



Rapport de satisfaction des utilisateurs

*Que pensez-vous de Hoplr, votre expérience avec l'app
et nos valeurs fondamentales?*

Septembre 2025



Synthèse de direction.....	2
Histoires de quartier: l'impact tangible de Hoplr.....	4
Une plateforme pour et par les habitants.....	5
Niveaux élevés de satisfaction.....	5
High adoption rates and app ratings.....	6
D'utilisateurs satisfaits à ambassadeurs actifs.....	7
Sécurité et confiance comme fondements.....	8
Confidentialité et expérience sans publicité.....	8
Une alternative de confiance aux réseaux sociaux classiques.....	9
Le moteur de la cohésion sociale et de l'entraide.....	10
Des poignées de main numériques aux rencontres dans le monde réel.....	10
Activer l'entraide de quartier.....	10
Renforcer le tissu social au niveau communal.....	11
Un partenaire stratégique pour votre commune.....	12
Un investissement dans votre infrastructure sociale.....	12
Découvrez l'impact pour votre commune.....	12

Synthèse de direction

Hoplr est une entreprise sociale de Gand, fondée en 2014 avec une vision sociétale claire : déplacer l'attention de l'individu vers la communauté locale. Notre mission est de tirer parti du pouvoir collectif des quartiers pour relever les défis modernes tels que le vieillissement de la population, l'inclusion sociale et la participation citoyenne. En tant que réseau de quartier leader dans le Benelux, Hoplr est actuellement actif dans plus de 250 villes et communes, au service de plus d'1 000 000 de ménages. De manière cruciale, la plateforme offre un environnement privé, sans publicité et sécurisé (entièrement conforme au RGPD et à la norme ISO 27001) où les habitants peuvent se connecter en toute confiance.

Ce rapport de satisfaction des utilisateurs répond aux questions suivantes :

- Les utilisateurs de Hoplr sont-ils satisfaits de l'application et de ses fonctionnalités ?
- Les utilisateurs de Hoplr recommandent-ils l'application ?
- Que pensent les utilisateurs des valeurs fondamentales de Hoplr ?

Ce rapport propose une analyse transparente des performances de notre plateforme, basée sur une enquête de satisfaction à long terme, complétée par des avis sur l'application, des témoignages, trois enquêtes transversales auprès des utilisateurs et des données secondaires de l'enquête triennale "Gemeente- en stadsmonitor" administrée par le gouvernement flamand.

L'enquête de satisfaction des utilisateurs est une courte enquête envoyée à tous les nouveaux utilisateurs, trois mois après leur inscription. Ils peuvent y indiquer dans quelle mesure Hoplr répond à leurs attentes, exprimer l'importance des valeurs fondamentales de Hoplr à leurs yeux, dans quelle mesure ils recommanderaient Hoplr à leurs amis et à leur famille, et donner des commentaires généraux. Depuis 2021, l'année où nous avons lancé cette enquête, plus de 25 000 utilisateurs de Hoplr y ont répondu (taux de réponse d'un peu moins de 4 %).

Avec les deux enquêtes transversales, nous avons interrogé des échantillons aléatoires d'utilisateurs en 2021 et 2022 sur l'impact que Hoplr a eu sur leur vie (de quartier). Par le biais de ces enquêtes, nous les avons interrogés sur leurs relations sociales locales, leur perception de la cohésion sociale et du soutien social local. 4368 utilisateurs ont participé en 2021 (taux de réponse = 7,8 %) et 3186 en 2022 (taux de réponse = 4,8 %).

Les résultats confirment que les utilisateurs apprécient grandement notre mission et leur expérience.

- Environ 74 % des utilisateurs sont "Satisfaits" ou "Très satisfaits" de Hoplr et évaluent l'application très positivement sur l'App Store (4.3) et le Play Store (4.4).

- Les valeurs fondamentales de Hoplr, axées sur la confidentialité, l'absence de publicité et la communauté d'abord, sont très appréciées, ce qui distingue Hoplr des plateformes de médias sociaux grand public.
- Ces connexions en ligne se traduisent par des interactions réelles, 42 % des utilisateurs ayant rencontré de nouveaux voisins grâce à la plateforme.
- Cet engagement positif se reflète dans un Net Promoter Score (NPS) de +26 %, ce qui indique que les habitants ne sont pas seulement des utilisateurs, mais des défenseurs d'un quartier plus connecté.

