CGDD - Design UX

Atelier de récolte des besoins

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Entrepreneurs d'Intérêt Général

Index

1 Présentation de l'atelier 03

- Objectif de l'atelier 04
- Déroulé de l'atelier 05
- Introduction du projet et de l'atelier 06
- Débat et parcours d'informations 08
- Cartes émotions et besoins psychologiques 09
- Génération d'idées et mise en commun 10
- Jeu de rôle et synthèse 12

2 Résultats de l'atelier 14

- La typologie des participants 15
- Débat et parcours d'informations 16
- Les besoins psychologiques 21
- Jeu de rôle et synthèse 27

3 Synthèse des résultats 28

- Offre de services 29
- Personae 36

Présentation de l’atelier

PRÉSENTATION DE L'ATELIER

Objectif de l'atelier

Qui ?

Deux ateliers de co-conception sont organisés comptant respectivement 5 et 4 participants (initialement 22 personnes recrutées mais chutes à cause des grèves).

Ces derniers sont représentatifs des profils de personae établis à partir de la recherche utilisateur menée en amont (experts et citoyens).

Quoi ?

L'atelier de co-conception a pour but de **rassembler des utilisateurs finaux du site afin de les faire interagir et exprimer des besoins et attentes par rapport à la future plateforme.**

Ces besoins ainsi récoltés par l'équipe Design permettront de concevoir un site qui puisse répondre au mieux aux attentes de chacun.

Comment ?

L'atelier se déroule en plusieurs temps et est animé par un facilitateur.

Ces 3 grands temps d'atelier ont pour but d'amener les participants à réaliser l'objectif initial fixé. Ici il s'agira de les amener, en intelligence collective, à exprimer leurs besoins et attentes par le biais d'outils variés.

PRÉSENTATION DE L'ATELIER

Déroulé de l'atelier

9h30 - 9h45	9h45 - 10h00	10h00 - 10h30	10h30 - 11h00	11h00 - 11h30	11h30 - 12h00	12h00 - 12h30
15 min	30 min	30 min	30 min	30 min	30 min	30 min
Accueil des participants et présentation du projet	Présentation des participants et icebreaker	Présentation de sujets d'actualité et débat	Introduction des cartes émotions et brainstorming	Mise en commun et brainstorming collectif	Regroupement des idées générées	Jeu de rôle pour synthétiser la matière produite

PRÉSENTATION DE L'ATELIER

Introduction du projet et de l'atelier

Depuis sa création en 2008, le Commissariat Général au Développement Durable (CGDD) éclaire et alimente, par la production de données et de connaissances, l'action du Ministère de la Transition Écologique et Solidaire sur l'ensemble de ses champs de compétences.

Le futur **site de diffusion de l'information liée à l'environnement et au développement durable** vise donc à **rationaliser l'information publique** dont le CGDD est producteur et agrégateur. Le but étant de faciliter l'accès aux connaissances, à l'expertise et aux services produits par le CGDD ainsi que par les acteurs publics de l'environnement et du développement durable en France.

Le site vise à offrir :

1 Un point d'accès unique d'informations sur le périmètre « Environnement et dév. durable » au bénéfice des utilisateurs dans toute leur diversité

2 Des offres de services aux usagers pour prolonger l'information en actions concrètes selon les usages identifiés lors de la recherche utilisateur (étude en ligne, entretiens, ateliers de co-conception)

PRÉSENTATION DE L'ATELIER

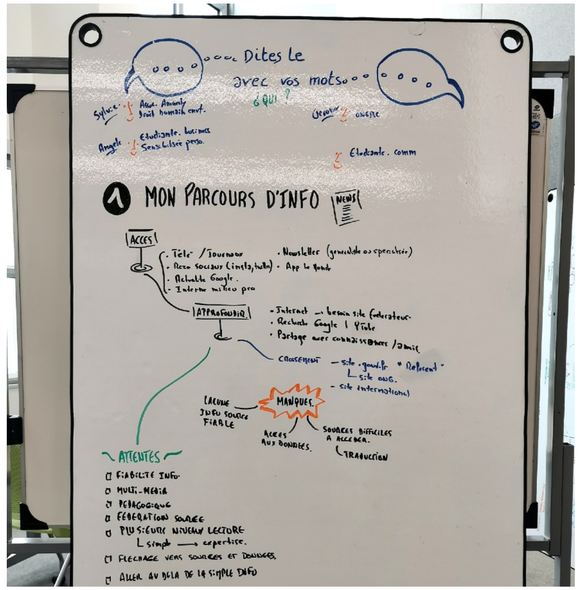
Introduction du projet et de l'atelier

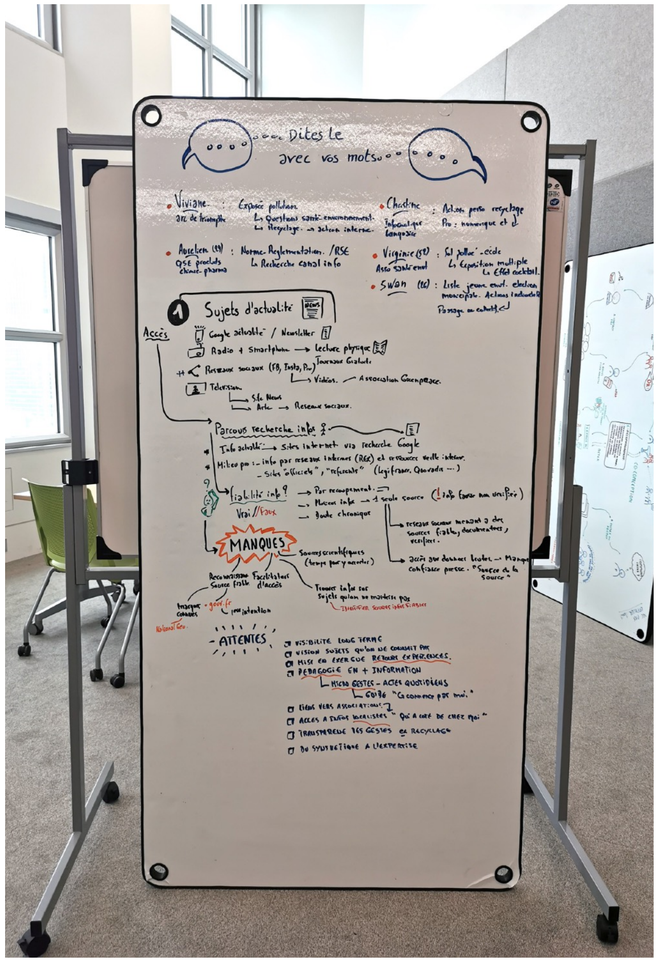
Quelques règles

- Nous sommes dans un cadre bienveillant donc on s'écoute parler et on respecte l'avis de chacun.
- Personne ne sait tout donc veillez à être suffisamment explicites dans vos propos et n'hésitez pas à poser des questions.
- Tout le monde autour de cette table à un niveau différent de connaissance au niveau des informations environnementales et de DD. Ce sont vos usages et non votre expertise.
- Sachez qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse car ce sont vos avis qui nous importent, donc exprimez vous !

