



PLATEFORME INTERACTIVE
SIGNALEMENT
AMBROISIE

Bilan 2014

Première année très positive et des enseignements à creuser



© Agroscope ACW

08/10/2014 – C. Rieux

COPIL 08/10/2014





Signalement Ambroisie un dispositif intégré de lutte...

1

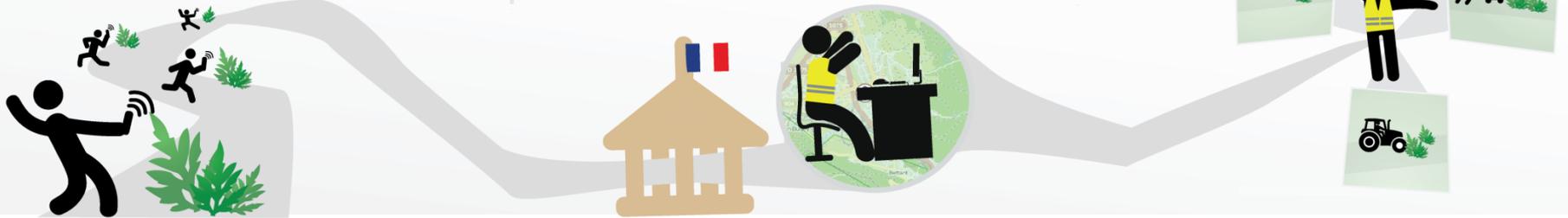
SIGNALER LES PLANTS D'AMBROISIE
Grâce à votre smartphone ou sur le site
SIGNALEMENT-AMBROISIE.FR

2

**VOTRE SIGNALEMENT EST REÇU
PAR LE RÉFÉRENT DE LA COMMUNE**

3

**IL COORDONNE LES ACTIONS DE LUTTE
POUR ÉLIMINER L'AMBROISIE**



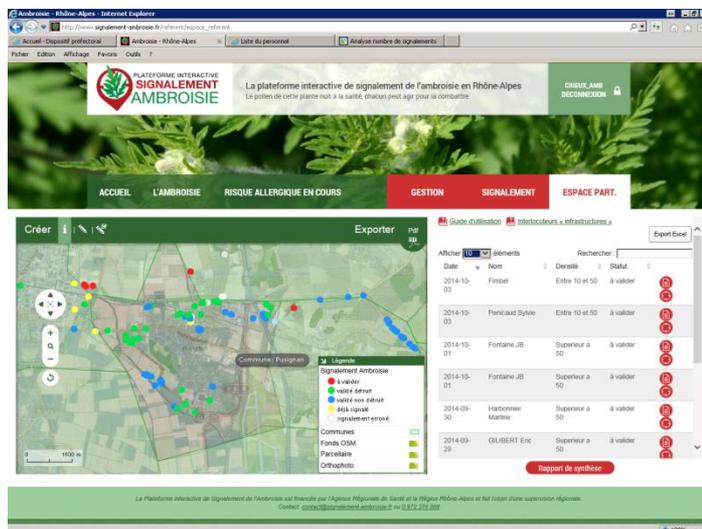
...dont la réussite dépend :

- De la contribution **des rhônalpins** à cette démarche participative
- De l'engagement des **référents communaux** qui agissent sur le terrain
- Des **performances techniques de l'outil** (ergonomie, fiabilité)

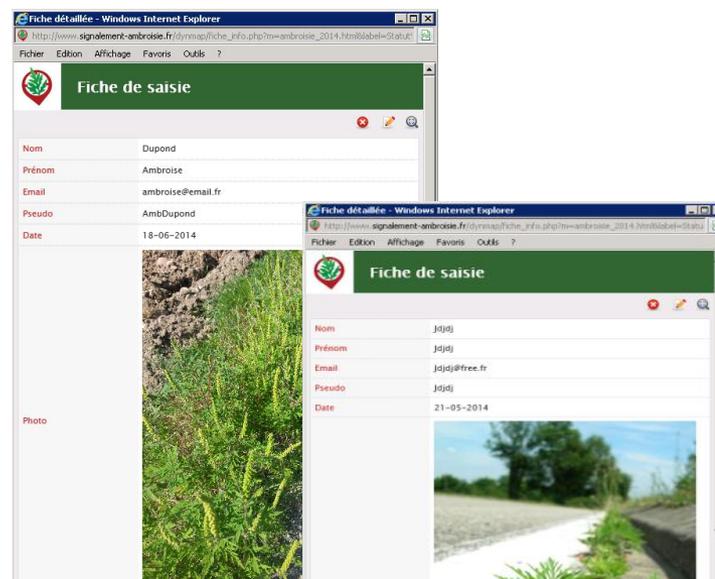
4 Canaux de signalements et d'information pour le grand public et les référents



Un espace réservé au référent pour gérer son territoire



Date	Nom	Dernière	Statut
2014-10-03	Flimbel	Entre 10 et 50	à valider
2014-10-03	Perrecaud Sylvie	Entre 10 et 50	à valider
2014-10-03	Fontaine JB	Supérieur a 50	à valider
2014-10-03	Fontaine JB	Supérieur a 50	à valider
2014-09-30	Harboisier Martine	Supérieur a 50	à valider
2014-09-29	GILBERT Eric	Supérieur a 50	à valider



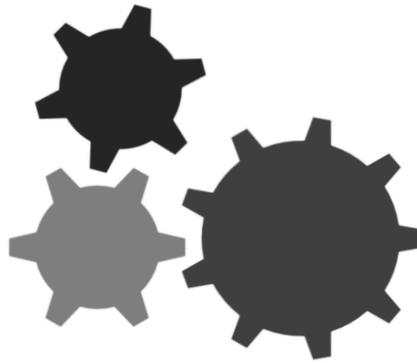
Fiche de saisie

Nom: Dupond
 Prénom: Ambroise
 Email: ambroise@email.fr
 Pseudo: AmbDupond
 Date: 18-06-2014

Fiche de saisie

Nom: Jdjdj
 Prénom: Jdjdj
 Email: Jdjdj@free.fr
 Pseudo: Jdjdj
 Date: 21-05-2014

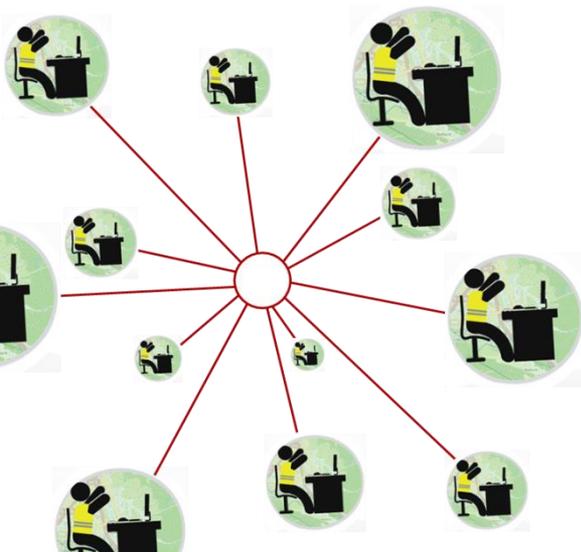
➔ Les acteurs



Outil
conception technique
maintenance
gestion données



Réseau de référents
formation/information
gestion profils partenaires
Relance pour action



Grand public
Information
signalements



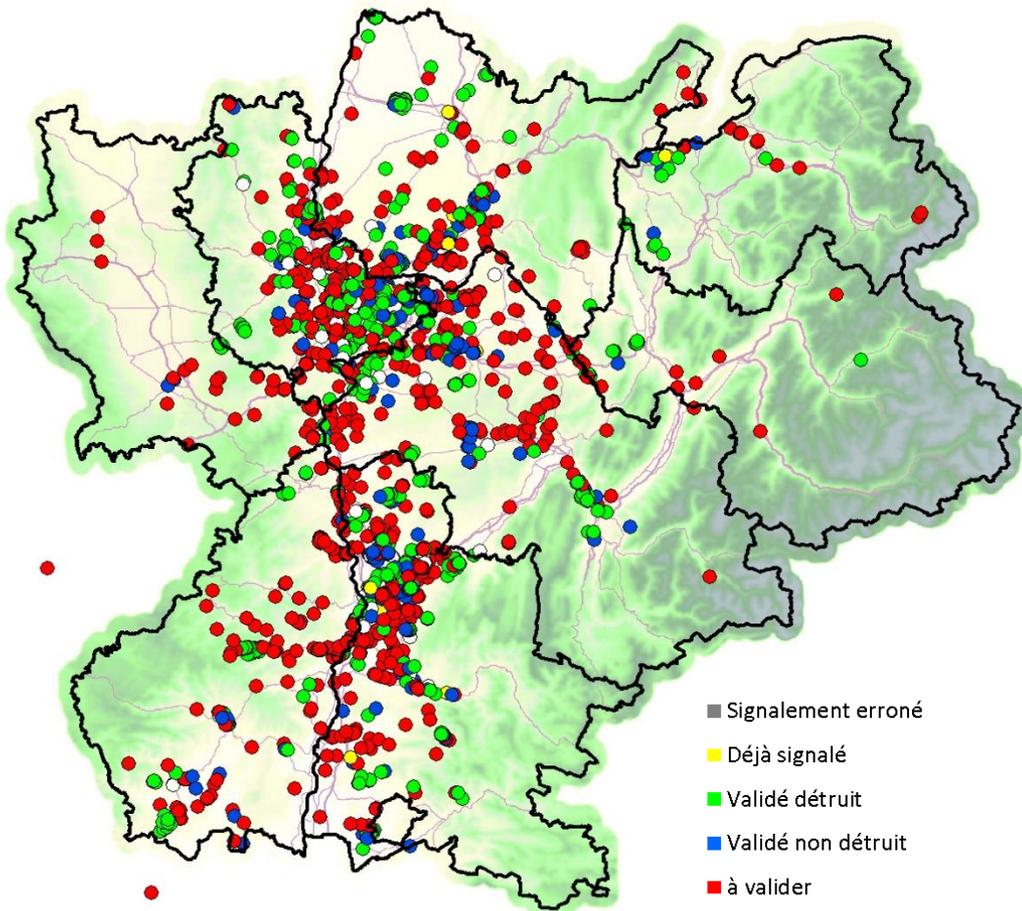


En préambule...
la conclusion



Un bilan global positif pour 2014 ...des pistes d'amélioration

Plus de **2 300 signalements**



...Mais des « zones aveugles »
81% communes sans signalement (2307)

plus **1 200 pris en compte**
plus **720 effectivement détruits**
(approx. 40 000 plans détruits)

...mais euh, et les autres ?

