



[BELGIQUE] AUBANGE : UNE PLATEFORME DE PARTICIPATION ET DE COMMUNICATION



Aubange
Belgique



Cas d'étude européen 2021 sur
les dispositifs numériques de
participation citoyenne



www.aubange.be

PRÉSENTATION DE LA COLLECTIVITÉ

PAYS	Belgique - Province du Luxembourg
TYPE DE COLLECTIVITÉ	Commune
NOMBRE D'HABITANTS	17 357 habitants au 14/11/2021
DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION	https://www.flui.city/aubange : plateforme développée par Fluicity, lancée en 2017
ÉQUIPE EN CHARGE DE LA PARTICIPATION	Pas de service dédié à la participation citoyenne ; le service communication est en charge de la gestion de la plateforme numérique
BUDGET	Coût de la plateforme : 6 500€ HT par an
CHIFFRES À RETENIR	Depuis 2017 : 2 789 personnes inscrites, 21% de la population majeure engagée sur la plateforme, 19 consultations organisées et 541 propositions enregistrées



AUBANGE : UNE COMMUNE PIONNIÈRE EN TERMES DE DÉMOCRATIE LOCALE NUMÉRIQUE

L'engagement de la collectivité en termes de démocratie locale numérique bénéficie d'un **fort portage politique depuis deux mandats**, par l'ancienne et le nouveau Bourgmestre (l'équivalent du Maire en France). Dans un premier temps, elle proposait à ses habitants **l'application de signalement urbain BetterStreet**. Cependant, les fonctionnalités de cet outil étaient assez limitées et ne correspondaient plus à la volonté de la collectivité d'offrir davantage d'espaces et d'options de participation aux citoyens. **Aubange lance ainsi, en 2017, sa plateforme numérique de participation, basée sur l'outil développé par la civic tech Fluicity**, qui offre des services plus complets.

La collectivité était, en 2017, **une des premières clientes de Fluicity**. En cinq ans, les outils, pratiques et méthodes de démocratie numérique se sont largement développés et perfectionnés. **Aubange a ainsi suivi cette dynamique à travers l'évolution de l'outil proposé par Fluicity**. À ses débuts, la plateforme de la ville était surtout alimentée par du contenu informatif. Lorsque les pratiques de co-construction citoyenne ont investi le numérique, Aubange a rapidement adopté la fonctionnalité de « boîte à idées ». Aujourd'hui, son budget participatif se déroule en grande partie sur la plateforme.

La plateforme d'Aubange est ainsi **pensée à la fois comme un outil de participation et de communication**. Les citoyens peuvent autant l'utiliser pour s'informer sur les actualités de la collectivité que pour s'exprimer, prendre part à la vie locale et s'impliquer dans les politiques publiques. **La ville accorde encore aujourd'hui une grande importance à l'information** sur une plateforme dite de « participation », une façon de faire héritée des premiers pas du dispositif.

La plateforme est investie du rôle de « **guichet unique de l'information et de la participation citoyenne** »¹.

¹ Fluicity. Livre blanc « La communication en consultation citoyenne. Clé de l'engagement, de la qualité et de la confiance ». URL : <https://get.flui.city/la-communication-en-consultation-citoyenne/>



L'ORGANISATION

LES ÉQUIPES EN CHARGE DE LA PARTICIPATION

À Aubange, il n'existe pas de service spécifiquement dédié aux questions de participation citoyenne. **Elles font l'objet d'un traitement « transversal », où il revient à chaque service de traiter les démarches sur lesquelles il est compétent.** Par exemple, le service urbanisme s'occupe des ateliers de concertation en matière d'aménagement du territoire.

Le dispositif numérique de participation est, quant à lui, exclusivement géré par le service communication. Composé d'un seul agent, il est en charge d'animer tous les supports et outils de communication de la ville (réseaux sociaux, site internet...). **La participation citoyenne ne représente donc « qu'une partie » de ses missions** et la plateforme numérique un de ses outils.

