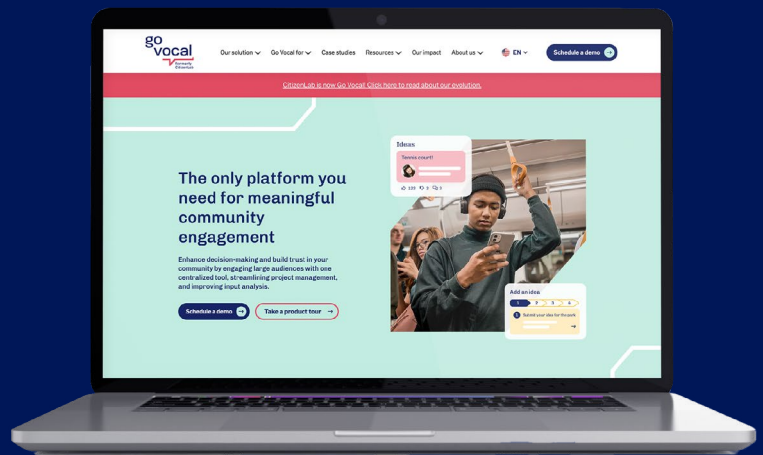


# 2021

## Rapport d'impact

CitizenLab devient Go Vocal ! [Cliquez ici pour en savoir plus.](#)

# CitizenLab devient Go Vocal!



## À quoi ressemble le monde idéal selon vous ?

Voici le nôtre. Imaginez un monde où les collectivités s'attaquent à des problèmes complexes avec confiance et unité. Un monde où les citoyens participent activement à l'élaboration de solutions à des défis tels que l'équilibre entre développement et durabilité, à la construction d'infrastructures représentatives et à la culture d'un territoire évolutif où chacun ressent un sentiment d'appartenance.

Cette vision repose sur la confiance. La confiance dans le fait que nos collectivités travaillent pour les citoyens, et que ceux-ci s'exprimeront pour défendre leurs besoins et ceux des autres. Pour y parvenir, les agents publics, en tant que véritables moteurs de changement positif, travaillent d'arrache-pied pour combler le fossé avec les habitants. Bien qu'il y ait des défis à relever, on constate également une forte volonté réciproque de façonner ensemble de meilleurs lieux de vie. C'est en encourageant une participation importante et efficace que nous pouvons tirer pleinement parti du pouvoir des citoyens et de leur intelligence collective pour générer des impacts positifs durables.





# Rendre la participation citoyenne plus accessible et la prise de décision plus participative

CitizenLab est né de la volonté de devenir les architectes d'un changement systémique. Notre équipe s'est penchée sur la question cruciale de l'instauration d'un climat de confiance entre les pouvoirs publics et les habitants, grâce à une solution numérique innovante de participation citoyenne.

Notre quête incessante d'impact et d'autonomisation a d'abord suscité le scepticisme, ce qui a fait de nous le partenaire privilégié des collectivités avant-gardistes du monde entier. Et nous ne nous sommes pas contentés de fournir un outil. Nous avons activement façonné l'industrie en définissant les meilleures pratiques, en améliorant constamment notre plateforme et en explorant de nouvelles façons d'améliorer les processus de participation.





# De la démocratie et du laboratoire citoyen au pilier d'une démocratie locale forte

Depuis le lancement de CitizenLab en 2016, nous avons donné les moyens à plus d'un million de citoyens et aidé plus de 500 collectivités et organisations locales à promouvoir une culture de la participation pour une prise de décision plus inclusive. Vous accueillir et vous soutenir à travers vos parcours a été une véritable source d'inspiration !

Aujourd'hui, ce laboratoire de la démocratie que nous avons initié ne nous définit plus. Nous avons évolué, dépassant l'outil de collecte d'idées de nos débuts, et sommes devenus un pilier de la démocratie locale. Nous donnons aux citoyens les moyens de s'exprimer et de participer aux décisions régionales, que ce soit par le biais de la participation en ligne ou hors ligne, et en donnant aux collectivités les outils nécessaires à une prise de décision efficace, inclusive et axée sur les données.

Il est temps d'adopter notre nouvelle identité, qui reflète le partenaire que nous sommes devenus. Un partenaire qui vous permet de développer une participation significative et efficace, et qui vous aide à traduire les précieuses contributions des citoyens en un impact positif durable.

**Nous sommes Go Vocal**



# Introduction

En 2015, nous avons lancé CitizenLab avec un objectif en tête : rendre la prise de décision publique plus participative, inclusive et pertinente. Aujourd'hui, CitizenLab existe depuis 6 ans et nous sommes incroyablement fiers de tout ce que nous avons accompli : plus de 300 collectivités utilisent notre plateforme pour faire participer en ligne leurs habitants, notre équipe s'est étoffée de trois à quarante personnes, et nous sommes passés d'une présence dans un à six pays. Et nous avons encore de nombreux projets pour amplifier notre impact et créer de nouveaux modèles de participation citoyenne !