Histoires de quartier: l'impact tangible de Hoplr

Au-delà des données et des scores de satisfaction, le véritable succès de Hoplr se mesure aux interactions quotidiennes qu'il facilite entre voisins. Les témoignages suivants, partagés spontanément par nos utilisateurs, illustrent l'impact réel de la plateforme sur la cohésion sociale, l'entraide et la qualité de vie au sein d'une communauté.

Briser le cycle de l'isolement social

Pour beaucoup, le réseau de quartier est un lien vital avec le monde extérieur, luttant contre la solitude et l'isolement. L'histoire de Linda en est un puissant exemple :

"J'ai déjà été beaucoup aidée en rejoignant Hoplr, y compris pour un suivi ultérieur. J'étais tombée dans l'isolement à cause de mon handicap et j'avais du mal à sortir. Des gens du CPAS [Centre Public d'Action Sociale] m'ont également contactée. Merci d'avoir rendu cela possible."

— Linda

L'entraide de quartier en action

Hoplr active le capital social d'un quartier, ce qui permet aux habitants de demander et d'offrir plus facilement de l'aide. Cela va du partage d'outils à l'aide pratique, comme le décrit André :

"Les voisins peuvent s'entraider en se donnant des choses qui, autrement, seraient jetées. Prêter des outils, comme des échelles. J'ai moi-même déjà aidé une voisine de 72 ans, qui n'en était plus capable, à préparer son jardin pour l'hiver. C'est comme ça qu'on aide son voisin. Je n'aurais pas pu faire ça sans Hoplr."

