



BROCHURE DE SOLUTIONS SUR L'ENGAGEMENT CITOYEN

Smart Cities Marketplace 2025

Smart Cities Marketplace est géré par la Direction générale de l'énergie de la Commission européenne

ÉNERGIE



Commission
européenne



Éditeur: Smart Cities Marketplace ©Union européenne, 2025

Terminé en: Février 2025

Auteur: Smart Cities Marketplace géré par
la Direction générale de l'énergie (DG ENER)
smart-cities-marketplace.ec.europa.eu
[Commission européenne](#) | [DG ENER](#)

Version 2025

Écrit par: Esben Pejstrup (ICLEI)

Révisé par: Gabi Kaiser (Steinbeis Europa Zentrum)

Traduit par: Quentin De Clerck (Th!nk E)

Conception graphique: Francesca Van Daele (Th!nk E), Lorenzo Vio (Th!nk E)

Version 2020

Écrit par: Jelly Jaubin (VITO / EnergyVille)

Co-écrit par: Dirk Ahlers (NTNU), David Crombie (HKU), Savis Gohari Krangsås (NTNU),
Roel Massink (Ville d'Utrecht), Eda Ozdek (White Research), Leen Peeters
(Th!nk E), Willem-Jan Renger (HKU), Maria Sangiuliano (Smart Venice),
Agata Smok (Th!nk E), Annemie Wyckmans (NTNU), Han Vandevyvere (VITO),
John Zib (CitizenCity, Urban Screen Productions)

Conception graphique: Agata Smok (Th!nk E)

Photo de couverture: ©Mika Baumeiste, Unsplash

Clause de non-

responsabilité: ©Union européenne, 2025
La politique de réutilisation de la Commission est mise en œuvre par la décision
2011/833/UE de la Commission du 12 décembre 2011 relative à la réutilisation
des documents de la Commission (JO L 330 du 14.12.2011, p. 39).
Sauf mention contraire, la réutilisation de ce document est autorisée sous la
licence Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0). Cela signifie
que la réutilisation est autorisée, à condition que le crédit approprié soit donné
et que les éventuelles modifications soient indiquées. Pour toute utilisation ou
reproduction d'éléments qui n'appartiennent pas à l'UE, une autorisation peut être
demandée directement aux titulaires de droits respectifs.
Ce document a été préparé pour la Commission européenne, mais il ne reflète
que les opinions des auteurs et la Commission ne peut être tenue responsable de
l'usage qui pourrait être faite des informations qu'il contient.

Quoi et pourquoi	6
Qu'est-ce que l'engagement citoyen?	
Pourquoi l'engagement citoyen est-il pertinent?	
Quels avantages pour les villes?	11
Que peuvent accomplir les villes grâce à l'engagement citoyen?	
But	
Avant de commencer	18
Budget	
Temps	
Type de partie prenante	
Culture	
Type et taille du problème	
Hors ligne versus en ligne et l'importance du lieu	
Phase du processus de décision	
Expérience	
Engagement citoyen en action	24
Comprendre l'ensemble du contexte	
Définition des objectifs	
Renforcement des capacités	
Inclure divers groupes de parties prenantes	
Activités, outils et infrastructures d'engagement	
Données ouvertes (Open data)	
Suivi et évaluation	
Confidentialité	

Enseignements généraux	34
Renforcement des connaissances et des capacités	
Collaboration versus communication	
Gouvernance collaborative	
Disponibilité budgétaire	
Du mot à la mode à la réalité	
Engagement et front-loading opportuns	
Confiance	
Un changement de paradigme, de l'invitation à la visite	
Commencer par ce qui est disponible	
Outils	40
Catalogue d'outils pour l'engagement et la participation des citoyens	
Le pouvoir du nombre – Comment les élus municipaux peuvent utiliser la cocréation pour des villes justes et durables	
La boîte à outils S3C	
Outils et ressources Cities-4-People pour la réplique et la cocréation	
Glossaire	45
Documents utiles	47

L'initiative Smart Cities Marketplace est soutenue par la Commission européenne qui rassemble **des villes, des entreprises, des PME, des investisseurs, des banques, des chercheurs et d'autres acteurs des villes intelligentes et climatiquement neutres**. Le Smart Cities Marketplace Investor Network est un groupe croissant d'investisseurs et de prestataires de services financiers qui recherchent activement des projets de villes intelligentes et climatiquement neutres.

Le Smart Cities Marketplace compte des milliers de followers dans toute l'Europe et au-delà, dont beaucoup se sont inscrits en tant que membres. Leurs objectifs communs sont **d'améliorer la qualité de vie des citoyens, d'accroître la compétitivité des villes et de l'industrie européennes** ainsi que **d'atteindre les objectifs européens en matière d'énergie et de climat**.

Explorer les possibilités, **donnez forme** à vos idées de projet et concluez un **accord** pour le lancement de votre solution de Smart City ! Si vous souhaitez entrer directement en contact avec nous, veuillez utiliser info@smartcitiesmarketplace.eu

QU'EST-CE QUE SMART
CITIES MARKETPLACE?

QUELS SONT LES
OBJECTIFS DE SMART
CITIES MARKETPLACE?

QU'EST-CE QUE SMART
CITIES MARKETPLACE
PEUT VOUS
APPORTER?



QUOI ET POURQUOI

Qu'est-ce que l'engagement citoyen?

Cities around the world are looking for ways to address the true needs of their citizens with a deep level of engagement and co-agency. At the same time, citizens themselves are eager to have more impact on their living environment.

L'engagement citoyen, un moyen **d'impliquer activement les citoyens** dans les processus décisionnels de la ville, peut contribuer à répondre à ces besoins. L'engagement citoyen existe sous de nombreuses formes différentes, allant de la simple **influence et de l'information** des gens, à la de **participation** réelle et la **prise de décision effective**.



La ville ou ses citoyens pourraient initier la mise en place d'un tel processus d'engagement, qui est, dans sa forme la plus complète, organisé par l'**effort collectif**.



©Jakub Zerdzicki, Unsplash

“L'engagement citoyen nécessite un dialogue actif et intentionnel entre les citoyens et les décideurs publics.”

Willem-Jan Renger,

Groupe de travail sur l'engagement citoyen, projet IRIS

Parmi les exemples pratiques fréquemment rencontrés dans lesquels l'engagement citoyen est utilisé, on peut citer:



co-conception et cocréation

des interventions urbaines dans les villes



préparation collaborative

de la législation municipale et des plans d'action



budget participatif

dans lequel la communauté locale décide de la manière d'allouer une partie d'un budget municipal



propositions citoyennes

permettre aux citoyens de soumettre des suggestions et des initiatives aux municipalités

Dans tous les exemples ci-dessus, il est important d'impliquer autant que possible **une société aussi large et impartiale** que possible dans les processus de prise de décision. Comprendre comment cela peut être réalisé dans la pratique devrait aider les villes à atteindre un **engagement inclusif**.



Déjà en 1969, Sherry Arnstein a écrit son article **“Ladder of Citizen Participation”**¹. Depuis lors, la recherche et l'expérimentation dans de nombreuses villes ont permis d'obtenir une multitude d'idées sur le sujet. Cependant, des efforts supplémentaires sont encore nécessaires pour surveiller systématiquement les approches et leur impact, les analyser et les résumer dans des documents d'orientation fondés sur des données probantes. Si le résultat de l'engagement citoyen **est gratifiant**, le processus est presque toujours **difficile** et nécessite donc une bonne compréhension et une approche réfléchie.



Pour être réellement efficace, l'engagement citoyen doit être fortement ancré dans toutes les étapes du processus décisionnel.



Une approche consistant à cocher des cases ou à reporter la participation des citoyens à la fin du processus aura bien moins d'impact qu'une approche dans laquelle un **engagement profond** ou un **véritable intérêt pour la cocréation** est pris en compte dès le départ. Cette dernière encourage une **nouvelle façon de penser** et peut être assez perturbatrice et fructueuse pour tous les acteurs impliqués. Enfin, la ville elle-même doit être bien consciente de l'engagement, de la **capacité et du temps** nécessaires pour intégrer un état d'esprit d'engagement citoyen dans son organisation en tant qu'ambition à part entière.

Il ne s'agit pas d'un processus unique, mais d'une transition de mentalité d'entreprise. De nombreuses organisations municipales et de nombreux fonctionnaires manquent de formation pour travailler concrètement avec la participation citoyenne, et les procédures de gouvernance des municipalités ne sont souvent pas adaptées à cet objectif. Heureusement, ces dernières années, de nombreuses solutions de renforcement des capacités ont commencé à être développées, tant pour les individus que pour les transformations organisationnelles.

L'engagement des citoyens dans l'UE

- Au plus haut niveau politique, l'Union européenne organise la **“Plateforme d'engagement citoyen”**² pour permettre aux citoyens de toute l'UE de contribuer aux débats clés. En 2024, l'efficacité énergétique est devenue le premier sujet abordé sur la plateforme par un panel de citoyens complémentaire. Les recommandations visent à éclairer les futures initiatives de la Commission.
- Aux Pays-Bas, une nouvelle loi environnementale appelée **“Loi sur l'environnement et l'aménagement du territoire”**³ est entrée en vigueur en janvier 2024. Elle stimule la participation précoce et exige des gouvernements locaux qu'ils mettent sur la table, en temps utile, les intérêts, les opinions et la créativité des citoyens.
- Le Centre de compétences sur la démocratie participative et délibérative de la Commission européenne accueille une **Communauté de Pratique**⁴ et organise des festivals annuels sur le thème de l'engagement et de la participation citoyenne.

² citizens.ec.europa.eu/index_en

³ government.nl/topics/environment-and-planning-act

⁴ cop-demos.jrc.ec.europa.eu/about



¹ Arnstein, Sherry R., 1969. A Ladder of Citizen Participation, JAIP, Vol. 35, No. 4, pp. 216-224



Pourquoi l'engagement citoyen est-il pertinent?

La question de savoir pourquoi le gouvernement doit s'engager auprès des citoyens est souvent posée et répond de différentes manières. Cela démontre la complexité et la diversité de notre compréhension et de nos besoins.

Dans le contexte des projets de villes intelligentes, l'une des réponses possibles pourrait être que l'engagement des citoyens est important, car les innovations des villes intelligentes relient souvent de nombreux domaines de la vie urbaine. Elles ont donc un impact considérable sur les gens, et les besoins, les avantages et les risques associés n'ont jamais été aussi importants.



©Ev, Unsplash

Dans ce contexte, l'engagement citoyen permet de:

-  mieux **comprendre** et de **répondre aux besoins** et aux préoccupations des citoyens;
-  enforcer les structures de **gouvernance à plusieurs niveaux** et les **interactions** expliquant ce qui pourrait se passer, ce qui accroît ainsi la **transparence** dans divers processus décisionnels;
-  inclure un **groupe diversifié** des personnes à travers un processus accessible qui responsabilise les personnes impliquées;
-  cibler des **groupes de citoyens vulnérables spécifiques** qui ne participeraient pas naturellement aux audiences publiques ou aux réunions municipales;
-  mobiliser les gens et renforcer les **actions collaboratives** et **innovations ascendantes**;
-  renforcer la **confiance communautaire** et le consensus, susciter l'adhésion, parvenir à un meilleur **sentiment d'appropriation par la communauté et, par conséquent**, renforcer la légitimité des actions entreprises et accroître le succès à long terme;
-  améliorer les coûts et l'**efficacité des ressources** en offrant une expertise plus large, en augmentant l'impact et en évitant à l'avance des problèmes imprévus. En outre, les points de vue des citoyens **non-experts** peut aider à (re)découvrir des solutions plus durables et créatives qui pourraient fonctionner dans un contexte local spécifique.



