

- **Qu'est-ce que la communauté des Explorateurs de la Ville de Paris ?**

La communauté des Explorateurs est un groupe d'utilisateurs et d'agents de la Ville de Paris qui partagent avec la Ville de Paris leur expérience concrète des services municipaux. A travers des récits ou des réponses à des enquêtes flash, ils contribuent à l'amélioration continue des politiques publiques municipales.

- **Quelles informations sont nécessaires pour rejoindre la communauté ?**

Un formulaire d'inscription comprenant : vos coordonnées, genre, âge, situation familiale, situation de logement, habitudes dans la Ville et d'autres informations qui nous permettent de mieux cibler les parcours qui vous seront proposés.

- **Combien de temps vais-je rester dans la communauté ?**

Vous pouvez rester aussi longtemps que vous le souhaitez. Vous êtes aussi libre de partir à tout moment en allant sur votre profil dans la pastille en haut à droite de la page de connexion puis sur « mon compte » et « informations » afin de sélectionner l'option de suppression de votre compte. Pas d'inquiétude, cela ne **désactivera que** le compte spécifique à la plateforme de la communauté, mais pas Mon Paris, votre compte unique de connexion à tous les services de la Ville de Paris. Vous pouvez également contacter le support DDCT-SRU-POLE-ETUDES@paris.fr et demander à être retiré(e) de la communauté.

Si vous êtes totalement inactif sur la plateforme pendant plus d'un an, nous vous demanderons si vous souhaitez sortir de la communauté pour laisser votre place à un autre membre. Sans réponse de votre part, nous désactiverons votre inscription au bout d'un mois.

- **La communauté sera-t-elle utilisée à des fins commerciales ?**

Elle ne sera pas utilisée à des fins commerciales, ni utilisée pour vous vendre des produits ou des services.

- **Je n'ai pas été invité(e) à participer à des enquêtes depuis un moment.**

Si vous n'avez pas reçu d'e-mails depuis un moment, veuillez-vous assurer qu'ils ne sont pas dans vos courriers indésirables.

Nous essayons de vous envoyer uniquement les enquêtes qui correspondent à votre profil. Il est possible que les enquêtes récentes ne vous concernent pas. Nous faisons appel à autant de membres que possible et avons régulièrement des sondages rapides disponibles sur le site de la communauté auxquels tous les membres peuvent participer.

- **Ai-je accès aux résultats des enquêtes auxquelles j'ai participé ?**

Impatient(e) de découvrir les résultats de l'enquête à laquelle vous venez de participer ? Nous aussi on a hâte ! 😊

Quand nous avons suffisamment de témoignages et d'expériences sur un sujet, nous faisons une analyse de tous les récits des membres. Les résultats ou des actions d'amélioration pourront être partagés dans le cadre des communications sur la plateforme.

- **Ai-je besoin d'un matériel informatique ou d'un logiciel spécifique pour participer ?**

Toutes les activités sont conçues pour fonctionner rapidement et facilement sur la plupart des systèmes informatiques, tablettes et téléphones portables. Tout ce dont vous avez besoin est :

- d'avoir une version récente de l'un des navigateurs Internet les plus populaires (Chrome, Safari, Firefox) ;
- d'avoir une adresse email.

- **Vais-je devoir payer des frais d'utilisation de données de mon opérateur de téléphonie mobile pour utiliser la plateforme sur un appareil mobile ?**

Un accès Internet est nécessaire. Si vous choisissez d'accéder à la plateforme sur un appareil mobile, les frais peuvent être facturés par votre opérateur en fonction du forfait de données que vous avez souscrit. Afin d'éviter tout frais relatif à l'utilisation de données, il est recommandé d'utiliser une connexion Wi-Fi.

- **Comment ma participation à la communauté sera-t-elle récompensée ?**

Pour vous remercier de votre participation et de votre engagement, vous cumulez des points à chaque participation. A chaque fois que vous franchissez un palier, nous vous informons de votre nouveau badge en tant qu'explorateur.

