



FICHES DE RECOMMANDATIONS POUR OPTIMISER L'UTILISATION
DES PLATEFORMES NUMÉRIQUES DE PARTICIPATION EN WALLONIE

PORTEFEUILLE DE RECHERCHE WAL-E-CITIES

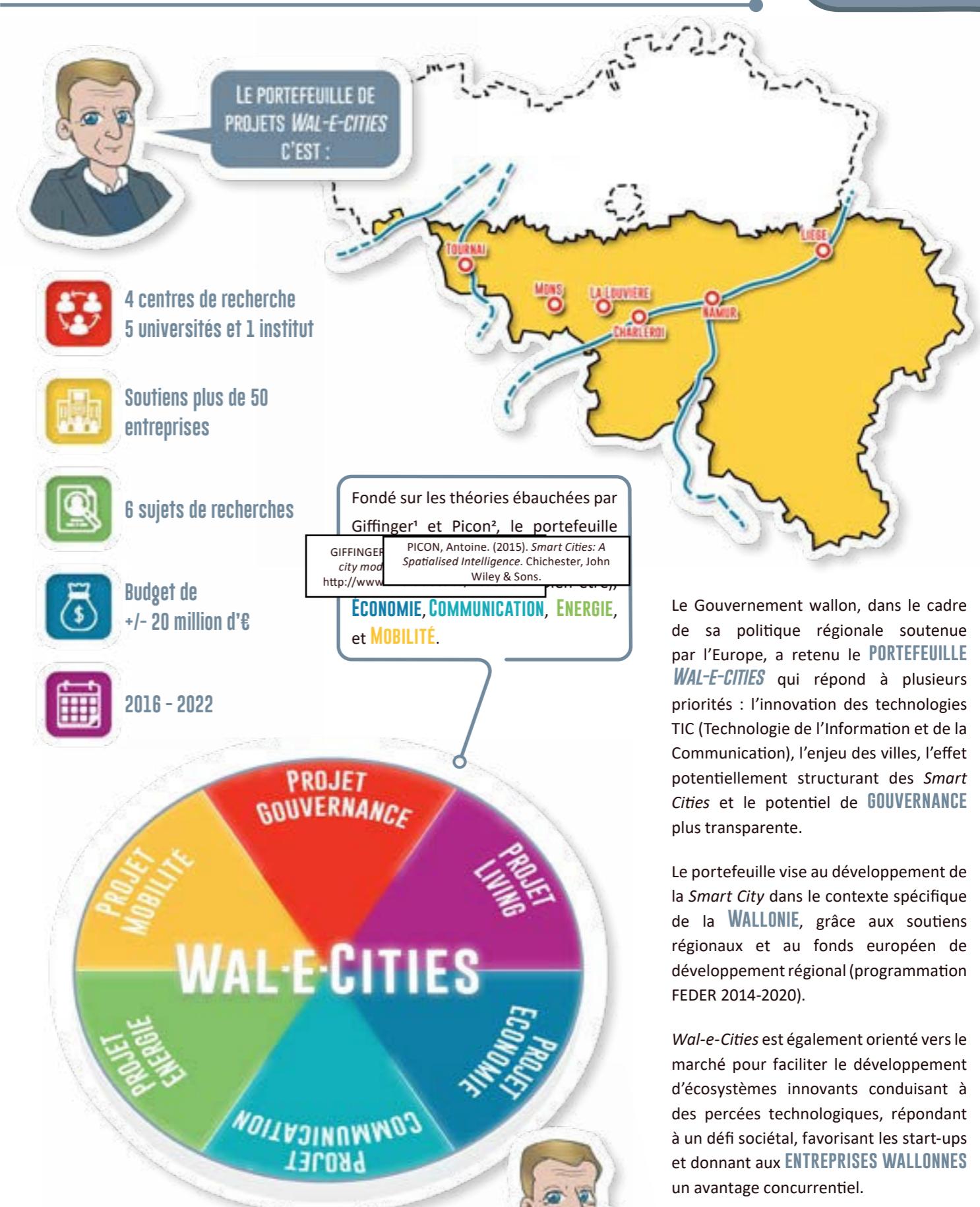
INTRODUCTION



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 des **SOCIO-URBANISTIQUE RECOMMANDATIONS** pour favoriser la bonne gouvernance de la Smart City en Wallonie, en collaboration avec l'UNamur et CRIDS.

UMANOS 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/>



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

l'urbanisme montre que chaque commune a ses **SPÉCIFICITÉS PHYSIQUES ET HUMAINES** qui font que chaque terrains à ses particularités. L'expérience des projets Smart des villes pionnières comme Montréal, Nantes, Paris, Barcelone ou Amsterdam

méthodologie s'est d'enracinée

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

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

enracinée »⁵.



DIAGNOSTIC



SÉMINAIRE



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.

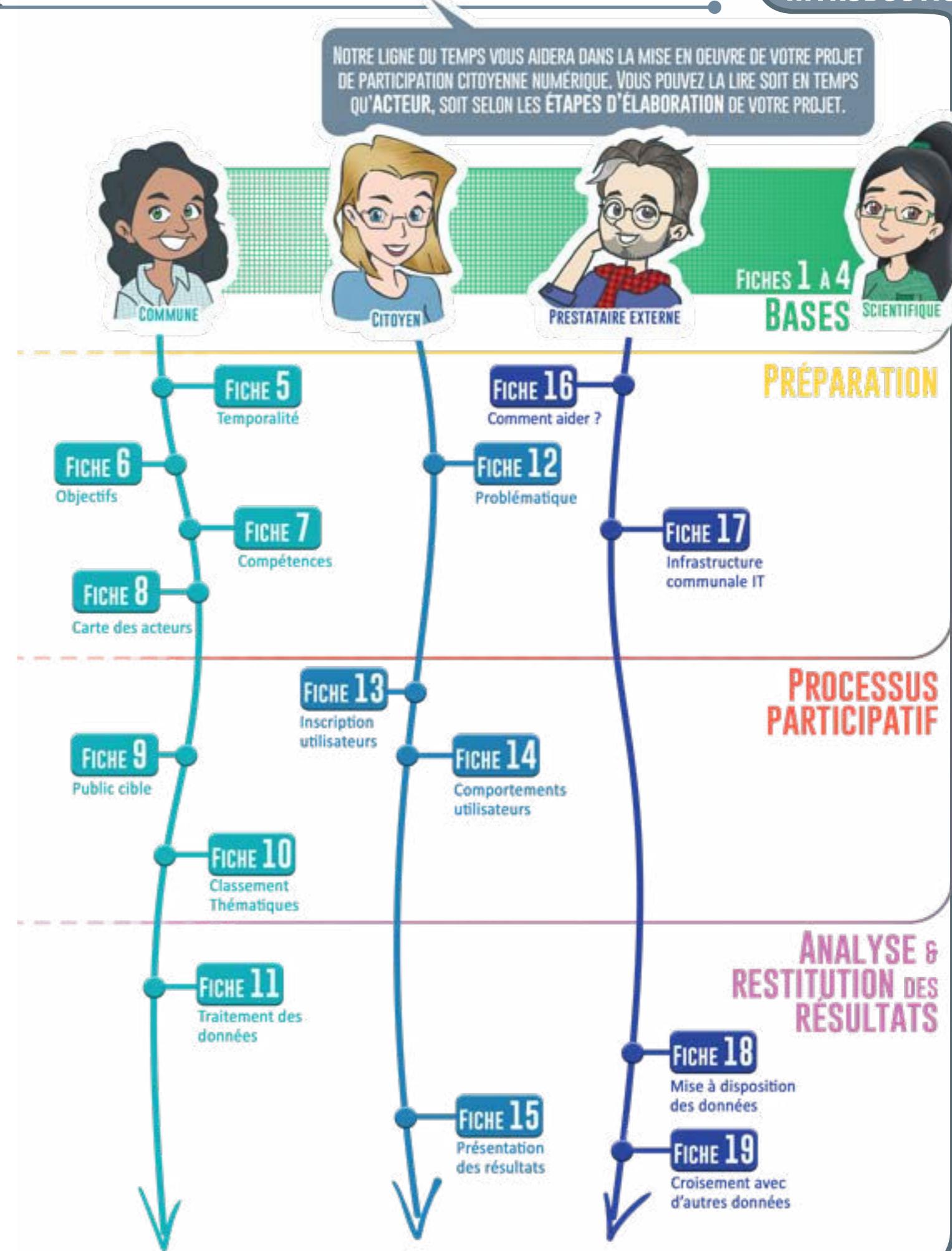
4. L'OFFRE DE SERVICES EXTERNE :

