

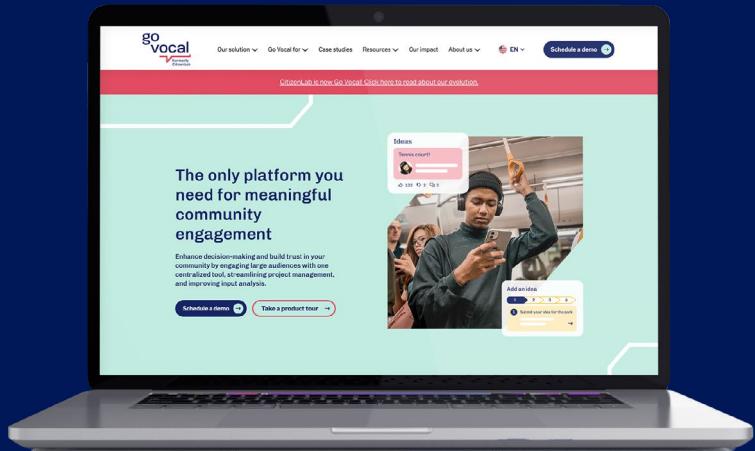
# 2022

## Bilan

Voici l'impact que nous avons eu ensemble en 2022



# 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 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 avions 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



**Wietse Van Ransbeeck**  
CEO & Co-Founder

# Réflexions sur 2022

La rédaction de notre rapport annuel d'impact est toujours un moment de réflexion crucial pour évaluer l'impact que nous avons eu sur notre organisation, les collectivités avec lesquelles nous travaillons, leurs habitants et la société en général. Nous sommes fiers de la croissance de notre communauté et de ce que nous avons accompli ensemble au cours de l'année écoulée !

En tant qu'entreprise, nous avons eu l'honneur d'être certifiés B Corporation en 2022. En cohérence avec notre mission, avec la manière dont nous menons nos activités, avec notre culture d'entreprise et nos valeurs, ainsi qu'avec la décision prise l'année dernière de passer notre code en open source, cette certification renforce l'idée que nous "passons de la parole aux actes" et nous oblige à garantir des pratiques environnementales, sociales et de gouvernance exemplaires.

En termes d'impact sur les collectivités, nous avons accueilli plus de 100 nouvelles collectivités dans notre communauté CitizenLab, et nous travaillons désormais dans plus de 20 pays. Dans l'ensemble de notre communauté, nous avons observé une augmentation significative du nombre moyen de projets de participation citoyenne par plateforme, ainsi qu'un renforcement des structures de collaboration en interne. Cela s'est traduit par un renforcement de la culture de la participation citoyenne et une augmentation de son adoption par les administrations et organisations locales. Plus de 1.000 fonctionnaires sont actifs chaque mois sur les plateformes de participation fournies par CitizenLab - une étape dont nous sommes particulièrement fiers !

Au cours de l'année à venir, nous souhaitons encore davantage inspirer nos clients avec de bonnes pratiques de participation citoyenne. Pour ce faire, nous prévoyons de développer des modèles et des méthodologies testées et approuvées, pour

les problématiques et les projets les plus urgents sur lesquels les collectivités travaillent. Nous souhaitons également continuer à renforcer l'échange de bonnes pratiques entre les collectivités avec lesquelles nous travaillons, en encourageant les échanges entre pairs au sein de notre communauté.

En ce qui concerne notre plateforme et ses fonctionnalités, nous voulons renforcer notre vision, qui consiste à proposer un espace centralisé complet, pour toutes les formes de participation citoyenne dans une ville ou un village donné. Au cours de l'année écoulée, nous avons élargi notre boîte à outils, en introduisant notre propre outil d'enquête, en rendant l'architecture de notre plateforme beaucoup plus flexible et en développant davantage nos capacités de création de tableaux de bord et de rapports. Pour l'année à venir, nous voulons nous concentrer sur la combinaison des approches en ligne et hors ligne, sur les outils de collaboration pour les administrateurs et sur l'intégration des autres outils externes, que les collectivités utilisent déjà.

C'est l'impact au niveau local qui nous motive particulièrement. Cette année, nous avons permis à plus de 200.000 citoyens de participer activement à des projets dans leurs villes et villages. Nous avons redoublé d'efforts, non seulement pour faire participer davantage de citoyens, mais aussi pour rendre les projets plus inclusifs. Avec l'introduction de notre tableau de bord de la représentativité, nous pouvons désormais aider les collectivités à évaluer le degré d'inclusion de chaque projet, sur la base des données démographiques locales. Cependant, nous reconnaissons qu'il nous reste encore beaucoup à faire dans les années à venir, pour que les collectivités ne se contentent pas d'écouter les voix les plus fortes en présence, mais créent les conditions d'une participation citoyenne équitable pour toutes et tous. Notre ambition multi-canal -qui consiste à combiner les canaux de participation en ligne et hors ligne pour permettre des projets de participation plus inclusifs -est un pas important dans cette direction!

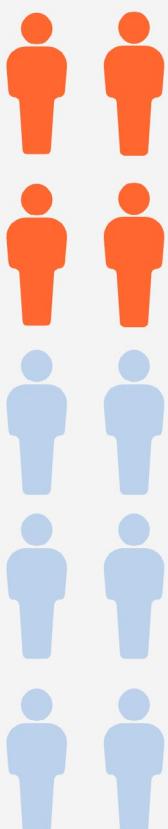
Travailler sur cette mission de gouvernance participative a été un cheminement incroyablement enrichissant, et nous sommes fiers de ce que nous avons accompli à ce jour. En réfléchissant à ce qui s'est bien passé et à ce qui aurait pu être mieux au cours de l'année écoulée, nous nourrissons notre détermination à relever les grands défis qui nous attendent, pour continuer à avoir un impact positif, avec les collectivités et les citoyens du monde entier.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Wim van Nieuwkerk".



