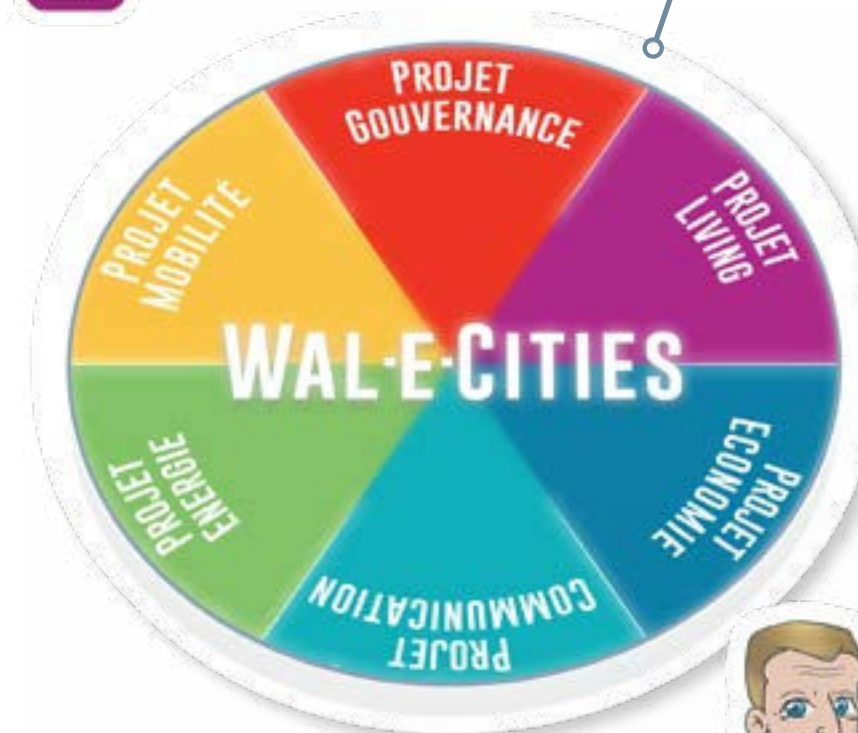


Le Gouvernement wallon, dans le cadre de sa politique régionale soutenue par l'Europe, a retenu le **PORTEFEUILLE *WAL-E-CITIES*** qui répond à plusieurs priorités : l'innovation des technologies TIC (Technologie de l'Information et de la Communication), l'enjeu des villes, l'effet potentiellement structurant des *Smart Cities* et le potentiel de **GOVERNANCE** plus transparente.

Le portefeuille vise au développement de la *Smart City* dans le contexte spécifique de la **WALLONIE**, grâce aux soutiens régionaux et au fonds européen de développement régional (programmation FEDER 2014-2020).

Wal-e-Cities est également orienté vers le marché pour faciliter le développement d'écosystèmes innovants conduisant à des percées technologiques, répondant à un défi sociétal, favorisant les start-ups et donnant aux **ENTREPRISES WALLONNES** un avantage concurrentiel.



POUR PLUS D'INFORMATIONS, VISITEZ
[HTTPS://WWW.WALECITIES.EU/](https://www.walecities.eu/)



BONJOUR !
POURQUOI CES FICHES ?

AVANT-PROPOS

Les fiches de recommandations pour optimiser l'utilisation des plateformes numériques de participation en Wallonie ont pour but d'aider les communes wallonnes à améliorer leurs processus de participation citoyenne (numérique et présentiel), la communication vers les citoyens et les relations avec un prestataire de services externe. Elles ont été créées dans le cadre du projet de recherche FEDER (UE+RW) *Wal-e-cities GOV*, sous la direction de l'UMONS HumanOrg (Soci&ter) (Faculté d'Architecture et d'Urbanisme et Faculté Warocqué d'Economie et de Gestion) et en collaboration avec l'UNamur CRIDS.



VOICI UNE BRÈVE PRÉSENTATION DU PROJET ET DE L'ÉQUIPE DE RECHERCHE.

POULEUR JEAN-ALEXANDRE

DOCTEUR EN ARCHITECTURE ET URBANISME

PROFESSEUR FACULTÉ D'ARCHITECTURE ET D'URBANISME (FA+U) UMONS

DIRECTEUR DE L'ÉTUDE WAL-E-CITIES GOV

COMPÉTENCES EN PARTICIPATION CITOYENNE ET EN SOCIOLOGIE URBAINE

Dans le cadre du **PROJET GOV** (Gouvernance Urbaine), l'équipe de chercheurs de l'institut HumanOrg³

(refondé Soci&ter en 2019) a été chargé de réaliser une **RECOMMANDATION SOCIO-URBANISTIQUE** pour favoriser la bonne gouvernance de la *Smart City* en Wallonie, en collaboration avec l'UNamur CRIDS.

En tant que chercheurs en sciences humaines et en urbanisme maîtrisant les **MÉCANISMES DE LA PARTICIPATION**, l'UMONS était attendue sur la définition et la comparaison des **BESOINS** identifiés par les experts et des **ATTENTES** exprimées par la population. La formulation des **PROBLÉMATIQUES VÉCUES** doit aider les partenaires du projet à améliorer les systèmes numériques urbains. L'UNamur complétait cette analyse en garantissant le respect des réglementations belges et européennes.

L'urbanisme montre que chaque commune a ses **SPÉCIFICITÉS PHYSIQUES ET HUMAINES** qui font que chaque terrain a ses particularités. L'expérience des projets *Smart* des villes pionnières comme Montréal, Nantes, Paris, Barcelone ou Amsterdam a permis de développer une **méthodologie s'inspirant**

LUCKERHOFF, Jason et GUILLEMETTE, François. (2012). *Méthodologie de la théorisation enracinée: Fondements, procédures et usages*. Québec, Presses de l'Université du Québec.

GLASER Barney G., et STRAUSS Anselm L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Arch.* New York, Aldine Transaction.

Theory⁴ ou théorisation

enracinée »⁵.

SCOUBEAU CHANTAL

DOCTEUR EN SCIENCES DE GESTION

DOYEN À LA FACULTÉ WAROCQUÉ (FWEG) UMONS

DIRECTRICE DE L'ÉTUDE WAL-E-CITIES GOV

COMPÉTENCES EN COMMUNICATION NUMÉRIQUE

DURIEUX MARIANNE

ARCHITECTE - URBANISTE

ASSISTANTE DE RECHERCHE FA+U UMONS - DOCTORANTE

COMPÉTENCES EN PARTICIPATION CITOYENNE ET MOBILITÉ SCOLAIRE

SIMOENS PASCAL

ARCHITECTE - URBANISTE

COLLABORATEUR PÉDAGOGIQUE FA+U UMONS - DOCTORANT

COMPÉTENCES EN ANALYSE ET SCIENCES DES DONNÉES

LAGO NOÉMIE

DOCTEUR EN ART DE BÂTIR ET URBANISME

1ÈRE ASSISTANTE À LA FA+U UMONS

COMPÉTENCES EN PARTICIPATION CITOYENNE

Au sein du projet GOV, nous avons collaboré (pour les fiches 4, 13 et 19) avec :

UNIVERSITÉ DE NAMUR

VAN GYSEGHEM JEAN-MARC – DIRECTEUR DE RECHERCHE UNAMUR CRIDS

MICHEL ALEJANDRA – CHERCHEUSE UNAMUR CRIDS

GILLARD NOÉMIE – CHERCHEUSE UNAMUR CRIDS



DIAGNOSTIC

* La première étape consistait à structurer **LA CARTE DES ACTEURS** de la *Smart City* à l'échelle d'une ville moyenne wallonne. L'attention portée à ces acteurs se justifie par l'importance d'une **IMPLICATION DE TOUS** dans la gouvernance moderne des communes.

* La deuxième étape visait à comprendre les **ATTENTES** des citoyens. Un certain nombre d'outils existent déjà et permettent de récupérer des **DONNÉES** à divers niveaux, mais il en existe actuellement de plus *smart*, comme les **PLATEFORMES DE PARTICIPATION CITOYENNE NUMÉRIQUES**. Espaces d'expressions et d'interactions entre les citoyens et les communes, apportent-elles des opportunités ou des menaces en matière de participation à l'aménagement urbain ? Nous avons analysé **LA PAROLE CITOYENNE** lors des processus participatifs Demain Mons, La Louvière 2040 et Réinventons Liège.

* Pour mieux comprendre leurs attentes, l'analyse a été approfondie à partir des documents urbanistiques, des données de Google trafic et des observations de terrain. C'est la troisième étape du diagnostic : l'identification des **BESOINS RÉELS DU TERRITOIRE**.

* Enfin, les attentes et les besoins identifiés ont été croisés, afin de réaliser un **DIAGNOSTIC COMPLET DE L'ÉTAT DE LA GOUVERNANCE**.



SÉMINAIRE

* Les résultats ont ensuite été **CONFRONTÉ** à différentes **PARTIES PRENANTES** lors d'un « *Séminaire sur la participation citoyenne liée au cadre de vie : vers une mobilité plus durable avec la Smart City* ». L'événement a eu lieu en septembre 2020 à Mons, lors de la semaine de la mobilité. Il a regroupé **PLUSIEURS ACTEURS** de différentes communes wallonnes, émanant de **DIFFÉRENTES INSTITUTIONS** : communale (élus politiques et conseillers en mobilité), régionale (Département de la Stratégie de la Mobilité et de l'intermodalité du SPW), directions d'écoles et des partenaires du portefeuille *Wal-e-cities* (UNamur GOV, Multitel, Fututocité, IMIO, ...) pour échanger sur les problématiques liées à la gouvernance de la mobilité et plus globalement, à la ville intelligente. Les trois enjeux identifiés étaient :

* Le **PARTAGE DE LA DONNÉE** entre les acteurs de la mobilité,

* L'usage des **PLATEFORMES DE PARTICIPATION CITOYENNE NUMÉRIQUES** dans la transformation des comportements de mobilité,

* La récolte de données et la mise en place de solutions intelligentes pour la **MOBILITÉ LIÉE AUX ÉCOLES**.



FICHES DE RECOMMANDATIONS

La publication finale de cette recherche est entre vos mains. Elle est **DESTINÉE AUX COMMUNES** mais aussi aux partenaires externes, de l'écosystème des entreprises développant de la participation citoyenne numérique.

Les fiches de recommandations sont divisées en quatre parties :

1. LES BASES :

Les premières fiches exposent le sujet et le **CONTEXTE WALLON** de la *Smart City*.

2. LE SERVICE PUBLIC ET SA GESTION INTERNE :

Ces fiches sont destinées à la **GESTION INTERNE** du service public. Quelles sont les questions que la commune doit se poser avant de mettre en place une démarche de participation citoyenne numérique ?

3. LE SERVICE AUX CITOYENS :

La **TRANSPARENCE** est primordiale. C'est pourquoi, cette partie se focalisera sur la relation entre la commune et les citoyens.

4. L'OFFRE DE SERVICES EXTERNE :

Les dernières fiches outils s'adressent aux entreprises et prestataires de services externes, souvent des start-up ou intercommunales développant une plateforme de participation citoyenne numérique. Comment un prestataire externe peut-il **AIDER** la commune ?

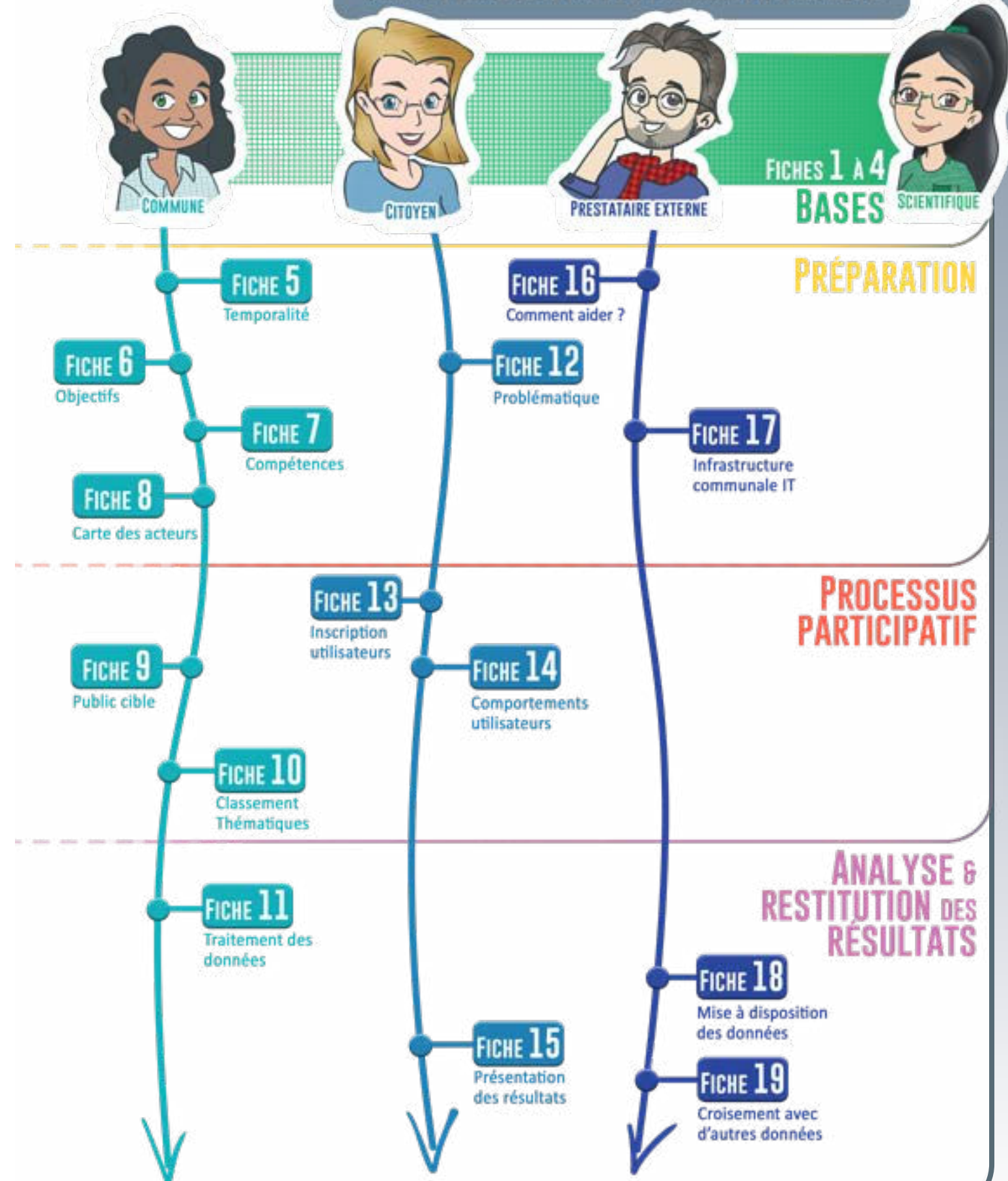
Chaque fiche est divisée en plusieurs sous-questions : pourquoi ?, quand ?, comment ?, questionnements ? et un exemple lié à la mobilité.

LE PROJET DE RECHERCHE S'EST DÉROULÉ EN TROIS ÉTAPES.

L'OFFRE DE SERVICES EXTERNE

12. Quelle est la problématique du projet ?
13. Comment faciliter l'inscription sur les plateformes de participation citoyenne ?
14. Comment adapter une plateforme de participation aux comportements des utilisateurs ?
15. Comment présenter les idées proposées sur la plateforme aux citoyens ?

NOTRE LIGNE DU TEMPS VOUS AIDERA DANS LA MISE EN ŒUVRE DE VOTRE PROJET DE PARTICIPATION CITOYENNE NUMÉRIQUE. VOUS POUVEZ LA LIRE SOIT EN TEMPS QU'ACTEUR, SOIT SELON LES ÉTAPES D'ÉLABORATION DE VOTRE PROJET.





POURQUOI ?

La **VILLE INTELLIGENTE** est un changement de paradigme de la gouvernance des villes et communes à travers l'Europe et le monde. Le terme anglais *Smart* développe beaucoup plus de nuances sémantiques que le terme intelligence en français parfois trop connoté, c'est pourquoi le terme **SMART CITY** est le plus souvent utilisé⁶.