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.





POURQUOI ?



QUAND ?



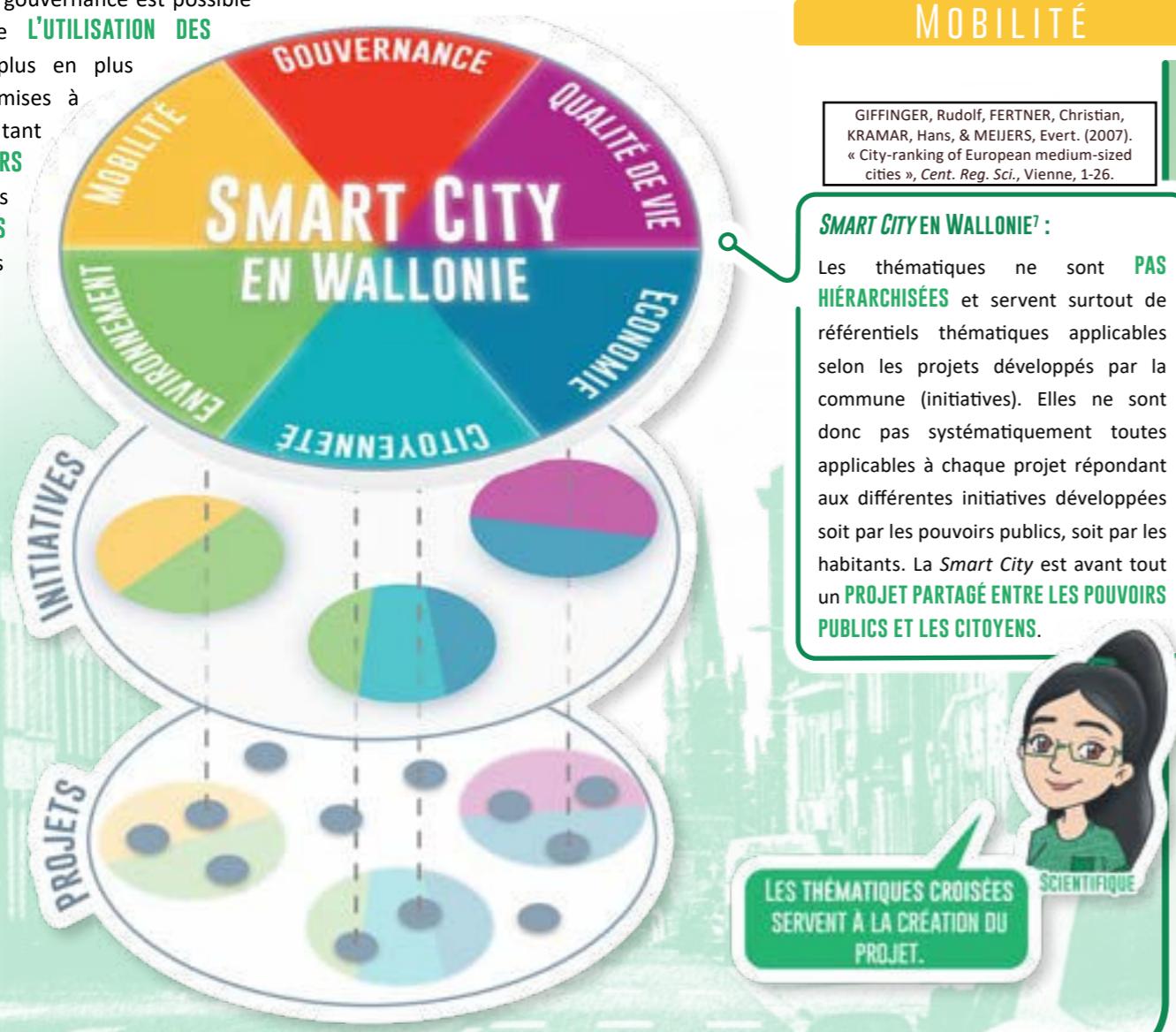
COMMENT ?

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.

entre-elles, deviennent une nouvelle forme de gouvernance territoriale **MULTISCALE 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**.



MAINTENANT ! En effet, le concept de *Smart City* n'est pas récent. Si les premiers principes ont été développés au cours 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**.

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

- 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.

s'appuie

ées par

COMMENT S'INSCRIRE DANS UNE DÉMARCHE SMART CITY EN WALLONIE ?



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 :

- Comment l'approche *Smart City* peut-elle améliorer la qualité de vie des citoyens ?
- Comment l'approche *Smart* peut-elle nourrir une démarche de développement durable ?
- Quelles sont les thématiques *Smart* en lien avec le projet de ville/communal ?
- Quels sont les services et ressources nécessaires pour développer un projet *Smart* ? (voir fiche 7)
- 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)
- Quels sont les acteurs (publics, privés, citoyens, ...) aptes à participer au développement d'un projet *Smart* partagé ?

JE VOUDRAIS DÉVELOPPER UNE APPROCHE SMART DANS MA COMMUNE.