Lorsque nous avons lancé CitizenLab, nous souhaitions répondre à la question suivante : pourquoi la participation aux décisions publiques devrait-elle se limiter à une poignée de personnes qui ont le temps et le dévouement (admirable) d'assister aux réunions publiques ? À l'époque, de nombreuses collectivités n'étaient pas encore convaincues de l'apport de la participation citoyenne. Heureusement, au cours des dernières années, la participation citoyenne a évolué et nous avons pu observer un changement des mentalités et des façons de travailler dans les collectivités. Les municipalités tendent vers une démocratie plus ouverte : ils et elles sont de plus en plus conscients de la nécessité d'une prise de décision inclusive et participative, pour légitimer leurs politiques et gagner la confiance de leurs concitoyens. Nous n'avons plus besoin d'expliquer pourquoi nous devrions faire participer les citoyens, mais la question clé pour les collectivités aujourd'hui est : comment mieux organiser le dialogue en ligne avec nos habitants ?

La pandémie de COVID-19 n'a fait qu'accélérer cette transition numérique. C'est une période de transformation à la fois pour les collectivités avec lesquelles nous travaillons et pour notre équipe chez CitizenLab. Nous proposons à présent notre solution dans plusieurs pays, et avons ainsi acquis la capacité de rencontrer des collectivités au quatre coin du monde. Grâce à cet apprentissage international et à l'accélération de l'adoption de la participation citoyenne par les collectivités, nous avons également affiné l'impact que nous souhaitons avoir.

Nous sommes fiers des projets que nous avons pu accompagner au cours de l'année écoulée - des projets qui ont placé la barre toujours plus haut en ce qui concerne l'engagement des collectivités pour la participation, l'inclusion et la pertinence de leurs décisions. Dans ce rapport, nous analysons l'impact que ces projets ont eu et définissons sur cette base des objectifs ambitieux pour l'année à venir.

Nous vous souhaitons une année 2022 constructive et participative !

**Aline, Koen, & Wietse**



# Que trouverez-vous dans ce rapport ?

- p.07** La mission de CitizenLab et la théorie du changement
- p.08** Mesurer l'impact : ce que nous avons appris
- p.09** Soutenir une prise de décision plus participative
- Une meilleure qualité des contributions
  - Une définition plus participative de l'ordre du jour
  - Un processus de meilleure qualité
- p.13** Soutenir une prise de décision plus inclusive
- Plus de participants aux projets
  - Des groupes de participants plus représentatifs
  - Un engagement plus fort des participants
- p.18** Une prise de décision plus pertinente
- De meilleurs retours après la participation
  - Davantage de décideurs à l'écoute de leurs citoyens
  - Un traitement plus efficace des données
- p.22** Nos objectifs pour 2022



# La mission de CitizenLab et la théorie du changement

Nous avons récemment développé une théorie du changement détaillée, qui s'inscrit dans **notre mission de construire des démocraties plus fortes en rendant la prise de décision publique plus inclusive, participative et pertinente.**

Trois principes constituent la colonne vertébrale de notre démarche, que voici :

## 01

**Se baser sur les Objectifs de Développement Durable (ODD).**

Ils constituent la meilleure norme universelle existante. Nous nous concentrons plus spécifiquement sur l'ODD 16.7, qui vise à "faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions", car c'est exactement le type d'impact que nous essayons d'avoir chez CitizenLab.

## 02

**Ne pas se limiter à la quantité, mais mesurer également la qualité.**

S'il est important de savoir combien de personnes contribuent aux projets de participation citoyenne, cela ne nous indique que le nombre de personnes qui se sont prononcées, mais cela ne dit rien de l'influence réelle qu'elles ont eue sur les décisions finales. C'est pourquoi nous souhaitons mesurer les deux.

## 03

**Suivre les évolutions en continu.**

C'est la boussole de notre entreprise. Nous réalisons un sondage annuel pour recueillir les retours des citoyens et des collectivités qui ont utilisé notre plateforme, mais nous ne nous arrêtons pas là : nous évaluons également tous les mois les progrès réalisés.

Et sur cette base, notre cadre de mesure de l'impact se décline comme suit:



**Une prise de décision plus participative**

### OUTCOMES:

- Une meilleure qualité des contributions
- Une définition plus participative de l'ordre du jour
- Un processus de meilleure qualité



Une prise de  
décision  
plus **inclusive**

#### OUTCOMES:

- Plus de participants aux projets
- Des groupes de participants plus représentatifs
- Un engagement plus fort des participants



Une prise de  
décision  
plus **pertinente**

#### OUTCOMES:

- De meilleurs retours après la participation
- Davantage de décideurs à l'écoute de leurs citoyens
- Un traitement plus efficace des données

## Mesurer l'impact : ce que nous avons appris

Lorsque nous mesurons l'impact de CitizenLab, nous regardons le niveau de participation à la prise de décision dans les différents projets de notre plateforme, à quel point les processus ont été inclusifs dans les différentes collectivités, et dans quelle mesure les décisions prises par les collectivités ont tenu compte des contributions des citoyens.

Pour évaluer pleinement l'impact de notre travail, nous nous sommes tournés vers nos clients, en leur posant une série de questions sur ces trois indicateurs. Après avoir recueilli les réactions de 50 % des collectivités avec lesquelles nous travaillons, nous avons constaté que notre impact était le plus important pour rendre la prise de décision publique plus participative.

