

Évaluation intermédiaire de la plateforme *Lausanne Participe*

Présentation des principaux résultats

Février 2022



Ville de Lausanne



La plateforme *Lausanne participe*, qu'est-ce que c'est ?

- *Lausanne participe* est la nouvelle plateforme numérique de participation de la Ville de Lausanne. Elle a été lancée le 20 avril 2021 pour une phase pilote de 6 mois grâce au soutien d' *eGovernment Suisse*.
- Au moment de la présente évaluation intermédiaire, elle accueillait trois démarches participatives:
 - La Boîte à idées qui invite la population à proposer des idées pour rendre la Ville ou un quartier plus agréable à vivre;
 - Les Jardins de poche invitant la population à déposer des demandes pour mettre en culture des petits espaces verts en ville par le biais d'un permis de végétaliser;
 - Les Forums des Plaines-du-Loup permettant de participer au projet d'écoquartier du même nom et à sa future gouvernance participative.

Le mandat

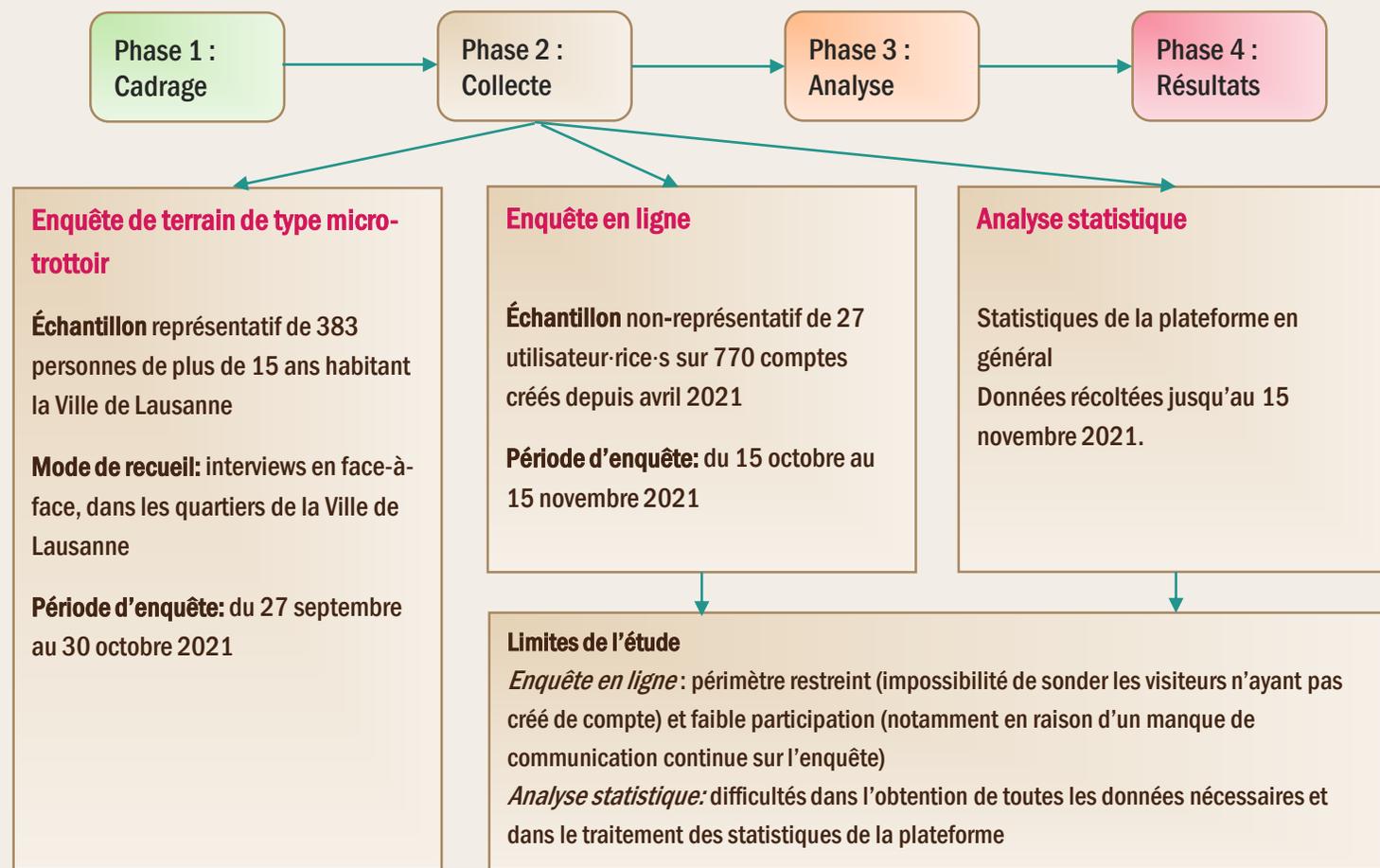
La demande de la Ville de Lausanne

Six mois après le lancement de la phase pilote de *Lausanne participe*, la Ville de Lausanne a souhaité faire une **évaluation intermédiaire** de cette nouvelle plateforme, avec pour principal objectif de faire un point de situation sur :

