

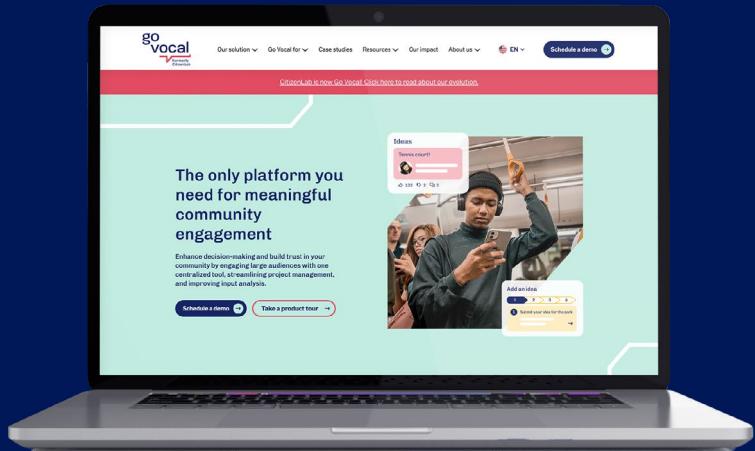


2023

Bilan de l'année

L'impact que nous avons eu
ensemble en 2023

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
PDG et Co-Fondateur

Rétrospective 2023

2023 a été une année d'innovation démocratique, tant pour notre produit que pour les collectivités avec lesquelles nous travaillons de par le monde.

C'était une des années les plus importantes en termes de développement de produit depuis nos débuts en 2016..

Avec la sortie de 23 fonctionnalités pensées et co-construites autour des retours de nos clients, je suis fier de la plateforme de participation robuste que nous offrons.

En 2023, nous nous sommes attachés à tenir notre engagement de soutenir une participation inclusive et représentative, tout en apportant plus de flexibilité à notre offre grâce à de nouvelles fonctionnalités telles que le Formulaire de contribution flexible (pour un crowdsourcing d'idées plus personnalisé), et en passant d'une solution numérique à une solution qui allie le hors ligne et en ligne grâce à des fonctionnalités telles que le Phygital (qui permet de retranscrire un formulaire papier lors d'enquêtes ou de projets d'idéation vers la plateforme numérique par un simple scan).

La participation n'est utile que si elle a un impact sur les décisions et les politiques publiques, et bien qu'il y ait encore des progrès à faire dans le secteur de la GovTech, l'équipe de CitizenLab a fait de grands pas. En 2023 nous avons introduit de nouvelles fonctionnalités telles que notre Constructeur de rapport et un Assistant d'IA générative pour aider à obtenir des informations plus rapidement et rendre la rédaction de rapports plus facile. Par le passé, nous utilisions l'IA principalement pour regrouper et résumer des données. Cette année marqué un tournant

passionnant vers des développements permettant de pousser l'IA plus loin en facilitant encore plus l'analyse de données et en "vérifiant" les contributions récoltées.

À mesure que notre technologie évolue, je suis particulièrement enthousiaste quant à l'impact qu'elle peut avoir, notamment en mettant en avant la participation et la valeur ajoutée que celle-ci représente pour les décideurs. Compte tenu des fonctionnalités que nous avons sorties en 2023, je pense que nous avons atteint un stade où nous allons pouvoir nous concentrer davantage sur l'accompagnement de nos clients dans la meilleure utilisation possible de ces fonctionnalités.

Par exemple, nous avons récemment travaillé en étroite collaboration avec la ville de Copenhague pour mettre en œuvre notre fonctionnalité de Propositions, qui permet une participation ascendante. Elle a non seulement été mise en œuvre, mais la ville et ses décideurs ont été les premiers à utiliser la participation ascendante comme stratégie de lancement pour construire une communauté d'utilisateurs et encourager une participation robuste - ils espèrent atteindre jusqu'à 20 000 habitants par le biais de cette initiative au cours de la première année et demie !

En plus de soutenir les initiatives de participation novatrices de nos clients, nous avons également élargi notre réseau et accueilli notre 500e collectivité, le comté de Montgomery (États-Unis) !

Il est passionnant de voir la vague participative et notre réseau continuer à se développer. Nous nous réjouissons de pouvoir mettre en œuvre et développer davantage l'impact de la participation sur la prise de décision publique dans les années à venir.

Nous avons beaucoup appris cette année, et nous sommes confiants que 2024 sera une année de transformation pour la démocratie à l'échelle mondiale. Je pense qu'en partageant nos expériences et nos apprentissages, nous pouvons collectivement contribuer à façonner un avenir plus dynamique et plus inclusif pour la démocratie. Rejoignez-nous dans cette exploration et participez au renforcement de la démocratie.



Accompagner les collectivités à faire de la participation un élément central

Depuis dix ans, la participation citoyenne gagne de plus en plus de terrain, avec des plateformes participatives qui font leur apparition pour rendre les démarches participatives plus accessibles. En 2023, nous avons vu une réelle évolution vers des processus plus participatifs et une véritable influence des citoyens sur la prise de décision. De l'augmentation du nombre d'assemblées citoyennes à l'adoption de nouvelles technologies pour faire participer plus massivement, gouvernements et collectivités ont montré qu'ils étaient prêts à intégrer l'expertise des citoyens dans leur processus de prise de décision.

- À l'échelle mondiale, les assemblées citoyennes ont joué un rôle déterminant en formulant des recommandations sur des sujets de société clés tels que la fin de vie. De même, à l'échelle locale, les municipalités ont de plus en plus tendance à s'appuyer sur les connaissances de leurs habitants pour résoudre.
- Dans le but d'atteindre un plus grand nombre de personnes et de faire de “l'aller vers”, un tiers des processus participatifs organisés en 2022 et 2023 étaient hybrides (délibérations en ligne et en personne) (source).
- L'engouement pour la participation, tant de la part des citoyens que des collectivités, a continué de croître en 2023. En effet, le classement de People Powered, dans lequel notre plateforme est classée en 2e position, comptait pas moins de 55 outils participatifs.
- En décembre, la Commission européenne a adopté des recommandations visant à renforcer la participation des citoyens et de la société civile dans l'élaboration des politiques publiques dans tous les États membres de l'UE et à tous les niveaux de gouvernement.

Les chiffres clés de 2023



21

Nombre de pays dans lesquels nous avons travaillé



3,061

Nombre de projets lancés sur l'ensemble des plateformes en 2023



2,788

Nombre de projets achevés sur l'ensemble des plateformes en 2023



1,040

Nombre moyen d'agents utilisant les plateformes chaque mois



21,470

Nombre moyen de membres actifs de la communauté utilisant la plateforme chaque mois

Que trouverez-vous dans ce rapport ?



Qui sommes-nous?

Fonctionnalités publiées en 2023

Réunions d'équipe

Certifications

Notre équipe et notre conseil d'administration

p.10



Oeuvrer pour notre mission

Projets les plus populaires

Méthode d'engagement la plus populaire

Tendances en matière de participation

Prise de décision avec la contribution des résidents

p.20



Cap sur 2024

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

En 2023, notre équipe a mis l'accent sur l'amélioration de notre produit tout en stimulant l'inclusivité et l'excellence opérationnelle.

Nous avons sorti 23 nouvelles fonctionnalités !

En 2023, nous avons donné une importance toute particulière à la voix de notre réseau de clients et des citoyens en utilisant leurs retours pour façonner notre feuille de route produit. En combinant ces retours et les tendances du secteur, nous nous assurons que nos développements sont au plus proche des besoins et attentes des praticiens de la participation. Les développements produit de cette année se sont concentrés sur quelques points clés, notamment :



L'excellence opérationnelle

pour s'assurer que les collectivités occupées et avec des ressources limitées puissent maximiser leur efficacité et leur impact avec l'aide de la technologie.



Par exemple, nous avons constaté que notre version augmentée de la fonctionnalité Événements a contribué à stimuler la participation : 54 % des participants à un événement n'avaient jamais contribué à une consultation de leur ville auparavant, et 46 % ont contribué à d'autres projets par la suite ! C'est le résultat de plusieurs mises à jour telles que la simplification des inscriptions, une promotion plus efficace des événements, et une communication plus ciblée avec les inscrits.



