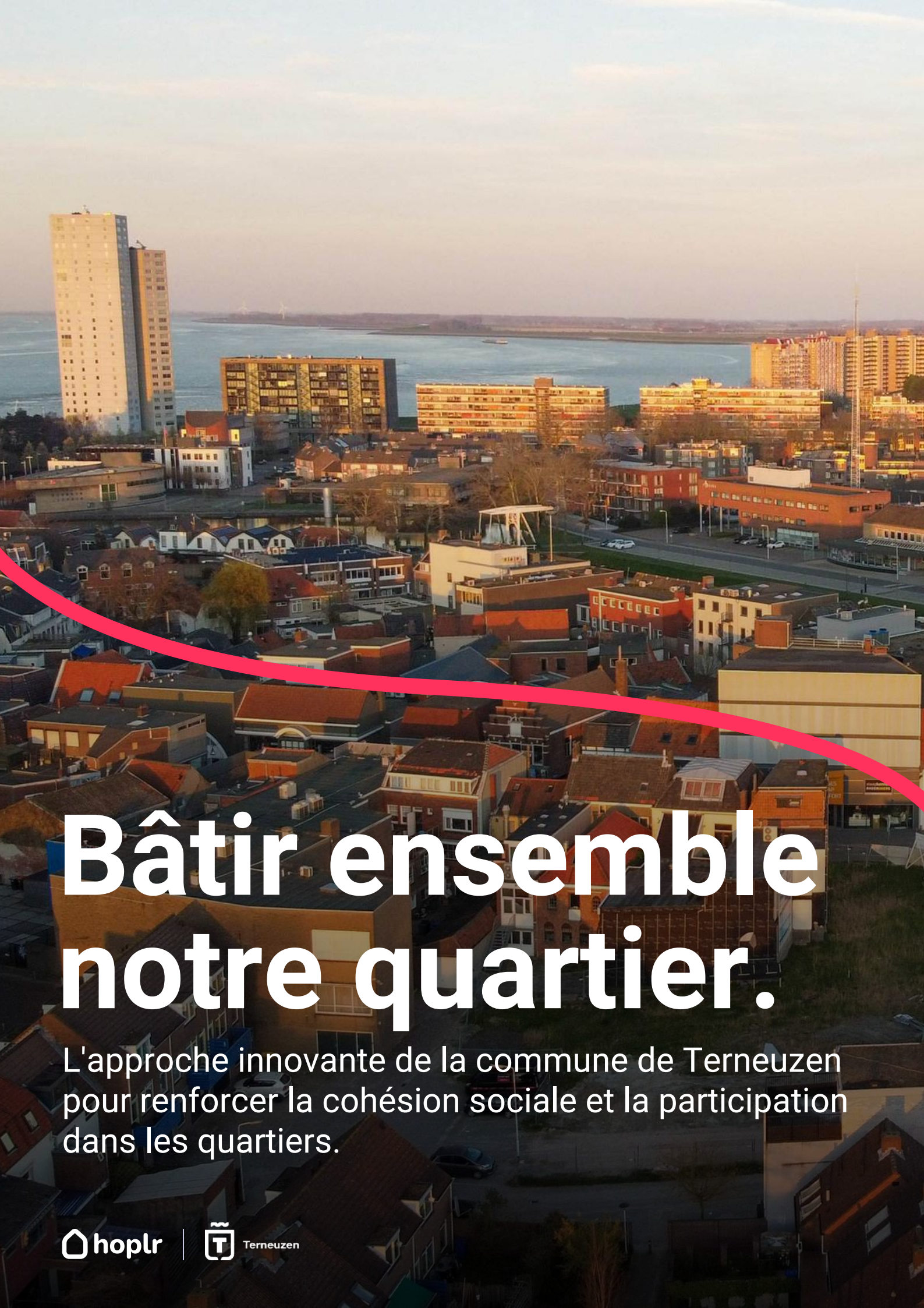




Bâtir ensemble notre quartier.

L'approche innovante de la commune de Terneuzen pour renforcer la cohésion sociale et la participation dans les quartiers.

Un ménage sur cinq à Terneuzen est actif sur la plateforme de participation Hoplr.