PRÉSENTATION DE L'ATELIER

Débat et parcours d'informations





Dans quel but ?

Après avoir rappelé plusieurs sujets d'actualité qui ont marqué ces 6 derniers mois sur des thématiques variées (menaces sur la biodiversité, risques naturels, mobilité etc…), les participants échangent sur leur comportement en terme de consultation d'information :

1. Comment avez vous pris connaissance de ces évènements / Comment vous sont-ils parvenu ?
2. Avez-vous ressenti le besoin d'approfondir certains de ces sujets ? Si oui, quelles informations avez-vous recherchées et par quels moyens ?
3. Qu'avez-vous pensé des informations consultées/ qui vous sont parvenues ? Quels ont été les manques ?
4. Si le site que nous sommes en train de créer avait existé, qu'aurait-il pu vous apporter ?

PRÉSENTATION DE L'ATELIER

Cartes émotions et besoins psychologiques

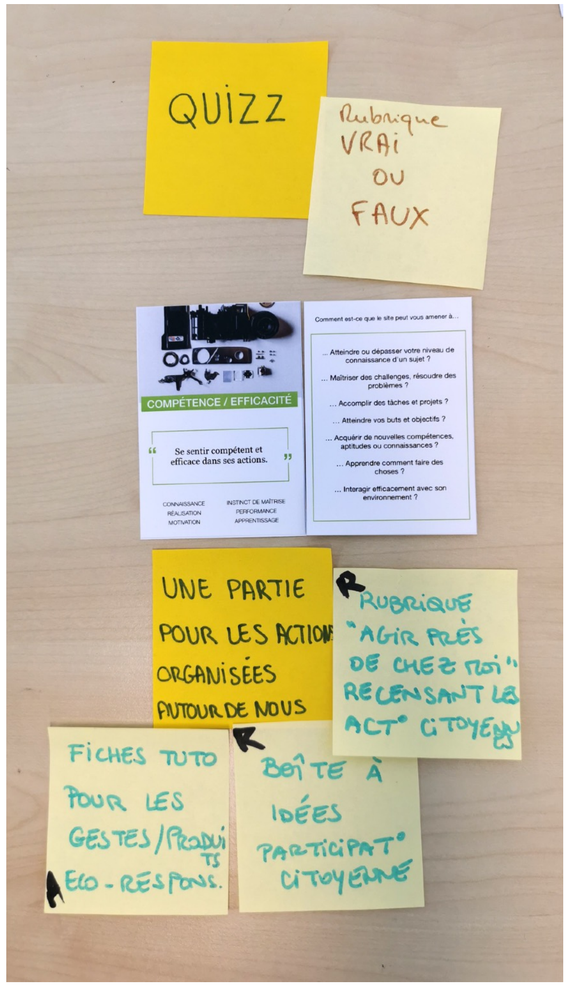
Dans quel but ?

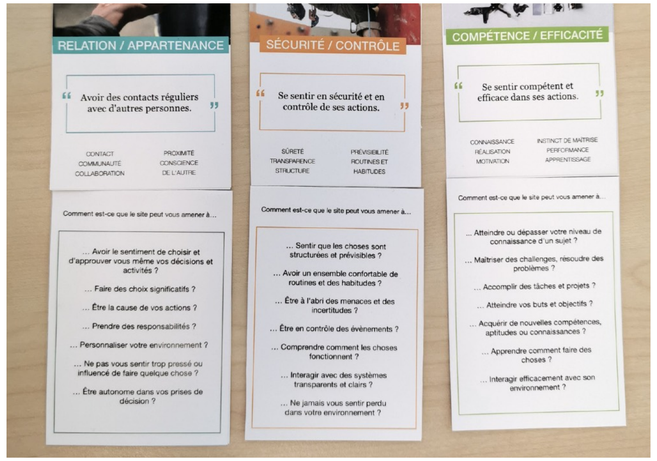
A présent les participants doivent **se projeter sur le futur site et imaginer les sentiments qu'ils souhaiteraient éprouver lors de leur navigation sur ce dernier.**

Des cartes d'émotions (représentant les besoins psychologiques utilisés en Design UX : Curiosité/Stimulation, Relation/Appartenance, Sécurité/Contrôle, Autonomie/Indépendance, Réalisation de soi/Sens, Efficacité/Compétence et Influence/Popularité) sont mises à leur disposition. Il leur est demandé d'en choisir 3 individuellement avant d'expliquer son choix aux autres participants.

PRÉSENTATION DE L'ATELIER

Génération d'idées





Dans quel but ?

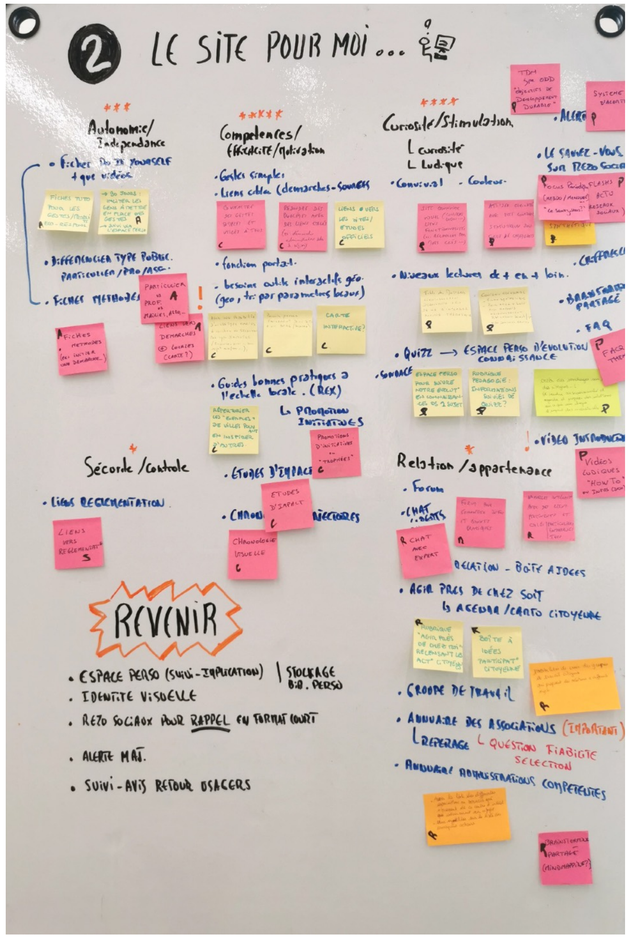
Après avoir choisi 3 cartes, les participants les retournent et **génèrent des idées de fonctionnalités ou services à partir des questions situées au dos des cartes.**