Plus de

# 2,000

**projets de  
participation  
citoyenne** ont  
été lancés sur  
les plateformes  
CitizenLab en 2021

### Et en pratique, ça donne quoi ?





# Soutenir une prise de décision plus **participative**

L'impact de CitizenLab commence par la mobilisation de plus de citoyens et l'écoute de plus de décideurs. Grâce à notre plateforme, les collectivités ont **multiplié par 12 la participation de leurs habitants et 88% des équipes municipales dialoguent davantage avec leurs citoyens.** Qu'une collectivité choisisse de consulter, d'impliquer, de co-construire ou d'autonomiser ses habitants par le biais de la participation citoyenne, le fait d'offrir cette option permet de renforcer la confiance. En effet, **les citoyens qui s'engagent ont 56% plus confiance en leur collectivité.**

Pour mesurer notre impact sur le fait de rendre les décisions publiques plus participatives, nous observons les trois indicateurs suivants

# 01 UNE MEILLEURE QUALITÉ DES CONTRIBUTIONS

Pour ce faire, nous examinons de plus près les contributions reçues. Nous observons :

- **La pertinence** | répond-elle à la demande de la municipalité ?
- **La motivation** | une argumentation/un raisonnement est-il apporté ? (le “pourquoi”)
- **La précision** | est-il spécifié comment l'idée doit être mise en œuvre ? (le “comment”)
- **Le langage** | la formulation est-elle orientée de manière positive et constructive ?

Jusqu'à présent, les contributions et les commentaires reçus sur les plateformes CitizenLab ont obtenu les meilleurs résultats en matière de **pertinence et de dialogue constructif**. Un pourcentage élevé de participants répondent aux questions posées par leur municipalité (plutôt que de soumettre une réflexion ou une idée au hasard) et formulent leurs idées de manière positive et constructive. Durant l'année à venir, nous souhaitons les inciter à fournir encore davantage d'arguments et de raisonnements autour de leurs idées, pour permettre aux collectivités de mieux en comprendre le contexte et les valeurs qui les sous-tendent.



*Ce qui nous a le plus surpris, c'est que les gens ne se contentent pas de dire “j'aime” ou “je n'aime pas” mais ils argumentent leurs commentaires et même les commentaires négatifs sont constructifs.”*

**La Fondation Rurale de Wallonie (Belgium)**

## UN EXEMPLE CONCRET

### La Fondation Rurale de Wallonie (Belgium)

Est une fondation financée par des fonds publics, qui travaille en collaboration avec les municipalités rurales de Wallonie. Leur projet avec la municipalité de Perwez se concentre sur le développement de leur PCDR, également connu sous le nom de Programme Communal de Développement Rural. À l'aide de leur plateforme de participation citoyenne en ligne, ils ont présenté les 34 projets qui composent leur PCDR et demandé aux principaux acteurs concernés de commenter ces plans, en les encourageant à être aussi constructifs que possible.



## 02 UNE DÉFINITION PLUS PARTICIPATIVE DE L'ORDRE DU JOUR

De nombreuses collectivités reconnaissent l'importance de faire participer les citoyens à leur programme politique et utilisent notre fonction de proposition citoyenne pour les encourager à participer de la base. Les habitants sont invités à soumettre des idées d'amélioration de leur commune ou de leurs services locaux, leur redonnant ainsi un certain pouvoir, à la différence des processus descendants traditionnels. Les propositions citoyennes ont une réelle valeur ajoutée, car elles augmentent la mobilisation sur les plateformes de participation citoyenne en encourageant des formes de contribution plus actives, et font émerger des idées bien ciblées sur les territoires.

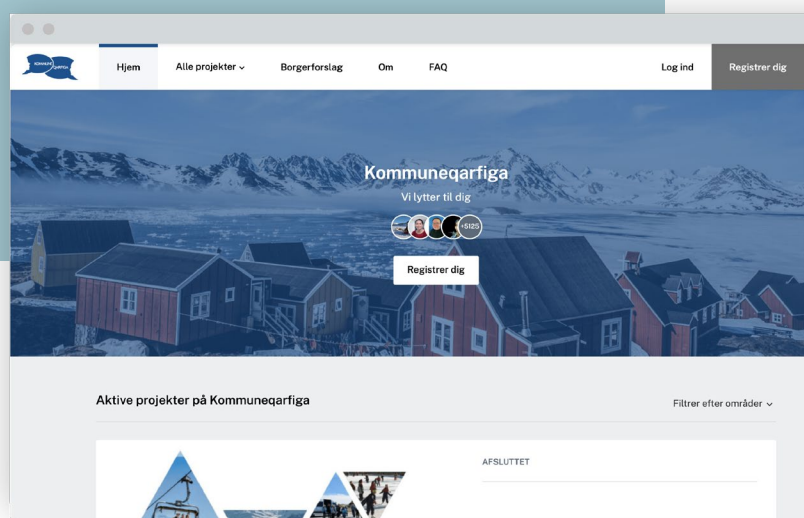
En 2021, **25 villes** ont utilisé cette fonctionnalité pour un engagement ascendant et ont reçu plus de

**600**  
propositions

### UN EXEMPLE CONCRET

#### Villes de Nuuk (Groenland) et de San Isidro (Pérou)

Dans le monde entier, la définition des priorités par les collectivités avec leurs habitants est vraiment encourageante et tend à accroître la participation citoyenne. À Nuuk, au Groenland, et à San Isidro, au Pérou, l'utilisation de notre fonctionnalité de propositions citoyennes a permis d'augmenter le nombre d'inscrits et de participants, pour atteindre environ **5000 participants par plateforme !**





