \(Cliquez sur le territoire auquel vous appartenez ou saisissez le nom de votre commune ci-dessus\) >](#)
- [Gestion des dossiers zones humides, gravières, canaux, zones de mobilité](#)
- [Primes pour épuration - Suivi des rejets](#)
- [Aide au bon fonctionnement eau potable](#)
- [Instruction des redevances](#)
- [Aides humanitaires](#)
- [Suivi du milieu naturel](#)
- [Directive Cadre et relations internationales](#)
- [Observatoire de l'eau](#)
- [Démarche qualité](#)
- [Communication / documentation](#)
- [Suivi de l'élaboration des SAGEs](#)



- Le graphisme de cette page ne répond pas aux attentes des testeurs. La page leur semble de nouveau chargée et difficilement lisible :

« Y'a trop de mots, trop de texte : à croire qu'ils étaient payé au mot, à force on ne sait plus »

« Graphiquement c'est trop chargé, on se demande pourquoi tout est souligné, en rouge, en gras, ça fait beaucoup ».

« On pourrait mettre une goutte d'eau devant chaque rubrique pour dire que c'est un lien »

- En terme de contenus et de services, les testeurs ont le sentiment de retrouver des choses semblables aux autres profils.

« C'est la même page que Agriculteurs, on a la même chose »

- Certaines rubriques peuvent susciter quelques interrogations, d'autres au contraire semblent être bien perçues mais ne sont pas toujours mises en valeur. Par exemple, aucun testeur n'a remarqué l'intitulé "les modèles de cahiers de charges des différents type de contrôle".

« Contrôle de compactage, ça ne me parle pas du tout »

« Inspections visuelles et télévisuelles : il devrait nous parler des réseaux je présume...ouais c'est bien »

« Rien n'est mis en valeur ! »

De quelles aides pouvez-vous bénéficier ?

- **En savoir plus sur les aides accordées dans le cadre du 9ème programme d'intervention 2007-2012 de l'agence de l'eau Rhin-Meuse**
 - **Téléchargez les formulaires de déclaration d'activité polluante et de prélèvement**
 - **Téléchargez le modèle de contenu du rapport annuel sur le service public de l'eau potable**
 - **Téléchargez la note d'application du fascicule 70 du cahier des clauses techniques générales relatif aux ouvrages d'assainissement**
- et les modèle de cahiers des charges des différents types de contrôle au format word
- **Inspection visuelle et télévisuelle**
 - **Contrôle de compactage**
 - **Epreuves d'étanchéité**

- Attention aux dysfonctionnements techniques qui entravent la navigation (ex : lien qui ne s'ouvre pas) :

« Alors y'a rien de plus énervant que d'avoir des liens qui n'arrivent à rien ! »

« Un lien qui ne marche pas, c'est carrément la page qui est fermée ! »

Faute d'orthographe :

et les modèle de cahiers des charges

"Vous et l'agence" > "Entreprises"

- De même que pour les agriculteurs et les collectivités territoriales, le graphisme de la page des Entreprises ne plait pas beaucoup et son contenu n'est pas assez spécifique au profil.

« C'est toujours pareil, c'est souligné, en gras... »

« On a l'impression qu'ils n'ont pas réussi à bien différencier les profils »

« Ce n'est pas assez spécifique, il manque une spécificité par métier »

- Toutefois, un élu soulève la « légèreté » des liens que ne sont pas soulignés et mis totalement en gras.

« Regardez ce qui n'est pas souligné, ni en gras, c'est quand même plus léger ! »

Les rejets industriels et le Milieu naturel

- Vous recherchez des données **globales** sur la dépollution industrielle, les rejets ?
- Vous recherchez des données **précises** sur la dépollution industrielle, les rejets ?
- Vous voulez connaître **l'état des rivières** proches de votre société ?
- **La qualité des eaux souterraines**
- **Elimination des boues d'épuration**
- **Les prélèvements en eau**

- Enfin, les testeurs sont également satisfaits de s'apercevoir que les interlocuteurs de l'Agence de l'eau sont différents en fonction des profils :

« Par contre, y'a des contacts différents en fonction des profils, ça c'est bien ».

« C'est bien de trouver les interlocuteurs rapidement »

"Site junior"

- Comme pour les groupes précédents, le site Junior séduit considérablement. D'ailleurs, les utilisateurs affirment qu'ils sont prêts à le visiter avec leurs enfants :

« Ah bah si, c'est mieux, c'est plus sympa »

« C'est pas mal »

« Si si, c'est bien, il est jeune »

« Il est très bien fait, c'est très éducatif, y'a des dessins, y'a quelques mots, on veut des choses comme ça ! »

« Le circuit de l'eau...ça paraît bien »

"Portail documentaire"

- La 1^{ère} page du portail documentaire semble assez explicite pour ce groupe :
 - « *Ab bab c'est toutes les revues, les documents qui sont sortis* »
 - « *C'est tout ce qu'on doit pouvoir chercher comme documents sur l'eau, ça me parait bien* »
- Même si un élu admet « *qu'en cliquant dessus, on ne savait pas ce qu'on allait découvrir* ».
- Cependant, il subsiste d'importantes ambiguïtés vis-à-vis de l'abonnement et de l'ajout d'articles au panier. En effet, les participants se demandent de quel abonnement il s'agit exactement :
 - « *Ça renvoie à la newsletter ?* »
- Quant à l'expression « ajouter au panier », elle renvoie selon eux au paiement d'un article mais les hésitations sont nombreuses :
 - « *On est un peu dans le flou* »
 - « *Attention, vous n'avez pas vu... faut payer...?* »
 - [Ajouter au panier] : « *il faut payer* »
 - « *Mais y'a pas de prix* »
 - « *Si ça avait été gratuit, ça aurait été écrit* »
 - « *Moi je pense qu'il faut payer, à mon avis, un DVD vous devez le payer...* »

LES GUIDES

Groupe des particuliers/grand public

1) Tour de table / présentation des participants (durée : 10 à 15 minutes)

> Chacun des 8 participants se présente : nom, prénom, âge, profession.

2) Evocations *en spontané* : "l'eau" (durée : 10 à 15 minutes)

> Si je vous dis "eau", quelles sont les évocations qui vous viennent spontanément à l'esprit ? Qu'est-ce ça représente pour vous l'eau ?

3) *En assisté* : les questions, les préoccupations des participants vis-à-vis de l'eau et les sources d'information utilisées (durée : 25 à 30 minutes)

> Quelles sont les questions que vous vous posez par rapport à l'eau ?

> Quelles sont vos préoccupations par rapport à l'eau ?

> Obtenez-vous en général les réponses à vos questions ?

> Quels sont les points sur lesquels vous avez du mal à trouver des réponses par rapport à vos questions/préoccupations sur l'eau ?

> Comment vous y prenez-vous pour trouver les réponses à vos questions ? Quelles sources d'information utilisez-vous ?

>> Spontanément, en premier ?

>> Quelles autres sources avez-vous utilisées mais de façon plus ponctuelle, secondairement ?

En reprenant chacune des sources citées, parmi les plus utilisées (hors sites web) :

> Comment l'avez-vous connue ?

> Quelles informations y avez-vous trouvées ?

> Avez-vous été satisfait(e) de ces informations ? A-t-on répondu à vos attentes ?

> Si non, qu'est-ce qui vous a manqué ? Qu'attendiez-vous de plus ?

En reprenant les principaux sites web utilisés :

- > Comment l'avez-vous connu ? (Moteur de recherche, lien sur un autre site (lequel), conseils d'un professionnel, d'un ami...)
- > Quelles informations y avez-vous trouvées ?
- > Avez-vous été satisfait de ces informations ? Ce site a-t-il répondu à vos attentes ?
- > Si non, qu'est-ce qui vous a manqué ? Qu'attendiez-vous de plus ?
- > Ce site vous a-t-il semblé facile à utiliser ? Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver ce que vous cherchiez ?
- > En résumé, les points forts et les points faible de ce site.