La flexibilité

pour que les collectivités puissent créer des projets et des pages qui correspondent à leur contexte spécifique.

Nous avons également introduit la participation anonyme vérifiée, ajouté des méthodes de vote et renforcé le suivi des échanges sur notre plateforme. Ces nouveaux développements et améliorations sont essentiels pour répondre aux besoins des citoyens à différents stades de leur parcours participatif, qu'ils s'intéressent tout juste à un sujet ou qu'ils soient prêts à voter activement sur une question.



La diminution des barrières à la participation

en offrant aux citoyens des moyens de participer plus facilement et de construire des expériences participatives sur le long terme.



Irene Pedruelo
Responsable Produit



Nous nous efforçons d'allier les événements et les consultations en renforçant nos mécanismes de collecte de données hors ligne/en ligne, grâce à des fonctionnalités telles que Phygital, qui permet de retranscrire les contributions de citoyens faites hors ligne en informations exploitables en ligne grâce à la technologie de reconnaissance optique des caractères (OCR). Désormais, la participation en ligne et hors ligne peuvent facilement faire partie de l'analyse, du rapport et de la prise de décision !



Irene Pedruelo
Responsable Produit



L'impact sur la prise de décision pour s'assurer que les efforts participatifs des citoyens ont un impact sur les décisions prises par le biais d'une gouvernance réactive.

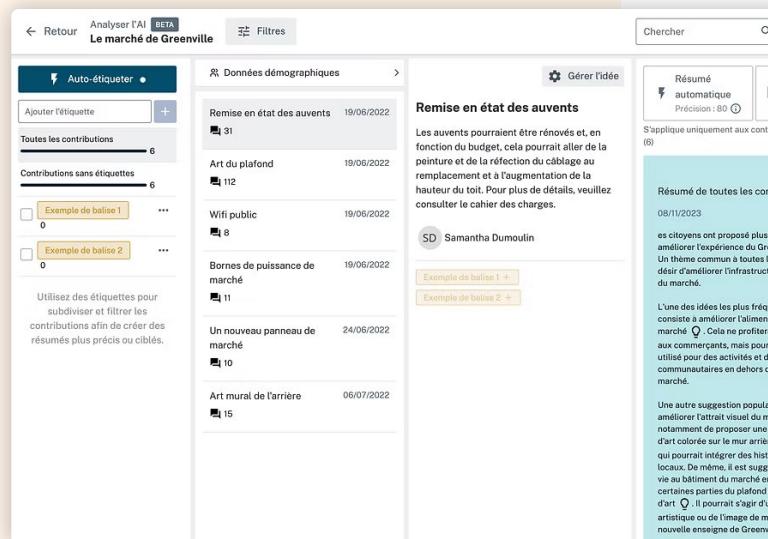


La participation hybride pour répondre au besoin grandissant d'offrir des opportunités de participation en ligne et hors ligne.

Voici quelques-unes des fonctionnalités que nous avons sorties en 2023 pour renforcer ces points clés :

Assistant d'IA générative “Socrate” (excellence opérationnelle)

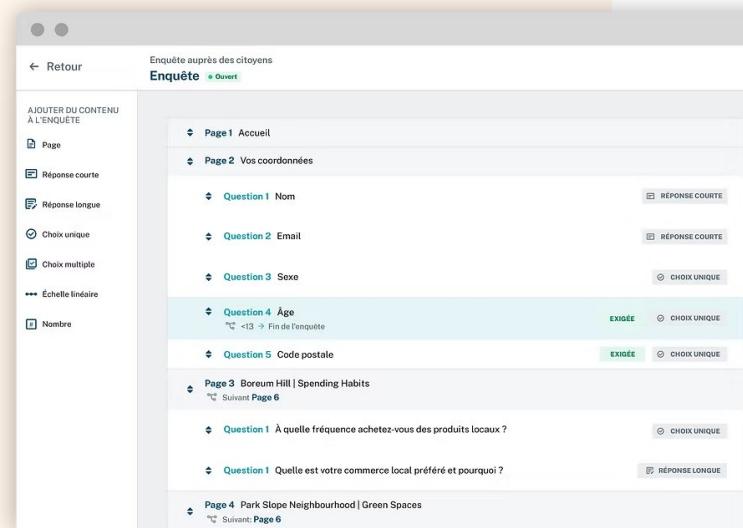
Un outil d'analyse alimenté par l'IA pour tirer plus rapidement de meilleures analyses basées sur une vaste quantité de données textuelles et quantitatives collectées lors des consultations.

The screenshot shows a user interface for analyzing AI-generated data. At the top, it says "Analyser l'IA BETA" and "Le marché de Greenville". On the left, there's a sidebar with "Auto-étiqueter" and a list of filters. The main area shows a table of contributions with columns for "Données démographiques" and "Remise en état des avunts". The "Remise en état des avunts" column lists items like "Remise en état des avunts" (19/06/2022), "Art du plafond" (19/06/2022), "Wifi public" (19/06/2022), "Bornes de puissance de marché" (19/06/2022), "Un nouveau panneau de marché" (24/06/2022), and "Art mural de l'arrière" (06/07/2022). The "Données démographiques" column lists items like "Toutes les contributions" (6), "Contributions sans étiquettes" (6), and "Exemple de balise 1" (0). On the right, there are sections for "Résumé automatique" and "Résumé de toutes les contributions".

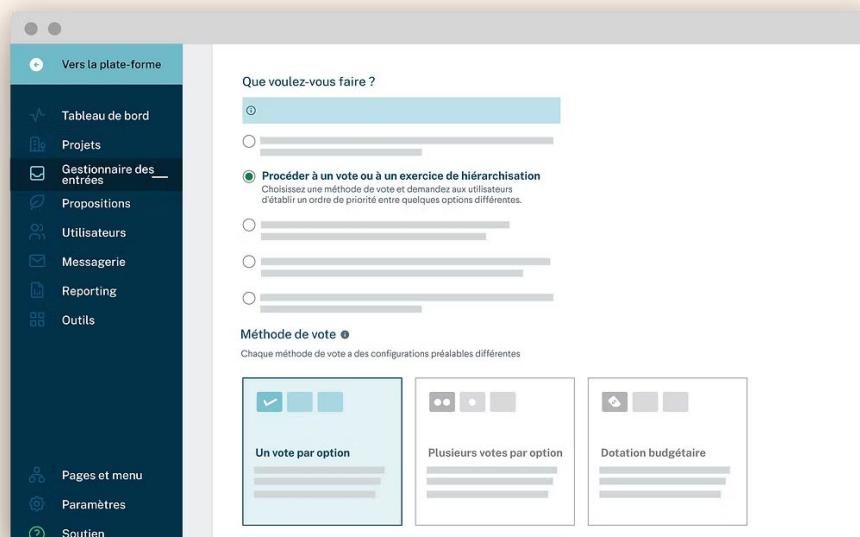
Formulaire de contribution flexible (flexibilité)

Offrant plus de flexibilité pour le crowdsourcing d'idées, ce constructeur de formulaire augmenté permet aux administrateurs de personnaliser les données qu'ils ont besoin de collecter, et de guider les citoyens pour qu'ils fournissent des réponses nuancées avec des options telles que le groupement de questions, l'utilisation d'images et la possibilité de poser différents types de questions (réponse longue, choix multiples, etc.).