## 03 UN PROCESSUS DE MEILLEURE QUALITÉ

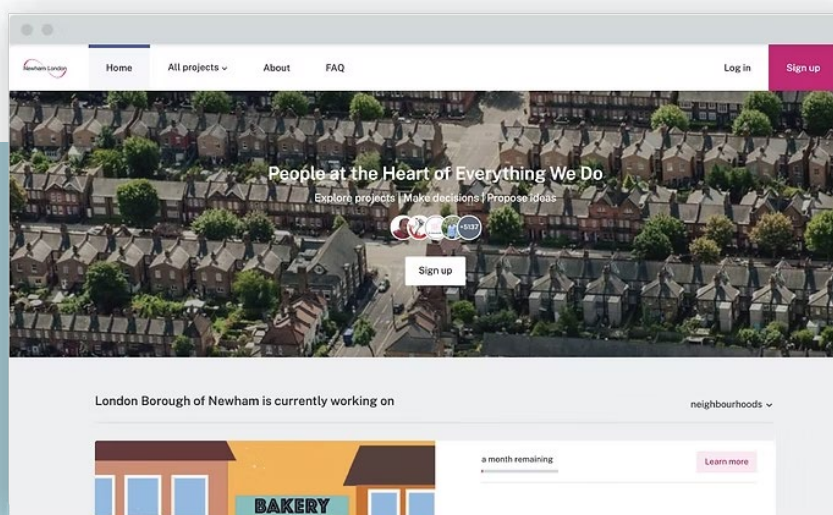
La participation citoyenne ne doit pas être mise en place simplement pour cocher une case. Elle doit être délibérée et avoir un sens. C'est pourquoi nous nous intéressons également à la qualité des processus de participation des projets lancés sur notre plateforme. Voici comment nous évaluons cette qualité (par ordre d'importance) :

1. **Processus continu ou sur une période donnée** : (nombre de) phases
2. **Enjeu** : la méthode choisie définit le degré d'influence
3. **Durabilité** : présence de phases futures
4. **Transparence** : suffisamment d'informations visuelles sont fournies
5. **Organisation interne** : présence d'un modérateur de projet
6. **Événements** : les événements en temps réel sont planifiés et présentés

### UN EXEMPLE CONCRET

#### Le quartier londonien de Newham (Royaume-Uni)

À quoi ressemble donc un processus de qualité ? Au Royaume-Uni, Newham a lancé des assemblées citoyennes ouvertes à tous les habitants et a invité ces derniers à soumettre des idées sur les priorités clés sur lesquelles la ville devrait travailler pour chaque quartier. Ils ont d'abord ouvert le processus à tous les habitants des différents quartiers, puis ont travaillé avec des groupes de travail plus petits pour traiter les contributions reçues, avant de revenir vers l'ensemble des participants avec les idées finales. En procédant ainsi, ils ont pu impliquer un grand nombre de personnes et parvenir à des avancées concrètes.







# Soutenir une prise de décision plus inclusive

Auparavant, il pouvait être difficile de prendre part aux initiatives de participation citoyenne, qui ne tenaient souvent pas compte des différents horaires de travail, des responsabilités familiales, de la maîtrise de la langue et de nombreux autres obstacles. Cela avait souvent pour conséquence un manque de diversité des points de vue exprimés par les citoyens et pris en compte dans les décisions publiques. Mais aujourd'hui, notamment grâce à la participation citoyenne en ligne, des processus plus délibératifs sont mis en place pour garantir une prise de décision plus inclusive. Ainsi, l'augmentation du nombre de citoyens participants nous permet d'affirmer que nous contribuons à ce que les collectivités atteignent une meilleure représentativité, permettant un processus décisionnel plus inclusif et équitable.

Pour mesurer notre impact sur l'inclusivité de la prise de décision, nous observons les trois indicateurs suivants.

# 01 PLUS DE PARTICIPANTS AUX PROJETS

La participation en ligne entraîne une augmentation moyenne de 51% de la participation totale. Cela signifie que les collectivités peuvent recueillir les avis d'une part plus représentative de leur population et non plus se limiter aux dix mêmes habitués dans une salle vide. Et si une participation significative ne se résume pas à un nombre élevé de participants, les efforts visant à faire participer davantage de personnes au processus peuvent également conduire à une meilleure représentativité.

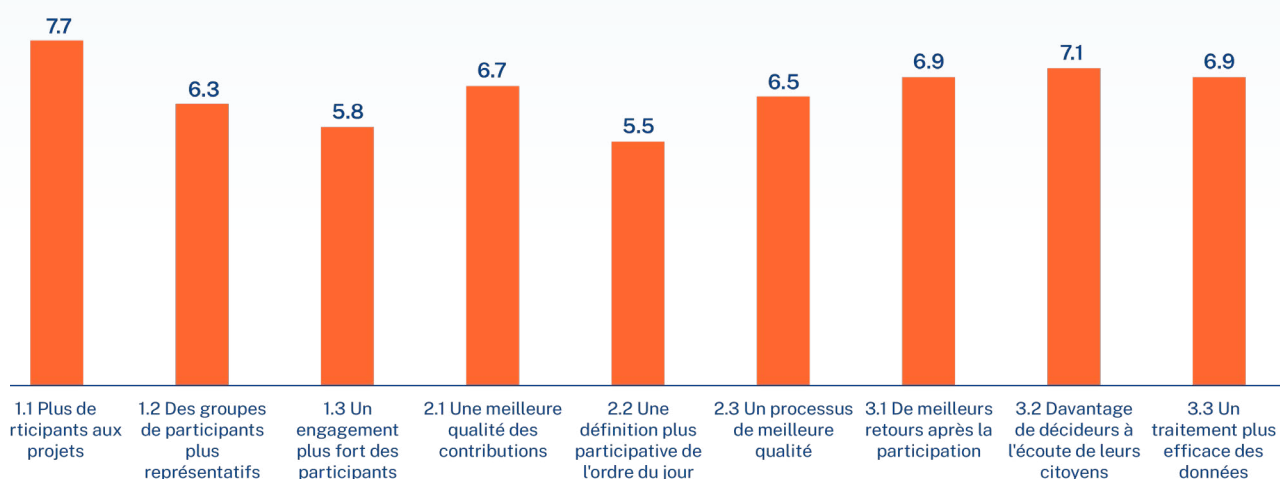
La participation citoyenne en ligne avec CitizenLab permet

