

RENCONTRE DES USAGERS DE L'APPLICATION BIEN VU

SOMMAIRE

1	Contexte et déroulé de l'atelier.....	2
2	Synthèse des contributions recueillies lors de l'atelier	2
2.1	Questions/réponses à la suite des présentations introductives	2
2.2	Atelier 1 – Types de signalement et suivi de traitement des signalements.....	3
2.3	Atelier 2 – Ergonomie de l'application	4
2.4	Autres contributions recueillies.....	6
3	Synthèse des contributions recueillies dans le questionnaire	6

1 Contexte et déroulé de l'atelier

L'atelier s'est déroulé le jeudi 8 février de 19h à 21h, au siège de Plaine Commune. Environ 20 personnes y ont participé, qui s'étaient préalablement inscrites *via* l'application bienVU. L'objectif était de cibler des utilisateur·rices régulier·es de l'application.

Les agents de Plaine Commune ont tout d'abord présenté l'application bienVU : origine, évolutions passées et à venir, chiffres clés, traitement des signalement et compétences de Plaine Commune. Un temps de questions/réponses a été organisé à la suite de cette présentation.

Les participant·es ont travaillé par table de 6 à 8 personnes pour répondre collectivement aux questions listées dans la partie 2 de ce compte-rendu. Ils/elles ont tout d'abord travaillé sur les types de signalement et le suivi de traitement des signalements, puis sur les idées d'amélioration de l'ergonomie de l'application. Une restitution collective a enfin été organisée, durant laquelle un·e porte-parole par table a restitué au reste de la salle les principaux échanges de son groupe.

Les intervenant·es :

- **Corentin Duprey**, Vice-président en charge de la Qualité du cadre de vie, du traitement et de la collecte des déchets
- **Foulques Renard**, Délégué à la démocratie locale
- **Lounes Yahmi**, Responsable du secteur gestion des demandes des usagers, Direction des Services Techniques Mutualisés

2 Synthèse des contributions recueillies lors de l'atelier

2.1 Questions/réponses à la suite des présentations introductives

- **Question** : Sur quelle version d'Android l'application était-elle disponible ? Il faut penser aux anciens téléphones.

Réponse de Plaine Commune : L'application se trouve sur une version assez récente. Il est en effet nécessaire de faire les mises à jour régulièrement.

- **Question** : Il y a des endroits où les signalements sont récurrents. Y a-t-il des sanctions pour les contrevenants ?

Réponse de Plaine Commune : La sanction relève du pouvoir de police des maires des communes et non de Plaine Commune.

- **Question** : Quels sont les horaires de traitement des anomalies et les délais de réponse ?

Réponse de Plaine Commune : Cela dépend des métiers concernés. Les urgences sont traitées en priorité, et nous nous améliorons tous les jours : les sujets du quotidien sont généralement traités dans un délai de 24h.

- **Question** : Pendant combien de temps les signalements résolus restent-ils visibles sur la carte ?

Réponse de Plaine Commune : Elles ne disparaissent jamais.

- **Question** : Les quais sont très empruntés par les vélos mais il n'y a pas d'éclairage public. Qui est en chargé de cet espace ?

Réponse de Plaine commune : Nous allons étudier la question.

2.2 Atelier 1 – Types de signalement et suivi de traitement des signalements

2.2.1 Les types de signalement proposés sur l'application répondent-ils à vos besoins ?

Plusieurs personnes estiment que les catégories et sous-catégories proposées sont **trop nombreuses**, ce qui rend le dépôt d'un signalement long et complexe. Par ailleurs, la catégorisation est parfois **redondante et peu compréhensible**, comme pour les exemples suivants :

- Différence peu claire entre « Propreté », « Problème de collecte des déchets » et « Objets abandonnés ».
- Sous-catégories « Végétation spontanée » et « Accumulation des feuilles » au sein de la catégorie « Propreté », mais pas au sein de la catégorie « Espaces verts – Végétaux – Animaux ».