4) Notoriété / utilisation du site www.eau-rhin-meuse.fr (durée : 10 à 15 minutes)

- > Si www.eau-rhin-meuse.fr n'a pas été cité en spontané au point précédent : avez-vous déjà visité le site Internet www.eau-rhin-meuse.fr ?
- > Si non ; pourquoi ?
- > Si oui ; focus sur le site www.eau-rhin-meuse.fr :
- > Combien de fois y êtes-vous allé ? à quelle fréquence l'utilisez-vous ?
- > Comment l'avez-vous découvert, connu ?
- > Pour quelles raisons vous êtes vous rendu sur ce site ? que recherchez-vous ?
- > Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?
- > Quels sont ses points forts et ses points faibles ?
- > Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr ?

Pour les utilisateurs de www.eau-rhin-meuse.fr : comment situez-vous www.eau-rhin-meuse.fr par rapport aux autres supports que vous utilisez pour trouver des informations, des données ou des services pratiques concernant l'eau ?

PHASE 2 / EVALUATION ET ATTENTES à l'égard du site www.eau-rhin-meuse.fr
(durée : une heure 15)

1) À partir de la Page d'accueil de www.eau-rhin-meuse.fr :

- > Impressions générales ? Qu'est-ce qui vous plaît ? Ne vous plaît pas ?
- > Ce site s'adresse à qui ? À vous ? Si non, pourquoi ?

Relances sur :

- >>> *On vous propose quoi ? Quels sont les contenus et les services proposés sur le site ?*
- > Quels sont les contenus et les services qui vous semblent les plus attractifs ? Qu'est-ce qui vous semble particulièrement intéressant/utile dans ces contenus ?
- > Et quels sont les contenus et les services qui vous semblent les moins attractifs ? Et pourquoi ?

- >>> *Le mode de traitement et la présentation (design, charte graphique, couleurs, caractères utilisés...).*
- > La page d'accueil vous paraît-elle suffisamment claire, lisible, agréable ?
- > Le design correspond-il selon vous pour le site www.eau-rhin-meuse.fr ? Pourquoi ? Si non, à quel(s) autre(s) site(s) vous fait-il plutôt penser ?

2) Visite du site www.eau-rhin-meuse.fr et recueil des appréciations des participants :

Visite de chacune des rubriques suivantes dédiées aux particuliers :

- > "L'actualité"
- > "L'agence de l'eau"
- > "L'eau notre patrimoine"
- > "Observatoire de l'eau"
- > "Vous et l'agence" > "Particuliers"
- > "Vidéos"
- > "Site junior"

Pour chaque rubrique :

- >>> *Quelle est la pertinence et l'adéquation des contenus proposés par rapport aux attentes et aux besoins des internautes :*
- > A-t-on accès à des informations et à des services présentant une réelle valeur ajoutée pour des particuliers ?
- > Les informations proposées semblent-elles suffisamment diversifiées et exhaustives ?
- > Quels contenus sont jugés les plus intéressants dans chaque rubrique ?
- > A l'inverse, quels contenus sont jugés moins utiles ou moins clairs ?

- > Quels autres contenus et services sont également attendus ?

>>> *La navigation : les intitulés des liens et des sous-rubriques sont-ils facilement compris par les participants ? En cliquant ici, vous avez l'impression qu'on va y trouver quoi ?*

>>> *Le mode de traitement et la présentation des pages intérieures : les pages de contenus semblent-elles suffisamment lisibles ?*

PHASE 3 / BILAN (durée : 15 à 20 minutes)

- 1) Selon ce que l'on vient de voir, quels sont les points forts de ce site ?
- 2) Et ses points faibles ? Qu'est-ce qui vous a moins plu, ou qui manque ?
- 3) Pour l'améliorer, que faudrait-il faire en priorité ?
 - > Retravailler la lisibilité des pages ?
 - > Retravailler la navigation ?
 - > Retravailler le graphisme ?
 - > Retravailler les contenus (richesse des informations...) ?
 - > Autre chose ?
- 4) La page d'accueil reflète-t-elle toute la richesse des contenus du site ? Pourquoi ?
- 5) Auriez-vous envie de revenir sur www.eau-rhin-meuse.fr ? Si oui, pour quoi faire ? Si non, pourquoi ?

Groupe des ONG – enseignants - presse
--

1) Tour de table / présentation des participants (durée : 10 à 15 minutes)

> Chacun des 8 participants se présente : nom, prénom, âge, profession.

2) Evocations *en spontané* : "l'eau" (durée : 10 à 15 minutes)

> Si je vous dis "eau", quelles sont les évocations qui vous viennent spontanément à l'esprit ? Qu'est-ce ça représente pour vous l'eau ?

3) *En assisté* : usages et univers de concurrence (durée : 25 à 30 minutes)

> À titre professionnel, quelles informations, données ou services pratiques concernant l'eau recherchez-vous le plus souvent ?

> Comment vous y prenez-vous ? Quelles sources d'information utilisez-vous ?

>> Spontanément, en premier ?

>> Quelles autres sources avez-vous utilisées mais de façon plus ponctuelle, secondairement ?

En reprenant chacune des sources citées, parmi les plus utilisées (hors sites web) :

> Comment l'avez-vous connue ?

> Quelles informations y avez-vous trouvées ?

> Avez-vous été satisfait(e) de ces informations ? A-t-on répondu à vos attentes ?

> Si non, qu'est-ce qui vous a manqué ? Qu'attendiez-vous de plus ?

En reprenant les principaux sites web utilisés :

- > Comment l'avez-vous connu ? (Moteur de recherche, lien sur un autre site (lequel), conseils d'un professionnel, d'un ami...)
- > Quelles informations y avez-vous trouvées ?
- > Avez-vous été satisfait de ces informations ? Ce site a-t-il répondu à vos attentes ?
- > Si non, qu'est-ce qui vous a manqué ? Qu'attendiez-vous de plus ?
- > Ce site vous a-t-il semblé facile à utiliser ? Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver ce que vous cherchiez ?

- > En résumé, les points forts et les points faible de ce site.

4) Notoriété / utilisation du site www.eau-rhin-meuse.fr (durée : 10 à 15 minutes)

- > Si www.eau-rhin-meuse.fr n'a pas été cité en spontané au point précédent : avez-vous déjà visité le site Internet www.eau-rhin-meuse.fr ?

- > Si non ; pourquoi ?

- > Si oui ; focus sur le site www.eau-rhin-meuse.fr :
 - > Combien de fois y êtes-vous allé ? à quelle fréquence l'utilisez-vous ?
 - > Comment l'avez-vous découvert, connu ?
 - > Pour quelles raisons vous êtes vous rendu sur ce site ? que recherchez-vous ?
 - > Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?
 - > Quels sont ses points forts et ses points faibles ?
 - > Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr ?

Pour les utilisateurs de www.eau-rhin-meuse.fr : comment situez-vous www.eau-rhin-meuse.fr par rapport aux autres supports que vous utilisez pour trouver des informations, des données ou des services pratiques concernant l'eau ?

PHASE 2 / EVALUATION ET ATTENTES à l'égard du site www.eau-rhin-meuse.fr
(durée : une heure 15)

1) À partir de la Page d'accueil de www.eau-rhin-meuse.fr :

- > Impressions générales ? Qu'est-ce qui vous plaît ? Ne vous plaît pas ?
- > Ce site s'adresse à qui ? À vous ? Si non, pourquoi ?

Relances sur :

- >>> *On vous propose quoi ? Quels sont les contenus et les services proposés sur le site ?*
- > Quels sont les contenus et les services qui vous semblent les plus attractifs ? Qu'est-ce qui vous semble particulièrement intéressant/utile dans ces contenus ?
- > Et quels sont les contenus et les services qui vous semblent les moins attractifs ? Et pourquoi ?

- >>> *Le mode de traitement et la présentation (design, charte graphique, couleurs, caractères utilisés...).*
- > La page d'accueil vous paraît-elle suffisamment claire, lisible, agréable ?
- > Le design correspond-il selon vous pour le site www.eau-rhin-meuse.fr ? Pourquoi ? Si non, à quel(s) autre(s) site(s) vous fait-il plutôt penser ?