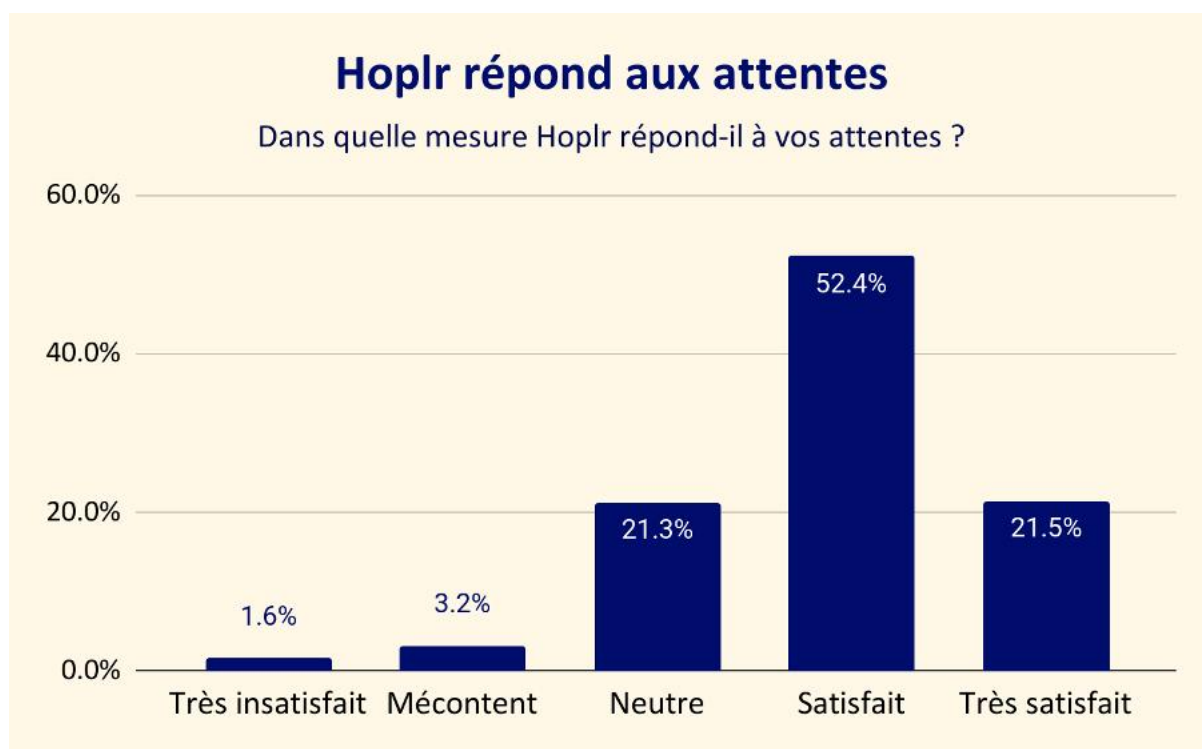
— André

Une plateforme pour et par les habitants

Le succès de tout réseau de quartier est en fin de compte déterminé par les personnes qui l'utilisent. Pour que Hoplr soit efficace, il doit être plus qu'un simple outil ; il doit être un élément de la communauté digne de confiance et apprécié. Nos données montrent une adhésion forte et claire de la part des habitants eux-mêmes, ce qui confirme que Hoplr est une plateforme qu'ils adoptent volontiers.

Niveaux élevés de satisfaction

Au bout de trois mois d'utilisation, les habitants sont interrogés sur leur expérience. Les résultats montrent une réception systématiquement positive. Environ **74 % des utilisateurs se disent « Satisfaits » ou « Très satisfaits »** de la manière dont Hoplr répond à leurs attentes. Ce niveau de satisfaction élevé, qui est au moins égal ou significativement supérieur à la norme de l'industrie pour les entreprises de communication et de médias, selon la source, est un indicateur fort que la plateforme est conviviale, pertinente et répond efficacement aux besoins du quartier.



Le score de satisfaction reste constant au fil des ans, variant entre 71,5 % et 76,5 %.

Ce sentiment se retrouve dans les magasins d'applications publics, où les utilisateurs partagent spontanément leurs avis. Un utilisateur décrit de manière pertinente Hoplr comme :

★★★★☆ Maartse buien - 22 juillet 2025

Original: Een app die de verloren verbondenheid, in de huidige tijd, in je buurt kan stimuleren m.b.v. een veilige digitale omgeving. Ik raad het iedereen aan.

Traduction: "Une application qui, à l'ère du numérique, peut stimuler la connexion perdue dans votre quartier, grâce à un environnement en ligne sécurisé. Je la recommande à tout le monde."

High adoption rates and app ratings

Ces scores de satisfaction élevés sont étayés par des données concrètes et des indicateurs comportementaux. Tout d'abord, les applications Hoplr sont très bien notées sur le Google Play Store (4.4) et l'Apple App Store (4.3).¹