- *Vraiment pas de prise en compte et/ou*
- *difficulté des référents à « rapporter » leurs actions dans la plateforme*

Attention : le statut d'un signalement correspond au statut « remonté » dans la plateforme. Des référents ont agi sans l'inscrire dans la plateforme.



Contribution des rhônalpins : la communication « grand public » et utilisation des différents canaux



La communication « grand public » a atteint sa cible

Une identité graphique, un kit de communication



Flyer (version pdf + 10 000 ex. imprimés)



Affiche



Bannière web



Vidéo (770 vues 04/10/2014)



Encart presse



La communication « grand public » a atteint sa cible

Un lancement basé sur les relations presse

Conférence de presse 18/06



Avec le président d'Air Rhône-Alpes Alain CHABROLLE, de Marie-Agnès CHAPGIER de l'ARS, de Gilles OLIVIER du RNA et de Camille RIEUX



Retombées medias (18/06 – 05/07) :

- 28 articles ou interviews (presse papier, internet, radio, tv)
- Lectorat et auditoire potentiellement touché 1,5 millions de personnes

Insertion pub quotidien gratuit Métro (04-11/07)

- Objectif : maintenir une présence dans les médias + cibler des zones peu touchées par la conf. presse (Valence, Grenoble, Chambéry, Annecy et St-Etienne)
- Encart publication papier + bannière web
- Près de 300 000 lecteurs à chaque parution





La communication « grand public » a atteint sa cible

Une information relayée par le « COPIL »

Région Rhône-Alpes, ARS, RNSA, Valence Romans Sud RA, Air Rhône-Alpes

Internet : site internet, news, Facebook, twitter, news letter

Campagne d'affichage et CP de Valence Romans Sud RA

✓ *L'application smartphone de Valence Agglo renvoie depuis juillet 2014 vers Signalement Ambroisie*

Conférences Grand public

UCIL 13/06, CAPI 21/06...

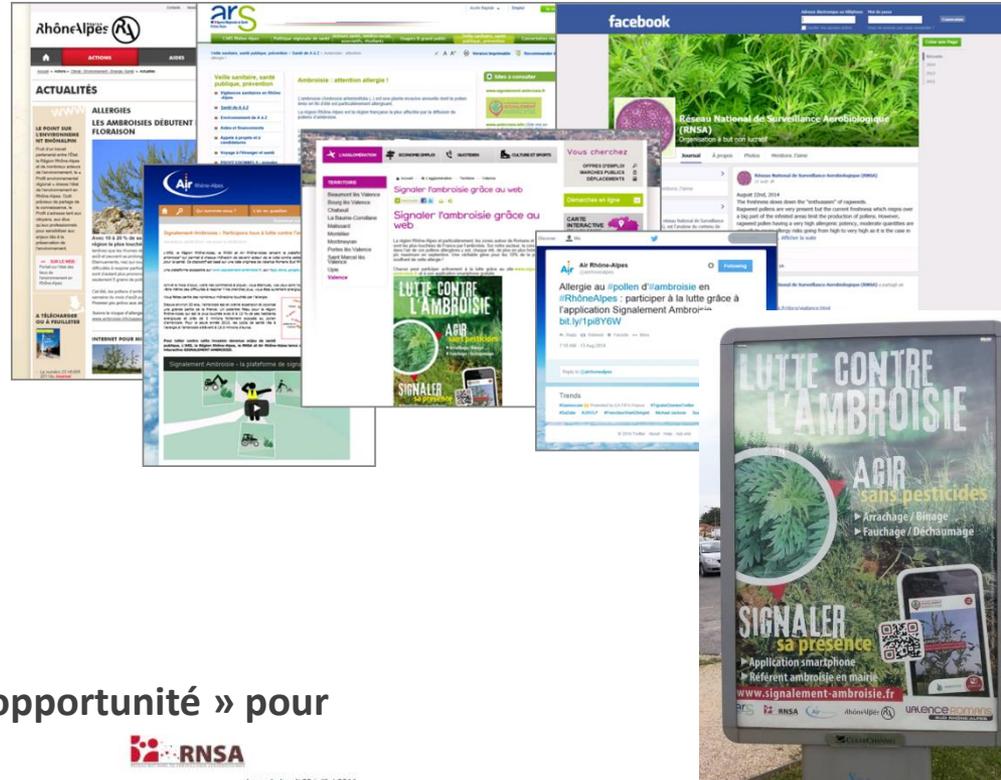
Lettres

Lettre de l'observatoire des Ambroisies (01/07) ; lettre du RNSA n°11

Le début de la saison de pollinisation : une « opportunité » pour communiquer sur Signalement Ambroisie

- CP RNSA, [news Air RA](#) + tweets, bulletin hebdo RNSA...

- Début août, plusieurs articles de la presse locale reprennent l'information sur risque allergique et sur Signalement Ambroisie.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE





Fréquentation des différents canaux de signalement

Des canaux « fréquentés »

Aujourd'hui impossible de discriminer signalement via appli smartphone et appli web

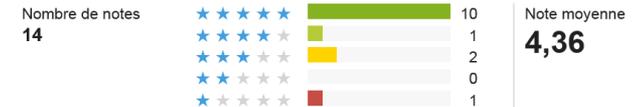
Application smartphone

Android : **575 téléchargements** (404 maintenus)

iOS : ...



NOTES ET COMMENTAIRES



Trafic sur site internet (grand public + référents)

5 672 utilisateurs uniques pour 9 911 sessions (34 228 pages vues)

90 visiteurs uniques / jour en moyenne (de 9 à 211 ; min week-end, max : lundi)

Pages les plus vues (hors home page) : espace référent (29,5 %), signalement grand public (23 %), risque allergique (12 %), ambroisie (11%)



Téléphone et email

281 appels téléphoniques (particuliers 73% ; référents 25%)

821 emails

Cf. dia suivantes pour détail





Les canaux de signalements : les enseignements



Tous les canaux sont utilisés (et devraient être maintenus)

Canal téléphonique est nécessaire pour signalements mais aussi pour information et **assistance**

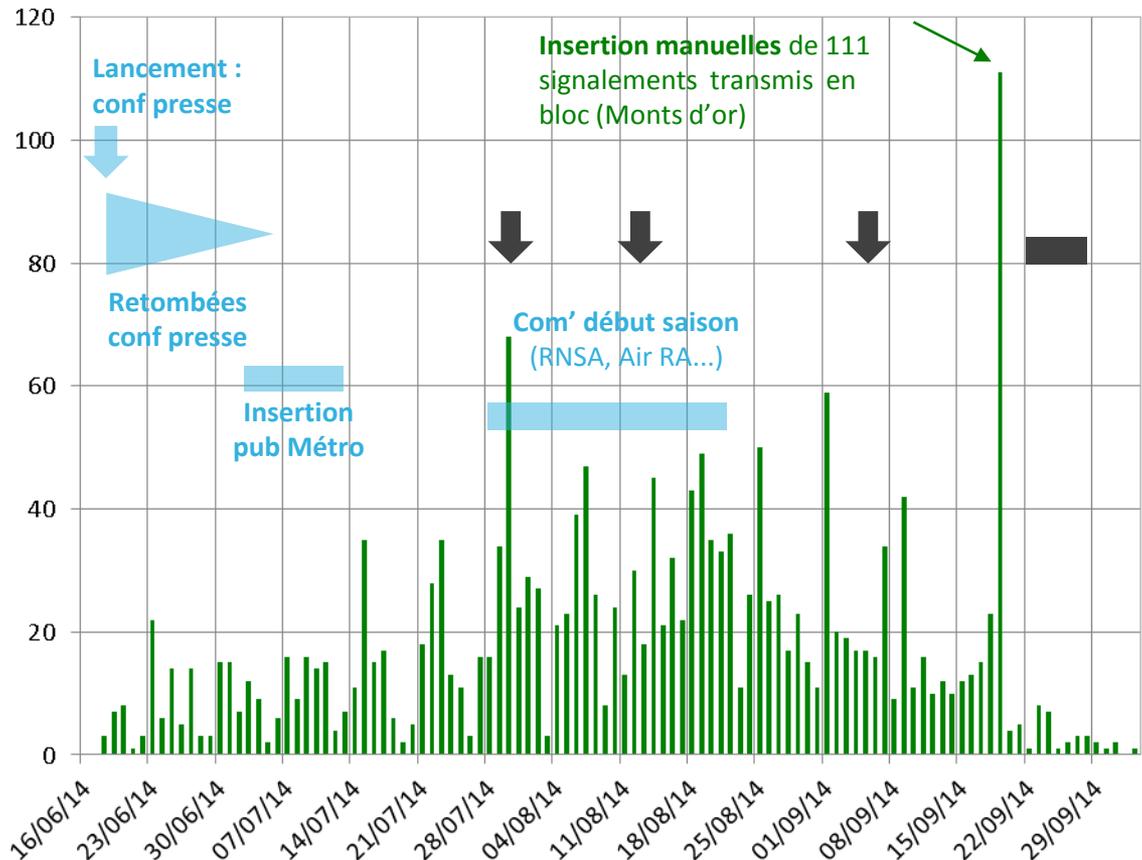
Il est nécessaire de pouvoir distinguer signalement via appli smartphone et appli web





La communication : enseignements sur le timing et vecteurs

Plus de 2 300 signalements en 2014



La communication « de lancement » a contribué à une montée en charge rapide et sans interruption

Une accélération à partir du début de la saison de pollinisation :

- L'ambrosie est plus « visible » sur le terrain comme dans les médias (toutefois : au cours de la saison la presse reprend peu l'info sur plateforme)

- L'ARS a réalisé 3 « relances » des référents communaux qui ont pu être à l'origine de signalements par les référents eux-mêmes

Diminution des signalements avec fin saison pollinisation



La communication : enseignements sur le timing et vecteurs

Les canaux de communication :

Ce qui n' a pas l'air de si bien marcher que ça : l'insertion publicitaire (base analyse trafic site web et signalements)

+ 80 visites sur le site (!)