La mise en œuvre de mesures d'atténuation et d'adaptation au **changement climatique** est un exemple où l'engagement des citoyens fait la différence. Lorsque celles-ci sont **uniquement adoptées et soutenues par les autorités locales sans être largement soutenues par la société, elles n'auront pas l'impact requis pour atteindre nos objectifs mondiaux.**

Un autre exemple où l'engagement des citoyens et des parties prenantes est essentiel est celui des quartiers et îlots à énergie positive (**Positive Energy Blocks and Districts, PEB/PED**), où la dimension sociale est tout aussi importante que le financement, la technologie ou les ressources. Dans le cas d'IRIS et de +CityxChange – les deux projets contribuant à la première version de ce livret – cela signifie des projets locaux sur la transition énergétique locale et les infrastructures liées aux ambitions de régénération urbaine, ainsi qu'à l'évolution vers un comportement plus soucieux de



©Misaël Moreno, Unsplash

l'énergie. Le fait de travailler dans un contexte de bâtiments neufs et existants répartis sur une plus grandes parties des quartiers a rendu indispensable **l'établissement de liens étroits** avec les citoyens et les parties prenantes, la prise en compte de leurs idées, leurs préoccupations et leurs contributions et d'en faire des **partenaires de la transition**. Pour améliorer la conscience énergétique, il faut prendre des mesures pour déplacer la consommation d'énergie vers les périodes où les énergies renouvelables sont excédentaires ou pour augmenter l'utilisation de la mobilité électrique partagée au lieu des voitures particulières; il faut agir en partenariat. Cela nécessite une participation citoyenne étendue et innovante et des méthodes de cocréation, afin que les citoyens comprennent, fassent confiance, utilisent et se sentent propriétaires des solutions intégrées d'énergie et de mobilité proposées dans leur quartier.



Les objectifs mondiaux pour le développement durable

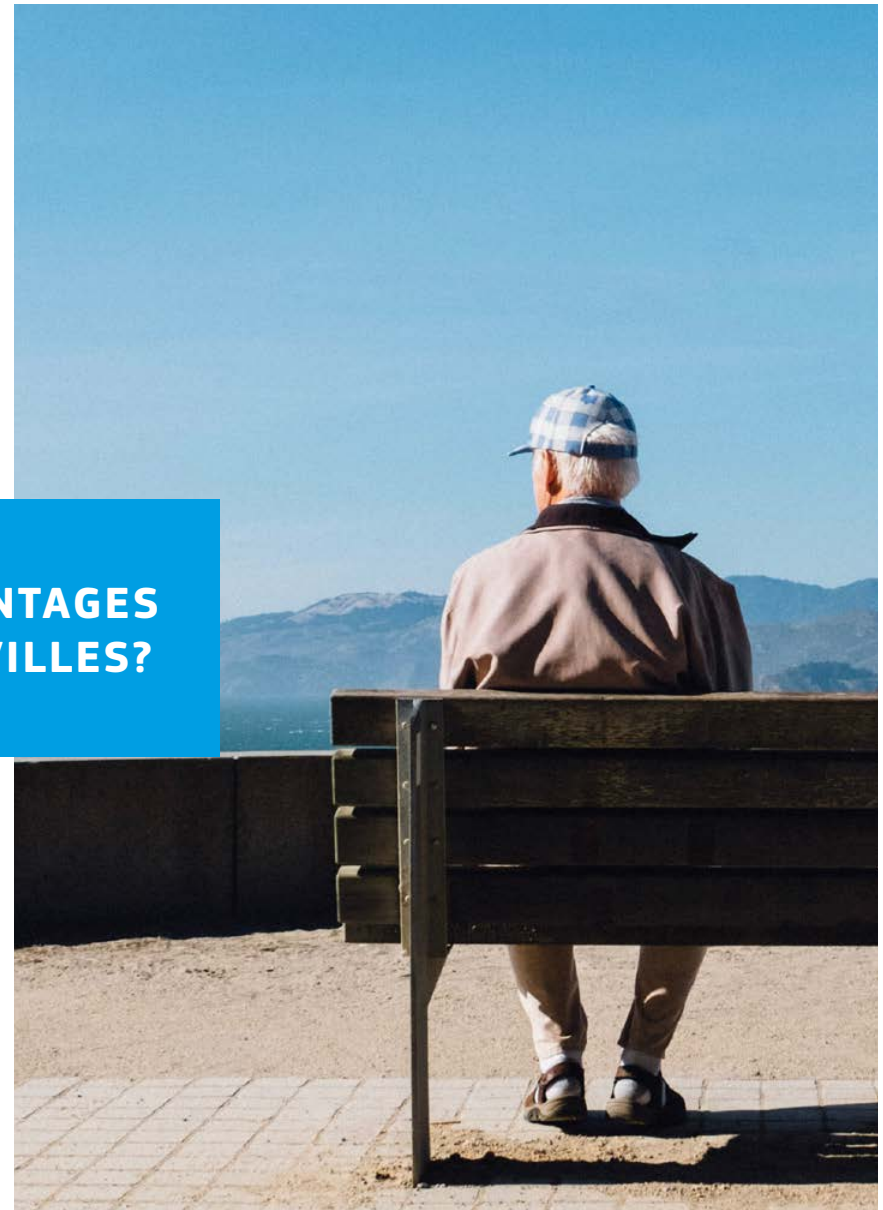


©Shuttersnap, Unsplash



©Fred Moon, Unsplash

QUELS AVANTAGES POUR LES VILLES?



©Matthew Bennett, Unsplash

QUELS AVANTAGES POUR LES VILLES?

Pour réussir à long terme, le portefeuille d'activités d'engagement citoyen doit être soigneusement aligné sur la mesure dans laquelle les citoyens sont prêts à participer à certains types d'activités d'une part et sur les ressources et les ambitions de la ville d'autre part.

Les cultures collaboratives et participatives sont des paramètres importants qui définissent la ligne de base dans différents contextes urbains. En outre, certaines villes peuvent mettre en œuvre **des outils individuels concis et abordables**, tandis que d'autres ont la capacité de développer, de mettre en œuvre et d'améliorer continuellement des approches intégrées.

Jusqu'à présent, dans de nombreux appels à projets de villes intelligentes et neutres pour le climat, l'engagement citoyen était généralement inclus comme un complément, destiné à être utilisé comme mesure pour augmenter l'absorption des solutions technologiques développées par les experts des projets. Au cours des dernières années, cette pratique a commencé à changer, avec une intégration plus importante de l'engagement citoyen et de la gouvernance urbaine dans les appels à la ville intelligente. **Dans Horizon Europe, la co-création avec les citoyens est même au cœur de l'ensemble du programme-cadre.**



Co-création d'urbanisme avec les citoyens ©SCIS

“Il ne suffit pas de réduire les émissions, nous voulons aussi rendre nos villes irrésistibles. Il faut susciter l'engagement et l'autonomie plutôt que la peur et la frustration.”

Annemie Wyckmans, NTNU,

coordonateur de projet +CityxChange, +CityxChange, Re-Value et CraFT



L'engagement citoyen fait idéalement partie d'un **modèle d'innovation ouverte à quadruple (ou quintuple) hélice**, ce qui signifie qu'il y a une coopération intensive entre les acteurs de la recherche, de l'industrie, du gouvernement et de la société. De cette manière, l'engagement citoyen peut donner lieu à de nouvelles formes de délibération et d'opérationnalisation du processus démocratique dans la ville, augmentant ainsi l'impact local et renforçant la confiance des citoyens. D'un autre côté, le manque d'engagement citoyen peut conduire à un **manque de soutien de la communauté aux mesures publiques** ou à des résultats sous-optimaux.



Atelier de cocréation ©Leuven2030 | leuven2030.be

Que peuvent accomplir les villes grâce à l'engagement citoyen?

Plateformes ouvertes

Dans le cadre du [Projet Cities-4-People](#), la [Ville de Tríkala](#) en Grèce (81 000 habitants) a utilisé des outils numériques pour identifier des solutions aux problèmes de mobilité, tels que les embouteillages et la qualité insatisfaisante de l'espace public et des infrastructures piétonnes.

Dès les premières étapes du projet, la [Communauté de mobilité citoyenne](#) a été créée, impliquant des représentants de la communauté citoyenne et de plusieurs associations, des autorités et services de la ville, ainsi que de l'industrie et des entrepreneurs. [Le Laboratoire de mobilité citoyenne \(Citizen Mobility Lab\)](#) a été hébergé sur la place centrale de la ville, un lieu de grande visibilité et d'utilisation. À cet endroit, des séances de brainstorming, des activités de cocréation et de partage d'idées ont été organisées. Le projet a appris que l'identification et la segmentation des groupes de parties prenantes doivent être **précises pour garantir l'inclusivité**, la pertinence et des activités de cocréation adaptées, tandis que dans le même temps, la **flexibilité est importante**, car il peut y avoir des chevauchements entre les groupes de parties prenantes. (Par exemple: les soignants de personnes handicapées sont confrontés aux défis des personnes handicapées et non handicapées.)

Le processus de la ville s'est déroulé en plusieurs étapes:

Plus de détails sur la méthodologie et les résultats peuvent être trouvés dans [cet article](#)⁵.



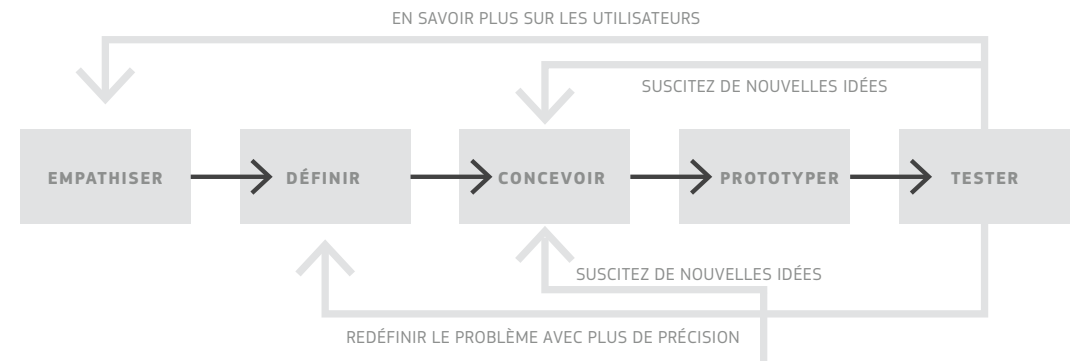
L'identification des défis de la mobilité urbaine a été abordée à travers des entretiens semi-structurés avec les acteurs de la mobilité et d'une enquête en ligne ciblant les citoyens locaux. Les défis ont été discutés avec la communauté de mobilité citoyenne, ce qui a donné lieu à 11 concepts cocréés.



Vote en ligne sur la liste des concepts.



Présélection de 6 concepts, dont 3 feront l'objet d'un prototypage.