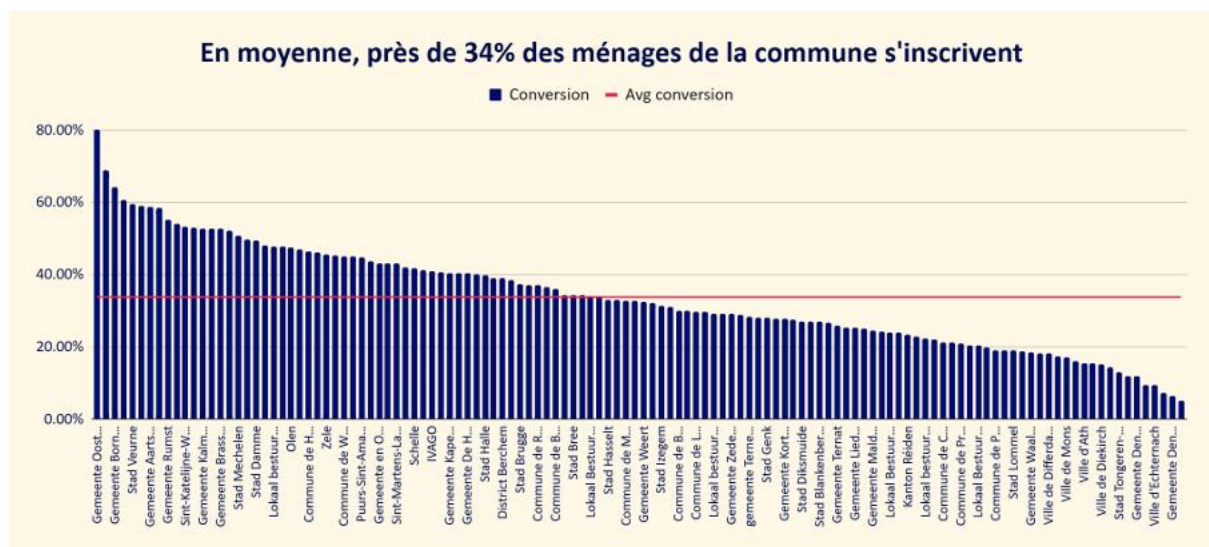
Android: 4.4



iOS: 4.3



Plus important encore, nous constatons des taux d'adoption élevés dans les communes où nous sommes présents, avec une moyenne de 34 % des ménages inscrits, et même des records allant jusqu'à 81 % (!).

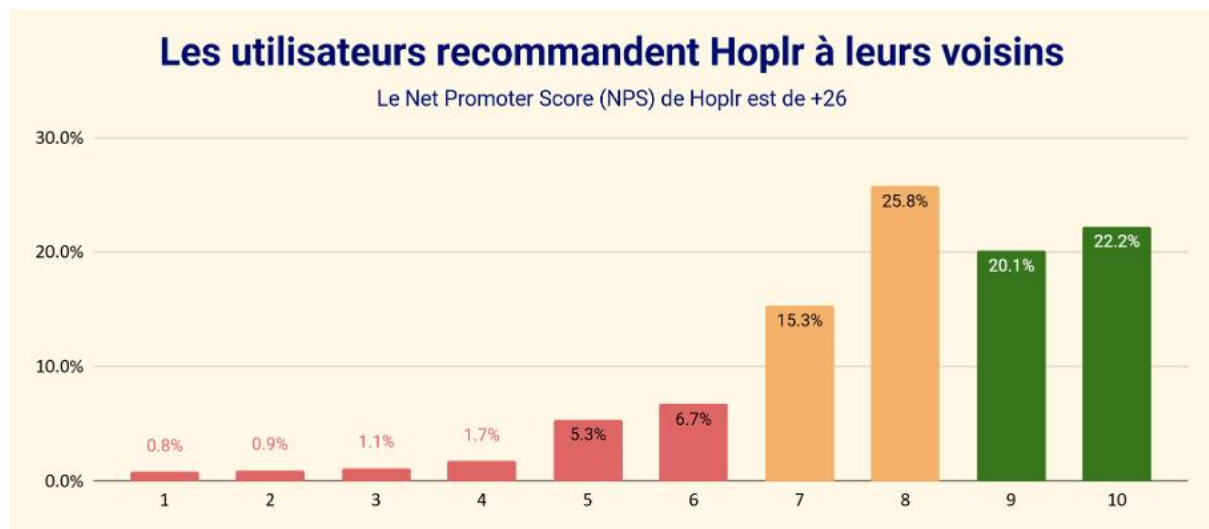


¹ Les scores sont obtenus à partir du Google Play Store belge et de l'Apple App Store belge.

D'utilisateurs satisfaits à ambassadeurs actifs

Au-delà de la satisfaction personnelle, nous mesurons la probabilité que les utilisateurs recommandent Hoplr à leurs voisins, amis et famille. Cela est calculé à l'aide du Net Promoter Score (NPS), une norme mondiale de mesure de la fidélité des clients.

Hoplr a un **Net Promoter Score de +26 %**. Un score positif indique qu'il y a significativement plus de « promoteurs » — des habitants qui recommandent activement la plateforme — que de « détracteurs ». Cela transforme les utilisateurs satisfaits en ambassadeurs actifs qui contribuent à la croissance organique et durable du réseau de quartier.



Les scores NPS entre 0 et 30 sont considérés comme bons. Le score NPS de Hoplr est au même niveau que la moyenne de l'industrie pour les entreprises de médias sociaux (25.3) ainsi que la communication et les médias (30).

Cette volonté de défendre la plateforme est souvent enracinée dans l'aide et la connexion concrètes qu'elle apporte, comme l'a noté un utilisateur dans une évaluation ::

★★★★★ Corrie Kleindijk - 5 août 2025

Original: Ik heb al geregeld hulp kunnen bieden en ontvangen. Daarnaast is het een prettig medium om op de hoogte te blijven van dingen die spelen in de buurt.

