

Atelier 2 : « État des lieux de la plateforme Participer.strasbourg.eu »

Samedi 03 décembre 2022 de 9h à 13h

**Présents :**

Joël F.	François S.	Claude S.
Pierre S.	Shehrazad	Jean-Marcel B.
Mathieu	Chloé	Soraya
Dima	Béatrice	Delphine B.

Pour la Ville et l'Eurométropole :

Laurine KRETZ (agente EMS)	Estelle SBINNE(La Boétie Partners)	Cora KLEIN (La Boétie Partners)
----------------------------	------------------------------------	---------------------------------

**Objectif de la démarche : Co-construire l'amélioration de l'outil numérique de la participation citoyenne en y intégrant une ouverture vers l'Eurométropole**

**Étapes :**

Atelier 1 : L'expression via le numérique dans la participation citoyenne  
Atelier 2 : État des lieux des outils numériques actuels, en particulier le site participer  
Atelier 3 : Imaginer et proposer les outils de demain

**Déroulé de l'atelier 2:**

- Introduction
- Le site et ses usages
- Les 3 champs du parcours utilisateur
- Clôture

**Compte-rendu des productions**

## 1. LES USAGES DU SITE PARTICIPER.STRASBOURG.EU

Liste des usages possibles sur le site et nombre de personnes ayant utilisé :

- avertir (signaler) : 3 personnes
  - s'informer sur les instances : 5 personnes
  - participer à une concertation : 6 personnes
  - participer à une consultation : 5 personnes
-

- participer à une enquête publique : 4 personnes
- récupérer les données brutes en open data : 1 personne
- participer au budget participatif lorsque c'est la saison en déposant un projet : 7 personnes
- déposer et signer une pétition : 5 personnes
- suivre un conseil de la participation citoyenne en visio : 4 personnes
- les ateliers de quartier : 6 personnes
- proposer ou participer à une initiative citoyenne : 4 personnes
- s'informer des événements à travers l'agenda de la participation citoyenne et s'informer des grands projets de la ville : 2 personnes

#### **Les usages qui manquent :**

- Un espace d'échange type forum
- Un espace de débat dans les votes
- Pouvoir proposer des choses aux services de la ville
- La possibilité de voir les vidéo de conseils en replay
- L'espace des initiatives citoyennes qui a été remplacé par les ateliers de quartiers très différents (Initiatives citoyennes = initiatives globales à la ville ou à l'eurométropole / Ateliers de quartiers = spécifique à un quartier )
- Concernant les enquêtes publiques, il manque un court texte explicatif et éventuellement les documents avant d'être basculé sur l'enquête elle-même

## **2. LES 3 CHAMPS DU PARCOURS UTILISATEUR**

### **La communication**

En amont du premier champ du parcours utilisateur : la communication.

Les participants ont indiqué qu'il y a un gros manque de communication concernant l'existence du site [participer.strasbourg.eu](http://participer.strasbourg.eu) pour les habitants.

### **Quelques pistes sont évoquées :**

- Améliorer l'accessibilité au numérique : proposer des lieux de présentation et de prise en main de l'outil
- Communiquer au plus près des habitants sur l'existence du site et les usages proposés : marchés, médiathèques, lieux publics etc
- Utiliser "mon Strasbourg" : beaucoup d'habitants ont un compte pour leurs démarches administratives sans comprendre qu'il leur donne accès à la participation citoyenne, comment les informer à travers ce biais ?

### **1. Aller sur la plateforme : La présentation de l'information sur la plateforme (La recherche, les rubriques, la cartographie, les images, etc)**

Les éléments qui seraient à ajouter au site actuel :

- Afficher l’empreinte carbone du site (poids CO2)
- Avoir une vraie page d’accueil avec un mot du maire qui dit ce qu’est la participation citoyenne et quelques mots sur le fonctionnement du site
- Ajouter le plan du site en bas, c’est l’équivalent d’une table des matières dans un livre
- Des fonctionnalités push : newsletter, flux RSS/ATOM

#### **Les éléments qui seraient à retirer du site actuel :**

- La “maison” pour revenir à la page d’accueil (doublon avec le logo qui a le même usage)
- Le double “header”, celui du haut disparaît rapidement et n’est pas très visible
- L’icône de connexion à “Mon Strasbourg” (il y a 2 icônes de connexion, c’est confusant)
- La bannière du haut avec le sujet d’actualité, elle perturbe la lecture et n’est pas utile

#### **Les éléments qui pourraient être modifiés :**

##### **Dans le menu :**

- Rubrique “s’informer” peu explicite pour le tout venant, commencer par les informations importantes et les instances les plus connues (assemblées de quartier). Pourquoi pas 2 sous-menu : instances et quartiers
- Supprimer le menu déroulant dans “s’informer”
- Descendre “Avertir” sur le menu principal et changer son nom en “signalement” (idem mon strasbourg)
- “signalement” : proposer un sous-menu avec les différents types de signalement possibles (voirie, propreté, civisme, etc)
- Avoir un choix par quartier dès le menu du haut