Étapes de base de la cocréation dans la conception de nouveaux services
(adapté de: Interaction Design Foundation, 2019. Design Thinking,
www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking)

⁵ Margarita Angelidou et al., IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci. 410 012059, 2020.
Co-creating sustainable urban planning and mobility interventions in the city of Trikala



Cocréation

En tant que l'une des neuf villes du partenariat Re-Value, la ville d'Ålesund en Norvège (59 000 habitants) a bénéficié de la demande de la jeunesse locale pour développer des idées pour sa zone portuaire, jusqu'ici dominée par le béton et les escales constantes des grands navires de croisière. En écoutant et en prenant des mesures immédiates sur les conseils des citoyens, la zone est en train de devenir un 'port culturel' temporaire.



Ålesund y est parvenu, en partie, grâce à un format co-créatif connu sous le nom de 'camps d'innovation', dans lequel les jeunes de la région participent à des ateliers d'une journée ou de plusieurs jours ciblant des solutions durables à leurs problèmes. Ce format est peut-être mieux connu dans le monde de l'entrepreneuriat et consiste en un atelier intensif où, généralement, les étudiants proposent des solutions après avoir eu accès à des outils, des informations et des ressources.

Dans le cadre du partenariat Re-Value, Junior Achievement Europe a adapté le concept pour répondre au besoin de neutralité climatique dans les villes.

Dans les six mois qui ont suivi le premier camp local, Ålesund s'est inspiré de la proposition gagnante des jeunes et a créé une colline verte temporaire, des micro-maisons et une patinoire dans sa zone portuaire.

Méthode du camp d'innovation

Les camps d'innovation, développés par JA Europe, sont des ateliers courts et intensifs de résolution de problèmes qui favorisent la créativité, la pensée critique et le travail d'équipe, se terminant par un concours de pitch.

- **Préparer:** Les villes devraient fixer des objectifs et planifier la logistique.
- **Choisir:** Choisissez des thèmes pertinents, concentrez-vous sur des domaines spécifiques ou des sujets de durabilité
- **Mentor:** Les mentors municipaux guident les étudiants dans le développement et le perfectionnement des idées.
- **Montrer:** Les élèves présentent leurs solutions à leurs pairs, à des experts et à leur famille, recevant ainsi des commentaires pour soutenir leur croissance.
- **Agir:** Les dirigeants locaux agissent et soutiennent le changement cocréatif.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur re-value-cities.eu/Innovationcamps



©Ålesund Kulturhavna, North by Northwest

Efficacité des ressources

Dans le cadre du **Projet IRIS**, l'objectif principal des activités d'engagement citoyen était de **sensibiliser et d'apprendre suffisamment parmi les principales parties prenantes** et les villes phares et suiveuses participantes en introduisant des mécanismes de cocréation pragmatiques et efficaces pour évaluer de manière critique les solutions proposées en temps opportun.



Des choix pourraient être faits sur la meilleure façon de déployer les ressources pour avoir le plus **grand impact** au sein des villes et communautés intelligentes participantes.



Grâce à des tests et à des essais pilotes de matériels avec les acteurs locaux et à l'organisation de plusieurs séances de sensibilisation, le projet a identifié les domaines dans lesquels l'engagement citoyen serait vital, pertinent et apporterait une valeur ajoutée. **Après tout, choisir la bonne bataille est extrêmement important.**

Le projet a développé un **modèle** dans lequel les villes ont décrit en détail leurs activités d'engagement citoyen pour chacune des solutions à déployer. Cela a permis aux activités d'engagement citoyen de devenir plus visibles et pleinement intégrées dans des trajectoires de déploiement plus larges. En outre, un certain nombre d'indicateurs clés de performance pour l'engagement citoyen ont été formulés et intégrés dans des cadres de validation plus larges.

Avec cette **approche itérative d'innovation ouverte**, l'engagement et l'influence des citoyens dans le projet devait être à la fois **considérable et durable**, avec des résultats mesurables tout au long du cycle de vie du projet.

Pour en savoir plus sur les conclusions des travaux d'IRIS, consultez [Chapitre 7 de 'Inside Smart City Solutions' du projet IRIS](#)⁶



⁶ irissmartcities.eu/wp-content/uploads/2023/05/20230522_IRISMagazine_double_pages_FINAL_WEB.pdf#page=43



Inclusivité

La ville de Graz a souhaité intervenir dans un quartier aux conditions difficiles: forte proportion de migrants, cultures et ethnies diverses, niveaux d'éducation et revenus inférieurs à la moyenne. La stratégie mise en œuvre pour **atteindre les groupes marginalisés** tels que les migrants, les personnes âgées et les enfants a consisté à proposer différents formats **d'activités du Living Lab**: ateliers, safaris sociaux, questionnaires en ligne, cartes mentales, etc.

Au lieu d'attendre que les gens se présentent, les organisateurs du Lab les ont activement approchés dans la rue, amenant littéralement le Lab aux gens. En offrant à plusieurs reprises aux parties prenantes des opportunités de participation et en les approchant activement, sur une longue période, ils ont réussi à inclure également les groupes marginalisés dans le processus.

D'autres exemples de villes peuvent être trouvés dans le **livrable D3.2** du **Projet +CityxChange**⁷.

Legitimacy

La **ville de Louvain** a un plan clair pour devenir neutre sur le plan climatique et fait partie de la Mission des villes de l'UE. En 2013, 60 membres fondateurs, dont des habitants, des entreprises, des institutions du savoir et des autorités (semi-) publiques, ont fondé conjointement une organisation à but non lucratif à l'échelle de la ville, qui s'appelle depuis 2016 [Leuven 2030](#). L'association compte aujourd'hui plus de 600 membres. Grâce à sa composition et au fait que chacun peut devenir membre, l'association à but non lucratif représente tous les acteurs de la ville, lui donnant le soutien et la légitimité nécessaires à une transition à large impact sociétal.



©Flickr - Werfvergadering Leuven 2030 | [leuven2030.be](#)



⁷ cityxchange.eu/knowledge-base/delivery-of-the-citizen-participation-playbook



**AVANT DE
COMMENCER**

AVANT DE COMMENCER

Il n'existe pas d'approche globale et unique de l'engagement citoyen qui fonctionne dans toutes les situations. Il existe néanmoins des outils qui peuvent inspirer les villes et être adaptés au contexte local.

Certains paramètres contextuels importants qui doivent être pris en compte lors des différentes étapes de la méthodologie d'engagement citoyen sont fournis dans ce chapitre.



Roadshow et CitizenEmpowerment ©City-zen Roadshows



Urbanisme collaboratif ©City-zen Roadshows

But

L'approche adoptée et les mesures prises dépendront de ce que la ville souhaite atteindre grâce à la participation des citoyens. L'échelle de participation d'Arnstein donne un aperçu des niveaux d'engagement existants.

Structuration des solutions et des activités d'engagement

Le projet IRIS a développé un modèle d'échelle d'engagement citoyen, qui consiste en quatre étapes visant à accroître les niveaux d'engagement citoyen. Chaque solution mise en œuvre dans les villes participantes est classée dans l'une des quatre étapes, ce qui donne rapidement une idée des activités d'engagement citoyen requises pour chaque solution. Les principaux critères de division en différentes catégories sont les 'points de contact', qui sont les points de contact entre l'utilisateur et la solution et qui indiquent la capacité des citoyens à influencer les résultats des KPI du projet IRIS par leur propre comportement.

Chapitre 5 du [Livable IRIS 1.6](#)⁸ fournit des informations détaillées sur l'échelle d'engagement citoyen d'IRIS.



⁸ irissmartcities.eu/wp-content/uploads/2022/01/d1.6_user_business_and_technical_requirements_of_transition_track_5_solutions.pdf

Budget

La disponibilité du budget aura un impact considérable sur les actions qui peuvent être menées au sein de la ville.

Lorsque l'engagement citoyen fait partie d'un investissement ou d'une opération municipale, plutôt que d'être traité comme un complément, dans la plupart des cas, une place peut être réservée dans les budgets municipaux existants consacrés à ces opérations.

Temps

Le temps disponible depuis le début des activités d'engagement jusqu'au moment de la mise en œuvre de certaines mesures ou jusqu'au moment de la prise de décision est important, car de nombreuses trajectoires d'engagement se composent de plusieurs étapes (initiation, communication et invitations, ateliers, etc.) et, en tant que telles, nécessitent un certain temps minimum pour la maturation de l'effort participatif.

Le temps et les ressources humaines disponibles au sein de l'administration municipale influenceront également les possibilités de **gérer les activités d'engagement**. Il est préférable de se concentrer sur des processus sélectionnés avec un **engagement total** plutôt que de se concentrer sans enthousiasme sur des initiatives trop ambitieuses.

Type de partie prenante

Idéalement, une sélection large et impartiale de parties prenantes devrait être incluse dans les activités d'engagement citoyen — individus, organisations représentatives, réseaux, institutions de recherche, industrie et gouvernement — travaillant en collaboration selon une approche Quadruple Hélice.

En outre, les citoyens étant au cœur des activités de mobilisation, leurs caractéristiques influenceront évidemment le processus de plusieurs manières. Les villes doivent déterminer **qui doit être impliqué** et prendre en compte le **statut social**, l'âge, les rôles de genre, l'origine migratoire, le handicap, le niveau de richesse, la volonté de payer, l'intérêt à participer à l'innovation, le cadre de vie personnel, l'impact des interventions, et bien d'autres encore.

Ces caractéristiques auront un impact sur la communication, la rapidité du processus, les actions requises, certains points sur lesquels se concentrer, etc. Cependant, il est important de tenir compte des différences entre les personnes; cela ne doit pas impliquer une identification stéréotypée des groupes sociaux comme s'ils étaient homogènes. La prise en compte de la **positionnalité** (le contexte social et politique qui crée l'identité d'une personne) est importante, mais elle doit se faire sur la base de **caractéristiques multiples**.





Approches créatives

I-Change

Le projet I-CHANGE a développé un jeu pour mettre en avant le pouvoir de l'action collective contre le changement climatique. Le jeu Our Climate Story est un jeu de société conçu pour inciter les citoyens de tous âges à s'attaquer à divers dangers.

Il relie les actions durables à la vie quotidienne, encourageant les joueurs à prendre des mesures individuelles et collectives pour réduire les émissions de carbone et renforcer la résilience. Les joueurs peuvent créer une histoire adaptée à n'importe quelle ville ou explorer des histoires climatiques existantes de Barcelone, Bologne, Jérusalem, Amsterdam, Gênes, Ouagadougou et Dublin.

Jeu disponible en téléchargement via citizens4climate.com/game.

NEUTRALPATH

Le projet NEUTRALPATH teste le jeu éducatif 'Energize' à Dresde, Paris, Madrid, Istanbul et Valence. Avec pour objectif général d'atteindre la neutralité climatique, les joueurs en apprennent davantage sur la consommation d'énergie, l'efficacité et la durabilité, aidant les résidents à s'engager dans des quartiers à énergie positive et propre, et à concevoir des solutions efficaces et respectueuses du climat. Dans le jeu, les joueurs peuvent acheter des produits, organiser des activités de sensibilisation et interagir avec d'autres pour comprendre comment les habitudes individuelles influent sur la consommation d'énergie d'un quartier.

Plus d'informations sur le NEUTRALPATH | neutralpath.eu.

Culture

La culture désigne les coutumes et les croyances, le mode de vie et l'organisation sociale d'un groupe particulier de personnes. Les cultures peuvent être spécifiques à un pays, à une région, à une ville ou même à un district.

