

Guide de la consultation citoyenne pour les collectivités

Vol.01 : s'informer et se lancer



Consultation citoyenne : de quoi parle-t-on ?

Consultation, concertation, participation... Commençons par situer le sujet. La **définition de la consultation citoyenne** peut parfois varier légèrement.

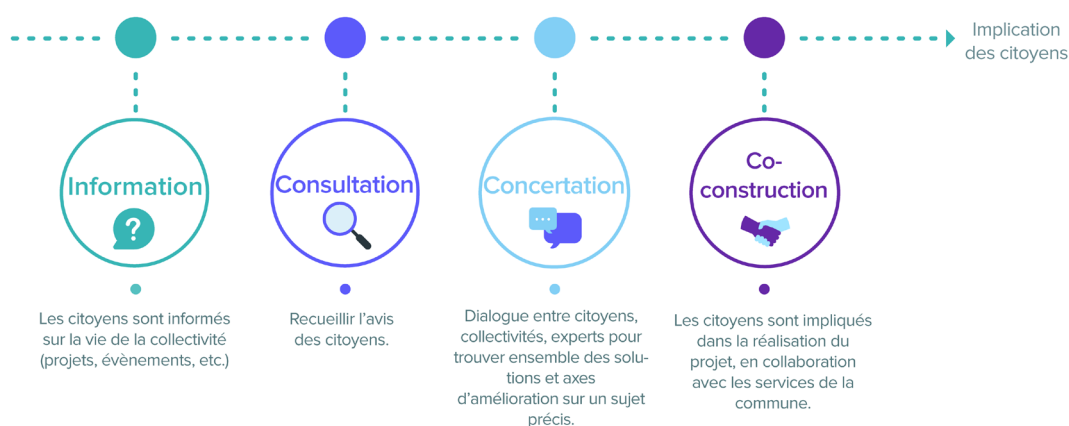
Pour Fluicity, la **consultation** est le fait d'associer les citoyens aux politiques publiques et au processus de décision. Fondée sur l'écoute et le dialogue, elle contribue à **renouer la confiance** entre citoyens et dirigeants.

La consultation couvre plusieurs démarches, plus ou moins engageantes ;

- ▶ **l'information** de la population sur les projets et les enjeux de la collectivité,
- ▶ **la consultation** (recueillir l'opinion publique),
- ▶ **la concertation** (dialogue, échanges, débats),
- ▶ **la co-construction** (réalisation commune des projets).

On peut aussi parler de **participation citoyenne** : terme qui retranscrit bien la part active que prend le citoyen dans toutes ces démarches.

Participation citoyenne




Chez Fluicity, nous sommes convaincus que la consultation est en phase de devenir une étape incontournable des processus décisionnels de demain.

Si cet ouvrage vous a interpellé, c'est que vous êtes prêt à en savoir plus sur **ses dispositifs et leurs bonnes pratiques**. C'est avec plaisir que nous vous accompagnons dans **votre découverte et votre expérimentation** !

Sommaire

/Comment lancer une consultation citoyenne ?	p.4
/Quel dispositif de consultation choisir ?	p.14
Articles, événements	p.15
L'enquête	p.17
L'appel à idées	p.20
La consultation par thèmes	p.22
Le budget participatif	p.26