## 12x

fois plus de participation en moyenne

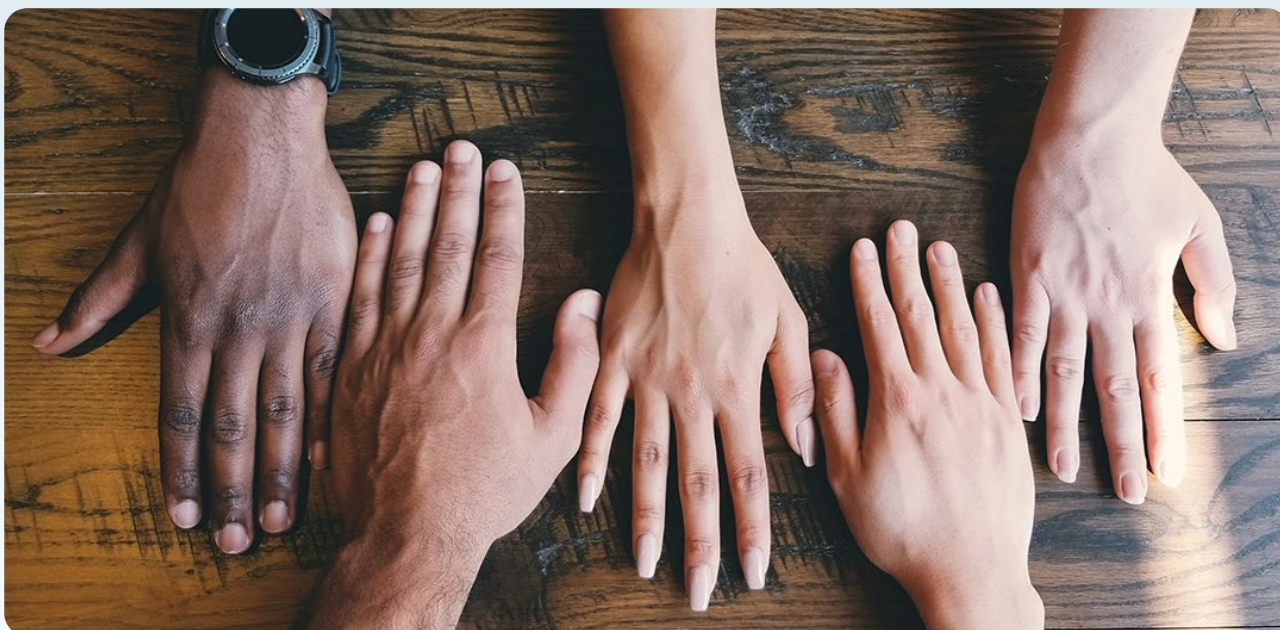
## Évaluation de l'impact

0 = pas du tout d'accord, 10 = tout à fait d'accord



*La plateforme CitizenLab permet d'impliquer davantage de participants dans les processus décisionnels."*

*Ville d'Utrecht, Pays-Bas*



## 02 DES GROUPES DE PARTICIPANTS PLUS REPRÉSENTATIFS

Bien que nous, et les collectivités qui utilisent notre plateforme, soyons très vigilants quant aux données personnelles que nous recueillons, nous considérons qu'il est très important de pouvoir évaluer la diversité des participants (CSP, âge, religion, etc.) qui s'engagent auprès de leurs collectivités, afin d'assurer une meilleure représentativité. Les collectivités qui veulent toucher un public plus représentatif utilisent différentes stratégies, comme la combinaison de méthodes de participation en ligne et hors ligne, la traduction de documents ou la présence d'interprètes lors d'événements, la communication sur leurs projets via différents leaders d'opinion ou représentants de groupes, etc.

Dans la ville de Goes au  
Pays-Bas les deux tiers des

# 3,200

**participants à la plateforme** ont  
déclaré n'avoir jamais participé à  
un projet de consultation de la ville  
auparavant.

La participation numérique  
aide les collectivités à toucher  
davantage de jeunes, puisque

# 60%

**des participants** aux  
plateformes de CitizenLab  
ont **moins de 45 ans**



## 03 UN ENGAGEMENT PLUS FORT DES PARTICIPANTS

Nous ne voulons pas seulement savoir si un plus grand nombre de personnes ont fait entendre leur voix grâce à notre plateforme, nous voulons aussi évaluer si l'engagement était plus profond et plus délibératif. Sur notre plateforme, nous proposons des méthodes de participation délibératives comme les propositions citoyennes et les budgets participatifs, pour impliquer les citoyens, ou le partage d'idées et des ateliers en ligne, pour collaborer directement avec les habitants.