# Le défi de la démocratie

La confiance dans nos gouvernements diminue depuis des années.  
Et pourtant, le désir de s'engager plus en tant que citoyen est en hausse !  
Comment pouvons-nous reconcilier les deux ?



En moyenne, seules

## 4 personnes sur 10

font confiance à leurs dirigeants, et seules 4 personnes sur 10 pensent qu'elles ont la possibilité d'exprimer leur opinion sur les décisions prises par les collectivités locales et qui ont un impact sur leurs habitants, selon le rapport de l'OCDE intitulé Building Trust to Reinforce Democracy.

Plus marquant encore, le rapport nous révèle que :

Seulement  $\frac{1}{3}$  des personnes interrogées pensent que leurs dirigeants vont vraiment prendre en compte les avis issus des consultations publiques

## Seules 4 personnes sur 10

considèrent que leur gouvernement serait enclin à améliorer un service, mettre en œuvre une idée innovante ou modifier la politique nationale en fonction des demandes des citoyens

De plus, le même rapport souligne qu'environ la moitié des démocraties du monde sont en déclin et que les notes attribuées aux gouvernements représentatifs au niveau mondial sont les mêmes qu'en 2001. Ce qui est problématique.

\* selon le rapport de l'OCDE intitulé Building Trust to Reinforce Democracy.

## Mais il y a de l'espoir !

Si la démocratie doit évoluer et innover au rythme et à l'échelle nécessaires pour répondre aux besoins croissants de nos collectivités, nous avons également besoin de plus de responsabilité et de transparence pour accroître la confiance, la collaboration et notre impact collectif. Les collectivités doivent devenir plus participatives, inclusives et efficaces, pour co-construire l'avenir de leurs collectivités avec leurs populations.

Cela se produit déjà dans le réseau de plus de 400 collectivités et organisations locales de CitizenLab, qui renforcent leur démocratie par la participation et la délibération. En utilisant notre plateforme de participation citoyenne en ligne, ces institutions souhaitent :

- **Atteindre un pourcentage plus élevé de leur population**, et les inclure dans leurs processus décisionnels
- **Créer une véritable culture de la participation citoyenne**, par laquelle les habitants, fonctionnaires et élus ont l'habitude de participer aux consultations pour influencer les décisions politiques
- **Garantir qu'un plus grand nombre de décisions politiques émanent des points de vue, besoins et préoccupations** de la population participant aux consultations publiques.

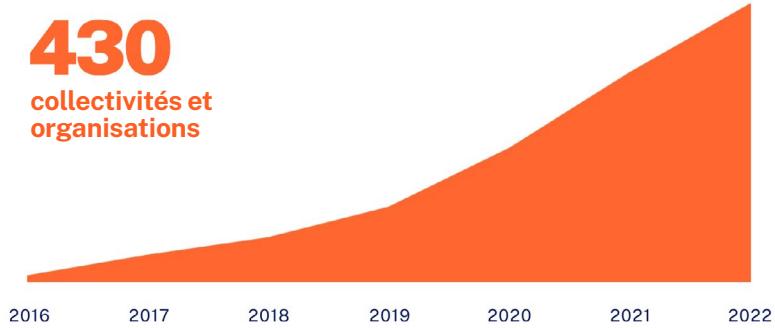
Rentrons dans le vif du sujet et regardons ensemble nos réalisations collectives de 2022.



# Les chiffres clés de 2022

À ce jour, CitizenLab a travaillé avec **430 collectivités et organisations** à travers le monde et, en 2022, nous avons accueilli plus de **100 nouveaux clients** dans notre réseau mondial. Merci à chacun de nos clients pour leur contribution à notre mission commune de rendre la prise de décision publique plus participative, inclusive et pertinente - nous ne pourrions pas le faire sans vous!

## Croissance de notre réseau



## Ce qu'en disent nos clients

Nos clients ont donné à CitizenLab la note de

**8.1/10**

## Notre réseau dans le monde





de nos clients affirment que la plateforme CitizenLab **leur a permis de faire participer plus d'habitants**



de nos clients affirment que la plateforme CitizenLab **leur a permis de traiter les collaborations de leurs habitants plus efficacement.**



CitizenLab est un espace centralisé avec toutes les données démographiques dont nous avons besoin pour servir notre engagement de représentativité de tous les quartiers de notre ville.

*J. Santoro, Director of Equity and Inclusion, Bethlehem (États-Unis)*



CitizenLab propose de nombreuses options, un support efficace, un réseau de pairs et un moyen simple et accessible à tous de participer à la vie publique. CitizenLab est un bon complément/amplificateur de la participation citoyenne hors ligne, que nous avions pratiquée jusqu'à présent. Ainsi, nous permettons à une population plus large (et potentiellement plus diversifiée) de s'exprimer et je pense que la plateforme est assez facile d'utilisation.

*Ma. Visser, Omgevingsmanager, Gemeente Den helder (Pays-Bas)*



Nous apprécions la modularité de l'outil et la réactivité des équipes !

*Matthieu Rios, Chargé de Mission implication citoyenne, Malaunay (France)*



De nombreuses opportunités de construire et de gérer de solides projets de participation citoyenne. De plus, la plateforme continue d'innover et de répondre à nos besoins au fur et à mesure.

*Annemie Lauwaert, Département de la participation et de l'inclusion, Ninove (Belgique)*

# Qu'en pensent les citoyennes et citoyens ?

Cette année, nous avons eu l'occasion de discuter avec plusieurs citoyens qui ont utilisé les plateformes CitizenLab proposées par différentes collectivités locales.