- **À quelle fréquence vais-je recevoir des enquêtes ?**

Il n'y a pas de fréquence programmée. Vous avez l'occasion de participer aux enquêtes qui sont en lien avec votre vie, votre quotidien, votre profil.

- **Comment participer à une enquête ?**

Vous pouvez vous connecter à experiences.paris.fr et vérifier si de nouvelles activités sont disponibles. Nous essayons de vous proposer des enquêtes relativement courtes car nous savons que vous êtes occupé(e), mais plus vous nous en dites, plus vos récits nous aident à améliorer nos services.

- **Combien de temps aurais-je pour terminer chaque enquête ?**

La date de fin des enquêtes est indiquée dans la plateforme. Vous aurez plusieurs mois pour raconter votre expérience des services municipaux, le temps sera plus court pour les enquêtes flash.

- **Combien d'enquêtes dois-je terminer ?**

L'important c'est de participer ! 😊 Nous aimerions que vous participiez à autant d'enquêtes que possible. Il n'existe pas de minimum ou de maximum, mais nous pouvons reconsidérer l'adhésion de certains membres qui ne participent pas du tout. Dans ce cas, nous demanderons par courriel aux membres inactifs s'ils souhaitent sortir de la communauté au bout d'un an d'inactivité. Votre inscription sera désactivée au bout d'un mois après l'envoi du courriel.

- **Que faire si j'ai des questions sur la manière de répondre à une enquête ?**

Pour toute question qui n'aurait pas de réponse dans cette Foire Aux Questions, veuillez contacter DDCT-SRU-POLE-ETUDES@paris.fr

Nous faisons tout notre possible pour répondre aux demandes de renseignements aussi rapidement que possible. En règle générale, nous essayons de répondre aux messages en 48 heures si la demande de renseignement est envoyée pendant les jours de semaine. Comptez un jour de plus si la demande est faite en week-end ou un jour férié.

- **Que faire si je n'arrive pas à valider une enquête ?**

Pour valider une enquête, toutes les cases obligatoires doivent être remplies. Veuillez vérifier que vous avez bien répondu à toutes les lignes et colonnes de réponse.

Les enquêtes ne prennent en compte que les nombres entiers. Veuillez vérifier que vous avez uniquement utilisé des nombres entiers lorsqu'on vous demandait de saisir des données numériques (p. ex. 99 plutôt que 99,99).

Si vous rencontrez toujours des problèmes pour remplir ou valider une enquête, veuillez contacter : DDCT-SRU-POLE-ETUDES@paris.fr

- **De quels droits est-ce que je dispose en tant que membre de la communauté ?**

Nous accordons une grande importance à votre participation et nous nous engageons à respecter votre droit à la vie privée. Veuillez consulter l'onglet politique de confidentialité pour plus d'informations concernant la manière dont nous protégeons votre vie privée.

- **Mes réponses aux enquêtes ainsi qu'aux autres activités seront-elles toujours utilisées de manière anonyme ?**

Nous nous conformons au code de conduite des sociétés d'études de marché. Ainsi, les réponses individuelles aux enquêtes ne seront pas divulguées. Toutes les réponses seront regroupées et anonymisées. Une exception : si nous vous demandons expressément votre accord pour la publication d'un de vos témoignages sur la page d'accueil, alors vous donnez spécifiquement votre consentement pour être identifié(e) individuellement à cette occasion.

- **Les informations de mon profil seront-elles vendues à d'autres entreprises ?**

Non, toutes les informations sont strictement confidentielles et nous garantissons le respect de votre vie privée. Vos données ne seront jamais vendues, échangées ou distribuées à une tierce partie sans que vous en soyez expressément informé(e). Tous nos fournisseurs tiers ont dû passer par un processus de sélection rigoureux. Pour plus d'informations, veuillez consulter la fiche Politique de confidentialité et protection des données personnelles.