Voici un aperçu des méthodes de participation les plus populaires sur notre plateforme, par ordre d'utilisation :

**702,871**

**Contributions**

(idées, votes et commentaires)

**283,994**

**Consultations**

(enquêtes et sondages)

**33,788**

**Ateliers**

(participants)

**25,478**

**Budgets participatifs**

(contributions)

**6,025**

**Projets**

### CONSULTER



ENQUÊTES



SONDAGES

### IMPLIQUER



CHOIX DES  
SCÉNARIOS



MAPPING

### CO-CONSTRUIRE



IDÉES



ATELIERS  
EN LIGNE

### AUTONOMISER



PROPOSITIONS



BUDGET  
PARTICIPATIF

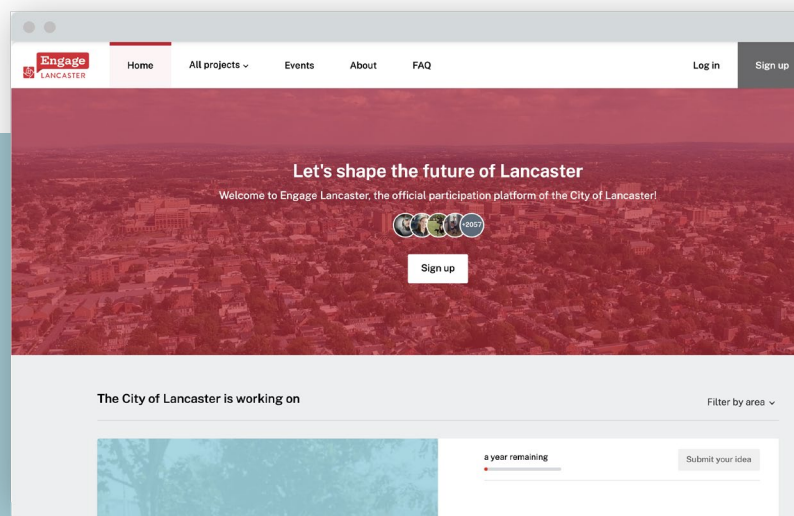


Notre impact le plus fort, et les échanges les plus intéressants entre et avec les citoyens, naissent de projets qui se concentrent sur **la co-construction** -avec les outils d'idées et les ateliers en ligne- et sur **l'implication** -avec le choix de scénarios et de la cartographie.

## UN EXEMPLE CONCRET

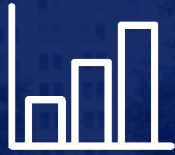
### Lancaster (États-Unis)

L'équipe chargée de la participation citoyenne de la ville de Lancaster a combiné des modes de participation traditionnels avec des méthodes de participation en ligne. **La plateforme a été lancée avec 13 fois plus de participants que les seuls habitués des réunions publiques. Aujourd'hui, la plateforme Engage Lancaster compte plus de 2000 participants inscrits**, qui apportent des idées, des suggestions, des votes et des commentaires, qui façonneront l'avenir de leur collectivité. Qui plus est, un grand pourcentage de ces nouveaux participants appartiennent à des groupes minoritaires et sont habituellement sous-représentés dans ces échanges.



*Nous avons constaté un dialogue positif et constructif sur notre projet de Fairground Avenue Park. Les participants ont rebondi sur les idées des uns et des autres, en partageant leurs réflexions sur les différents équipements. En fin de compte, cela a aidé notre concepteur à élaborer ses premiers plans d'aménagements."*

**Carlisle (États-Unis)**



# Une prise de décision plus **pertinente**

Une fois que les collectivités ont lancé des projets de participation citoyenne et que les citoyens y ont participé, il faut boucler la boucle. Pour ce faire, les collectivités doivent faire des retours et communiquer les résultats aux participants et à la population, et expliquer comment les contributions ont (ou n'ont pas) influencé la prise de décision.

Pour mesurer notre impact sur le fait de rendre les décisions publiques plus pertinentes, nous observons les trois indicateurs suivants :

# 01 DE MEILLEURS RETOURS APRÈS LA PARTICIPATION

Faire des retours et communiquer les résultats est essentiel pour montrer aux participants l'importance de leur engagement, et ainsi renforcer leur confiance dans la collectivité et les encourager à participer de nouveau aux futurs projets. Certaines collectivités y parviennent en faisant des retours individuels aux contributions tout au long du processus, par le biais de mises à jour régulières sur la plateforme, tandis que d'autres préfèrent attendre la fin des projets avant de communiquer les résultats. En **montrant aux participants comment leurs contributions ont influencé la prise de décision**, vous contribuez à renforcer leur confiance et vous les encouragez à participer régulièrement.

Plus de

## 50%

**des contributions des citoyens** sur les plateformes CitizenLab des collectivités ont reçu des retours dans les trois mois suivant leur publication.