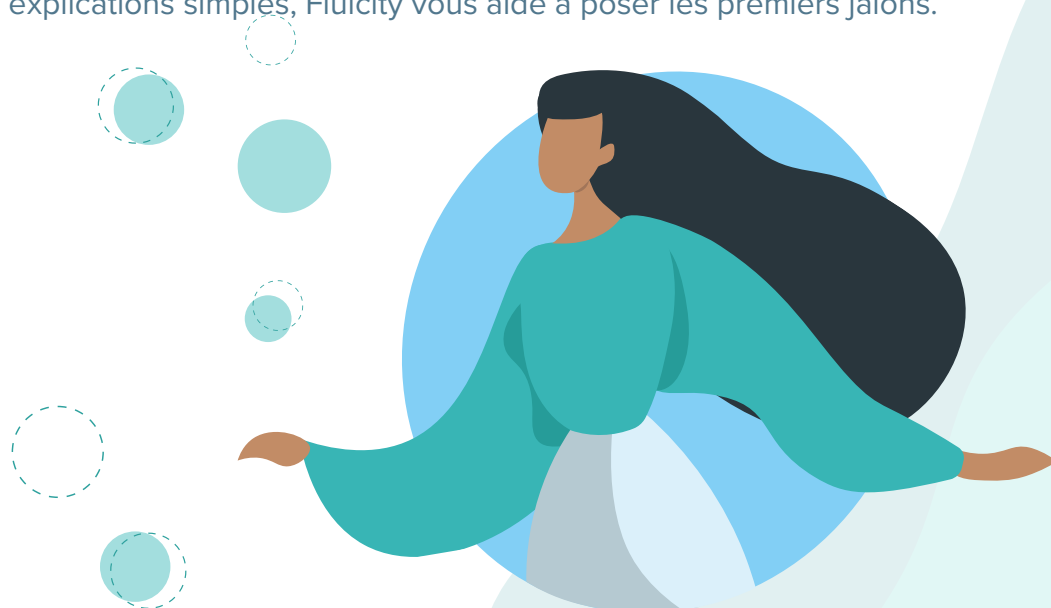


Comment lancer une consultation citoyenne ?

Les décideurs ont conscience aujourd'hui de la nécessité d'**impliquer les citoyens** dans la gestion et le développement du territoire. Mais comme toute démarche nouvelle, la participation citoyenne fait l'objet de quelques appréhensions. Certains peuvent la voir comme un frein aux projets, d'autres comme un processus supplémentaire qui viendrait alourdir la prise de décision et les organisations...

En réalité, la participation citoyenne peut parfaitement s'intégrer à un programme, à un projet, à une vision pour l'avenir. Elle peut venir **enrichir une démarche** ou **initier à elle seule des dynamiques**. A condition qu'elle réponde à une **réelle volonté de politique de transformation sociale**, qu'elle soit guidée par **une vision claire et un cadrage solide**.

Alors : **Comment mettre en place une participation efficace, qui a du sens et qui permet d'obtenir des résultats ?** Grâce à des questions clés et des explications simples, Flucity vous aide à poser les premiers jalons.



1. Pourquoi :

cadrer l'intention de la consultation citoyenne (objectifs, périmètre, données)

Les objectifs

Pour reprendre les mots du conférencier et spécialiste en management Simon Sinek : "Commencez par le Pourquoi".

Indispensable et parfois difficile à formuler, le « pourquoi » définit **le but ultime de ce que nous entreprenons**. Dans ce cas précis : pourquoi voulez-vous consulter les citoyens ? Pour Simon Sinek, c'est par le sens que tout commence. Le « pourquoi » n'attend pas d'être trouvé, il guide la réflexion. Et c'est en le formulant clairement que nous sommes à même d'inviter les autres à y participer.

Dans le cadre d'une **consultation**, plusieurs objectifs peuvent être en jeu pour la commune, la métropole, la région... : **co-construire un projet** avec les habitants et les familiariser à l'action publique, **dégager des tendances d'opinion et faire remonter les besoins, offrir une part plus active aux citoyens dans le débat public, etc.** Il est essentiel de bien cadrer cette intention, ce « pourquoi », avant de se lancer.

Les élus peuvent aussi s'interroger sur **l'intention politique** qui les anime, à la lumière de leur mandat et de leur programme.

Les questions à se poser

- ▶ Quelle est la vision des parties prenantes sur la démocratie participative ?
- ▶ A quels enjeux stratégiques permet-elle de répondre ?
- ▶ Quels sont les besoins du territoire ? Sur quoi est-il pertinent de consulter les citoyens ?
- ▶ Comment cette démarche vient-elle s'intégrer dans la démocratie locale et avec celle du territoire ? Comment concilier les deux échelles ?
- ▶ Comment s'intègre-t-elle dans les projets actuels et dans le programme des élus ?

