



SYNTHESE DES ATELIERS “j’ai une idée...”

1. Les thèmes sur lesquels ils ont souhaité réfléchir

- Pouvoir stationner facilement
- Faire du zéro déchet
- Rouler à vélo en toute sécurité
- Faire facilement du covoiturage

Les enjeux majeurs identifiés
qui guideront la conception

Favoriser et faciliter l’engagement citoyen

Les participants ont à cœur de servir l’intérêt collectif. Ils demandent à être impliqués collectivement dans la conception, la mise en place et le suivi du projet. Ils souhaitent apporter du mieux dans la ville (pédagogie, qualité de vie, service pour tous) et sont attentifs à ne pas proposer des solutions redondantes ou inutiles.

2. Usages partagés

Quelles sont les habitudes et pratiques partagées par les usagers ?

A ce jour, les usagers ne savent pas, en grande majorité, comment faire remonter une idée.

Les pratiques sont :

Pour la phase AVANT, d’utiliser pour se renseigner : l’ordinateur, ou bien la presse locale ou encore de demander à des proches (famille).

Pour la phase PENDANT, d’utiliser pour faire part d’une idée : le courriel ou bien de se rendre en Mairie.

Pour la phase APRES, ils souhaiteraient que la prise en compte de leur idée soit confirmée par courriel, en Mairie ou bien les réseaux sociaux voire leur compte internet personnel.

3. Les freins

Les solutions ne doivent pas être... Elles doivent éviter...

- Absence de réponse et/ou de suivi
- Réserve à des spécialistes/initiés (vocabulaire et design de la solution)
- Complexité des démarches/processus
- Solution mise en place non évolutive (figée et donc à un moment coupée des besoins)
- Eviter les points de contacts courrier et téléphone (garder des traces écrites des échanges)
- D’émerger des seuls « officiels »

4. Attentes et souhaits

Quels besoins et attentes les usagers identifient-ils ?

- Connaître les solutions existantes et les idées déjà remontées
- Avoir des espaces d’échanges avant tout physique et aussi numérique (phygital)
- Faciliter la conception des solutions par des rencontres citoyen/ville (café citoyen, comité de quartier, asso...)
- Co-construire des solutions simples (bon sens), et accessible pour tous
- Sensibiliser et accompagner la conception de solutions pensées pour tous (pédagogie)
- Mettre en place des solutions participatives et interactives
- Un processus décisionnel rapide, direct (sans relais) et sans marche arrière « go/no go »
- Avoir les bons acteurs décisionnaires et experts dans les groupes de travail (proximité et efficacité)
- Partager l’avancement des projets et la mise en place des solutions sur tous les moyens de communication de la ville. Notamment les réseaux sociaux, l’appli, le magazine municipal
- Les projets doivent être abordés sous tous les angles (réalisation physique, pédagogie, communication, ...)

SYNTHESE DES ATELIERS “j’ai une idée...”



AVANT

PENDANT

APRES

Les principaux jalons souhaités pour la conception et la mise en place d’une solution

- Informer les concitoyens
- Impliquer les concitoyens
 - Conseil de quartier
 - Café citoyen
 - Journal municipal
- Inviter les riverains
- Contacter par téléphone les personnes qui ont dit être intéressées par l’idée (inscrites pour être prévenues)
- Mettre en place la concertation publique en présence des élus
- Evaluer le besoin commun

Du besoin à l’idée

- Mettre en avant les avantages par rapport à l’existant
- Evaluer les nuisances de la solution
- Faire des réunions de coordination régulières
- Identifier des petits groupes de travail avec des leaders et un suivi municipal
- Mettre à disposition un expert par thématique
- Mettre en place un espace de communication virtuel + physique
- Rencontre avec l’ élu + réponse officielle (Go/no Go)

De l’idée à la solution

- Suivre l’évolution de la solution
 - Grâce à un outil numérique pour le grand public
 - Grâce à des partages en présentiel pour l’équipe de mise en œuvre
- Mettre à l’honneur les personnes qui ont participé à la mise en place de la solution
- Mettre en place un suivi municipal et concerté avec les habitants (évolution du projet)

De la solution au projet évolutif

Avoir en parallèle :

- **un mode opératoire pour les personnes impliquées dans un projet (numérique et physique)**
- **un autre pour les personnes qui souhaitent être informées (tous les publics)**
 - La solution doit permettre la mise en relation
 - Mettre en place un réseau (physique) d’habitants
 - Mettre en place un réseau de voisins et partenaires en ligne
 - Organiser des événements facilement : Ateliers / RDV / Réunions / Café citoyen
 - Pouvoir voter en ligne par rapport à une idée (rebondir et ajouter des idées)
 - Mettre en place un espace collaboratif et numérique de projet dans lequel on voit la chronologie du projet étape par étape et les échanges
 - Travailler en partenariat : porteurs de projet/services de la ville
 - Avoir un animateur/un référent Ville dans le projet qui anime le suivi et les réponses (garant de l’avancée)



SYNTHESE DES ATELIERS “j’ai un problème...”