Ce qu'il faut amplifier : liens vers www.signalement-ambrosie.fr dans les sites fréquentés (ARS, ambrosie.info)

Origine du trafic site internet : acquisition direct (46%), recherche organique (27,8%), sites référents (24,2 % ; majoritairement ARS et Stop Ambrosie), les réseaux sociaux sont quasi insignifiants.

Le timing

Avant début saison pollinisation

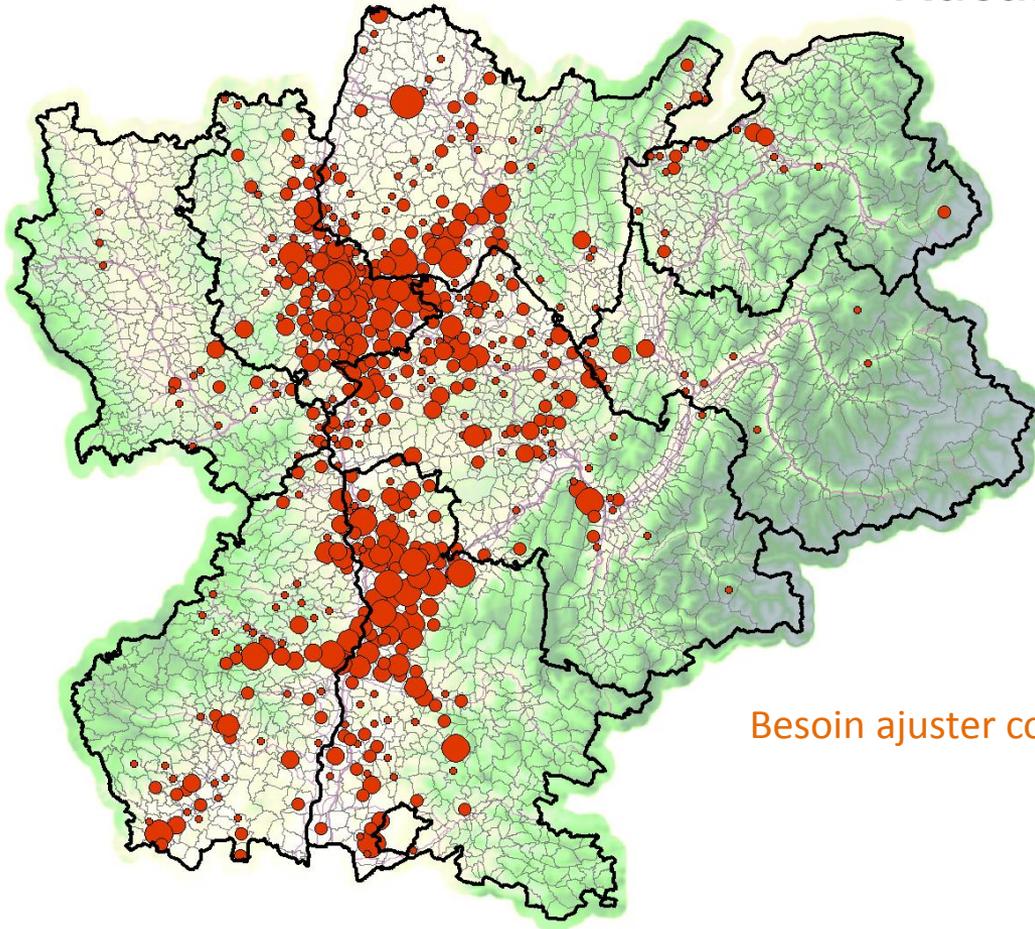
- Conférence de presse en juin (journée ambrosie) : a permis un lancement rapide
- Améliorer : comment engager davantage avant la saison de pollinisation

Intégrer plus systématique le message « lutte » et « signalement-ambrosie » à la communication « Ambrosie » au cours de la saison de pollinisation (nombreuses itw sans mention de la plateforme). Ça a bien fonctionné au début de la saison.



La communication : enseignements sur la spatialisation

Des « zones aveugles »



Aucun signalement dans 81% des communes de Rhône-Alpes

Y compris dans des zones réputées infestées

Autres éléments d'analyse:
hétérogénéité spatiale des **retours presse**
et des **origines du trafic site internet***
(majoritairement Lyon + Valence)

Besoin ajuster communication grand public (+ référents) pour
toucher tous les territoires
(notamment les zones pionnières)

**Origine du trafic (communes) : Lyon 32%, Paris 8%, Valence 7,5%, Tassin la demi-lune, 4,7%, Grenoble 3,6%, Villeurbanne 2,5%, Romans sur Isère 2,3 %*



La communication : enseignements sur le timing et vecteurs

Des « zones aveugles »

Sassenage la seule commune de la région grenobloise infestée par l'ambroisie ?



Signalement Ambrosie : un outil à renforcer dans les zones pionnières



Le retour des signaleurs

La question sensible de données relative à l'identité du signaleur

Logique initiale (et utopique ?) :

- permettre un lien entre le signaleur et le référent
- *Conserver une trace des signaleurs*
- *Un gage de « sérieux »*

Mais des retour « inquiet » des signaleurs

Proposition : offrir la possibilité d'anonymiser le signalement (totalement ou uniquement vis-à-vis du référent)

Charte du référent sur données personnelles/formation

... et bien sûr déclaration CNIL



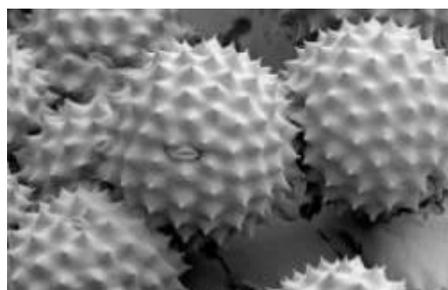
PLATEFORME INTERACTIVE
SIGNALEMENT
AMBROISIE

Pré-bilan des appels et des mails de “Signalement- Ambroisie”