Le service communication relaie également, auprès des différents services de la ville, les remarques et demandes des citoyens formulées sur les différents outils de communication, afin d'y donner la meilleure suite possible. De son côté, la directrice générale des services de la ville chapeaute l'ensemble des démarches participatives.

La participation citoyenne à Aubange bénéficie d'**un portage politique direct par la première échevine déléguée, entre autres, à la communication et à la participation citoyenne.** Elle est assez impliquée dans l'action de la collectivité en termes de démocratie locale puisqu'elle a notamment porté le budget participatif, en lui donnant une certaine visibilité auprès des acteurs du territoire.

Il n'est, pour l'instant, pas dans les priorités de la collectivité de dédier un service à la participation citoyenne, pour des raisons principalement budgétaires.

LES COMPÉTENCES

Le service communication travaille **de manière assez libre et indépendante** dans la gestion et l'animation de la plateforme. **Les autres services et les élus lui accordent une grande confiance puisqu'il peut répondre de manière autonome** aux sollicitations citoyennes s'il a connaissance des éléments à communiquer, sans avoir besoin d'une validation systématique des équipes impliquées. Elles se tiennent cependant disponibles pour fournir des informations complémentaires si nécessaire. Cette organisation permet ainsi **une bonne réactivité et des réponses adaptées et complètes.**



La chargée de communication, qui gère directement la plateforme, **surveille très régulièrement les espaces de participation** afin de ne rater aucune sollicitation. Elle s'applique également à **cultiver une relation de proximité avec les citoyens** en évitant de répondre de manière trop institutionnelle.

La ville d'Aubange a ainsi réussi à **créer un échange fluide et spontané** avec ses habitants, **grâce à des réponses rapides, adaptées et « décomplexées »**.



Figure 1. Exemple de réponse apportée par la ville d'Aubange à une sollicitation citoyenne. Source : <https://www.flui.city/aubange/posts/59291-distributeur-de-billets-dans-la-ville-d-aubange>, consulté le 10/01/2022

LE BUDGET

Comme la participation citoyenne est une mission transversale au sein de la collectivité, il est **difficile d'estimer les ressources** à la fois humaines et budgétaires qui y sont allouées. La seule dépense stable est celle de la plateforme numérique, qui représente **un coût de 6 500€ HT par an pour la ville**.

LE PRESTATAIRE

En 2017, la ville d'Aubange décide de s'engager avec **Fluicity** dans le déploiement d'une plateforme de participation complète. La collectivité mobilisait déjà un outil numérique pour permettre aux citoyens de signaler des problèmes dans l'espace public (BetterStreet) mais souhaitait offrir des possibilités de participation plus avancées à ses habitants. Le choix s'est finalement porté vers la plateforme



développée par la civic tech Fluicity, en raison des nombreuses fonctionnalités proposées. **Le contrat entre les deux parties court jusqu'en 2023.**

Le service communication de la ville gère et anime la plateforme au quotidien. **Les équipes de Fluicity se tiennent cependant toujours disponibles** pour venir en aide. Elles peuvent être ainsi amenées à **apporter un appui technique** en cas de bug ou de modification de l'interface **et méthodologique** avec des prestations d'accompagnement. Fluicity propose **un bilan trimestriel et annuel** à la collectivité ainsi que **des cadrages stratégiques pour l'élaboration de consultations plus complexes** comme les appels à propositions, les concertations et les budgets participatifs. Par exemple, lors de la dernière édition du budget participatif de la ville, la civic tech a fourni à Aubange des pistes pour améliorer la mobilisation des habitants. Ces conseils peuvent être demandés par la collectivité mais être aussi à l'initiative des équipes de Fluicity, qui gardent un œil sur le dispositif.

Les échanges entre les deux parties sont ainsi assez réguliers et à double-sens. En effet, **la ville partage ses avis et suggestions pour faire évoluer la plateforme** et l'adapter au mieux à ses besoins.

Il est à noter que, **pour certains modules** comme les sondages, **le service communication n'est pas entièrement autonome.** Il fournit les éléments qu'il souhaite faire figurer (par exemple, les questions d'un sondage) et Fluicity se charge de créer la page ou le module en question.