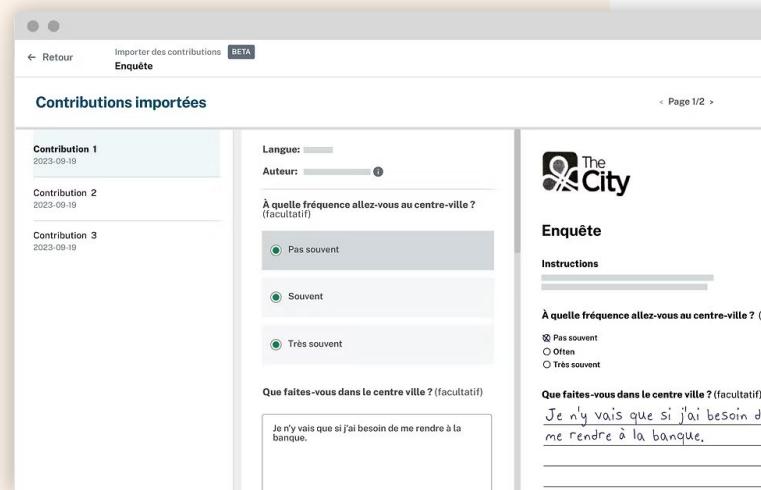
Méthodes de vote (diminution des barrières à la participation)

Nous avons mis au point plusieurs méthodes permettant d'interroger les citoyens sur leurs priorités par le biais du vote et de l'analyse d'options. Qu'il s'agisse de la simplicité et de l'accessibilité du vote par approbation, du pouvoir d'expression du vote cumulatif ou de la responsabilité financière du budget participatif, chaque méthode offre des avantages uniques qui répondent à divers scénarios de prise de décision.



Phygital (participation hybride)

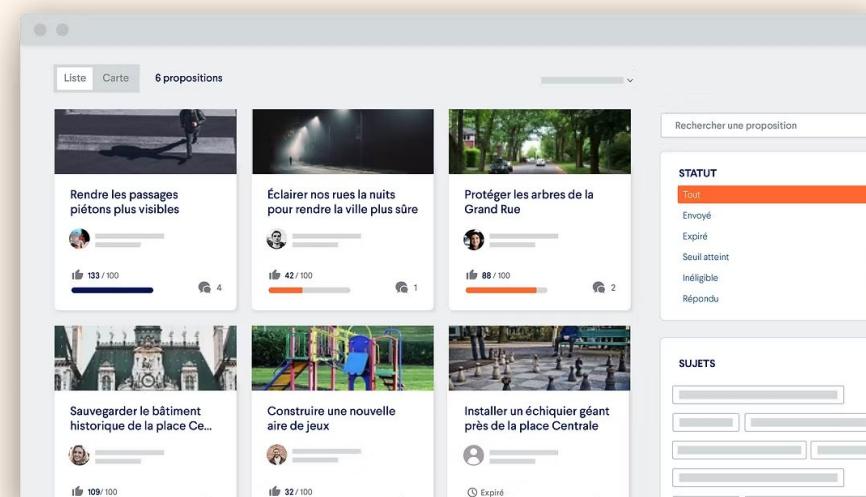
Cette fonctionnalité permet de facilement retranscrire les contributions de citoyens faites hors ligne en informations exploitables en ligne, afin de faciliter l'analyse, la création de rapports et la prise de décision en matière de participation hybride.



The screenshot shows a hybrid participation platform interface. At the top, there are buttons for 'Retour' (Back), 'Importez des contributions' (Import contributions), and 'Enquête' (Survey). The main area is titled 'Contributions importées' (Imported contributions) and lists three contributions from 2023-09-19. To the right, there are sections for 'Langue' (Language) and 'Auteur' (Author), both with dropdown menus. Below these are two survey questions: 'À quelle fréquence allez-vous au centre-ville ? (facultatif)' (How often do you go to the city center? (optional)) with options 'Pas souvent' (Not often), 'Souvent' (Often), and 'Très souvent' (Very often); and 'Que faites-vous dans le centre ville ? (facultatif)' (What do you do in the city center? (optional)) with a text input field containing the text 'Je n'y vais que si j'ai besoin de me rendre à la banque.' (I only go there if I need to go to the bank.).

Amélioration de la méthode des Propositions (impact sur la prise de décision)

Par le passé, la fonctionnalité Propositions a joué un rôle central dans la mise en œuvre d'une participation ascendante, permettant aux citoyens d'être à la l'initiative de projets (versus être consultés sur des sujets prédéfinis). En collaboration avec la ville de Copenhague, nous avons augmenté cette fonctionnalité en développant un système de co-parrainage des propositions et en améliorant la modération de celles-ci. Les collectivités disposent ainsi des outils nécessaires pour comprendre ce qui est manquant dans leur plan d'action tout en gérant efficacement les attentes.



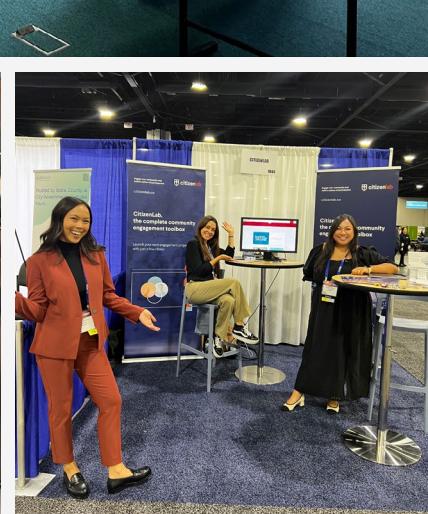
The screenshot shows a platform interface for managing propositions. At the top, there are tabs for 'Liste' (List) and 'Carte' (Map), with 'Liste' selected. The main area shows a grid of 6 propositions. Each proposition card includes a thumbnail image, a title, a progress bar, and a comment count. The propositions are:

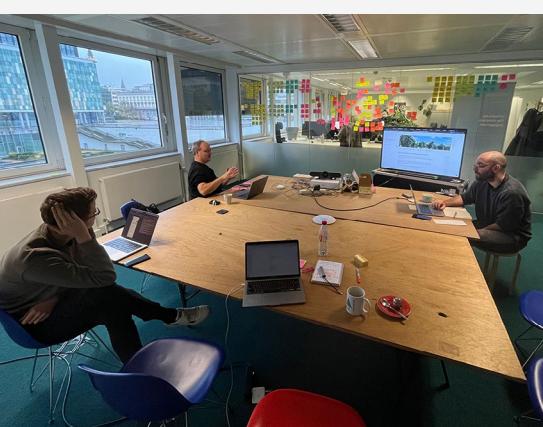
- Rendre les passages piétons plus visibles (133 / 100, 4 comments)
- Éclairer nos rues la nuit pour rendre la ville plus sûre (42 / 100, 1 comment)
- Protéger les arbres de la Grand Rue (88 / 100, 2 comments)
- Sauvegarder le bâtiment historique de la place Ce... (109 / 100, 0 comments)
- Construire une nouvelle aire de jeux (32 / 100, 0 comments)
- Installer un échiquier géant près de la place Centrale (0 / 100, Expired)

On the right side, there are filters for 'Rechercher une proposition' (Search proposition), 'STATUT' (Status) with 'Tout' selected, and 'SUJETS' (Subjects) with several subject categories listed.

Séminaires d'équipes

Notre équipe est composée de 26 nationalités (!), et en tant qu'équipe internationale, nous travaillons à distance. Il est donc important pour nous de se réunir et d'avoir des temps d'échange en personne tout au long de l'année pour maintenir notre culture d'équipe transparente et connectée, mais aussi pour approfondir des sujets importants qui nécessitent des séances de travail. Voici un aperçu des moments d'équipe de l'année 2023:





Certifications

Chaque année, nous évaluons les certifications externes que nous souhaitons maintenir pour respecter notre engagement en matière d'impact social et pour maintenir un produit de calibre mondial. Voici un aperçu de trois certifications sur lesquelles nous nous sommes concentrés cette année :



Campagne B Corp en mars 2023

Depuis que nous avons obtenu la certification B Corporation l'année dernière, nous nous sommes engagés à participer au mois de la B Corp par le biais d'une campagne d'impact avec notre équipe et nos clients.



Certification Cyber Essentials en avril 2023

Nous avons obtenu la certification afin de rassurer nos clients sur la manière dont nous nous protégeons contre d'éventuelles cyberattaques majeures.



Renouvellement de la certification ISO 27001 en août 2023

Nous avons renouvelé cette certification pour réaffirmer notre engagement en termes de pratiques de sécurité dans nos bureaux, nos employés, nos produits et nos services -y compris notre plateforme de participation.