Ils peuvent également être mélangés dans des zones où, par exemple, des personnes originaires de différents pays ou adhérant à des religions différentes vivent ensemble. **Dans la mesure où elle est ancrée dans la manière dont la communauté pense, ressent et fonctionne au sens large, les caractéristiques d'une culture et la mesure dans laquelle les différentes cultures sont mélangées auront un impact sur l'approche à adopter.**

Les caractéristiques des parties prenantes et des cultures peuvent avoir un impact très subtil sur le processus d'engagement d'une ville. Les éléments auxquels il faut prêter attention ne sont pas toujours immédiatement visibles et souvent **nécessitent une compréhension approfondie** de la personne ou de la culture en question. Par exemple, cuisiner sur un vrai feu est important dans certaines cultures, donc le passage à la cuisson électrique et l'élimination progressive de l'utilisation du gaz naturel peuvent ne pas être évidents.



Dresde, Energise ©Three o'clock

Type et taille du problème

Les problèmes peuvent être simples ou complexes, bien connus ou nouveaux, toucher un nombre limité de personnes ou avoir des conséquences de grande portée pour une grande communauté.

Pensez par exemple à la différence entre la mobilisation des citoyens dans une bibliothèque d'échange au niveau de la rue ou la mise en place d'une zone à faibles émissions dans toute une ville. Les connaissances requises, les ressources, le budget et les efforts à y consacrer seront complètement différents dans les deux situations.



Le **cadre Cynefin** est un cadre qui peut être utilisé pour mieux comprendre le problème en question. Les détails peuvent être trouvés dans cet article de [Harvard Business Review](#)⁹, qui utilise le cadre pour aider les chefs d'entreprise à comprendre les réponses appropriées à différents problèmes dans différents contextes, et dans ce [rapport RSA](#)¹⁰, qui intègre le cadre et fournit une explication plus détaillée sur la manière dont la pensée systémique peut être utilisée comme base pour résoudre des problèmes complexes.

Hors ligne versus en ligne et l'importance du lieu

Si les activités et outils en ligne peuvent s'avérer très utiles (rapides organisés, très réactifs, large portée, etc.), l'importance des actions engageantes hors ligne et en face à face ne doit pas être sous-estimée. Elles restent importantes pour établir des liens personnels entre les personnes. L'utilisation généralisée des plateformes en ligne doit être complétée par des réunions en face à face à plus petite échelle, au niveau du quartier. En outre, même aujourd'hui, tout le monde n'est pas actif en ligne.

Lorsque l'on travaille hors ligne, la proximité est un facteur important à prendre en compte: amener l'activité dans un environnement familier aux citoyens avec lesquels une ville souhaite s'engager se traduit souvent par un **taux de fréquentation plus élevés** et **une inclusion accrue** que lorsque les citoyens sont invités à se rendre dans un endroit plus éloigné. Un **cadre bien choisi et agréable** pour des réunions en personne aident également les participants à se détacher de leurs rôles traditionnels et de leurs antécédents professionnels, et à s'ouvrir à une véritable **cocréation et à la créativité**.



©Jason Goodman, Unsplash

⁹ D.J. Snowden and M.E. Boone, A Leader's Framework for Decision Making. Harvard Business Review, November 2007.

¹⁰ R. Conway, J. Masters and J. Thorold, 2017. From Design Thinking to Systems Change, How to invest in innovation for social impact.



Phase du processus de décision

Le fait qu'une ville commence ses activités d'engagement au tout début de l'élaboration de sa solution, lorsque toutes les options sont encore ouvertes, ou seulement lorsque certaines, voire la plupart des décisions ont déjà été prises, influencera bien sûr l'impact potentiel que les parties prenantes pourraient encore avoir et le type d'activités que la ville organisera. Idéalement, **l'engagement citoyen est initié avant même le début de toute autre activité**. Cela permet aux citoyens d'être impliqués dans la définition du problème et même dans la gouvernance des activités d'engagement elles-mêmes.



La **structure de gouvernance** joue également un rôle important. Par exemple, la participation citoyenne à un projet financé peut exiger des formalités et des processus différents de ceux de la participation citoyenne en tant que partie intégrante d'une planification municipale. Vous trouverez plus d'informations sur ce sujet dans **cet article sur les approches et pratiques courantes de la participation citoyenne dans les projets de villes intelligentes¹¹** qui prend comme exemple le projet +CityxChange de Trondheim (Norvège).



Expérience

L'expérience antérieure de la ville en matière d'engagement citoyen et les connaissances pertinentes dont elle dispose au sein de l'organisation pourraient simplifier le processus global et accélérer le lancement. Si une ville ne dispose pas de connaissances ou d'expérience suffisantes en interne, il est fortement recommandé de faire appel à une **expertise externe**.

Il convient également de prendre en compte l'expérience des citoyens avec les processus d'engagement – qui peut être positive, négative ou tout ce qui se trouve entre les deux – car elle influencera leur **niveau initial de confiance et d'ouverture** à l'égard de toute activité.



©Jakub Zerdzicki, Unsplash



Commencez par l'engagement citoyen pour de meilleurs résultats de projet.



Faites appel à une expertise externe si les connaissances internes ne sont pas suffisantes.



N'oubliez pas que l'expérience positive influence le niveau de confiance envers les activités de la ville.



¹¹ Gohari et al., 2020. Prevailing Approaches and Practices of Citizen Participation in Smart City Projects: Lessons from Trondheim, Norway



ENGAGEMENT CITOYEN EN ACTION

Comprendre l'ensemble du contexte

Dans les environnements urbains ou communautaires complexes, il n'existe pas de relation simple et directe entre le problème et la solution (solide).

Négliger certains paramètres peut entraîner des effets secondaires indésirables ou un échec. Il convient de regarder au-delà de l'évidence et de se poser les bonnes questions. Quel est le problème? Qui est concerné par ce problème? Quels liens peut-on identifier entre le problème et d'autres paramètres contextuels? Poser les bonnes questions au bon moment peut révéler des lacunes critiques dans les connaissances requises et rendre l'information visible avant de se retrouver devant le **fait accompli**.

Lorsque nous parlons de transformation numérique, tant au niveau des politiques que de la recherche, nous avons tendance à adopter une conception plutôt étroite de la technologie en tant qu'infrastructure. Cependant, une telle approche étroite de l'infrastructure ne nous aide pas à comprendre les implications culturelles, économiques et sociales de grande envergure de ces développements infrastructurels. **Une approche systémique permettant de comprendre le contexte dans son ensemble est nécessaire.**

Tout au long du processus d'engagement citoyen, il est donc important d'avoir une idée aussi complète que possible du contexte. Comme point de départ, une ville peut prendre en compte les différents paramètres qui ont été évoqués précédemment. Les subtilités doivent être soigneusement prises en compte.

La **complexité des grands projets de villes intelligentes** signifie que les villes, les experts et les projets de la communauté des villes intelligentes ont développé un large éventail de directives sur la manière de travailler au niveau des systèmes, ce qui est nécessaire avant de relever correctement les défis individuels.

Le groupe **Scalable Cities** a publié '[Systemic Changes in Governance: Equipping local governments for realising climate-neutral and smart cities](#)'¹² e livret met en lumière les systèmes de réflexion nécessaires pour parvenir à des villes climatiquement neutres. Il rassemble les expériences des nombreux projets de Smart City Lighthouse et met en évidence les principaux enseignements sur les changements de gouvernance nécessaires pour mener à bien cette action transformatrice, notamment pour mieux coopérer avec les citoyens.

L'un de ces projets phares, **+CityxChange**, a également développé un processus spécifique appelé **Bold City Vision** ([Livvable D3.1](#))¹³ pour aider les villes à définir leur vision et leurs objectifs ambitieux, à les décomposer en étapes concrètes et à les mettre en œuvre en coopération avec les acteurs locaux et internationaux.



¹² smart-cities-marketplace.ec.europa.eu/insights/publications/systemic-changes-governance-equipping-local-governments-realising-climate
¹³ cityxchange.eu/knowledge-base/framework-for-bold-city-vision-guidelines-and-incentive-schemes



Définition des objectifs

Une approche axée sur les objectifs contribuera à orienter de la meilleure manière possible les dépenses des ressources publiques et autres en vue d'atteindre les objectifs ambitieux de la ville.

Il faut définir clairement l'objectif dès le début du processus. D'une part, il faut réfléchir aux problèmes à résoudre. Pour ce faire, il faut consulter un large public dès le début afin d'identifier les véritables problèmes et défis auxquels la ville souhaite s'attaquer. C'est ce qu'on appelle le **front-loading**.

Ne partez pas d'une solution spécifique car vous risqueriez que le problème auquel elle répond ne soit pas si pertinent.

D'autre part, assurez-vous que l'objectif des activités d'engagement de la ville est clair. Comment la participation des citoyens affectera-t-elle les résultats du processus participatif? Comment le conseil local intégrera-t-il la voix de ses citoyens dans le projet final? Ce type de gestion des attentes permettra d'éviter les désalignements et les déceptions tout au long du processus.



Renforcement des capacités

Une fois que le problème à résoudre et l'objectif des activités d'engagement citoyen de la ville sont clairement définis, il convient d'identifier les personnes et les connaissances nécessaires. Certaines de ces connaissances peuvent être facilement disponibles au sein de l'organisation municipale, d'autres peuvent nécessiter le recours à une expertise externe.

Les exemples incluent, sans toutefois s'y limiter:

- **Professionnels** en communication, patrimoine du bâtiment, éducation, santé, criminalité, conception créative, gestion de transition, etc.
- **Experts techniques** en énergie, déchets, construction, eau, etc.
- **Groupes d'intérêt** et **associations** de résidents, d'entreprises, de bénévoles, etc.

Pour renforcer leur organisation et leur personnel, les villes peuvent s'inspirer d'autres villes, par exemple pour savoir comment leurs procédures, structures, routines et réglementations pourraient être utiles à la mise en œuvre locale. Toutefois, plutôt que de copier directement les approches ou les solutions, il est important d'identifier et de traduire les intentions, les moteurs, les écosystèmes et les autres ressources qui sous-tendent l'approche dans le contexte local.

En collaborant avec un large éventail d'acteurs, les villes peuvent concevoir des ensembles et des groupes de compétences mixtes pour évaluer, cerner et résoudre correctement des problèmes plus complexes et chaotiques. Dans un même temps, **informer et former les citoyens et renforcer leurs capacités se traduira par une meilleure compréhension et un plus grand intérêt pour le domaine dans lequel la participation a lieu.**



Renforcement des capacités des citoyens

Le renforcement des capacités est essentiel pour préparer les citoyens à jouer un rôle actif dans les processus de cocréation, et plusieurs approches peuvent être employées:

- La mise en place de séances de formation animées par le personnel municipal ou des experts externes avant le début du processus de cocréation est la méthode la plus traditionnelle et est utilisée dans la majorité des projets.
- Le partenariat avec des initiatives citoyennes existantes garantit que les connaissances restent au sein de la communauté et peuvent être appliquées à tous les sujets, comme le décrit un rapport d'UrbanCommunity.
- Comme décrit à la [page 20](#) de cette brochure, la gamification peut aider à donner un sens et à relier les flux complexes du développement urbain pour les non-experts.

La création de groupes communautaires chargés de fournir des commentaires sur de multiples interventions peut renforcer les capacités durables et bénéficier aux projets au fil du temps. Les **groupes d'action communautaire de Clever Cities**¹⁴ en sont un exemple.