2) Visite du site www.eau-rhin-meuse.fr et recueil des appréciations des participants :

Visite de chacune des rubriques suivantes dédiées aux ONG, aux enseignants et à la presse :

- > "L'actualité"
- > "L'eau notre patrimoine"
- > "Observatoire de l'eau"
- > "Vous et l'agence" > "Associations"
- > "Vous et l'agence" > "Education"
- > "Vous et l'agence" > "Presse"
- > "Portail documentaire"
- > "Site junior"

Pour chaque rubrique :

- >>> *Quelle est la pertinence et l'adéquation des contenus proposés par rapport aux attentes et aux besoins des internautes :*
- > A-t-on accès à des informations et à des services présentant une réelle valeur ajoutée pour des particuliers ?
- > Les informations proposées semblent-elles suffisamment diversifiées et exhaustives ?
- > Quels contenus sont jugés les plus intéressants dans chaque rubrique ?
- > A l'inverse, quels contenus sont jugés moins utiles ou moins clairs ?

> Quels autres contenus et services sont également attendus ?

>>> *La navigation : les intitulés des liens et des sous-rubriques sont-ils facilement compris par les participants ? En cliquant ici, vous avez l'impression qu'on va y trouver quoi ?*

>>> *Le mode de traitement et la présentation des pages intérieures : les pages de contenus semblent-elles suffisamment lisibles ?*

PHASE 3 / BILAN (durée : 15 à 20 minutes)

- 1) Selon ce que l'on vient de voir, quels sont les points forts de ce site ?
- 2) Et ses points faibles ? Qu'est-ce qui vous a moins plu, ou qui manque ?
- 3) Pour l'améliorer, que faudrait-il faire en priorité ?
 - > Retravailler la lisibilité des pages ?
 - > Retravailler la navigation ?
 - > Retravailler le graphisme ?
 - > Retravailler les contenus (richesse des informations...) ?
 - > Autre chose ?
- 4) La page d'accueil reflète-t-elle toute la richesse des contenus du site ? Pourquoi ?
- 5) Auriez-vous envie de revenir sur www.eau-rhin-meuse.fr ? Si oui, pour quoi faire ? Si non, pourquoi ?

Groupe du public spécialisé

1) Tour de table / présentation des participants (durée : 10 à 15 minutes)

> Chacun des 8 participants se présente : nom, prénom, âge, profession.

2) Evocations *en spontané* : "l'eau" (durée : 10 à 15 minutes)

> Si je vous dis "eau", quelles sont les évocations qui vous viennent spontanément à l'esprit ? Qu'est-ce ça représente pour vous l'eau ?

3) *En assisté* : usages et univers de concurrence (durée : 25 à 30 minutes)

> À titre professionnel, quelles informations, données ou services pratiques concernant l'eau recherchez-vous le plus souvent ?

> Comment vous y prenez-vous ? Quelles sources d'information utilisez-vous ?

>> Spontanément, en premier ?

>> Quelles autres sources avez-vous utilisées mais de façon plus ponctuelle, secondairement ?

En reprenant chacune des sources citées, parmi les plus utilisées (hors sites web) :

> Comment l'avez-vous connue ?

> Quelles informations y avez-vous trouvées ?

> Avez-vous été satisfait(e) de ces informations ? A-t-on répondu à vos attentes ?

> Si non, qu'est-ce qui vous a manqué ? Qu'attendiez-vous de plus ?

En reprenant les principaux sites web utilisés :

- > Comment l'avez-vous connu ? (Moteur de recherche, lien sur un autre site (lequel), conseils d'un professionnel, d'un ami...)
- > Quelles informations y avez-vous trouvées ?
- > Avez-vous été satisfait de ces informations ? Ce site a-t-il répondu à vos attentes ?
- > Si non, qu'est-ce qui vous a manqué ? Qu'attendiez-vous de plus ?
- > Ce site vous a-t-il semblé facile à utiliser ? Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver ce que vous cherchiez ?

- > En résumé, les points forts et les points faible de ce site.

4) Notoriété / utilisation du site www.eau-rhin-meuse.fr (durée : 10 à 15 minutes)

- > Si www.eau-rhin-meuse.fr n'a pas été cité en spontané au point précédent : avez-vous déjà visité le site Internet www.eau-rhin-meuse.fr ?

- > Si non ; pourquoi ?

- > Si oui ; focus sur le site www.eau-rhin-meuse.fr :
 - > Combien de fois y êtes-vous allé ? à quelle fréquence l'utilisez-vous ?
 - > Comment l'avez-vous découvert, connu ?
 - > Pour quelles raisons vous êtes vous rendu sur ce site ? que recherchez-vous ?
 - > Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?
 - > Quels sont ses points forts et ses points faibles ?
 - > Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr ?

Pour les utilisateurs de www.eau-rhin-meuse.fr : comment situez-vous www.eau-rhin-meuse.fr par rapport aux autres supports que vous utilisez pour trouver des informations, des données ou des services pratiques concernant l'eau ?

PHASE 2 / EVALUATION ET ATTENTES à l'égard du site www.eau-rhin-meuse.fr
(durée : une heure 15)

1) À partir de la Page d'accueil de www.eau-rhin-meuse.fr :

- > Impressions générales ? Qu'est-ce qui vous plaît ? Ne vous plaît pas ?
- > Ce site s'adresse à qui ? À vous ? Si non, pourquoi ?

Relances sur :

- >>> *On vous propose quoi ? Quels sont les contenus et les services proposés sur le site ?*
- > Quels sont les contenus et les services qui vous semblent les plus attractifs ? Qu'est-ce qui vous semble particulièrement intéressant/utile dans ces contenus ?
- > Et quels sont les contenus et les services qui vous semblent les moins attractifs ? Et pourquoi ?

- >>> *Le mode de traitement et la présentation (design, charte graphique, couleurs, caractères utilisés...).*
- > La page d'accueil vous paraît-elle suffisamment claire, lisible, agréable ?
- > Le design correspond-il selon vous pour le site www.eau-rhin-meuse.fr ? Pourquoi ? Si non, à quel(s) autre(s) site(s) vous fait-il plutôt penser ?

2) Visite du site www.eau-rhin-meuse.fr et recueil des appréciations des participants :

Visite de chacune des rubriques suivantes dédiées aux publics spécialisés :

- > "L'actualité"
- > "Observatoire de l'eau"
- > "Système d'information sur l'eau"
- > "Portail documentaire"
- > "Directive cadre sur l'eau"

Pour chaque rubrique :

- >>> *Quelle est la pertinence et l'adéquation des contenus proposés par rapport aux attentes et aux besoins des internautes :*
- > A-t-on accès à des informations et à des services présentant une réelle valeur ajoutée pour des particuliers ?
- > Les informations proposées semblent-elles suffisamment diversifiées et exhaustives ?
- > Quels contenus sont jugés les plus intéressants dans chaque rubrique ?
- > A l'inverse, quels contenus sont jugés moins utiles ou moins clairs ?

- > Quels autres contenus et services sont également attendus ?

>>> *La navigation : les intitulés des liens et des sous-rubriques sont-ils facilement compris par les participants ? En cliquant ici, vous avez l'impression qu'on va y trouver quoi ?*

>>> *Le mode de traitement et la présentation des pages intérieures : les pages de contenus semblent-elles suffisamment lisibles ?*

PHASE 3 / BILAN (durée : 15 à 20 minutes)

- 1) Selon ce que l'on vient de voir, quels sont les points forts de ce site ?
- 2) Et ses points faibles ? Qu'est-ce qui vous a moins plu, ou qui manque ?
- 3) Pour l'améliorer, que faudrait-il faire en priorité ?
 - > Retravailler la lisibilité des pages ?
 - > Retravailler la navigation ?
 - > Retravailler le graphisme ?
 - > Retravailler les contenus (richesse des informations...) ?
 - > Autre chose ?
- 4) La page d'accueil reflète-t-elle toute la richesse des contenus du site ? Pourquoi ?
- 5) Auriez-vous envie de revenir sur www.eau-rhin-meuse.fr ? Si oui, pour quoi faire ? Si non, pourquoi ?

Groupe des Elus – industriels - agriculteurs

1) Tour de table / présentation des participants (durée : 10 à 15 minutes)

> Chacun des 8 participants se présente : nom, prénom, âge, profession.

2) Evocations *en spontané* : "l'eau" (durée : 10 à 15 minutes)

> Si je vous dis "eau", quelles sont les évocations qui vous viennent spontanément à l'esprit ? Qu'est-ce ça représente pour vous l'eau ?