LES MODÈLES DE SMART CITIES EXISTENT DEPUIS PLUS DE 15 ANS



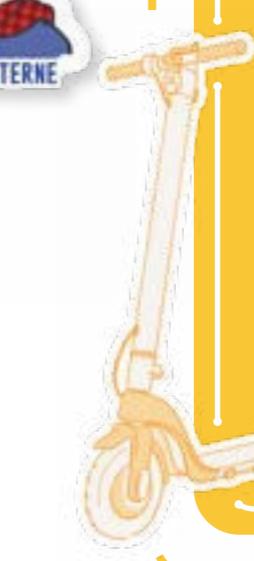
CEUX-CI PEUVENT VOUS AIDER À Y VOIR PLUS CLAIR.

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



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**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.



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.

LES NIVEAUX DE PARTICIPATION⁸:

Les différents niveaux de participation sont définis par Pouleur et Lago⁸, 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.



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 habitants⁹.

NGUYEN, Catherine, BLEUS, Hélène, & VAN BOCKHAREN, 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 importants et une maintenance à ne pas oublier dans les budgets communaux (voir fiche 18). Afin de sérir au mieux ces risques, la **DÉFINITION INITIALE DES BESOINS** est essentielle pour trouver le bon système à mettre en place (voir fiche 6).



C'EST QUOI UNE PLATEFORME NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION CITOYENNE ?



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 présentes ou la très jeune génération qui ne se sent pas concernée.



QUESTIONNEMENTS

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

Quelles sont les attentes en termes de délai ?

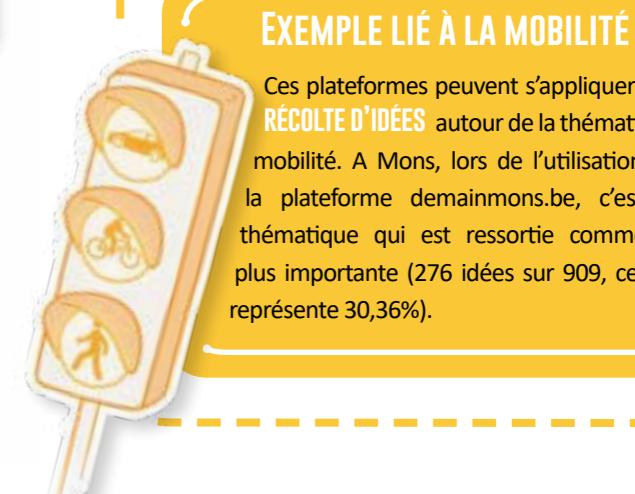
Quels types de données la commune souhaite-t-elle récolter avec la plateforme en ligne (selon l'engagement du citoyen : consultation, idéation, cocréation, ...) ?

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

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)

Pourquoi choisir cette plateforme plutôt qu'une autre¹⁰ ? 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



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 ?



QUAND ?



COMMENT ?

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

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



LES OUTILS SONT COMPLÉMENTAIRES !

EXEMPLES D'OUTILS DE PARTICIPATION CITOYENNE

TRADITIONNEL

- * Atelier participatif
- * Marche exploratoire
- * Réunion citoyenne
- * Enquête/sondage via téléphone

ASYNCHRONIQUE

- * Enquête/sondage via courrier

NUMÉRIQUE

- * Hackathon
- * Réunion virtuelle en direct

- * Enquête/sondage en ligne
- * Plateforme de participation citoyenne

* 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.



QUESTIONNEMENTS

LA PLATEFORME DE PARTICIPATION DE LA COMMUNE EST PRÊTE !



Quelle est la meilleure stratégie participative à mettre en place pour un projet donné ?

Quelle est la population visée et comment la faire participer au projet ? (voir fiche 9)

Comment combiner les différents outils participatifs ?

Comment croiser les données de différents processus participatifs ?



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 !



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

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*.



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.

EN RÉSUMÉ ...



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.



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 ! AH BON ?



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



EXEMPLE LIÉ À LA MOBILITÉ

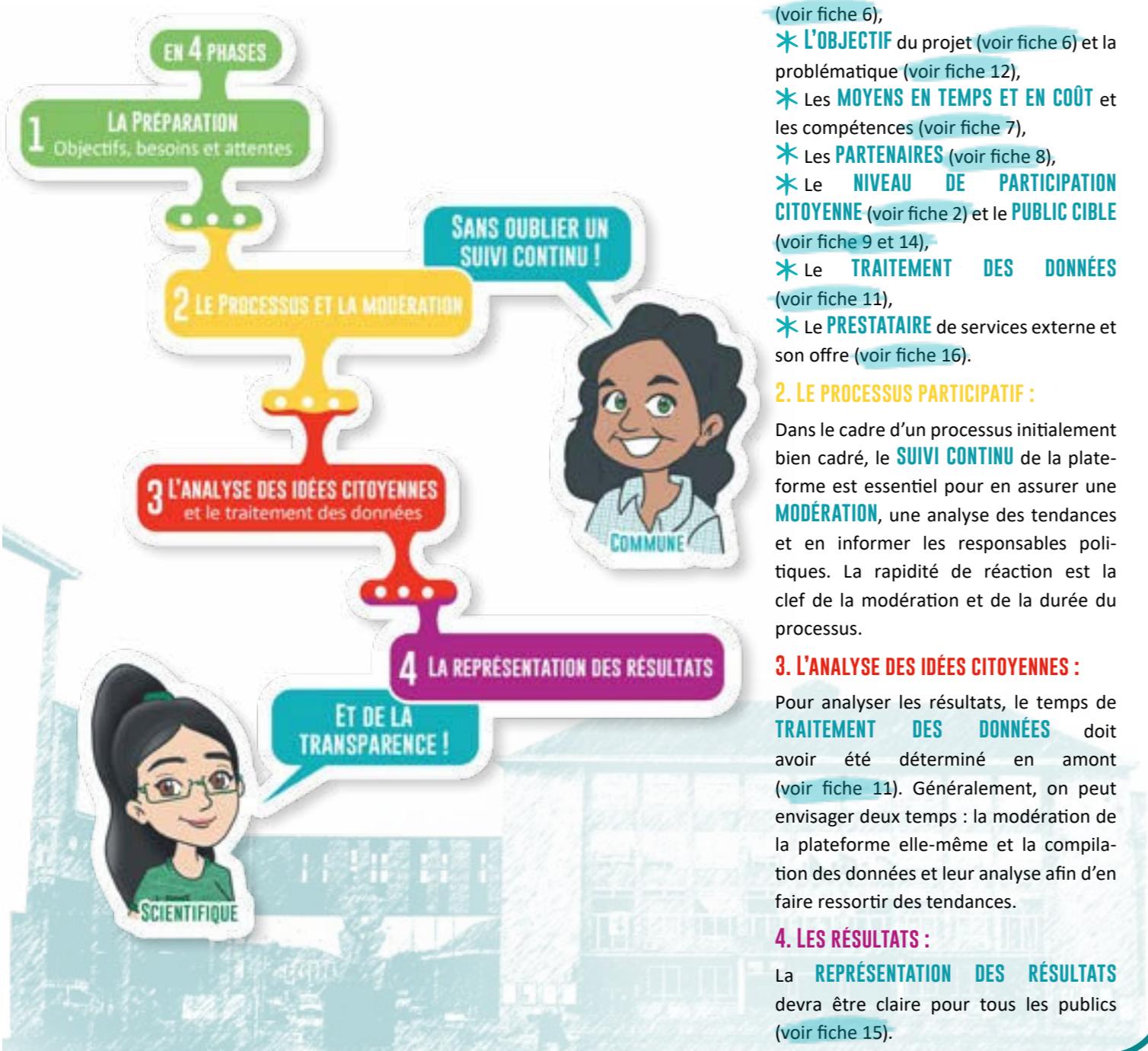
La mobilité s'appuie souvent sur des analyses de **MATRICES ORIGINE - DESTINATION** nécessitant de dévoiler les adresses des personnes. Dans ce cas, les adresses peuvent être mises à disposition à condition que la **PSEUDONYMISATION** soit garantie.