LA PLATEFORME NUMÉRIQUE : UN OUTIL DE PARTICIPATION ET DE COMMUNICATION

PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME

La plateforme numérique de participation de la ville d'Aubange répond à une volonté d'offrir aux citoyens différentes façons de s'exprimer et de s'impliquer dans la vie locale et les politiques publiques. Ainsi, plusieurs modules ont été intégrés à l'outil :

- **LES APPELS À PROPOSITIONS.** Les utilisateurs peuvent **faire part de leurs avis et formuler des propositions**, sur lesquelles il est ensuite possible de **réagir et d'ajouter un commentaire**. Ces suggestions citoyennes peuvent être détaillées par leurs auteurs et localisées sur une carte interactive du territoire.



Si la ville d'Aubange utilise ce module pour des consultations ponctuelles, elle s'en sert également pour offrir un espace d'expression et de contribution permanent : [la Boîte à idées](#).

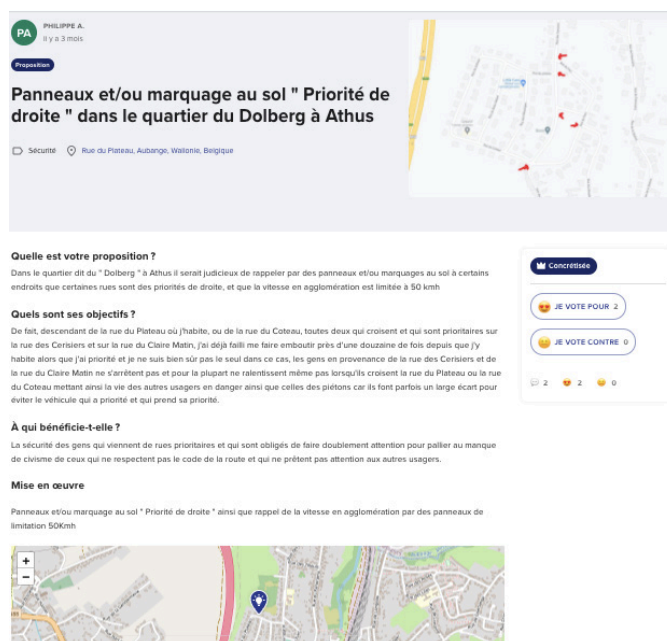


Figure 2. Proposition citoyenne issue du module « Boîte à idées ». Source : <https://www.flui.city/aubange/posts/58958-panneaux-et-ou-marquage-au-sol-priorite-de-droite-dans-le-quartier-du-dolberg-a-athus>, consulté le 09/12/2021

■ **LES SONDAGES ET ENQUÊTES.** La ville peut **demander l'avis de ses habitants sur un sujet précis**, à travers des questions ouvertes ou fermées.

Aubange utilise notamment les sondages **pour les décisions du conseil communal**. Cependant, il n'est pas garanti que les résultats soient totalement pris en compte dans la décision finale.

■ **LE BUDGET PARTICIPATIF.** Ce module englobe **toutes les étapes de la démarche**, du dépôt de projet jusqu'au vote sur les projets sélectionnés. Il est considéré comme **le module le plus important de la plateforme car il reste actif une grande partie de l'année**.

En 2021, la ville d'Aubange a lancé sa 2e édition du budget participatif. 30 000€ sont alloués à des projets citoyens. La phase finale du vote invite les participants à répartir cette enveloppe budgétaire comme ils le souhaitent en fonction des différents projets sélectionnés.

■ **LES ACTUALITÉS.** La ville partage, à travers ce module, toutes les informations relatives à ses projets, ses événements, ses actions...

Les actualités du [site officiel d'Aubange](#) sont **systématiquement reportées sur cette page de la plateforme**. Cette façon de faire montre une nouvelle fois que **la plateforme est pensée comme un véritable outil de communication**.