Notre équipe et notre Conseil d'Administration

Merci à tous les membres de l'équipe qui ont contribué à la mission de Citizen Lab en 2023 !



Adrien Dessy	Emily Horton	Nola Moreau
Alexander Rykhltiski	Eva Mayer	Pablo Solana
Alexandra Chandran	Eva Rozsa	Pauline van Heerdt
Alice Marquet	Francisco Pensa	Rabiatu Wilson
Aline Muylaert	Fraser Henderson	Roberto Andrade Pérez
Amanda Anderson	Hannah Adams	Rossanna Mercedes
Amir Ali Bolouryazad	Hugo De Brouwer	Sarah Horton
Andrea Conway	Irene Pedruelo	Sébastien Hoorens
Anouk De Meulemeester	Isabela Sacramento	Sébastien Levoir
Benjamin Gordon	Iva Kopraleva	Simon Floré
Brent Guffens	James Speake	Simon Tharby
Charlotte Helene Schuringa	Jelena Gregorius	Sören Fillet
Charly Puttock	Jeroen Van Ransbeeck	Stijn Zwarts
Chrysann Sutton	Joost Vandenbroele	Tomas Deron
Claire Tobback	Jordan Houngho	Vanja Pantic
Colette Shields	Koen De Hondt	Wietse Van Ransbeeck
Dan Keane	Koen Gremmelprez	William Trakas
Danielle Naidu	Lien Carton	Yaesul Choi
Dina Boshra	Lora Botev	Yan "James" Aung
Edwin Kato	Lucas Van Der Zee	Yuri Martens
Ellen Batens	Malak Chabar	Zelda Bas
Emile Heymans	Mélissa Martinay	
Emily Alonzi	Natalie Ricklefs	

Et merci à notre Conseil d'Administration pour ses conseils qui nous accompagnent tout au long de l'aventure CitizenLab !

Wietse Van Ransbeeck (co-founder)
Aline Muylaert (co-founder)
Koen Gremmelprez (co-founder)
Jan Verbeke

Olivier de Duve
Nico Cras
Beth Noveck



Nos partenaires

Amérique Latine

Pablo Valenzuela, Marcela Ayarza,
and Danitza Vymazal

Danemark

Søren Kielgast and Brian Bruhn

Pologne

Artur Kacprzak

Serbie

Goran Segedinac

Suède

Henrik Challis and Ylva Hamp

Turquie

Levent Koç and Lider Kara

Norvège

Ann-Heidi Paulsen Orvik



Oeuvrer pour notre mission

La mission de CitizenLab est de renforcer la démocratie en rendant la prise de décision publique plus inclusive, participative et réactive.

Les projets les plus participatifs de 2023

Nous avons passé en revue les 100 projets qui ont suscité le plus de participation cette année et avons remarqué plusieurs tendances dans les sujets, les méthodes participatives et les préférences des pays.

Thème(s) de projet le(s) plus populaire(s) :



Les projets pilotes ouverts aux commentaires du public, comme la fermeture temporaire d'une rue pour obtenir un retour d'information sur les pratiques de circulation, la gestion des déchets, les animaux de compagnie dans les espaces publics, ou le recyclage, ont suscité une forte participation des habitants. Cette approche, qui consiste à se concentrer sur des questions spécifiques, tout en abordant des sujets plus complexes tels que les plans stratégiques, qui impliquent d'imaginer une ville future plus agréable à vivre, s'est avérée très efficace.

La raison est évidente :

il s'agit de sujets que les habitants connaissent parfaitement et sur lesquels ils sont donc des experts locaux. Leurs expériences vécues apportent des solutions tangibles à des questions telles que "Comment rendre cette rue plus accueillante pour les cyclistes?" ou "Comment rendre notre centre-ville plus vivant"? Cela ne profite pas seulement à la collectivité dans la prise de décision, mais ajoute également une immense valeur pour la communauté dans son ensemble.

Études de cas

La ville de Düsseldorf planifie davantage d'espaces verts avec la communauté (Allemagne)

“Vous avez toujours voulu devenir urbaniste ?” Avec cette question intrigante, la ville de Düsseldorf stimule la créativité et invite les habitants à façonner activement leur environnement local. Le projet d’élaboration d’un plan d’aménagement pour les espaces verts du 9eme arrondissement, mené par le service marketing de Düsseldorf, fait de la planification urbaine un projet engageant et collaboratif - avec un peu d'aide de la plateforme CitizenLab.

Grâce à l’outil de cartographie interactive, les habitants peuvent localiser des endroits spécifiques dans les quartiers sur une carte personnalisée de l’arrondissement et suggérer des zones pour de nouveaux espaces verts, des terrains de jeux ou des espaces communs.

En plus d’ajouter des idées sur une carte, les participants peuvent également partager des suggestions générales dans un forum d’idées, ou partager leurs opinions sur ce qui fonctionne bien et ce qui peut être amélioré par le biais d’un sondage sur la plateforme.

Les habitants se sont montrés très enthousiastes à l’idée de partager leur avis et leurs expériences vécues afin d'aider à trouver des solutions efficaces : l’équipe chargée de la participation a recueilli plus de 800 réponses à l’enquête et 100 idées concrètes ont été soumises.



Découvrez la plateforme participative de Düsseldorf

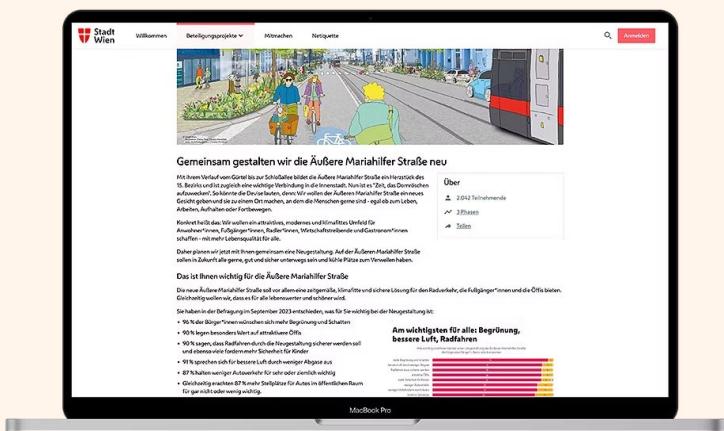


La ville de Vienne recueille l'avis des habitants sur le réaménagement d'un axe important de la ville (Autriche)

La Äußere Mariahilfer Straße est une rue clé du 15e arrondissement et un axe important vers le centre-ville de Vienne. Consciente de la nécessité d'un réaménagement complet, la ville de Vienne a lancé un projet visant à la revitaliser et à la transformer en un espace fonctionnel et attrayant pour les habitants et les visiteurs.

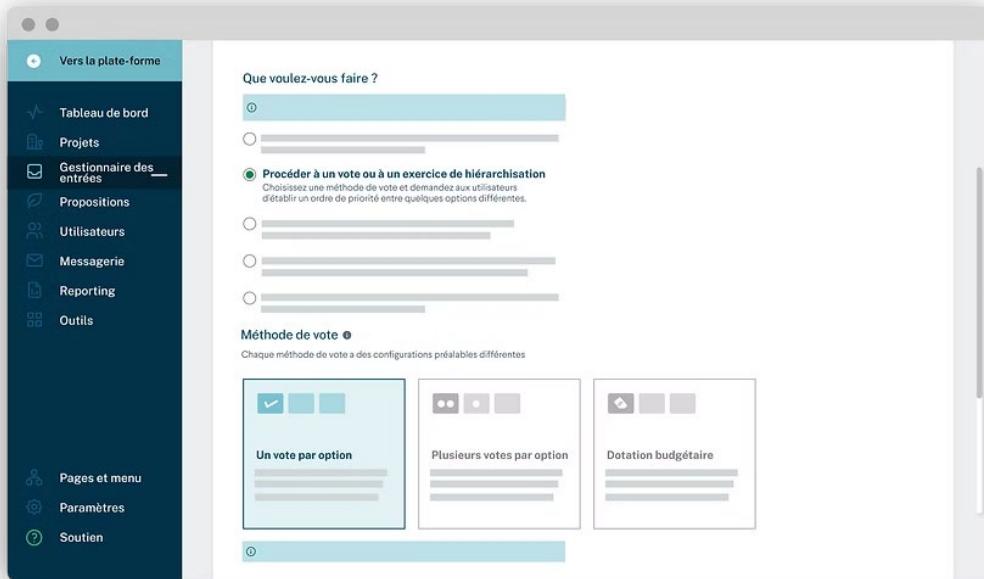
L'objectif est multiple : créer un environnement moderne adapté aux besoins des habitants, des piétons, des cyclistes et des commerçants. Cela implique une approche collaborative au processus de réaménagement, en axant sur une mobilité efficace et sûre, et sur la création d'espaces sereins et accueillants pour la détente et l'interaction sociale.