“Lancer une consultation citoyenne est une véritable expérience de démocratie. Elle repose sur des principes forts de transparence, d'écoute et d'accessibilité. On aurait tort de réduire son objectif à la seule ambition politique... qui condamnerait tout simplement la démarche.”

Lucile Guéroult, Responsable de la relation client chez Flucity



Le périmètre

Ces objectifs vous permettront de définir ensuite le périmètre d'action de la consultation : les premiers éléments structurels de la démarche (où, quand, comment), le ou les **dispositifs de consultation** adaptés, etc.

Les questions à se poser

- ▶ S'agit-il d'une consultation ponctuelle ou d'une démarche participative en continu ?
- ▶ Quel sera le niveau d'implication des citoyens : consulter, se concerter, co-construire... ?
- ▶ La démarche couvre-t-elle une ou plusieurs communes, un département, une région... ? Cela va-t-il nécessiter une organisation particulière ?
- ▶ Si la consultation s'intègre dans un projet, quelles sont les étapes antérieures et postérieures de ce dernier ?
- ▶ Quel dispositif de participation est le plus adapté à l'objectif (enquête, appel à idées, projet, budget participatif...)?

Les données de participation

Les données de participation vous permettent de piloter la participation et de savoir si vous allez dans la bonne direction pour remplir votre objectif. Elles doivent être définies avant de **lancer la consultation**.

ex : je veux mobiliser la population sur le long terme et engager une dynamique participative = je mesure le taux de pénétration, les inscriptions à la plateforme
ex : je veux lancer un budget participatif et sensibiliser les citoyens aux dépenses publiques = je mesure le nombre d'idées et je surveille le respect des critères, les profils des participants, les votes...

Les questions à se poser

- ▶ Quels éléments me semblent pertinents à mesurer pour ce projet (taux de participation, nombre d'idées déposées, inscriptions à la plateforme, taux de pénétration...)?
- ▶ Quels résultats de la consultation seraient synonymes de succès ?
- ▶ Quelles données permettront d'éclairer les décisions et de dégager des tendances d'opinion ?

Vous avez maintenant défini le sens de votre consultation citoyenne. L'étape suivante vous invite à comprendre et analyser le profil des participants !

2. Qui : définir la cible et les moyens de l'atteindre (public visé, stratégie de communication)

La mobilisation des citoyens autour de la participation est un point crucial de la démarche, et source de quelques appréhensions pour les organisateurs. Les citoyens seront-ils au rendez-vous ? Comment **engager une large population** autour de sujets d'intérêt général ? Encore une fois, il suffit de se poser les bonnes questions...

Public visé

Notez pour commencer qu'une consultation ne vise pas forcément toute la population. Selon son objectif, elle peut concerner tout ou une partie des habitants.

Dans le cadre d'un lancement ou des premières démarches, il convient néanmoins de **frapper fort et à large échelle**. C'est l'occasion de **faire connaître la participation** citoyenne et **les intentions de la collectivité**, et de **sensibiliser à l'action publique** (rythme, compétences, contraintes).

“Bien définir la cible est essentiel pour obtenir un maximum d'engagement ! Notamment pour adapter ensuite les techniques de communication : ton employé, canaux de communication, visuels...”

Lucile Guérout, Responsable de la relation client chez Fluicity



Les questions à se poser

- ▶ Quels sont les principaux arguments pour convaincre les citoyens de participer ?¹
- ▶ Y a-t-il une cible en particulier (localisation, âge, activités exercées...) ?
- ▶ Les citoyens connaissent-ils les démarches de consultation ou faut-il faire de la pédagogie ?
- ▶ Ont-ils suffisamment d'informations sur les besoins et les projets du territoire pour offrir une participation de qualité ?
- ▶ Selon la population : faut-il prévoir une participation physique en plus de la plateforme numérique (questionnaire papier, permanence en mairie...) ?
- ▶ Puis-je compter sur des acteurs locaux pour m'aider ?