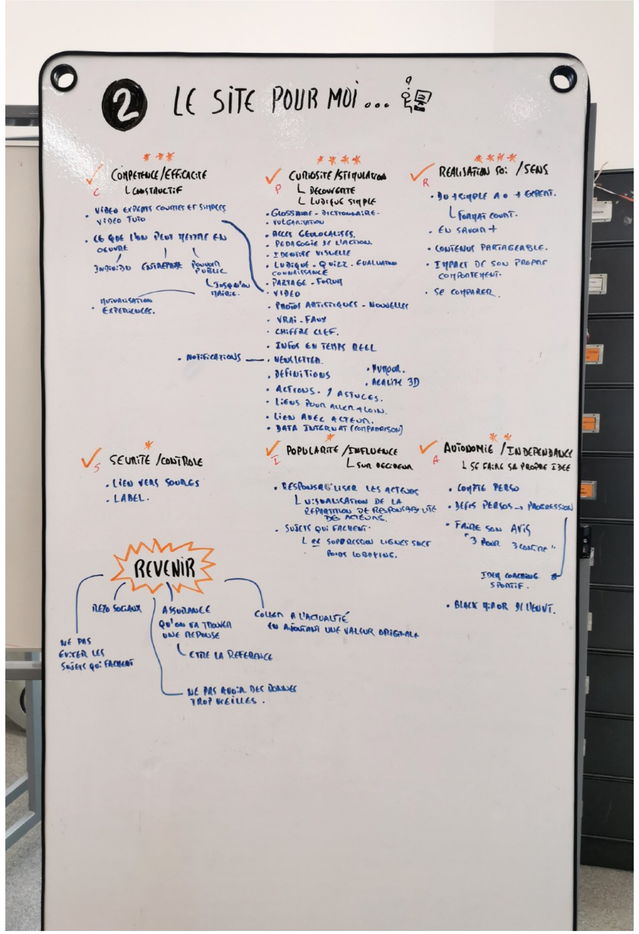
Ex : au dos de la carte 'Relation/Appartenance' figurent plusieurs questions dont celle ci :
« *Comment est ce que le site peut m'amener à mener des actions ensemble - collaborer ?* ».

Ensuite le participant va devoir noter toutes les idées qui lui viennent en tête, une idée par post it.
Ils peuvent bien entendu reprendre un sujet d'actualité pour trouver les émotions suscitées par de tels évènements et échanger avec d'autres participants pour brainstormer plus efficacement.

PRÉSENTATION DE L'ATELIER

Mise en commun et regroupement





Dans quel but ?

Suite à la génération des idées, les participants **mettent en commun leurs post its et challengent les idées de chacun.**

Une fois toutes les idées sorties et affichées devant tout le monde les idées sont regroupées par affinité. Des grands groupes se détachent alors en fonction des besoins psychologiques.

Pour finir, chaque participant prend 5 gommettes et vote pour les 5 idées qui lui paraissent être primordiales sur le futur site.

PRÉSENTATION DE L'ATELIER

Jeu de rôle et synthèse

Dans quel but ?

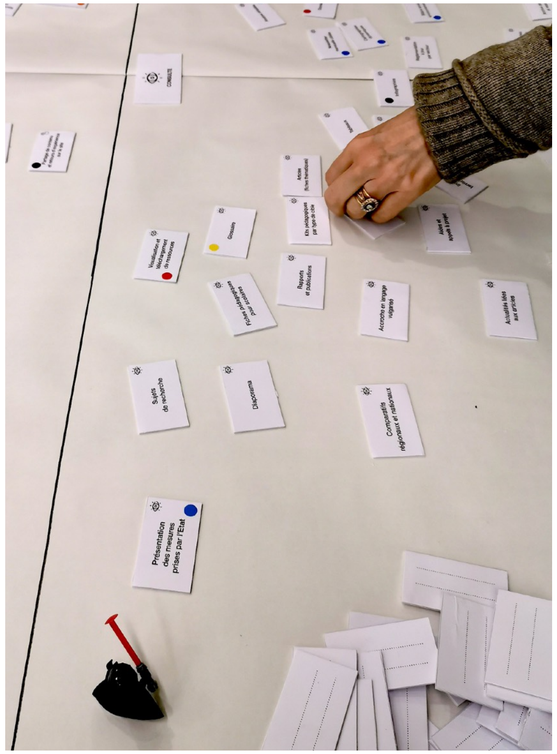
Le jeu de rôle a pour but de **responsabiliser chaque participant en lui attribuant une couleur et donc un persona.**

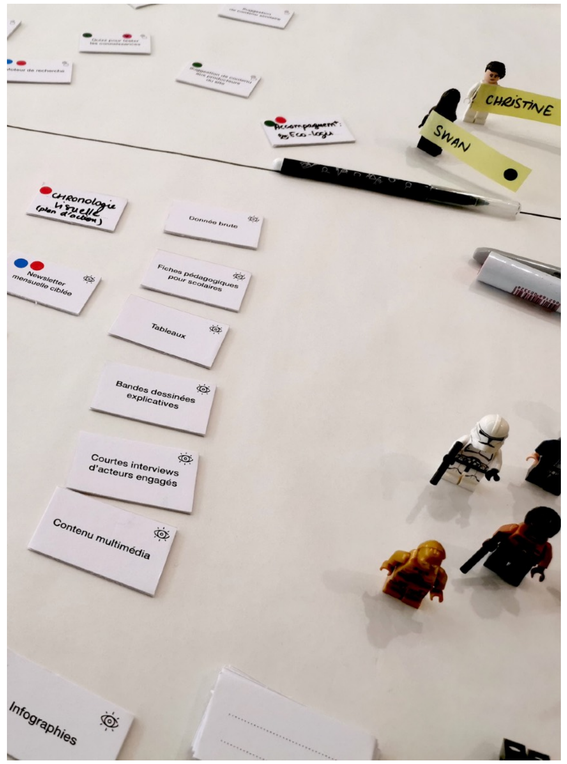
Grâce aux échanges précédent ce dernier va pouvoir **tracer son parcours idéal et ainsi comparer ses besoins -** en terme de type de besoin et de profondeur d'offre de service **-** avec les autres participants autour de la table.