¹⁴ clevercities.eu/fileadmin/user_upload/Resources/D1.1_Theme_6_Running_CALS_in_16_steps_FPM_12.2018.pdf



Inclure divers groupes de parties prenantes

Différents groupes cibles nécessitent des approches différentes. Pour obtenir un certain effet, il est important de savoir comment (ne pas) communiquer avec chacun d'entre eux. La segmentation des parties prenantes permet de définir des groupes de personnes, ce qui permet à la ville d'adapter ses actions en fonction de leurs caractéristiques. Lorsque vous essayez d'interagir avec les gens, identifiez-vous à leur point de vue: **“Qu'est-ce qu'ils y gagnent?”**

“Assurer le partage des connaissances et l'apprentissage internes sur l'engagement citoyen à travers les silos de la ville, et renforcer les capacités internes du personnel de l'administration municipale, évitera les activités ponctuelles et ‘symboliques’ sur l'engagement citoyen.”

Maria Sangiuliano,

Président de l'ancien groupe d'action Smart Cities Marketplace sur Citizen Focus



La boîte à outils S3C¹⁵ fournit plusieurs directives utiles, des outils et une approche étape par étape sur la segmentation:

- Utiliser la segmentation pour mieux cibler les groupes d'utilisateurs;
- Apprendre à connaître les groupes cibles;
- Outil de segmentation des groupes d'utilisateurs.



Exemple de Louvain

Les personnes à différentes étapes de leur vie ont besoin d'une approche différente.

Leuven2030 est l'association à but non lucratif qui coordonne les activités liées au plan d'action climatique de la ville. L'une des mesures prévues par Leuven2030 consistait à lancer et soutenir la rénovation de bâtiments résidentiels privés. L'administration locale avait ciblé un quartier qui semblait homogène en termes de typologie de bâtiments et s'est rendue sur place avec une équipe pour informer et guider le processus. Cependant, sur place, il s'est avéré que tout n'était pas homogène. La composition des occupants était diversifiée: certains avaient acheté leur maison récemment et se concentraient sur l'épargne, tandis que les résidents âgés n'étaient pas désireux d'investir et que quelques autres personnes étaient réellement ouvertes à l'initiative. De plus, de nombreux propriétaires d'immeubles avaient déjà investi dans diverses mesures d'efficacité énergétique.



¹⁵ Le projet S3C s'est inspiré des expériences d'autres projets et a développé un ensemble d'outils et de lignes directrices axés sur l'engagement dans les projets de réseaux intelligents. Ces outils et lignes directrices ont été testés et validés dans le cadre de projets de démonstration, puis mis à disposition dans une boîte à outils finalisée: smartgrid-engagement-toolkit.eu/fileadmin/s3ctoolkit/user/guidelines/GUIDELINE_LEARNING_ABOUT_TARGET_GROUPS.pdf



Activités, outils et infrastructures d'engagement

Au cours des phases de définition des objectifs et de renforcement des capacités des citoyens, les premières activités d'engagement ont déjà eu lieu. Une fois que la définition du problème et son contexte sont clairs, que les parties prenantes sont identifiées et que les capacités requises sont en place, la phase suivante peut commencer. Il existe une multitude d'activités d'engagement. Le chapitre sur les **“Outils”** à la [page 39](#) inclut des références à certains documents utiles où une ville peut trouver de l'inspiration et en apprendre davantage sur leur applicabilité.



Un facteur important contribuant à la mise en place d'activités d'engagement peut être la conception créative, qui est utile pour créer de nouveaux produits et services centrés sur l'utilisateur.

Les étudiants de l'Université des Arts HKU d'Utrecht ont appliqué la conception créative pour impliquer les habitants d'Utrecht dans la conception de lampadaires intelligents pour leur quartier. Plus d'informations sont disponibles dans la **brochure élaborée par les étudiants**¹⁶.

Chapitre 6 du livrable IRIS 1.6¹⁷ fournit des informations supplémentaires sur l'approche de la conception créative.

En outre, l'engagement des citoyens bénéficie souvent de la disponibilité d'infrastructures telles que des **laboratoires vivants, un centre d'innovation ou un bâtiment central emblématique** qui sert de lieu de rencontre. **Les villes ont témoigné que de telles infrastructures jouent un rôle clé dans le maintien de l'engagement des citoyens.**

¹⁶ irismartcities.eu/system/files/private/irismartcities/booklet_v4_-_english_-_with_logos.pdf

¹⁷ irismartcities.eu/system/files/private/irismartcities/d1.6_user_business_and_technical_requirements_of_transition_track_5_solutions_v1.2.pdf



Cocréation ©Cities-4-People Consortium, 2020

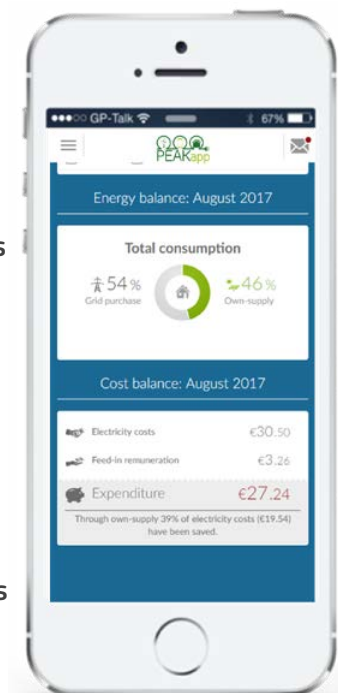


Cocréation ©Cities-4-People Consortium, 2020

Données ouvertes (Open data)

Les politiques d'Open Data peuvent être appliquées sous diverses formes et présentent de nombreux avantages:

- **Partage de données au sein de l'organisation de la ville** et les rassembler dans une plate-forme unique ou dans des systèmes fédérés augmentera les informations qui peuvent être extraites et permettra leur réutilisation;
- **Données ouvertes et normes ouvertes** permettent à une ville d'accéder plus facilement à ses propres données et de se coordonner avec les fournisseurs et les acteurs locaux;
- **La disponibilité des données** pour les citoyens augmentera leurs connaissances, leur sensibilisation et leur **préparation de participer et de s'engager de manière informée**; elle peut aider à intégrer plus directement les citoyens et les parties prenantes dans les solutions grâce à l'innovation ouverte, aux hackathons, à la science citoyenne, etc.
- **La diffusion des données** en général renforcera la confiance et la crédibilité.



PEAKapp | peakapp.eu
Un écosystème TIC pour les économies d'énergie grâce au changement de comportement, aux tarifs flexibles et au divertissement.

Voici quelques exemples intéressants:

- La [Plateforme Open Data BCN](https://opendata-ajuntament.barcelona.cat/en)¹⁸ de Barcelone (Espagne) contient plus de 500 ensembles de données et comprend également un 'Espace Citoyen' spécifique permettant aux citoyens de poser des questions, de signaler des incidents et d'écrire des commentaires.
- La ville de Dormagen (Allemagne) accueille depuis des années une [plateforme où les citoyens peuvent signaler des problèmes](https://maengelmelder.dormagen.de/#pageid%253D1)¹⁹ liés aux infrastructures publiques avec plus de 1.500 rapports.
- La ville de Brno (République tchèque) héberge 157 jeux de données sur [data.Brno](https://datahub.brno.cz)²⁰ et combine cela avec un budget participatif annuel – avec les citoyens votant pour des actions – d'environ 1,4 million par an.
- La ville d'Espoo (Finlande) accueille [Espoo Climate Watch](https://ilmastovahti.espoo.fi/en)²¹, qui compile les actions climatiques de la ville, suit leurs progrès et évalue leur impact.
- [EU-Citizen.Science](https://eu-citizen.science)²² fournit des connaissances, des outils, des formations et des ressources pour la science citoyenne.

¹⁸ opendata-ajuntament.barcelona.cat/en

¹⁹ maengelmelder.dormagen.de/#pageid%253D1=undefined

²⁰ datahub.brno.cz

²¹ ilmastovahti.espoo.fi/en

²² [EU-Citizen.Science](https://eu-citizen.science)



Suivi et évaluation

Le suivi des activités d'engagement citoyen peut être réalisé à travers une grande variété d'indicateurs clés de performance (ICP), allant du **nombre de personnes** ayant assisté à une session, en passant par une **quantification de la mesure** dans laquelle les activités ont eu un impact sur certains aspects de la vie des gens, jusqu'à une **appréciation qualitative**.

Le suivi et l'évaluation aident à:

- **montrer l'avancement du projet** et son impact social et sociétal;
- **ajouter des commentaires** de la part des citoyens et pour les citoyens;
- **éviter les conceptions symboliques** de l'engagement citoyen et les exercices réductionnistes de "cochage de cases".



Le projet **Cities4People** a créé un ensemble d'indicateurs de résultats clés en collaboration avec les citoyens. Un ensemble minimal de résultats à atteindre est défini avec les citoyens: **ils définissent les mesures permettant d'évaluer le succès des interventions**. Après la phase pilote, les données sont collectées au moyen de **questionnaires et de votes en ligne** en plusieurs tours (en utilisant la méthode Delphi). Enfin, les citoyens évaluent le résultat des interventions en le comparant aux catégories de résultats qu'ils avaient définies au début dans l'ensemble de résultats clés. De cette façon, ils participent à l'ensemble du processus jusqu'à ce qu'ils co-évaluent également l'impact des interventions.

Quelques recommandations peuvent être données pour améliorer le résultat de cette étape:

- **ajouter une analyse qualitative** pour comprendre véritablement l'impact et l'utilité des activités d'engagement;
- **veiller à ce que les différents groupes de membres de la société soient représentés afin d'éviter toute évaluation biaisée;**
- **partager des données ouvertes**, qui permet à d'autres de valider les résultats et les impacts, et qui aide à formuler des recommandations plus générales couvrant plusieurs projets;
- **aligner les indicateurs** entre les projets ou les villes pour **permettre l'analyse comparative;**
- **établir les indicateurs de suivi** au début du processus d'engagement.



©Edvin Johansson, Unsplash



CitizenLab | [Mesurer l'impact de la Civic Tech](https://govocal.com/guides/the-beginners-guide-to-digital-community-engagement)
govocal.com/guides/the-beginners-guide-to-digital-community-engagement



Groupe de la Banque mondiale | [Evaluating Digital Citizen Engagement: A practical guide](https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/ac311ad6-e260-50fc-a2a4-a9e71925d835/content)
openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/
ac311ad6-e260-50fc-a2a4-a9e71925d835/content



Le suivi des ICP peut être réalisé de différentes manières



Laisser les citoyens définir les mesures de réussite



Co-évaluer l'impact des interventions avec les citoyens

Confidentialité

Des mesures de protection de la vie privée crédibles constituent un facteur d'acceptation essentiel pour de nombreuses activités de mobilisation médiatisées par les TIC. La mobilisation des citoyens et des autres acteurs peut garantir que ces activités sont menées correctement et convenablement, que les préoccupations sont prises en compte et que les expériences peuvent être réutilisées dans d'autres organisations. Cette section ne fournit qu'un aperçu de certains aspects importants. Des conseils techniques et juridiques détaillés sont fortement recommandés.

Le règlement général européen sur la protection des données (RGPD) est très strict en matière de confidentialité. La conformité au RGPD est **imposée par la loi** et doit être assurée en collaboration avec des délégués à la protection des données et fournisseurs de solutions.