NGUYEN, Catherine, BLEUS, Hélène, et VAN BOCKHAVEN, Jonas. (2017). *Smart City Le guide pratique 1. Smart City Institute, HEC Liège, Université de Liège.*

City on croisées entre-elles, deviennent une nouvelle forme de gouvernance territoriale **MULTISCALEIRE ET TRANSVERSALE**.

Cette nouvelle gouvernance est possible au travers de **L'UTILISATION DES DONNÉES** de plus en plus nombreuses, mises à disposition tant par les **POUVOIRS PUBLICS** que les **ENTREPRISES PRIVÉES** et les **CITOYENS**.



QUAND ?

MAINTENANT ! En effet, le concept de *Smart City* n'est pas récent. Si les premiers principes ont été développés au courant des années **1970**, la compréhension des mécanismes liés aux opportunités technologiques est entrée dans une phase de développement accéléré depuis le début des années **2000**.

La question n'est plus « quand » mais bien « **COMMENT** lancer ou accélérer le processus » ?



COMMENT ?

GIFFINGER, Rudolf, FERTNER, Christian, KRAMAR, Hans, & MEIJERS, Evert. (2007). « City-ranking of European medium-sized cities », *Cent. Reg. Sci.*, Vienne, 1-26.

s'appuie ées par Giffinger⁷ de l'*European Smart City Institute* situé à Vienne et sont déclinées comme suit :

6 THÉMATIQUES

GOUVERNANCE

QUALITÉ DE VIE

ECONOMIE

CITOYENNETÉ

ENVIRONNEMENT

MOBILITÉ

GIFFINGER, Rudolf, FERTNER, Christian, KRAMAR, Hans, & MEIJERS, Evert. (2007). « City-ranking of European medium-sized cities », *Cent. Reg. Sci.*, Vienne, 1-26.

SMART CITY EN WALLONIE⁷ :

Les thématiques ne sont **PAS HIÉRARCHISÉES** et servent surtout de référentiels thématiques applicables selon les projets développés par la commune (initiatives). Elles ne sont donc pas systématiquement toutes applicables à chaque projet répondant aux différentes initiatives développées soit par les pouvoirs publics, soit par les habitants. La *Smart City* est avant tout un **PROJET PARTAGÉ ENTRE LES POUVOIRS PUBLICS ET LES CITOYENS**.

LES THÉMATIQUES CROISÉES SERVENT À LA CRÉATION DU PROJET.



QUESTIONNEMENTS

Pour s'engager dans une démarche de *Smart City*, quelques questionnements semblent nécessaires afin de développer une véritable dynamique (gouvernance et citoyenneté) à l'échelle de l'ensemble du territoire et de ses habitants :

X Comment l'approche *Smart City* peut-elle améliorer la qualité de vie des citoyens ?

X Comment l'approche *Smart* peut-elle nourrir une démarche de développement durable ?

X Quelles sont les thématiques *Smart* en lien avec le projet de ville/communal ?

X Quels sont les services et ressources nécessaires pour développer un projet *Smart* ? (voir fiche 7)

X Quelle est l'architecture informatique de la commune ? Est-elle assez ouverte, résiliente et sécurisée pour offrir de nouveaux services à la population ? (voir fiche 17)

X Quels sont les acteurs (publics, privés, citoyens, ...) aptes à participer au développement d'un projet *Smart* partagé ?

C'EST UN TRAVAIL DE LONGUE HALEINE. PAR QUELLES THÉMATIQUES VOULEZ-VOUS COMMENCER ?

PRESTATAIRE EXTERNE

JE VOUDRAIS DÉVELOPPER UNE APPROCHE SMART DANS MA COMMUNE.



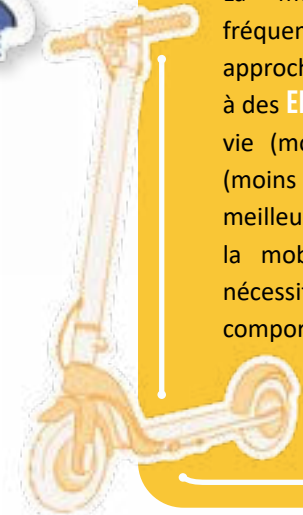
LES MODÈLES DE SMART CITIES EXISTENT DEPUIS PLUS DE 15 ANS

CEUX-CI PEUVENT VOUS AIDER À Y VOIR PLUS CLAIR.



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

La mobilité est une thématique fréquemment développée au sein des approches *Smart City*. Elle peut répondre à des **ENJEUX CROISÉS** entre la qualité de vie (moins de bruit), l'environnement (moins de pollution), l'économie (une meilleure accessibilité), ... Toutefois, la mobilité est un **ENJEU COMPLEXE** nécessitant la transformation des comportements impliquant autant les citoyens que l'adaptation de la gouvernance pour répondre aux enjeux du 21^{ème} siècle.





POURQUOI ?

Une **PLATEFORME DE PARTICIPATION CITOYENNE**, notamment d'idéation, permet aux usagers de proposer des idées sur un sujet, mais aussi de donner leurs avis sur les idées des autres.

Elle fait partie de la famille des **CIVIC TECHNOLOGIES** (qui permettent aux citoyens de se mobiliser et de s'organiser pour faire remonter une information vers les pouvoirs publics) et des **GOV TECHNOLOGIES** (qui permettent aux pouvoirs publics de mobiliser les citoyens sur des sujets).

L'ambition de ces plateformes d'idéation est d'atteindre le niveau de la **COCRÉATION** (dans le cadre de budget participatif ou d'ateliers numériques) mais la plupart d'entre elles sont utilisées pour de la **CONSULTATION**.

POULEUR, Jean-Alexandre, LAGO, Noémie, SCOUBEAU, Chantal et SIMOENS, Pascal. (2018). « La participation numérique en urbanisme, une simple amplification des processus existants ? Le cas de la plateforme citoyenne « Demain, Mons » », *Terminal. Technologie de l'information, culture & société* [En ligne], 122.



QUAND ?

A développer en amont d'une prise de décisions, soit sur un projet précis, soit de manière plus continue pour instaurer un **DIALOGUE** entre la commune et les habitants.

NGUYEN, Catherine, BLEUS, Hélène, & VAN BOCKHAVEN, Jonas. (2018). *Smart City le guide pratique 2 : Comment rendre le citoyen acteur de son territoire?*. Smart City Institute, HEC Liège, Université de Liège.



COMMENT ?

L'installation d'une plateforme nécessite une **PLANIFICATION À LONG TERME** et un **SUIVI CONTINU**. D'une part la conception du site web demande un travail spécifique et conséquent. Certains prestataires externes proposent ce service, notamment des Start-up mais aussi des intercommunales. Les services proposés sont très variables: plateformes, modération, analyse de contenu, réunions en présentiel complémentaires, suivi complet du processus participatif, ... De plus, la plateforme peut être supportée par un logiciel en *Open Source* ou un logiciel propriétaire.

D'autre part il est nécessaire d'anticiper le **TRAITEMENT DES DONNÉES** récoltées (voir fiche 11). Elles peuvent ensuite être mises à disposition des citoyens (*Open Data*), du commanditaire ou du concepteur de la plateforme.

L'*Open Source* et l'*Open Data* permettent plus de transparence et favorisent le partage des données. Ce type de travail nécessite des montants relativement important et une maintenance à ne pas oublier dans les budgets communaux (voir fiche 18). Afin de sérier au mieux ces risques, la **DÉFINITION INITIALE DES BESOINS** est essentielle pour trouver le bon système à mettre en place (voir fiche 6).

● LA COMMUNE/DÉCIDEURS
○ LE CITOYEN/HABITANT
■ LE PROJET (CONCEPTION)
■ LE PROJET (FINALISATION)

LES NIVEAUX DE PARTICIPATION:

Les différents niveaux de participation sont définis par Pouleur et Laga, à partir du terrain wallon, de cette manière :

L'INFORMATION offre la possibilité aux citoyens d'être informés des décisions publiques.

La **CONSULTATION** invite les citoyens à donner leurs avis sur un projet bien défini. Ces deux derniers niveaux sont à sens unique car le décideur peut ignorer totalement l'avis des citoyens du fait du manque d'interactions.

La **CONCERTATION** implique une dynamique interactive entre les citoyens et les institutions.

La **COCRÉATION** ou partenariat positionne les citoyens comme acteur de premier plan pour coconstruire le projet ensemble.

Et pour finir, la **COGESTION** ou l'autogestion est le dernier échelon où les citoyens prennent en main la réalisation du projet de manière autonome.



QUESTIONNEMENTS

X Quels sont les objectifs de la participation ? (voir fiche 6)

X Quelles sont les attentes en termes de délai ?

X Quels types de données la commune souhaite-t-elle récolter avec la plateforme en ligne (selon l'engagement du citoyen : consultation, idéation, cocréation, ...) ?

X Comment la plateforme va-t-elle être gérée et par qui ? Par la ville ? Ou le service privé ?

X Combien de temps est nécessaire pour la gestion de cette plateforme ? (voir fiche 5) Est-ce que la commune possède ces disponibilités et compétences en interne ? (voir fiche 7)

X Pourquoi choisir cette plateforme plutôt qu'une autre ? Quels sont les services proposés qui correspondent au projet ?

UVCW, et ESPACE ENVIRONNEMENT. (2018). *Mouvement communal : Démocratie participative : Recueil de fiches-outils pour les décideurs*. Vol. Hors-série. Michèle



UNE PLATEFORME DE PARTICIPATION CITOYENNE A DES AVANTAGES ET DES INCONVÉNIENTS.

AVANTAGES DES PLATEFORMES

* L'outil offre de très **LARGES POTENTIALITÉS TERRITORIALES**.

* Le débat est continu et **ITÉRATIF**, chacun peut participer quand il le souhaite/peut.

* Elle permet une **RÉCOLTE RAPIDE DE DONNÉES**, qui peuvent être exploitées à d'autres fins.

* Elle permet une **NOUVELLE FORME DE COCRÉATION** de la ville ou du territoire avec les habitants, plus pérenne.

* Elle touche une **POPULATION PEU DISPONIBLE** pour les réunions citoyennes (génération 30-45 ans).

INCONVÉNIENTS DES PLATEFORMES

* Nécessite un **ACCOMPAGNEMENT INTERNE/EXTERNE** pour préciser le périmètre de projet.

* Nécessite une **GESTION CONTINUE** (modération) et une planification à long terme.

* Le traitement des données nécessite des **COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES** à anticiper.

* Un risque est de rester au niveau d'une **SIMPLE CONSULTATION**, sans développer un projet de cocréation.

* Les personnes en situation de **FRACTURE NUMÉRIQUE** sont exclues. Moins utilisée par un public vieillissant préférant participer aux réunions présentiels ou la très jeune génération qui ne se sent pas concernée.



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Ces plateformes peuvent s'appliquer à la **RÉCOLTE D'IDÉES** autour de la thématique mobilité. A Mons, lors de l'utilisation de la plateforme *demainmons.be*, c'est la thématique qui est ressortie comme la plus importante (276 idées sur 909, ce qui représente 30,36%).

POURQUOI ?

Les différentes approches menant à la participation citoyenne sont **COMPLÉMENTAIRES** et ont chacune leurs avantages et inconvénients.

QUAND ?

La **COMPLÉMENTARITÉ** des outils doit être pensée en amont du projet.

COMMENT ?

*** LA CO-PRÉSENCE :**
Certains outils nécessitent la **CO-PRÉSENCE DES ACTEURS**, de manière physique comme les réunions citoyennes, les ateliers participatifs ou encore les marches exploratoires. Mais certains outils numériques peuvent également réclamer une co-présence comme des présentations virtuelles en direct.

*** DES PUBLICS DIFFÉRENTS :**
Lors des rencontres citoyennes ou des ateliers participatifs, ce sont majoritairement des personnes âgées qui viennent, sans charge d'enfants et ayant du temps libre. Le numérique offre la possibilité de toucher un autre public (voir fiche 9 et 14) (70% des répondants sur la plateforme demainmons.be ont moins de 44 ans)¹¹.

DURIEUX, Marianne, POULEUR, Jean-Alexandre, SCOUBEAU, Chantal, et LAGO, Noémie. (2021). « Citizen Participation exposed to digitals: The relationship between traditional and digital tools observed on three Belgian study field », dans *Présence dans la ville Post-Numérique (HyperUrbain 7)*, sous la direction de ZREIK, Khaldoun, VEYRAT, Marc, LAUDATI, Patrizia, et BURSZTYN, Gabriel. Rio-de-Janeiro (Brésil). Europa.

*** LA TEMPORALITÉ :**
Les différents processus ont des temporalités différentes. Par exemple, les plateformes de participation citoyenne offrent la possibilité de récolter plus vite les idées citoyennes car elles ne demandent pas de longs délais d'attente ou de rencontres. Cependant elles nécessitent leur intégration dans un processus plus long **D'ACCOMPAGNEMENT** du projet afin d'éviter le désengagement des populations utilisant ces outils¹¹.

DURIEUX, Marianne, POULEUR, Jean-Alexandre, SCOUBEAU, Chantal, et LAGO, Noémie. (2021). « Citizen Participation exposed to digitals: The relationship between traditional and digital tools observed on three Belgian study field », dans *Présence dans la ville Post-Numérique (HyperUrbain 7)*, sous la direction de ZREIK, Khaldoun, VEYRAT, Marc, LAUDATI, Patrizia, et BURSZTYN, Gabriel. Rio-de-Janeiro (Brésil). Europa.

LES OUTILS SONT COMPLÉMENTAIRES !

	TRADITIONNEL	NUMÉRIQUE
SYNCHRONE	<ul style="list-style-type: none">* Atelier participatif* Marche exploratoire* Réunion citoyenne* Enquête/sondage via téléphone	<ul style="list-style-type: none">* Hackathon* Réunion virtuelle en direct
ASYNCHRONE	<ul style="list-style-type: none">* Enquête/sondage via courrier	<ul style="list-style-type: none">* Enquête/sondage en ligne* Plateforme de participation citoyenne

QUESTIONNEMENTS

- X Quelle est la meilleure stratégie participative à mettre en place pour un projet donné ?
- X Quelle est la population visée et comment la faire participer au projet ? (voir fiche 9)
- X Comment combiner les différents outils participatifs ?
- X Comment croiser les données de différents processus participatifs ?

LA PLATEFORME DE PARTICIPATION DE LA COMMUNE EST PRÊTE !

MAIS COMMENT PUIS-JE PARTICIPER SANS INTERNET ?

PAS DE SOUCIS ! ON A AUSSI PRÉVU DES RÉUNIONS DE QUARTIER !

LA PARTICIPATION NUMÉRIQUE COMPLÈTE LA PARTICIPATION TRADITIONNELLE, ELLE NE LA REMPLACE PAS !

SCIENTIFIQUE

CITOYEN

COMMUNE

PRESTATAIRE EXTERNE

EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Lors de la consultation citoyenne soutenue par la plateforme demainmons.be, des problèmes et des solutions plus locaux sont ressortis des réunions citoyennes (ex : installation d'une rue à sens unique) alors que la plateforme a permis de faire émerger des problèmes et des solutions plus globaux (ex : favoriser les déplacements à vélo à l'échelle de la commune). La complémentarité des outils permet d'avoir une **VUE D'ENSEMBLE** de la situation et de proposer des solutions globales.





POURQUOI ?

Les communes récoltent de plus en plus de **DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**. Toutefois, le transfert de ces données aux universités et aux centres de recherche demeure timide. Il pourrait pourtant **CONTRIBUER À L'ACCOMPAGNEMENT** des communes dans différents questionnements

En effet, le **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données) impose de nombreuses exigences pour traiter des données à caractère personnel. Le législateur européen s'est toutefois montré attentif à la nécessité de « faciliter » le traitement à des fins de recherche scientifique¹² qui poursuit un



QUAND ?

Dès qu'une commune ou un chercheur souhaite entreprendre une **COLLABORATION** impliquant un traitement de données à caractère personnel à des fins de recherche scientifique, il existe un régime « assoupli » optionnel.