 POURQUOI ?

A blue icon of a hand holding a large question mark.

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.

LE PROJET PARTICIPATIF



QUELLE EST LA TEMPORALITÉ DE MON PROJET ?

QUESTIONNEMENTS

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



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 ?



QUAND ?



COMMENT ?

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.

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**.

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 **OUVERTE ET TRANSVERSALE** entre les différents services communaux.

PROCESSUS CYCLIQUE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE



QUESTIONNEMENTS



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

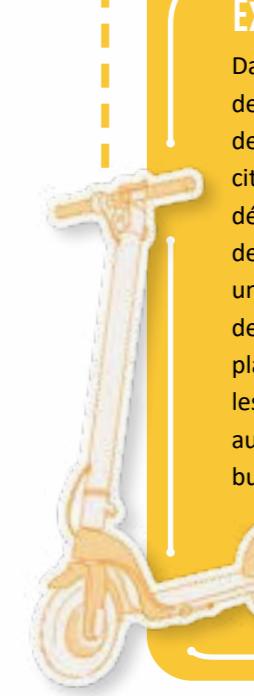


NOUS AVONS L'EXPÉRIENCE NÉCESSAIRE POUR VOUS PROPOSER DES OUTILS CLÉS EN MAINS.



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 ?



QUAND ?



COMMENT ?

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

* TECHNIQUES :

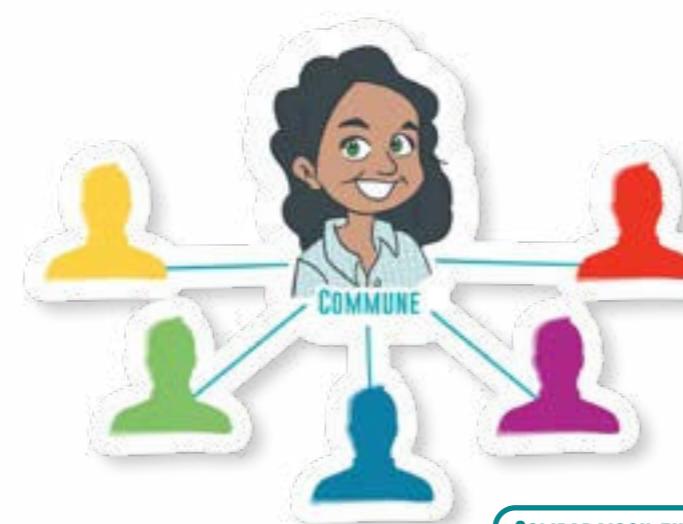
Malheureusement, il a été constaté que les services informatiques sont souvent délaissés ou dans l'ombre des services communaux. Pourtant, cette compétence devient d'autant plus sensible que les communes doivent répondre à de **NOUVEAUX DÉFIS** tels que la **CYBERCRIMINALITÉ** (Ransomware, etc.), mais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

LE MODÈLE COMUNAL ACTUEL EN SILOS



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



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 voué à un échec certain.



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 :

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

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

✗ Quel est le support informatique ?

✗ 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 » :

✗ Quels sont les échevins en lien avec le projet ?

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

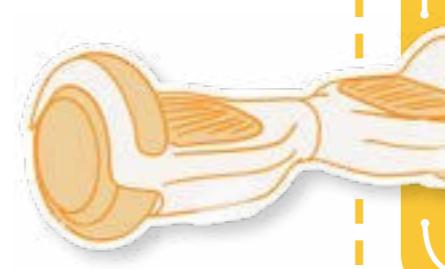
✗ Quelles sont les personnes compétentes en informatique et en données pour accompagner le projet ?

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



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 ?



QUAND ?



COMMENT ?

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 PROJET SOCIOGRAPHIQUE :
carte de 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.

approches de Mitchell¹³ et de Brullot¹⁴ en les adaptant

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.

les acteurs et leurs relations,

* Attirer l'attention sur certains acteurs,

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

En début de projet.