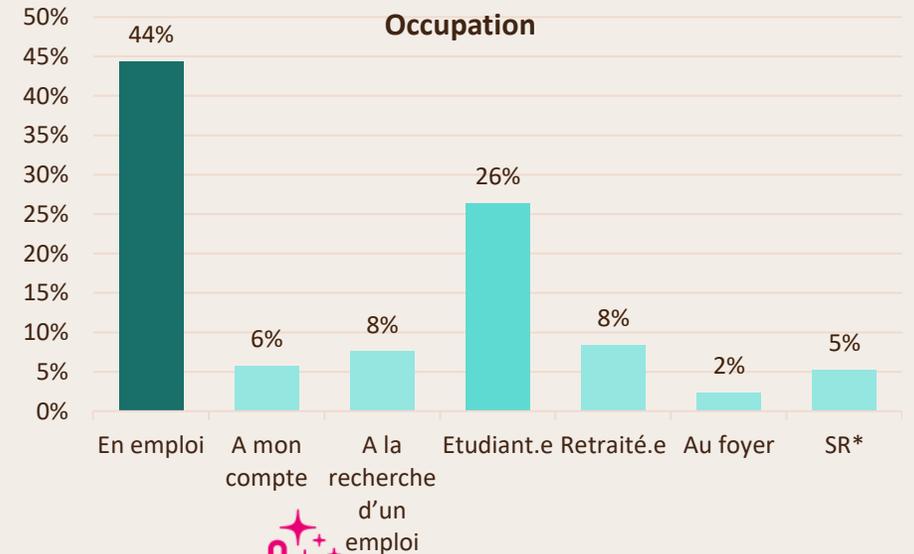
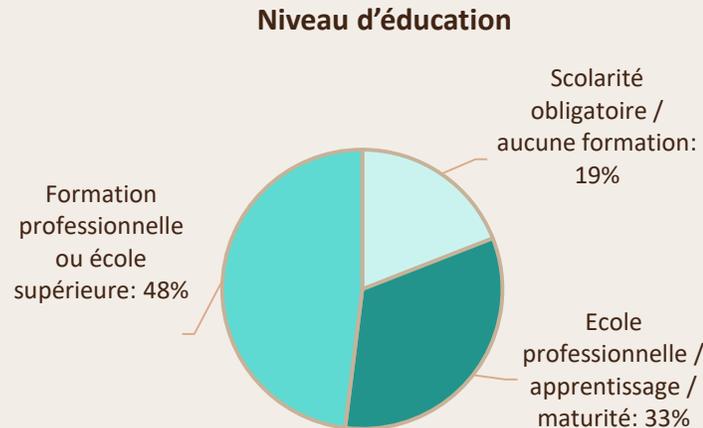
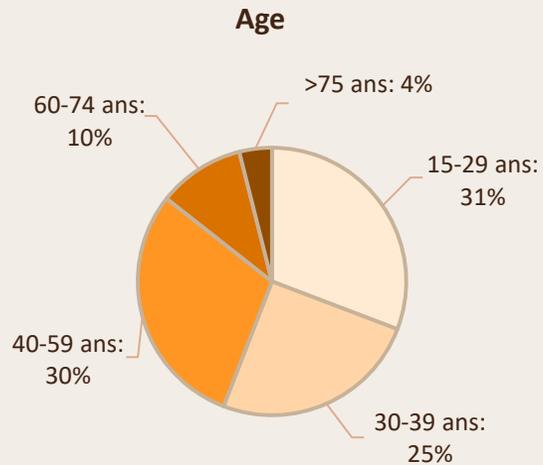
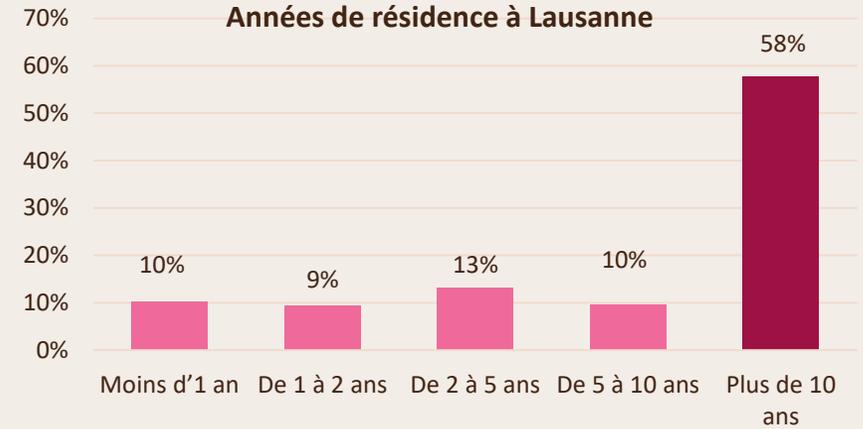
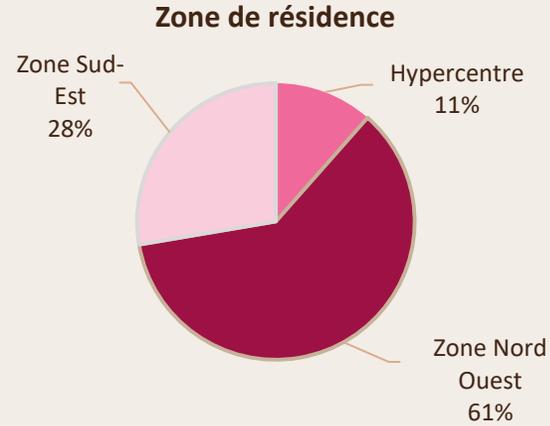
- sa notoriété
- sa fonctionnalité
- le niveau de satisfaction de la population
- et de lister les améliorations à envisager.