COMMENT ?

Pour en bénéficier, il faut mettre en place des « **GARANTIES APPROPRIÉES** » pour les droits et les libertés des personnes visées :

✱ Mise en place de mesures techniques et organisationnelles, en particulier pour assurer le respect du principe de minimisation des données (à déterminer librement par le responsable du traitement).

✱ Respect des exigences imposées aux articles 186 à 204 de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Le responsable du traitement à des fins de recherche scientifique qui respecte ces conditions, bénéficie d'exemptions ou d'**ASSOUPLISSEMENTS** à certains principes clés du traitement et à certains droits de la personne concernée :

- ✱ Principe de limitation des finalités,
- ✱ Principe de limitation de la conservation,
- ✱ Interdiction de traiter des catégories particulières de données,
- ✱ Droit à l'information en cas de collecte indirecte des données,
- ✱ Droit à l'effacement,
- ✱ Droit d'accès,
- ✱ Droit à la rectification,
- ✱ Droit à la limitation du traitement,
- ✱ Droit d'opposition.

EN RÉSUMÉ ...



MICHEL, Alejandra. (2020). Le régime dérogatoire pour les traitements de données à des fins de recherche scientifique dans le secteur des sciences sociales et techniques.

TABLEAU DE SYNTHÈSE EXPLICITANT LES DÉROGATIONS DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

SI LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT MET EN PLACE DES MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES QU'IL DÉTERMINE LIBREMENT

Il peut traiter à des fins de recherche scientifique des données à caractère personnel collectées initialement pour une autre finalité (= **COMPATIBILITÉ**).

Il peut conserver les données exclusivement traitées à des fins de recherche scientifique pour des plus **LONGUES DURÉES**.

Il peut satisfaire l'exigence d'information en rendant l'information **PUBLIQUEMENT DISPONIBLE**.

Il peut refuser à la personne concernée son **DROIT À L'EFFACEMENT** si cela rend impossible ou compromet gravement l'accomplissement de la recherche scientifique.

Il peut refuser à la personne concernée d'exercer son **DROIT D'OPPOSITION** si le traitement des données à des fins de recherche scientifique est nécessaire pour une mission d'intérêt public.

SI LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT RESPECTE LE CONTENU DU TITRE IV DE LA LOI BELGE DU 30 JUILLET 2018 ET QUE CELA EST NÉCESSAIRE POUR ATTEINDRE L'OBJECTIF DE RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Il peut refuser à la personne concernée son **DROIT D'ACCÈS** si cela rend impossible ou compromet gravement l'accomplissement de la recherche scientifique.

Il peut refuser à la personne concernée son **DROIT À LA RECTIFICATION** si cela rend impossible ou compromet gravement l'accomplissement de la recherche scientifique.

Il peut refuser à la personne concernée son **DROIT À LA LIMITATION** du traitement si cela rend impossible ou compromet gravement l'accomplissement de la recherche scientifique.

Il peut refuser à la personne concernée son **DROIT D'OPPOSITION** si cela rend impossible ou compromet gravement l'accomplissement de la recherche scientifique.



QUESTIONNEMENTS

✕ Quelles sont les données à caractère personnel nécessaires pour l'objet de l'étude ?

✕ Sans ces données, les résultats seraient-ils aussi justes et pertinents ?

✕ Quel est le processus de pseudonymisation ?

✕ Quelle est l'analyse de risque faite par le DPO (Data Protection Officer) ?

✕ Quels sont les éléments à intégrer dans la convention de partage des données ?

DÉSOLÉ, JE NE PEUX PAS VOUS TRANSMETTRE DE DONNÉES À CAUSE DU RGPD !

NE VOUS EN FAITES PAS, C'EST DANS LE CADRE DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE !

SI LES ÉTUDES SONT À BUT SCIENTIFIQUE, IL EST POSSIBLE DE PARTAGER DES DONNÉES.



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

La mobilité s'appuie souvent sur des analyses de **MATRICES ORIGINE - DESTINATION** nécessitant de dévoiler les adresses des personnes. Dans ce cas, les adresses peuvent être mises à disposition à condition que la **PSEUDONYMISATION** soit garantie.





POURQUOI ?

Un projet de participation prend du temps, c'est pourquoi il est essentiel d'identifier les moments clés du projet et d'annoncer dès le début les différentes étapes pour réduire les frustrations collectives.



QUAND ?

A définir en AMONT DU PROJET en lien avec les objectifs. A réévaluer tout au long du projet pour le communiquer aux acteurs et utilisateurs de la plateforme.



COMMENT ?

Le processus participatif va se diviser en quatre phases :

1. LA PRÉPARATION DU PROCESSUS PARTICIPATIF :

Ces différents critères vont déterminer la temporalité du projet :

- * Le PROCESSUS DE PARTICIPATION choisi : traditionnel seul ou accompagné du numérique (voir fiche 3),
- * Les BESOINS ET ATTENTES des citoyens, des politiques et de l'administration (voir fiche 6),
- * L'OBJECTIF du projet (voir fiche 6) et la problématique (voir fiche 12),
- * Les MOYENS EN TEMPS ET EN COÛT et les compétences (voir fiche 7),
- * Les PARTENAIRES (voir fiche 8),
- * Le NIVEAU DE PARTICIPATION CITOYENNE (voir fiche 2) et le PUBLIC CIBLE (voir fiche 9 et 14),
- * Le TRAITEMENT DES DONNÉES (voir fiche 11),
- * Le PRESTATAIRE de services externe et son offre (voir fiche 16).

2. LE PROCESSUS PARTICIPATIF :

Dans le cadre d'un processus initialement bien cadré, le SUIVI CONTINU de la plateforme est essentiel pour en assurer une MODÉRATION, une analyse des tendances et en informer les responsables politiques. La rapidité de réaction est la clef de la modération et de la durée du processus.

3. L'ANALYSE DES IDÉES CITOYENNES :

Pour analyser les résultats, le temps de TRAITEMENT DES DONNÉES doit avoir été déterminé en amont (voir fiche 11). Généralement, on peut envisager deux temps : la modération de la plateforme elle-même et la compilation des données et leur analyse afin d'en faire ressortir des tendances.

4. LES RÉSULTATS :

La REPRÉSENTATION DES RÉSULTATS devra être claire pour tous les publics (voir fiche 15).

LE PROJET PARTICIPATIF



QUESTIONNEMENTS

- X Comment définir le phasage du projet ?
- X Quel est le meilleur moment de lancement de la plateforme ?
- X La plateforme sera-t-elle maintenue en continu ?
- X Qui va s'occuper de la modération et du traitement des données pour respecter les délais fixés ?



JE NE SAIS PAS PAR OÙ COMMENCER ...

LA PRÉPARATION DU PROCESSUS EST IMPORTANTE POUR ÉVITER DES OBSTACLES PAR LA SUITE.

QUELS SONT VOS OBJECTIFS ? VOS MOYENS ?

JE PEUX AUSSI VOUS AIDER.



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Dans le cadre de la mobilité scolaire, la consultation doit avoir lieu PENDANT L'ANNÉE afin d'identifier les problèmes et les solutions qui pourraient conduire, pendant les périodes de congés scolaires, à la réalisation d'aménagements sécurisés. Ensuite, ceux-ci pourront être testés à la rentrée scolaire.





POURQUOI ?

Si la commune veut valoriser au mieux l'utilisation de sa plateforme numérique, elle se doit, en amont du projet, de poser la question des **OBJECTIFS** qu'elle souhaite atteindre.

La définition des objectifs influencera également le **DÉVELOPPEMENT** de la plateforme. Ils sont spécifiques à chaque commune et à chaque projet.



QUAND ?

La définition des objectifs peut influencer le **TYPE DE PLATEFORME** à mettre en place, sa structure et son utilisation. C'est donc la première étape dans la réflexion. Par exemple, on pourrait, à l'issue de cette phase, constater que la plateforme n'est pas l'outil idéal.

La définition des objectifs influence également la **TEMPORALITÉ** de mise en œuvre de la plateforme (voir fiche 5) ainsi que sa **PÉRENNITÉ**.



COMMENT ?

Des échanges doivent avoir lieu avec les **DIFFÉRENTS SERVICES** de la commune et autres parties prenantes (TEC, SNCB, SPW, ...) afin d'identifier leurs **ATTENTES** (retour d'information, communication, participation, ...).

Une implication des **PARTENAIRES PRIVÉS** à ce niveau peut aussi être pertinente afin de s'assurer de la cohérence entre **LES ATTENTES** de la ville et **LES POSSIBILITÉS TECHNIQUES** de la plateforme.

La phase amont de lancement de la plateforme doit être **OUVRETE ET TRANSVERSALE** entre les différents services communaux.



QUESTIONNEMENTS

- X Quels sont les services et les acteurs de la commune impliqués dans le développement de la plateforme ?
- X Quelles sont les attentes vis-à-vis de la plateforme ?
- X Quelles sont les cibles de la plateforme (citoyens de la commune, de la région, ...) ? (voir fiche 9)
- X Quelle est la temporalité attendue ?
- X Que souhaite-t-on faire des données obtenues ?
- X Quelle forme doivent avoir ces données ?
- X La plateforme doit-elle permettre le retour d'information vers les utilisateurs ?
- X Qui va gérer la plateforme ?
- X Comment assurer la complémentarité de la plateforme numérique avec les autres outils de participation citoyenne ?
- X Quelle est la meilleure architecture pour la plateforme ?



**J'AIMERAIS DONNER MON
AVIS SUR LES PROJETS DE
LA COMMUNE.**



ÇA NOUS INTÉRESSE, MAIS COMMENT FAIRE ?

NOUS AVONS L'EXPÉRIENCE
NÉCESSAIRE POUR VOUS PROPOSER
DES OUTILS CLÉS EN MAINS.



**DISCUTONS-EN POUR LES ADAPTER
AUX OBJECTIFS COMMUNAUX ET
CITOYENS ET ÉVITONS LES
FRUSTRATIONS.**

EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Dans le cadre de la plateforme demainmons.be, les objectifs étaient de récupérer les propositions des citoyens à **GRANDE ÉCHELLE** dans une démarche participative. Les résultats de la plateforme ont permis d'identifier une **ATTENTION PARTICULIÈRE** de la part des citoyens quant à la mobilité. La plateforme a ensuite conduit à identifier les questionnements des citoyens quant aux différents types de mobilité (vélo, bus, voiture, ...) mais a aussi permis de recueillir des propositions d'améliorations et d'identifier les problèmes ressentis par les citoyens.





POURQUOI ?

Les compétences communales critiques applicables au modèle de la *Smart City* wallonne sont :

* TECHNIQUES :

Malheureusement, il a été constaté que les services informatiques sont souvent délaissés ou dans l'ombre des services communaux. Pourtant, cette compétence devient d'autant plus sensible que les communes doivent répondre à de **NOUVEAUX DÉFIS** tels que la **CYBERCRIMINALITÉ** (Ransomware, etc.), mais aussi la **GESTION** de plus en plus **DE DONNÉES SÉCURISÉES** ou **À PROTÉGER** (RGPD).

Ces nouveaux besoins nécessitent également une nouvelle approche de la **GESTION TERRITORIALE** basée sur la gestion des données entrantes (données collectées) ou sortantes (*Open Data*) rendant les systèmes informatiques perméables.

* MANAGÉRIALES :

La *Smart City* est une ville qui pose des **QUESTIONS TRANSVERSALES** alors que les services communaux sont imaginés en silos.

De ce constat, il est essentiel de repenser la notion de **COMPÉTENCES PAR PROJET** et non par service. Cela implique une **TRANSFORMATION DE LA GOUVERNANCE** communale.

Sans le **CROISEMENT** de compétences diverses et souvent disponibles (ou à compléter) au sein de l'administration communale, les projets *Smart* sont souvent voués à un échec certain.



QUAND ?

Quel que soit sa taille, tout projet *Smart* nécessite de la **TRANSVERSALITÉ**.

Il faudra donc mettre en œuvre cette transversalité **DÈS LE LANCEMENT** de l'idée tout en veillant à profiter d'un bon support informatique.

LE MODÈLE COMUNAL ACTUEL EN SILOS



COMMENT ?

Par **L'IMPLICATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS**, dès le début du projet, dans un groupe de décisions permettant le développement et le suivi.

COMPARAISON ENTRE LE SYSTÈME HISTORIQUE EN SILOS ET LE SYSTÈME TRANSVERSAL :

On constate que le **DÉCLOISONNEMENT TRANSVERSAL** des compétences est nécessaire pour répondre aux **NOUVELLES EXIGENCES TERRITORIALES**.

LE MODÈLE SMART TRANSVERSAL



QUESTIONNEMENTS

Pour plus de facilité, nous proposons de dissocier les questionnements liés aux données et les compétences de type « projet ».

LES QUESTIONS LIÉES AUX INFRASTRUCTURES INFORMATIQUES :

X Quelles sont les personnes compétentes en informatique et en gestion de données ?

X Le système informatique est-il externalisé ou interne à la commune ?

X Quel est le support informatique ?

X La commune a-t-elle la capacité de supporter et entretenir les nouveaux services offerts à la population à travers les systèmes ou doit-elle externaliser les services ?

LES QUESTIONS LIÉES AUX « PROJETS » :

X Quels sont les échevins en lien avec le projet ?

X Quels sont les services en lien avec le projet proposé ?

X Quelles sont les personnes compétentes en informatique et en données pour accompagner le projet ?

X Quelles sont les acteurs du terrain pouvant contribuer au projet ? Quelle sera leur place dans le projet *Smart* et partagé ?

DISPOSEZ-VOUS DES INFRASTRUCTURES ET DES RESSOURCES NÉCESSAIRES POUR GÉRER VOTRE PROJET SMART ?

HUM...

CETTE QUESTION EST ESSENTIELLE POUR LA VIABILITÉ DU PROJET !

NOUS POUVONS VOUS AIDER À STOCKER VOS DONNÉES MAIS VOUS DEVEZ NOUS DIRE CE QUE VOUS VOULEZ EN FAIRE.



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

La mobilité croise de **NOMBREUX DOMAINES**, tant économique que sociologique (qualité de vie) ou encore environnemental, justifiant une **TRANSVERSALITÉ**. C'est pourquoi elle est l'une des matières territoriales qui génère le plus de données. Celles-ci ne sont utiles que si elles sont partagées, souvent de manière anonymes. Il est donc important de se munir d'un **SERVICE TECHNIQUE ET INFORMATIQUE** apte à gérer tous ces éléments.



POURQUOI ?

La question des acteurs touche directement le cadre de la crise de la « **Gouvernance** » de la *Smart City*. Qui décide de quoi ? Pour comprendre ces enjeux et connaître les attentes des acteurs de la commune, il faut d'abord identifier ceux-ci, leurs interconnexions et leurs niveaux hiérarchiques.

Ensuite, on peut représenter ces relations **ENTRE LES ACTEURS**.

Le **PROJETOLOGUE** ou **SOCIOGRAMME** est une carte de

approches de Mitchell¹³ et de Brulot¹⁴ en les adaptant

à la situation de la commune. BRULOT, Sabrina, MAILLEFERT, Muriel, & JOUBERT, Jérémie. (2014). « Stratégies d'acteurs et gouvernance des démarches d'écologie industrielle et territoriale », *Développement durable et territoires* [En ligne], Vol. 5, n°1.

les acteurs et leurs relations,

* Attirer l'attention sur certains acteurs,

* Définir les plans d'actions relationnels pour futures prises de contacts.



QUAND ?

En début de projet.



COMMENT ?