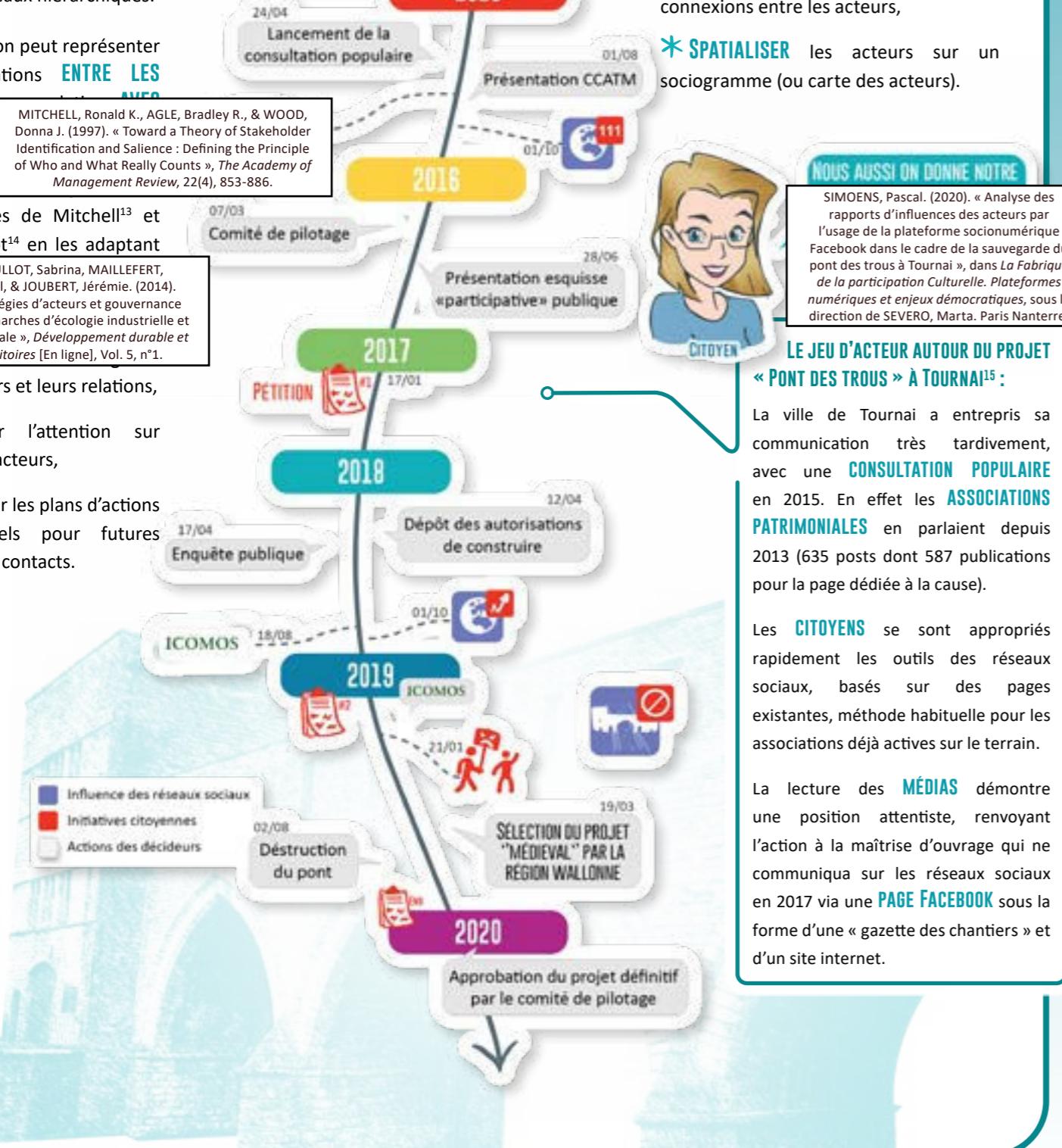
En plusieurs étapes :

* **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).



QUI SONT LES ACTEURS ET PARTENAIRES AUTOUR DU PROJET ?



QUESTIONNEMENTS

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

Quelles sont les compétences des différents acteurs ?

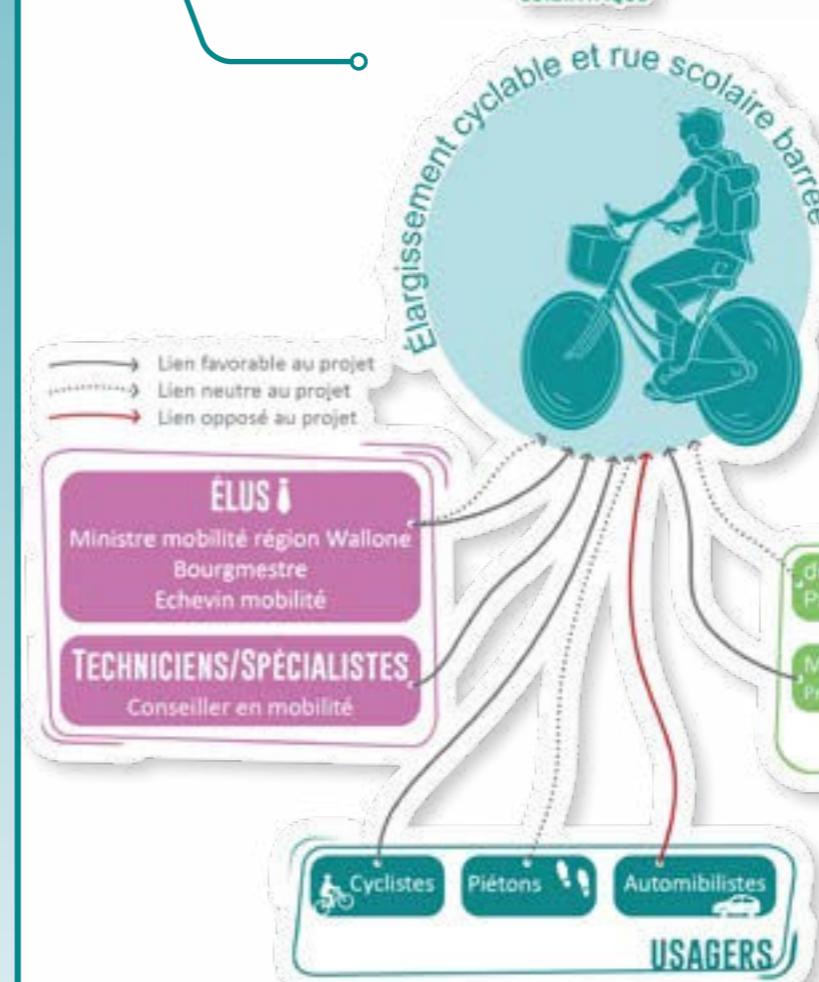
Quels sont les liens entre chaque acteur et le projet ?

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.



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.

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





POURQUOI ?



QUAND ?



COMMENT ?

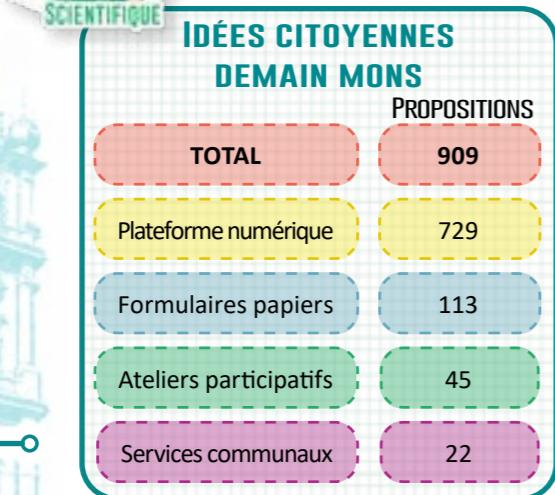
L'actuelle ambition des plateformes de participation numérique est d'atteindre une **MEILLEURE REPRÉSENTATIVITÉ**, c'est-à-dire d'impliquer un plus grand nombre de **CITOYENS** dans les processus participatifs, en renforcement des **Outils CLASSIQUES** (voir fiche 3). Cependant, l'enjeu est **L'ÉPARPILLEMENT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

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 papier 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.



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.