¹ Lire notre article [Comment favoriser la participation des citoyens à la vie locale](#)

La communication

Le rôle de la communication est multiple : **faire connaître la consultation** et son déroulé, **donner envie d’y participer**, relancer les citoyens et maintenir une participation active, et **communiquer sur les résultats**.

Elle doit donc être planifiée dans la durée et pas uniquement au lancement de la participation !

Les questions à se poser

- ▶ Quels canaux de communication sont les plus pertinents pour atteindre la cible / la population entière (réseaux sociaux, flyers, affiches, site, journal...)?
- ▶ Quels supports prévoir (visuels, articles, logo, titres accrocheurs...)?
- ▶ Quel budget prévoir ? Sur quel media insister ?
- ▶ Comment se passera l’accompagnement des citoyens (aide à la compréhension de la consultation, à la soumission des idées...)?



3. Comment : Intervenants, déroulé, impact

Comment passer à l'action et avec l'aide de qui ? C'est le moment de créer le rétroplanning !

Les différentes parties prenantes du projet

Une organisation claire est l'une des clés du succès. Commencez par identifier toutes les **personnes qui interviendront dans la consultation**, définir précisément leurs rôles (et dans la pratique, assurez-vous que ces informations soient claires pour tout le monde !).

Cela concerne les intervenants internes (services communaux et intercommunaux, élus, agents, communication, syndicats...) et externes (prestataires, organisations privées, autres branches de l'organisation territoriale...).

Les questions à se poser

- ▶ Qui doit impérativement être intégré dans la vision du projet et sa validation ?
- ▶ Qui seront les différents acteurs (équipe de suivi, équipe technique, communication, comité décisionnel) ?
- ▶ A quel moment chaque personne intervient-elle ? Qui tranche ?
- ▶ Qui sera le chef de projet (coordination, suivi, remontées d'informations...) ? Qui fait le lien avec Flucity ?
- ▶ Quelle implication des décideurs politiques ?
- ▶ Est-ce que les ressources et processus actuels sont suffisants pour permettre une réelle prise en compte de la participation : traitement des idées, réalisation des projets, animation de la plateforme, dialogue avec les citoyens, etc. ?

Le déroulé et les jalons de la consultation

Après avoir identifié les acteurs, vous pouvez passer au déroulé concret de la consultation. Il permet de préciser le calendrier et les actions à mener durant chacune des phases de participation.

Cette étape, nécessite généralement une bonne connaissance des dispositifs et de leurs bonnes pratiques. Mais pourquoi ne pas tenter le coup ?

Les questions à se poser

- ▶ Quelles sont les différentes étapes du dispositif que j'ai choisi ? (voir la 2e partie du guide)
- ▶ Y-a-t'il des échéances ou des contraintes de calendrier à prendre en compte ?
- ▶ Quels sont les moments clés de la consultation ? (communication plus importantes, points d'avancement, équipes à coordonner...)
- ▶ Quels sont les différents outils utilisés ? A quel moment ?

“Ce volet “gestion de projet” peut être fastidieux pour les collectivités. Surtout lors des premières consultations ! Chez Fluicity, nous prenons soin de faciliter ces démarches organisationnelles – sachant d’expérience là où peuvent émerger les difficultés.”

Lucile Guérout, Responsable de la relation client chez Fluicity



L'impact

Si toutes les étapes de cadrage précédentes vous aideront à mettre en oeuvre **une consultation efficace et impactante**, cette dernière est sans doute la plus importante : l'analyse des données et la restitution des résultats auprès des citoyens.

- **L'analyse des données** : indispensable pour prendre en compte la participation des citoyens dans votre processus décisionnel, et dégager des tendances d'opinion.