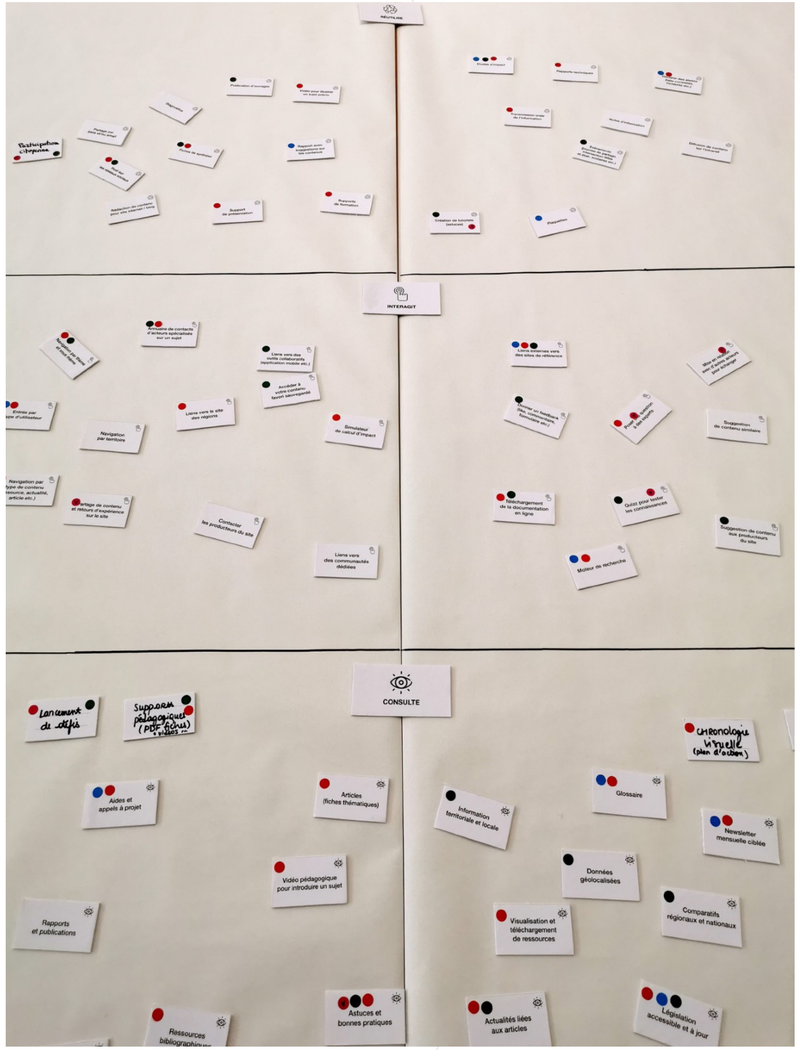
Cette synthèse permet ainsi de créer, ludiquement, **une expérience map non pas sous la forme d'un parcours avec étape mais par couche de service** (consultation, interaction et réutilisation).

PRÉSENTATION DE L'ATELIER

Jeu de rôle et synthèse







Résultats de l’atelier

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Typologie des participants

Viviane

Agent d'accueil à l'Arc de Triomphe
- Exposée à pollution et produits chimiques
- Se pose des questions sur santé/envir.
- Action de recyclage à titre personnel

Sylvie

Actuellement sans emploi
- Membre de Amnesty International
- Intérêt pour les causes qui allient droit humain et environnement

Jérome

ONERC (Observatoire National sur les Effets du Réchauffement Climatique)
- Au coeur du sujet de part sa profession

Britt

Etudiante en communication
- Actions personnelles

Swanilda

Liste jeune environnement pour les municipales
- Actions personnelles
- Passage au collectif

Christine

Informatique (cf. Interview)
- Action de recyclage à tittre personnel
- Eco-conception web

Aurélien

Responsable QSE (Qualité Sécurité Env.)
- Fait partie d'une entreprise de développement de produits chimie/pharma
- Norme réglementation RSE
- Recherche un canal d'informations

Virginie

Association Santé environnement
- Spécialisé dans la pollution des sols
- S'intéresse aux expositions multiples / "Effet cocktail"

Angèle

Etudiante en école de business
- Sensibilisée personnellement aux enjeux environnementaux
- Veut "comprendre ce qu'il se passe »

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Le parcours d'informations

1 Accès

2 Approfondissement

3 Manques

4 Attentes

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Accès

*« Comment avez-vous **pris connaissance** de ces évènements / Comment vous sont-ils **parvenus** ? »*

1. **TV** (JT, émissions spécialisées)
2. **Réseaux sociaux :** FB, Linkedin *et notamment Instagram par le biais de photos et vidéos (Green Peace)*
3. **Actualités Google**
4. En interne dans le milieu pro
5. **Newsletter** (généraliste ou spécialisée)
6. **Application Le Monde**
7. **Radio**
8. **Journaux**

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Approfondissement

*« Avez-vous constaté des **manques** parmi les informations consultées/qui vous sont parvenues ? »*

1. **Sites internet** (navigateur) / Youtube
2. **Partage** en bouche à oreille
3. Croisement d'information avec des **sites 'référents'** : .gouv.fr et ONGs
4. **Sites internationaux**
5. Informations et ressources de veille par **réseaux internes** pour les pro

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Manques

*« Avez-vous constaté des **manques** parmi les informations consultées/qui vous sont parvenues ? »*

1. **Site unique de référence**
2. **Accès aux données brutes** / Sources scientifiques (temps pour y accéder)
3. **Source fiable** (Manque de confiance envers la presse car plusieurs sites et articles amènent svt à la même source)
4. **Sources difficiles à accéder** (traduction et vulgarisation)
5. Un site permettant de faire **découvrir des sujets** que l'on ne connait pas

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Attentes

*« Si le site que nous sommes en train de créer avait existé, **qu'aurait-il pu vous apporter** ? »*

1. **Fiabilité** de l'information
2. **Site institutionnel** .gouv.fr
3. Fléchage vers des **sources et données brutes**
4. Plusieurs **niveaux de lecture** (simple à expert)
5. Visibilité long terme du **plan d'action**
6. **Découverte de sujets** qu'on ne connait pas
7. Mise en exergue des **RETEX**
8. **Pédagogie : micro gestes** (ex : Ça commence par moi)
9. Lien vers des **associations et acteurs**
10. Accès à des **infos localisées** « À côté de chez moi ? »
11. « **Aller au-delà** de la simple information »
12. **Support multimédia**

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Besoins psychologiques

« *En vous projetant sur le futur site, quels* ***besoins psychologiques*** *aimeriez-vous assouvir ?* »

CURIOSITÉ / STIMULATION	★★★★★★★★
COMPÉTENCE / EFFICACITÉ	★★★★★★★
RÉALISATION / SENS	★★★★★
AUTONOMIE / INDÉPENDANCE	★★★★
SÉCURITÉ / CONTRÔLE	★★
RELATION / APPARTENANCE	★
POPULARITÉ / INFLUENCE	★

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Besoins psychologiques

Curiosité / Stimulation

★★★★★★★★

- Site convivial et très visuel (couleur, logos etc.)
- Permettre la recherche par mots clés
- Mettre à disposition un système d'alertes : newsletter et/ou notifications
- Proposer du contenu pédagogique, synthétique et accessible
- Accès à des flash actus sur les réseaux sociaux (donne envie de revenir)
- Proposer des focus périodiques (hebdo / mensuels) « Le saviez-vous ? »
- Formats d'information facilement compréhensibles par tous (ex : statistiques sous forme de camemberts)
- Mettre en évidence toutes les thématiques dès la page d'accueil (ex : table des matières déroulante ou mosaïque)
- Rubrique pédagogique proposant des informations synthétiques suivies de quizz
- Proposer des vidéos ludiques pour introduire un sujet Photos et vidéos pour donner du contexte aux informations et donner vie au site
- Formats d'articles courts (pas plus de 5/10 minutes)
- Chiffres clés en évidence (page d'accueil)
- Proposer du contenu artistique : photos et nouvelles
- Donner de l'info en temps réel
- Introduire un peu d'humour (ex : BD)
- Réalité 3D pour illustrer des sujets / présenter des situations (ex : une chaine de tri des déchets)
- Proposer une action et/ou astuce par jour
- Attiser la curiosité avec des comparatifs entre régions mais aussi pays

* Les résultats de l'atelier tels qu'ils sont énoncés dans ce document reprennent les verbatims usagers et ne font en aucun cas preuve d'une quelconque interprétation de notre part - sauf dans *Synthèse des résultats*.