- **Lorsque j'essaie de me connecter, je reçois le message suivant :
« Erreur de connexion ».**

Vérifiez que vous utilisez bien l'adresse e-mail rattachée à votre compte Mon Paris. Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter, veuillez contacter DDCT-SRU-POLE-ETUDES@paris.fr pour obtenir plus d'aide.

- **Comment faire en cas d'oubli de mot de passe ?**

Oups, rien de grave ça arrive à tout le monde ! Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe Mon Paris, cliquez sur le lien « Vous avez oublié votre mot de passe ? » sur la page de connexion à votre compte Mon Paris. Un e-mail contenant un lien de réinitialisation vous sera envoyé à l'adresse e-mail que vous avez indiquée. Si vous rencontrez toujours des problèmes, veuillez contacter DDCT-SRU-POLE-ETUDES@paris.fr pour obtenir plus d'aide.

- **Comment est-ce que je peux soumettre une plainte ?**

Si la communauté n'a pas répondu à vos attentes, veuillez-nous en informer en contactant DDCT-SRU-POLE-ETUDES@paris.fr. Nous ferons de notre mieux pour résoudre les problèmes aussi vite et équitablement que possible.

- **J'ai une suggestion pour le site Web de la communauté**

Satisfaire nos membres est notre priorité, si vous avez des idées d'amélioration sur la manière dont nous mettons en place nos enquêtes ou le site Web de la communauté, nous serons ravis de lire vos suggestions. Veuillez cliquer ici DDCT-SRU-POLE-ETUDES@paris.fr pour nous dire ce que vous pensez.

- **Je n'ai pas reçu mon e-mail de confirmation ou je ne reçois aucun e-mail de votre part.**

En fonction de votre opérateur de messagerie et des paramètres de votre boîte e-mail personnelle, certains e-mails envoyés depuis un système automatisé peuvent atterrir dans vos courriers indésirables. Pour éviter cette situation, vous pouvez ajouter notre adresse e-mail, DDCT-SRU-POLE-ETUDES@paris.fr à votre liste d'expéditeurs approuvés, à votre liste de destinataires approuvés, à votre liste blanche (différents noms sont utilisés par différents fournisseurs de messagerie) ou à votre carnet d'adresses. Si vous avez vérifié dans vos courriers indésirables et que vous n'avez pas trouvé d'e-mail de confirmation, veuillez contacter DDCT-SRU-POLE-ETUDES@paris.fr.

- **Ma page est blanche, ne charge pas ou je ne peux pas passer à une autre page.**

Veuillez patienter deux minutes, le temps de prendre un petit café, pour que la page se charge. La page peut prendre quelques longues secondes à se charger en fonction de votre débit Internet.

Pour rafraîchir la page, essayez soit de réouvrir la page, soit de cliquer sur le bouton « Rafraîchir » de votre navigateur. Dans la plupart des cas, rafraîchir la page permettra de charger parfaitement la question et vous permettra de terminer l'enquête.

Si vous possédez un autre navigateur sur votre ordinateur, essayez d'accéder à l'enquête pour voir si cela résout le problème.

- **Je souhaiterais me désinscrire.**

Vous nous quittez ? ☹ Vous êtes libre de partir à tout moment en allant sur votre profil dans la pastille en haut à droite de la page de connexion puis sur « mon compte » et « informations » afin de sélectionner l'option de suppression de votre compte. Pas d'inquiétude, cela ne **désactivera que** le compte spécifique à la plateforme de la communauté, mais pas Mon Paris, votre compte unique de connexion à tous les services de la Ville de Paris. Vous pouvez également contacter le support DDCT-SRU-POLE-ETUDES@paris.fr et demander à être retiré(e) de la communauté en indiquant dans l'objet de l'e-mail « Se désinscrire ».

- **Je rencontre d'autres problèmes techniques.**

Si vous avez rencontré d'autres problèmes techniques en lien avec la communauté ou les enquêtes que l'on vous demande de remplir, veuillez contacter DDCT-SRU-POLE-ETUDES@paris.fr.