3) *En assisté* : usages et univers de concurrence (durée : 25 à 30 minutes)

> À titre professionnel, quelles informations, données ou services pratiques concernant l'eau recherchez-vous le plus souvent ?

> Comment vous y prenez-vous ? Quelles sources d'information utilisez-vous ?

>> Spontanément, en premier ?

>> Quelles autres sources avez-vous utilisées mais de façon plus ponctuelle, secondairement ?

En reprenant chacune des sources citées, parmi les plus utilisées (hors sites web) :

> Comment l'avez-vous connue ?

> Quelles informations y avez-vous trouvées ?

> Avez-vous été satisfait(e) de ces informations ? A-t-on répondu à vos attentes ?

> Si non, qu'est-ce qui vous a manqué ? Qu'attendiez-vous de plus ?

En reprenant les principaux sites web utilisés :

- > Comment l'avez-vous connu ? (Moteur de recherche, lien sur un autre site (lequel), conseils d'un professionnel, d'un ami...)
- > Quelles informations y avez-vous trouvées ?
- > Avez-vous été satisfait de ces informations ? Ce site a-t-il répondu à vos attentes ?
- > Si non, qu'est-ce qui vous a manqué ? Qu'attendiez-vous de plus ?
- > Ce site vous a-t-il semblé facile à utiliser ? Avez-vous rencontré des difficultés pour trouver ce que vous cherchiez ?

- > En résumé, les points forts et les points faibles de ce site.

4) Notoriété / utilisation du site www.eau-rhin-meuse.fr (durée : 10 à 15 minutes)

- > Si www.eau-rhin-meuse.fr n'a pas été cité en spontané au point précédent : avez-vous déjà visité le site Internet www.eau-rhin-meuse.fr ?

- > Si non ; pourquoi ?

- > Si oui ; focus sur le site www.eau-rhin-meuse.fr :
 - > Combien de fois y êtes-vous allé ? à quelle fréquence l'utilisez-vous ?
 - > Comment l'avez-vous découvert, connu ?
 - > Pour quelles raisons vous êtes-vous rendu sur ce site ? que recherchez-vous ?
 - > Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez ?
 - > Quels sont ses points forts et ses points faibles ?
 - > Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr ?

Pour les utilisateurs de www.eau-rhin-meuse.fr : comment situez-vous www.eau-rhin-meuse.fr par rapport aux autres supports que vous utilisez pour trouver des informations, des données ou des services pratiques concernant l'eau ?

PHASE 2 / EVALUATION ET ATTENTES à l'égard du site www.eau-rhin-meuse.fr
(durée : une heure 15)

1) À partir de la Page d'accueil de www.eau-rhin-meuse.fr :

- > Impressions générales ? Qu'est-ce qui vous plaît ? Ne vous plaît pas ?
- > Ce site s'adresse à qui ? À vous ? Si non, pourquoi ?

Relances sur :

- >>> *On vous propose quoi ? Quels sont les contenus et les services proposés sur le site ?*
- > Quels sont les contenus et les services qui vous semblent les plus attractifs ? Qu'est-ce qui vous semble particulièrement intéressant/utile dans ces contenus ?
- > Et quels sont les contenus et les services qui vous semblent les moins attractifs ? Et pourquoi ?

- >>> *Le mode de traitement et la présentation (design, charte graphique, couleurs, caractères utilisés...).*
- > La page d'accueil vous paraît-elle suffisamment claire, lisible, agréable ?
- > Le design correspond-il selon vous pour le site www.eau-rhin-meuse.fr ? Pourquoi ? Si non, à quel(s) autre(s) site(s) vous fait-il plutôt penser ?

2) Visite du site www.eau-rhin-meuse.fr et recueil des appréciations des participants :

Visite de chacune des rubriques suivantes dédiées aux élus, aux industriels et aux agriculteurs :

- > "L'actualité"
- > "9^{ème} programme"
- > "Observatoire de l'eau"
- > "Vous et l'agence" > "Collectivités"
- > "Vous et l'agence" > "Entreprises"
- > "Vous et l'agence" > "Agriculteurs"
- > "Les assemblées de bassin" (*si membres des comités de bassin dans le groupe*)

Pour chaque rubrique :

- >>> *Quelle est la pertinence et l'adéquation des contenus proposés par rapport aux attentes et aux besoins des internautes :*
- > A-t-on accès à des informations et à des services présentant une réelle valeur ajoutée pour des particuliers ?
- > Les informations proposées semblent-elles suffisamment diversifiées et exhaustives ?
- > Quels contenus sont jugés les plus intéressants dans chaque rubrique ?
- > A l'inverse, quels contenus sont jugés moins utiles ou moins clairs ?

- > Quels autres contenus et services sont également attendus ?

>>> *La navigation : les intitulés des liens et des sous-rubriques sont-ils facilement compris par les participants ? En cliquant ici, vous avez l'impression qu'on va y trouver quoi ?*

>>> *Le mode de traitement et la présentation des pages intérieures : les pages de contenus semblent-elles suffisamment lisibles ?*

PHASE 3 / BILAN (durée : 15 à 20 minutes)

- 1) Selon ce que l'on vient de voir, quels sont les points forts de ce site ?
- 2) Et ses points faibles ? Qu'est-ce qui vous a moins plu, ou qui manque ?
- 3) Pour l'améliorer, que faudrait-il faire en priorité ?
 - > Retravailler la lisibilité des pages ?
 - > Retravailler la navigation ?
 - > Retravailler le graphisme ?
 - > Retravailler les contenus (richesse des informations...) ?
 - > Autre chose ?
- 4) La page d'accueil reflète-t-elle toute la richesse des contenus du site ? Pourquoi ?
- 5) Auriez-vous envie de revenir sur www.eau-rhin-meuse.fr ? Si oui, pour quoi faire ? Si non, pourquoi ?

AGENCE DE L'EAU RHIN - MEUSE

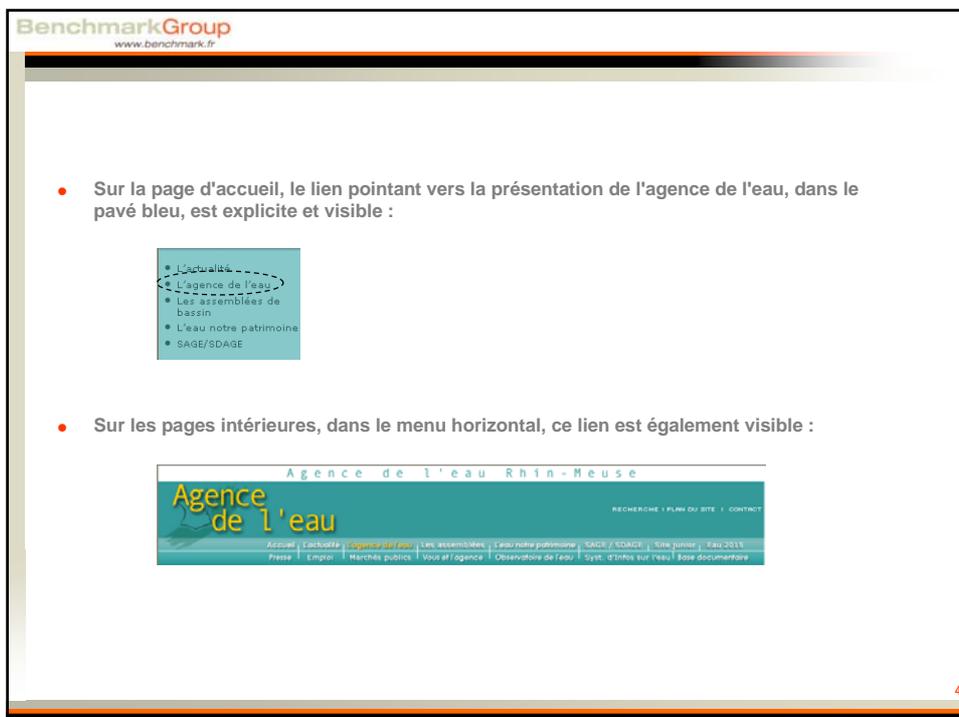
Le 12 juillet 2007

1

Audit du site

www.eau-rhin-meuse.fr

2



La présentation des contenus en page d'accueil

- Dans les 2 bandeaux verticaux à droite et à gauche sur la home page, les contenus proposés sont catégorisés en sous-ensembles de moins de 7 liens ou rubriques ce qui facilitera la lecture et la compréhension de ce qui est proposé.
- Le nombre important de couleurs différentes utilisées dans les bandeaux verticaux droit et gauche et dans le bandeau horizontal tend en revanche à complexifier la home page.
- Et le manque d'harmonie entre les couleurs et les différents graphismes utilisés gêne l'unité du site.