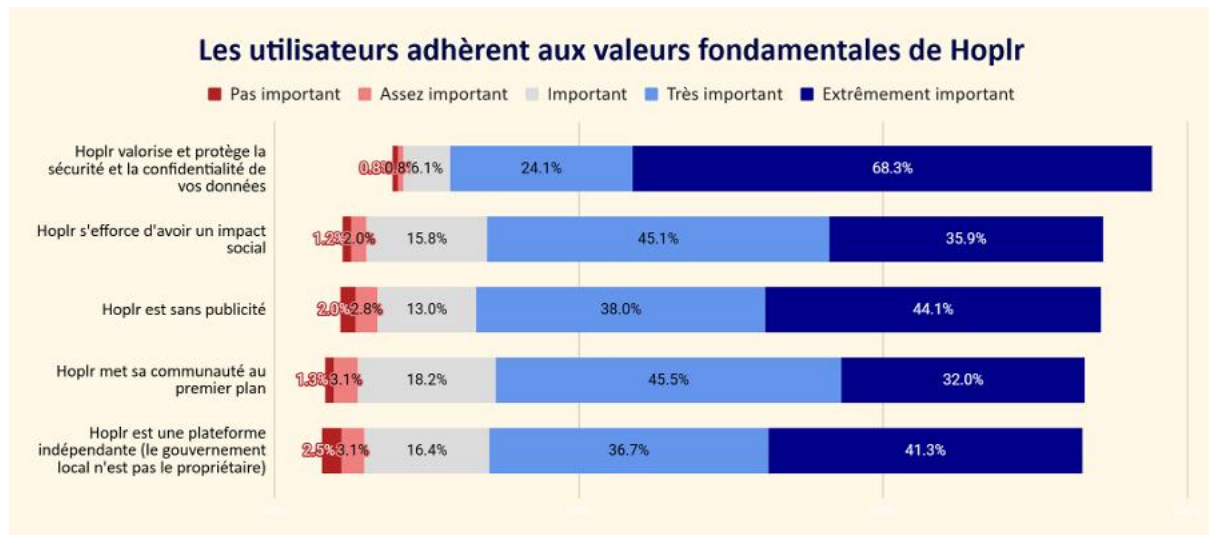
Translation: "J'ai déjà régulièrement pu offrir et recevoir de l'aide. En plus, c'est un excellent moyen de rester informé de ce qui se passe dans le quartier"

Sécurité et confiance comme fondements

Une communauté en ligne florissante ne peut exister que si ses membres se sentent en sécurité. Contrairement aux plateformes de médias sociaux commerciales, souvent motivées par la publicité et la monétisation des données, Hoplr a été construit sur une base de confiance, de confidentialité et de sécurité. Cette approche n'est pas seulement une politique, mais une valeur fondamentale profondément partagée et appréciée par nos utilisateurs.

Confidentialité et expérience sans publicité

Nos données d'enquête montrent clairement que les utilisateurs privilégient un environnement sécurisé et non commercial. Lorsqu'on les interroge sur les valeurs fondamentales de Hoplr, la réponse est sans équivoque. Un pourcentage exceptionnel de **92,4 % des utilisateurs considère la protection de leur sécurité et de leur vie privée comme « Importante » à « Extrêmement importante »**. Cela confirme qu'un environnement de confiance est l'attente principale pour une plateforme de quartier. De même, le caractère sans publicité de Hoplr est très apprécié, ce qui renforce l'orientation de la plateforme vers la communauté plutôt que le commerce.



Depuis le début de notre enquête, nous constatons que l'appréciation de ces valeurs fondamentales reste constante au fil des ans, les scores variant d'environ +/-3 % par an.