Grâce à l'outil d'enquête intégré à la plateforme CitizenLab, les habitants ont eu l'occasion de donner leur avis sur les principales améliorations à apporter. Un nombre impressionnant de 2043 habitants ont pris le temps de remplir le questionnaire, ce qui a constitué un élément essentiel dans l'élaboration des conceptions et des stratégies préliminaires.



Découvrez la plateforme de la ville de Vienne

Méthode(s) participative(s) la(les) plus populaire(s) : le vote



Jusqu'à récemment, les enquêtes et l'idéation étaient les méthodes privilégiées pour obtenir des informations approfondies. Et pour cause : elles sont particulièrement efficaces dans les premières phases de la prise de décision, aidant à la compréhension de questions complexes.

Cependant, nous sommes partisans d'une approche plus intégrée. C'est pourquoi, cette année, nous avons sorti une série de méthodes de vote pour combler le fossé entre la compréhension et l'action. Nos clients ont rapidement adopté ces méthodes et nous avons constaté que la participation aux projets appelant à voter était supérieure de 146 % à celle des enquêtes qui, jusqu'à présent, étaient considérées comme notre méthode participative la plus accessible pour certains habitants.



Alors que les enquêtes jettent les bases de la compréhension, le vote joue un rôle déterminant lorsqu'une action décisive est nécessaire. Il offre aux habitants un moyen direct et transparent d'influencer les décisions, en veillant à ce que leurs votes aboutissent à des résultats tangibles. Notre objectif est de guider les collectivités dans l'utilisation de cette méthode, en tirant parti à la fois des enquêtes et de l'idéation pour l'exploration des problèmes, et du vote pour la prise de décision, améliorant ainsi la participation au global.



Irene Pedruelo
Responsable Produit

Études de cas

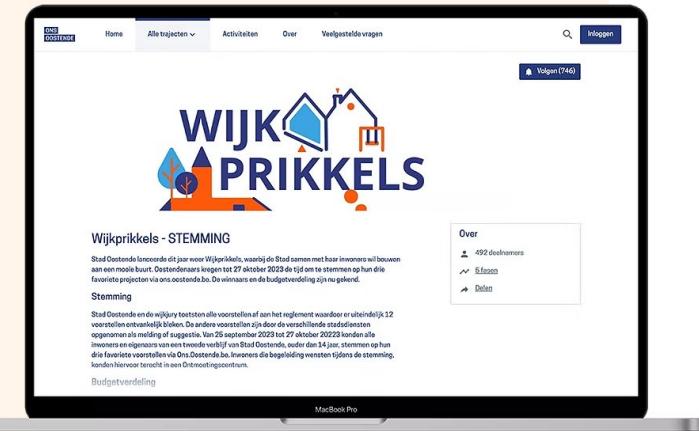
La ville d'Ostende appelle les habitants à voter pour la troisième édition de son budget participatif (Belgique)

La ville d'Ostende n'est pas étrangère au pouvoir de la participation, comme en témoigne le lancement en 2023 de la troisième édition de son programme de budget participatif "Wijkprikkels", qui encourage les habitants à soumettre des idées pour améliorer leur quartier. Pour réaliser les projets émanant des habitants, la ville a débloqué 125 000 euros.

Depuis le 3 avril, les habitants d'Ostende peuvent soumettre leurs propositions sur la plateforme CitizenLab de la ville. L'appel à idées a donné lieu à 56 propositions innovantes. Après un examen approfondi par la ville et un jury de quartier, 14 propositions ont été jugées éligibles dans le cadre du règlement.

En septembre 2023, le moment décisif est arrivé : le vote. Les habitants et les propriétaires de résidences secondaires d'Ostende âgés de 14 ans ou plus ont pu voter pour leurs trois projets préférés. 11 projets recevront un financement et seront réalisés dans les mois à venir.

[Découvrez la plateforme de la ville d'Ostende](#)



La municipalité de Culemborg donne aux habitants la possibilité de choisir un nouvel événement culturel annuel (Pays-Bas)

La ville de Culemborg est sur le point de mettre en place un nouvel événement culturel annuel destiné à plaire aux habitants de tous âges. Mais ce qui est vraiment innovant, c'est la manière dont ils s'y prennent : la ville laisse ses habitants décider.



Jusqu'à la fin du mois de juillet, les esprits créatifs ont été invités à soumettre leurs idées pour un événement qui deviendrait un moment fort de l'année à Culemborg. En août, les propositions ont été évaluées sur la base de critères préalablement établis, mettant l'accent sur la durabilité et le potentiel de pérennité. Trois idées qui sortaient du lot ont été sélectionnées pour un vote public.

Grâce à la fonction de vote d'approbation de CitizenLab, l'une des méthodes de vote disponibles dans la boîte à outils de la plateforme, la communauté s'est mise à bourdonner d'activité lorsque les habitants ont voté. La plateforme a vu 1020 personnes voter en ligne, tandis que 121 habitants supplémentaires ont participé au vote hors ligne, démontrant ainsi la nature inclusive de l'initiative.



Découvrez la plateforme
de la municipalité de
Culemborg

Quel est le point commun entre les projets les plus participatifs de 2023 ? Nous avons identifié 3 tendances dans la manière dont les villes ont conçu et géré leurs projets participatifs :

1

Demander l'avis des habitants sur des sujets dont ils ont une connaissance approfondie du fait qu'ils vivent dans une ville donnée.

2

Donné aux habitants un réel degré d'influence sur la prise de décision ou, du moins, sur les résultats du projet.

3

Boucler la boucle-en reconnaissant l'importance de communiquer aux habitants non seulement les résultats immédiats d'une consultation, mais aussi les étapes intermédiaires, les plans de mise en œuvre et les implications à long terme.

Tendances en matière de participation

En 2023, nous avons travaillé avec des collectivités dans plus de 21 pays. Voici quelques-unes des tendances spécifiques à chaque pays que nous avons observées :

Les 5 pays ci-dessous ont lancé le plus grand nombre de projets participatifs :



Royaume-Uni avec **20 projets** par an et par client



Chili avec **13 projets** par an et par client



Pays-Bas avec **10 projets** par an et par client



Le Danemark avec **9,7 projets** lancés par an et par client



Les États-Unis avec **9,3 projets** lancés par an et par client



La culture de la participation d'un pays est un indicateur des méthodes participatives les plus populaires pour les projets :

- Le **Danemark** a mis en œuvre les consultations les plus ouvertes avec une utilisation riche et variée des méthodes participatives de notre plateforme (du vote aux propositions).
- Si le **Royaume-Uni** a lancé le plus grand nombre de projets par client au cours de l'année écoulée, la majorité des consultations utilisaient une méthode commune: les sondages.
- Aux **Pays-Bas**, nous avons constaté une approche forte et communicative de la participation ouverte, avec une utilisation plus importante que la moyenne des méthodes participatives informationnelles.



At CitizenLab, we define a culture of engagement as “a state where community engagement is deeply embedded in the local government’s policies, way of working, and where there is a shared commitment to engaging with the community across all levels of the organization.”



Wietse Van Ransbeeck
PDG et Co-Fondateur

Quelles conclusions pouvons-nous tirer de ces tendances ?