BenchmarkGroup
www.benchmark.fr

- Quatre zones se dessinent : elles devraient être plus homogènes graphiquement :

- Au centre de la page, le fond de page rayé est inutile et contribue à surcharger encore la home. Un fond de page uni serait plus approprié pour la lecture et serait plus moderne également sur les pages intérieures.

7

BenchmarkGroup
www.benchmark.fr

- La part de texte sur la page d'accueil est trop importante ; 2 à 3 lignes pour les titres et une dizaine de lignes par actualité seraient un maximum.
- De plus, la lecture et la compréhension des actualités seraient simplifiées et plus rapides si les articles étaient identifiés en fonction de leur nature (et donc des cibles visées) : "décret" ("un comité de bassin plus étoffé"), "Etude" ("Les coûts d'épuration des établissements industriels"), "indicateur" ("la qualité des eaux de baignade"), etc.

Le trait de séparation entre l'actualité à la une et le reste est inutile

8

L'utilisabilité du site

- L'utilisabilité du site est très correcte en page d'accueil, sur le premier niveau de navigation et sur le second niveau dans certaines parties de l'"Observatoire de l'eau".
- Mais la navigation n'est pas aboutie partout :
 - le site souffre de faiblesses au niveau du repérage et du guidage des internautes vers les pages suivantes (navigation descendante) ou complémentaires (navigation transversale).

- Les outils de repérage utilisés permettent seulement de situer les pages dans leur rubrique (dans cet exemple, "Observatoire de l'eau") mais ils ne permettent pas de savoir à quel niveau de profondeur se trouve les pages, ni dans quelle sous-rubrique elles se trouvent :



- L'absence de sous-menus de navigation à l'intérieur des rubriques nuit d'autre part à la fluidité de la navigation. Les internautes doivent sans cesse revenir en arrière où revenir vers le menu à gauche pour rouvrir le menu déroulant :

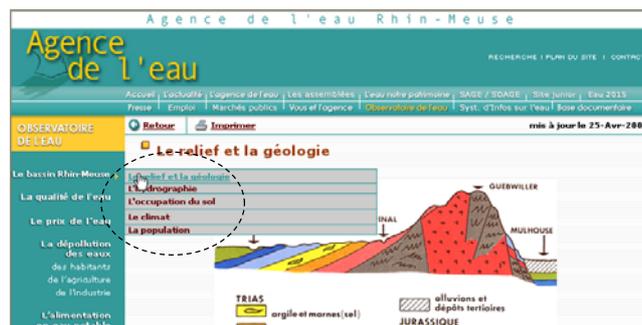


- Seules certaines sous-rubriques dans "Observatoire de l'eau" sont pourvues de sous-menus, ce qui optimise nettement la navigation :



13

- Mais l'ensemble des rubriques en aurait besoin :



- Afin d'éviter les culs-de-sacs dans lesquels l'internaute a seulement la possibilité de revenir en arrière, des sous-menus devraient être créés pour rendre accessibles l'ensemble des sous-rubriques de chaque rubrique d'un simple clic direct. Ces sous-menus seront positionnés en haut des pages afin d'être visibles et facilement accessibles.

14

- Sur les niveaux plus profonds où des sous-menus ne pourront pas être ajoutés, une barre de navigation progressive apportera une réponse très intéressante.
- Exemple : www.fnac.com a développé une barre de navigation progressive qui indique à l'internaute le chemin parcouru et qui lui permet de revenir d'un seul clic sur les niveaux précédents.
- De plus, chaque sous-menu à gauche possède un titre ce qui permet de situer facilement l'ensemble des sous-rubriques. Dans cet exemple, il s'agit de la sous-rubrique "policiers & science-fiction" dans les coups de cœur "livres" des libraires :



15

La dimension interactive

16

La qualité des outils de contact

- La rubrique contact est bien visible en page d'accueil et facilement accessible :



- Les outils de contact mis à la disposition des internautes pourraient en revanche intégrer un formulaire de contact, plus "utilisable" et qui a l'avantage contrairement au mail de ne pas couper la navigation et de guider l'utilisateur en lui proposant des champs à remplir en fonction de sa demande (commande, prêt, etc.).

- Les contacts téléphoniques seraient facilités si on indiquait les heures d'ouverture des bureaux :



La newsletter

- Afin d'accompagner davantage les utilisateurs et de susciter plus d'intérêt pour ce service, il est conseillé d'ajouter un lien direct vers le descriptif et les modalités d'envoi de la newsletter, ce qui leur permettra de pouvoir en connaître les détails (contenus et fréquence d'envoi surtout) sans avoir à donner leur adresse mail :



19

- Le formulaire d'inscription est simple et clair. Un exemple de newsletter apporterait une certaine valeur ajoutée.

The screenshot shows a 'CONTACT' page with a section titled 'Abonnement à notre lettre d'actualités'. The text reads: 'Inscrivez-vous et recevez régulièrement la lettre d'actualités de l'agence de l'eau Rhin-Meuse. L'inscription aux lettres d'actualités est gratuite et vous pouvez vous désabonner très facilement si vous ne souhaitez plus la recevoir.' Below this, there is a 'Votre identité' section with input fields for 'Votre prénom', 'Votre nom', 'Votre adresse email*' (containing 'sauvage@benchmark.fr'), and 'Votre code Postal'. A 'Liste des lettres d'actualités' section has a 'Votre choix *' with a checked box for 'Lettre d'actualités générales'. An 'Envoyer' button is at the bottom. A note at the bottom left states '* champs obligatoires' and there is a link for 'Infos légales'.

20

Focus Groups

www.eau-rhin-meuse.fr

- **Méthodologie**

- 4 réunions de groupe

- **Les objectifs de l'étude :**

- Recueillir les attentes des internautes ainsi que leur opinion sur le site,
- Comprendre comment ils utilisent le site et la façon dont ils aimeraient pouvoir l'utiliser à l'avenir.

Plus précisément, les focus groups ont permis :

- De comprendre comment les internautes utilisent le site www.eau-rhin-meuse.fr et dans quelle mesure il répond à leurs besoins.
- De recueillir le niveau de compréhension et d'attractivité du site auprès des non utilisateurs.
- De connaître la perception et les attentes des utilisateurs et des non utilisateurs vis-à-vis du site www.eau-rhin-meuse.fr.

- **Profil des participants**

- **Chaque groupe nous a permis de cibler un profil particulier :**

- Le premier groupe a réuni 6 personnes issues du **grand public**.
- Le deuxième groupe a réuni 6 personnes, dont 3 **enseignants** et 3 **membres d'une association œuvrant dans le domaine de l'eau**.
- Le troisième groupe a réuni 7 personnes **spécialistes de l'eau, le public spécialisé**.
- Le quatrième groupe a réuni 7 personnes dont 4 **élus**, 2 **industriels** et 1 **agriculteur**.

- **Nous avons également mixé les villes :**

- Le premier groupe s'est réuni à **Nancy**, le 12 juin 2007.
- Le deuxième groupe a eu lieu à **Strasbourg**, le 13 juin 2007.
- Les troisième et quatrième groupes ont eu lieu à **Metz**, le 14 juin 2007.

Les besoins d'information et les sources utilisées

- Les particuliers se posent peu de questions concernant l'eau mais ils sont impliqués et préoccupés par :
 - La qualité de l'eau consommée.
 - La façon d'ajuster au mieux leurs comportements au quotidien.
 - Les mesures qui sont mises en place concrètement par les pouvoirs publics pour lutter contre la pollution de l'eau.
- Ils rencontrent en outre des difficultés pour trouver les réponses à leurs questions et ils ont également du mal à évaluer la crédibilité des différentes sources d'information disponibles, en particulier sur Internet.
- Pour eux, l'éducation des enfants joue un rôle central mais là encore, les supports utilisables leur semblent rares.
- Peu de particuliers connaissaient l'Agence de l'eau Rhin-Meuse et aucun n'était allé sur son site. La plupart d'entre eux supposent qu'il s'agit d'une structure publique, la quasi-totalité a une vision assez vague de l'Agence de l'eau.