Le partage de données relatives à la confidentialité entre les organisations doit être bien compris et limité conformément au RGPD.

Les principes de minimisation des données devraient également être applicables. Dans la mesure du possible, **il convient de collecter peu de données ou de les rendre anonymes**. L'agrégation et l'anonymisation des données doivent être appliquées autant que possible. Il est également nécessaire de conclure **des accords de partage des données**. Idéalement, ceux-ci peuvent être rendus publics pour être aussi **transparents** que possible.

Évaluation de l'impact sur la protection des données (DPIA) devraient faire partie des flux de travail municipaux et devraient garantir que l'utilisation des données personnelles est comprise et protégée. Outre les enquêtes et les ateliers, la collecte automatisée de données, etc., un moyen précieux d'interagir avec les citoyens et de collecter des données peut être la **fourniture volontaire de données** (par exemple, la science citoyenne, les contributions aux plateformes de participation, la contribution aux sources ouvertes globales, etc.).

Lorsque vous travaillez avec des **plateformes de participation citoyenne**, celles-ci doivent être configurées dans un mode respectueux de la vie privée, **conformément au RGPD/DPIA** et avec une expertise technique pertinente. Le principe de développement de la confidentialité dès la conception garantit que la confidentialité est prise en compte dès le début des activités; l'accent doit être mis sur la valeur pour la ville et les citoyens, et sur la nécessité d'éviter une surveillance à grande échelle.



©Tobias Tullius, Unsplash

Le facteur IA

L'intelligence artificielle dans les villes intelligentes européennes n'a pas encore fait l'objet d'une attention particulière à la suite de l'utilisation généralisée des chats IA et d'autres usages populaires au cours des dernières années.

En ce qui concerne l'engagement citoyen en particulier, l'IA aura également un impact de plus en plus important sur les efforts et doit être prise en compte dans le cadre de la prise en compte de la protection des données personnelles.

Les éléments d'attention comprennent:

-  reconnaissance et suivi personnels;
-  analyse des médias et sémantique;
-  l'encouragement social (social nudging).

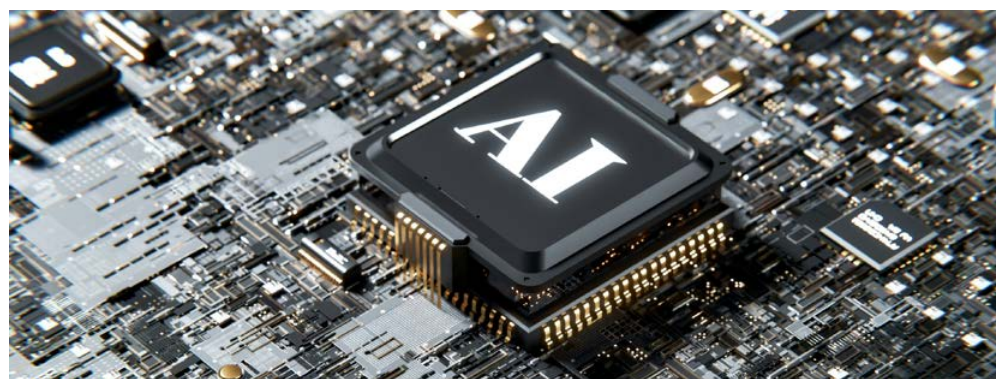


En outre, **la menace d'une utilisation biaisée ou discriminatoire de l'IA ou de la prise de décision automatisée doit être prise au sérieux.**

Plusieurs villes ont déployé l'IA en lien avec des chat-bots ou pour renforcer des bases de données également utilisées par le public, et l'IA prenant en charge de nombreuses autres étapes du parcours d'engagement citoyen est logique, mais la prudence est de mise pour conserver la confiance.

Certaines villes ont commencé à se lancer dans l'utilisation de l'IA à des fins plus sophistiquées, tout en garantissant la confidentialité et la protection des données personnelles. L'IA peut être un outil de soutien important pour bâtir des communautés plus participatives.

- À Aarhus (Danemark), dans le cadre du [Projet UrbanTestbeds.JR](#)²³ les enfants de la région ont eu l'occasion de communiquer directement avec le plan d'action local pour le climat, en utilisant l'aide de l'IA. En général, l'utilisation de l'IA pour la narration est une méthode testée dans le cadre du projet, avec un potentiel d'utilisation par d'autres entités locales;
- Dans le [Projet DigiCityClimate](#)²⁴, la ville de Stockholm (Suède) a mis au point un conseiller énergétique piloté par l'IA pour aider les citoyens à agir contre le changement climatique, notamment par le biais d'investissements énergétiques intelligents. L'IA prend en charge la collecte de données locales et la communication avec les citoyens.



©Igor Omilae, Unsplash

²³ interreg-baltic.eu/project-pilots/ai-chat-with-local-climate-plan
²⁴ kth.se/profile/annehak/page/digicityclimate-project





ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

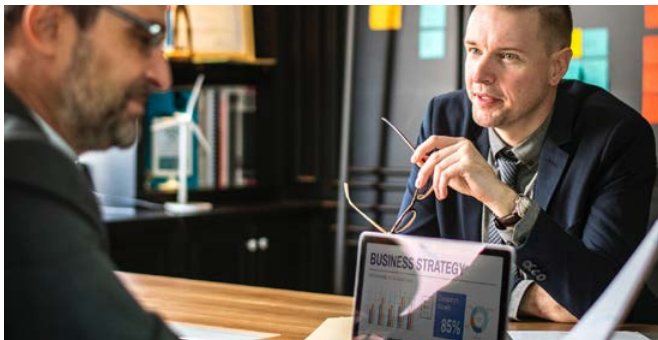
Renforcement des connaissances et des capacités

Trop souvent, le manque de capacités conduit à une mise en œuvre très limitée des activités d'engagement citoyen, voire à leur absence totale.

Des ressources suffisantes doivent être mis à disposition dans l'administration municipale et le manque de connaissances doit être comblés en partageant et en s'appuyant sur la richesse des matériaux, des expériences et de l'expertise disponibles.



Les villes peuvent apprendre les unes des autres et renforcer leurs capacités au sein de leur propre organisation. Des experts peuvent et doivent être impliqués chaque fois que cela est nécessaire.



©Rawpixel, Unsplash

Collaboration versus communication

Il est toujours important de faire la distinction entre les activités de communication et de cocréation. **Bien qu'il existe une tendance à promouvoir la cocréation pour chaque aspect de l'engagement citoyen, ce n'est pas toujours la meilleure stratégie.** La cocréation avec les citoyens sur des sujets ou des mesures où la contribution du citoyen est limitée ou où il n'y a pas d'interaction future entre le citoyen et le service peut même s'avérer contreproductive. Dans de tels scénarios, la communication peut suffire. Faire de la cocréation une condition préalable peut être une approche risquée.

Il est également utile de **faire la distinction entre l'engagement basé sur l'identité et l'engagement basé sur les rôles.** L'adoption d'une approche basée sur l'identité des parties prenantes a souvent conduit à cocher des cases et à la conformité. Il est préférable de **créer des interfaces entre les différents acteurs** qui peuvent mettre en évidence les différences d'influences et la façon dont elles se manifestent. Cela signifie reconnaître le passage d'une approche basée sur l'identité des parties prenantes à une approche basée sur une **compréhension des rôles.** La conception de jeux appliqués et le raisonnement **basé sur des scénarios** ont beaucoup à offrir ici en permettant aux gens d'explorer des **perspectives multiples.** Cela est souvent mieux réalisé dans des **environnements d'innovation** ouverte en mettant l'accent sur **l'apprentissage mutuel.**



Apprenez des autres et partagez vos connaissances et expertise



Avant de décider pour la cocréation, vérifiez si c'est la meilleure stratégie



Permettre aux citoyens d'explorer différentes

Gouvernance collaborative

La gouvernance collaborative permet d'intégrer les différents aspects d'une entreprise complexe comme la participation citoyenne. **Chaque ville développera**

sa propre manière de décrire les processus, les objectifs et les paramètres de son projet.

Les éléments suivants doivent être pris en compte:



principes à respecter;



alignement et intégration dans les processus de planification stratégique;



cadres autour desquels construire le projet;



construction de la légitimité;



guider les processus qui orienteront les activités quotidiennes;

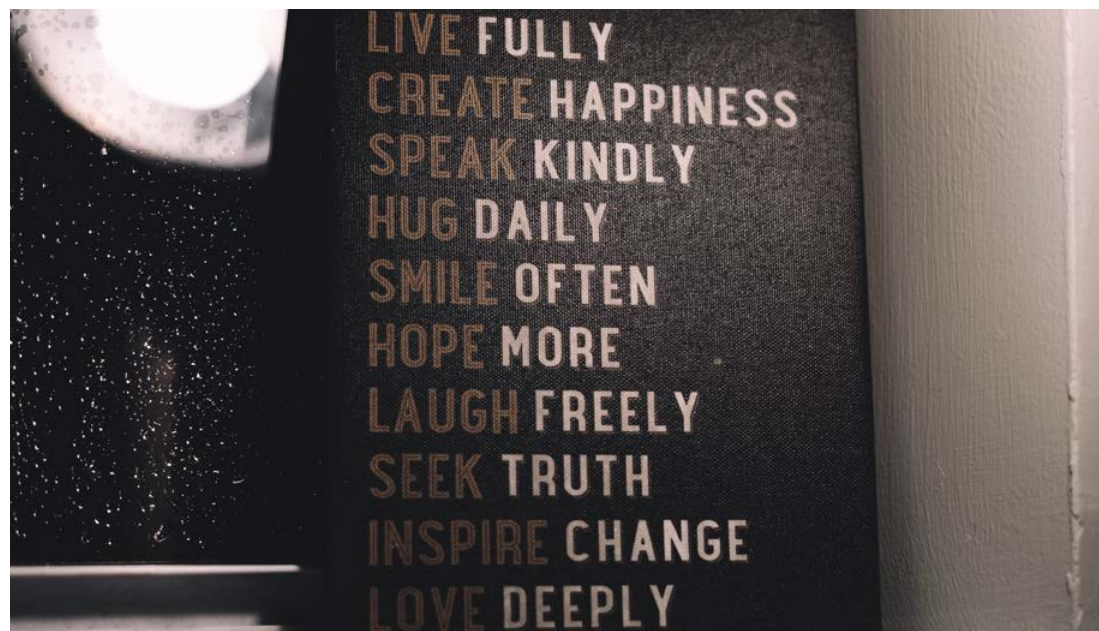


contexte local et son impact sur le processus.

Disponibilité budgétaire

La disponibilité du budget a un impact majeur sur les actions qui peuvent éventuellement être prise dans la ville.

Lorsque l'engagement citoyen fait partie d'un investissement et d'une opération municipale, plutôt que d'être traité comme un ajout, dans la plupart des cas, **il est possible de faire de la place dans les budgets municipaux existants consacrés à ces opérations.**



Du mot à la mode à la réalité

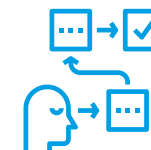
Les travaux entrepris dans le cadre du programme Horizon 2020 de l'UE ont joué un rôle important dans la transformation de l'engagement citoyen (et de la cocréation) d'un mot à la mode en un besoin bien établi dans les villes de toute l'Europe.