Plus de

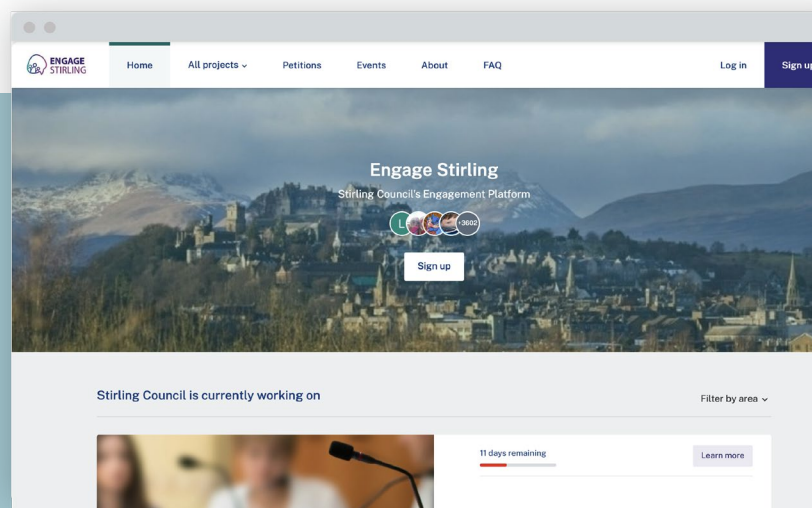
## 50%

**de tous les projets terminés** ont communiqué les résultats aux participants.

### UN EXEMPLE CONCRET

#### Municipalités de Stirling (Royaume-Uni) et de Harderwijk (Pays-Bas)

Les retours peuvent être recueillis et fournis à différentes étapes de votre projet de participation. Le conseil municipal de Stirling, au Royaume-Uni, a lancé une enquête de satisfaction pour comprendre l'expérience de la population dans l'utilisation des services publics et a traduit les résultats de l'enquête en une infographie très claire et visuelle pour le public. À Harderwijk, aux Pays-Bas, la ville a utilisé les retours des habitants pour dessiner une nouvelle place publique, puis a renvoyé la proposition aux participants pour qu'ils donnent de nouveau leurs avis.





## 02 DAVANTAGE DE DÉCIDEURS À L'ÉCOUTE DE LEURS CITOYENS

L'adoption en interne et l'organisation des équipes sont essentielles pour que les agents publics et les élus réussissent dans leurs démarches de participation citoyenne. CitizenLab s'efforce donc d'impliquer autant de parties prenantes internes que possible, et ce dès le début des projets.



*Nos élus sont à l'écoute, mais ne sont pas nécessairement d'accord avec toutes les idées proposées. Nous sommes ouverts aux propositions citoyennes et notre conseil municipal s'est engagé à les écouter. Il est très important de communiquer pourquoi quelque chose n'est pas possible et de garder le dialogue ouvert. Nous avons plus d'impact grâce aux ambassadeurs en interne et lorsque le calendrier est clair et transparent"*

*City of Oosterhout (Pays-Bas)*

En 2021, nous avons compté plus de

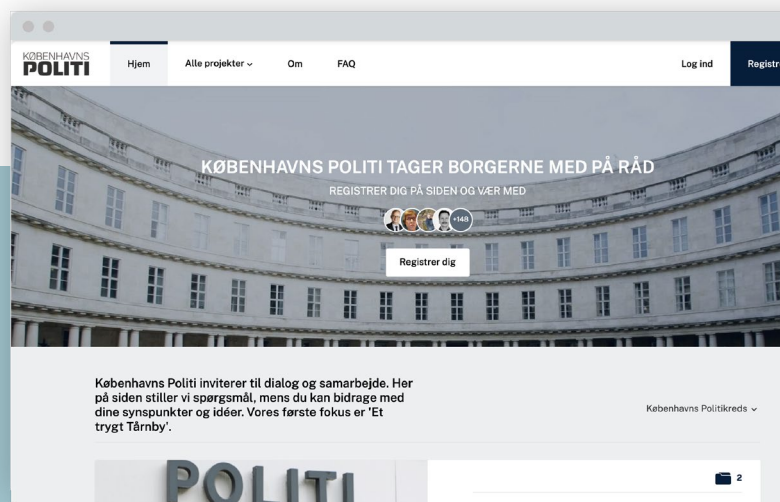
# 3,000

**administrateurs et chefs de projet** sur toutes les plateformes gérées par CitizenLab.

### UN EXEMPLE CONCRET

#### La police de Copenhague (Danemark)

Le maintien de l'ordre est sans conteste l'un des sujets de participation citoyenne les plus importants, mais aussi les plus polémiques. C'est pourquoi la police de Copenhague a lancé son Conseil des Citoyens et sa plateforme de participation citoyenne en ligne, pour servir de forum de dialogue et de réflexion entre les habitants de la ville et son service de police. La plateforme a été configurée pour être la plus incarnée possible, avec une vidéo d'introduction et des photos des officiers de police locaux dans chaque description de projet, pour montrer qui est responsable en interne.





## 03 UN TRAITEMENT PLUS EFFICACE DES DONNÉES

Après le lancement d'un projet de participation citoyenne et la collecte d'idées et de réactions, le traitement de ces données est une étape clé. Pour rendre la tâche aussi simple et efficace que possible, la plateforme CitizenLab aide les collectivités à catégoriser, traiter et analyser les contributions afin d'identifier celles qui sont les plus pertinentes pour la collectivité.