- **La restitution des résultats auprès des citoyens** : indispensable pour qu'ils comprennent l'usage de la consultation et accordent leur confiance au processus et à ses organisateurs

Ce temps d'analyse et de communication est à anticiper dès le lancement. N'en faite pas l'impasse : il constitue **l'aboutissement de toute la consultation** et l'élément le plus solide pour **recréer de la confiance avec les citoyens**.

Les questions à se poser

- ▶ Qui sera en charge de l'analyse des résultats ?
- ▶ Comment sera prise en compte la participation citoyenne ? (garantie des résultats, communication sur l'avancée du projet, implication des citoyens dans sa réalisation...)
- ▶ Comment restituer les résultats de manière pédagogique aux citoyens ? (infographie, évènement, site, etc...)
- ▶ Comment assurer une vision partagée des résultats et des projets qui en découlent ?
- ▶ Quelles seront les prochaines étapes de la dynamique participative ?

4. Anticiper les difficultés

S'il arrive en fin d'article, ce point est loin d'être anodin. Il s'agit de recenser toutes les petites (et grandes) contrariétés qui pourraient venir ébranler votre **projet participatif**... et trouver des solutions pour y faire face plus sereinement.

Les questions à se poser

- ▶ Y-a-t-il des échéances particulières à respecter ou des contraintes de calendrier ?
- ▶ Des réactions de lobby ou d'oppositions (en interne ou en externe) à anticiper ?
- ▶ (à compléter par vos soins)

“Ces difficultés peuvent être sources d’appréhension. Mais elles ne doivent pas empêcher de lancer des démarches participatives ! Flucity peut aider à les surmonter.

Nous l’avons fait récemment avec lors du premier budget participatif de la commune de Bertrix, en aidant le bourgmestre à présenter son projet au conseil municipal et à rédiger ses réponses à l’opposition.”

Lucile Guérault, Responsable de la relation client chez Flucity



Prêt à passer à l'action ?

Comment lancer une consultation citoyenne ?

Les questions à se poser

L'intention

- sur quels enjeux / projets est-il pertinent de consulter les citoyens ?
- quel dispositif choisir ?
- comment mesurer le succès ?

La cible

- comment engager la population ?
- quelle stratégie de communication adoptée (canaux, messages...) ?

L'équipe et le plan d'action

- qui sont les différents acteurs du projet ?
- quels sont les principaux jalons de la consultation ?
- comment assurer une vision partagée des résultats ?

Difficultés ?

- échéance, calendrier communal
- lobbying, opposition politique...



Quel dispositif de consultation choisir ?

Appel à idées, enquête, budget participatif... Les **dispositifs de consultation citoyenne** en ligne sont nombreux et diversifiés ! Pour savoir lequel choisir, il faut d'abord définir l'**objectif de votre consultation**.

- ▶ Pourquoi voulez-vous consulter vos habitants ?
- ▶ Quel type de décision est en jeu ?
- ▶ Quelle part de la population voulez-vous toucher ?
- ▶ Quels sont les **résultats** escomptés ? etc..

Vous trouverez les éléments nécessaires pour y répondre dans la fiche précédente « Comment lancer une consultation citoyenne ».

Découvrez maintenant les différents types de dispositifs de consultation et leur utilisation respective !

Articles, événements :

pour informer les citoyens et préparer le terrain de la consultation



Si elle ne constitue pas un dispositif en tant que tel, **l'information est le socle de la consultation citoyenne**. Une population bien informée est toujours plus à même d'apporter des **contributions efficaces**. Quels sont les projets en cours sur le territoire ? Comment participer à la vie de la collectivité ? Quels sont ses besoins ? Est-ce que des événements de rencontre ou de débat sont prévus ?... Autant de questions auxquelles la collectivité peut répondre sous forme d'articles ou d'événements dédiés, pour favoriser l'implication des citoyens et **préparer le terrain des consultations**.

Les articles et les événements sont également indispensables pour **inspirer et informer les citoyens pendant les consultations**.