! Dans l'avenir des villes neutres pour le climat et intelligentes en Europe, il est clair que **l'engagement des citoyens, de la conception à l'évaluation finale est absolument essentiel**. La question se concentre désormais sur la manière dont les villes et les propriétaires de projets peuvent au mieux y parvenir, dans le cadre d'une action importante de lutte contre le changement climatique à l'échelle **locale et mondiale**.

Le moment est venu pour les villes et toutes les parties prenantes de passer d'une simple adhésion aux principes et aux valeurs de l'engagement citoyen à un engagement réel et à une mise en œuvre concrète. En s'inspirant des initiatives menées dans le cadre des projets phares d'Horizon 2020 et des projets plus récents financés par Horizon Europe avec le mandat clair de proposer les voies de cocréation nécessaires, nous ouvrons la voie à des plans d'engagement citoyen complets et solides intégrés dans la stratégie de ville intelligente de chaque ville pour surmonter une approche d'engagement citoyen consistant à ajouter ou à cocher des cases.



Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des plans et de toutes les initiatives d'engagement citoyen, ainsi que la **communication sur les ressources investies, les résultats et la valeur ajoutée, pourraient contribuer à cet égard**. Globalement, une telle approche permettrait aux administrateurs municipaux de rendre compte de l'engagement citoyen.



©Markus Spiske, Unsplash

Engagement et front-loading opportuns

Il est judicieux d'introduire les activités de cocréation le plus tôt possible dans le processus d'innovation ou, si ce n'est pas possible, de penser à évaluer le niveau d'impact que la ville peut atteindre par rapport à l'étape de la trajectoire d'innovation.

De cette façon, la ville peut garantir l'utilisation des méthodes les plus adaptées au stade de développement de l'innovation.



©Thought Catalog, Unsplash

Confiance

Les villes peuvent chercher à travailler avec des **ambassadeurs et traducteurs issus des quartiers locaux**, car ils peuvent avoir une énorme influence sur le succès ou l'échec des approches de la ville en matière d'engagement.



©Adi Droid, Unsplash

Un changement de paradigme, de l'invitation à la visite



Dans de trop nombreuses activités d'engagement citoyen, la forme dominante consiste à inviter les citoyens dans un lieu central pour écouter, s'engager, cocréer, discuter, etc. Dans de nombreux quartiers, la participation à ce type d'activité est trop limitée en termes de nombre, de diversité culturelle et de diversité d'opinion.

Nous recommandons donc fortement un changement d'effort en matière d'engagement citoyen: rendre visite aux citoyens au lieu de toujours leur demander de venir vers "nous" dans un lieu central. En d'autres termes, nous devrions **changer la façon de rencontrer les citoyens: essayer d'entrer dans leur "zones de confort" au lieu de les inviter dans notre "zone de confort"**. Cette 'zone de confort' peut varier d'une personne à l'autre et doit être adaptée. Dans les quartiers à faible statut socio-économique, l'approche de la 'rencontre centrale' est vouée à l'échec, comme l'a montré le projet IRIS dans la zone de démonstration d'Utrecht, où les **visites aux citoyens dans leur propre logement se sont révélées beaucoup plus efficaces**.



Commencer par ce qui est disponible

Lorsqu'elles lancent des activités d'engagement citoyen, les villes ne doivent pas oublier de **répertorier les succès existants en matière d'engagement des citoyens** et de **mobiliser les acteurs actifs existants** (considérant la Quadruple Hélice).





OUTILS

Catalogue d'outils pour l'engagement et la participation des citoyens

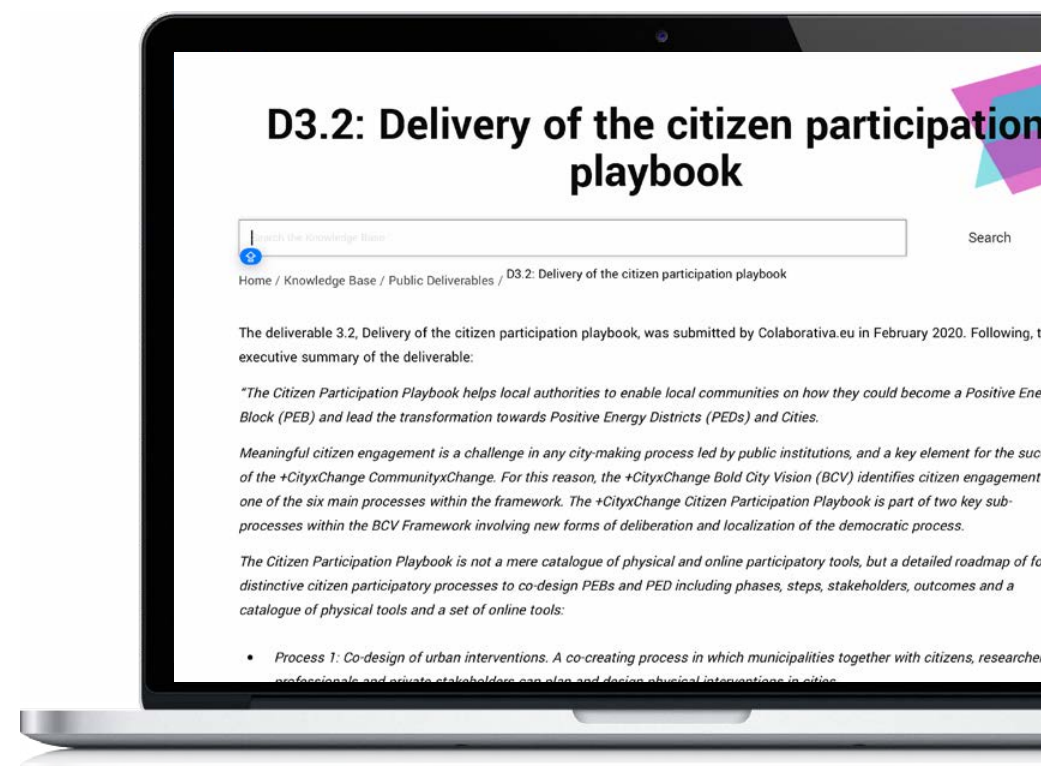
Le projet +CityxChange H2020 Lighthouse a créé des options pour les plateformes participatives avec sept outils en ligne. La description de chacun de ces outils comprend une liste d'applications logicielles recommandées, issue de l'analyse de plus de 35 applications. Les outils identifiés sont répertoriés ci-dessous et peuvent être trouvés dans la **section 5.1** du [Livable 3.2 du projet +CityxChange](#)²⁵.

- » Texte collaboratif
- » Débat en ligne
- » Mappage en ligne
- » Vote en ligne
- » Responsabilité
- » Propositions en ligne
- » Budget participatif

En outre, il fournit un catalogue d'outils physiques avec des directives de mise en œuvre et des références à des exemples pratiques pour:

- » Outils narratifs
- » Ateliers de co-conception
- » Groupes de travail ciblés
- » Événements d'engagement public
- » Allez chercher les citoyens
- » Séances de mappage
- » Ludification

Détails dans la **section 4.6** du [Livable D3.2](#)²⁶.



²⁵ cityxchange.eu/knowledge-base/delivery-of-the-citizen-participation-playbook
²⁶ cityxchange.eu/knowledge-base/delivery-of-the-citizen-participation-playbook

Le pouvoir du nombre – Comment les élus municipaux peuvent utiliser la cocréation pour des villes justes et durables

Comme décrit dans l'introduction de cette brochure, l'engagement citoyen doit souvent, mais pas toujours, commencer par une cocréation et/ou une définition commune des objectifs. Dans un nouveau 'livre' du projet Fair Local Green Deals, les dirigeants locaux peuvent trouver des approches étape par étape de la cocréation.

Cette ressource fournit des conseils pratiques, des exemples concrets et des réflexions aux responsables municipaux pour cocréer avec les citoyens et s'assurer que l'engagement des citoyens va au-delà de l'information mais fait partie d'un processus significatif de coparticipation et de co-initiation. Elle couvre notamment:

Coparticipation

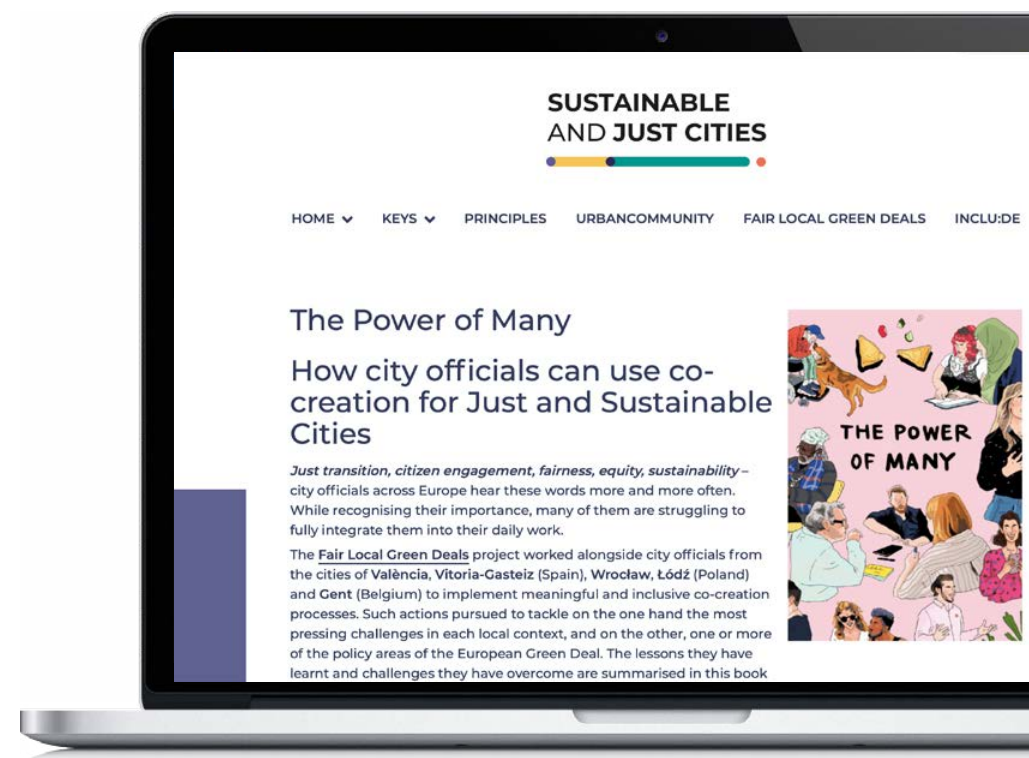
Des objectifs largement définis permettent à divers acteurs de proposer, de tester et de mettre en œuvre des solutions, la ville fournissant un cadre de soutien.

Co-initiation

Les citoyens identifient un problème, proposent des solutions et reçoivent des ressources et du soutien de la ville pour mettre en œuvre leurs idées.



Source: sustainablejustcities.eu/resources/the-power-of-many



La boîte à outils S3C

La boîte à outils S3C est destinée à tous ceux qui sont impliqués dans le développement de projets, de produits ou de services de réseaux intelligents dans lesquels l'engagement des utilisateurs joue un rôle important. Elle fournit une cinquantaine de lignes directrices et d'outils contenant des informations et des conseils pratiques qui peuvent aider une ville à planifier et à mettre en œuvre son projet de réseau intelligent, sur la base de recherches approfondies sur le terrain.