Il convient de noter que nous n'avons trouvé aucune corrélation entre le nombre de projets lancés et le taux de participation atteint. Au contraire, ce qui semble être un facteur plus important dans les projets les plus participatifs, ce sont les facteurs liés à la culture de la participation, tels que l'utilisation d'une grande variété de méthodes participatives, le fait de boucler la boucle et la communication des résultats. En outre, la pertinence du sujet et les efforts de communication entrepris par les collectivités jouent également un rôle crucial.

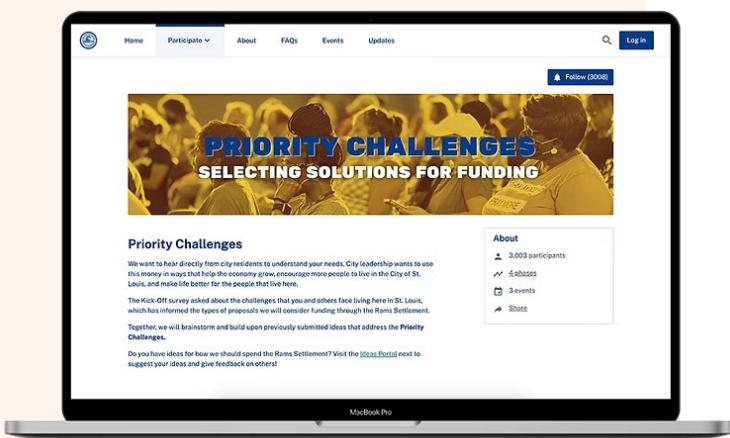
Mettons en lumière d'autres projets qui ont retenu notre attention et examinons de plus près l'impact de cette année.

Étude de cas

La ville de Saint-Louis fait participer 3 700 habitants à la prise de décision sur la manière de dépenser 250 millions de dollars provenant du procès avec l'équipe des Rams.

Nous savons d'expérience que certaines collectivités hésitent à entamer un dialogue ouvert sur des sujets sensibles, par crainte de réactions négatives ou de rendre plus complexe un sujet qui l'est déjà. La ville de Saint-Louis a sauté le pas !

En 2023, St. Louis a fait preuve d'audace en lançant sa plateforme participative CitizenLab pour poser une question à la fois urgente et délicate : que faire avec l'argent provenant de l'accord avec les Rams ? Que faire de ces 250 millions de dollars ? Les dirigeants de la ville se sont engagés à utiliser ces fonds pour apporter des changements importants et durables qui contribueront à la croissance économique, encourageront davantage de personnes à s'installer dans la ville et amélioreront le cadre de vie.



Le projet a démarré par une enquête en ligne qui a permis d'identifier les défis prioritaires. La population a ensuite été invitée à partager ses idées pour relever ces défis. En 2024, un vote à l'échelle de la ville déterminera les meilleures idées à mettre en œuvre.

La réponse de la population au projet a été extrêmement positive : au cours des deux premiers jours, plus de 1 000 habitants se sont inscrits sur la plateforme, désireux de faire entendre leur voix. L'enthousiasme n'a pas faibli, avec 3 700 habitants qui ont participé au projet.

Découvrez la plateforme de St.Louis

L'arrondissement londonien de Newham fait appel aux habitants pour décider de la répartition de 1,6 million de livres sterling entre 8 quartiers (Royaume-Uni)

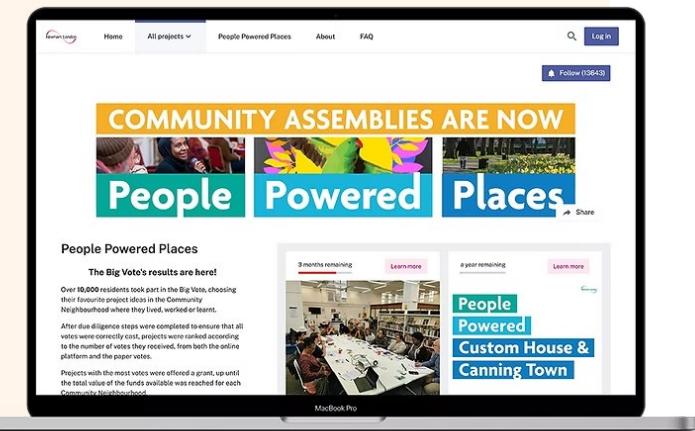
En 2023, Newham a donné le coup d'envoi d'un nouveau cycle de "People Powered Places", son budget participatif. Dotée d'une enveloppe importante de 1,6 million de livres sterling, cette initiative est destinée à financer des projets visant à améliorer les huit "Community Neighborhoods" de l'arrondissement.

Au début du projet, les habitants de chaque quartier se sont réunis en assemblées afin d'identifier leurs priorités respectives et d'élaborer des propositions de projets de manière collaborative. Les projets ont ensuite été soumis au vote de l'ensemble des habitants de ces arrondissements.

Tous les habitants de 13 ans et plus pouvaient voter pour leurs 10 projets préférés en utilisant la méthode de vote par approbation-ou sélectionner 10 projets sur leur bulletin de vote papier. Cette approche hybride de la participation a permis à chaque habitant, quel que soit son âge ou son niveau de connaissance de la technologie, d'avoir son mot à dire sur l'avenir de son arrondissement.

Un nombre impressionnant de 10 000 habitants ont voté, ce qui a permis de sélectionner 119 projets au total qui recevront des subventions.

Découvrez le projet "People Powered Places" de Newham



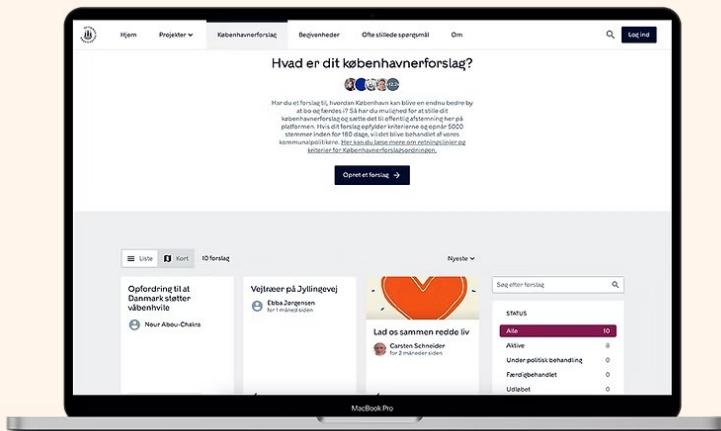
La ville de Copenhague invite les habitants à participer à l'élaboration de l'avenir de la ville par le biais de propositions (Danemark)

En août 2023, la ville de Copenhague a franchi une étape audacieuse en termes de démocratie participative en lançant une nouvelle initiative : encourager tous les habitants de plus de 15 ans à soumettre des propositions de projets visant à améliorer la ville.

Si une proposition reçoit 5 000 votes, elle n'est pas simplement déposée, elle est activement prise en compte ! Lorsqu'une proposition atteint le seuil fixé, elle est examinée par un comité avant d'être soumise au vote du conseil municipal.

Grâce à cette initiative, la ville entend toucher jusqu'à 20 000 habitants au cours de la première année et demie. L'équipe chargée de la participation a délibérément voulu utiliser une approche ascendante pour impliquer les gens différemment, dans l'espérance que cette méthode donnerait lieu à une démocratie plus directe. Selon eux, les propositions peuvent contribuer à impliquer davantage de personnes, ce qui permettra d'élargir le spectre des idées et des points de vue pour développer l'avenir de Copenhague.

L'approche intentionnelle de l'équipe concernant la sensibilisation au projet et la bonne préparation semblent jouer en sa faveur. Cela fait seulement quatre mois qu'ils ont lancé le projet et déjà plus de 12 000 personnes se sont inscrites sur la plateforme.



Découvrez les
propositions de
Copenhague



Gobierno Digital, un hub pour les femmes dans la transformation numérique (Chili)

Sous la bannière “Gobierno Digital”, le secrétariat général de la présidence du Chili s'est lancé dans une aventure ambitieuse avec un double objectif : faire entendre la voix de la population et des parties prenantes concernant la transformation numérique des instances de gouvernance et des institutions de la Nation, et réunir les cerveaux de divers services et institutions pour partager des bonnes pratiques.