Du 19 Juin au 30 Septembre 2014

Samuel Monnier

RNSA, Brussieu, France

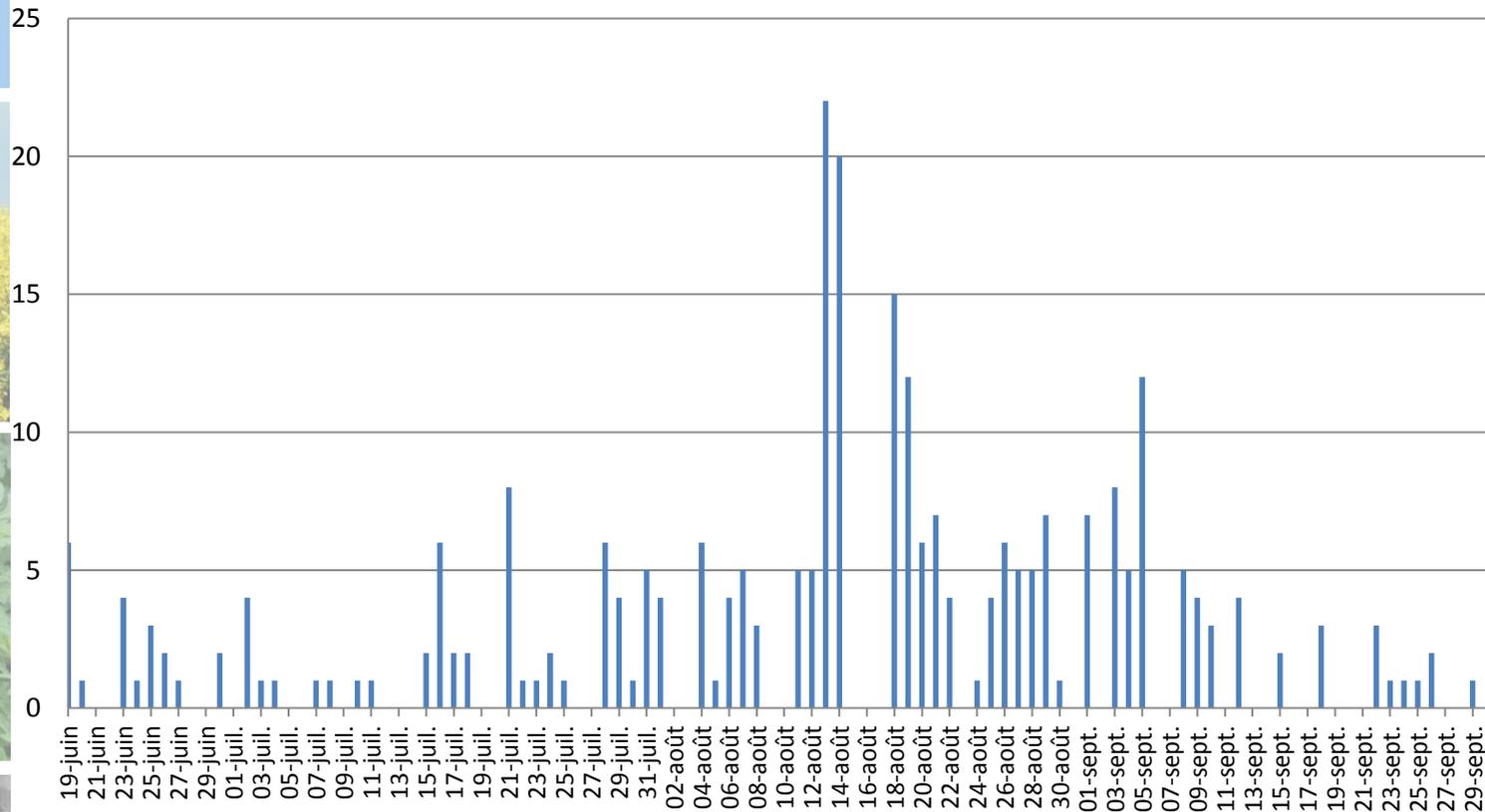


1. Les appels

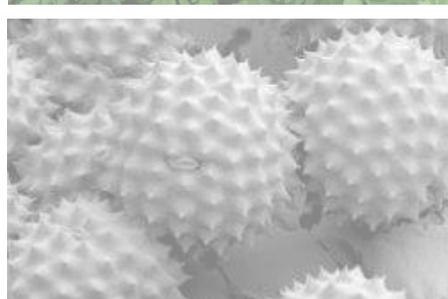


Nombre d'appels du 19 Juin au 30 Septembre 2014 = 281

Nombre d'appels Signalement-Ambroisie par jour



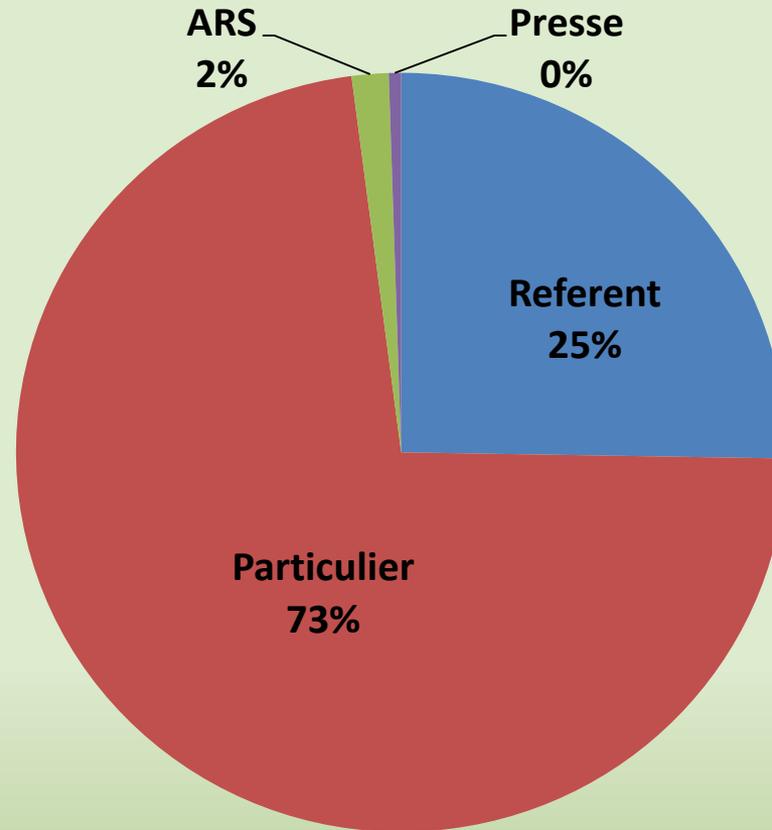
Si on ajoute les appels du « numéro vert » ambroisie du département du Rhône ce sont 379 appels qui ont été reçus en 3 mois sur le numéro ambroisie.



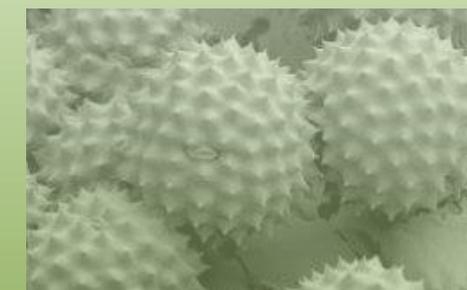
1. Les appels



Provenance des appels



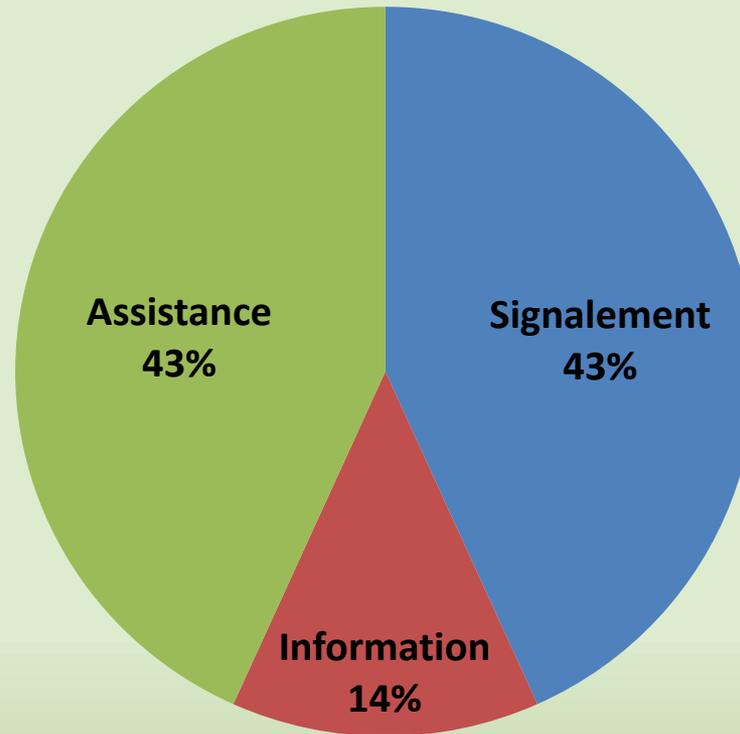
Ce sont essentiellement **des particuliers** qui ont appelés pour faire des signalements d'ambrosie (141 personnes soit 73% des appelants). **Les référents** aussi ont souvent appelés (25%), la plupart pour des demandes d'information ou d'assistance (demande de mot de passe et identifiant perdu).



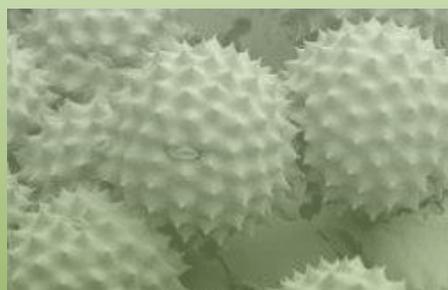
1. Les appels



Signalement/Information/Assistance



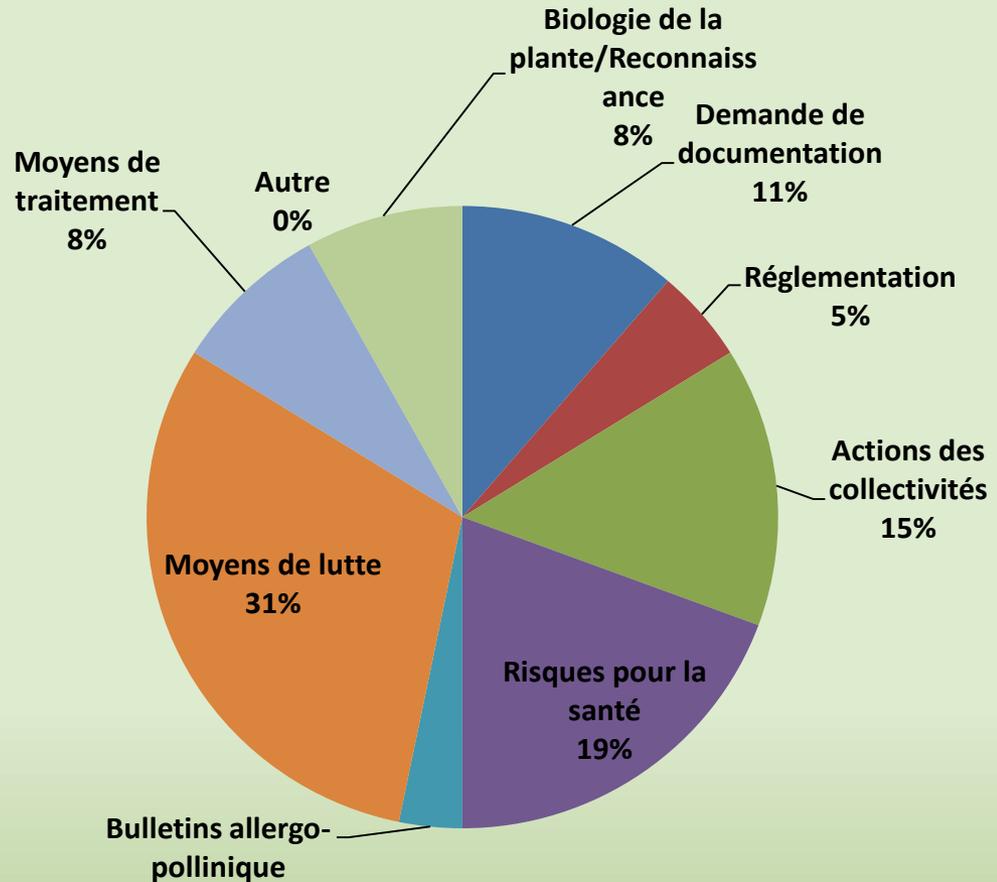
La grande majorité des appels concernaient des signalements (qui ont été rentrés sur la plateforme Signalement Ambroisie par nous-mêmes) et des demandes d'assistance de particuliers ou de référents ambroisie (perte d'identifiant/mot de passe, comment signaler? Que faire quand on est référent? Comment autoriser les pops up? Comment visualiser les signalements sur ma commune?....)