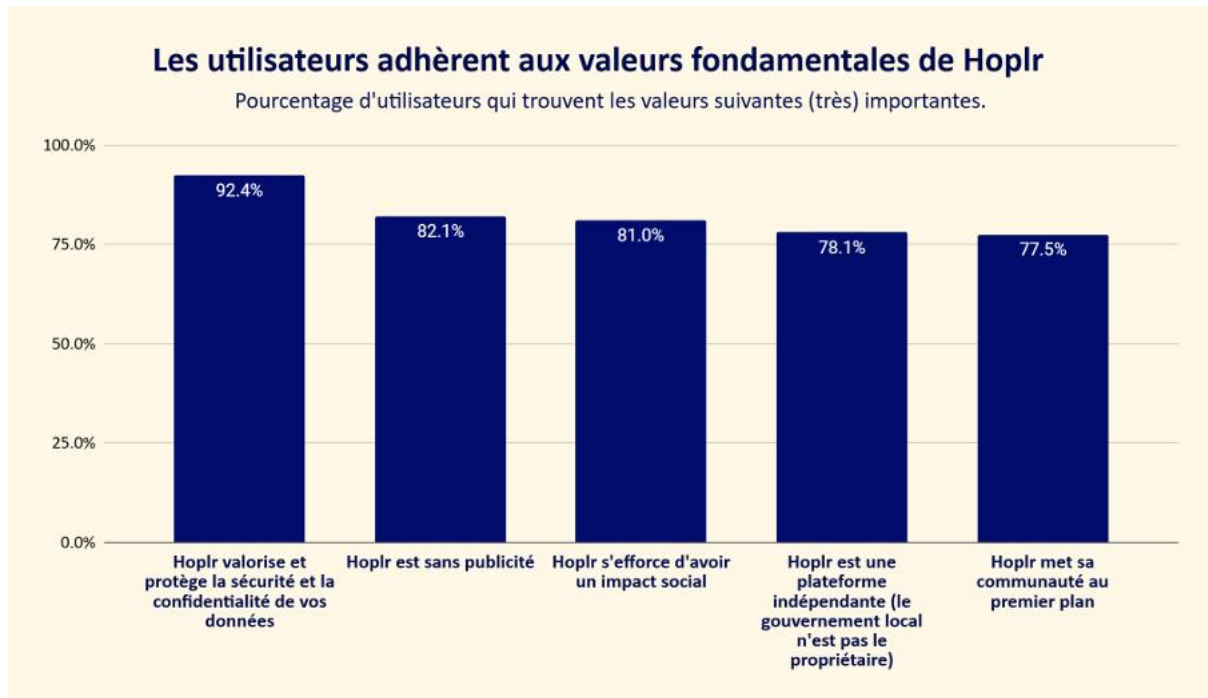
Cet engagement à créer un espace sécurisé est une raison essentielle pour laquelle les utilisateurs se sentent à l'aise d'interagir avec leurs voisins. Comme le déclare un utilisateur, il s'agit de créer de véritables liens dans un contexte sûr:

★★★★☆ Z3R0C00I1500 - 14 juillet 2025

Super! Pratique! Potentiel d'amélioration! Je ne suis pas un fan de réseaux sociaux en général, mais la dimension de quartier ici est magnifique. N'étant pas sur Facebook, j'apprécierais un effort côté gestion des événements, comme par exemple que les événements auxquels je suis intéressé apparaissent dans mon calendrier du téléphone. Merci et continuer d'améliorer!

Une alternative de confiance aux réseaux sociaux classiques

Le soutien massif de nos valeurs fondamentales montre que de nombreux habitants recherchent des liens locaux significatifs sans les intrusions souvent associées aux autres réseaux sociaux. Hoplr est conçu pour être cette alternative de confiance. L'accent est mis exclusivement sur le quartier, garantissant que les discussions sont pertinentes et les interactions sont authentiques.



Cette conception intentionnelle est saluée par les utilisateurs qui se méfient des réseaux sociaux, et qui apprécient la possibilité de se connecter avec leurs voisins sans compromettre leur vie privée :

★★★★★ Catheren65 - 28 novembre 2024

Top. Vraiment chouette, appli très pratique pour vous connecter à vos voisins, sans intrusion, juste des bonnes info, des choses à donner et annonces en tous genres. J'apprécie.

Le moteur de la cohésion sociale et de l'entraide

L'objectif ultime de Hoplr est de combler le fossé entre les interactions en ligne et les connexions hors ligne. Un réseau de quartier numérique n'est vraiment couronné de succès que s'il renforce le tissu social de la communauté dans le monde réel. D'après nos évaluations d'impact transversales, nous avons découvert que Hoplr est un puissant moteur pour cette transformation, permettant aux habitants de construire des relations significatives et de se soutenir mutuellement.