Voici quelques extraits très instructifs :



*Je suis quelqu'un d'introverti et timide. Je reste donc souvent derrière mon écran, mais cet événement [avec le Maire] m'a donné l'occasion d'aller à la rencontre des autres. C'est à cette réunion que j'ai entendu parler de la plateforme qu'ils utilisent pour recueillir les contributions des habitants. Et ça m'a vraiment été le déclencheur pour que je donne mon avis et puisse avoir une conversation avec des autres.*

***Un citoyen d'une ville de taille moyenne***



*Les échanges [sur la plateforme] ont été très respectueux, contrairement à ce que vous pouvez lire sur les réseaux sociaux, et constructifs. J'ai changé d'avis sur certains aspects du débat. Du moins, j'ai pu comprendre différents points de vue et avoir des conversations intéressantes.*

***Un citoyen d'une ville de taille moyenne***



*J'ai géré une soupe populaire, en même temps que je recevais de l'aide de cette même soupe populaire [...] Nous avons été sans abri, j'ai donc le sentiment de pouvoir parler au nom de certaines personnes ou, du moins, d'avoir une certaine compréhension du monde et du fonctionnement de nos sociétés.*

***Un citoyen d'une ville de taille moyenne***

# Que s'est-il passé d'autre en 2022 ?



**20+**

Nous avons été actifs dans  
20+ pays



**2.849**

projets ont été lancés via les  
plateformes CitizenLab



**1.978**

projets ont été menés à bien  
à travers le monde



**1.000**

En moyenne, 1.000 fonctionnaires  
ont utilisé notre plateforme  
chaque mois



**30.000**

En moyenne, 30.000 citoyens  
ont participé à des projets sur  
les plateformes CitizenLab  
chaque mois



# Que trouverez-vous dans ce rapport ?



## Qui sommes nous ?

Garants d'une participation en ligne sécurisée  
Certification B Corp  
Rassemblement international  
Impactathon

**p.14**



## Œuvrer pour notre mission

Plus de participation  
Plus inclusif  
Plus efficace

**p.24**



## Objectifs 2023

Quelle sera notre priorité

**p.35**



# Qui sommes nous ?

L'équipe de CitizenLab est composée de passionnés d'innovation, de technologie et de stratégie, engagés à faire entrer la démocratie dans le 21ème siècle.

Notre plateforme de participation citoyenne en ligne permet aux collectivités locales et aux organisations de consulter leurs habitants grâce à un outil centralisé, pour les enquêtes, la collecte d'idées, les budgets participatifs, la délibération et le partage d'informations. Ainsi, quand une ville élabore un plan de mobilité, construit de nouveaux espaces verts, développe l'apprentissage du numérique, ou quoi que ce soit d'autre, elle peut proposer des solutions pertinentes, durables, et orientées vers l'avenir pour tous les enjeux locaux. Comment? En puisant dans l'intelligence collective de ses habitants !

## Utiliser la technologie dans le bon sens

Au-delà des fonctionnalités de base de notre plateforme, nous pensons que l'intelligence artificielle (AI) peut et devrait être utilisée pour le bien commun. Avec l'aide de la technologie de traitement du langage naturel (NLP), notre plateforme répond à la terminologie du secteur public dans plus de 10 langues. Elle scanne des mots-clés à travers les contributions citoyennes et les commentaires partagés sur un projet et les filtre, range et groupe, pour obtenir une cartographie visuelle claire des sujets les plus importants pour les citoyens. Onze tool scant feedback uit de community op trefwoorden en sorteert, filtert en groepeert deze input om de belangrijkste onderwerpen duidelijk visueel weer te geven.

Notre outil a été utilisé par plus de 400 collectivités et organisations à travers le monde, leur permettant de traiter plus de 10 000 contributions citoyennes chaque mois. C'est beaucoup de données, qui vont dans le bon sens !

## Garants d'une participation en ligne sécurisée

En tant que fournisseur de plateforme de participation citoyenne en ligne, nous savons que la sécurité, la sûreté et la confidentialité jouent un rôle essentiel dans l'instauration de la confiance entre les collectivités, les organisations et les citoyens. Nous avons donc décidé de passer de la parole aux actes, et de travailler avec des auditeurs tiers pour nous assurer que nos processus de sécurité et de confidentialité des données répondent aux normes internationales les plus strictes. En effet, la confidentialité des données est au cœur de notre activité !

Nous avons suivi deux processus de certification rigoureux de notre système de sécurité et avons reçu en 2022 :





## Certification B Corp

Chez CitizenLab, l'impact n'est pas une simple réflexion secondaire : c'est un élément constitutif de notre activité. Nous sommes fiers d'avoir obtenu cette année le statut de "Certified B Corporation" et de rejoindre une communauté d'acteurs du changement, qui travaillent ensemble pour relever les défis sociaux et environnementaux les plus importants.

Mais que signifie exactement B Corp ? Les B Corps sont des entreprises à but lucratif qui poursuivent une mission, qui cherchent à équilibrer objectifs et profits, tout en réinventant avec audace le rôle que jouent les entreprises dans la société. Plus concrètement, les B Corps répondent aux normes élevées de B Lab en matière d'impact social et environnemental, en s'engageant clairement dans la gouvernance par toutes ses parties prenantes et en faisant preuve de responsabilité et de transparence.

B Lab est un organisme à but non lucratif qui mesure les performances sociales et environnementales d'une entreprise par rapport aux normes du B Impact Assessment (BIA). Le processus de certification considère l'entreprise dans son ensemble et examine comment elle crée de la valeur dans cinq domaines clés : la gouvernance, les employés, les clients, la collectivité et l'environnement. Pour être certifiée, une entreprise doit respecter -et ce, de façon durable- des normes élevées en matière de transparence, de responsabilité et de performances sociales et environnementales.

Aujourd'hui, il existe plus de 5 000 entreprises certifiées B Corp dans plus de 80 pays et dans plus de 150 secteurs d'activité, et nous sommes fiers de rejoindre leurs rangs !

Notre score B Corp est

**87.7**



Nous avons également été classés dans la liste des 100 Meaningful Business de cette année, qui célèbre les dirigeants associant profit et raison d'être, pour contribuer à la réalisation des objectifs mondiaux des Nations unies !