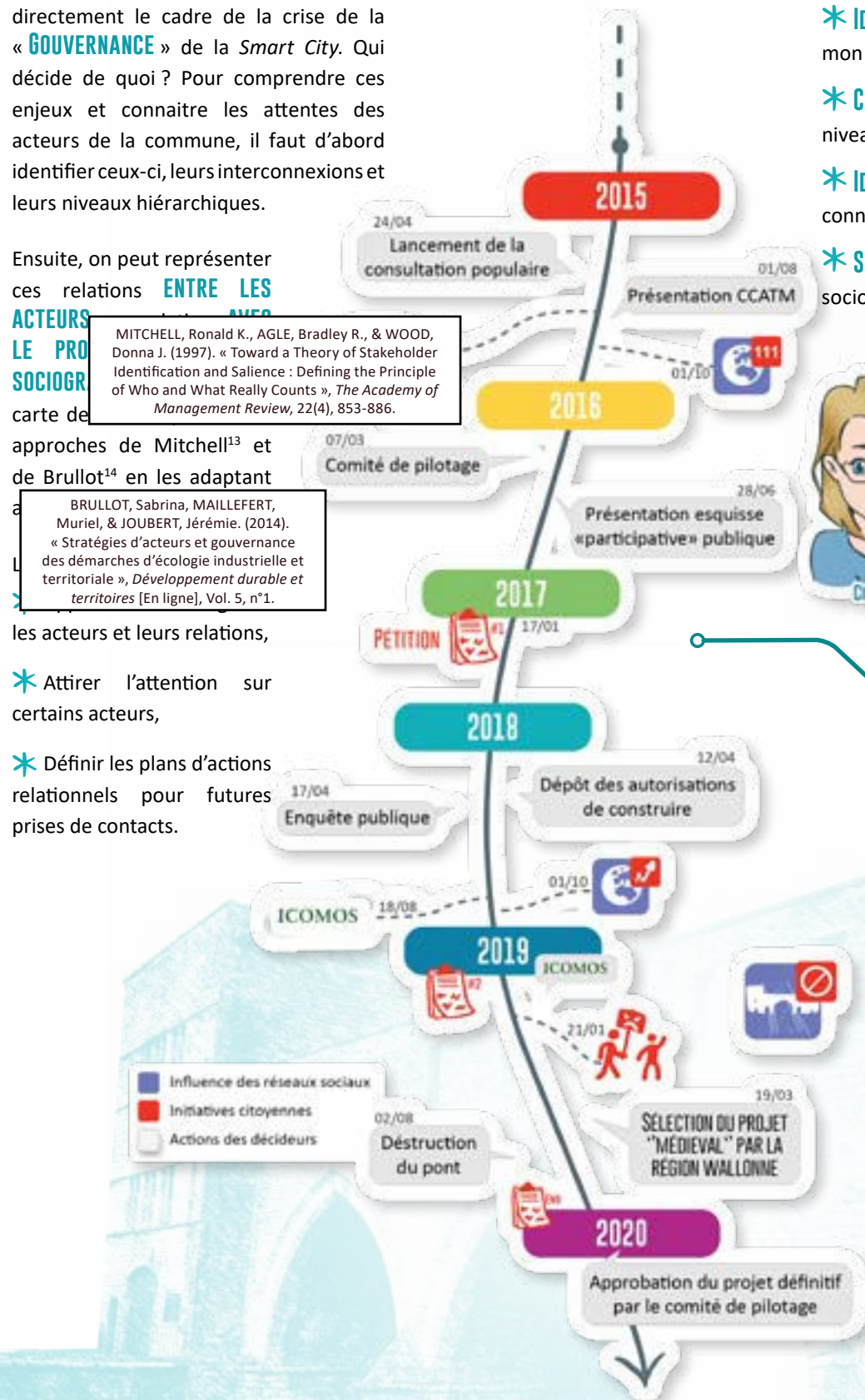
En plusieurs étapes :

* **IDENTIFIER** tous les acteurs autour de mon projet,

* **CATÉGORISER** les acteurs suivant leurs niveaux hiérarchiques,

* **IDENTIFIER** les relations et les interconnexions entre les acteurs,

* **SPATIALISER** les acteurs sur un sociogramme (ou carte des acteurs).



NOUS AUSSI ON DONNE NOTRE

SIMOENS, Pascal. (2020). « Analyse des rapports d'influences des acteurs par l'usage de la plateforme socionumérique Facebook dans le cadre de la sauvegarde du pont des trous à Tournai », dans *La Fabrique de la participation Culturelle. Plateformes numériques et enjeux démocratiques*, sous la direction de SEVERO, Marta. Paris Nanterre.

LE JEU D'ACTEUR AUTOUR DU PROJET « PONT DES TROUS » À TOURNAI¹⁵ :

La ville de Tournai a entrepris sa communication très tardivement, avec une **CONSULTATION POPULAIRE** en 2015. En effet les **ASSOCIATIONS PATRIMONIALES** en parlaient depuis 2013 (635 posts dont 587 publications pour la page dédiée à la cause).

Les **CITOYENS** se sont appropriés rapidement les outils des réseaux sociaux, basés sur des pages existantes, méthode habituelle pour les associations déjà actives sur le terrain.

La lecture des **MÉDIAS** démontre une position attentiste, renvoyant l'action à la maîtrise d'ouvrage qui ne communiqua sur les réseaux sociaux en 2017 via une **PAGE FACEBOOK** sous la forme d'une « gazette des chantiers » et d'un site internet.



QUESTIONNEMENTS

X Quels sont les acteurs concernés par le projet ? Comment les impliquer ?

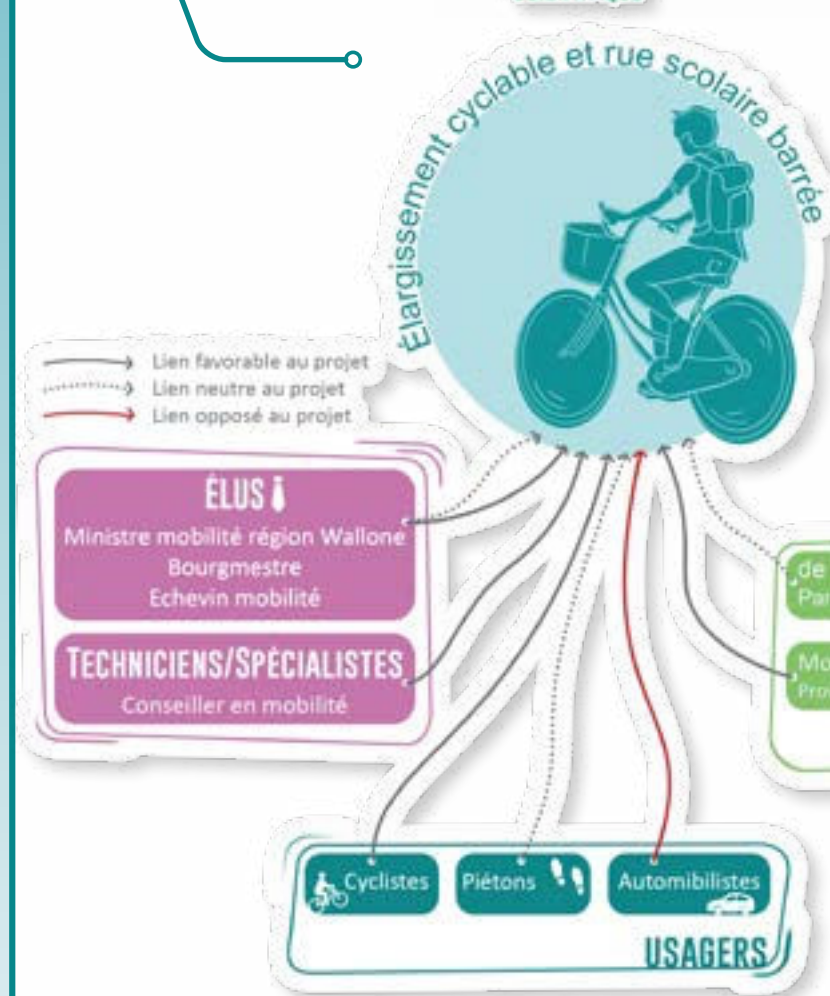
X Quelles sont les compétences des différents acteurs ?

X Quel sont les liens entre chaque acteur et le projet ?

LE **SOCIOGRAMME** AUTOUR D'UN PROJET DE MOBILITÉ CYCLISTE PRÈS DES ÉCOLES MATERNELLES, PRIMAIRES ET SECONDAIRES :

LE **SOCIOGRAMME** (ou carte des acteurs) d'un projet spécifique conduit à se centrer sur les acteurs ayant pouvoir de décisions ou d'influence. Il indique le positionnement des acteurs (favorable/neutre/défavorable) par rapport au projet.

VOICI UN EXEMPLE DE SOCIOGRAMME.



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Le projet est celui de l'amélioration de la mobilité cycliste à Mons. Une action était plébiscitée : le **DÉVELOPPEMENT D'UNE AUTRE MOBILITÉ** pour faire face à l'embouteillage quotidien de tout le centre-ville au moment de l'entrée et de la sortie des écoles. Les propositions citoyennes consistent à changer de mode de mobilité en remplaçant l'accès voiture par le vélo avec la création de pistes cyclables, des pédibus et rues scolaires.

La carte nécessite d'être confirmée par des enquêtes. Ce qui est clarifié à ce stade, c'est une **ÉTUDE DE LA POTENTIALITÉ** de cette

solution. Il s'agit donc d'un vrai débat de société sur lequel les avis risquent de diverger entre les automobilistes contraints par l'usage de la voiture, les automobilistes ne désirant pas changer leurs comportements, les cyclistes potentiels exigeant plus de sécurité et les piétons existants et potentiels. Les associations militantes pour la mobilité douce seront favorables au projet. Celles des parents d'école seront divisées entre les différents intérêts favorables ou défavorables en fonction des conditions de développement du projet.



POURQUOI ?

L'actuelle ambition des plateformes de participation numérique est d'atteindre une **MEILLEURE REPRÉSENTATIVITÉ**, c'est-à-dire d'impliquer un plus grand nombre de **CITOYENS** dans les processus participatifs, en renforcement des **OUTILS CLASSIQUES** (voir fiche 3). Cependant, l'enjeu est **L'ÉPARPILLEMENT DES CONTRIBUTIONS** participatives qui rend leur **REPRÉSENTATIVITÉ TRÈS DIFFICILE** à confirmer.

La **REPRÉSENTATIVITÉ**, telle que définie généralement dans les sondages, vise à tirer aléatoirement un **ÉCHANTILLON DE LA POPULATION** qui s'avère statistiquement **REPRÉSENTATIF** de l'ensemble de la population (population mère). Cependant, le processus participatif est plus que généralement **LIBRE** (à l'exception par exemple du vote obligatoire). Le côté intentionnel de la participation fait que les participants ne peuvent pas être considérés comme tirés au hasard. Cela engendre certains biais, notamment la **SURREPRÉSENTATION DE CERTAINS GROUPES**.

DURIEUX, Marianne, POULEUR, Jean-Alexandre, SCUBEAU, Chantal, et LAGO, Noémie. (2021). « Citizen Participation exposed to digitals: The relationship between traditional and digital tools observed on three Belgian study field », dans *Présence dans la ville Post-Numérique (HyperUrbain 7)*, sous la direction de ZREIK, Khaldoun, VEYRAT, Marc, LAUDATI, Patrizia, et BURSZTYN, Gabriel. Rio-de-Janeiro (Brésil). Europa.

ANALYSE DES PROPOSITIONS CITOYENNES DE DEMAIN MONS¹¹ :

L'exemple ci-dessus montre que le nombre de propositions récoltées est **PLUS IMPORTANT SUR LA PLATEFORME NUMÉRIQUE** (80,20% au total). Cependant, les formulaires papiers et les ateliers participatifs de Creative Valley ont aussi permis de récolter des idées (17,38%), provenant sûrement de personnes ne pouvant, ou n'ayant pas la possibilité de participer en ligne.



QUAND ?

Après avoir défini les **OBJECTIFS** du projet (voir fiche 6), il est plus qu'important de définir le **PUBLIC CIBLE** concerné. Ce n'est qu'ensuite qu'il est possible de **CHOISIR LES OUTILS** de participation les plus appropriés.

LES IDÉES CITOYENNES SONT PLUS NOMBREUSES SUR LES PLATEFORMES NUMÉRIQUES !

IDÉES CITOYENNES DEMAIN MONS	
	PROPOSITIONS
TOTAL	909
Plateforme numérique	729
Formulaires papiers	113
Ateliers participatifs	45
Services communaux	22



COMMENT ?

En général, les **OUTILS TRADITIONNELS** attirent des citoyens plus âgés, sans enfants et qui ont du temps libre. Les **PLATEFORMES NUMÉRIQUES** offrent la possibilité d'atteindre un **PLUS GRAND NOMBRE DE PARTICIPANTS** mais aussi de **DIVERSIFIER LES PROFILS**, notamment les groupes sociaux difficiles à atteindre par les processus traditionnels (fracture numérique, accessibilité, ...), ou encore les jeunes entre 25-45 ans n'ayant pas le temps de participer en présentiel (voir fiche 3).

Il existe plusieurs techniques pour **CONTRE LA SOUS-REPRÉSENTATION** de certains groupes dans le but **D'ÉQUILIBRER** le public en termes d'âge, de sexe, de lieu, de culture, ... Par exemple, on note notamment la **PUBLICITÉ CIBLÉE** sur les réseaux sociaux mais aussi les **COURRIERS PERSONNALISÉS** ou les **FORMULAIRES PAPIERS**, le **JOURNAL COMMUNAL**, la distribution de **FOLDER** à la sortie de l'école, ... Ces techniques influencent l'échantillon.

L'observation de la représentativité des participants aux processus participatifs traditionnels et numériques en Wallonie démontre que les **OUTILS NUMÉRIQUES** observés ne **GARANTISSENT PAS** vraiment plus la **REPRÉSENTATIVITÉ QUANTITATIVE** de la population concernée. Ils permettent plus de construire un **ÉCHANTILLON RAISONNÉ** qu'un échantillon aléatoire statistiquement représentatif de la population. Cela nécessite donc de prendre les résultats d'une telle participation numérique avec toutes les précautions qui accompagnent l'interprétation des enquêtes qualitatives. Le nombre n'en fait pas des résultats quantitativement représentatifs de la population.



QUESTIONNEMENTS

- X Faut-il inclure toutes les parties prenantes dans le processus ?
- X Ou simplement les citoyens qui se sentent concernés par la problématique ?
- X Quels sont les citoyens concernés par la problématique du projet ?
- X Quels outils mobiliser pour quels publics cible ?
- X Quels sont les canaux de communication ?

JE VEUX PARTICIPER, MAIS JE N'AI PAS LE TEMPS !

CITOYEN

COMMENT POUVONS-NOUS CIBLER LES JEUNES ADULTES ?

TROUVONS UN OUTIL CIBLÉ POUR CE GROUPE.

ATTENTION A LA REPRÉSENTATIVITÉ !

SCIENTIFIQUE

PRESTATAIRE EXTERNE

COMMUNE

EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Dans le cas de la mobilité scolaire, les personnes concernées par cette problématique sont plus de 30 000 (parents d'élèves, enfants et enseignants) à Mons. Suivant **LE GROUPE** vers lequel la participation est **CIBLÉE**, la formulation de la question et le processus participatif seront **DIFFÉRENTS**. Par exemple, les attentes seront différentes entre les jeunes et les parents d'élèves.





POURQUOI ?

Les plateformes recueillent des centaines de propositions. La **CLASSIFICATION PAR THÉMATIQUES** permet de **CADRE** la consultation, de **FACILITER LA MODÉRATION** et surtout de **MIEUX IDENTIFIER LES SOLUTIONS** émergeant de la plateforme.

Le classement par thématiques facilite le **TRAITEMENT DES DONNÉES**, et rend les **RÉSULTATS PLUS ACCESSIBLES** (tant aux citoyens qu'aux décideurs politiques).



QUAND ?

Dès la mise en place de la plateforme, la commune peut **DÉFINIR DES THÉMATIQUES**, dans lesquelles les propositions citoyennes sont invitées à s'inscrire. Cela permet d'avoir une **CLASSIFICATION CLAIRE** dès le début du processus, **ORIENTÉE PAR LES OBJECTIFS** de la commune.

Ne plus modifier ces thématiques par la suite permet de la **TRANSPARENCE** et d'éviter toute **ACCUSATION D'ORIENTATION** des résultats. Cela nécessite un travail de réflexion en amont pour garantir la pertinence des thématiques choisies.



COMMENT ?