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Besoins psychologiques

Autonomie / Indépendance

★★★★★

- Inciter les gens à mettre en place des actions à leur niveau
- (ex : application *90 jours*)
- Différencier le type de public (particulier / pro / asso)
- Cheminement du contenu du plus simple au plus expert
- Fiches méthode (ex : initier à une démarche…)
- Permettre à chacun de se faire son avis '*3 pour / 3 contre*'
- Des courts épisodes 'Black mirror environnement'
- Glossaire / Dictionnaire : termes et sigles compliqués
- Vulgarisation du contenu pour être accessible par tous
- Simulateur : si je fais ça comme ça, quelle conséquence ?
- Mise à disposition de faits/informations mais aussi des pistes positives et actions constructives (RETEX)
- Besoin d'outils interactifs géolocalisés (trier info. par localisation)

Compétence / Efficacité

★★★★★★★

- Effectuer des démarches administratives grâce à des liens ciblés
- Avoir accès à une chronologie visuelle (Agenda 2030)
- Des vidéos d'experts courtes et simples sur des sujets ciblés
- Donner des idées concrètes de ce que l'on peut mettre en oeuvre (individu, entreprise, pouvoir public)
- Guide des bonnes pratiques à l'échelle locale (RETEX)
- Promotion des initiatives en France (savoir ce qu'il se passe)
- Connaitre les gestes simples et utiles à tous (tutos., RETEX)
- Fiches DIY (vidéos tutos en complément si besoin est)
- Proposer des activités ludiques afin d'évaluer les connaissances : Quizz, Vrai/Faux etc.
- Espace perso pour suivre l'évolution des connaissances acquises
- Suivi des actions perso./progression via l'espace perso
- Proposer une rubrique « en savoir plus »
- Liens pertinents et ciblés en fonction du profil (particuliers, entreprises et tous)
- Créer des sondages sur avis des citoyens (actions citoyennes)
- Présence d'une FAQ par thématique

* Les résultats de l'atelier tels qu'ils sont énoncés dans ce document reprennent les verbatims usagers et ne font en aucun cas preuve d'une quelconque interprétation de notre part - sauf dans *Synthèse des résultats*.

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Besoins psychologiques

Sécurité / Contrôle

★★

- Liens vers la réglementation à jour
- Liens vers la source / l'origine de l'article (rapport, article, donnée brute etc.)
- Label permettant de comprendre qui fait quoi
- Mise à disposition de l'évolution des mesures prises par l'Etat
- Liens vers des sites / études officiels

Réalisation de soi / Sens

★★★★

- Avoir accès à des contenus partageables pour sensibiliser son entourage
- Connaitre l'impact de son propre comportement sur la planète et la société
- Savoir ce que font les autres personnes pour évaluer ses propres efforts
- Proposer un site lié à une app permettant d'enregistrer ses propres actions / atteinte des ses objectifs (ex : coach sportif)
- Proposer plusieurs niveaux de lecture pour satisfaire toutes les cibles et permettre de creuser un sujet : du synthétique au "pour aller plus loin »
- Expliquer le bienfait de nos actions pour la planète
- Défis personnels avec visualisation de la progression

* Les résultats de l'atelier tels qu'ils sont énoncés dans ce document reprennent les verbatims usagers et ne font en aucun cas preuve d'une quelconque interprétation de notre part - sauf dans S*ynthèse des résultats*.

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Besoins psychologiques

Influence / Popularité

★

- Responsabiliser tous les acteurs (visualisation de la répartition de la responsabilité des acteurs)
- Affronter et traiter les sujets qui fâchent malgré le poids du lobbying (ex : suppression des lignes sncf)
- Positiver, échapper au catastrophisme (et à la collapsologie)

Relation / Appartenance

★

- Forum pour échanger des infos et des bonnes pratiques
- Chat avec des experts qui répondent aux questions
- Mise à disposition d'une boite à idées pour participation citoyenne
- Rubrique « Agir près de chez moi » recensant les actions citoyennes sur le territoire français ainsi que les points de rencontre
- Création de groupes de travail entre citoyens pour proposer des solutions à des sujets divers
- Avoir accès à la liste des différentes acteurs en lien avec un sujet en particulier ainsi qu'une synthèse sous le nom de chaque acteur (se pose la question de la fiabilité des associations)
- Possibilité de créer des brainstormings partagés (mind mapping) sur un sujet ciblé
- Savoir ce que font les autres pour trouver de nouvelles idées d'action à son échelle
- Proposer des supports pour discuter entre amis

* Les résultats de l'atelier tels qu'ils sont énoncés dans ce document reprennent les verbatims usagers et ne font en aucun cas preuve d'une quelconque interprétation de notre part - sauf dans S*ynthèse des résultats*.

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Capter les usagers

*« Qu'est-ce qui pourrait vous faire **revenir** sur le site ? »*

IDENTITÉ VISUELLE	Identité visuelle marquée et qui attire l'oeil
COMPTE	Espace perso. proposant un suivi de son implication et une fonction stockage
RÉSEAUX SOCIAUX	Formats courts pour les réseaux sociaux (FB, Linkedin, Instagram etc.)
ACTUALISATION	Alertes dès qu'il y a des mises à jour de contenu (notification, newsletter, RS) Avoir accès à des données régulièrement actualisées
FEEDBACK	Possibilité de laisser et visualiser les avis et retours des usagers
SOURCE UNIQUE	Assurance que l'on va trouver une réponse - Site de référence
ACTUALITÉS	Coller à l'actualité tout en ajoutant une valeur originale

Réponses des candidats en spontané

RÉSULTATS DE L'ATELIER

Synthèse

	CONSULTE		INTÉRAGIT		RÉUTILISE
4-7 votes	Vidéos pédagogiques pour introduire un sujet Astuces et bonnes pratiques	Comparatifs internationaux Cartographies dynamiques	Quizz pour tester les connaissances Entrée par type d'utilisateur Navigation par thème et sous thème	Liens externes vers des sites de référence Calendrier des évènements et initiatives en France	Fiches de synthèse / Plaquettes
3 votes	Analyse synthétique Bilans annuels environnementaux Données géolocalisées Glossaire Black Mirror environnemental	Actualités liées aux articles Chiffres clés et statistiques Accroche en langage vulgarisé RETEX des collectivités Humour (ex : BD) Newsletter ciblée	Téléchargement de la documentation en ligne Annuaire de contacts et d'acteurs spécialisés sur un sujet Connexion/Inscription	Moteur de recherche Liens vers des outils collaboratifs (app mobile) Simulateur de calcul d'impact Poser une question à des experts	Production de tutoriels (astuces) Vidéo pour illustrer un sujet précis Post sur les réseaux sociaux
2 votes	Donnée brute Base de donnée de ressources Information territoriale et locale Lancement de défis Actualités à la Une Source détaillée Supports pédagogiques (PDF fiches) Comparatifs régionaux et nationaux	Infographies Aides et appels à projet Mesures prises par l'Etat Articles (fiches thématiques) Faire son avis 3 pour / 3 contre Fiches pédagogiques pour scolaires Aides et appels à projet Etudes d'impact	Navigation par type de contenu (ressource, actualité, article etc.) Partage de contenu et RETEX sur le site Donner un feedback (like, commentaire, formulaire, etc.) Mise en relation avec d'autres usagers pour échanger	Suggestion de contenu similaire Accéder à votre contenu favori Suggestion de contenu aux producteurs du site Accompagnement dans les démarches (ex : éco logis)	Eléments de langage Participation citoyenne Etudes d'impact Rapports techniques Déclarer des alertes (faits constatés, incidents, etc.) Evénements (journée de partage, intervention, scolaires)
1 vote	Analyse détaillée Visualisation et téléchargement des ressources Résumé pour les décideurs Chronologie visuelle (Agenda 2030) Ce qui peut être mis en oeuvre Contenu multimédia	Accroche en langage vulgarisé Ressources bibliographiques Kits pédagogiques par type de cible Présentation des mesures de l'Etat Législation accessible et à jour Photos artistiques / Nouvelles Interview d'acteurs engagés	Groupes de travail Suivi des connaissances Navigation par territoire Liens vers le site des régions Formats réutilisables (Excel, PPT etc.) Forum pour échanger avec d'autres usagers Chatbot pour échanger avec des experts		Supports de formation/ présentation Transmission orale Publication d'ouvrages Partager par email ou SMS Rapport/retour avec suggestions par rapport au contenu du sire Rédaction pour site internet/blog