Il existe plusieurs techniques pour **CONTRER LA SOUS-REPRÉSENTATION** de certains groupes dans le but d'**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.

QUI EST LE PUBLIC CIBLE ?



QUESTIONNEMENTS

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



PRESTATAIRE EXTERNE



CITOYEN

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



COMMENT POUVONS-NOUS CIBLER LES JEUNES ADULTES ?

TROUVONS UN OUTIL CIBLÉ POUR CE GROUPE.

ATTENTION À LA REPRÉSENTATIVITÉ !



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 ?



QUAND ?



COMMENT ?

Les plateformes recueillent des centaines de propositions. La **CLASSIFICATION PAR THÉMATIQUES** permet de **CADRER** 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).

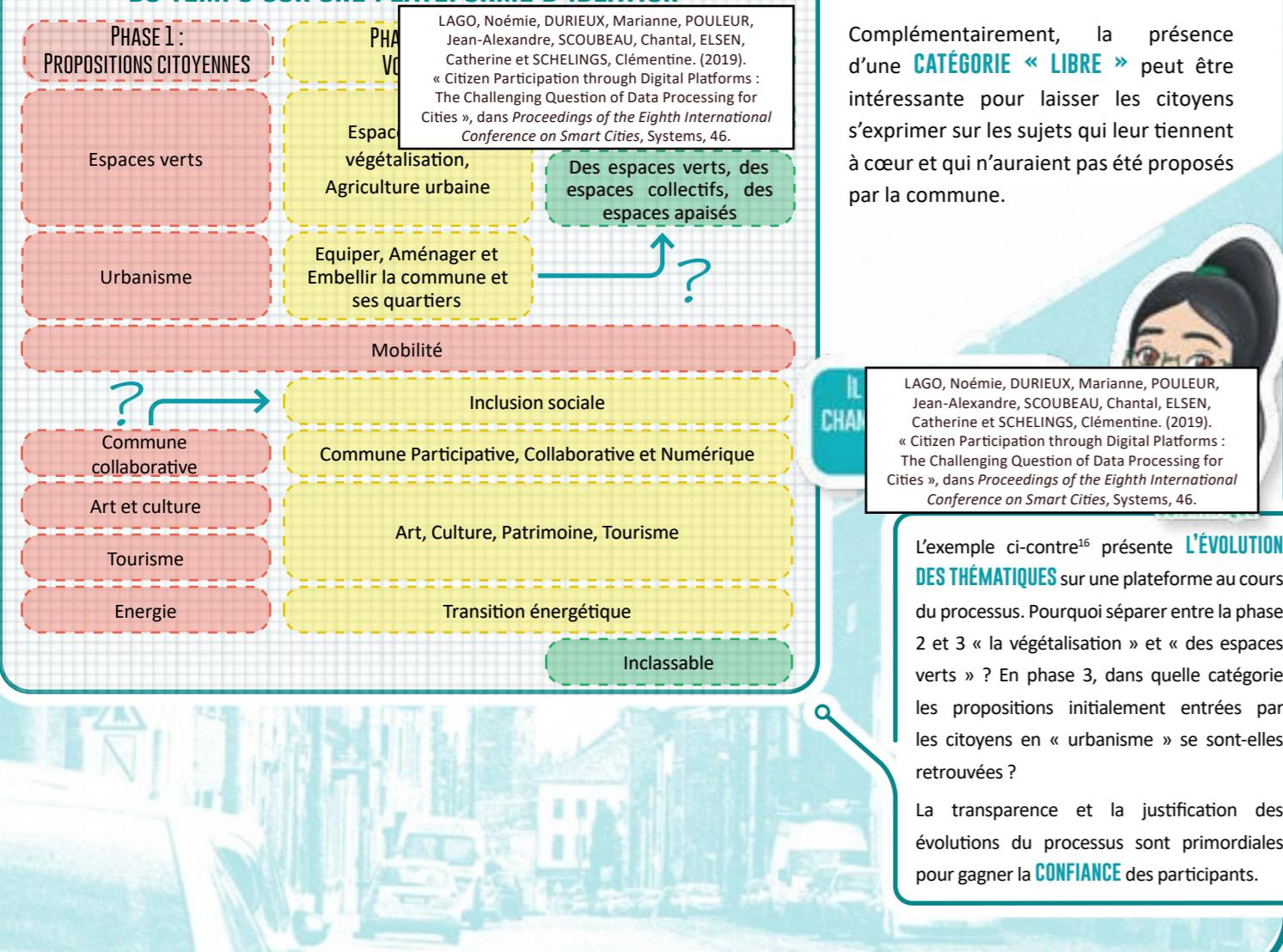
Dès la mise en place de la plateforme, la commune peut **DÉFINIR DES THÉMATIQUES**, dans lesquelles les propositions citoyennes sont invitées à s'inscrire. Cela permet d'avoir une **CLASSIFICATION CLAIRE** dès le début du processus, **ORIENTÉE PAR LES OBJECTIFS** de la commune.

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.

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.

EXEMPLE D'ÉVOLUTION DES THÉMATIQUES AU COURS DU TEMPS SUR UNE PLATEFORME D'IDÉATION¹⁶



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, 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*.



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.

COMPARAISON DES MÉTHODES TRADITIONNELLE ET NUMÉRIQUE

MÉTHODE (ANALOGIQUE) TRADITIONNELLE

A RÉALISER EN INTERNE DE LA COMMUNE OU PAR UN EXTERNE

Analysé sur une thématique et des **ÉLÉMENTS PRÉCIS**.

Définition d'une méthode d'analyse qualitative et quantitative **MANUELLE**.

Travail qui peut prendre beaucoup de **TEMPS**, d'**ÉNERGIE** et de **COÛTS**.

Analysé **PONCTUELLE**, réalisée à la fin du processus participatif.

N'est pas exempt de **BAIS** liés à la manière dont l'analyse est effectuée.

MÉTHODE NUMÉRIQUE

SOUVENT PROPOSÉ PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES EXTERNE

Analysé en parallèle de **BEAUCOUP DE DONNÉES**, plusieurs thématiques citoyennes.

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 rapide mais **PLUS COÛTEUX**, vu les moyens techniques mis en place.

Analysé **EN CONTINU** (durabilité dans le temps de la mise en place de la méthode de traitement et d'analyse).

N'est pas exempt de **BAIS** sémantiques ou contextuels : nécessite un contrôle humain.