Le mouvement Youth for Climate en Belgique a pu classer plus de

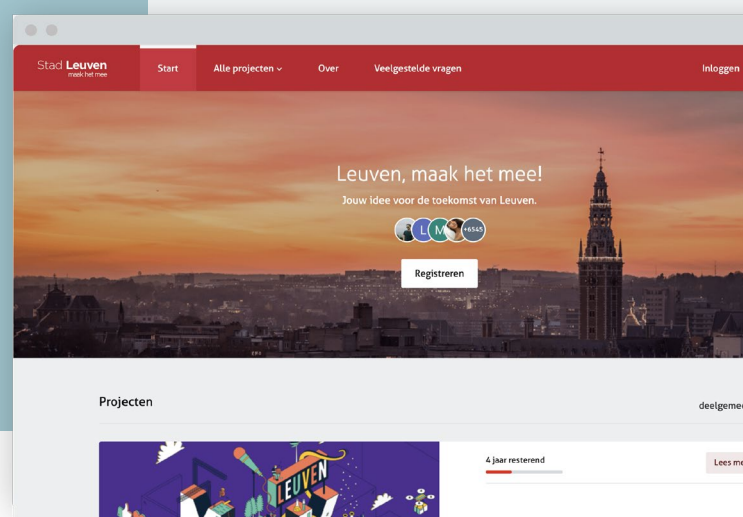
# 1,700

idées en 15 sujets prioritaires, clairs et structurés, à examiner par les décideurs politiques.

### UN EXEMPLE CONCRET

#### Ville de Louvain (Belgique)

Dans la ville belge de Louvain, la fonctionnalité "idées" de CitizenLab a été utilisée à différentes phases du projet. La municipalité réexamine constamment son projet de base, pour lequel elle a recueilli plus de 2000 idées, pour traiter les contributions selon des thèmes spécifiques, tels que l'emplacement des bancs publics.



## Vous voulez mesurer l'impact de vos initiatives de participation citoyenne ?

Nous avons un guide pour vous y aider !

[Téléchargez le guide](#)

## Nos objectifs pour 2022

Au regard des chiffres, notre impact est particulièrement fort **pour aider les collectivités à rendre leur prise de décision plus participative**. Grâce à notre plateforme de participation citoyenne, elles ont pu lancer plus de projets, et de meilleure qualité, que ce qui aurait été possible auparavant. De leur côté, les collectivités avec lesquelles nous travaillons se rendent bien compte de l'impact positif de leurs efforts d'engagement citoyen et de leur plateforme en ligne : un plus grand nombre de leurs habitants ont participé aux projets et les décideurs sont davantage à leur écoute.

Après ce retour sur notre impact en 2021, voici comment nous comptons encore l'amplifier en 2022 :

- **Une prise de décision plus participative**

Les projets et processus d'engagement constituent les éléments de base de toute plateforme de participation citoyenne. La plupart des habitants ne s'intéressent pas directement à la prise de décision publique elle-même, mais sont invités à participer sur un sujet ou une question spécifique qui leur tient à cœur. Au cours des dernières années, nous avons identifié des cas d'utilisation spécifiques qui augmentent l'engagement des citoyens pour chacun des pays dans lesquels nous sommes présents. En 2022, nous allons approfondir notre expertise et construire des méthodologies encore plus efficaces pour ces cas d'utilisation. Nous continuerons également à enrichir notre boîte à outils de la participation citoyenne avec de nouvelles fonctionnalités, comme celles permettant la délibération.

- **Une prise de décision plus inclusive**

Pour que la prise de décision soit inclusive, il est important qu'une large diversité de citoyens soient invités à y participer. Au cours des dernières années, le concept de DEI (diversité, équité et inclusion) est devenu un principe indispensable à garder à l'esprit lors d'initiatives de participation citoyenne. En 2022, CitizenLab soutiendra encore davantage les collectivités qui tentent d'atteindre un public plus diversifié. Pour ce faire, nous proposerons à nos clients davantage d'outils, qui leur permettront de mener des actions de sensibilisation ciblées en fonction du sujet, de la portée et de la zone du projet. Deuxièmement, nous créerons des fonctionnalités qui permettront aux habitants de faire part de leurs commentaires par le biais de canaux autres que la plateforme CitizenLab, par exemple par SMS. Enfin, nous aiderons les décideurs à évaluer et à hiérarchiser les contributions en fonction des personnes qui ont ou n'ont pas participé.

- **Une prise de décision plus pertinente**

Pour intégrer les contributions des citoyens dans la prise de décision publique, une municipalité doit avoir accès à des informations fiables sur qui participe et sur quels sujets. C'est pourquoi, en 2022, nous investirons davantage dans la production de rapports détaillés et nous établirons des liens avec les plans stratégiques à long terme des collectivités locales. Nous enrichirons également les données de notre propre plateforme en ajoutant des sources externes, provenant à la fois de domaines publics et de données propres aux collectivités (selon leur consentement).

## Impactdoelen 2022



Objectifs d'impact 2022

**>500,000**

citoyens engagés



Participation

**>5,000**

projets



Pertinence

**>2,000**

décisions influencées



Curieux de découvrir le fonctionnement  
de notre plateforme ?

## CONTACTEZ-NOUS

[govocal.fr](https://govocal.fr)

[hello@govocal.com](mailto:hello@govocal.com)



Découvrez la  
plateforme  
avec l'un de nos  
spécialistes

Écrit et publié par Go Vocal SA - Boulevard Pacheco 34,  
1000 Bruxelles, Belgique - BE 0638.901.287  
[www.govocal.com/fr](https://www.govocal.com/fr)  
2024 Go Vocal

Tous droits réservés.

Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce  
soit sans l'autorisation de l'éditeur.

Pour les autorisations, veuillez contacter : [hello@govocal.com](mailto:hello@govocal.com)