# Rassemblement international

Chaque année, nous réunissons notre équipe internationale de CitizenLab-ers pour nous (re)connecter autour de notre raison d'être. En tant qu'entreprise décentralisée avec des collaborateurs basés dans 17 pays, se (re) connecter signifie apprendre à connaître ses collègues de tous les continents, trouver de l'inspiration par des formations externes et des ateliers collectifs internes, et passer de bons moments ensemble au passage !

Bien sûr, nous prenons régulièrement le temps de nouer des liens lors de rencontres occasionnelles autour de déjeuners, dans le cadre d'ateliers d'équipe à notre siège à Bruxelles, et en participant à notre Impactathon (i-e un hackathon pour l'impact, nous y reviendrons dans la partie suivante) au milieu des bois de Dinant, en Belgique.





Compte tenu de la dimension internationale de notre équipe, le fait de se réunir une fois par an pour se retrouver et échanger des idées a une valeur inestimable. Toutefois, nous avons également conscience que les déplacements nécessaires pour un événement de cette ampleur ne vont pas dans le sens de notre engagement en matière d'action climatique.

Nous avons donc décidé de compenser l'impact écologique des déplacements liés à notre événement, qui s'élève à 25 tonnes de CO<sub>2</sub>, en faisant un don au Climate Change Fund (CCF) pour contribuer à leur mission d'atteindre un niveau d'émissions de CO<sub>2</sub> nulles à l'échelle mondiale de façon durable.

Le rassemblement d'une semaine a également été alimenté par des repas locaux et biologiques, l'utilisation collective des transports en commun une fois sur place et des cadeaux écologiques, tels que des gourdes réutilisables. Petit à petit, nous nous engageons à contribuer à l'action climatique !



## Impactathon

“

*Lorsqu'un groupe de personnes intelligentes et innovantes se réunit, des choses étonnantes se produisent. L'Impactathon nous a vraiment montré qu'il y a une grande passion dans toute l'organisation pour construire des outils de participation efficaces pour tous les citoyens.”*

*Rabi Wilson,  
Government Success UK*

L'impact social est au cœur de la mission de CitizenLab, et année après année, il donne du sens et de la motivation à notre équipe. Une fois par an, nous aimons prendre un peu de recul pour considérer l'ensemble de notre action et s'inspirer des autres acteurs du secteur, puis nous plonger collectivement dans une réflexion aussi audacieuse que possible, sur la façon dont nous pouvons contribuer à l'évolution de la démocratie participative (en ligne). Pour nous préparer à 2023, nous avons donc organisé un Impactathon en interne (c'est-à-dire un hackathon pour l'impact) lors de notre événement d'équipe international annuel.

Nous avons commencé par une question simple : **Quels sont les défis à relever pour rendre la démocratie plus : participative, inclusive, et efficace ?**

Au cours de : 2 jours, 5 défis, 2 ateliers





Nous nous sommes demandés  
comment nous pourrions :

**1**

**2**

**3**

**4**

**5**

Renforcer  
la confiance  
entre les ci-  
toyens et leurs  
collectivités

Accroître  
l'influence des  
citoyens sur  
les décideurs

Construire  
des systèmes  
propices à la  
discussion,  
aux débats  
constructifs et  
à la recherche  
de consensus

Contribuer  
à des  
démocraties  
plus plural-  
istes

Aider les  
institutions  
publiques à  
puiser dans  
le savoir-faire  
de la majorité  
et non de la  
minorité

Nous avons passé du temps à imaginer ensemble et à construire des prototypes de solutions. Dans un véritable esprit de participation, chacune de nos cinq équipes de hackathon a présenté son idée pour relever le défi et nous avons tous voté pour la solution la plus pertinente. Cette solution est actuellement en cours de développement par notre merveilleuse équipe, et sera annoncée courant 2023 !

**Et d'ailleurs, qui se cache derrière tout ça ?**



# Notre équipe et notre conseil d'administration

CitizenLab est composé d'une équipe dévouée d'innovateurs, de visionnaires et de faiseurs qui s'engagent à faire entrer la démocratie dans le XXI<sup>e</sup> siècle.

## En 2022, notre équipe :



compte plus de **26 nationalités** dans **17 pays**



**24 langues** parlé au sein de notre équipe



Nous sommes fiers d'avoir un **50:50** équi-libre hommes-femmes dans notre équipe



**50% des employés** ont choisi d'investir personnellement dans CitizenLab



environ **10 % de son temps** à des projets personnels d'intérêt social



## Merci à tou(te)s les collaboratrices et collaborateurs qui ont contribué à la mission de CitizenLab en 2022 !



Adrien Dessy	Eva Rozsa	Luuc van der Zee
Alexander Rhyllitski	Firdaouss Rian	Lucas Mathis
Alexandra Chandran	Francisco Pensa	Malak Chabar
Alexandros Mexas	Frankie Mercedes	Marius Pui
Alice Marquet	Hugo De Brouwer	Mathilde Tournoux
Aline Muylaert	Ilona Lodewijckx	Mélissa Martinay
Amanda Anderson	Irene Pedruelo	Natalie Ricklefs
Amanda Rotella	Isabela Sacramento	Nelise Doornenbal
Amir Bolouryazad	Iva Kopraleva	Pablo Solana
Andrea Conway	James Aung	Pedro Saramago
Arian Pasquali	James Speake	Philipp Preß
Audrey Marty	Jelena Gregorius	Rabi Wilson
Ben Fraser	Jeroen Van Ransbeeck	Sara Boisseau
Ben Gordon	Jesse Winkelaar	Sébastien Hoorens
Billy Trakas	Joost Vandenbroele	Sébastien Levoir
Brent Guffens	Jorit Hajema	Simon Floré
Charlotte Lot Schuringa	Karel Verhaeghe	Simon Tharby
Chrysann Sutton	Kathleen Wächter	Sören Fillet
Claire Tobback	Kevin Rupidera	Stijn Zwarts
Dan Keane	Koen De Hondt	Tomas Deron
Edwin Kato	Koen Gremmelprez	Vanja Pantic
Emile Heymans	Kristofer Peterson	Wietse Van Ransbeeck
Emily Horton	Lien Carton	Yasmina Asrarguis
Eva Mayer	Lora Botev	Yaesul Choi
		Yuri Martens