Voir la charte éthique

✓ DÉPÔT TERMINÉ ✓ ANALYSE TERMINÉ ✓ VOTE TERMINÉ ✓ RÉSULTATS TERMINÉ

📅 Du 11/10/2021 à 00:00 au 31/10/2021 à 00:00

Les propositions lauréates sont annoncées. Les lauréats sont invités à mettre en œuvre leur projet avec l'aide de l'administration communale. Vous serez informé des prochaines étapes sur la plateforme.

Thématique
Filtrer par thématique

Aucune proposition

Aléatoire

Synthèse de la participation

Participants	Propositions	Commentaires	Votes
352	4	33	452

Thématiques des propositions
4 propositions déposées

Aménagement et con: 75 %

Répartition du budget par thématiques
0 proposition lauréate

TERMINÉ

Donnez votre avis sur les propositions

En savoir plus

VOIR LES PROPOSITIONS

👤 4

Aubange > Budget participatif pour la réalisation de vos projets > Budget participatif : Votez pour vos projets préférés

Partager

Figure 3. Page d'accueil du module « Budget participatif » de la ville d'Aubange. Source : <https://www.flui.city/aubange/posts/58903-budget-participatif-votez-pour-vos-projets-preferes>, consulté le 09/12/2021

Il est à noter que les associations de la ville peuvent avoir un compte sur la plateforme pour publier leurs propres actualités sur cette page.

■ **LA MESSAGERIE.** À travers cet espace, les utilisateurs peuvent adresser des messages privés à la collectivité et inversement, les équipes municipales peuvent contacter directement les citoyens ayant déposé des idées, pour obtenir des précisions par exemple.

Les utilisateurs peuvent réagir aux contributions de différentes manières : en votant (sur un système de like ou dislike, réactions symbolisées par des emojis), en les commentant et en les partageant sur les réseaux sociaux.

Les consultations menées sur la plateforme d'Aubange concernent **différentes thématiques**. Beaucoup d'entre elles portent sur la mobilité.

L'IDENTIFICATION ET LES DONNÉES UTILISATEURS

Afin de contribuer aux différentes démarches de la plateforme, **les utilisateurs doivent obligatoirement s'identifier**. Cette inscription peut se faire par mail ou via un compte Facebook ou Google.

Depuis peu, la ville a ajouté une option d'accès via **un processus de vérification d'identité, basé sur le service CSAM du gouvernement belge** (l'équivalent



de FranceConnect en France). Cette méthode permet notamment de **mettre en place des consultations vérifiées** et de **mieux connaître le profil** des personnes qui participent.

Même si l'inscription est obligatoire pour pouvoir déposer une contribution, les participants peuvent faire le choix de **rester anonyme**. De même, l'identité des personnes qui ont voté est systématiquement cachée. Seul le nombre de votes « pour » ou « contre » est affiché. Il est à noter que seul le premier vote des participants est pris en compte.

Fluicity est responsable du traitement des données des utilisateurs et donc garant de leur utilisation, conformément aux finalités définies.

LA MOBILISATION DES CITOYENS

Au lancement de la plateforme en 2017, la ville a déployé une grande campagne de communication afin de faire connaître ce nouveau dispositif. Des affiches ont été apposées dans de nombreux lieux du territoire, sur lesquelles il était indiqué que, pour une inscription sur la plateforme Fluicity, un lecteur de carte d'identité était offert.

Depuis, la communication autour de la plateforme se fait surtout sur les réseaux sociaux de la ville, notamment sur Facebook. Les démarches en cours y sont systématiquement relayées. La ville s'appuie également sur son réseau d'affichage communal pour informer les habitants qui n'utilisent pas les réseaux sociaux, notamment dans le cadre du budget participatif.

Des campagnes mailing de Fluicity (newsletter) sur les consultations numériques en cours viennent compléter ces différentes actions de communication. Pour ces envois mails, le service communication travaille étroitement avec les autres services, qui peuvent mobiliser leur propre réseau (par exemple, le service jeunesse a une base de contacts spécifique).