Nos analyses montrent que le **CHOIX DE L'INTITULÉ** des thématiques peut créer de grosses variations dans la perception des résultats de la consultation. Des **THÈMES « ORIENTÉS »** peuvent être un outil de **LÉGITIMATION** de l'action publique puissant, au service d'un programme politique.

Afin d'**ÉVITER** cet écueil, en plus d'éviter tout changement au cours du processus, une piste peut être de se **BASER SUR LES SERVICES TECHNIQUES** existants de la commune. Cela permet de pouvoir facilement transmettre les propositions au service ayant l'expertise technique pour évaluer la faisabilité et les coûts des propositions.

Complémentairement, la présence d'une **CATÉGORIE « LIBRE »** peut être intéressante pour laisser les citoyens s'exprimer sur les sujets qui leur tiennent à cœur et qui n'auraient pas été proposés par la commune.

IL CHANG

LAGO, Noémie, DURIEUX, Marianne, POULEUR, Jean-Alexandre, SCOUBEAU, Chantal, ELSÉN, Catherine et SCHELINGS, Clémentine. (2019). « Citizen Participation through Digital Platforms : The Challenging Question of Data Processing for Cities », dans *Proceedings of the Eighth International Conference on Smart Cities, Systems*, 46.

L'exemple ci-contre¹⁶ présente **L'ÉVOLUTION DES THÉMATIQUES** sur une plateforme au cours du processus. Pourquoi séparer entre la phase 2 et 3 « la végétalisation » et « des espaces verts » ? En phase 3, dans quelle catégorie les propositions initialement entrées par les citoyens en « urbanisme » se sont-elles retrouvées ?

La transparence et la justification des évolutions du processus sont primordiales pour gagner la **CONFIANCE** des participants.



QUESTIONNEMENTS

✕ Quel a été le processus de sélection des thématiques choisies ? Est-il basé sur les pratiques dans le domaine ? Est-il facilement justifiable ?

✕ Comment anticiper le processus pour éviter des évolutions de thématiques au cours de la consultation ?

✕ Comment les thématiques définies pourraient-elles influencer les résultats ?

✕ Quelles libertés souhaite-t-on laisser aux participants (thème libre) ?

✕ Les thématiques choisies peuvent-elles aider au traitement et à l'exploitation des résultats ? (voir fiche 14 et 15)



LES THÉMATIQUES PERMETTENT DE GUIDER LES CITOYENS VERS LES ENJEUX QUI INTÉRESSENT LA COMMUNE.

EN PLUS, ELLES PEUVENT FACILITER NOTRE ANALYSE SI ELLES CORRESPONDENT À NOS SERVICES TECHNIQUES.



J'AI UNE IDÉE QUI NE CORRESPOND PAS AUX THÉMATIQUES C'EST FRUSTRANT !



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Dans le cadre d'une consultation concernant la mobilité, il est possible de proposer des **SOUS-CATÉGORIES** par rapport aux modes de transports (voitures, transports en commun, vélos, piétons, ...).





POURQUOI ?

Le **TRAITEMENT DES DONNÉES** est essentiel dans le cadre d’une approche *Smart* et citoyenne. Cette étape permet **D’IDENTIFIER LES RÉSULTATS** du processus¹⁶.

LAGO, Noémie, DURIEUX, Marianne, POULEUR, Jean-Alexandre, SCUBEAU, Chantal, ELSÉN, Catherine et SCHELINGS, Clémentine. (2019). « Citizen Participation through Digital Platforms : The Challenging Question of Data Processing for Cities », dans *Proceedings of the Eighth International Conference on Smart Cities, Systems*, 46.



QUAND ?

Le processus de traitement des données est à inclure dans le processus de gouvernance du projet, **LORS DE LA CONCEPTION** du projet, avant la réalisation des différents processus participatifs (numérique ou présentiel). Le traitement des données doit être **CONTINU**, tout au long de la récolte afin de gagner du temps.



COMMENT ?

Le traitement des données peut être réalisé de manière **TRADITIONNELLE** ou **NUMÉRIQUE** ou **HYBRIDE** (différents logiciels spécifiques de traitement de données sont possibles : Tableur Excel, base de données sous Access, QSR NVIVO, ...). Quel que soit l’outil utilisé, il ne peut être que le support d’une analyse concertée. La machine est un outil de propositions et non de décisions.

Les différentes **POSSIBILITÉS DE TRAITEMENT** des données récoltées se caractérise par différents choix possibles pour la commune :

✱ La désignation d’une **PERSONNE COMPÉTENTE** au sein de la commune (*Data Science*),

✱ L’intégration de cette demande dans le **MARCHÉ PUBLIC OUVERT** aux prestataires de services.

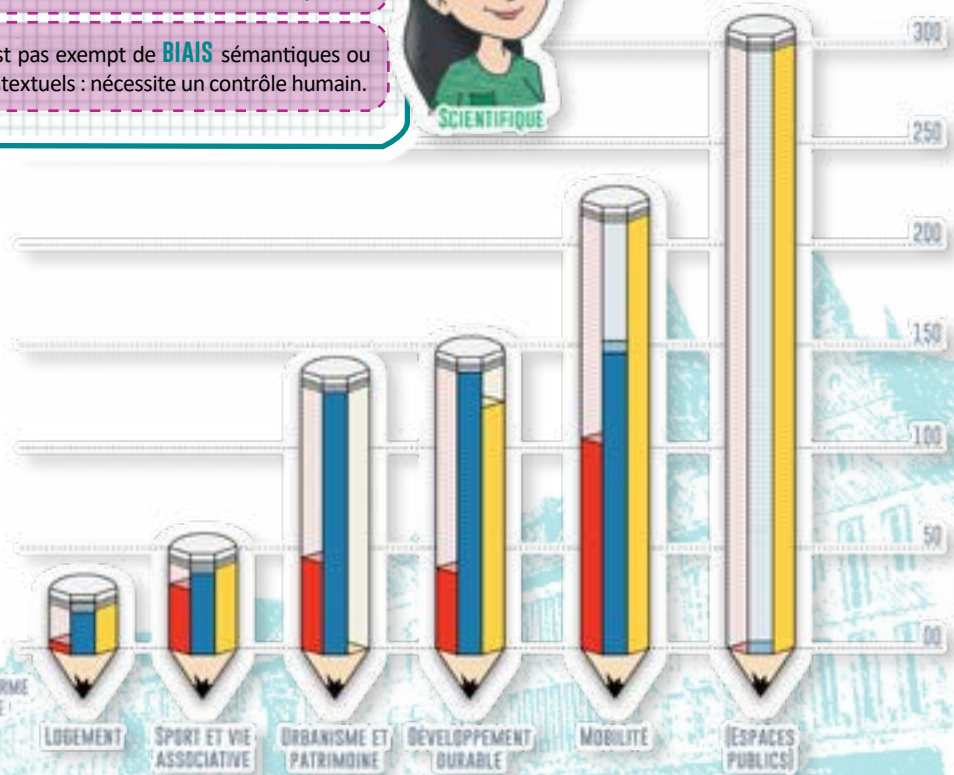
COMPARAISON DES MÉTHODES TRADITIONNELLE ET NUMÉRIQUE

MÉTHODE (ANALOGIQUE) TRADITIONNELLE	MÉTHODE NUMÉRIQUE
A RÉALISER EN INTERNE DE LA COMMUNE OU PAR UN EXTERNE	SOUVENT PROPOSÉ PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES EXTERNE
Analyse sur une thématique et des ÉLÉMENTS PRÉCIS .	Analyse en parallèle de BEAUCOUP DE DONNÉES , plusieurs thématiques citoyennes.
Définition d’une méthode d’analyse qualitative et quantitative MANUELLE .	Définition d’une méthode de traitement RAPIDE des données, en concertation avec le prestataire de services ou au sein de l’équipe de projet interne à la commune.
Travail qui peut prendre beaucoup de TEMPS , d’ ÉNERGIE et de COÛTS .	Travail rapide mais PLUS COÛTEUX , vu les moyens techniques mis en place.
Analyse PONCTUELLE , réalisée à la fin du processus participatif.	Analyse menée EN CONTINU (durabilité dans le temps de la mise en place de la méthode de traitement et d’analyse).
N’est pas exempt de BIAIS liés à la manière dont l’analyse est effectuée.	N’est pas exempt de BIAIS sémantiques ou contextuels : nécessite un contrôle humain.

COMPARAISON DE TROIS CLASSEMENTS DES IDÉES PAR THÈME DE DEMAIN MONS¹⁶ :

LAGO, Noémie, DURIEUX, Marianne, POULEUR, Jean-Alexandre, SCUBEAU, Chantal, ELSÉN, Catherine et SCHELINGS, Clémentine. (2019). « Citizen Participation through Digital Platforms : The Challenging Question of Data Processing for Cities », dans *Proceedings of the Eighth International Conference on Smart Cities, Systems*, 46.

thématique identifiée par un algorithme alors qu’elle n’a pas été proposée par la plateforme ou par la commune.



QUESTIONNEMENTS

✕ Quel est le but de la récolte des données ?

✕ Comment croiser les données de différents processus participatifs ?

✕ Quelles sont les données à récupérer de la plateforme pour prendre les bonnes décisions dans la commune ?

✕ Quel traitement de données est le plus accessible pour la commune ?

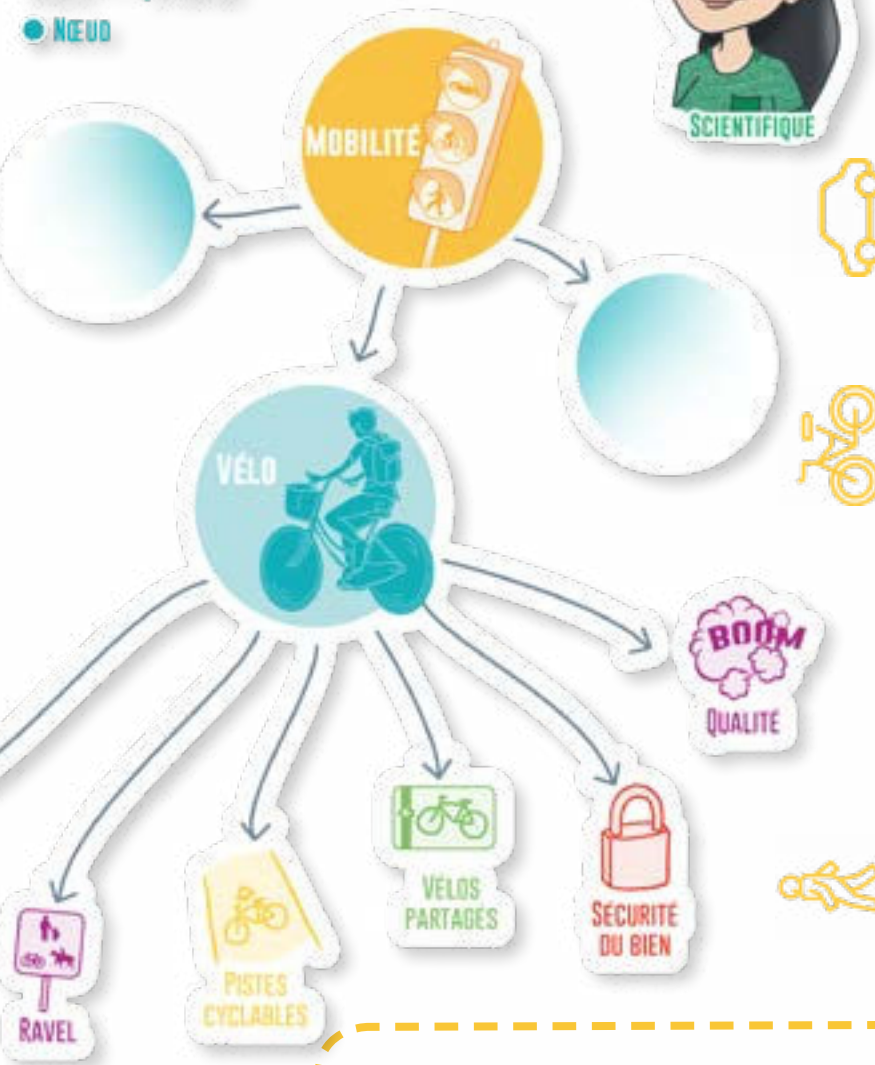
✕ Comment l’offre de services peut-elle m’aider pour le traitement des données ?

✕ Qui a les compétences pour réaliser le traitement des données (en interne ou en externe) ? Qui va analyser les données ?

✕ Quel type de marché passer avec un prestataire de services devant m’accompagner sur plusieurs années ? Contrat cadre ? Procédures d’appel d’offre ?

✕ Qui va contrôler les résultats des données ?

PARENT → ENFANT
● NOEUD



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

L’analyse qualitative des résultats de la thématique vélo de Demain Mons (à partir d’un logiciel de traitement de données QSR NVIVO), a permis d’identifier **DIFFÉRENTES SOUS-THÉMATIQUES** : pistes cyclables, qualité, sécurité du bien, vélos partagés, ravel, sécurité routière.





POURQUOI ?

L'IDENTIFICATION PRÉCISE et CLAIRE de la problématique du processus de projet en amont de la consultation, permettra D'ÉVITER DES CONFLITS, de la FRUSTRATION et de la PERTE DE TEMPS.

En effet, le processus mis en place avec des citoyens renvoie souvent auprès des RESPONSABLES POLITIQUES et ADMINISTRATIONS une mise sous pression à répondre en urgence à des sujets hors cadre. Les situations souvent causes de conflits et de frustrations citoyennes pourraient être évitées par un cadrage mieux formulé.



QUAND ?

Aux prémices du projet. Avant tout déclenchement de processus participatif.



COMMENT ?

Quel que soit la forme de participation, pour éviter toutes confusions pour les citoyens, il est important de préciser :

- * Le CADRAGE DE LA PROCÉDURE : pourquoi a lieu cette concertation et dans quel cadre ?,
- * La NATURE DE CE QUI EST DEMANDÉ : demande-t-on aux citoyens d'expliquer un problème ou de proposer une solution ?,
- * La FORMULATION la plus simple possible et compréhensible par tous,
- * Le NIVEAU DE PARTICIPATION demandé : Consultation ou cocréation (voir fiche 2),
- * L'EXPLICATION PRÉCISE DES FINALITÉS : dans quel but ?,
- * La MANIÈRE dont sera PARTAGÉE L'INFORMATION sur l'évolution de la concertation/participation.

DOUBLE BLIND DE LA RÉACTION ENTRE HABITANTS ET DÉCIDEURS⁹ :

POULEUR, Jean-Alexandre, LAGO, Noémie, SCOUBEAU, Chantal et SIMOENS, Pascal. (2018). « La participation numérique en urbanisme, une simple amplification des processus existants ? Le cas de la plateforme citoyenne « Demain, Mons » », Terminal. Technologie de l'information, culture & société [En ligne], 122.

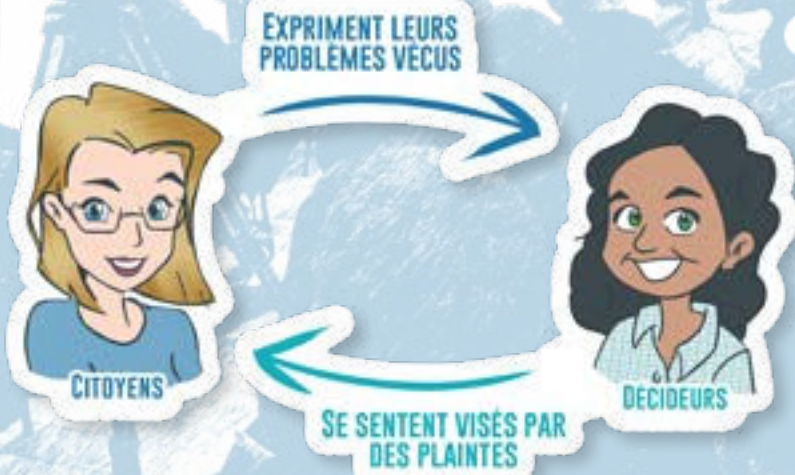
C'est un problème qui découle directement de L'INTERPELLATION DU SITE (ex : « vos propositions ? »). Cette question incite à évoquer des SOLUTIONS plutôt que d'expliquer des BESOINS ou des PROBLÈMES.