* Résultats basés sur les réponses de 9 participants

Synthèse des résultats

INTRODUCTION

Synthèse des résultats

Les ateliers ont permis de confirmer les hypothèses et opportunités dégagées des études quantitatives et qualitatives ainsi que de dégager de nouvelles offres de services et usages qui viennent s'ajouter à celles précédemment identifiées :

1 -**«Outiller» le débat public** sur les questions environnementales.

2 - **Faciliter les démarches,** notamment des entreprises, l'accès à l'information légale et administrative, l'identification des aides et financements publics.

3 - **Favoriser la prise de décision** et la conduite de projets en recensant et donnant accès aux outils d'aide à la décision, aux guides méthodologiques et référentiels.

4 - Soutenir et contribuer à l'**éducation à l'environnement** et au développement durable.

5 - Faciliter l'accès à l'information environnementale **locale.**

6 - Favoriser la **réutilisation** de l'information environnementale.

7 - Informer sur l'environnement et le développement durable, sur les initiatives et programmes visant à répondre aux défis environnementaux.

Principales attentes

Accès à une source officielle, capable de centraliser les informations liées à ces thématiques.

Mise en avant d'informations pratiques et pédagogiques notamment à l'échelle locale afin de donner le sentiment à chaque citoyen de contribuer, à son niveau, à la protection de l'environnement.

La production de nouveaux supports de diffusion de l'information afin de capter l'attention des utilisateurs et ainsi favoriser l'appropriation et la régularité de consultation.

INTRODUCTION

L’offre de services en détails

Proposer un point d’accès unique à l’information liée à l’environnement et au développement durable ainsi que des contenus fiables et rationalisés.

Source unique d’info.

Le site représente un point d’accès unique d’informations liées à l’environnement et développement durable.

Il permet ainsi de **diffuser des connaissances fiables et complètes** pour tout type d’utilisateur.

- Rationalisation des sources d’information
- Fiabilité due à l’URL : .gouv.fr
- Liens vers des sites officiels

Contenu

La mise à disposition de fiches thématiques sur des sujets précis **répartis en thèmes et reliées à des sujets d’actualité** (brèves et dossiers)

- Fiches thématiques avec ressources associées
- Plusieurs niveaux de lecture (vulgarisé à « pour aller plus loin »)
- Sujets d’actualités avec valeur ajoutée

Thèmes identifiables

Le site doit être structuré en plusieurs thématiques clairement libellées afin de **permettre à l’utilisateur de comprendre la structure du site et de de choisir immédiatement la thématique** de son choix ou d’en découvrir.

- Liste déroulante (Mega menu)
- Mosaïque sur la page d’accueil
- Découverte de thématiques

Source

Il est essentiel pour les utilisateurs d’**accéder à des informations ayant une source précise et fiable**.

- Accès au document d’origine (lien ou ressource traduite)
- Accès aux données brutes
- Mise à jour/Vérification du contenu régulières
- Source précise : date de rédaction, publication, MAJ, méthodologie etc.

INTRODUCTION

L’offre de services en détails

Capter l’attention des utilisateurs pour les inciter à visiter le site et à y revenir en proposant une identité unique, de nouveaux supports éditoriaux et une diffusion sur les réseaux sociaux.

Identité visuelle forte

Les utilisateurs ressentent le besoin d'être stimulés lorsqu’ils naviguent sur le site. Un **public jeune notamment a plus de chance de rester/revenir sur un site ayant une identité visuelle** marquée et différenciée des sites concurrents.

- Couleurs, typographie etc.
- Contenu artistique : photos, nouvelles etc.

« Au-delà de l’information »

Les utilisateurs souhaitent avoir **accès à plus que de l’information brute afin de la digérer.**

- Lier l’information à des sujets d’actualité qui ont une valeur ajoutée
- Mise à disposition de supports pédagogiques (fiches, vidéos etc.)
- Glossaire (termes, labels et logos)
- Formes éditoriales : vidéos ludiques sur un sujet précis, BD, réalité 3D etc.

Réseaux sociaux

L’enjeu pour le Ministère sera ensuite de faire connaître le site et de susciter son utilisation par tous les publics impliqués. Afin de **capter l’attention des jeunes il est primordial de cibler un contenu adaptable à une diffusion sur les réseaux sociaux.**

- Promotion du site sur les RS
- Support adapté aux RS (textes courts, ton adapté, images, etc.)

Newsletter ciblée

La mise à disposition d’une newsletter mensuelle permettant aux usagers de **recevoir les derniers sujets d’actualités ciblés en fonction de leurs intérêts et les inciter à revenir consulter le site.**

- Newsletter ciblée mensuelle
- Notifications de relance (nouveaux sujets)

INTRODUCTION

L’offre de services en détails

«Outiller» le débat public sur les questions de DD et d’environnement (bonnes pratiques, retours d’expérience, accès aux acteurs….).

Cause à effet

Une forte demande des usagers concerne **l’aide à la prise de conscience de l’état actuel de la planète ainsi que de l’impact de leurs actes au quotidien.**

- Simulateur d’impact (positif / négatif)
- Courts épisodes « Black mirror » environnement et DD
- Mise en évidence d’un plan d’action (ex : Agenda 2030 et des actions qui peuvent être réalisées à différents niveaux (particuliers, pros, Etat etc.)