La ville d'Aubange a également reçu deux prix qui récompensent des démarches de participation citoyenne : le Belfius Smart Belgium Awards 2017² et l'Agoria Smart City Award 2018. Ces distinctions ont permis de donner davantage de visibilité au dispositif numérique auprès des acteurs du domaine mais aussi auprès des habitants.

²https://www.belfius.be/about-us/dam/corporate/press-room/press-articles/downloads/fr/2017/Communication_de_presse_Belfius_Smart_Belgium_Awards_Nomines_Luxembourg.pdf



L'ANIMATION DE LA PLATEFORME

La chargée de communication anime et modère la plateforme numérique. Elle se charge d'y **intégrer tout le contenu informatif** (actualités, descriptions des consultations...) et de **répondre aux sollicitations et contributions** des utilisateurs. Elle peut apporter une réponse directe si elle a connaissance des éléments à transmettre ou bien se rapprocher des autres services ou du collège communal pour récolter l'information nécessaire. **L'objectif est de faire un retour le plus complet et rapide possible**, afin d'entretenir la proximité avec les citoyens et de continuer à les intéresser.

Une communication spécifique de suivi est effectuée pour le budget participatif. Un retour systématique est fait aux participants, que leur projet ait été retenu ou non.

LA RESTITUTION DES DÉMARCHES

Les résultats des enquêtes et sondages sont publiés si la collectivité active, au moment de la création de la page, le module « Affichage du rapport complet de l'enquête ». Cependant, **les contributions** déposées dans le cadre des Appels à propositions et du Budget participatif, ainsi que leurs votes et commentaires, **restent consultables, même une fois la démarche terminée. Une synthèse de la participation** est également accessible.

Pour autant, dès qu'une démarche est terminée (quelle qu'elle soit), **les résultats font l'objet d'une actualité sur la plateforme et sont partagés sur les différents supports de communication de la ville** (réseaux sociaux, site officiel...).

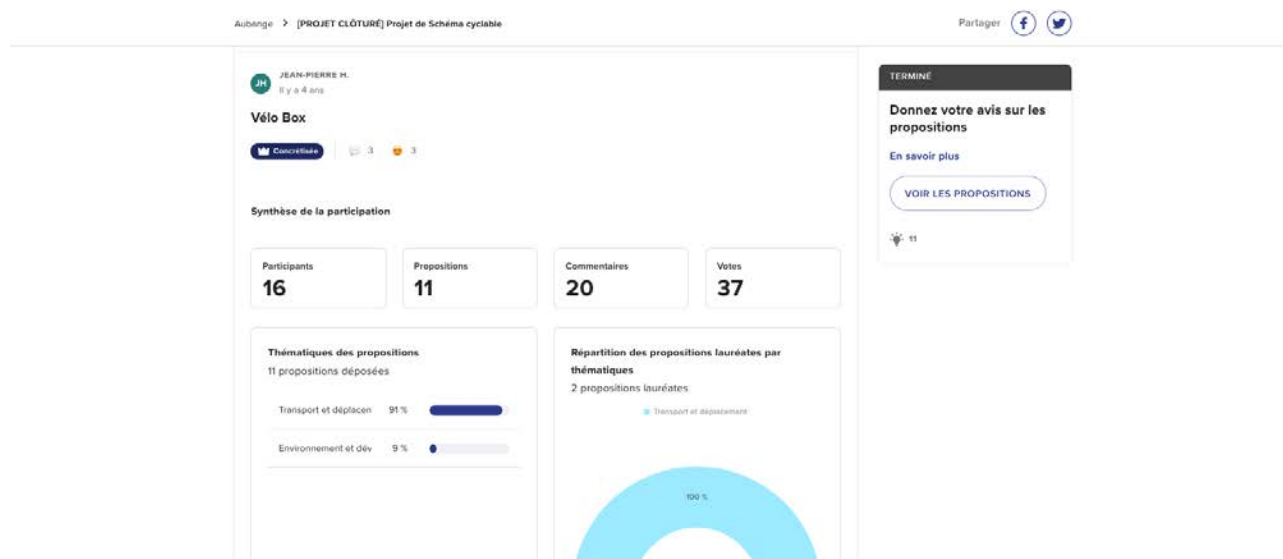


Figure 4. Synthèse de la participation pour l'Appel à propositions « Projet de Schéma cyclable ». Source : <https://www.flui.city/aubange/posts/25480-projet-cloture-projet-de-schema-cyclable>, consulté le 09/12/2021