##### **Affichage :**

- Inverser l’affichage des consultations, afficher celles en cours en premier, du plus récent au plus ancien
- Définir une ligne éditoriale
- Uniformiser les contenu similaires ou de même catégorie en faisant un modèle : exemple sur les présentations et le contenu des ateliers de quartier
- Simplifier et revoir le design des blocs sur la page d’accueil : titres, infos affichées, bandeau noir, couleurs, etc)
- Simplifier l’information correspondant au statut (en cours, terminé) et même afficher par statut plutôt que par date de début
- Rendre explicite les titres tronqués (...)

##### **Accessibilité :**

- Utiliser les bonnes pratiques de design pour les personnes daltoniennes ou qui perçoivent les couleurs différemment
- Attention à l’écriture blanche sur fond coloré : non lisible, non agréable
- Ajouter une loupe pour l’affichage pour agrandir et diminuer le texte (+ ou -)

- Ajouter un lien direct auditif pour les malvoyants
- Ecriture inclusive à éviter : difficulté pour les malvoyants, les dyslexiques etc
- Respecter les règles typographiques : espaces insécables etc
- Rendre explicite et uniforme sur tout le site les liens hypertexte et différencier lien, lien survolé, lien cliqué

#### **La cartographie :**

- La carte n'est pas visible ni utilisée : comment la rendre plus visible ?
- Préciser le nom de la carte : plutôt que "voir la carte", la renommer carte des projets
- Rendre visibles les limites de périmètre des quartiers pour une meilleure lisibilité de l'information
- Ajouter une légende en haut pour comprendre la signification des pictogrammes
- Pouvoir sélectionner plus facilement les éléments à voir sur la carte (liste cochée par défaut très longue à balayer)
- Faire remonter des données géographiques cartographiques (périmètres des projets par exemple)

#### **Soigner la version mobile / responsive du site**

## **2. Les moyens d'expression : Les fonctionnalités d'expression (le recueil d'avis, les commentaires, les likes, le contact du projet etc)**

#### **Les éléments qui seraient à ajouter au site actuel :**

- Un espace de discussion type forum pour pouvoir échanger sur la plateforme et qu'elle devienne un espace de débat
- Mettre en place un espace de type "sharecan.strasbourg.eu" ou autre pour disposer des documents du projet sur lequel on est investi
- Pouvoir proposer des amendements aux projets présentés et pouvoir s'exprimer sur les nuances (jugement majoritaire)
- Donner de l'autonomie à ceux qui portent un projet, par exemple la possibilité de déposer un compte rendu d'atelier de quartier
- Apprendre aux citoyens à comprendre les enjeux et les arbitrages. Modalités : exemple : accès à des simulateurs de budget
- Permettre une interaction citoyens - élus sur la plateforme et pouvoir contacter les élus directement par message (les commentaires sont désactivés sur leurs réseaux sociaux)
- Les réseaux sociaux offrent plus de possibilités de participation citoyenne que le site ne faudrait-il pas créer des réseaux sociaux pour les conseils de quartier par exemple ?
- Que la plateforme devienne un réseau social de la participation citoyenne voire un site d'éducation populaire qui informe de ce qu'est la participation citoyenne
- Quelle place pour la participation citoyenne des enfants ?

#### **Les éléments qui pourraient être modifiés :**

### **Simplifier la participation :**

- La création d'un compte semble compliquée pour certains habitants avec les 2 niveaux soit une simple adresse mail, soit pour contribuer donner ses coordonnées complètes : son nom et adresse etc. Clarifier sur le site les 2 usages possibles car certains trouvent que cela n'est pas assez clair.
- Proposition de faciliter la 1ere expression d'un habitant en permettant via adresse mail de faire des commentaires
- Faciliter la participation quand on s'inscrit à partir de son compte : ne pas avoir à refaire les procédures RGPD à chaque fois, créer des cases à cocher à la création du compte pour l'ensemble des participations
- Faciliter l'inscription aux ateliers avec un bouton s'inscrire (exemple : les ateliers du musée alsacien)

### **L'expression via les likes :**

- Il est important de donner un sens à la fonction "like", que veut dire "liker" les concertations/consultations ?
- L'efficacité de la fonction like a été questionnée dans ses modalités actuelles. En effet, la fonction semble trop binaire dans certains cadres, notamment lorsqu'il s'agit simplement de choisir de liker ou pas sans nuances, on tombe dans une pensée binaire.
- Par contre les likes peuvent avoir un intérêt lorsqu'il s'agit de liker entre plusieurs propositions. Ex : pour le nom des bibliothèques, plusieurs propositions de noms étaient faites aux habitants et c'est une bonne pratique
- Le like des commentaires est-il utile ? oui si le commentaire le plus liké remonte dans la liste
- Permettre aux habitants de pouvoir voter pour et contre plutôt que de liker car permet un débat. Ex : la Plateforme <https://purpoz.com/> les citoyens peuvent voter pour et contre avec un débat.