Des poignées de main numériques aux rencontres dans le monde réel

La mesure la plus directe de notre succès dans la promotion des connexions hors ligne est une statistique simple mais puissante : **42 % des utilisateurs ont rencontré de nouveaux voisins grâce à la plateforme**. Cela indique que près de la moitié des ménages actifs élargissent leur réseau social local, transformant des connaissances numériques en visages familiers dans la rue.

Il s'agit souvent d'un processus délibéré et positif, où les habitants deviennent des constructeurs actifs de leur propre communauté, comme le décrit Roland :

"Oui, tout se passe comme prévu et grâce à Hoplr, j'apprends ce qui se passe dans le quartier. De plus, vendredi dernier, j'ai fait de la publicité pour Hoplr auprès d'une voisine qui a depuis rejoint le réseau. Initiative louable."

— Roland

De plus, **80 % des utilisateurs saluent plus de 6 voisins** lorsqu'ils les croisent dans le quartier (plus de la moitié en salue plus de 10), et environ **70 % ont des conversations avec leurs voisins chaque semaine**.

Activer l'entraide de quartier

Au-delà des rencontres sociales, Hoplr facilite une culture d'entraide en simplifiant le fait de demander et d'offrir de l'aide. La plateforme active le « capital social » du quartier — les compétences, les connaissances et les ressources collectives disponibles — pour résoudre les problèmes du quotidien.

L'expérience de Friedl illustre parfaitement comment la plateforme donne aux habitants les moyens d'aider leurs voisins :

"Nous avons cherché à accéder à la plateforme parce que nous avons entendu dire qu'un message était apparu sur Hoplr à propos de la peluche de notre plus jeune fils. Il l'avait perdue. Grâce à Hoplr, nous l'avons retrouvée. Merci beaucoup pour cela. Je n'avais aucune attente en m'inscrivant, mais j'ai immédiatement eu une expérience très positive. J'espère que Hoplr pourra contribuer à un quartier chaleureux où l'on se sent chez soi. Je suis heureuse d'y apporter mon aide."

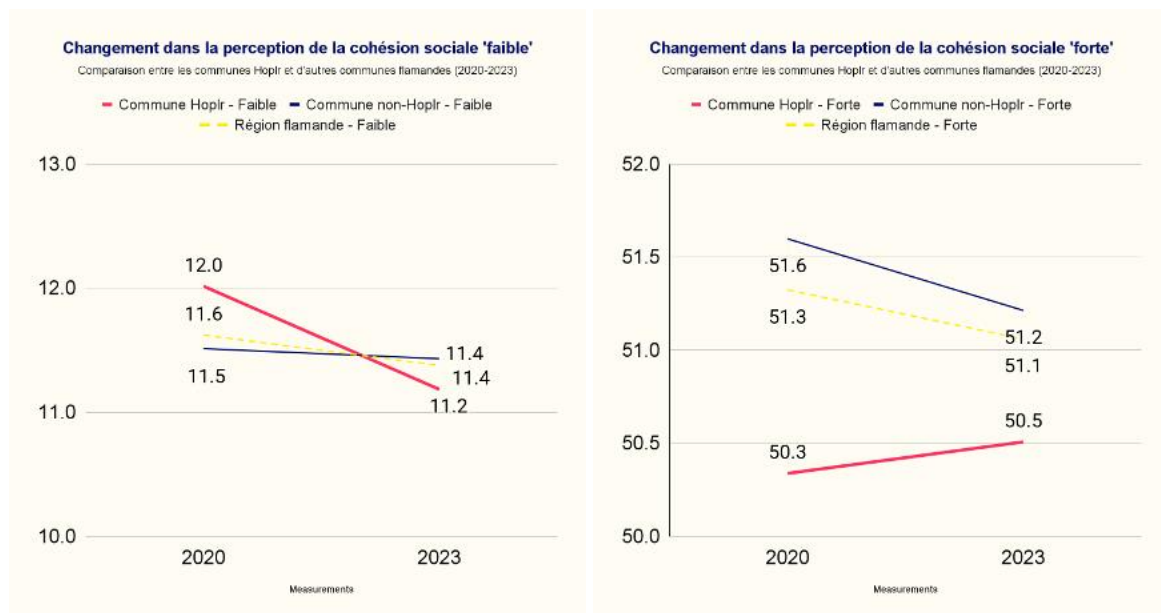
— Friedl

De plus, les données de notre enquête montrent que 50 % des utilisateurs de Hoplr sont (fortement) d'accord avec l'affirmation selon laquelle ils ressentent une responsabilité envers leur quartier. Plus d'un tiers pensent qu'ils doivent faire une différence et 80 % estiment qu'il est important d'être au courant des problèmes du quartier.