ÉVALUATION ET BILAN DE LA DÉMARCHE

Près de 5 ans après le lancement du dispositif, **le bilan est plutôt positif**. Aucune évaluation formelle de l'outil n'a été effectuée mais Fluicity fournit régulièrement des statistiques de fréquentation et de participation (également accessibles [sur cette page](#)).

Aujourd'hui, **2 789 personnes sont inscrites** sur la plateforme, ce qui représente **un peu plus de 20% de la population majeure d'Aubange**. La commune compte ainsi un des meilleurs taux d'engagement parmi toutes les collectivités présentes sur Fluicity.

19 consultations numériques ont été organisées, **541 propositions** ont été formulées et **91 ont été concrétisées** par des actions de la collectivité. Plus de **1 500 échanges** ont été enregistrés entre les équipes municipales et les citoyens. **1 930 articles** ont été publiés, prouvant une nouvelle fois que la plateforme constitue un véritable outil de communication pour la collectivité.

L'expérience de la ville d'Aubange peut servir d'exemple en termes de démocratie locale numérique. D'un côté, **elle a lancé sa plateforme aux débuts de l'engouement et du développement des outils numériques** de participation citoyenne. Elle s'est ainsi alignée sur les évolutions majeures du domaine. D'autre part, **les techniques d'animation** mobilisées ont fait de la plateforme **un véritable espace d'échange entre la collectivité et les citoyens** : des réponses apportées rapidement, une dizaine d'actualités publiées par semaine, une volonté de transparence à travers la restitution systématique des résultats, des consultations organisées tous les deux mois sur des sujets divers...

Malgré ces éléments de réussite notables, **la collectivité ressent, depuis un an, une baisse de l'intérêt porté à la plateforme**, à travers notamment une diminution de la fréquence des contributions directes via la boîte à idées. Ce constat peut s'expliquer par le fait que, même si Aubange s'adapte aux nouvelles pratiques de démocratie numérique, **le fossé se creuse avec d'autres territoires qui évoluent plus rapidement et qui proposent des démarches innovantes**, avec des moyens humains et financiers plus importants. En effet, la boîte à idées spontanées présente aujourd'hui des limites qu'elle ne connaissait pas à ses débuts et **se fait dépasser par des démarches plus modernes**, qui modifient et font progresser les modalités de participation citoyenne.

Par ailleurs, comme indiqué précédemment, une seule personne est en charge de la gestion et de l'animation de la plateforme. **Les moyens humains dédiés sont donc assez limités**. Lorsque les contributions abondent, il est parfois difficile d'y donner une réponse ou une suite rapide.



La collectivité souhaite développer de nouveaux projets participatifs, pas uniquement en numérique. **La répartition des missions dans le cadre de ces projets représente un certain défi** pour la ville puisqu'il n'existe pas encore d'agent « référent » en termes de participation citoyenne, qu'elle soit numérique ou présente.

SOURCES

- Entretien mené dans le cadre de l'Observatoire des civic tech et de la démocratie numérique sur les dispositifs numériques de participation, édition 2021
- Plateforme Fluicity de la ville d'Aubange, <https://www.flui.city/aubange>
- Fluicity. Livre blanc « La communication en consultation citoyenne. Clé de l'engagement, de la qualité et de la confiance », <https://get.flui.city/la-communication-en-consultation-citoyenne/>
- Fluicity. « Consultation citoyenne en ligne : quel dispositif choisir ? », <https://get.flui.city/blog/consultation-citoyenne-bien-choisir-dispositif/>



Cette publication est sous licence Creative Commons - BY- SA. Vous pouvez reproduire, diffuser et modifier cette publication à condition de citer la source et de publier toute adaptation sous les mêmes conditions que cette publication.