- Les enseignants recherchent surtout des données chiffrées récentes et actualisées. Et des présentations interactives qu'ils pourraient directement utiliser avec leurs élèves.
- Les membres des associations recherchent essentiellement des données à caractère scientifique et technique et plus rarement, des données bibliographiques ou des informations sur les réseaux contrôle de surveillance (RCS).
- La plupart des enseignants comme des membres des associations, utilisent le site www.eau-rhin-meuse.fr pour leurs recherches mais ils en ont un usage occasionnel. D'ailleurs, les enseignants s'appuient surtout sur des supports papier et sur les documentations fournies par L'OCCE ou le SDEA.

- Le public spécialisé recherche essentiellement des informations réglementaires et techniques (analyses physicochimiques de l'eau, résultats d'analyses...). Ils ont également besoin de compléments d'information géographiques (cartographies, photos aériennes du territoire...).
- Ils trouvent le plus souvent ce qu'ils cherchent mais ils ont du mal à trouver des données d'analyse sur une année. Et surtout à croiser les données qu'ils trouvent dans la mesure où ils les trouvent auprès de sources différentes (DIREN, Agence de l'eau, GESTEAU, DISCEAU, la banque hydro, sites des communes...).
- Les membres du 4^{ème} groupe (élus, industriels, agriculteurs) recherchent des informations très pratiques :
 - Informations sur l'assainissement et sur la qualité de l'eau pour les élus.
 - Informations sur les subventions de l'Agence de l'Eau et le calcul de leur redevance pour les industriels et les agriculteurs.
 - Les normes européennes pour un agriculteur.
- La plupart d'entre eux dispose déjà des informations qui leur sont nécessaires ; ils effectuent peu de recherches d'eux-mêmes.

Usages et attitudes vis-à-vis de www.eau-rhin-meuse.fr

- Quasiment tous les utilisateurs du site www.eau-rhin-meuse.fr s'en disent plutôt satisfaits, même si ils mentionnent :
 - D'importantes difficultés de navigation,
 - Un manque de cartes et de photos du territoire (public spécialisé),
« Au niveau de la carto, y'a vraiment un manque, même sur les fiches descriptives. Pour la gestion des eaux pluviales, ça manque de photos, faut vraiment chercher »
 - Des pages trop peu lisibles et trop chargées (enseignants, membres des associations)
- Les enseignants regrettent particulièrement le manque de contenus interactifs et dynamiques utilisables avec leurs élèves.
« Y'a beaucoup de texte qui est écrit en tout petit, je n'ai pas fait travailler mes élèves dessus car y'a trop de texte, il faut vraiment lire pour accrocher. Ce que j'ai trouvé de désagréable, c'est que y'a beaucoup beaucoup de choses. Et quand y'a beaucoup de texte, ça les démotive ! Le texte est très touffu, c'est un outil pour les profs mais pas pour les élèves »

La page d'accueil de www.eau-rhin-meuse.fr

- D'une façon générale, la page d'accueil est peu attractive.
 - Elle apparaît trop **chargée** ; en particulier, les "Actualités" envahissent la home page sans lui apporter de valeur ajoutée.
 - Elle est **peu lisible**,
 - **Trop longue**,
 - Elle manque de **modernité**,
 - Et elle manque d'**illustrations**.
- Les rubriques apparaissent d'autre part peu cohérentes entre elles. Le site donne l'apparence d'avoir été construit par ajouts successifs de rubriques qui ne sont pas intégrées dans un ensemble homogène.



31

- Les entrées par profil ("Vous et l'agence") apportent une certaine valeur ajoutée au site et pour la navigation. Elles contribuent notamment à renforcer le sentiment des participants d'y trouver des contenus qui s'adressent à eux, quelque soit leur profil.
- Malgré tout, un membre d'association et certains membres du groupe du public spécialisé ne se sont pas sentis concernés par le site. Le premier se définissait en effet plus comme un chercheur et les autres attendaient une entrée dédiée aux bureaux d'étude.
- La présentation des pages d'entrée par profil a déçu les utilisateurs en général. Ils trouvent en particulier que le nombre de liens est trop important. Ces pages apparaissent trop chargées et peu lisibles.
- Certaines actions ne sont pas très instinctives (notamment l'obtention des coordonnées des interlocuteurs via un clic sur une région de la carte).
- De manière générale, les utilisateurs ne sont pas satisfaits des contenus. Ils jugent l'information trop générale et espéraient des sous rubriques plus spécifiques à chaque profil. Ainsi, un bon nombre de contenus leur semblent inutiles.

32

- **Les particuliers ont jugé la page d'accueil peu performante sur les points suivants :**
 - **Il y a une ambiguïté quant aux cibles réellement visées. Seule la cible des enfants scolarisés semble clairement adressée.**
« Ça s'adresse aux profs des écoles car c'est que sur les scolaires »
 - **L'orientation "eau" n'est pas suffisamment affirmée.**
« Très honnêtement, ça ne m'évoque pas l'eau »
« Il faudrait que ça dise clairement ce que c'est ! Une cheminée d'usine, je suis désolée mais ça ne m'évoque pas l'eau ! »
 - **Les objectifs du site sont peu clairs ; les particuliers ne comprennent pas ce que leur propose le site, même si il leur semble être intéressant.**
« La vraie question que je me pose c'est à quoi il sert ? Qu'est-ce que ça peut nous apporter ? »
« C'est quoi la fonctionnalité du site alors car pour moi c'est pas clair, y'a un peu tout et n'importe quoi »

- **Les enseignants comme la majorité des membres des associations se sentent adressés par le site.**
« Moi, j'ai vu "classe d'eau" et "éducation" à droite et j'ai directement trouvé »
- **L'identité du site est malgré tout peu claire.** Les enseignants et les membres des associations ont bien le sentiment d'être sur le site d'une agence de l'eau **mais pas sur le site de l'Agence de l'eau Rhin Meuse. Le groupe du public spécialisé et celui des élus/industriels/agriculteurs ont fait la même remarque.**
« Mais ? On est sur le site national, on n'est pas sur Rhin Meuse là ? Je ne sais pas... »
- **L'identité du site serait mieux affirmée selon eux, si la page d'accueil comportait une carte du bassin Rhin Meuse et si le logo de l'Agence de l'eau Rhin Meuse était affiché en haut de la page d'accueil et non en bas. Ce point a également été évoqué spontanément par le groupe du public spécialisé et par celui des élus/industriels/agriculteurs.**
« Ajoutez le logo de l'agence ! »
« Ce serait bien d'avoir une carte où on mettrait en évidence la zone du bassin Rhin Meuse »

- Comme pour les particuliers et le public spécialisé, la page d'accueil leur semble d'autre part trop chargée et trop longue.
- Sa lisibilité n'est pas suffisante mais surtout, les enseignants et les membres des associations regrettent le manque de cohérence et d'harmonie entre les différentes rubriques proposées. Le site leur semble avoir été construit par ajouts successifs de rubriques sans souci d'ensemble.
« On a l'impression qu'on a rajouté des petits morceaux, ça manque d'unité, on est un peu perdu, ça manque d'une ligne directrice »
- Certains intitulés de rubriques sur la page d'accueil sont mal ou pas compris par les enseignants et les membres des associations, en particulier :
 - > "Observatoire de l'eau"
 - > "Liste de diffusion"
 - > "9ème programme"
 - > "Vidéos"
 - > Les sigles RIOB, SAGE et SDAGE

« Les SAGE, ça veut dire quoi ça ? »

- L'actualité
- L'agence de l'eau
- Les assemblées de bassin
- L'eau notre patrimoine
- SAGE/SDAGE

35

- Tous les groupes (hormis les particuliers) ont pensé que les mêmes contenus étaient proposés dans la rubrique "L'actualité" à gauche et sur la page d'accueil (les "Actualités"). La plupart n'auraient de ce fait pas visité la rubrique spontanément.
« Y'a actualités qui apparaît au milieu alors que c'est une des rubriques, pourquoi ? Je ne sais pas... »