Les participant-es proposent donc de **revoir et simplifier l'arborescence des catégories**, pour les rendre plus accessible et faciliter le dépôt des signalements. Des propositions d'amélioration de l'ergonomie de l'application au moment du choix de la catégorie sont également listées en partie 2.3.2 (Remplir le formulaire de dépôt d'un signalement).

2.2.2 Quelles catégories devraient être ajoutées selon vous ?

Les participants listent les sujets suivants à ajouter :

- Sous-catégorie « Corbeille de rue » au sein de la catégorie « Propreté »
- Marquage au sol manquant
- Poubelle manquante
- Éclairage manquant
- Bateaux voyé détérioré
- Bouteille de protoxyde d'azote
- Armoire de fibre optique ouvert ou dégradé
- Squat
- Amélioration de l'espace (par exemple pour signaler le besoin de créer une marche)
- Sécurité / hygiène
- Catégorie « Autre »

Des participant-es souhaiteraient augmenter le champ d'action de bienVU, à l'image de Paris Ma Ville, pour signaler les problématiques d'incivilités, de sécurité, de mauvaise utilisation de l'espace public (pistes cyclables, passages piétons etc.).

2.2.3 Comment souhaiteriez-vous être informé-es du traitement d'un signalement ?

Les participants citent plusieurs propositions pour améliorer le suivi du traitement des signalements :

- Recevoir un retour complet avec une/des **photo(s)** ou une **vidéo** à l'appui qui prouve la **résolution** du problème.
- Si le problème ne peut être réglé tout de suite, **indiquer les raisons de cette attente et le délai de résolution estimé**.
- **Lorsque le signalement est en dehors des compétences de Plaine Commune, fournir une réponse plus détaillée que celle qui existe aujourd'hui** : quelle est l'institution compétente, quelles sont les coordonnées de la personne en charge, Plaine Commune a-t-elle déjà pris contact avec cette institution ? De manière générale, les participant-es souhaitent suivre le traitement du signalement, même s'il sort de la compétence de Plaine Commune.

Les participants évoquent surtout le besoin de **pouvoir « rouvrir » un signalement clôturé dans le cas où le problème signalé n'a pas été traité**, ou bien **d'ajouter un bouton permettant d'indiquer que le problème n'est pas traité**. Ils/elles expliquent qu'il est très récurrent qu'un signalement soit indiqué comme « traité » alors que ce n'est pas le cas, et ce sans explication.

2.3 Atelier 2 – Ergonomie de l'application

Les participant-es étaient invité-es à proposer des idées d'amélioration de l'ergonomie de l'application, pour chacune des espaces/étapes existantes sur l'application. Ces idées sont synthétisées ci-dessous.

2.3.1 Localiser une anomalie

- Améliorer la **précision de la géolocalisation** qui ne fonctionne pas très bien (un participant cite le système de positionnement Galiléo qui est plus précis).
- **Mettre à jour la carte utilisée** : plusieurs rues n'existent pas ou sont mal nommées. **Permettre l'affichage de tous les quartiers** : certains quartiers ne s'affichent pas sur la carte (Les Tartres à Saint-Denis, certains quartiers à Pierrefitte et à Stains).
- Permettre le **choix du fond de carte (plan ou satellite)**, car la vue aérienne actuelle consomme beaucoup de données et a du mal à charger.
- Ajouter la fonctionnalité de « *drag and drop* » pour **glisser le curseur de localisation sur la carte** : la fonction « appui long » n'est pas intuitive.
- **Griser les zones où il n'est pas possible de déposer un signalement** (zones hors compétences de Plaine Commune notamment).
- *Remarque des participant-es* : Le système des **adresses favorites** est très peu utilisé, car il n'est pas connu des utilisateur-rices.

2.3.2 Remplir le formulaire de dépôt d'un signalement

- **Améliorer le système d'ajout de photo** :
 - L'ajout d'une deuxième photo ne fonctionne pas, il faut sortir du signalement en cours et recommencer.
 - Il n'est pas possible de déposer un signalement avec plus d'une photo sur iPhone.