## Et merci à notre conseil d'administration pour ses conseils avisés tout au long du parcours de Citizenlab !

Wietse Van Ransbeeck (co-founder)      Olivier de Duve  
Aline Muylaert (co-founder)      Nico Cras  
Koen Gremmelprez (co-founder)      Beth Noveck  
Jan Verbeke

---

## Nos partenaires

Nous nous associons à des personnes et des organisations pour partager notre mission de renforcement de la démocratie par la participation citoyenne. En 2022, nous avons accueilli des partenaires en Suède, en Turquie et en Norvège au sein de notre réseau mondial croissant d'acteurs du changement des collectivités et de champions de la démocratie :

Merci à tous nos partenaires qui contribuent à diffuser la démocratie participative via CitizenLab au :

### Brésil

Bruno Gomes and Regina Egger Pazzanese

### Chili

Pablo Valenzuela, Magdalena Gatica Montero, Marcela Ayarza, Sebastián Brito, and Francisca Lisbona

### Danemark

Søren Kielgast

### Mexique

Greta Rios and Lorena Vargas

### Pologne

Artur Kacprzak

### Serbie

Goran Segedinac

### Suède

Henrik Challis and Ylva Hamp

### Türkiye

Levent Koç and Lider Kara

### Norvège

Ann-Heidi Paulsen Orvik



# Œuvrer pour notre mission

La mission de CitizenLab est de rendre la prise de décision publique plus participative, inclusive et pertinente.

En 2021, nous avons eu un impact considérable sur la participation au processus décisionnel (consultez notre rapport d'impact 2021). Cette année, nous sommes heureux de vous annoncer que nous avons fait encore mieux, notamment dans deux domaines :

### Rendre la prise de décision **plus inclusive** :



sur 7

### Rendre le processus décisionnel **plus efficace** :

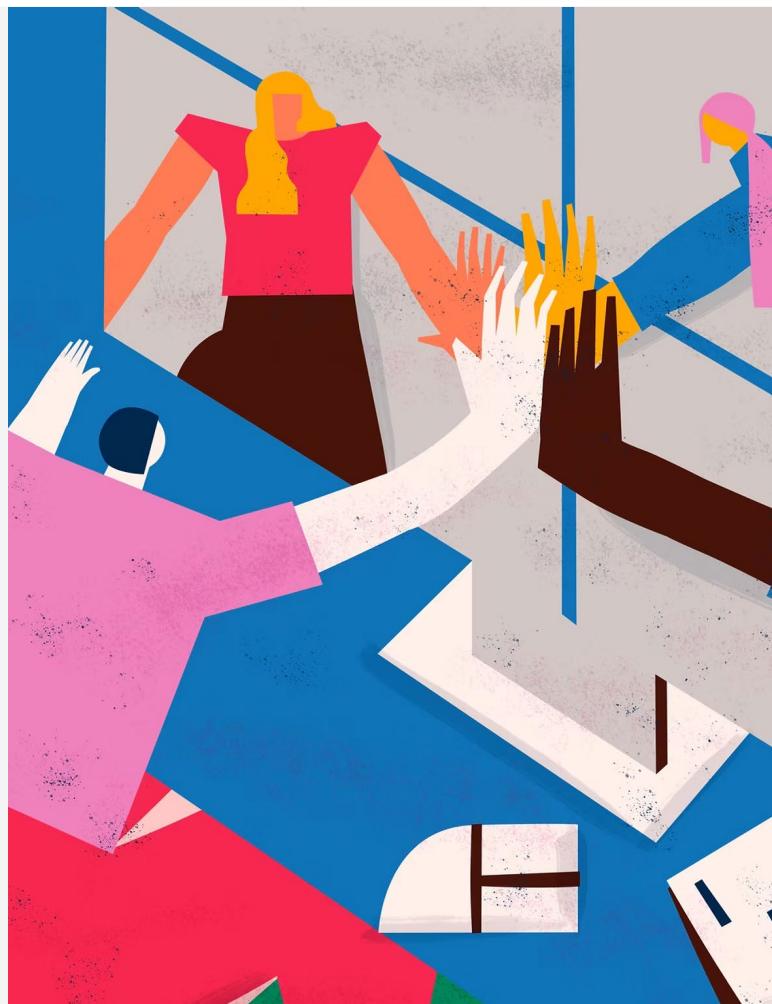


sur 7

Regardons de plus près les projets clés dans les trois dimensions de notre mission, pour mieux comprendre l'impact positif de CitizenLab cette année.

## Plus de participation

L'impact de CitizenLab commence par l'augmentation des niveaux de participation. Lorsqu'une collectivité choisit de consulter, d'impliquer, de collaborer ou de responsabiliser ses habitants par le biais de la participation citoyenne, nous veillons à ce que les citoyens aient véritablement la possibilité de participer, mais aussi à ce que les projets et les contributions soient de bonne qualité, et enfin à ce que la participation influence réellement l'agenda politique.