La plateforme a connu une augmentation significative du nombre d'inscriptions après l'annonce et le lancement de plusieurs initiatives, telles qu'un réseau dédié aux femmes dans la transformation numérique, un réseau pour les coordinateurs de la transformation numérique à différents niveaux du gouvernement, et des consultations sur la stratégie de gestion des données. Aujourd'hui, 8314 personnes sont inscrites sur la plateforme.

Les méthodes participatives utilisées, telles que l'idéation et des ateliers numériques, sont essentielles pour assurer le succès de la plateforme et défendre un Chili numérique, inclusif et égalitaire.

[Découvrez la plateforme de Gobierno Digital](#)

La ville d'Antony donne la parole aux habitants dans l'allocation de fonds pour des projets à visée collective (France)

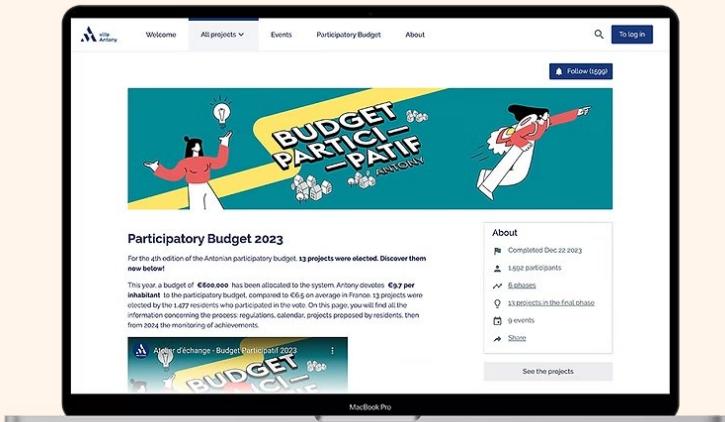
En 2023, la ville d'Antony a lancé la quatrième édition de son budget participatif, avec un montant important de 600 000 euros à répartir parmi plusieurs options. Les habitants ont eu la possibilité de proposer des projets d'intérêt général alignés avec les objectifs de transition écologique, développement durable et sobriété énergétique portés par la Ville.



Le projet a démarré par une invitation ouverte à tous les habitants d'Antony à proposer des idées de projets sur la plateforme CitizenLab de la ville. Après le dépôt d'idées, l'équipe chargée de la participation a encouragé les habitants à échanger autour des propositions.

La phase de collecte s'est suivie d'une phase d'évaluation et de présélection des projets réalisée par une commission organisée spécifiquement pour le budget participatif. L'engagement de la ville en faveur d'une participation inclusive a été souligné par l'implication de trois habitants sélectionnés au hasard pour participer à cette phase.

Après l'été, Antony a présenté 35 projets aux habitants, les invitant à revenir sur la plateforme CitizenLab et à voter pour les projets qu'ils souhaitaient voir se réaliser. Chaque habitant a reçu sept votes, ce qui a permis de soutenir un large éventail de projets. Ce processus a conduit à la sélection de 13 projets, reflétant la vision collective de la population d'Antony.



Découvrez la plateforme de la ville d'Antony

La ville de Dendermonde fait participer les jeunes de 12 à 18 ans par le biais d'un budget jeunesse (Belgique)

Conscientes de l'importance de la vision des jeunes pour le futur, les collectivités locales sont de plus en plus nombreuses à vouloir faire participer cette tranche de la population. Pourtant, faire participer les jeunes n'est pas toujours simple.

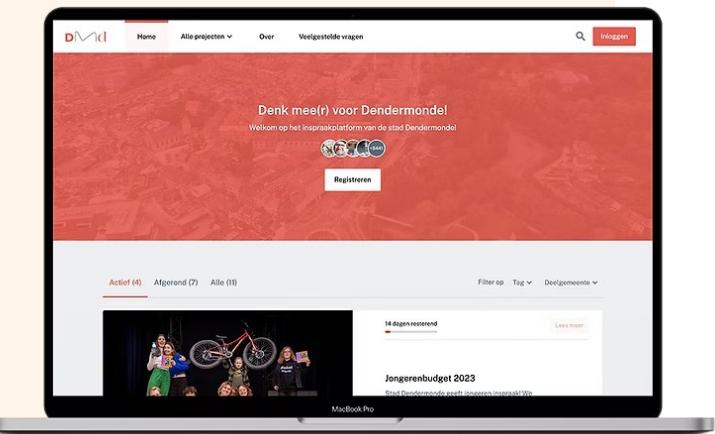
La ville belge de Dendermonde s'attaque à ce problème avec son programme Youth Budget, qui s'adresse spécifiquement aux jeunes de 12 à 18 ans. Forte du succès de son lancement en 2022, la ville a poursuivi l'initiative en 2023, allouant 10 000 € à des projets proposés par des jeunes.



Le processus simplifié comprenait plusieurs phases, de la collecte d'idées au vote pour les trois meilleurs projets, en passant par un exercice de budget participatif par un jury composé de jeunes, de représentants politiques et d'experts.

Les projets gagnants seront annoncés en janvier 2023. 325 jeunes ont participé activement.

[Découvrez la plateforme de la ville de Dendermonde](#)



Prise de décision avec la participation des citoyens

Notre mission est de rendre la prise de décision plus inclusive, représentative et réactive. Bien que la plupart des collectivités avec lesquelles nous travaillons visent également à prendre des décisions plus représentatives, se lancer dans une démarche participative peut souvent sembler lourd ou intimidant.

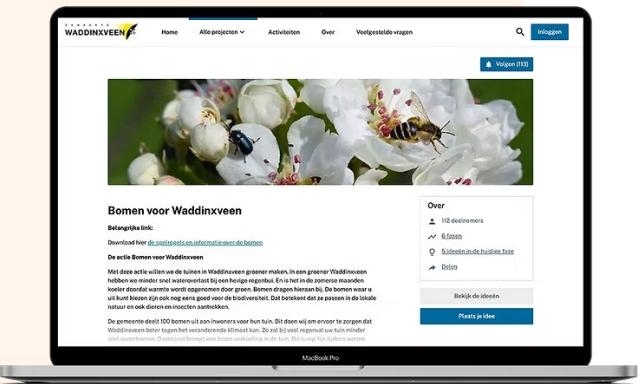
Par exemple, s'attaquer à des objectifs tels que l'impact du changement climatique, que plus de la moitié (55 %) des maires européens interrogés dans le cadre de [l'enquête Pulse](#) [Mayors d'Eurocities](#) ont identifié comme leur principal objectif, peut sembler décourageant. Pourtant, des projets simples et engageants peuvent impliquer efficacement les citoyens dans la réflexion autour de ces sujets clés.

Prenons par exemple les deux projets d'action climatique suivants :



La municipalité de Waddinxveen encourage les habitants à se saisir de la question environnementale en leur offrant des arbres (Pays-Bas)

Vous êtes prêts à impliquer vos habitants dans l'élaboration d'une politique, mais sans que les enjeux soient trop importants, à la fois pour votre propre processus d'apprentissage et pour rendre la participation accessible à un plus grand nombre de personnes? C'est ce qu'a fait Waddinxveen, une ville des Pays-Bas, en invitant les habitants à déposer leur candidature pour gagner un arbre gratuit. En octobre, la ville a envoyé un courriel à tous les gagnants et, en novembre a lieu la distribution d'arbres. En février 2024, les habitants qui ont planté un arbre seront invités à partager une photo et des conseils sur la façon d'en prendre soin.