Usages du quotidien

Un des plus grands enjeux du site est **d’établir des liens entre les thématiques de fond et les actions du quotidien.**

- Permettre aux utilisateurs d’agir à leur échelle (particuliers, assos, pros etc.)
- Mise à disposition d’astuces et de micro gestes (tutos, RETEX, fiches, astuces du jour etc.)
- Transparence sur les actions quotidiennes (ex : recyclage)

Retours d’expérience

Les retours d'expérience sont primordiaux afin d'**exposer des applications concrètes de l'information sur des thématiques précises.**

- Mise à disposition de faits/informations mais aussi de pistes positives et actions constructives sous la forme de RETEX
- Proposer un annuaire d'acteurs engagés liés au thématiques
- Comparatifs entre régions et pays

INTRODUCTION

L’offre de services en détails

Faciliter les démarches, notamment des entreprises, l’accès à l’information légale et administrative, l’identification des aides et financements publics dans le domaine de l’environnement et du DD.

Favoriser la prise de décision et la conduite de projets en recensant et donnant accès aux outils d’aide à la décision, aux guides méthodologiques et référentiels.

Télé service

La mise à disposition de services ligne associés à des fiches thématiques et notamment l’**aide dans la compréhension et réalisation de démarches administratives.**

- Liens vers des sites officiels
- Fiche méthode afin de comprendre comment effectuer une démarche admin.
- Pas à pas sur le site permettant de réaliser une démarche
- Mise en relation avec des acteurs

Outils d’aide à la décision

Un des besoins des usagers consiste à les **aider dans leur prise de décision que ce soit dans la prise d’information et compréhension de cette dernière comme dans la mise en place d'un dispositif.**

- Mise à disposition de simulateurs et d’études d’impact
- Objectivité dans l’information divulguée (3 pour / 3 contre)
- Diffusion de tout type de sujets, « même ceux qui fâchent (lobbying) »
- Diffusion des mesures de l’Etat et de la législation à jour

INTRODUCTION

L’offre de services en détails

Faciliter l’accès à l’information locale liée à l’environnement et au développement durable.

Favoriser la réutilisation de l’information liée à l’environnement et au développement durable.

Données géolocalisées

Afin de se sentir concernés par les informations du site, les usagers expriment le besoin d‘**avoir accès à de l’information géolocalisée.**

- Actions et initiatives près de chez eux
- Contextualisation des données (information, acteurs, RETEX etc.) en fonction de la zone choisie
- Accès à une carte
- Liens avec des outils collaboratifs permettant d’émettre des signalements

Partage de l’information

Afin d’étendre la visibilité du site et de **sensibiliser un maximum de personnes aux enjeux environnementaux et de développement durable**, le contenu du site doit être facilement partageable par email et sur les réseaux sociaux.

- Formats facilement partageables sur les réseaux sociaux, emails, oral etc.
- Réutilisation de l’information pour la production d’articles, tutos etc.
- Possibilité de télécharger des formats réutilisables (Excel, PPT etc.)

INTRODUCTION

L’offre de services en détails

Soutenir et contribuer à l’**éducation à l’environnement** et au DD (soutien et valorisation des démarches, des pédagogies innovantes et des initiatives locales).

Informer sur l’environnement et le développement durable, sur les initiatives et programmes visant à répondre aux défis environnementaux.

Participation citoyenne

Il est important d’écouter la voix des usagers et de les **responsabiliser en leur permettant de participer et d’échanger autour d’actions citoyennes.**

- Agenda des initiatives locales
- Poser des questions à des experts
- Boite à idées d’actions et initiatives
- Groupes de travail sur un sujet précis
- Zones de débat et forum

Gamification

Afin de challenger leurs connaissances, les usagers ont exprimé des attentes de **mise à disposition d’activités ludiques à effectuer seul ou à plusieurs.**

- Quizz et défis à la fin d’un article
- Rubrique Vrai/Faux
- Suivre son score et son évolution par rapport aux autres usagers

Découverte

En plus des sujets qui les touchent particulièrement, les utilisateurs souhaitent avoir la **possibilité de découvrir de nouveaux sujets/ thèmes.**

- « Le saviez-vous ? » sur l’accueil
- « En savoir plus » sur les articles
- Pousser la découverte de nouvelles thématiques (ex : courtes vidéos)
- Moteur de recherche par mots clés

Compte usager

Une **contextualisation du contenu de la page / du site peut être envisagée après que l’utilisateur ait choisi une typologie d’usager** (ex : niveau d’expertise) ou se soit connecté.

- Sauvegarder dans ses favoris
- Suivre l’évolution de ses connaissances / activités ludiques
- Lien avec une application mobile
- Laisser feedback (commentaire, avis, suggestions d’améliorations)

Fiches **personae**

Un persona, c’est quoi ?

Avant de concevoir un produit, un service, un système, etc., il est primordial de définir **les caractéristiques de l'utilisateur que cible le produit.**

Ce profil utilisateur s'appelle **un persona.**

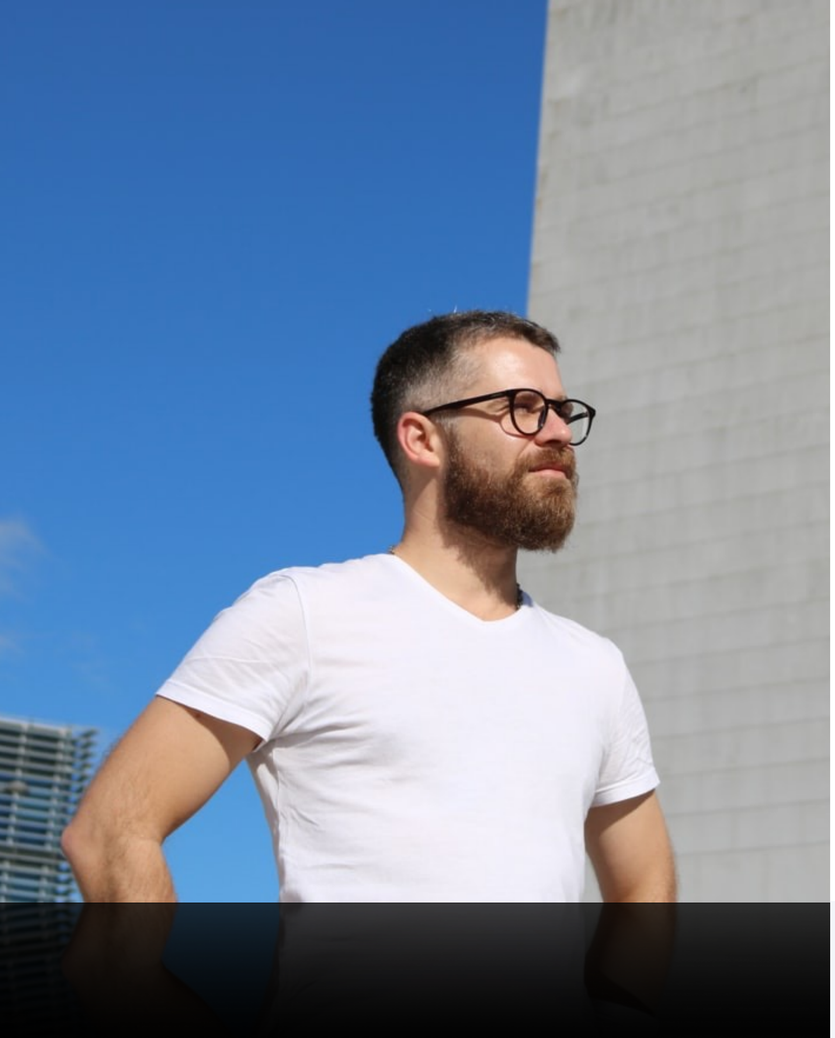
Le persona sert à établir **une liste de critères** qui vont **indiquer, donner une idée des activités de l'utilisateur**, et donc de **ce dont il aura besoin.**

Quoi ?