À contrario, la formulation induit PEU DE PLAINTES comme on en rencontre souvent dans les réunions de quartier qui se focalisent souvent sur les problèmes de voisinage de proximité. La MISE À DISTANCE que permet la plateforme offre la possibilité d'avoir des PROPOSITIONS plus GÉNÉRALISTES sur l'évolution de la ville. De plus, la plateforme met en retrait les élus, et évite les plaintes directes des électeurs.

SUR LA PLATEFORME



EN RÉUNIONS DE QUARTIER



QUESTIONNEMENTS

- X Quel est le but de la consultation ? Quels sont les objectifs de la ville à atteindre ? (voir fiche 6)
- X Quel outil choisir pour cette consultation ? (voir fiche 3)
- X La problématique est-elle suffisamment claire et précise ?
- X Comment bien formuler la problématique pour définir au mieux le cadrage?
- X Quel est le niveau d'implication du citoyen souhaité ? (voir fiche 2)



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

L'étude des idées citoyennes de Demain Mons démontre une majeure partie de SOLUTIONS SANS PROBLÉMATIQUES PRÉCISES (ce qui induit des solutions utopiques comme la création d'un métro ou d'un téléphérique) et des PROBLÈMES PRÉCIS associés à leur solution (par exemple, la création de pistes cyclables).



POURQUOI ?

Les plateformes de participation citoyenne peuvent fonctionner sur la base :

- * D'une **INSCRIPTION PRÉALABLE**,
- * De manière **ANONYME**.

Toutefois, une **INSCRIPTION** est préférable. Plusieurs **DONNÉES** à caractère **PERSONNEL** seront collectées, ce qui implique le **RESPECT DU RGPD** et sa **JUSTIFICATION PRÉCISE**.

Ce fonctionnement possède un double avantage :

- * Connaître le **PROFIL DES PARTICIPANTS** et vérifier s'ils sont représentatifs de la population dans sa diversité,
- * **ENGAGER PERSONNELLEMENT** les participants et éviter les comportements qui sortent du cadre.



QUAND ?

Dans le cadre de **L'ÉLABORATION DE LA PLATEFORME** avec le prestataire de services ou les services communaux concernés.



COMMENT ?

Il est important de dissocier ce qui constitue ou non une **DONNÉE À CARACTÈRE PERSONNEL**. Cette notion est extrêmement large puisqu'elle recouvre toutes les informations qui se rapportent à une **PERSONNE PHYSIQUE**, de manière **DIRECTE** (= identifiée) ou de manière **INDIRECTE** (= identifiable). Les informations qui concernent des **PERSONNES MORALES** ne sont pas comprises. Les **DONNÉES CODÉES** ou « pseudonymisées » sont bel et bien des **DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**.

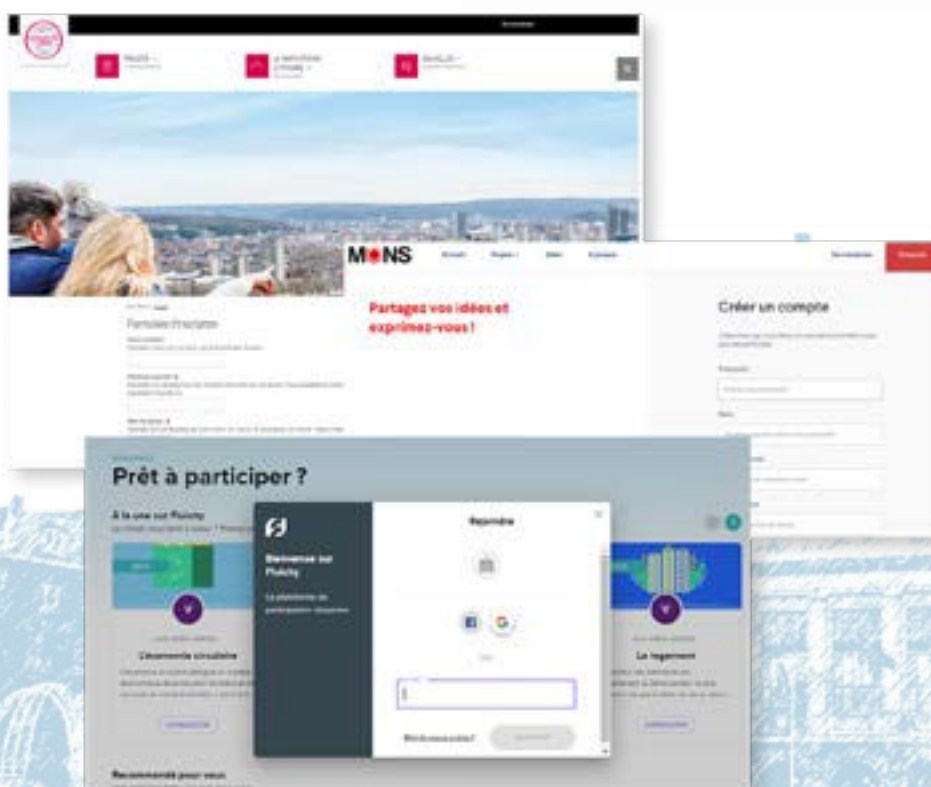
VOICI DES EXEMPLES DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.

IDENTIFICATION

- NOM ET PRÉNOM :
- NUMÉRO D'IDENTIFICATION :
- IDENTIFIANT EN LIGNE (COOKIES, ADRESSE IP, ...) :
- ÂGE :
- GENRE :
- LOCALISATION/ADRESSE POSTALE :
- ADRESSE E-MAIL :
- NUMÉRO DE TÉLÉPHONE :
- OPINIONS EXPRIMÉES PAR LE PARTICIPANT (POLITIQUES, PHILOSOPHIQUES, SYNDICALES, RELIGIEUSES, ...) :

Pour savoir si une personne est susceptible d'être rendue identifiable par une information, il faut tenir compte de tous les moyens pouvant raisonnablement être mis en œuvre pour identifier la personne. Parfois **UNE SEULE DONNÉE** ne suffit pas mais la **CONJONCTION DE PLUSIEURS** données rend identifiable une personne.

Attention, une inscription **SIMPLE, RAPIDE**, efficace et limitée en informations doit être **FAVORISÉE**, pour éviter les freins à l'inscription. Les informations minimales sont : **NOM** ou **PSEUDO**, une **ADRESSE MAIL** valide (pour un contact futur), **L'ÂGE** et le **GENRE** (pour les statistiques).



QUESTIONNEMENTS

- X Quelles sont les données des participants nécessaires au processus participatif ?
- X Comment protéger les données à caractère personnel des participants ?
- X Le DPO (Data Protection Officer) de la commune est-il intégré au processus d'élaboration de la plateforme ?
- X Comment le DPO de la commune peut-il aider à protéger les données ?
- X Qui détient les données des participants ?
- X Où sont stockées les données et combien de temps ?



AH NON ! MOI JE NE PARTICIPE PAS C'EST TROP COMPLIQUÉ DE S'INSCRIRE !

IL NOUS FAUT DES MODÈLES ADAPTÉS ET FACILES POUR NOS CITOYENS.



NE VOUS EN FAITES PAS, UNE PLATEFORME C'EST FLEXIBLE ET AVEC VOTRE DPO, NOUS VOUS GARANTISSONS LA SÉCURITÉ DES DONNÉES.



PRESTATAIRE EXTERNE

EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Les **APPLICATIONS DE GÉOLOCALISATION** nécessitent une formalisation : « Êtes-vous d'accord de partager votre position ? ». Elles ont l'avantage de prévenir des problèmes de mobilité (congestion, accident, travaux, ...) mais aussi de connaître en **TEMPS RÉEL** le flux routier.



POURQUOI ?

Afin de favoriser la participation et d'offrir une interface qui répondent aux **ATTENTES** et **BESOINS** des citoyens.



QUAND ?

Certains des comportements peuvent être anticipés et intégrés lors de la mise en place de la plateforme, mais un **PROCESSUS DE SUIVI** et **D'AMÉLIORATION CONTINUE** permet une adaptation permanente aux besoins spécifiques de chaque contexte.



COMMENT ?

Nous avons observés et identifiés plusieurs niveaux d'implication et différents comportements sur les plateformes¹⁷.

LAGO, Noémie. (2021). « Digital platforms for participation in city plan : Typology of citizens' modes of presence », dans *Présence dans la ville Post-Numérique (HyperUrbain 7)*, sous la direction de ZREIK, Khaldoun, VEYRAT, Marc, LAUDATI, Patrizia, et BURSZTYN, Gabriel. Rio-de-Janeiro (Brésil). Europa.



COMPORTEMENTS DES UTILISATEURS¹⁷ :

Tout d'abord, pour les **PARTICIPANTS** à la plateforme, **PRAGMATIQUES**, respectent les règles de la plateforme, et participent de manière constructive et attendue. Par contre, d'autres utilisateurs utilisent la plateforme pour des usages non-programmés. Les **OMNIPRÉSENTS** surinvestissent la plateforme et faussent le processus démocratique en proposant des centaines d'idées. Afin d'éviter ce type de comportement, il est possible de limiter le nombre de proposition par compte, d'inciter à la cocréation et cogestion d'idée entre participants (voir fiche 2), et d'éviter l'affichage de classement des « meilleurs » contributeurs. Les **RÊVEURS** proposent des propositions qui ne sont pas réalistes. Il est alors possible de mettre à disposition un canevas pour les propositions (problème, solution souhaitée) et un retour/appui technique (faisabilité, coût, ...). Les **HORS-SUJETS** font des propositions réalistes mais qui sortent des thèmes prévus par la commune. Pour minimiser ce type de proposition, il est souhaitable de bien clarifier l'objet de la consultation citoyenne (voir fiche 12). Enfin, les **MECONTENTES** utilisent la plateforme pour se plaindre de problèmes sans lien avec l'objet de la consultation. Il est alors possible de proposer un canal d'échange pour les problèmes techniques ou les réclamations sans lien avec la consultation, qui permet d'obtenir une réponse personnalisée mais privée.



QUESTIONNEMENTS

- Comment favoriser la participation sur une plateforme numérique ?
- Comment s'adapter aux besoins et aux attentes des utilisateurs dans un contexte précis ?
- Comment orienter les propositions des citoyens vers les axes d'actions de l'organisateur, tout en laissant un maximum de liberté aux participants ?
- Comment augmenter la qualité des contributions et des échanges par la conception de la plateforme et du processus de participation ?



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Dans le cadre de la consultation publique pour la création d'un BHNS (Bus à Haut Niveau de Service) à Charleroi, un groupe d'acteurs importants liés à un quartier commerçant a développé une communication en parallèle à la communication officielle peu structurée, conséquence du nombre important d'acteurs (Région wallonne, communes, etc.). Les **CANAUX DE COMMUNICATION MULTIPLES** ont déstructuré l'information (site internet, pages Facebook, réunions publiques, ...) sans que celle-ci soit agrégée en un seul lieu virtuel. La dernière enquête a récolté plus de 2500 réclamations grâce au lobbying des commerçants. La création d'une seule plateforme de communication, adaptée aux besoins des parties prenantes, aurait permis une meilleure structuration de la communication et donc de l'information.

* TEXTES ISSUS DES PLATEFORMES DEMAINMONS.BE, RÉINVENTONSLIÈGE.BE ET LALOUVIÈRE2040



POURQUOI ?

Les plateformes rassemblent parfois un **NOMBRE IMPORTANT DE PROPOSITIONS**. Si nous avons déjà parlé du traitement des données (voir fiche 11), il est également essentiel de les rendre **ACCESSIBLES** rapidement aux participants grâce à des schémas. Concernant les données à représenter, deux éléments importants ont été retenus.

Tout d'abord, le **SUJET DE LA PROPOSITION** (parfois des propositions très proches sont proposées par deux citoyens différents).

Ensuite, le **NOMBRE DE VOTES POSITIFS** des autres participants associés à chaque proposition.



QUAND ?

Tout au long du processus participatif. La représentation évoluera au fur et à mesure de la participation citoyenne.



COMMENT ?

Nous avons développé une méthode pour représenter de manière **CLAIRE** et **SIMPLE** les résultats récoltés sur une plateforme de participation citoyenne¹⁶.



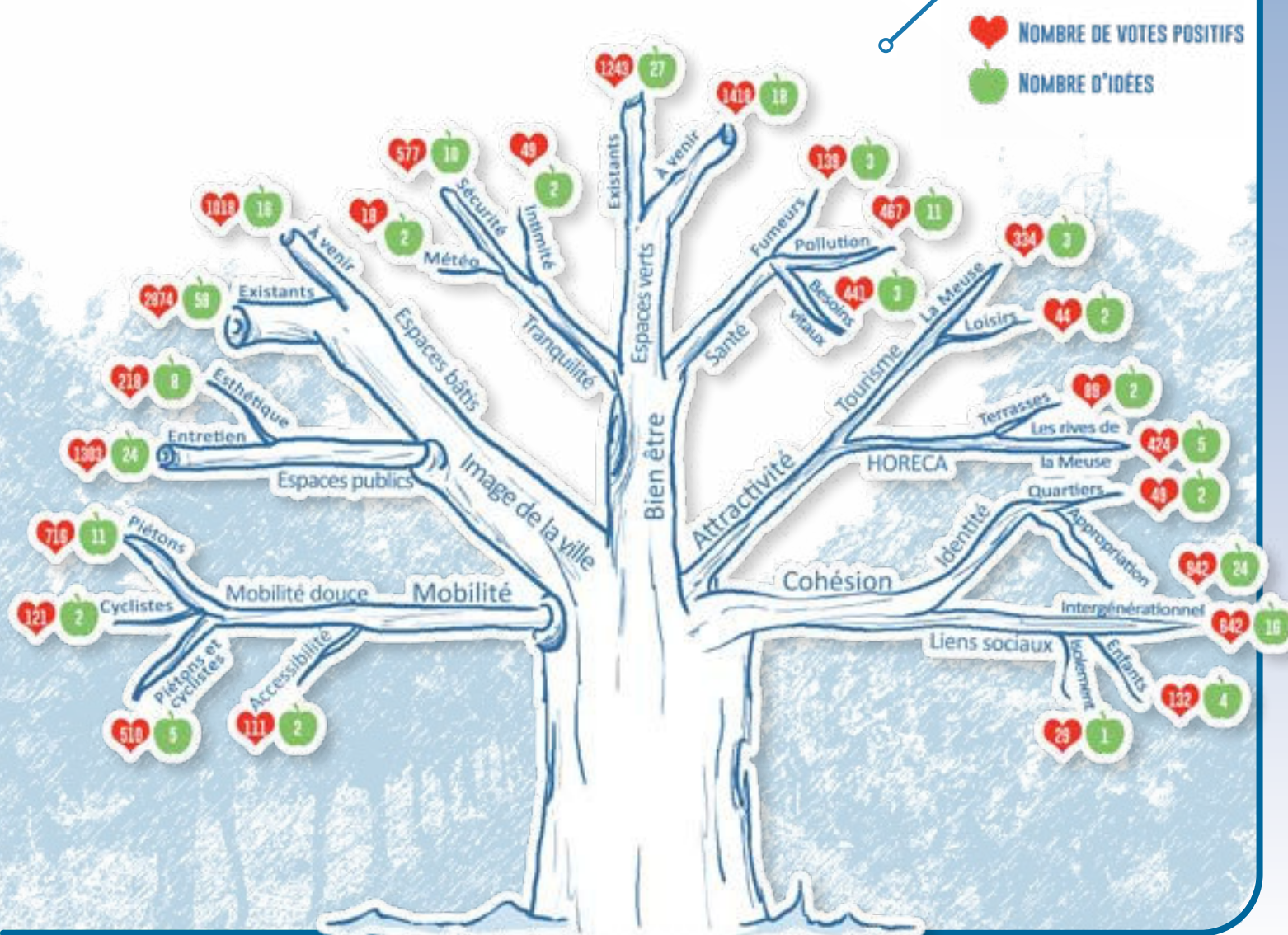
L'ARBRE OFFRE UNE VUE GLOBALE DES PROPOSITIONS ET DES VOTES.