- Un élu a d'autre part relevé la ressemblance de certains intitulés de rubriques, ce qui rend la distinction entre ces rubriques difficile à faire : "presse" / "actualités" / "Rhin Meuse Infos".
« Y'a plusieurs titres qui semblent similaires : "presse", "actualités", "Rhin Meuse Infos", faut éviter les redondances »

36

- **Le public spécialisé a également rencontré des difficultés de compréhension sur certains intitulés de rubriques :**
 - "En téléchargement"
 - "9^{ème} programme"
 - "Observatoire de l'eau" ; s'agit-il de données brutes ?
 - "Système d'information sur l'eau"
 - Le sigle RIOB

- **Les sigles SAGE et SDAGE n'ont pas été compris par tous les membres du groupe 4 des élus, industriels, agriculteurs. De même, le "Système d'information sur l'eau" et le "Portail documentaire" semblent vague du point de vue de leurs contenus.**
 - « SAGE et SDAGE, qu'est-ce que c'est ? Vous imaginez ? Qui a envie d'aller voir ça ! »
 - « Système d'information sur l'eau, c'est tellement vague !? »

Le design et la présentation des pages intérieures

- **Tous les groupes** ont jugé la présentation de la rubrique "L'actualité" trop "compacte", trop chargée et peu attractive du fait du manque de photos.

« C'est un journal. Il faut mettre juste les titres et une phrase à la limite et puis d'une manière plus agréable »

« Ça manque un peu d'images, ça fait bulletin officiel »

- **Les particuliers** jugent, d'une façon générale, la présentation des pages "vieilles", peu organisée et trop proche de la présentation de plaquettes papier, pour être utilisée sur Internet.

« Moi ça me donne l'impression d'avoir un truc avec des couleurs complètement passées, complètement vieillot. Faut lui mettre des vitamines ! »

« Ça a 30 ans, ça paraît vieux ! »

- Seule la page d'entrée de l'"Observatoire de l'eau" est jugée positivement tout comme celle de la sous-rubrique "Qualité des milieux aquatiques, une tendance globale à l'amélioration" :

« C'est déjà mieux, c'est plus léger, y'a des photos, c'est animé, c'est vivant »



- Les photos semblent rarement adaptées aux contenus, voire même peu compréhensibles. Et les schémas proposés ("L'eau notre patrimoine", "Le cycle de l'eau"...) peu aboutis.



« L'image peut s'adresser à tout le monde, elle n'est ni enfantine, ni pour adulte et du coup elle ne ressemble à rien, elle n'est pas super claire : la flèche bleue sur du bleu, les couleurs différentes pour les chemins... »

- Le graphique proposé dans "Evolution de la qualité de l'eau" est jugé positivement mais il manque de précisions (périmètre des mesures, source...).

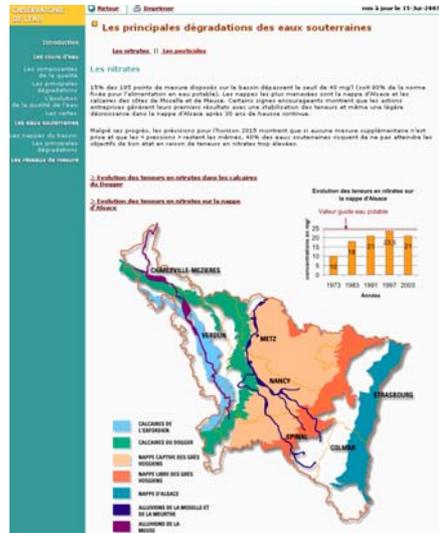


« Ils nous disent pas que c'est sur la région du bassin, c'est pas précisé »
« Qui a fait ces études ? On n'a pas la source, il faudrait l'ajouter par souci de transparence »

- D'une façon générale, les cartes n'apparaissent pas assez lisibles.

Le format utilisé pour la carte des "principales dégradations des eaux souterraines" apparaît être le plus clair.

« C'est plus parlant la carte en terme de représentation graphique, que tout à l'heure »



43

- Les particuliers ont jugé le site Junior attrayant et captivant graphiquement. Sa cible, les enfants, apparaît très claire et les sujets abordés semblent intéressants. Toutefois, le manque d'animations, de dynamisme et d'interactivité peu constituer pour certains un frein à son utilisation.



« Ah bah voilà !!! Oui, là ça donne envie ! Ça, ça parle aux enfants ! »
« Mais ça bouge pas beaucoup, ça reste encore un livre ! »

44

- Comme les particuliers, les enseignants et les membres des associations ont jugé la présentation et la lisibilité des pages à revoir.

« Ça me donne mal aux yeux ! Moi, j'ai mal au crâne là ! C'est assez difficile là »

« Y'a des mélanges, le blanc sur le vert, c'est presque flou, c'est difficilement lisible... »

- Le schéma du cycle de l'eau ("L'eau notre patrimoine") semble trop basique aussi bien graphiquement que sur le fond.

« Le schéma est simpliste, pas animé, il a rien ; vous avez pleins de sites où le cycle de l'eau est en animation ! Alors là je peux vous dire que les élèves, ils vont dire que c'est nul ! »

« Oh le schéma, il n'est pas juste, il est faux, c'est vraiment pleins d'erreurs ! Et pourquoi y'a des couches au dessus de l'eau ? »

- Les enseignants, les membres des associations et le public spécialisé n'ont pas apprécié l'illustration utilisée sur la page d'entrée dans l'"Observatoire de l'eau". La présentation et les photos des autres pages de la rubrique sont en revanche plus appréciées.

Observatoire de l'eau

Dépollution, prix de l'eau, santé publique ou connaissance du milieu naturel sont autant de thèmes qui font l'objet de publications régulièrement mises à jour. Synthétiques, ces documents permettent d'obtenir une réponse à la plupart des questions soulevées dans le domaine de l'eau.

Que paie-t-on au travers de notre facture d'eau ?
Quelle est la qualité des nappes de mon département ?
Quels sont les niveaux d'épuration atteints par les stations d'épuration de collectivités ? ...

L'Observatoire de l'eau présente aussi un volet professionnel : le **système d'information sur l'eau**.

Actualités

Cette rubrique présente des informations constituant des éclairages sur un thème précis.

» **Sécheresses : les adresses à consulter**
Revenez-vous sur l'ensemble des sites sélectionnés pour suivre l'évolution au jour le jour.

[Les archives de l'Observatoire de l'eau](#)

Téléchargement

» **Bilan de l'évolution de la qualité des nappes sur le bassin Rhon-Meuse** (pdf 253ko)

» **Rapport sur la question de l'apote des sols par l'agriculture en Alsace et en Lorraine** (Doc pdf 4,57 Mo)

» **Atlas des Stations d'épuration collectives du bassin Rhon-Meuse, liste et description des ouvrages, 02/2005** (zip, 193 ko) ou pdf, 935 ko)

« On ne voit aucune photo, on ne voit pas ce qu'il y a dedans, on voit juste de la couleur, ce n'est pas utile »

- Les doubles menus déroulants utilisés dans certaines rubriques ("L'eau notre patrimoine") sont trop difficiles à utiliser.

« On se croirait dans la gestion de Windows ! »

« Ça c'est difficile à utiliser, si on glisse pas bien, on ouvre un faux truc »



- Pour les enseignants, les membres des associations et du public spécialisé, la navigation dans l'"Observatoire de l'eau" apparaît complexe. La succession des menus et sous-menus semble compliquée et le nombre important de liens sur certaines pages complique en plus le repérage.