Renforcer le tissu social au niveau communal

Au-delà des expériences directes de nos utilisateurs, nous pouvons observer un impact positif et mesurable sur le tissu social au niveau communal. En analysant les données publiques issues d'enquêtes représentatives menées en Flandre en 2020 et 2023, nous pouvons comparer l'évolution de la cohésion sociale dans les communes partenaires de Hoplr par rapport à celles qui ne le sont pas.

Alors que la perception globale de la cohésion sociale est restée stable en Flandre pendant cette période, une tendance significative s'est dégagée : **dans les communes qui utilisent Hoplr, le pourcentage d'habitants qui perçoivent la cohésion sociale de leur quartier comme « faible » a considérablement diminué.**



En examinant les indicateurs individuels de la cohésion sociale, cette tendance devient encore plus claire. Les données montrent que le groupe d'habitants qui ne se sentent pas chez eux avec leurs voisins, et celui qui estime qu'il y a peu de contacts dans leur quartier, ont tous deux considérablement diminué dans les communes qui travaillent avec Hoplr.

En résumé, ces chiffres indiquent que la perception du tissu social dans les communes équipées de Hoplr s'améliore, en particulier au sein des groupes qui la considéraient auparavant comme la plus faible. En revanche, dans les communes sans Hoplr, l'évaluation du tissu social semble être en léger déclin. Cela suggère qu'un partenariat avec Hoplr peut faire partie d'une formule réussie pour renforcer la cohésion sociale et les quartiers au niveau d'une commune.

Un partenaire stratégique pour votre commune

Les données et les témoignages de ce rapport mènent à une conclusion claire : Hoplr est plus qu'une plateforme ; c'est un partenaire stratégique pour les communes qui souhaitent construire des communautés plus fortes, plus résilientes et plus connectées. Tout au long de cette analyse, nous avons démontré un impact mesurable dans des domaines cruciaux pour la gouvernance locale:

- **Cohésion sociale renforcée:** En transformant les interactions en ligne en rencontres hors ligne, Hoplr augmente le contact social. 42 % des utilisateurs ont rencontré de nouveaux voisins grâce à la plateforme. Au niveau communal, cela se traduit par une diminution significative du nombre d'habitants qui perçoivent la cohésion sociale comme « faible » dans les communes partenaires de Hoplr.
- **Engagement accru:** Le Net Promoter Score de +26 % montre que les habitants ne sont pas seulement des utilisateurs, mais des ambassadeurs d'un quartier plus connecté. Les histoires de Linda, André et Friedl illustrent comment la plateforme stimule une culture d'entraide active entre voisins et un esprit civique.
- **Un environnement sûr et de confiance:** À l'ère de la commercialisation des données, Hoplr offre une base de confiance. Un pourcentage exceptionnel de 92,4 % des utilisateurs considère la protection de leur vie privée et de leur sécurité comme « Importante » à « Extrêmement importante ». Cela fait de Hoplr un canal de communication fiable et apprécié, sans publicité ni distractions indésirables..

Un investissement dans votre infrastructure sociale

Les données de ce rapport montrent qu'un investissement dans Hoplr n'est pas un coût, mais un investissement dans l'infrastructure sociale de votre commune. L'impact positif sur le bien-être, la sécurité et l'engagement est un retour direct sur vos fonds publics.

Découvrez l'impact pour votre commune

Nous vous invitons à franchir la prochaine étape et à voir par vous-même ce qu'un réseau de quartier dédié peut signifier pour vos habitants.

Contactez-nous pour une démonstration et découvrez ce que Hoplr peut faire pour votre commune.