Dans la province néerlandaise de Zélande se trouve Terneuzen, la commune la plus peuplée de la province, avec plus de 55 000 habitants. Située dans une zone frontalière singulière, elle devait relever un défi : impliquer davantage les citoyens dans les décisions. En avril 2023, la commune a lancé la plateforme en ligne Hoplr pour accroître la participation et renforcer les liens entre voisins. Nous avons rencontré la personne à l'origine de cette initiative : Jozien Borgmeijer, conseillère en participation citoyenne et publique à Terneuzen. Elle partage avec enthousiasme son expérience de Hoplr, où la participation de quartier occupe une place centrale.



Jozien Borgmeijer

Conseillère en participation citoyenne et publique,
commune de Terneuzen

5 157

Familles

soit 20 % des ménages,
utilisent activement
la plateforme.

60%

des citoyens en ligne
chaque semaine.

18

quartiers
actifs.

20%

ont déjà pris part à des
projets participatifs.

15%

ont activé l'entraide
entre voisins et sont prêts
à aider les autres.

65%

des habitants ont
déjà participé activement
aux échanges.



Une approche stratégique de la participation de quartier.

La commune de Terneuzen devait mettre en place une plateforme de participation numérique, conformément à l'accord de gouvernance du conseil communal. Il est vite apparu que les plateformes classiques demandent beaucoup d'efforts aux pouvoirs publics, mais suscitent souvent peu d'engagement citoyen. Cela ne cadrait pas avec leur stratégie : ils cherchaient une plateforme où les habitants prennent eux-mêmes l'initiative et échangent, sans intervention permanente de la commune.

Un lieu central pour se retrouver et nouer des contacts, échanger des objets, des demandes d'aide et des informations.

Grâce à notre approche unique qui part des habitants, Hoplr a vite été perçu comme la solution idéale pour stimuler la participation et contribuer à un quartier en bonne santé.

Mettre en place Hoplr et mobiliser les équipes en interne.

Une fois le choix de Hoplr arrêté, l'équipe a rapidement lancé sa mise en place. Les élus ont vite adopté Hoplr : eux-mêmes habitants des quartiers, ils constataient directement les avantages de la participation locale. Il leur semblait évident qu'une plateforme comme Hoplr les aiderait à renforcer la communication avec leurs voisins.

Pourtant, rallier tout le monde au sein de la commune n'a pas toujours été facile. Certains chefs de projet résistaient, malgré l'importance de la participation. Des collègues craignaient que la participation en ligne suscite de nombreuses questions et discussions, entraînant retards et complications.



“

Hoplr est devenu incontournable à Terneuzen. Les élus nous demandent régulièrement si tel message a déjà été partagé sur Hoplr.

Il était donc essentiel de bien accompagner la mise en place de Hoplr et d'aider les collègues à franchir le pas. Depuis, Hoplr a acquis un rôle indispensable dans la commune et s'est très vite popularisé.

Les collègues qui ont partagé leurs projets sur Hoplr apprécient désormais les réactions et

suggestions des habitants. Les élus demandent régulièrement à Jozien si un message a déjà été partagé sur Hoplr : ils savent que c'est le moyen d'atteindre les voisins. Hoplr s'avère aussi un outil puissant dans le cadre de la loi néerlandaise sur le soutien social, ce que reconnaissent de plus en plus de collègues.



Hoplr, un outil de cohésion sociale et de participation de quartier.

La commune utilise Hoplr pour les questions liées au cadre de vie, mais aussi pour des enjeux sociaux comme la solitude et la prévention en santé. La plateforme est un outil polyvalent qui reflète à la fois les besoins des différents services de l'organisation et ceux des habitants.



D'abord outil de participation citoyenne, Hoplr est devenu un canal central de communication sur la vie des quartiers de Terneuzen. Il sert régulièrement à diffuser des informations ciblées, par exemple sur l'abattage d'arbres vieux ou malades. Les messages précisent les arbres concernés, les raisons de la décision et les éventuelles replantations.

Cela améliore la compréhension des habitants et permet à la commune de répondre plus précisément aux questions.

Habitants et associations utilisent aussi activement Hoplr pour s'entraider, ce qui renforce la cohésion sociale du quartier. Ces initiatives sont entièrement portées et entretenues par les habitants eux-mêmes.

“

Nous n'y jouons aucun rôle. Cela se fait tout seul, et c'est ce qui est si beau.

Les échanges sur la plateforme créent une relation de confiance : les habitants se saluent et se sentent liés. L'idée que les rencontres en ligne créent des liens hors ligne devient ici réalité.