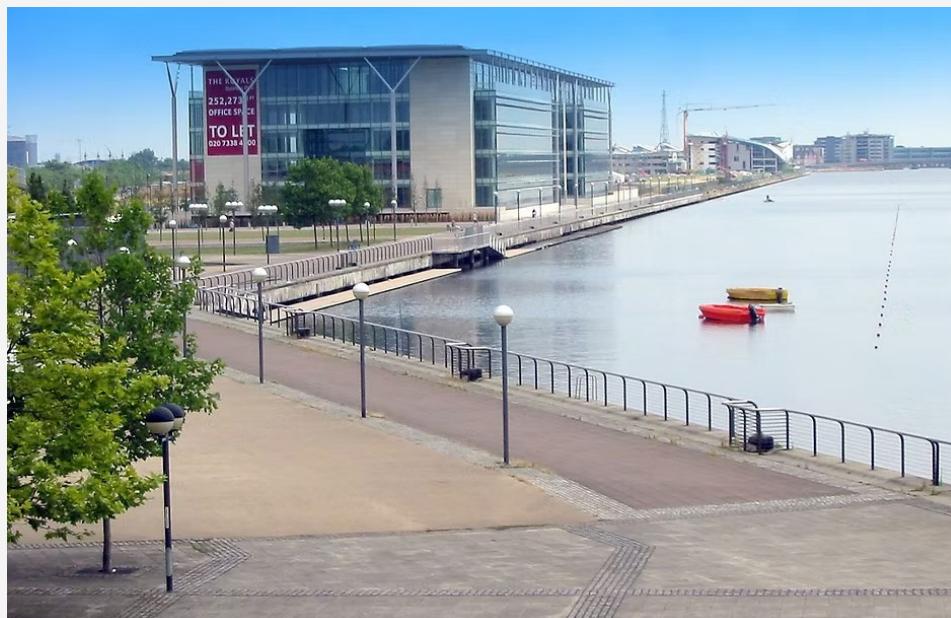


## Pour aller plus loin

L'un des moyens de rendre le processus décisionnel public plus participatif consiste à déplacer le pouvoir et à partager la définition de l'agenda politique avec les citoyens. C'est ce qu'a fait Newham, l'un des arrondissements les plus grands et les plus mixtes de Londres au Royaume-Uni, en créant des conseils de quartier pour identifier les priorités pour les quartiers, par le biais de la première assemblée permanente de citoyens constituée par tirage au sort en Angleterre. La consultation était ouverte à tous les habitants, qui étaient invités à soumettre des idées de projets. Pour toucher le plus grand nombre de personnes possible, Newham a combiné les réunions en personne avec des initiatives en ligne.

### Hier is een overzicht van wat ze hebben bereikt:

- Plus de **8.600 participants** sur leur plateforme
- **510 participants** en moyenne dans chacun de leurs **8 groupes de travail de quartier**
- Une moyenne de **26 propositions par quartier**, avec une moyenne de **153 commentaires**
- **82 projets** ont été sélectionnés, soit environ **10 par quartier**
- Le conseil municipal a alloué des fonds pour les propositions - **25.000 £** par quartier au premier tour, et **100.000 £** par quartier au second tour



Newham (London), Royaume-Uni

[En savoir plus sur le processus participatif de Newham pour identifier les priorités locales.](#)

## Entendu ailleurs



“

*J'ai été surpris de voir combien de participants à la réunion plénière sont rentrés directement chez eux et ont poursuivi le débat en ligne. Plusieurs [citoyens] ont pris l'initiative de répondre et de commenter les messages d'autres citoyens. Cela fonctionne vraiment bien et nous aimerions continuer à travailler dans ce sens sur d'autres sujets.*

**Rie Kjellerup Eigtved, consultante auprès de la municipalité de Rudersdal, au Danemark**

## En chiffres

Charenton-le-Pont, dans le Val-de-Marne, a fait participer ses habitants à ses réflexions sur la mobilité et le développement durable, en lançant une grande consultation en ligne sur son plan vélo. La consultation citoyenne, qui a rassemblé plus de



**650**  
participants actifs et

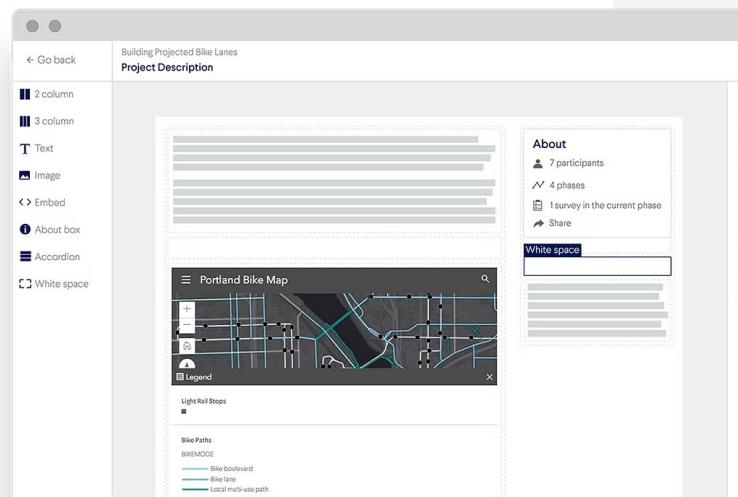
**1,200**  
visites sur la plateforme

a permis d'identifier des aménagements et de nourrir le plan vélo communal.



## Des solutions évolutives

Cette année, nous avons ajouté une fonctionnalité de **création de contenu** pour permettre aux administrateurs de la plateforme de personnaliser davantage les projets, par exemple en ajoutant des options interactives, telles que des cartes et des visualisations de données. Les collectivités peuvent ainsi faire preuve de plus de créativité dans la présentation des projets à leur population, ce qui contribue à augmenter les taux de participation.



## Plus inclusif

Par le passé, beaucoup de citoyens avaient du mal à participer aux projets de consultation, qui ne tenaient souvent pas compte des horaires de travail variés, des responsabilités familiales, de la barrière de la langue et d'un large éventail d'autres obstacles du quotidien. Cela se traduisait souvent par l'absence de prise en compte de la diversité des points de vue des citoyens dans le processus de décision. Chez CitizenLab, notre travail a un impact positif sur l'engagement d'un plus grand nombre de personnes, en touchant plus de groupes représentatifs de la population dans tous les projets, en révélant des besoins et des intérêts jusqu'alors ignorés et en développant les connaissances civiques des citoyens. Pour ce faire, nous permettons à la participation citoyenne de se faire en ligne, pour aller à la rencontre des gens là où ils se trouvent -chez eux, sur leur téléphone, et loin des barrières traditionnelles qui les empêchaient auparavant de participer.