### **Les commentaires :**

- Clarifier et unifier l'usage des commentaires (période d'ouverture, ouvert/fermé, etc...) : pas d'informations sur les critères ?
- Pourquoi ne pas laisser les commentaires ouverts même une fois le projet validé ? Cela permettrait de poser des questions sur l'avancée ou donner un avis sur la mise en oeuvre
- Permettre une vraie mise en page des commentaires (sauts de ligne, paragraphes, gras, puces etc) pour éviter l'effet "pavé" qui complique la lecture
- Manque de clarté dans les réponses aux commentaires et impossibilité de répondre à un commentaire de commentaire pour demander des clarifications
- Faciliter l'expression sur les points chauds d'un projet en commentant une partie du texte. Exemple du soundcloud liker : commenter un passage d'un morceau du numérique musique

### **Amélioration continue de la plateforme :**

- Mettre en place des temps de feedback utilisateurs via des entretiens ou des ateliers courts et réguliers (une fois par an par exemple), ou via des feedback on-line.

- Passer sur la version libre de certains outils Ex streetMaps, vigilo ou les infos ne sont pas volées ou utilisées

### **3. Les suites, après la participation : la prise en compte de la parole, les comptes-rendus, les résultats etc**

Les participants ont exprimé un gros sentiment d'inutilité de la plateforme et ceci est lié en grande partie à cet aspect "suite" qui est aujourd'hui vraiment dysfonctionnel à leurs yeux.

#### **Les éléments qui seraient à ajouter au site actuel :**

- Activer des notifications pour être informé lorsqu'on participe à un projet ou une instance : pour une réponse à un commentaire, une mise à jour, des documents ou précisions apportées, un compte-rendu publié, etc.
- Gestion autonome et personnalisation de ces notifications, des abonnements, suivi des sujets : notifications, envoi de CR, infos des assemblées, questions etc
- Enregistrer et diffuser les présentations et restitutions faites en réunion publique par les agents et les élus et les intégrer aux pages projet
- Dater les mises à jour des pages et contenus
- A nouveau, avoir un espace d'échange type forum pour avoir une instance de débat

#### **Les éléments qui pourraient être modifiés :**

##### **Les retours et réponses :**

- répondre « sérieusement » aux citoyens après un signalement
- suivre les avis CADA, répondre aux demandes sérieusement et expliquer
- Avoir davantage de transparence des processus en cours, choses qui aboutissent (ou non), points réguliers sur l'avancement etc
- Avoir un retour sur la participation : ce à quoi elle a abouti et ce qu'on en a fait
- Pétitions : quelles suites ? disparition des pétitions des années précédentes, envie d'un suivi des pétitions abouties
- Une vraie mise à jour des projets présentés sur la plateforme : Quelles décisions ? Comment ? Quelle mise en œuvre ? Modifications ? Suivi d'exécution ?
- Attention aux retours d'informations incorrectes : on dit parfois qu'il y a eu concertation et c'est faux
- Ajouter des onglets dans les fiches projets : décision prises, délibérations, etc

##### **Mon activité citoyenne :**

- Pouvoir masquer les participations qui sont obsolète ou que l'on ne souhaite plus avoir sur sa page personnelle
- avoir le suivi de la concertation
- Pouvoir être alerté par mail lorsque des informations sont mises à jour
- Pouvoir être alerté par mail lorsqu'une réponse à mon commentaire est faite

- Avoir un accusé de réception en fin de concertation pour les participants, avec des informations
- Information automatique et ciblée aux participants des résultats des actions de participation
- Pour l'eurométropole : avoir un résultat quali et quanti ( nombre de participation par commune, nombre de réponse par questions etc)
- Avoir un suivi actif des interpellations dans les politiques publiques : pétitions abouties, budget participatif

### **La question de L'eurométropole :**

Séparer la participation citoyenne de Strasbourg et de l'Eurométropole :

- Le site est un dispositif du Pacte de Strasbourg avec une délibération de Strasbourg pour Strasbourg
- Les habitants de l'Eurométropole ne s'y retrouvent pas, la majorité des éléments concernent la ville de Strasbourg et ses quartiers
- Créer un site dédié à l'Eurométropole qui fait le lien avec les sites des communes et inversement