Représenter une typologie d’utilisateur avec des caractéristiques précises d’après des études quantitative et qualitatives.

Comment ?

En créant une fiche persona établissant toutes ces caractéristiques et en s’y référant tout au long du projet pour ne pas s’éloigner des besoins et contraintes.



Chaque geste compte

Participation à des actions de sensibilisation avec son association ainsi qu'à des groupes de travail.

Julien

24 ans
Célibataire
Paris (Ile-de-France)

Licence en Sciences et Master Sciences Politiques de l'Environnement à la Sorbonne

Usage quotidien ordinateur et smartphone : réseaux sociaux, communauté associative, information média, musique et films en streaming

> *Il est important de sensibiliser les citoyens et de leur donner les outils pour se faire leur propre avis quant aux informations qui leur sont délivrées notamment par les médias.*

PROBLÉMATIQUE

Julien consulte quotidiennement de l'information liée à l'environnement et au développement durable que ce soit pour connaitre l'évolution des grands enjeux de la transition écologique ou des réseaux d'actions citoyennes en région Ile-de-France.

Il y a 3 ans Julien s'est intéressé de près au phénomène du green washing. Il a créé un groupe Facebook *Les rapporteurs* avec un groupe d'amis dans le but d'éclairer d'autres jeunes quant à ces dérives marketing. Il s'agit aujourd'hui d'une association qui compte près de 300 citoyens qui se rencontrent autour de débat et actions.

Cette année Julien a décidé de se présenter aux municipales de son arrondissement sur la liste jeune Environnement.

ATTENTES / BESOINS

- Agenda des initiatives en France
- Réseau de personnes engagées
- Actualités sur les réseaux sociaux (Linkedin, Facebook et Instagram)
- Outils de participation citoyenne et zones de débat
- Mise à disposition d'un guide de bonnes pratiques (ex : Ademe et son guide anti green washing)
- Plateforme ludique et information accessible
- Législation à jour et accessible
- Données brutes et sources fiables
- Formats réutilisables et pédagogiques

FREINS / FRUSTRATIONS

- Peu de visibilité des initiatives en France
- Difficulté de connecter des réseaux de personnes engagées
- Aimerait pouvoir sensibiliser plus de citoyens par le biais d'une plateforme unique
- Actuellement pas de source unique d'information proposant à la fois des informations globales, des sujets d'actualités et des actions locales et concrètes.

Jacques et Liliane

69 ans et 67 ans
Mariées
3 enfants et 4 petits enfants
Giberville (Calvados)

Retraités (Ingénieur BTP et aide soignante)

Faible usage basique : recherches Internet, correspondent par téléphone et sms avec leur famille et également par emails pour échanger des photos et des articles à leurs connaissances

> *“C’est une fois retraités que nous nous sommes installés dans le Calvados et avons pleinement pris conscience de l’importance de nos actes au quotidien, quels qu’ils soient.”*

PROBLÉMATIQUE

Jacques et Liliane se sont installés il y a maintenant près de 4 ans dans le Calvados après avoir passé près de 35 ans en région parisienne.

Tous deux sont sensibles à l’impact que peuvent avoir leur actes du quotidien sur l’environnement. Ils ont pour projet de concevoir un gite ou des chambres d’hôte éco-responsables pour PMR et familles nombreuses. Ils souhaiteraient utiliser des matériaux non polluants, bons pour la santé et durables. Ils sont également à la recherche d’un label ‘éco-logis’.

D’autre part, le terrain qu’ils aimeraient acheter juxtapose un terrain agricole et ils sont inquiets quant à l’usage des pesticides et leurs conséquences sur la santé et environnement.

On est tous concernés

Prise d’information sur les logis éco-responsables et gestes du quotidien.

ATTENTES / BESOINS

- Source unique d’information
- Personnalisation de l’information (thème / région)
- Annuaire d’artisans près de chez eux
- Glossaire et iconothèque (et labels)
- Retours d’expérience
- Forum avec des citoyens et experts
- Informations globales sur la pollution (pesticides)
- Information facilement accessible et évaluation des connaissances (défis et jeux)
- Risques pour la santé
- Contribution, commentaires et partage

FREINS / FRUSTRATIONS

- Acteurs dans le secteur du bâtiment éco-responsables difficilement identifiables
- Peu de retours d’expérience sur la construction de gites ou chambres d’hôte éco-responsables
- Actuellement pas d’informations par rapport à un label ‘éco-logis’ même sur le site du MTES
- Pas de site de référence pour les gestes du quotidien à adopter (ex : recyclage)
- Pas de site de référence pour consulter les conséquences des pesticides sur la santé
- Besoin d’aide dans les démarches administratives

Imane

38 ans
Mariée
2 enfants
Bordeaux (Gironde)

Journaliste au Sud Ouest Républicain, rubrique environnement (récemment affectée)

Formation scientifique et Master 2 en journalisme à l'EFAP

Outil de travail numérique quotidien, veille sur les réseaux sociaux

> *Je pense que ces numéros spéciaux vont aider les lecteurs à mieux comprendre les enjeux de la transition écologique en leur donnant des informations locales et donc plus concrètes pour eux.*

PROBLÉMATIQUE

La rédactrice en chef du Sud Ouest Républicain a décidé d'une opération spéciale « grand débat ».

Elle a confié plusieurs numéros spéciaux à Imane pour faire comprendre les enjeux de la transition écologique des lecteurs en renforçant leur ligne éditoriale *L'information près de chez vous*.

Les perspectives d'évolution et de comparaison régionale, nationale et internationale doivent contribuer à mesurer les enjeux de la transition écologique.

De ce fait, 4 pages tous les 15 jours jusqu'en Septembre 2019 sont programmées.

L'information près de chez vous

Rédaction d'articles de vulgarisation sur les enjeux environnementaux au regard de l'actualité nationale et internationale.

ATTENTES / BESOINS

- Compréhension du contexte et des enjeux
- Veille documentaire (réseaux sociaux et newsletter ciblée)
- Sites de référence et newsletter ciblée
- Information synthétique et retours d'expérience
- Formats réutilisables et ouverts
- Information territorialité et locale
- Annuaire de contacts et experts
- Législation et plan d'action accessibles
- Accès à des sources fiables
- Comparatifs régionaux, nationaux et internat.

FREINS / FRUSTRATIONS

- Pas de source unique d'information
- Informations des régions peu accessibles
- Peu de comparatifs entre régions et pays
- Pas d'identification d'acteurs sur un thème précis
- Aimerait avoir plus d'information quant aux responsabilités des acteurs (particuliers, professionnels, public etc.)
- Législation et mesures prises par l'Etat peu mises en avant

Pour plus d’informations n’hésitez pas à me contacter par email à l’adresse suivante :

marie.ramon-dare@developpement-durable.gouv.fr