EXEMPLE D'UN ARBRE DES PROPOSITIONS CITOYENNES POUR LA THÉMATIQUE « DES ESPACES VERTS COLLECTIFS ET APAISÉS » DE REINVENTONSLIEGE.BE¹⁶ :

Tout d'abord, les propositions sont associées par sujet traité. Ensuite, ces premiers groupes sont associés par thématiques communes plus larges. Ces différents niveaux de

LAGO, Noémie, DURIEUX, Marianne, POULEUR, Jean-Alexandre, SCOUBEAU, Chantal, ELSEN, Catherine et SCHELINGS, Clémentine. (2019). « Citizen Participation through Digital Platforms : The Challenging Question of Data Processing for Cities », dans *Proceedings of the Eighth International Conference on Smart Cities, Systems*, 46.

(votes positifs), indique en fin de branche, ici dans un **CŒUR**. Le nombre de propositions rassemblées dans chaque thématique est également indiqué en fin de branche, ici dans une **POMME**.



QUESTIONNEMENTS

Comment rendre un très grand nombre de propositions compréhensibles rapidement ?

Comment éviter/combiner/fusionner des propositions similaires ?

Quelle est la représentation la plus accessible pour les citoyens ?

Quand pouvons-nous fournir ces résultats aux citoyens, sous quelle forme ?



J'AIMERAI BIEN CONNAÎTRE LES PROPOSITIONS DES AUTRES CITOYENS MAIS JE N'AI PAS LE TEMPS DE TOUT LIRE.

L'ARBRE DES PROPOSITIONS PERMET, EN UN COUP D'ŒIL DE VOIR LES THÉMATIQUES ABORDÉES ET LES VOTES RECOLTÉS.

COMMENT INTÉGRER CETTE REPRÉSENTATION SUR LA PLATEFORME ?



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Cette méthode peut être utilisée pour créer un arbre dont le thème principal est la mobilité. Notons toutefois que les arborescences proposent des **THÉMATIQUES CROISÉES**. Par exemple, l'arbre présenté ci-dessus a pour thème principal « des espaces verts et partagés » mais la thématique « mobilité » apparaît dans les branches.





POURQUOI ?

La commune ne dispose pas nécessairement de toutes les ressources ou **COMPÉTENCES** nouvelles en interne pour créer et gérer une plateforme participative.

De plus, elle ne peut pas nécessairement se rendre compte de toutes les **POTENTIALITÉS** que les plateformes participatives peuvent apporter avant de se lancer dans ce processus. C'est pour cela qu'une **STRATÉGIE À LONG TERME** est indispensable afin de **PÉRENNISER** ce type d'outil une fois lancé. C'est le gage d'une réponse **COCONSTRUITE** avec les citoyens.



QUAND ?

Il est important d'initier la **COLLABORATION** entre les **SERVICES COMMUNAUX**, les **PARTENAIRES LOCAUX** et le **PRESTATAIRE** externe le plus **EN AMONT** possible du projet de participation citoyenne.

Une démarche qui se déroule en **DEUX PHASES** :

La première concerne la définition des **OBJECTIFS STRATÉGIQUES** à l'échelle communale qui permettra de définir un cahier des charges désignant le prestataire de services (voir fiche 6).

Ainsi, interagir dès la définition des objectifs de la plateforme permet d'orienter au mieux la **STRATÉGIE PARTICIPATIVE** (la deuxième phase) en fonction des possibilités offertes par ce type d'outil et des attentes de la commune et ainsi mieux définir la mission dans l'appel d'offre.



COMMENT ?

Le prestataire de services peut soutenir la commune par un **RÔLE DE CONSEIL** dans la définition, la construction et la gestion de la plateforme. Il peut apporter une aide dans le traitement des données de la plateforme si nécessaire.

Selon les ambitions de la commune, le projet peut prendre diverses dimensions ou ampleur. Lors de l'accompagnement par un prestataire de services externe, **DIVERS TYPES DE MARCHÉS** peuvent être élaborés. Il est néanmoins important de préciser l'importance de la commune de définir la manière dont ces prestations seront déclinées, le temps de celles-ci, les différents rendus par l'entreprise, l'accompagnement nécessaire, ... Pour l'ensemble de ces raisons, un **APPEL D'OFFRES** avec des critères de sélection bien définis est essentiel.

COCONSTRUCTION DU PROJET



QUESTIONNEMENTS

✕ Quand le prestataire de service peut-il aider la commune ? À quel moment de la réflexion et de la mise en place ?

✕ Comment le prestataire de service peut-il aider à la définition des objectifs de la plateforme ?

✕ Quels types de données le prestataire de service peut-il proposer à la commune afin qu'elle puisse prendre ses décisions ?

✕ Quelles sont les compétences spécifiques (complémentaires aux compétences internes) que pourraient apporter le prestataire de service afin d'aider la commune à gérer sa plateforme ?

✕ Quel type de marché passer avec un prestataire de service devant m'accompagner sur plusieurs années ? Contrat cadre ? Procédures d'appel d'offre ?

✕ Comment comparer l'offre de plusieurs prestataires de services ? Sur quels critères ?

✕ Quelle expérience peut apporter le prestataire de service dans la définition du timing idéal de gestion de la plateforme (période de lancement, durée d'activité, moment de la clôture (ou pas)) ?

✕ Quelle aide peut apporter le prestataire de service dans la gestion des données de la plateforme ? (voir fiche 11)



JE N'AI PAS LES COMPÉTENCES EN INTERNE POUR DÉVELOPPER MON PROJET SMART ...

NOUS POUVONS VOUS AIDER DANS UN PREMIER TEMPS.



NOUS AUSSI ! COLLABORONS !

EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Dans le cadre d'un projet de mobilité, le prestataire de services peut proposer à la commune **UNE PLATEFORME ADAPTÉE À CETTE PROBLÉMATIQUE**. Il collaborera avec le service mobilité de la commune pour faciliter le mieux possible la récolte des attentes et des besoins des usagers.





POURQUOI ?

La *Smart City* est une **VILLE D'HABITANTS**, d'**USAGERS** et de **SERVICES CROISÉS** entre eux et la commune. Elle produit des données qui sont exploitables pour de nouveaux services. Toutefois, ces services nécessitent des **INFRASTRUCTURES DE CONNEXION** (Wifi urbain, 5G, fibre optique) ainsi que la sécurisation du stockage des données tout en permettant une **TRANSPARENCE** et un contrôle suffisant par les pouvoirs publics et les citoyens conformément au RGPD.

En Wallonie, on constate que les prestataires de services se **PRÉOCCUPENT TRÈS PEU** des questions d'infrastructures mises à disposition par les pouvoirs publics ou s'en préoccupent sans permettre aux communes de **MAÎTRISER** pleinement **LES DONNÉES STOCKÉES** à posteriori. Ces éléments induisent une **INADÉQUATION ENTRE L'OFFRE ET LA DEMANDE**. C'est un important frein au développement des services de la ville intelligente.

INFRASTRUCTURE COMMUNALE IT



QUAND ?

Lorsqu'une commune décide de **LANCER UN MARCHÉ PUBLIC** auquel répondent les prestataires de services ou lorsque la commune décide de se **LANCER DANS UN PROJET SMART** et **PARTICIPATIF**.



COMMENT ?

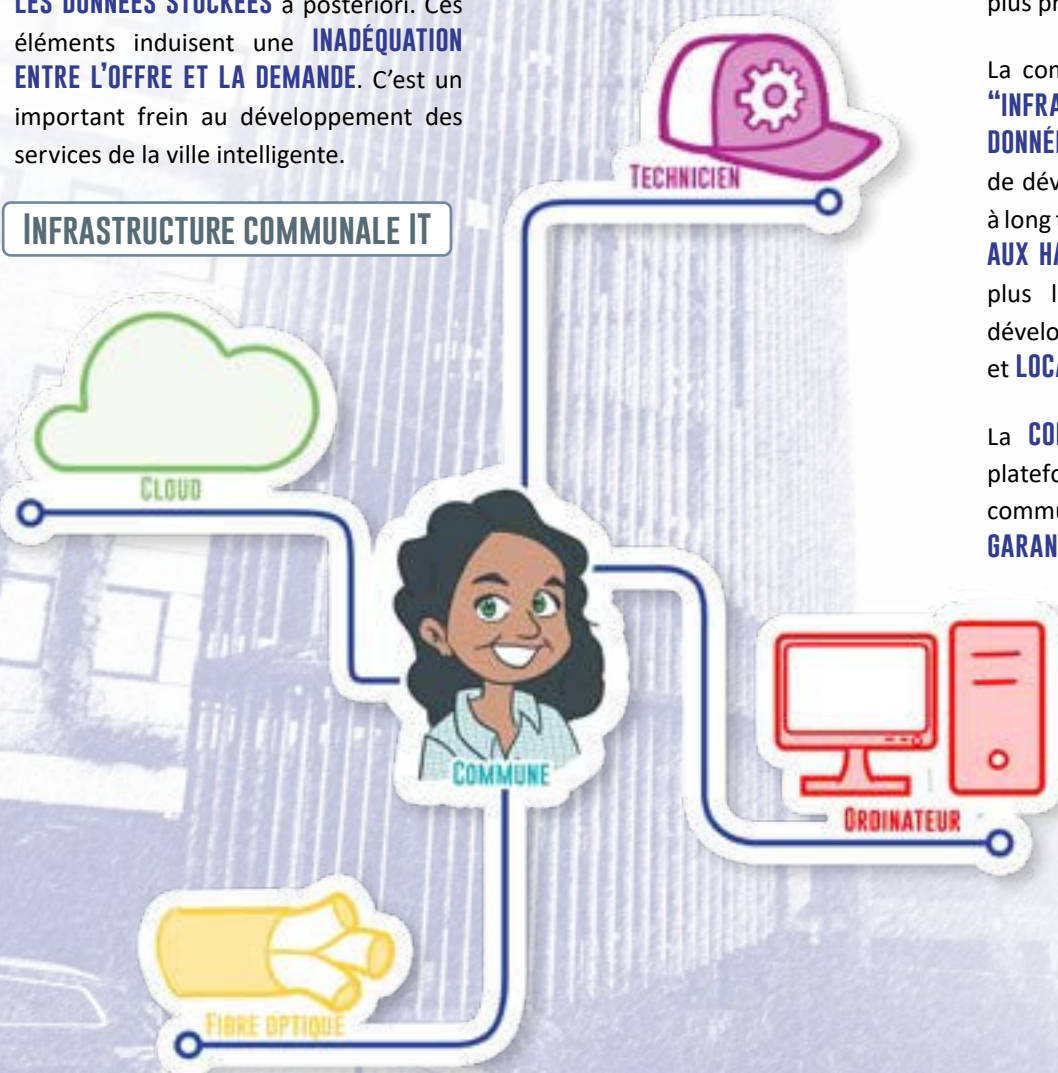
Le prestataire de services doit s'enquérir auprès de la commune des infrastructures dont elle dispose, ce qui conditionnera la **PÉRENNITÉ** de la démarche participative en ligne ainsi que le **TRAITEMENT DES DONNÉES**. Il apparaît essentiel que le prestataire de services se positionne sur ces questions dans son offre afin qu'elle soit la plus claire possible.

Idéalement, la question doit **ÊTRE INTÉGRÉE DANS LE CAHIER DES CHARGES** et le **MARCHÉ** libellé sous la forme d'un **APPEL D'OFFRES** aux critères bien définis. A minima, le prestataire de services doit **DÉFINIR LES BESOINS** en infrastructures (stockage, logiciels, capteurs de données, *Open Data*) que la commune doit pouvoir lui fournir pour répondre à une offre la plus précise possible.

La commune doit intégrer la démarche **"INFRASTRUCTURE NUMÉRIQUE DES DONNÉES"** dans un processus plus large de développement de bases de données à long terme et **ACCESSIBLES** (pour partie) **AUX HABITANTS**. Un concept qui s'inscrit plus largement dans la stratégie de développement d'un **OPEN DATA RÉGIONAL** et **LOCAL**.

La **CONSERVATION DES DONNÉES** de la plateforme dans les serveurs de la commune est la meilleure manière de **GARANTIR L'APPLICATION DU RGPD** et ainsi développer la confiance des citoyens dans ces nouvelles technologies.

Toutefois, pour atteindre cet objectif, la stratégie doit s'inscrire dans une **DÉMARCHE PLUS LARGE DE PROTECTION DES DONNÉES COMMUNALES** contre les cyberattaques et autres *Ransomware*.



QUESTIONNEMENTS

✗ Quelles sont les infrastructures informatiques et de collecte des données mises à disposition par la commune ?

✗ Quelle est l'organisation des services publics pour le traitement des données ?

✗ Comment ces données sont-elles stockées ?

✗ Comment la commune envisage-t-elle la gestion à posteriori des données produites et traitées par le prestataire de services ?



AVONS-NOUS LA CAPACITÉ D'HÉBERGER EN INTERNE LA PLATEFORME ET LES DONNÉES QU'ELLE GÉNÈRE ?

N'AYEZ CRAINTE, ON PEUT S'EN CHARGER !



A LONG TERME, IL EST PRÉFÉRABLE DE METTRE CES DONNÉES À LA DISPOSITION DE TOUS PAR EXEMPLE SUR LA PLATEFORME *OPEN DATA* DE LA COMMUNE. CELA FAVORISE LE PARTAGE DE DONNÉES ET LA TRANSPARENCE DU PROCESSUS PARTICIPATIF.



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

La mobilité est génératrice d'un nombre très important de données, issues de **DIVERSES SOURCES PUBLIQUES OU PRIVÉES**. Dans le cas d'un prestataire de services, il doit préciser l'architecture logicielle et de stockage avec lesquelles il va traiter ces données, leurs formats et comme il va les stocker. Ce descriptif doit permettre aux pouvoirs publics de mieux comprendre les **ENJEUX D'INFRASTRUCTURES** nécessaire aux demandes de services qu'ils sollicitent. D'un autre côté, il permet également aux prestataires de services de valoriser leurs compétences en matière de gestion des données, parfois également externalisées en sous-traitance. Par ce fait, les équipes intégrées et locales seront mieux valorisées.





POURQUOI ?

L'un des nouveaux paradigmes essentiels du modèle de la ville intelligente est dans **L'ÉCHANGE DES DONNÉES** afin d'offrir de **NOUVEAUX OU MEILLEURS SERVICES**.

Un exemple concret est celui de l'application belge **Skipr**, capable non seulement de proposer un échantillon complet des **MODES DE DÉPLACEMENT** d'un point à un autre, mais également de calculer le **BILAN CARBONE** de votre trajet.

La **MISE À DISPOSITION DES DONNÉES** est donc **ESSENTIELLE** au développement serviciel, numérique et territorial. Toutefois, elle nécessite certaines règles.



QUAND ?

Lorsqu'une commune veut développer un projet **smart**, global ou partiel.



COMMENT ?

Le niveau technique des systèmes informatiques des communes wallonnes est rarement efficient et structuré. Selon le niveau d'efficacité et de protection de ces systèmes, la commune pourra ou non se lancer dans un projet de type **Smart City**. En ce qui concerne les plateformes de participation citoyenne, le prestataire de services doit s'enquérir du **NIVEAU DE DÉFINITION DU SYSTÈME** informatique de la commune car, à terme, les **DONNÉES** de la plateforme devront être **STOCKÉES OU TRAITÉES** par la commune elle-même.