De plus, la Ville souhaitait connaître les éventuels freins à la participation et identifier les pistes pour surmonter ces obstacles.

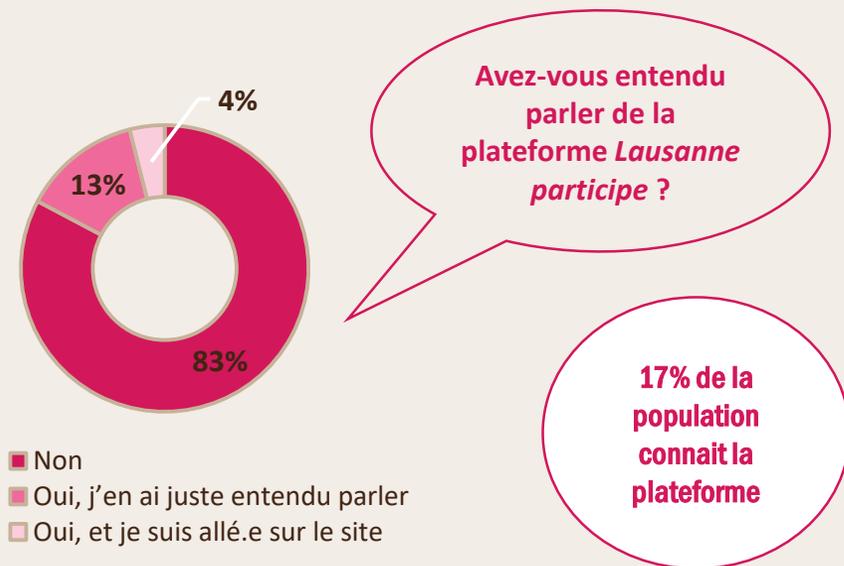
La proposition de Laoulia



Échantillon représentatif de l'enquête micro-trottoir



Notoriété de la plateforme et profil des participants



❑ Près d'une personne sur cinq connaît la plateforme 6 mois après son lancement ; sa notoriété est en augmentation.

- *Sa visibilité pourrait être augmentée, notamment grâce au site internet de la Ville*
- *Une communication continue après son lancement aurait pu accroître sa notoriété*

❑ Ce sont surtout les personnes avec un niveau d'éducation supérieur, habitant l'hypercentre, plutôt retraité-e-s et étudiant-e-s qui **connaissent** la plateforme. Concernant son **utilisation**, ces mêmes catégories se retrouvent ; avec une prédominance de personnes de moins de 60 ans.

Face à ce constat, il est suggéré de faire **connaître les démarches participatives** et les moyens de participer par un plan de communication comprenant une **communication adaptée et continue** centrée sur la plateforme (moyens de communication traditionnels et numériques, actions et relations citoyennes de proximité).

Depuis la présente évaluation intermédiaire, la Ville de Lausanne a :

- lancé la diffusion d'une **newsletter trimestrielle** pour les personnes inscrites sur *Lausanne participe* (et ayant validé l'option de réception);
- vise à diversifier les projets participatifs publiés sur la plateforme afin de susciter l'intérêt et la participation d'un public varié;
- acquis un **vélo-cargo** aux couleurs de la plateforme, mis à disposition des services pour promouvoir leurs démarches participatives dans les quartiers.

La Ville est également en train de développer l'axe «**eParticipation**» dans le cadre de la stratégie communale en matière de participation en cours d'élaboration et qui fera l'objet d'un plan de communication global.