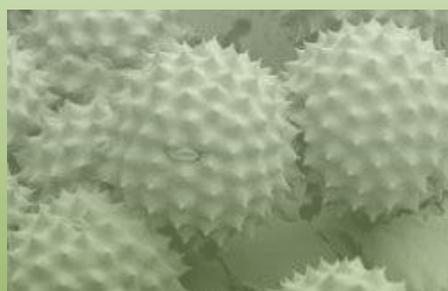
1. Les appels



Demandes d'information sur :



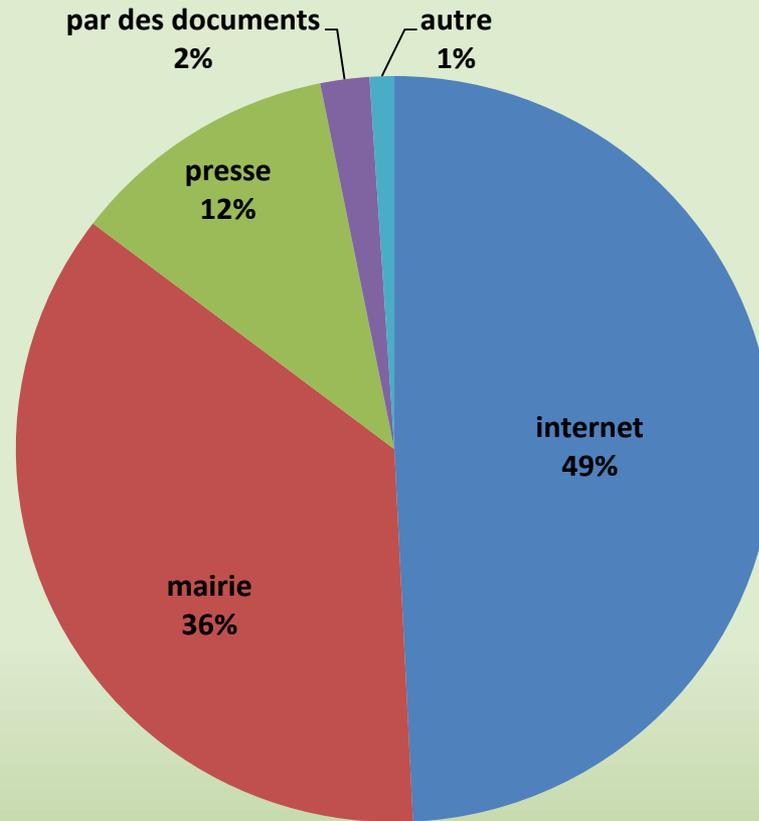
La plus grande partie des appels (31%) de demande d'information a concerné les **moyens de lutte** (comment faire quand on a de l'ambroisie chez soi ? Quelles sont les techniques utilisées ? Quelles sont les précautions à prendre pour arracher l'ambroisie ? comment signaler quand on repère de l'ambroisie sur un terrain privé ? Peut-on aller arracher l'ambroisie dans un champ privé qui ne nous appartient pas ?...). **Les actions des collectivités (15%) et les risques pour la santé (19%)** préoccupent aussi pas mal les appelants.



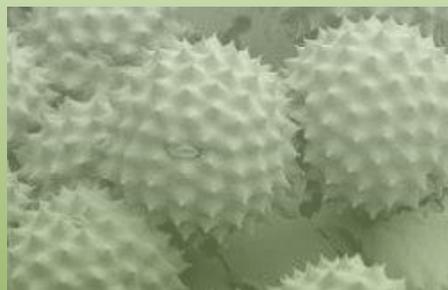
1. Les appels



Connaissance du numéro Signalement-Ambroisie

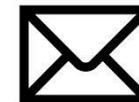


Le plus grand nombre de personnes ont connu le numéro Signalement-Ambroisie par les biais d'**Internet**, des **Mairies** et de la **Presse** (plus de 90% juste à eux 3) ! Internet est en tête avec près de la moitié des appelants (49%) puis viennent les mairies (36%) et enfin la presse (12%).





2. Les mails



**Nombre de mails reçus sur contact@signalement-ambroisie.fr
Du 19 Juin au 30 septembre 2014 = 821**

La plupart des mails étaient soit des mails de signalements de particulier (les signalements ont été intégrés sur la plateforme Signalement-Ambroisie, soit des mails d'assistance (demande d'aide) de la part de référents ambroisie. Des réponses ont été apportés à chaque mails reçus!

Un exemple de réponse ci-dessous à un signalement d'ambroisie :

« Bonjour,

Merci pour votre mail et votre signalement!

Nous l'avons transmis au référent ambroisie de la commune pour action.

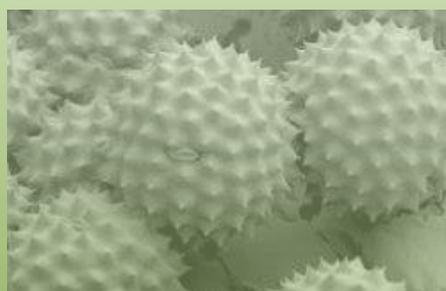
Merci pour votre action pour lutter contre l'ambroisie.

Bien cordialement

L'équipe Signalement Ambroisie »

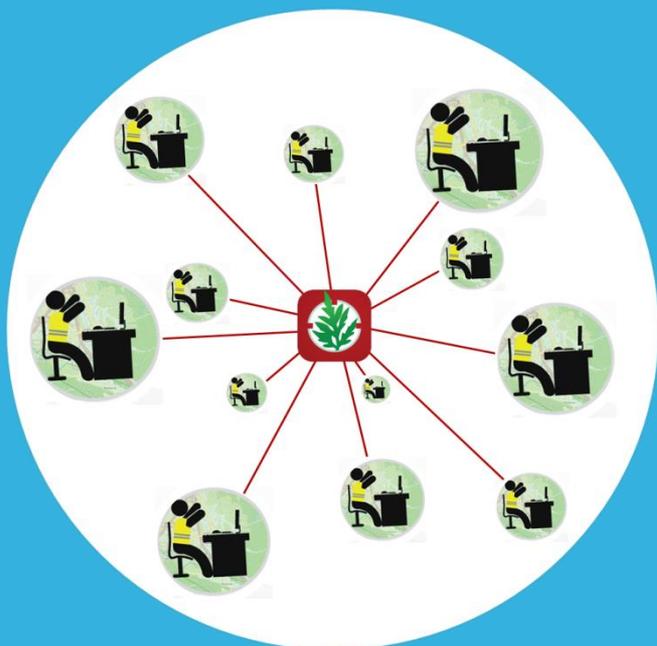
https://www.youtube.com/watch?v=kxgcsYm_Zcg

<http://www.signalement-ambroisie.fr/>



COMMENT PARTICIPER À LA LUTTE CONTRE L'AMBROISIE ?

Sur **SIGNALEMENT-AMBROISIE.FR**, par téléphone au **0 972 376 888**
ou par mail contact@signalement-ambroisie.fr. Application disponible sur Google Play et l'App Store