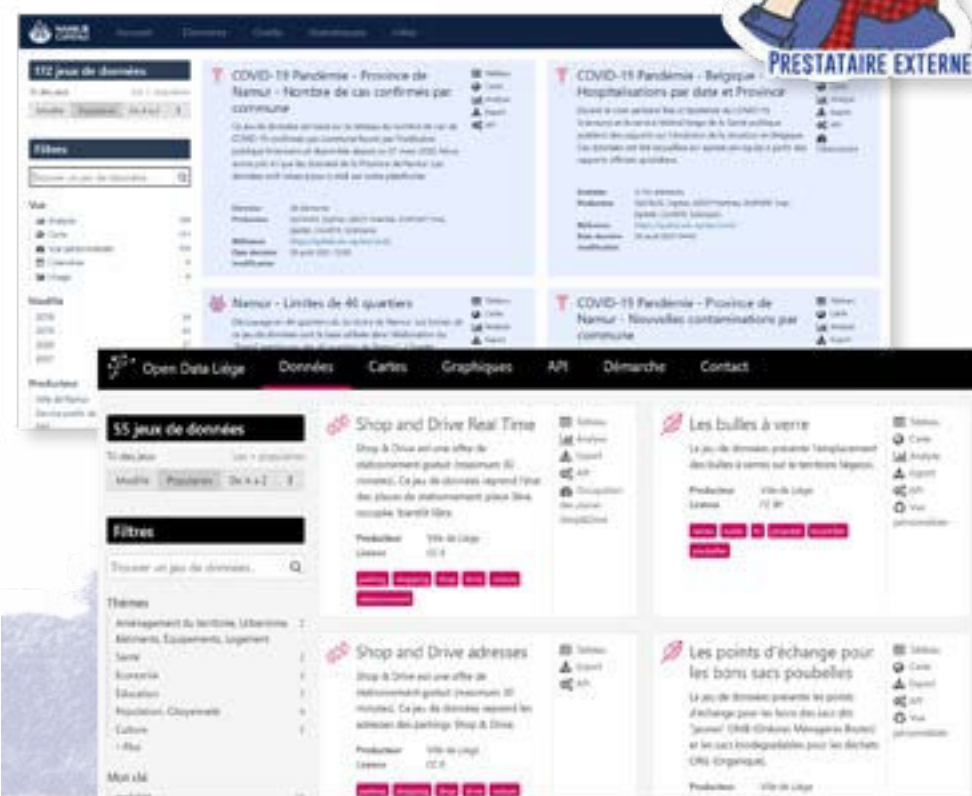
Ces données étant sensibles, le prestataire pourra proposer plusieurs approches :

- * **STOCKAGE DÉCENTRALISÉ**, générant un coût supplémentaire pour la commune,
- * **STOCKAGE INTERNE** avec compatibilité des données avec les systèmes préexistants,
- * **CRÉATION D'UN STOCKAGE ADHOC** pour la mise à disposition des données pour la commune (container).

Dans tous les cas, la commune doit rester **PROPRIÉTAIRE DES DONNÉES** à la fin de la mission pour permettre son exploitation ultérieure.

La **PSEUDONYMISATION** permet d'ouvrir les données à de nouveaux opérateurs de services à l'échelle de la commune afin de répondre à de nouveaux besoins grâce aux données ouvertes (**Open Data**).

VOICI DES EXEMPLES DE DONNÉES MISES À DISPOSITION PAR LES COMMUNES EN WALLONIE.



QUESTIONNEMENTS

- X Quel est le niveau de sécurité informatique de la commune ?
- X Quelle est la capacité de stockage et de traitement des données utilisées par la plateforme ?
- X Comment transférer vers la commune les données exploitées pour la plateforme ?
- X Quel format de données est compatible avec l'utilisation de la commune ?
- X Comment pérenniser ces données dans un projet **smart** ?



JE VEUX SAVOIR CE QUE L'ON FAIT DE MES PROPOSITIONS !

C'EST SIMPLE ! LES DONNÉES SONT ANONYMISÉES ET SONT MISES EN LIGNE.



NOUS VOUS PROPOSONS UNE PLATEFORME **OPEN DATA**.

C'EST UNE QUESTION DE TRANSPARENCE ENTRE LES CITOYENS ET LA COMMUNE.



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Deux types de données peuvent être disponibles :

- * Les **DONNÉES EXTERNES** de type Waze, TomTom, Proximus, etc.
- * Les **DONNÉES INTERNES** récupérées de la plateforme, complétant les premières et propriété de la commune.

Les premières données permettent une compréhension des **GRANDS DÉPLACEMENTS** générés dans la commune, voir à des échelles de territoire plus larges. Les secondes permettent un **TRAVAIL D'AFFINAGE** plus précis liées à une ou plusieurs questions de mobilité posées à l'échelle d'une rue, un quartier, un mode de transport, ...



POURQUOI ?

Aujourd'hui, les communes recourent fréquemment aux **OUTILS TECHNOLOGIQUES** et numériques pour faciliter l'exercice de leurs missions. C'est notamment le cas de l'installation et de l'utilisation de caméras de surveillance qui ne cessent de s'accroître sur l'espace public (voies publiques, trottoirs, places publiques, parkings publics et parcs publics).

Par l'exemple de l'utilisation des caméras de surveillance à d'autres buts d'analyses, il est démontré qu'il est possible d'utiliser le même matériel pour récolter des données différentes. Cette **TRANSVERSALITÉ** des usages (voir fiche 1) permet des économies d'échelle pour la commune tout en offrant de nouveaux services (ici le comptage et l'analyse des usages de l'espace public).

Ces caméras peuvent également servir **D'AUTRES OBJECTIFS** :

- ★ **Étudier la fréquentation** de l'espace urbain,
- ★ **Renforcer la sécurité** et la tranquillité,
- ★ Lutter contre les **INFRACTIONS** (dégradations, effractions, vols, agressions, etc.),
- ★ Lutter contre les **INCIVILITÉS** (ex : dépôts sauvages d'immondices mais aussi certaines infractions à la circulation routière comme celles d'arrêt et de stationnement, de non-respect d'un panneau signalant un accès interdit à tout conducteur ou une zone piétonne),
- ★ **Contrôler le respect des règlements** communaux en matière de stationnements payants (ex : « scan car » avec reconnaissance automatique des plaques d'immatriculation),
- ★ **Maintenir l'ordre** public.

Ces systèmes technologiques à usage **TRANSVERSAL** doivent répondre chaque fois aux règles du RGPD.



QUAND ?

EN MÊME TEMPS que le processus participatif, ou à la fin.

Les caméras sont initialement installées dans des lieux de passage ou à sécuriser. Dans le cas de la première option, les caméras peuvent être utilisées pour mesurer les **TAUX DE FRÉQUENTATION**, l'**USAGE** de l'espace public, etc. et compléter **D'AUTRES DONNÉES** liées à cet espace public.

Il est utile d'**OBJECTIVER** les résultats du processus participatif en croisant d'autres données, dans le but de **SENSIBILISER** les citoyens et d'aider à la prise de décisions pour les communes.



EN RÉSUMÉ ...



COMMENT ?

Puisque la vidéosurveillance implique des « **TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL** », les communes devront en toutes hypothèses se conformer au **RGPD**. Elles pourront, le cas échéant, bénéficier du **RÉGIME DÉROGATOIRE** à des fins de recherche scientifique lorsque le recours à la vidéosurveillance poursuit un tel objectif.

À côté du RGPD, une **LÉGISLATION SPÉCIFIQUE** régit en Belgique l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance lorsque les communes poursuivent une finalité de prévention, de constatation ou de décèlement d'infractions ou d'incivilités, une finalité de contrôle du **RESPECT DES RÈGLEMENTS COMMUNAUX** en matière de stationnements payants ou encore une finalité de maintien de l'ordre public. Dans ces situations, les communes devront alors respecter tant le RGPD que la loi du 21 mars 2007 réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance (« **LA LOI CAMÉRAS** »)¹⁸.

DUMORTIER, Franck et MICHEL, Alejandra. Vidéosurveillance, droit belge et vie privée. Politeia Editions. [S. l.] : [s. n.], 8 mai 2020. ISBN 978-2-509-03708-4.

RÉGIME NÉCESSAIRE SELON LE TYPE DE RECOURS À LA VIDÉOSURVEILLANCE

	Recours à la vidéosurveillance dans l'espace public pour des objectifs de « sécurité »	Recours à la vidéosurveillance dans l'espace public pour des objectifs de « recherche scientifique »	Recours à la vidéosurveillance dans l'espace public pour d'autres objectifs
RGPD	✓	✗	✓
Régime dérogatoire RGPD recherche scientifique	✗	✓	✗
Loi caméras (Régime applicable aux « lieux ouverts » en fonction du type de caméras)	✓	✗	✗



QUESTIONNEMENTS

- ✗ Quels sont les objectifs de cette démarche ?
- ✗ Quelles sont les données qui pourraient aider à comprendre les retours des citoyens ?
- ✗ En quoi cela va-t-il aider à objectiver les propositions citoyennes ?
- ✗ Quelles sont les règles à suivre pour installer de la vidéosurveillance ?
- ✗ Comment installer les caméras aux abords d'un établissement sensible ?



SUR BASE DE NOTRE TRAVAIL, VOUS POUVEZ MAINTENANT CROISER LES DONNÉES CITOYENNES AVEC D'AUTRES DONNÉES.

QUELLES DONNÉES ?



DE NOMBREUX CAPTEURS PERMETTENT D'AMÉLIORER LA GESTION DE LA COMMUNE.

ATTENTION, N'OUBLIEZ PAS LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL !

SI J'AI ACCÈS AUX DONNÉES, JE POURRAIS CRÉER UNE NOUVELLE APPLICATION POUR MON ÉCOLE !



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

Lors de l'étude de Demain Mons, la problématique de la mobilité scolaire a été identifiée. Pour **SENSIBILISER LES USAGERS ET SOUTENIR L'AIDE À LA DÉCISIONS**, des caméras de comptage et des capteurs de qualité d'air ont été installés aux abords de deux écoles secondaires montoises. Les technologies permettront d'objectiver la problématique (comptage du flux piéton, comptage du flux voitures, identification du taux de pollution de l'air, ...).



- 1 GIFFINGER, Rudolf. (2018). *The smart city model*. European smart cities. <http://www.smart-cities.eu/model.html>
- 2 PICON, Antoine. (2015). *Smart Cities: A Spatialised Intelligence*. Chichester, John Wiley & Sons.
- 3 UMONS HumanOrg. (2021). *WAL-e-CITIES (UE+RW/FEDER)*. Institut Human Org (refondé Soci&ter). <https://web.umons.ac.be/humanorg/fr/projets-phare/wal-e-cities-feder/>
- 4 GLASER Barney G., et STRAUSS Anselm L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York, Aldine Transaction.
- 5 LUCKERHOFF, Jason et GUILLEMETTE, François. (2012). *Méthodologie de la théorisation enracinée: Fondements, procédures et usages*. Québec, Presses de l'Université du Québec.
- 6 NGUYEN, Catherine, BLEUS, Hélène, et VAN BOCKHAVEN, Jonas. (2017). *Smart City Le guide pratique 1*. Smart City Institute, HEC Liège, Université de Liège.
- 7 GIFFINGER, Rudolf, FERTNER, Christian, KRAMAR, Hans, & MEIJERS, Evert. (2007). « City-ranking of European medium-sized cities », *Cent. Reg. Sci.*, Vienne, 1-26.
- 8 POULEUR, Jean-Alexandre, LAGO, Noémie, SCOUBEAU, Chantal et SIMOENS, Pascal. (2018). « La participation numérique en urbanisme, une simple amplification des processus existants ?. Le cas de la plateforme citoyenne « Demain, Mons » », *Terminal. Technologie de l'information, culture & société* [En ligne], 122.
- 9 NGUYEN, Catherine, BLEUS, Hélène, & VAN BOCKHAVEN, Jonas. (2018). *Smart City le guide pratique 2 : Comment rendre le citoyen acteur de son territoire?*. Smart City Institute, HEC Liège, Université de Liège.
- 10 UVCW, et ESPACE ENVIRONNEMENT. (2018). *Mouvement communal : Démocratie participative : Recueil de fiches-outils pour les décideurs: Vol. Hors-série*. Michèle Boverie.
- 11 DURIEUX, Marianne, POULEUR, Jean-Alexandre, SCOUBEAU, Chantal, et LAGO, Noémie. (2021). « Citizen Participation exposed to digitals: The relationship between traditional and digital tools observed on three Belgian study field », dans *Présence dans la ville Post-Numérique (HyperUrbain 7)*, sous la direction de ZREIK, Khaldoun, VEYRAT, Marc, LAUDATI, Patrizia, et BURSZTYN, Gabriel. Rio-de-Janeiro (Brésil). Europia.
- 12 MICHEL, Alejandra. (2020). *Le régime dérogatoire pour les traitements de données à des fins de recherche scientifique dans le secteur des sciences sociales et techniques*.
- 13 MITCHELL, Ronald K., AGLE, Bradley R., & WOOD, Donna J. (1997). « Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience : Defining the Principle of Who and What Really Counts », *The Academy of Management Review*, 22(4), 853-886.
- 14 BRULLOT, Sabrina, MAILLEFERT, Muriel, & JOUBERT, Jérémie. (2014). « Stratégies d'acteurs et gouvernance des démarches d'écologie industrielle et territoriale », *Développement durable et territoires* [En ligne], Vol. 5, n°1.
- 15 SIMOENS, Pascal. (2020). « Analyse des rapports d'influences des acteurs par l'usage de la plateforme socionumérique Facebook dans le cadre de la sauvegarde du pont des trous à Tournai », dans *La Fabrique de la participation Culturelle. Plateformes numériques et enjeux démocratiques*, sous la direction de SEVERO, Marta. Paris Nanterre.
- 16 LAGO, Noémie, DURIEUX, Marianne, POULEUR, Jean-Alexandre, SCOUBEAU, Chantal, ELSEN, Catherine et SCHELINGS, Clémentine. (2019). « Citizen Participation through Digital Platforms : The Challenging Question of Data Processing for Cities », dans *Proceedings of the Eighth International Conference on Smart Cities, Systems*, 46.
- 17 LAGO, Noémie. (2021). « Digital platforms for participation in city plan : Typology of citizens' modes of presence », dans *Présence dans la ville Post-Numérique (HyperUrbain 7)*, sous la direction de ZREIK, Khaldoun, VEYRAT, Marc, LAUDATI, Patrizia, et BURSZTYN, Gabriel. Rio-de-Janeiro (Brésil). Europia.
- 18 DUMORTIER, Franck, et MICHEL, Alejandra. (2020). *Vidéosurveillance, droit belge et vie privée*. Politeia Editions.

CES FICHES DE RECOMMANDATIONS ONT ÉTÉ DÉVELOPPÉES DANS LE CADRE DU PROJET
WAL-E-CITIES – GOUVERNANCE URBAINE,
 FINANCÉ PAR LE FONDS EUROPÉEN DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL (FEDER) ET LA RÉGION WALLONNE
 (PORTEFEUILLE 224577-952620).



ONT PARTICIPÉ À LA RÉDACTION ET À L'ÉDITION :

DURIEUX Marianne – UMONS Faculté d'Architecture et d'Urbanisme
 SIMOENS Pascal – UMONS Faculté d'Architecture et d'Urbanisme
 LAGO Noémie – UMONS Faculté d'Architecture et d'Urbanisme
 SCOUBEAU Chantal – UMONS Faculté Warocqué d'Economie et de Gestion
 POULEUR Jean-Alexandre – UMONS Faculté d'Architecture et d'Urbanisme



ONT COLLABORÉ À LA RÉDACTION (FICHE 4, FICHE 13 ET FICHE 19) :

VAN GYSEGHEM Jean-Marc – UNamur CRIDS
 MICHEL Alejandra – UNamur CRIDS
 GILLARD Noémie – UNamur CRIDS



ONT RÉALISÉ LE GRAPHISME ET LA MISE EN PAGE :

DELOBELLE Eve – UMONS Faculté d'Architecture et d'Urbanisme
 MICHIELS Laura - UMONS Faculté d'Architecture et d'Urbanisme

SOUTENU PAR NOS PARTENAIRES :





Publication gratuite - Ne peut être vendue ou utilisée à des fins commerciales.

Ces fiches de recommandations sont une oeuvre de l'UMONS HumanOrg FA+U/FWEG et UNamur CRIDS.

Vous êtes libre de reproduire, de distribuer et de communiquer cette création au public dans le respect des droits moraux des auteurs, à condition de citer vos sources et de ne pas en faire un usage commercial.