Les informations contenues dans ce site Web de boîte à outils sont organisées via trois portails qui, en fonction de vos besoins en connaissances et de vos intérêts personnels, peuvent être utilisées pour naviguer dans le contenu:

Apprentissage

Pour se familiariser avec l'approche S3C et ses résultats de recherche, chacun peut constituer son propre livret d'information personnel en sélectionnant les sujets et les cas préférés.

Développement

Destiné aux professionnels impliqués dans la conception ou la mise en œuvre d'un projet de réseau intelligent ou travaillant sur des concepts et des idées pour des produits et services de réseau intelligent. Ici, chacun peut parcourir toutes les directives et tous les outils par phases du cycle de projet.

Exploration

Destiné à tous ceux qui s'intéressent de manière générale au domaine des réseaux intelligents et souhaitent en savoir plus sur l'implication des clients. Organisé autour de cinq thèmes clés concernant l'engagement des utilisateurs, ce portail contient toutes les lignes directrices et les outils sur la manière d'impliquer les utilisateurs dans les projets de réseaux intelligents.



Source: smartgrid-engagement-toolkit.eu/home

Outils et ressources Cities-4-People pour la réplication et la cocréation

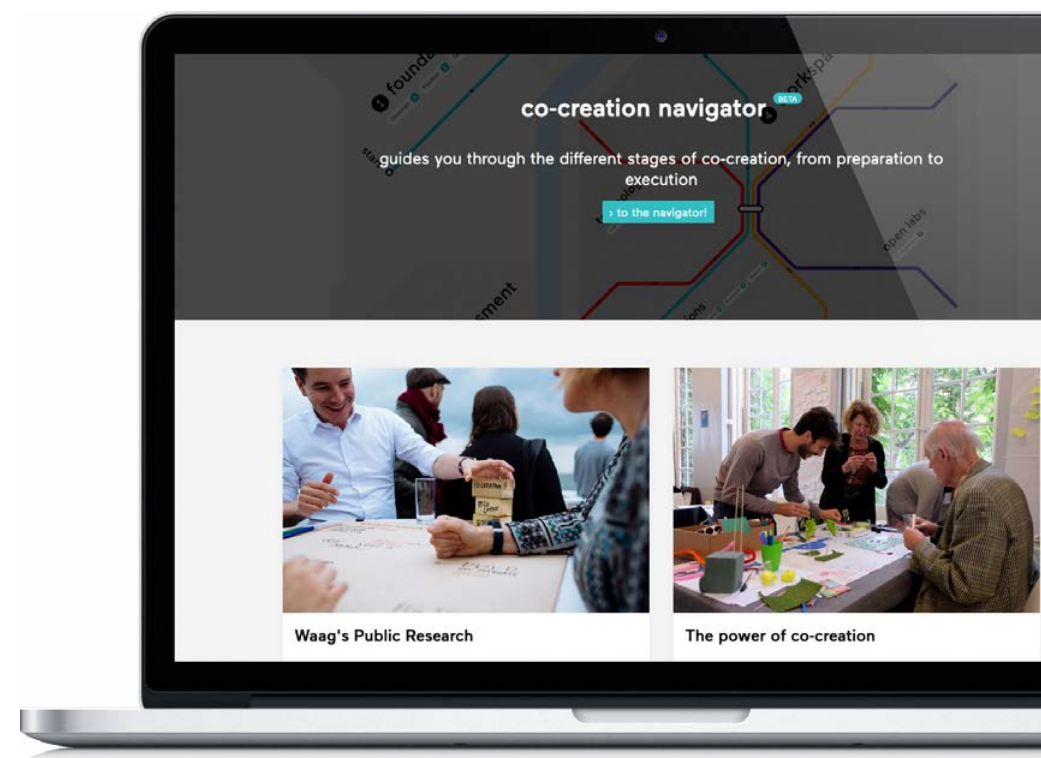
Le projet Cities-4-People (C4P) s'est concentré sur des solutions de transport durables et axées sur les personnes pour répondre aux nombreux défis liés à la mobilité auxquels sont confrontées les zones urbaines et périurbaines.

Les zones pilotes du projet ont été essentielles pour tester et évaluer les solutions proposées. À partir de cas concrets, C4P élabore des lignes directrices fondées sur des données probantes, résumées dans une boîte à outils de déploiement et un guide de réplication, visant à renforcer la capacité d'innovation et la durabilité des systèmes de mobilité urbaine.

Le projet a fourni un [répertoire d'outils et de ressources](#)²⁷ qui peut être utilisé pour commencer à relever de manière co-créative les défis dans votre propre quartier:

- Outils de communication et de vote;
- Ressources pour "Transports et mobilité axés sur les personnes";
- Matériel éducatif et inspirant;
- Guides et bonnes pratiques.

Le projet fournira un [kit de mobilité citoyenne](#)²⁸, comprenant tous les outils et méthodes utilisés par les différentes villes pilotes, ainsi que les expériences spécifiques de chaque ville. Dans le cadre du kit de mobilité citoyenne, un [navigateur de cocréation](#)²⁹ a été développé, fournissant des instructions détaillées sur les outils qui peuvent être utilisés lors de la cocréation.



²⁷ cities4people.eu/resources/tools-and-resources-for-replication

²⁸ cmk.cities4people.eu

²⁹ ccn.waag.org



GLOSSAIRE

GLOSSAIRE

Ce glossaire fournit une compréhension commune de la terminologie utilisée dans cette brochure de solutions.

Il peut également être utile, dans le cadre du processus d'engagement d'une ville ou lors d'une collaboration avec d'autres villes, d'identifier un cadre commun de compréhension, car cela facilitera une communication efficace entre les différents groupes de parties prenantes et aidera à collecter et à fournir des connaissances de manière structurée.

CITOYENS

- » Le groupe plus large de parties prenantes qui vivent, travaillent, visitent ou se déplacent dans la ville.

ENGAGEMENT CITOYEN

- » L'implication des citoyens dans les processus décisionnels de la ville, dans le but de mieux répondre aux besoins des citoyens et de renforcer le soutien du public.

CO-CRÉATION

- » Processus par lequel toutes les parties prenantes concernées de la ville sont impliquées dans la planification d'un service ou d'une solution, par exemple lorsque la société civile lance la construction d'une plateforme numérique, participe à l'établissement des priorités budgétaires ou contribue à un conseil municipal discutant de sa maintenance et de sa conception. (Source: +CityxChange, D3.2)

CO-CONCEPTION

- » Cela se produit lors de la définition du problème et de l'élaboration des actions à réaliser, dans lesquelles les citoyens, les experts spécialisés et les fonctionnaires travaillent ensemble. (Source: +CityxChange, D3.2)

FRONT-LOADING

- » Commencer par l'engagement communautaire avant de commencer le travail à proprement parler. Il doit être effectué avant même que les objectifs du projet ne soient définis. Cela contribue à instaurer la confiance et facilite le processus global. (Source: +CityxChange)

PROCESSUS DE PRISE DE DÉCISION

- » Le processus d'évaluation de différentes options et de choix pour conserver et mettre en œuvre certaines d'entre elles.

POSITIONNALITÉ

- » Le contexte social et politique qui crée l'identité d'une personne en termes de race, de classe, de sexe, de sexualité et de statut social. Il décrit également la manière dont l'identité d'une personne influence, et potentiellement biaise, sa compréhension et sa vision du monde.³⁰

SOLUTION

- » Les solutions sont des mesures mises en œuvre par une ville pour atteindre un objectif précis. Le déploiement de bus électriques, par exemple, pourrait être une solution pour réduire les émissions de carbone.

L'APPROCHE DE LA QUADRUPLE HÉLICE

- » La coopération intensive entre les acteurs de la recherche, de l'industrie, du gouvernement et de la société civile. Lorsque les considérations environnementales sont ajoutées comme élément clé, le modèle évolue vers une quintuple hélice.

³⁰ www.dictionary.com



DOCUMENTS UTILES

DOCUMENTS UTILES

La version originale de cette brochure (2020) contenait les sources clés suivantes:

- » Livrables et résultats de **+CityxChange**³¹
- » Livrables et résultats du **Projet IRIS**³²
- » Diverses activités de l'ancien **Groupe d'action Citizen Focus** et **Citizen City Initiative** de **Smart Cities Marketplace**³³

Autres ressources clés en anglais

- » **Systemic Changes in Governance:** Equipping local governments for realising climate-neutral and smart cities (Scalable Cities)³⁴
- » **Green Cities Wiki** (Smart Cities Marketplace, basé sur le Smart Cities Guidance Package)³⁵
- » **Comment consulter votre communauté** (Locality)³⁶
- » **DIY Manual on Engaging Stakeholders and Citizens in Climate Adaptation:** Tools, Good Practices and Experiences (Climate-Adapt)³⁷
- » **Up and down the scaffold of smart citizen participation** (Paolo Cardullo and Rob Kitchen)³⁸

³¹ cityxchange.eu

³² cordis.europa.eu/project/id/774199

³³ smart-cities-marketplace.ec.europa.eu

³⁴ smart-cities-marketplace.ec.europa.eu/insights/publications/systemic-changes-governance-equipping-local-governments-realising-climate

³⁵ smart-cities-marketplace.ec.europa.eu/insights/green-cities-wiki

³⁶ neighbourhoodplanning.org/toolkits-and-guidance/engaging-with-your-community-in-a-meaningful-way/

³⁷ climate-adapt.eea.europa.eu/en/mission/solutions/citizen-engagement-manual

³⁸ researchgate.net/publication/317281793_Being_a_'citizen'_in_the_smart_city_Up_and_down_the_scaffold_of_smart_citizen_participation

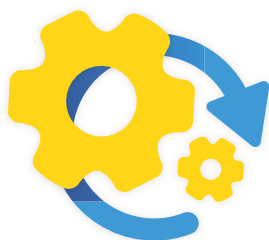


©Rene Bohmer, Unsplash

Smart Cities Marketplace

Smart Cities Marketplace est une initiative majeure soutenue par la Commission européenne, qui rassemble des villes, des industries, des PME, des investisseurs, des chercheurs et d'autres acteurs des villes intelligentes.

Smart Cities Marketplace offre un aperçu des bonnes pratiques européennes en matière de villes intelligentes, vous permettant d'explorer l'approche qui pourrait convenir à votre projet de ville intelligente.



Rencontres

Smart Cities Marketplace propose des services et des événements aux villes et aux investisseurs pour créer et trouver des propositions de villes intelligentes bancables en utilisant notre réseau d'investisseurs et en publiant des appels à projets.

[Réseau d'investisseurs](#)

[Appel à candidatures – Services de jumelage](#)

[Masterclass sur le financement de projets](#)



Groupes de discussion et de réflexion

Les groupes de discussion sont des collaborations travaillant activement sur un défi commun lié à la transition vers les villes intelligentes.

Les groupes de discussion sont des forums où les participants peuvent échanger des expériences, coopérer, se soutenir et discuter d'un thème spécifique.

[Groupes de discussion et de réflexion](#)

[Communauté](#)



Villes évolutives

Une initiative menée par les villes qui apporte un soutien à grande échelle et à long terme aux villes et aux projets impliqués dans le projet Horizon 2020 Smart Cities and Communities.

[Villes évolutives](#)

BROCHURE DE SOLUTIONS SUR L'ENGAGEMENT CITOYEN

Smart Cities Marketplace 2025

Smart Cities Marketplace est géré par la Direction générale de l'énergie de la Commission européenne