- **Retirer l'obligation d'ajouter une photo au formulaire de signalement** : si le signalement est fait plus tard et que le/la signaleur·euse n'est plus sur place, il/elle n'a en effet pas la possibilité de prendre une photo. Par ailleurs, certaines personnes ont des téléphones qui ne permettent pas les photos de bonne qualité.
- **Augmenter le nombre de caractères maximum** dans le champ de description du signalement, et permettre son remplissage par **saisie vocale**.
- **Ajouter la possibilité d'indiquer si le problème est grave/urgent** (coupure d'eau ou d'électricité par exemple).
- Plusieurs idées sont listées pour améliorer le choix de la catégorie de signalement :
 - Lors du choix du type de signalement, ajouter un **moteur de recherche** pour faciliter et accélérer la recherche.
 - **Supprimer les étoiles (favoris) dans les catégories de signalement** : les utilisateur·rices ne s'en servent pas ou ne comprennent pas leur utilité.
 - Ajouter des **codes couleurs** pour chaque catégorie.
 - **Ajouter des pictogrammes pour chaque sous-catégorie** (ils existent aujourd'hui uniquement pour les catégories de base).
 - Ajouter un **symbole qui permet de comprendre l'existence ou non des sous-catégories**.
- *Bugs remonté par les participant·es*
 - *Le type de signalement signalé au départ est parfois différents lors de la validation du signalement.*
 - *L'ajout du type de signalement est obligatoire, mais ce n'est pas indiqué sur le formulaire de dépôt (alors que c'est le cas pour la photo)*

2.3.3 Consulter les anomalies existantes

- **Ajouter un bouton « like » sur un signalement en cours** pour « promouvoir » une demande d'intervention et indiquer le que problème n'est pas encore résolu. Cela permettrait également d'éviter les signalements en doublon.
- Sur les signalements clôturés et traités, **modifier le pouce en cœur pour transmettre les félicitations** aux agents.
- **Supprimer les anciens signalements clôturés** au bout d'un certain temps. Ils polluent en effet la carte, sont peu visibles et freinent le signalement.
- **Permettre l'affichage des signalements sur un seul et même sujet** grâce à un système de filtres par catégories.
- **Permettre l'affichage des signalements les plus récents** grâce à un système de filtres par date.

2.3.4 Utiliser son espace personnel

- **Allonger l'historique des signalements visible sur l'espace personnel**. Certain·es participant·es disent par ailleurs qu'ils/elles n'arrivent pas à les visualiser.
- **Ajouter un espace pour modifier les préférences de notifications** (par mail, par SMS, par Whatsapp, directement sur l'application).
- **Ajouter un système de gratification pour les contributeur·rices les plus assidu·es** : « super contributeur·rice » avec des niveaux ou des étoiles.

2.3.5 De manière générale, avez-vous d'autres idées pour améliorer l'ergonomie et l'utilisation de l'application ?

- **Proposer une petite formation des utilisateur·rices**, par exemple grâce à une vidéo disponible sur l'application, car plusieurs fonctionnalités ne sont pas connues et ont été découvertes pendant l'atelier (par exemple la possibilité de déclarer une anomalie comme résolue et système des adresses favorites).
- **Retirer le message d'accueil** « Bienvenue, merci d'utiliser l'application bienVU » qui s'affiche à chaque fois et qui fait perdre du temps.
- Ajouter la **possibilité de supprimer ou de modifier un signalement déposé**, afin de compléter des informations, d'ajouter une photo, de corriger une erreur, ou si le problème est résolu avant l'intervention de Plaine Commune.
- **Améliorer le process de dépôt d'un signalement** : proposer un **parcours de dépôt avec des étapes**, au lieu de devoir revenir en arrière constamment. Une idée de parcours différent : prise du cliché, puis géolocalisation automatique *via* la photo, puis ajout du type de signalement.
- **Permettre la création d'un signalement multiple** (par exemple un meuble abandonné, des débris et des rats) : aujourd'hui il faut créer trois signalements différents.
- Si un incident est déjà ouvert pour le même motif, Plaine Commune pourrait « **regrouper** » les **incidents** : l'information lors de la résolution de l'incident serait communiquée à tous·tes les déclarant·es.
- **Afficher à l'ouverture de l'application les alertes eau/électricité urgentes en cours**, afin d'éviter que tout le monde ne signale le même problème (icône « perturbations en cours » par exemple).
- **Ajouter l'adresse de contact contact@plainecommune.fr dans les CGU** et dans les paramètres de l'application.
- Si plusieurs signalements sont déposés dans la même journée, **bannir l'utilisateur·rice pendant quelques jours**.
- *Bug remonté par les participant·es : il faut quitter l'application puis la rouvrir pour faire un deuxième signalement.*