Un engagement des
référents communaux à
consolider



Un engagement des référents communaux à consolider

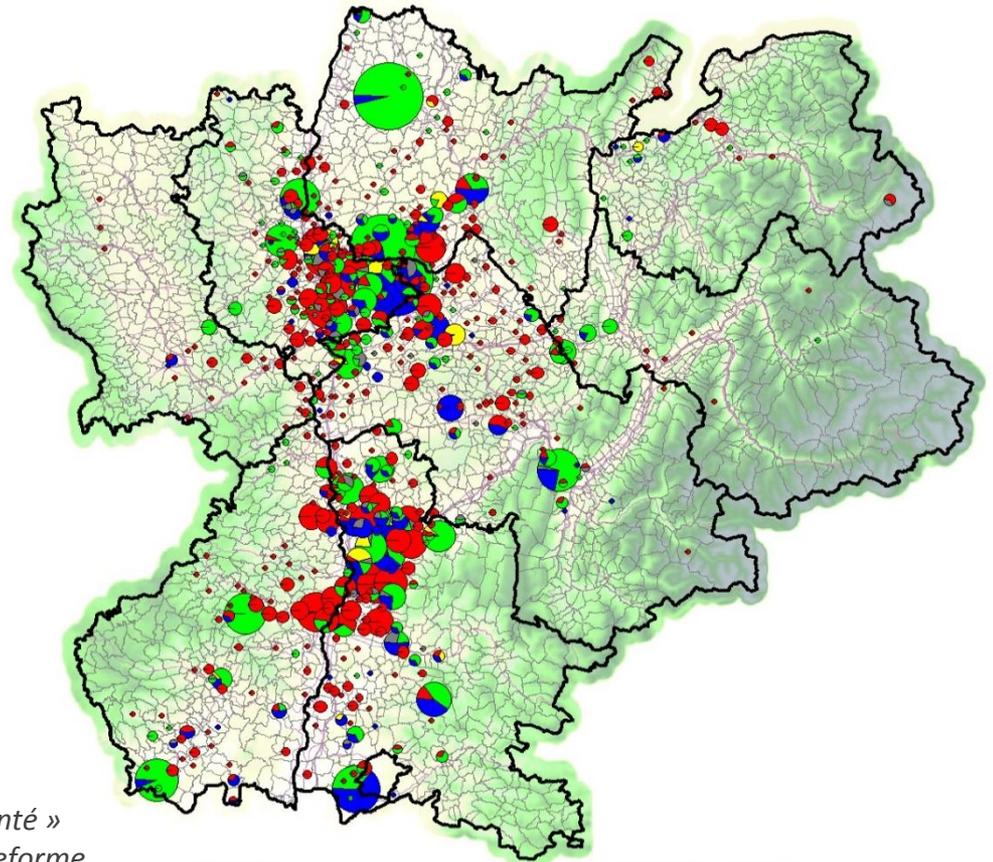
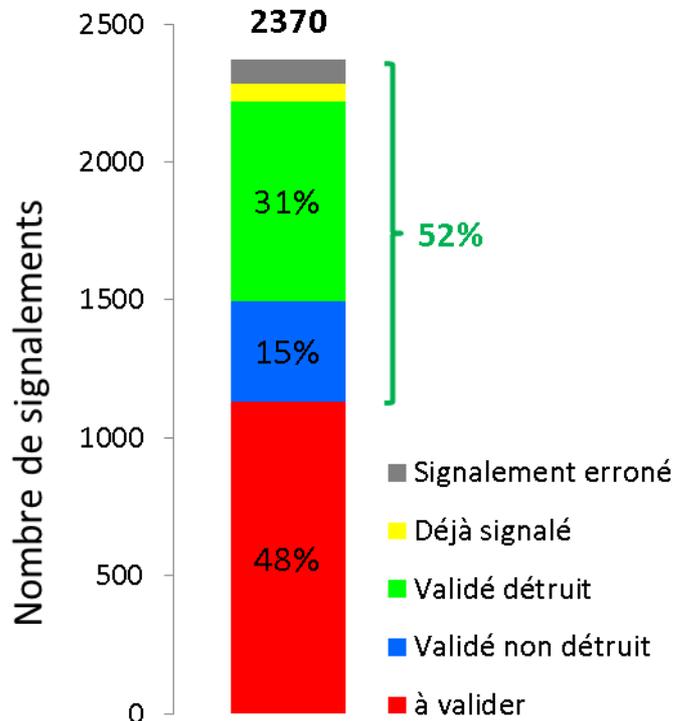
Bilan 2014* (situation 03/10/14)

A l'échelle de la région le bilan est mitigé...

52% des signalements pris en compte (1200)

31% effectivement détruits (720, approx. 40 000 plans)

... en cause, une hétérogénéité de traitement* signalements selon communes



**Attention : le statut d'un signalement correspond au statut « remonté » dans la plateforme. Des référents ont agi sans l'inscrire dans la plateforme.*



Un engagement des référents communaux à consolider

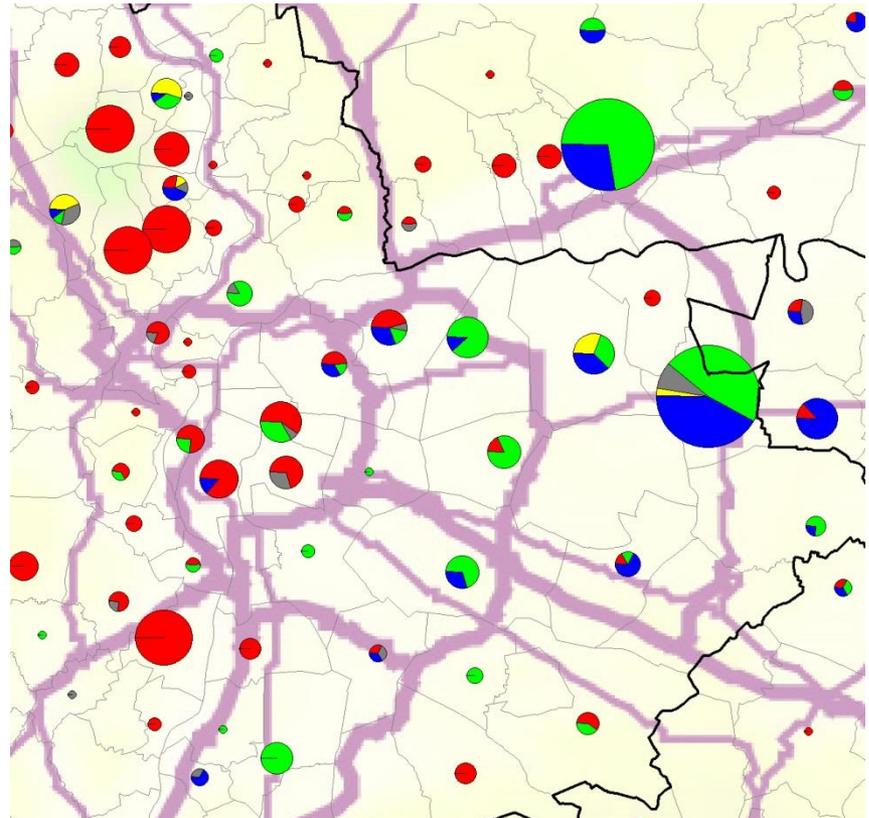
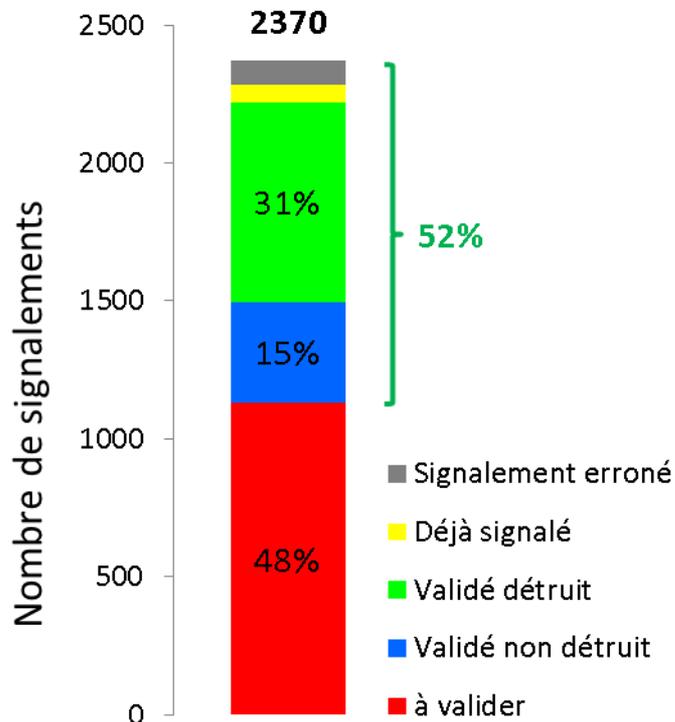
Bilan 2014* (situation 03/10/14)

A l'échelle de la région le bilan est mitigé...

52% des signalements pris en compte (1200)

31% effectivement détruits (720, approx. 40 000 plans)

... en cause, une hétérogénéité de traitement* signalements selon communes



**Attention : le statut d'un signalement correspond au statut « remonté » dans la plateforme. Des référents ont agi sans l'inscrire dans la plateforme.*



Un engagement des référents communaux à consolider

Bilan 2014* (situation 03/10/14)

A l'échelle de la région le bilan est mitigé...

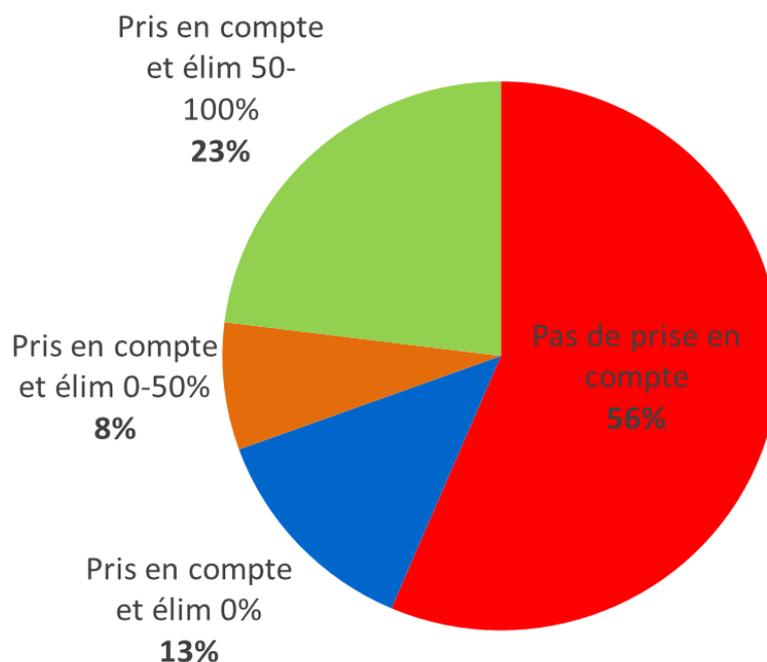
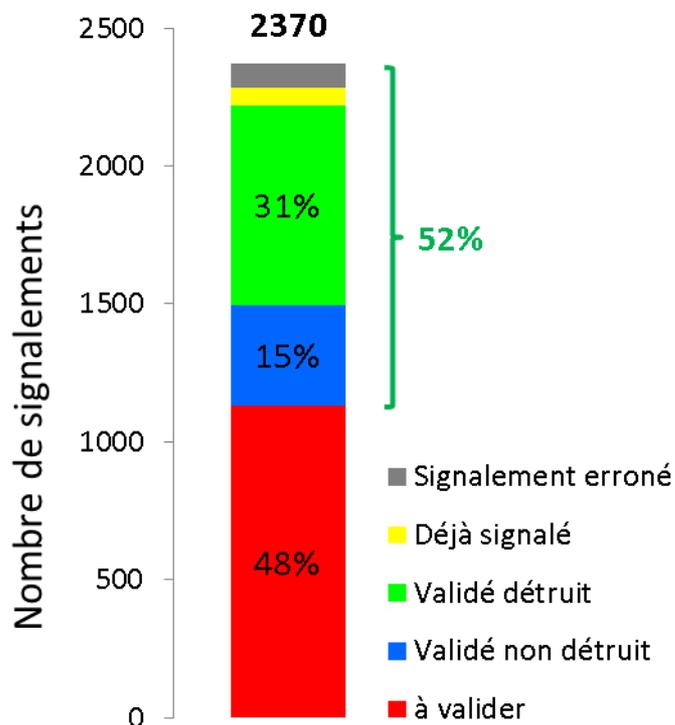
52% des signalements pris en compte