## Pour aller plus loin

Un schéma directeur définit la vision et les activités qui vont faire l'objet d'investissements pour le développement d'une ville dans les 20 prochaines années. Au cours de l'élaboration de son dernier schéma directeur, la ville de Seattle, aux États-Unis, a constaté qu'elle recueillait principalement les avis de groupes et de personnes déjà habitués au processus de planification et jouissant d'un accès au pouvoir, aux ressources et aux équipements. C'est pourquoi, en 2022, l'inclusion et l'équité étant la priorité absolue, le bureau de la planification et du développement de la collectivité (OPCD) a entrepris d'intégrer et d'amplifier les voix des groupes habituellement sous-représentés. Étant donné que 95 % de la population a accès à l'internet à domicile, pour toucher les citoyens là où ils se trouvent et pour réduire les obstacles à la participation, l'OPCD a décidé d'utiliser la participation en ligne pour son projet.

Résultat : le schéma directeur tiendra compte des commentaires et des propositions des participants.

Seattle, États-Unis



[En savoir plus sur l'approche inclusive de Seattle en matière de participation citoyenne \(en anglais\).](#)



**Voici un aperçu de la portée de leur plateforme au sein de la collectivité :**

- **1,930 utilisateurs enregistrés au total**
- Plus de **18.000 pages consultées** par les habitants de Seattle
- **2.348 participants** à la première enquête, qui était disponible en **7 langues**
- **3 priorités définies par la population** : disponibilité et accessibilité des logements, transport et mobilité, climat

## Entendu ailleurs



*L'équité dans la participation citoyenne ne se fait pas toute seule ! Les élus, les urbanistes et les spécialistes de la participation doivent être proactifs et volontaires dans leurs efforts. Cela signifie qu'il faut repérer les populations qui sont souvent exclues du débat et les contacter là où elles se trouvent. Des partenariats avec des institutions locales et des associations existantes peuvent être une bonne solution lorsqu'on a des ressources limitées.*

*Samantha Yannucci, directrice de la planification et du développement de la collectivité de KO Consulting of Ombud, dans la ville américaine de Struthers, Ohio*

## En chiffres

La municipalité de Saint-Hubert, en Belgique, souhaitait consulter ses habitants sur le futur de la gestion de son réseau d'eau et visait un taux de participation de 10 %. Ne disposant que de 7 jours pour mener cette consultation, elle a lancé un projet sur sa plateforme numérique, en espérant une diffusion plus large. Au final,



**20%**

**de la population a participé et a voté à**

**90%**

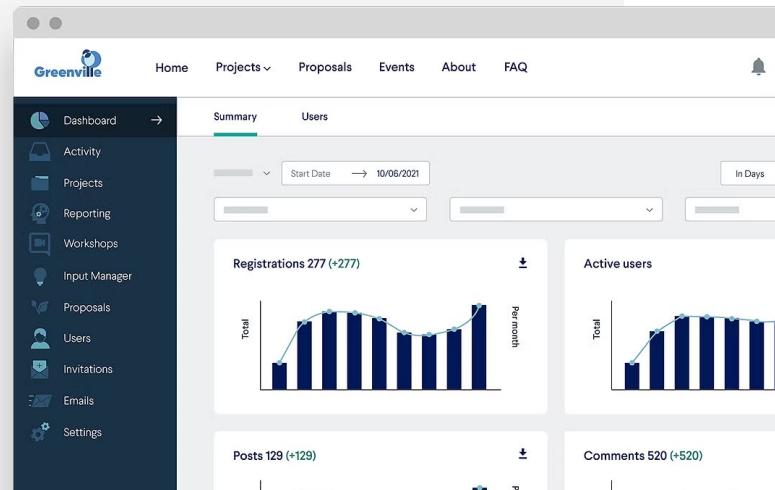
**pour la poursuite de la gestion municipale**

C'est ce qu'on appelle une consultation efficace et inclusive !



## Des solutions évolutives

Cette année, nous avons lancé **notre tableau de bord de la représentativité**, qui donne aux collectivités locales un aperçu de la répartition démographique des participants sur leur plateforme, par rapport à la population totale de leur collectivité. Montrer à quel point les projets de participation citoyenne sont représentatifs change la donne, et nous sommes l'une des premières plateformes à mettre en évidence l'inclusivité dans les rapports de projets.



## Plus efficace

Que les collectivités lancent des projets de participation citoyenne et que les citoyens y participent, c'est une chose. Mais lorsqu'il s'agit de prendre des décisions publiques vraiment pertinentes, nous souhaitons que les contributions et les commentaires des participants soient traités efficacement, que des retours soient faits aux citoyens, et que les décideurs tiennent compte des propositions lorsqu'ils élaborent leurs politiques.



## Pour aller plus loin

La ville de Louvain, en Belgique, souhaite devenir plus verte et plus respectueuse de son environnement. Très concrètement, Louvain entend devenir une ville neutre sur le plan climatique et intelligente d'ici

2030. Elle a donc lancé une campagne et demandé à sa population de proposer des idées pour plus de végétation et moins de béton dans sa ville. À l'aide de la fonction de cartographie de leur plateforme de participation citoyenne en ligne, ils ont demandé aux habitants d'indiquer les endroits les plus propices à de tels aménagements. Les résultats ?

## Voici un aperçu de leur réussite :

- Plus de 300 résidents ont participé
- 139 idées au total ont été proposées et ont fait l'objet de plus de 770 votes
- 8 idées ont été retenues par le jury, et la municipalité a annoncé les idées gagnantes dans une vidéo sur son site Internet.

Après la clôture du projet, la municipalité a invité les participants à continuer à réfléchir sur le sujet, en octroyant des fonds publics pour des aménagements tels que l'installation de toits végétalisés et de réservoirs d'eau de pluie et en proposant des arbres et des plantes à prix réduit pour les installations privées chez les habitants.