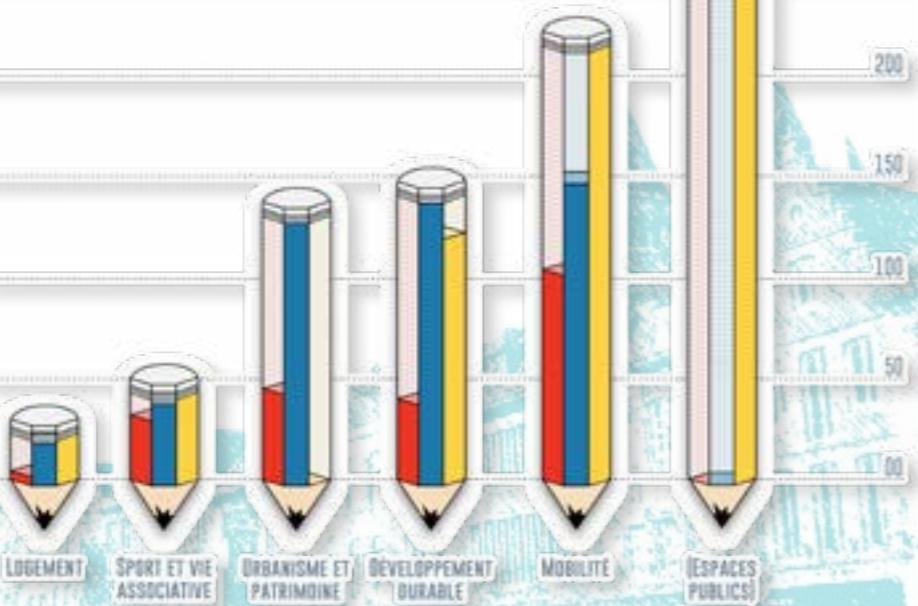


COMPARAISON DE TROIS CLASSEMENTS DES IDÉES PAR THÈME DE DEMAIN MONS¹⁶ :

LAGO, Noémie, DURIEUX, Marianne, POULEUR, Jean-Alexandre, 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*.

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

CHOIX DES CITOYENS SUR LA PLATEFORME
RECLASSEMENT MANUEL PAR LA VILLE
CLASSEMENT PAR UN ALGORITHME



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 ?





POURQUOI ?



QUAND ?



COMMENT ?

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.

SUR LA PLATEFORME



EN RÉUNIONS DE QUARTIER



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.



QUESTIONNEMENTS

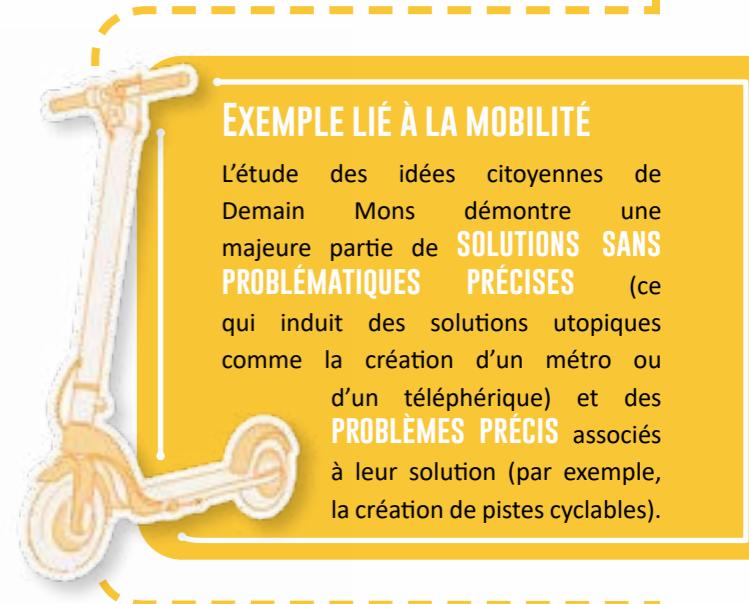
Quel est le but de la consultation ? Quels sont les objectifs de la ville à atteindre ? (voir fiche 6)

Quel outil choisir pour cette consultation ? (voir fiche 3)

La problématique est-elle suffisamment claire et précise ?

Comment bien formuler la problématique pour définir au mieux le cadrage ?

Quel est le niveau d'implication du citoyen souhaité ? (voir fiche 2)





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 :

* Connaitre 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 ?

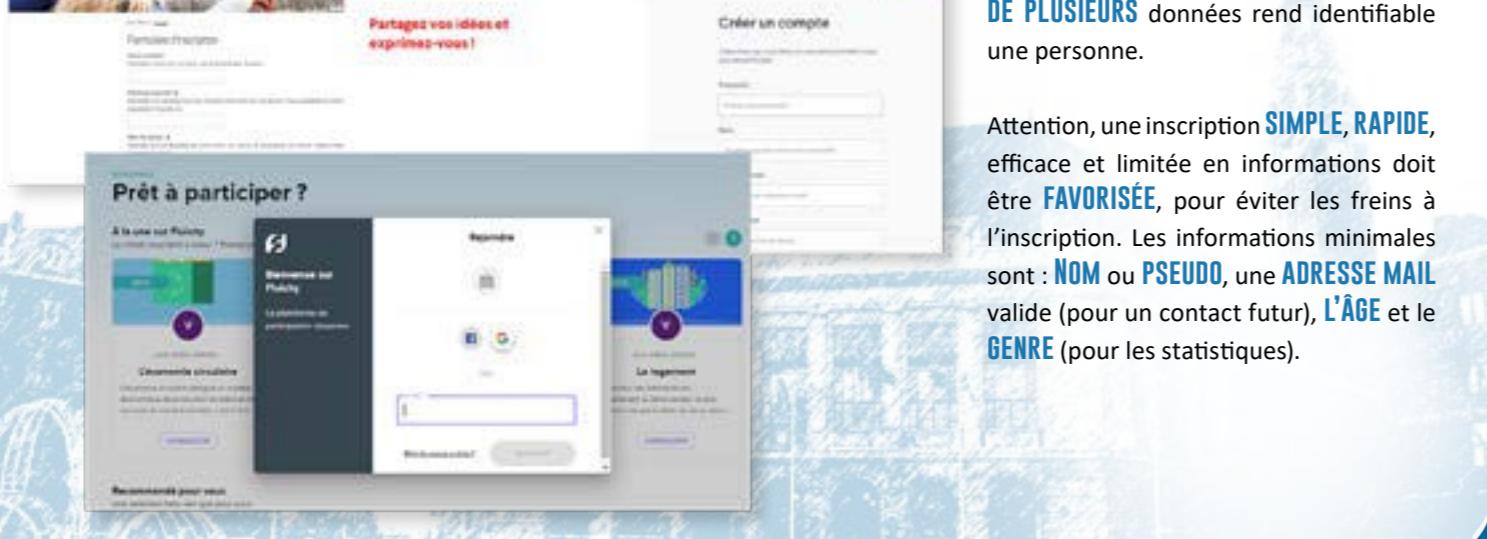
Dans le cadre de **L'ÉLABORATION DE LA PLATEFORME** avec le prestataire de services ou les services communaux concernés.



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.



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



Quelles sont les données des participants nécessaires au processus participatif ?