31% effectivement détruits

... en cause, une hétérogénéité de traitement* signalements selon communes

56% communes n'ont pris en compte aucun sign

23% communes ont traité plus de la ½ des sign



*Attention : le statut d'un signalement correspond au statut « remonté » dans la plateforme. Des référents ont agi sans l'inscrire dans la plateforme.

% de communes selon leur prise en compte des signalements (base communes avec au moins un sign)



Un engagement des référents communaux à consolider

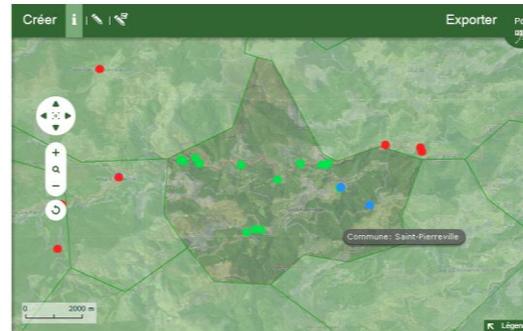
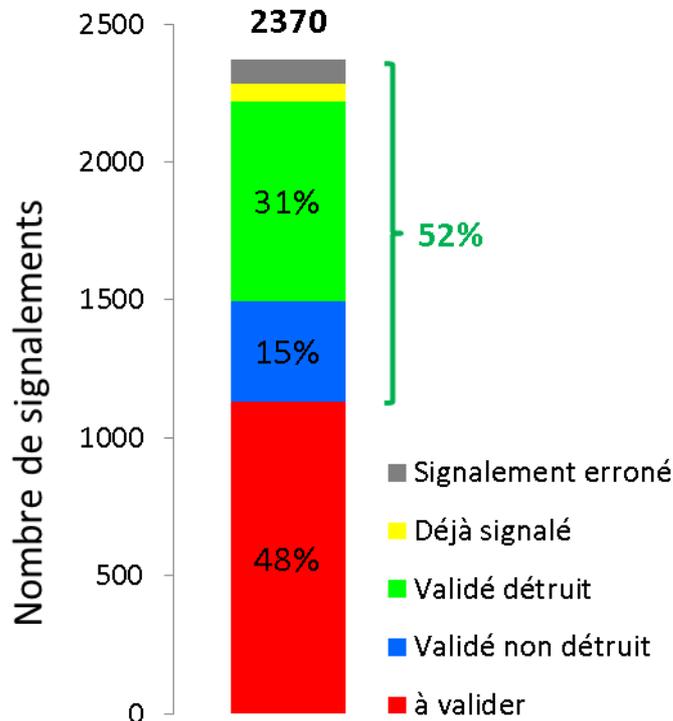
Bilan 2014 (situation 03/10/14)

A l'échelle de la région le bilan est mitigé...

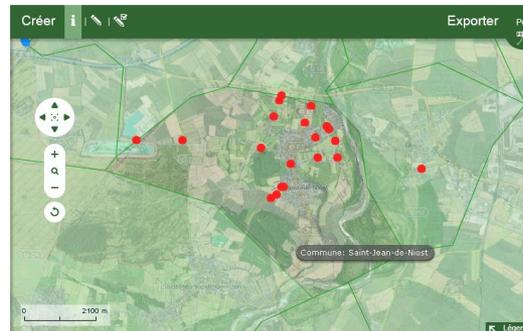
52% des signalements pris en compte

31% effectivement détruits

... en cause, une forte hétérogénéité de traitement des signalements selon les communes



Des référents communaux se sont emparés de Signalement Ambroisie et travaillent à l'élimination effective des plants signalés avec une grande efficacité



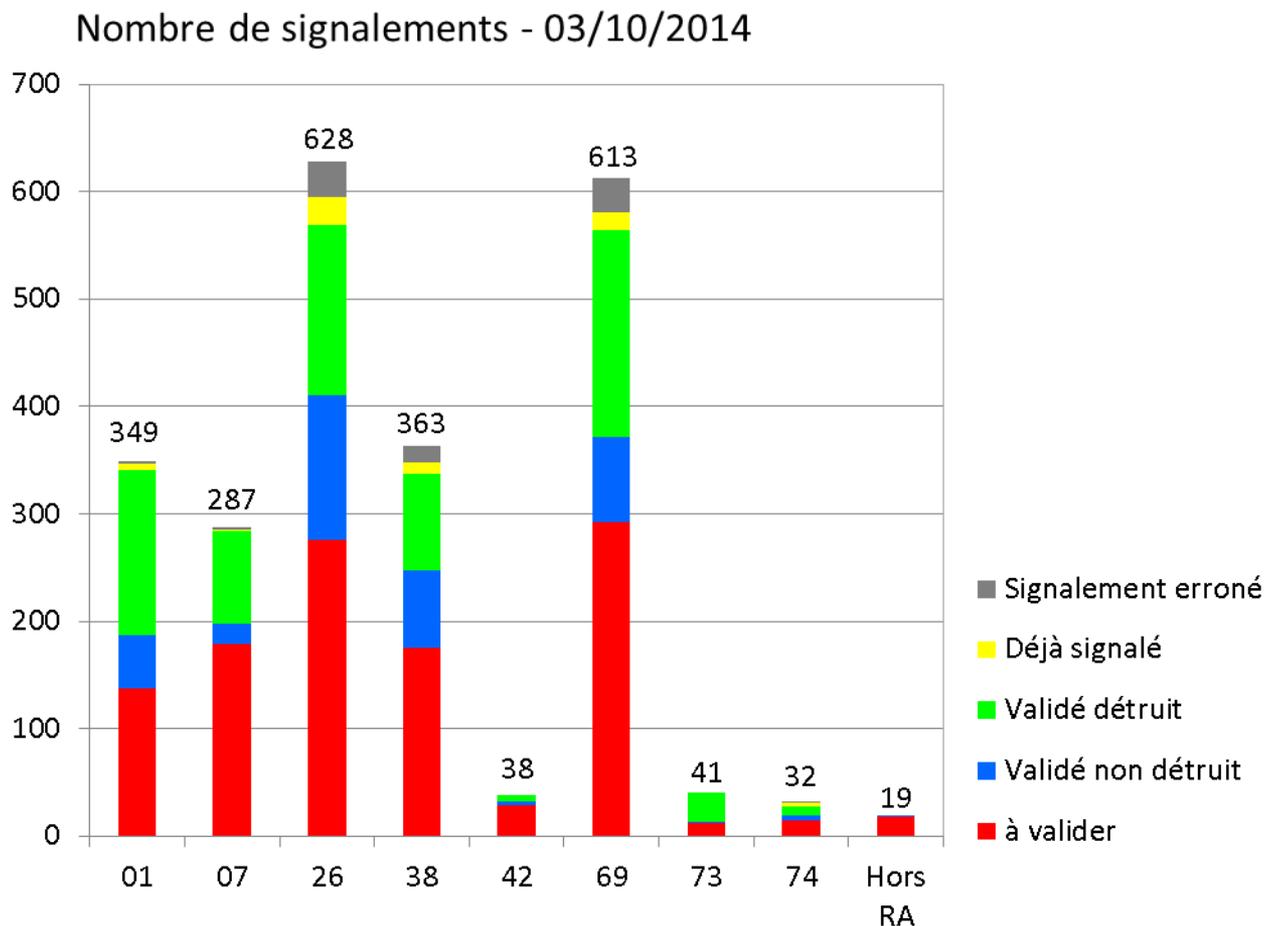
Sur certaines communes aucun signalement n'a été pris en compte 316 communes sur

**Attention : le statut d'un signalement correspond au statut « remonté » dans la plateforme. Des référents ont agi sans l'inscrire dans la plateforme.*



Un engagement des référents communaux à consolider

Bilan 2014* par département (situation le 22/08/14)



**Attention : le statut d'un signalement correspond au statut « remonté » dans la plateforme. Des référents ont agi sans l'inscrire dans la plateforme.*



Un engagement des référents communaux à consolider

Signalement Ambroisie et les référents : ce qui a été fait en 2014

Lettre du préfet aux maires demandant la nomination de référents et annonçant Signalement Ambroisie (avril ?)