[En savoir plus sur  
la manière dont  
la participation  
citoyenne  
de Louvain  
a influencé  
les décisions  
\(uniquement en  
néerlandais\)](#)

Louvain, Belgique

## Entendu ailleurs



“

*En considérant l'avenir sous un angle différent, nous avons identifié les opportunités et les défis pour développer ensemble un avenir qui soit plus durable et qui prenne en compte un certain nombre d'incertitudes. Nous avons envisagé cet avenir dans le cadre d'un vaste projet [de participation citoyenne] par lequel plus de 3 000 citoyens ont posté plus de 700 idées et commentaires. Cela nous a donné une idée de leurs priorités. Cette vision de long terme ancrée et soutenue par la population a inspiré ensuite des propositions pour la mobilité en Flandre. Sur la base de toutes ces idées, nous avons conçu une vision à long terme tournée vers l'avenir !*

***Lydia Peeters, MMinistre flamand de la mobilité et des travaux publics, en Belgique***

---

## En chiffres

L'accord d'Escazú est le premier traité environnemental en Amérique latine et dans les Caraïbes. Pour élire les représentants de cet accord, la CEPAL (Commission économique des Nations unies pour l'Amérique latine et les Caraïbes) a mis au point un nouveau mode d'élection en utilisant sa



plateforme CitizenLab. Les citoyens ont pu s'informer sur l'accord et les candidats directement sur la plateforme

**et en novembre**

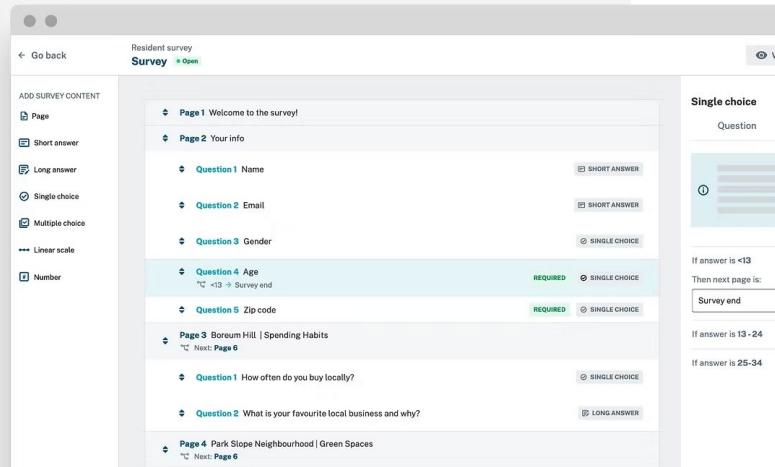
# 2,000

**participants ont voté sur la plateforme  
pour élire leurs représentants**

Pour clôturer le projet, la CEPAL a partagé les résultats finaux de l'élection par une infographie et a inclus un rapport d'élection complet à télécharger en anglais et en espagnol. Une excellente façon de clôturer le projet !

## Des solutions évolutives

Cette année, nous avons ajouté une fonctionnalité de **création d'enquête** sur la plateforme. Les collectivités et les organisations peuvent désormais créer des questionnaires à réponses courtes, longues, chiffrées, à choix multiples, à choix unique ou à échelles linéaires, sans jamais quitter notre plateforme sécurisée, et les résultats peuvent être visualisés et téléchargés en temps réel.



The screenshot shows a survey creation interface with the following details:

- Title:** Resident survey
- Survey Type:** Survey (Open)
- Questions:**
  - Page 1:** Welcome to the survey!
  - Page 2:** Your info
    - Question 1:** Name (Single choice, Short answer)
    - Question 2:** Email (Single choice, Short answer)
    - Question 3:** Gender (Single choice)
  - Page 3:** Boreum Hill | Spending Habits
    - Question 1:** How often do you buy locally? (Single choice, Long answer)
    - Question 2:** What is your favourite local business and why? (Single choice, Long answer)
  - Page 4:** Park Slope Neighbourhood | Green Spaces
    - Question 1:** Next: Page 6 (Single choice, Long answer)
- Conditional Logic:**
  - If answer is <13: Then next page is: Survey end
  - If answer is 13-24: Survey end
  - If answer is 25-34: Survey end



# Objectifs 2023

Après un temps de réflexion nécessaire, nous avons défini avec enthousiasme nos objectifs pour l'avenir. Voici un aperçu de ce qui nous attend pour 2023 !

Merci de nous avoir accompagnés dans ce retour sur l'année 2022 ! Toute notre équipe a pris le temps d'évaluer ce qui s'est bien passé, ce qui aurait pu être mieux fait, et comment nous pouvons contribuer encore davantage au secteur de la démocratie participative en 2023. Quels sont donc les principaux objectifs que nous nous sommes fixés ?

## En 2023, nous souhaitons :



Héberger un plus grand nombre de projets par plateforme de participation citoyenne, pour que les citoyens puissent participer en permanence



Accompagner les collectivités dans la réalisation de projets à forte participation, afin qu'ils puissent instaurer une véritable culture de la participation citoyenne au sein de leurs équipes et de leur population



Encourager les projets dans un plus grand nombre de domaines politiques, afin que les citoyens puissent se prononcer sur différents sujets et apporter leur expertise de diverses manières



Proposer de nouvelles façons de combiner la participation en ligne et hors ligne, pour toucher davantage de personnes et garantir des processus de participation plus inclusifs

Nous pensons que ces objectifs nous aideront à mobiliser 500 000 citoyens en 2023 ! Nous sommes enthousiastes à l'idée de continuer à rendre la prise de décision publique plus inclusive, participative et pertinente, aux côtés de notre équipe et de notre réseau de clients, et d'accueillir d'autres personnes passionnées dans cette communauté en pleine expansion.

## À toutes celles et tous ceux qui ont contribué jusqu'à présent :

Thank you! Merci! Danke! Bedankt! Gracias!

Благодаря ти! Tak! Obrigado! Obrigada! متشکرم! Дзякуй! Hvala!  
Grazie! Teşekkürler! شکرًا!



Curieux de découvrir le fonctionnement  
de notre plateforme ?

## CONTACTEZ-NOUS

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