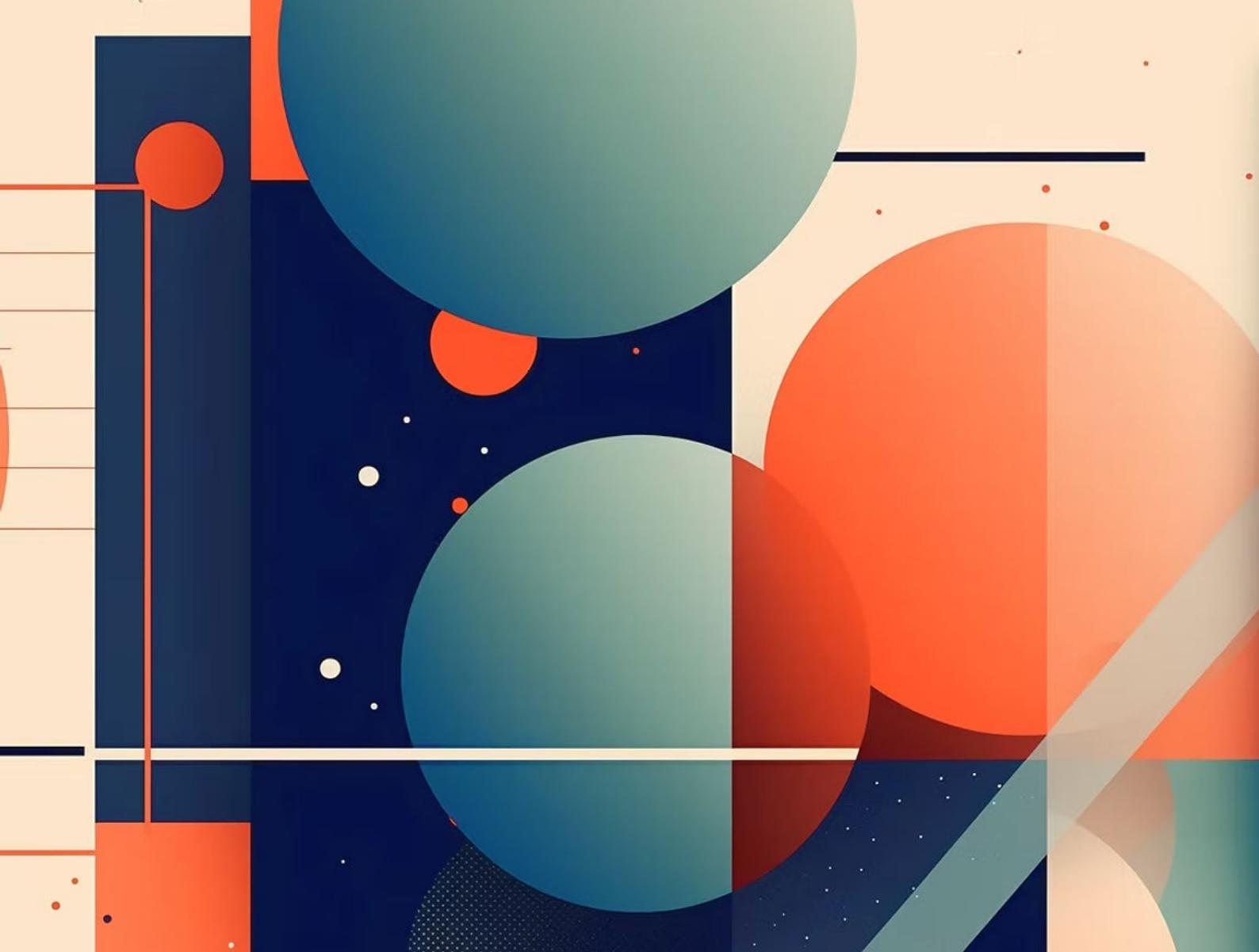
Découvrez la plateforme de la Waddinxveen

La ville de Vienne clore avec succès la deuxième phase pilote de son projet primé d'adaptation au climat (Autriche)

En 2023, la ville de Vienne a entamé le deuxième cycle du projet Vienna Climate Team. Avec cette initiative, Vienne a activement engagé ses citoyens dans un effort collaboratif et inclusif pour façonner ensemble un avenir climatique durable. Les habitants de trois arrondissements ont été invités à partager leurs idées : l'équipe chargée de la participation a recueilli un nombre impressionnant de 1 365 idées d'actions en faveur du climat. Après la phase de soumission des idées, des experts de la ville de Vienne ont examiné si les idées proposées étaient à la fois efficaces et réalisables. Les personnes ayant soumis les idées -en collaboration avec les experts- les ont ensuite affinées en projets climatiques tangibles au cours d'ateliers. Un jury représentatif de la communauté, choisi par tirage au sort, a sélectionné 34 projets prometteurs à réaliser d'ici décembre 2025.

Découvrez la plateforme de la ville de Vienne





Cap sur 2024

Curieux de savoir ce que nous vous réservons pour l'année à venir ? Voici un aperçu.

Libérer tout le potentiel de la démocratie participative

En 2023, nous avons réalisé des avancées significatives en fournissant à nos clients une plateforme puissante, conçue pour favoriser une véritable culture de la participation et pour rendre les processus participatifs plus continus, inclusifs et représentatifs, et ce dans divers domaines de politique publique.

Pour ce qui est de l'avenir, 2024 consistera plus que jamais à mettre en relation et inspirer les villes de notre réseau. Cette année, plus de 2 milliards de personnes participeront à des élections dans 50 pays, dont les États-Unis et l'Union européenne, où nous travaillons principalement, et pourtant d'innombrables rapports font état d'une érosion de la confiance entre les citoyens et la politique. Nous sommes convaincus que la démocratie participative peut jouer un rôle important dans le rétablissement de cette confiance et nous voulons aider les collectivités à investir davantage dans ce domaine, au-delà de leurs cycles électoraux.

Nous avons notamment prévu de modéliser des études de cas pour **soutenir les phases initiales lors du lancement d'un processus participatif**, et d'aider les collectivités à se comparer entre elles pour mesurer leur succès et leurs progrès.

Nous avons également commencé à réfléchir différemment à ce qui fait de la participation un succès et souhaitons mettre l'accent sur la création d'une **expérience participative la plus agréable possible pour les citoyens**. Notre objectif est de compiler une centaine d'exemples d'excellence en matière de participation, en mesurant au-delà des taux de participation et en nous concentrant sur la qualité des processus participatifs (via des éléments tels que la qualité des contributions, les boucles de retour d'information, l'impact sur les décisions, etc.) Nous prévoyons de développer cette approche en tenant compte des réalités changeantes des collectivités de notre réseau - avec des ressources parfois limitées et des budgets plus serrés, nous savons qu'il est important de mieux communiquer sur la valeur ajoutée que représente la participation afin que l'ensemble des organisations s'en saisisse.

D'excellentes démarches participatives peuvent être mises en œuvre avec notre plateforme aujourd'hui, mais en 2024 nous voulons explorer **les motivations et les obstacles à la participation des citoyens** pour libérer tout le potentiel de la démocratie participative. Cette exploration se fera notamment à travers des sessions de co-conception avec les citoyens, des traqueurs de responsabilité - et plus encore !





Aider nos clients à offrir une expérience participative agréable aux citoyens et à mener des projets participatifs qualitatifs



Aider nos clients à démontrer l'impact tangible de la participation



Mieux comprendre ce qui peut pousser davantage de citoyens à participer

En procédant à ces changements, nous envisageons de passer d'un modèle SaaS (Software as a Service) à un modèle PaaS (Participation as a Service) -allant au-delà de l'offre de fonctionnalités de produit et ouvrant la voie à davantage d'impact et de résultats tangibles.

Une chose est sûre : nous entrons dans une année passionnante, pleine de potentiel et de promesses. Notre équipe est plus motivée que jamais, et prête à se donner à pleinement pour avoir un impact plus significatif.



À tous ceux qui ont contribué jusqu'à présent

Thank you! Merci! Danke! Bedankt! Gracias!
Благодаря ти! Tak! Obrigado! Obrigada! متشكر! Дзякуй! Hvala!
Grazie! Teşekkürler! شكرًا

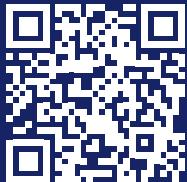


Curieux de découvrir le fonctionnement
de notre plateforme ?

CONTACTEZ-NOUS

govocal.fr

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
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