Appréciation de la plateforme et intérêt à participer

- Les 4/5 des personnes interrogées trouvent qu'il est **important de participer** aux projets de la Ville et souhaitent **être informées sur Internet** ou de manière traditionnelle (affiches et « tout ménage »).
- Toutefois, les connaissances de la population sur la participation sont à renforcer
 - *peu de personnes connaissent les possibilités de participation offertes par la Ville*
 - *seuls 1/3 des répondant-e-s ont déjà entendu parler d'une démarche participative*
- Les **moyens de participation préférés** sont :
 - *une plateforme électronique / site internet (34%)*
 - *des études ou sondages (28%)*
 - *une participation à des assemblées ou réunions de quartier (21%)*
- La plateforme **fonctionne bien d'un point de vue général**, avec encore quelques aspects techniques à améliorer et une expérience utilisateur-trice-s à renforcer
- La **conception de la plateforme n'est pas un frein à la participation** de la population. Elle est appréciée au niveau de:
 - *L'ergonomie, l'accessibilité, l'envie de participer et les fonctionnalités*

Participer, ça intéresse!

La conception de *Lausanne participe* est appréciée

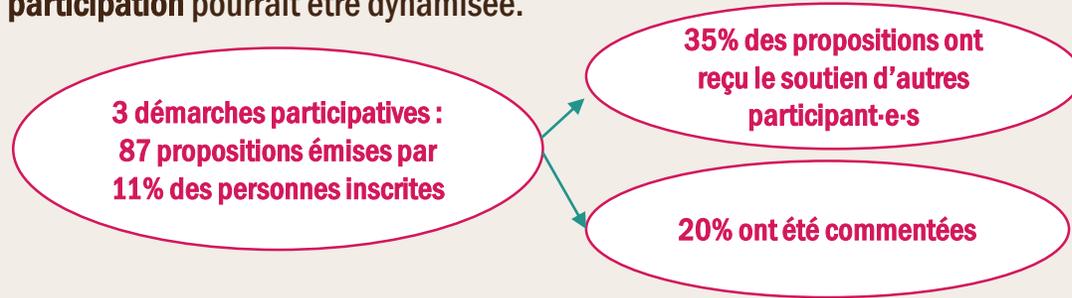
Globalement, il est proposé de renforcer la connaissance des démarches participatives et de *Lausanne participe* au sein de la population, en diffusant un message concis et répété, basé sur les atouts, les valeurs et les apports de la participation. Quant aux fonctionnalités de la plateforme, l'évaluation a permis de souligner certains aspects techniques à améliorer malgré une appréciation générale positive en matière de conception.

En ce sens, la Ville de Lausanne :

- souhaite mobiliser une plus grande part de sa population et l'inviter à participer en développant des actions dans les quartiers notamment et en vulgarisant les démarches participatives autour d'un message clair;
- poursuit le renforcement des fonctionnalités de la plateforme, de son monitoring et de sa sécurité (contrôle régulier des comptes créés et protection des données notamment);
- travaille à la résolution des problèmes rencontrés et à la simplification du processus d'inscription;
- continue à faire évoluer la plateforme *Lausanne participe* afin d'améliorer l'expérience utilisateur-trice.

Dynamiser la participation sur la plateforme

- ❑ La participation pourrait être dynamisée.



- ❑ L'animation et l'attractivité de la plateforme sont à renforcer.

Les connections sont rares (moins d'une fois par mois en moyenne) en raison du manque d'actualités. Il faut qu'une plateforme soit régulièrement alimentée par de nouveaux contenus pour engendrer des visites et donner envie de se connecter.

- ❑ En identifiant les propositions selon le sujet, cela permettrait à la population de repérer facilement les thématiques qui les intéressent et de dynamiser la participation.

- ❑ Un temps de réponse plus court aux propositions permettrait de renforcer l'engagement des participant-e-s.

Plus une
plateforme
« bouge », plus
elle attire du
public

Un tri par
thématique
dynamise la
participation

Un temps de
réponse plus
court favorise
les
interactions

Il est proposé de renforcer l'animation de la plateforme en augmentant les ressources en matière de Community management et de mettre en place plusieurs actions pour dynamiser la participation (plus d'actualités, des filtres thématiques, un temps de réponse plus court et plus d'interactions).

Dans cette optique, la Ville de Lausanne :

- vise l'intégration au sein de la plateforme de toutes les démarches participatives menées par les services de la Ville;
- étudie les possibilités de classer les propositions par thématiques pour valoriser les sujets-clés qui intéressent la population ainsi que de développer un module «blog» ou «activités» pour informer continuellement sur les démarches participatives;
- évalue la possibilité de dynamiser les réponses aux propositions afin d'informer la population régulièrement de leur statut d'avancement et des activités mises en place.