2.4 Autres contributions recueillies

Plusieurs participant·es soulignent la qualité et l'utilité de l'application bienVU. Ils/elles estiment qu'il faudrait **agir en priorité à la source, en sanctionnant les responsables des incivilités**. La question de la **sensibilisation** est également évoquée, notamment dans les écoles, afin d'éduquer les enfants à la bonne utilisation de l'espace public.

3 Synthèse des contributions recueillies dans le questionnaire

Afin de s'inscrire à l'atelier, les participant·es ont répondu à un questionnaire diffusé sur l'application bienVU. Hormis les questions de profil et de contact, ils/elles pouvaient répondre à la question : « **Avez-vous d'ores et déjà des idées d'amélioration de l'application bienVU ? Ou bien y a-t-il des bugs ou des problèmes que vous souhaitez signaler ?** ». Les 56 réponses recueillies concernaient les sujets suivants (en vert les sujets traités lors de l'atelier) :

- Améliorer la géolocalisation sur la carte (8 contributions)
- Ajouter la possibilité de demander la réouverture d'un signalement marqué comme clôturé (5)
- Sanctionner directement les personnes qui commettent des incivilités (4)
- Fournir une preuve avec une photo du bon traitement du signalement (4)
- Ajouter la possibilité de modifier ou de supprimer un signalement après l'avoir publié (2)
- Les photos intégrées lors de la résolution du problème ne sont parfois pas les bonnes (2)
- Rendre visible sur la carte les zones où Plaine Commune n'a pas la compétence pour intervenir (1)
- Supprimer le message de bienvenue qui apparaît systématiquement à l'ouverture de l'application (1)
- Ajouter la possibilité de liker un signalement pour le valoriser et appuyer sur l'importance qu'il soit traité (1)
- Simplifier les catégories de signalement (1)
- Ajouter une catégorie « opérateur fibre » pour les signalements qui concernent les bornes (1)
- Plusieurs personnes évoquent le fait que de nombreux bugs existent sur l'application, qui n'est pas très intuitive pour les personnes peu à l'aise avec le numérique (signalisation trop longue, menu pas optimal, etc.) (6)
- Ajouter une messagerie ou une FAQ pour remonter les problèmes de fonctionnement, mettre l'application en open source pour que d'autres collectivités puissent en profiter et également améliorer les bugs (2)
- Lors du dépôt d'un signalement, informer l'utilisateur des jour et horaire de passage des encombrants ou du nettoyage dans la rue concernée (2)
- Activer la fonctionnalité « Déclarer comme résolue » qui ne fonctionne pas (1)
- Ajouter une catégorie « vélo abandonné » pour les vélos qui « squattent » les stationnements vélos (1)
- Ajouter une catégorie « arbre à planter » (1)
- Mieux communiquer autour de l'application pour la faire connaître (1)
- Le mail n'est pas mémorisé d'un signalement à l'autre (1)
- Centraliser les signalements au sein d'une seule application pour toutes les échelles (Plaine Commune, Ville, police municipale etc.) (1)
- *8 personnes disent ne pas avoir d'idées, et 9 personnes disent en avoir mais sans développer*

4 Les engagements de Plaine Commune pour la suite

Une synthèse des échanges sera transmise aux participant·es

Un retour plus détaillé sur les actions reprises par Plaine Commune et sur leurs modalités de mise en œuvre sera communiqué dans les 2 mois. Cette réponse sera transmise aux participant·es, et diffusée sur le site de Plaine Commune.