Présentation de Signalement Ambroisie lors du COPIL Ambroisie régional (18/03) et de certains COPIL départementaux (69, 38)

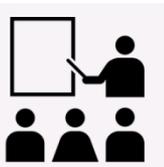
Formation de référents intégrant un module sur Signalement Ambroisie (fin juin/début juillet ; nb référents touchés : ?). Support dispo sur signalement-ambroisie.fr.

Hot line prise en charge par le RNSA : nécessaire pour fournir une réponse rapide à toute question et collecter les difficultés

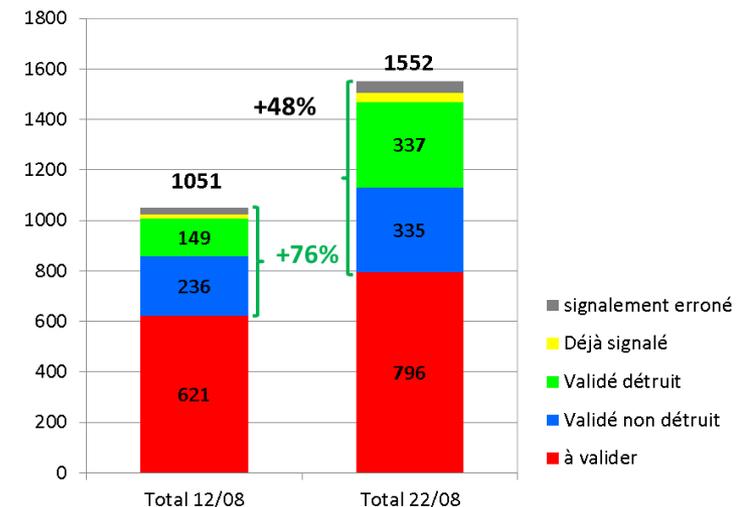
Relance par l'ARS des communes présentant des signalements non pris en compte (30/07, 13/08, 04/09).

Relance du 13/08 : effet notable

- **+76%** sur le nb de signalements pris en compte
- Le nb de signalements détruits a été **multiplié par 2,3**
- Dans un contexte d'augmentation forte du nombre de signalements (**+48%**)



Nombre de signalements par statut
12/08 VS 22/08





Un engagement des référents communaux à consolider

Signalement Ambroisie et les référents : des pistes pour 2015 ?

Les référents sont la clé de voute du dispositif : quelles pistes pour mieux répondre à leurs besoins et susciter plus d'engagement ?

Signalement Ambroisie doit répondre aux besoins des référents, il faut donc travailler avec eux sur les évolutions techniques :

Préciser les diagnostic : identifier les freins et les leviers à l'utilisation de Signalement Ambroisie (non utilisation car non connaissance ou car outil inadapté ?)

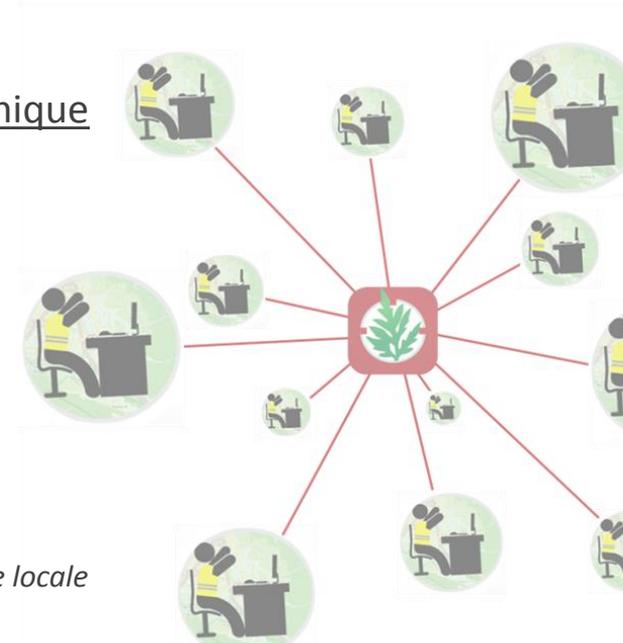
- ✓ *Interroger quelques référents : réfractaires et au contraire utilisateurs actifs ?*
- ✓ *Un GT ?*

Associer davantage les référents au développement de l'outil technique

- ✓ *Des retours de référents ont déjà été pris en compte au cours de la saison 2014*
- ✓ *Des évolutions sont déjà prévues pour 2015*

Accompagnement/Animation du réseau de référents

- ✓ *Maintien de ce qui marche : formation des référents, accompagnement au cours de la saison (hot line)*
- ✓ *Signalement Ambroisie peut être le dispositif autour duquel agréger le réseau (possibilité d'utiliser le site internet pour créer du lien et lutter contre sentiment d'isolement de certains référents : forum, info...)*
- ✓ *Le rôle du référent intercommunal pourrait être mis en avant pour superviser la lutte locale*





L'outil technique a fait la preuve de sa pertinence et les pistes d'amélioration sont identifiées



Une pertinence validée et des fonctionnalités à développer

Le nombre de signalements total et le niveau d'utilisation par les référents les plus actifs sont des signes de la **pertinence de l'outil**. Toutefois son ergonomie et sa fiabilité conditionnent la réussite du dispositif : des évolutions ont mises en œuvre au cours de la saison 2014 et les **évolutions 2015 sont identifiées**.

Les canaux de signalement :

Les 4 canaux de signalements ont été utilisés et devront être maintenus en 2015

Application smartphone :

- Versions Android 4 et iPhone : mises à jour au cours de la saison 2014 afin de prendre en compte des retours utilisateurs. Des pistes d'évolution pour 2015 sont déjà identifiées.
- Développement version Android 2 en « stand by » (*pour 2 raisons : ce développement s'est avéré techniquement plus difficile que prévu + performances des GPS des terminaux Android 2 sont jugées trop faibles – compte tenu du retour d'expérience sur les performances « limites » des terminaux Android4*).

Site internet :

- Evolution 2014 : interface de signalement refondue pour améliorer son ergonomie





Une pertinence validée et des fonctionnalités à développer

Le nombre de signalements total et le niveau d'utilisation par les référents les plus actifs sont des signes de la **pertinence de l'outil**. Toutefois son ergonomie et sa fiabilité conditionnent la réussite du dispositif : des évolutions ont mises en œuvre au cours de la saison 2014 et les **évolutions 2015 sont identifiées**.

Site internet : gestion de contenu et animation

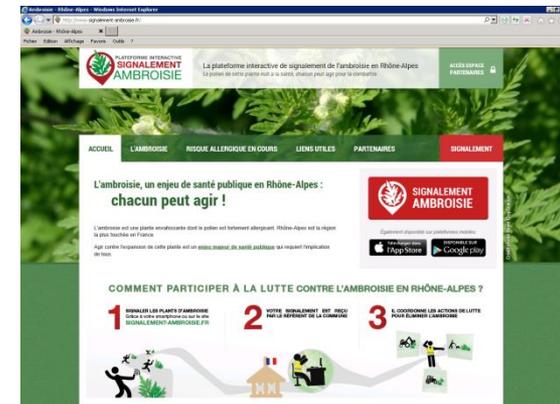
- Evolution 2014 : les supports (formation, kit com, annuaire gestionnaires infrastructures...) ont été mis à jour au cours de leur évolution.
- Exemples de pistes 2015 : développer gestion de contenu et fonctionnalités de partage d'information/animation (forum référents, news grand public...)

L'espace « référent » de gestion des signalements

- Evolutions 2014 : possibilité de signaler sans se « dé-loguer »
- Exemples de pistes 2015 :
 - possibilité de saisir un liste de signalements à partir d'un fichier (pour collectivités qui ont des outils propres d'inventaire)
 - modification/ajout certains champs de la fiche info (obligatoire/facultatif)
 - Carte centrée sur MA commune

L'espace référent – COPIL

- Exemple de pistes 2015 :
 - rapport de synthèse/indicateurs (en cours)
 - relance automatique des communes sur la base d'un critère de prise en compte des signalements ?



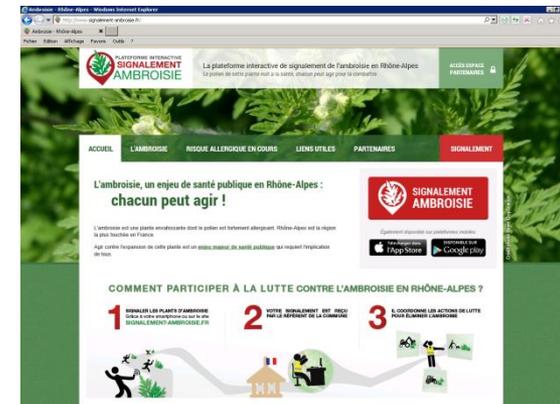


Une pertinence validée et des fonctionnalités à développer

Le nombre de signalements total et le niveau d'utilisation par les référents les plus actifs sont des signes de la **pertinence de l'outil**. Toutefois son ergonomie et sa fiabilité conditionnent la réussite du dispositif : des évolutions ont mises en œuvre au cours de la saison 2014 et les **évolutions 2015 sont identifiées**.

Les fonctions d'administration

- Evolution 2014 : la fonction de saisie massive de profil partenaire a été améliorée
- Exemple de pistes 2015 :
 - extraction facilitée des profils partenaires (avec adresse référent correspondante)
 - possibilité d'identifier si un signalement est réalisé via appli smartphone ou site internet
 - implémentation d'une relance automatique des référents...





Question diverses

Extension à Auvergne, LR....

Un **questionnaire de satisfaction** est disponible sur notre site Internet www.air-rhonealpes.fr pour nous faire part de votre avis sur l'ensemble des informations mises à votre disposition par l'observatoire Air Rhône-Alpes

www.air-rhonealpes.fr



MERCI DE VOTRE ATTENTION