Comment protéger les données à caractère personnel des participants ?

Le DPO (*Data Protection Officer*) de la commune est-il intégré au processus d'élaboration de la plateforme ?

Comment le DPO de la commune peut-il aider à protéger les données ?

Qui détient les données des participants ?

Où sont stockées les données et combien de temps ?



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



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 ?



QUAND ?



COMMENT ?

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 **ACCESIBLES** 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.



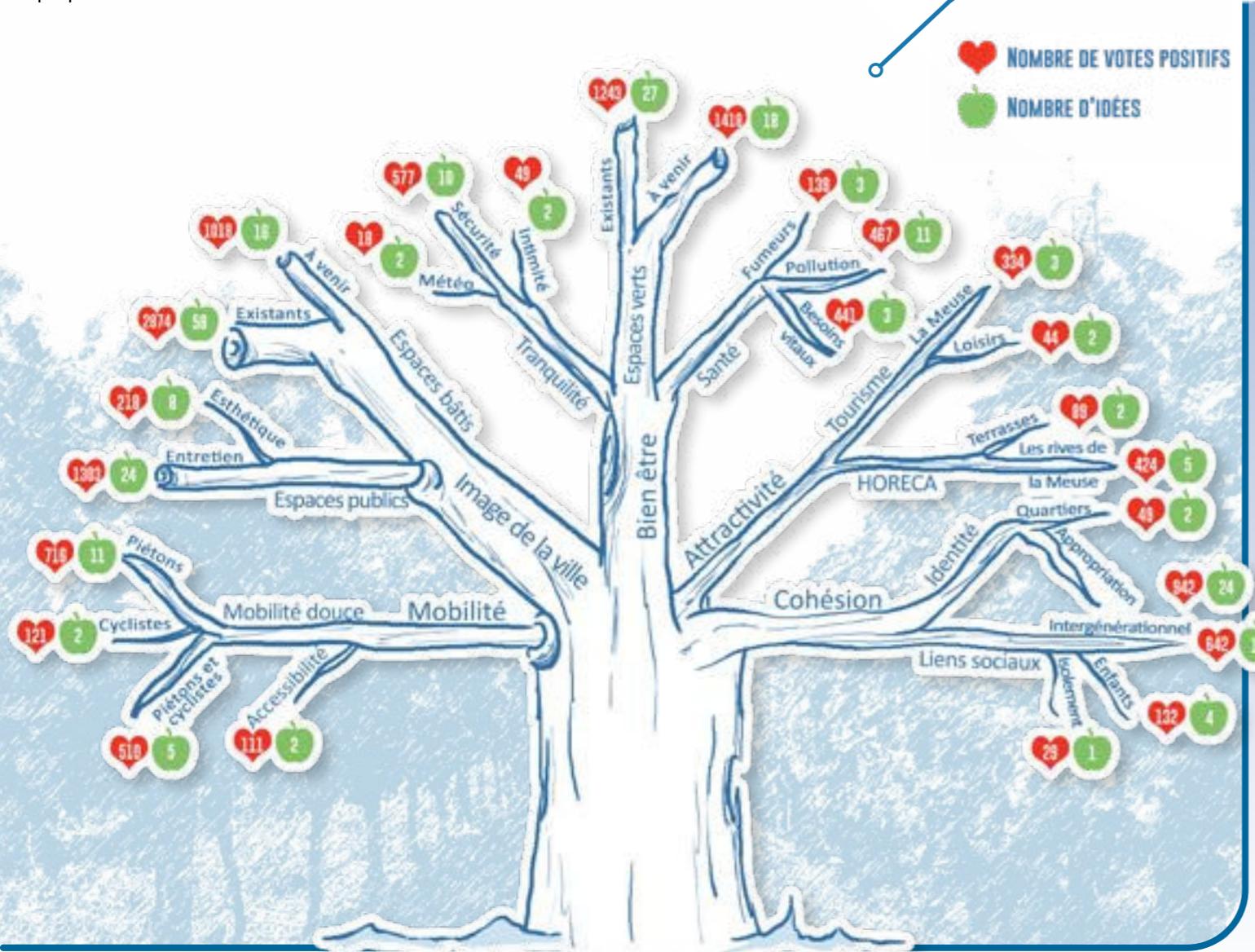
L'ARBRE OFFRE UNE VUE GLOBALE DES PROPOSITIONS ET DES VOTES.

EXEMPLE D'UN ARBRE DES PROPOSITIONS CITOYENNES POUR LA THÉMATIQUE « DES ESPACES VERTS COLLECTIFS ET APAISÉS » DE REINVENTONS-LIEGE.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 (votes positifs), indiqué 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**.

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

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.



QUESTIONNEMENTS



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



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 ?



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



COMMENT INTÉGRER CETTE PRÉSENTATION 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 ?



QUAND ?



COMMENT ?

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 **COCONSTRUISTE** avec les citoyens.

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.

COCONSTRUCTION DU PROJET



QUESTIONNEMENTS



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

NOUS POUVONS VOUS AIDER DANS UN PREMIER TEMPS.



NOUS AUSSI !
COLLABORONS !

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)



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 ?



QUAND ?



COMMENT ?

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 postériori. 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



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**.

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 **ACCESIBLES** (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 postériori 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 ?



QUAND ?



COMMENT ?

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.

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

The screenshot shows a dashboard with two main sections: '112 jeux de données' and '55 jeux de données'. The top section, 'PRESTATAIRE EXTERNE', displays data on COVID-19 Pandemic cases in Namur, including hospitalizations and new infections. The bottom section, 'Données', shows data on 'Shop and Drive Real Time' and 'Shop and Drive adresses'. Both sections include filters and a 'Filtres' button. The background features a faint image of a building.

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

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*).



QUESTIONNEMENTS



Quel est le niveau de sécurité informatique de la commune ?

Quelle est la capacité de stockage et de traitement des données utilisées par la plateforme ?

Comment transférer vers la commune les données exploitées pour la plateforme ?

Quel format de données est compatible avec l'utilisation de la commune ?

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 ?



QUAND ?



COMMENT ?

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).

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.

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

* **ÉTUDIER LA FRÉQUENTATION** de l'espace urbain,

* **REFORCER 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),

* **CONTROULER 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.

EN RÉSUMÉ ...



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)	✓	✗	✗

RGPD

✓

✗

✓

✗

✗

✗

COMMENT OBJECTIVER LES RÉSULTATS AVEC D'AUTRES DONNÉES EXTERNES ?



QUESTIONNEMENTS

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 GUILMETTE, 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). Europa.
- 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). Europa.
- 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'Économie 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
MICHELS Laura - UMONS Faculté d'Architecture et d'Urbanisme

SOUTENU PAR NOS PARTENAIRES :





CONTACTS

walecitiesGOV@umons.ac.be

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.