1. Les thèmes sur lesquels ils ont souhaité réfléchir

- Danger sur la chaussée (x2)
- Voiture mal garée (gênante)
- Déchets sur la voie publique

Les enjeux majeurs identifiés
qui guideront la conception

Accéder et utiliser facilement la solution

Les participants qui remontent un problème ont en grande partie besoin que celui-ci soit réglé rapidement.

Ceux sont des citoyens motivés par l’intérêt commun ou leur intérêt propre.

Ils expriment également un souci d’économie et un énorme besoin de suivi et de réponse.

3. Usages partagés

Quelles sont les habitudes et pratiques partagées par les usagers ?

A ce jour, les usagers ne savent pas avec précision comment faire remonter un problème ni à quel service s’adresser.

Les pratiques sont :

Pour la phase AVANT, pour se renseigner : tous les moyens possible

Pour la phase PENDANT, pour faire part d’un problème : tous les moyens connus (y compris police et pompier)

Pour la phase APRES, ils souhaiteraient que la prise en compte de leur signalement fasse l’objet d’un suivi rapide et personnalisé

4. Les freins

Les remontées ne doivent pas ...

- Etre mise dans le tiroir des oublis
- Rester sans réponse ni suivi
- Faire l’objet de réponses jargonnantes ou technocratiques
- Etre redondantes

La solution ne doit pas être...

- Etre compliquée (passer par plusieurs étapes)
- Payante
- En panne
- Intrusive (confidentialité)
- Favoriser la délation
- Déshumanisée
- Créer des messages intempestifs

5. Attentes et souhaits

Quels besoins et attentes les usagers identifient-ils ?

- Avoir une réponse (ultra) rapide et une information sur le délais de résolution
- Avoir un suivi de dossier en temps réel
- Respecter les libertés individuelles
- Avoir le moyen de savoir qu’un problème a déjà été signalé et connaître à quelle étape de résolution il en est
- Utiliser le même canal pour la signalisation et la réponse
- Etre entendu, reconnu et être sûr que ça avance
- Apporter une solution durable (prendre de la hauteur pour prendre le problème à la source)

La solution doit ...

- Rassurante
- Etre accessible à tous et gratuite
- Apporter des résultats visibles
- Etre simple, rapide et intuitive (téléphone ?)
- Etre Multicanale (numérique et autres)
- Etre Disponible 24h/24 et 7j/7 et visible
- Guichet commun/Centralisée quelque soit le moyen d’entrée (le 19)
- Dépasser les limites de la ville
- Apporter une réponse individuelle, personnalisée
- Prendre en compte les degrés d’urgence
- Valoriser l’implication citoyenne (pédagogie)

SYNTHESE DES ATELIERS “j’ai un problème ...”



AVANT

PENDANT

APRES

Les principaux jalons souhaités pour la conception et la mise en place d’une solution

➤ Informer les citoyens des solutions existantes : campagne de communication multicanale:

- SMS
- Télévision locale
- Site internet
- Réseaux sociaux
- Magazine de la ville
- Courriel, newsletter
- Journaux locaux
- Panneaux d’affichage
- Sur les véhicules municipaux
- En Mairie
- Prospectus
- Ecoles
- Réunions de quartier

- Outil numérique (multi canal) de remontée:
 - Saisie facilitée (mots clés simples)
 - Géolocalisation de l’anomalie lors de la saisie
- Accueil téléphonique 24/7
- Guichet unique (multi-services, multi-villes) avec redirection des demandes aux services correspondants
- Appui de l’ élu si nécessaire

- Suivi personnalisé de l’avancement du traitement de la remontée :
 - Accusée de réception
 - Validation du traitement (coût, délai, ...)
 - Résolution/Fin des travaux (photo)
 - Remerciements
 - Numéro de suivi type Colissimo
- Communication à l’ensemble des citoyens (Réseaux sociaux, ...)
- Cartographie (numérique et physique) des anomalies en cours de traitement (+ état d’avancement : vert / orange/ rouge)
- Statistiques des résultats

- La solution encourage le développement de l’esprit citoyen (grâce à vous, la ville avance) : pédagogie citoyenne
- La solution est omnicanale et continue (même canal de communication utilisé tout au long du processus pour une demande)
- La solution est adaptée au quotidien des citoyens :
 - degrés d’urgence, rapidité de la réponse, du traitement, ...
 - simplifiante (multi-villes, multi-services, ...)