Hoplr favorise aussi la compréhension et le respect au sein de la communauté. Un bel exemple : l'appel d'une personne dont le frère en situation de handicap adore monter et démonter des radios. Une demande sur Hoplr pour collecter de vieilles radios a soudain donné un visage à ce jeune homme. Les voisins étaient heureux d'aider en faisant un don.

Les petites initiatives renforcent aussi les liens : donner les prunes de son arbre, partager un surplus de repas, prêter une échelle ou recommander un électricien du quartier.

Ces gestes suscitent des conversations et créent des liens plus profonds entre habitants. Sur Facebook, on ne demanderait jamais à quelqu'un de sortir sa poubelle, mais sur Hoplr, on ose. Comme les habitants se connaissent, un sentiment de sécurité s'installe. Il devient plus facile de demander de l'aide et de se soutenir.





Moins de travail, plus d'engagement.

On pense souvent que Hoplr crée beaucoup de travail supplémentaire, mais la pratique montre l'inverse. À Terneuzen, Hoplr est vu comme une solution efficace qui n'ajoute pas de travail. La mise en place prend du temps, puis les voisins font largement vivre la plateforme eux-mêmes. Ils posent des questions, répondent, organisent des activités et se recommandent la plateforme. Cela crée un système vivant et autorégulé qui réduit la charge de travail de la commune.

Le centre de contact reçoit moins d'appels : les habitants sont mieux informés via Hoplr et leurs questions trouvent directement une réponse en ligne. Les signalements concernant l'espace public passent désormais facilement par la

plateforme, alors que le téléphone compliquait la démarche. Ces questions, réponses et signalements sont visibles par les autres, ce qui évite les doublons et les signalements répétés.

Autre constat : les commentaires déplacés nécessitent très peu de modération. Les gens sont plus respectueux sur Hoplr que sur d'autres plateformes, plus anonymes. Ils posent plus volontiers une question qu'ils ne partagent un avis infondé. Hoplr allège ainsi le travail communal en simplifiant notamment la communication et les signalements. La plateforme offre une alternative accessible aux canaux traditionnels, sans coûts élevés.

Hoplr séduit la commune après un an d'utilisation active.

Après un an, Hoplr a obtenu des résultats impressionnants dans la commune. Pas moins de 20 % des ménages, soit 5 157 foyers, utilisent activement la plateforme. Une approche coordonnée l'a permis : des lettres sur Hoplr ont été distribuées aux habitants, accompagnées d'une campagne de communication mêlant visibilité gratuite et payante. La participation varie selon le sujet, mais atteint souvent 400 à 500 réactions.

Auparavant, les participants étaient surtout des hommes de plus de cinquante ans. Désormais, la représentation est bien plus large, avec de jeunes adultes et davantage de femmes. L'implication des expatriés est une autre évolution positive. Ils apprécient de publier et de lire des messages dans leur langue, ce qui les aide à nouer des contacts dans leur nouveau cadre de vie. Hoplr est donc utile aussi bien aux habitants déjà installés qu'aux nouveaux arrivants qui cherchent leur place dans la communauté.

La diversité du public impliqué dans Hoplr est un aspect remarquable de ces résultats.

“

Le public est bien plus diversifié qu'avant : aux hommes de plus de cinquante ans s'ajoutent de nombreux jeunes adultes et davantage de femmes.



L'avenir de Hoplr au sein de la commune de Terneuzen.

Les résultats sont déjà excellents, mais il reste une marge de progression. Terneuzen vise une part de 35 % de ménages participants, ce qui renforcera encore l'engagement de la communauté.

La commune souhaite aussi que les personnes arrivées plus récemment aux Pays-Bas profitent davantage de Hoplr, facilement traduisible et donc accessible à tous.

Elle développe aussi les communautés de jeunes avec le lancement de « Joplr », une plateforme dédiée où

des personnes aux mêmes centres d'intérêt peuvent se rencontrer. Par exemple, autour du covoiturage ou de la promotion d'activités comme un tournoi de padel destiné aux jeunes.

La commune veut aussi mieux exploiter les données disponibles : elles peuvent éclairer la direction et aider à mieux comprendre le ressenti de la population. Grâce à ces évolutions et ajustements continus, elle espère accroître encore l'impact de Hoplr et mieux répondre aux besoins de sa communauté.

Découvrez comment Hoplr peut soutenir votre commune !

Nous sommes prêts à explorer les possibilités ensemble.



Peter De Smedt

Responsable de la réussite client

peter.desmedt@hoplr.com





Terneuzen