Les contenus proposés

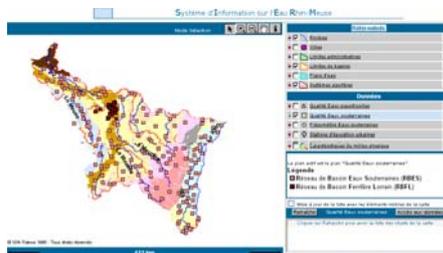
- Les particuliers sont peu intéressés par "L'actualité" et les vidéos mais la rubrique "L'agence de l'eau" leur semble intéressante pour mieux comprendre qui est l'agence de l'eau Rhin-Meuse.
« Là, on commence à savoir ce que c'est »
- Ils sont également assez positifs vis-à-vis des contenus proposés dans l'"Observatoire de l'eau" et dans la rubrique "L'eau notre patrimoine" ("L'alimentation en eau potable", "Pollution et épuration de l'eau"...) hormis que les termes et le ton employés dans cette dernière ne sont pas adaptés selon eux au grand public mais plutôt à un public spécialisé ("Pollution et épuration de l'eau") ou à des enfants ("Le cycle de l'eau").
« La syntaxe fait penser qu'on s'adresse à un public relativement jeune »
« La collecte de la pollution et tous ces trucs, ça fait pas du tout penser au langage courant des gens, ça ne leur parle pas »
- L'entrée par profil "Vous et l'agence > particuliers" a été comprise mais ses contenus présentent peu d'intérêt pour les participants. Et surtout, la page d'entrée dans la rubrique apparaît trop chargée et peu lisible.
« C'est écrit tout petit »

- Les enseignants et les membres des associations sont intéressés par les contenus proposés sur www.eau-rhin-meuse.fr (hormis l'"Observatoire de l'eau"). La carte des eaux souterraines leur a par exemple paru être un bon outil de travail.
« Quand on est enseignant, on cherche des documents qu'on peut utiliser avec les élèves et ça c'est un outil de travail pour nous, c'est utilisable, c'est un outil intéressant »
- Mais les membres des associations ont été surpris de ne pas trouver de données chiffrées dans "L'eau notre patrimoine".
- Et surtout la plupart des participants s'est posée la question du périmètre géographique des informations fournies dans cette rubrique ; s'agit-il de données régionales comme semble le suggérer l'intitulé de la rubrique ("Notre patrimoine" a selon eux une connotation locale) ou s'agit-il de données nationales ?

- Les entrées par profils "Vous et l'agence > associations" et "Vous et l'agence > éducation" ont été comprises mais comme les particuliers, les enseignants et les membres des associations y ont vu peu d'intérêt et on regretté de trouver à nouveau des pages chargées et peu lisibles.
- Les mêmes remarques sont apparues concernant la première page du portail documentaire.
« Cette partie là n'est pas très claire »
- Le site Junior a à l'inverse été très bien perçu, tant du point de vue de son graphisme que de ses contenus.
« Moi, j'ai l'impression que cette partie là a été fabriquée par quelqu'un d'autre, c'est complètement différent ! C'est beaucoup plus lisible, y'a moins de texte »

- Le public spécialisé s'est montré intéressé par l'"Observatoire de l'eau" même si certains contenus ne leur ont pas semblé très clairs ("les zones humides") ou très logique ("Le bassin Rhin Meuse" existe également dans la rubrique "L'agence de l'eau").
« Les zones humides, je ne sais pas trop à quoi ça correspond »
- Ils ont émis également un regret quant aux types de contenus proposés ; il manque pour eux des données brutes.
« Mais on n'a aucune preuve, on n'a toujours pas les données ! On a l'impression que c'est pour le grand public ! »
- Enfin, l'intitulé "La qualité de l'eau" leur a semblé trop vague.
« La qualité de l'eau, c'est la qualité de l'eau du robinet ou de l'eau des rivières ? »
- Les documents à télécharger sont très attractifs, mais pour les membres du public spécialisé, la rubrique "En téléchargement" se montre paradoxalement inutile.
« Il faut mettre des documents à télécharger dans chaque thématiques et y'a pas besoin d'une rubrique téléchargement ! »

- Dans un premier temps, la page d'accueil du Système d'information sur l'eau n'a pas été attractive pour les membres du groupe du public spécialisé ("Plus de 2 millions de mesures gratuitement à votre disposition sur la Banque de l'Eau").
- Et ils ont été déstabilisés par le changement de graphisme.
« On ne comprend pas pourquoi la présentation graphique a changé »
- La navigation y est assez complexe. Les liens qui renvoient vers un site extérieur ne sont pas annoncés et les cartes interactives sont difficiles à manipuler.
« J'y comprends rien ! Faut vraiment être du milieu ! »



53

- Le portail documentaire apparaît performant du point de vue de son utilisation, comme de sa présentation. Mais les utilisateurs regrettent que leur session utilisateur expire trop rapidement.
- L'utilisation du panier est gênée par l'absence de lien avec la commande des documents qui y ont été placés en sélection.
- Les experts utilisent régulièrement la rubrique "Directive cadre sur l'eau". Mais, ils n'en sont pas toujours satisfaits. En particulier, la navigation y semble difficile et ils ne trouvent pas toujours ce qu'ils y cherchent.
« Là, y'a des fois où on tourne en rond ! »
- Le contenu de la newsletter ne semble pas idéalement convenir aux abonnés tant sur la forme que sur le fond. Les membres du public spécialisé souhaiteraient en particulier une newsletter plus ciblée. Un système de personnalisation pourrait être envisagé afin de permettre aux utilisateurs de recevoir uniquement l'information qui les intéresse.
« Il faudrait qu'elle soit ciblée, par exemple sur l'actualité réglementaire, etc. »

• Liste de diffusion
votre_email OK

54

- La rubrique "9^{ème} programme" est utilisée par les membres du groupe 4 (élus, industriels, agriculteurs) mais la navigation s'y révèle un peu compliquée et la première page trop chargée à cause de la redondance de liens à droite.
« C'est redondant : on a les aides là et les aides là ! On retrouve deux fois les aides ! »
- L'observatoire de l'eau est jugé relativement positivement, tant sur ses contenus que sur la présentation de ses pages.

- La 1^{ère} page du portail documentaire semble assez explicite pour ce groupe :
« Ah bah c'est toutes les revues, les documents qui sont sortis »
« C'est tout ce qu'on doit pouvoir chercher comme documents sur l'eau, ça me paraît bien »
- Même si un élu admet « qu'en cliquant dessus, on ne savait pas ce qu'on allait découvrir ».
- Cependant, il subsiste d'importantes ambiguïtés vis-à-vis de l'abonnement et de l'ajout d'articles au panier. En effet, les participants se demandent de quel abonnement il s'agit exactement :
« Ça renvoie à la newsletter ? »
- Quant à l'expression « ajouter au panier », elle renvoie selon eux au paiement d'un article mais les hésitations sont nombreuses :
« Si ça avait été gratuit, ça aurait été écrit »
« Mais y'a pas de prix »
« On est un peu dans le flou »

En synthèse

- La page d'accueil devra être refondue pour être :
 - Moins longue
 - Plus lisible
 - Plus moderne
 - Plus homogène
 - Mieux illustrée
 - L'actualité devra être nettement réduite
- Les entrées par profil seront conservées mais elles comporteront moins de liens et se concentreront davantage sur les contenus spécifiques dédiés à chaque profil.
- L'identité du site sera renforcée en intégrant plus de symbolique "eau" dans la charte graphique,
- En affichant le logo de l'Agence de l'eau en haut et à gauche des pages,
- En affichant de façon plus visible les indicateurs sur le périmètre Rhin-Meuse de l'Agence

- Les intitulés des rubriques suivantes seront à préciser :
- Pour les enseignants et les membres des associations :
 - > "Observatoire de l'eau"
 - > "Liste de diffusion"
 - > "9ème programme"
 - > "Vidéos"
 - > Les sigles RIOB, SAGE et SDAGE
- Le public spécialisé a rencontré des difficultés de compréhension sur les intitulés suivants :
 - > "En téléchargement"
 - > "9ème programme"
 - > "Observatoire de l'eau" ; s'agit-il de données brutes ?
 - > "Système d'information sur l'eau"
 - > Le sigle RIOB
- Pour les élus, les industriels et les agriculteurs, les rubriques suivantes restent vagues du point de vue de leurs contenus (avant de cliquer) :
 - > Les sigles SAGE et SDAGE
 - > "Système d'information sur l'eau"
 - > "Portail documentaire"

- Le design des pages sera à revoir et à moderniser.
- La présentation des pages devra permettre améliorer la lisibilité des textes.
- Les pages seront moins chargées.
- Les photos seront choisies pour asseoir les contenus.