Caractéristiques

- ▶ permet d'informer de manière régulière sur la vie du territoire,
- ▶ de favoriser l'implication des citoyens,
- ▶ de sensibiliser aux actions en cours et à la vision des élus,
- ▶ de faire ressortir les besoins de la collectivité.

Nos conseils

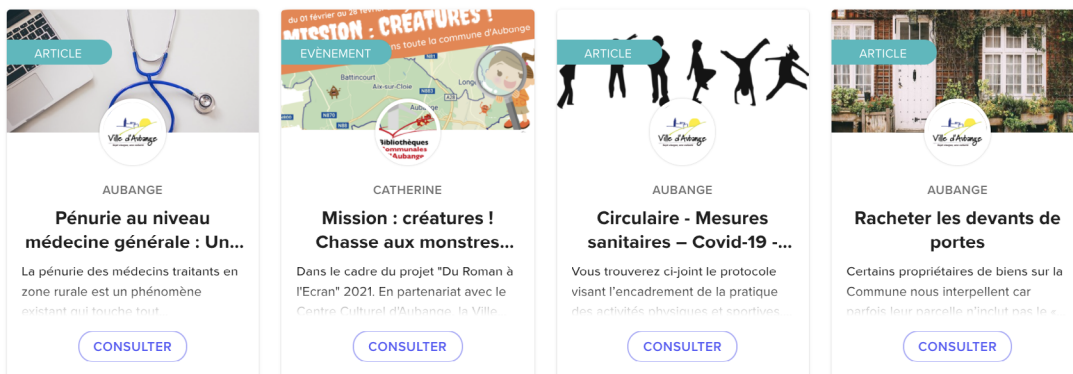
- ▶ garder un ton informatif pour éviter la communication politique,
- ▶ informer de manière régulière pour favoriser l'engagement,
- ▶ diversifier les sujets, pour toucher une plus large population.

Exemple

Depuis son lancement sur Flucity, en 2017, la commune d'Aubange a publié plus de 1 500 articles et événements sur son espace. **Flucity est devenu réflexe pour les citoyens** en quête d'informations et de transparence de la part de leur commune.

Cette proximité pose les bases d'une **relation de confiance solide** et facilite grandement la participation aux consultations. Lors du dernier budget participatif, par exemple, les projets finalistes ont recueilli 1191 votes au total, en seulement 3 semaines. Une belle performance !

La commune compte aussi le **meilleur taux de pénétration** parmi toutes les collectivités présentes sur Flucity, avec 21 % de la population majeure engagée à chaque consultation.



The image displays four example cards from the Flucity platform, each representing a different type of content:

- Card 1 (Article):** Titled "Pénurie au niveau médecine générale : Un...", it features a stethoscope and a laptop. The text below the title states: "La pénurie des médecins traitants en zone rurale est un phénomène existant qui touche tout".
- Card 2 (Event):** Titled "Mission : créatures ! Chasse aux monstres...", it features a map and a magnifying glass. The text below the title states: "Dans le cadre du projet 'Du Roman à l'Ecran' 2021. En partenariat avec le Centre Culturel d'Aubange, la Ville".
- Card 3 (Article):** Titled "Circulaire - Mesures sanitaires – Covid-19 -...", it features silhouettes of people. The text below the title states: "Vous trouverez ci-joint le protocole visant l'encadrement de la pratique des activités physiques et sportives".
- Card 4 (Article):** Titled "Racheter les devants de portes", it features a house. The text below the title states: "Certains propriétaires de biens sur la Commune nous interpellent car parfois leur parcelle n'inclut pas le".

Each card includes the name of the commune (AUBANGE), a "CONSULTER" button, and the Flucity logo.

L'enquête :

pour interroger les citoyens sur un sujet précis
et approfondir sa connaissance du terrain



L'enquête permet de **soumettre une question ou un projet précis** à la validation des citoyens. Cette consultation est simple à mettre en place. Elle permet d'obtenir une **réponse rapidement** (moins d'un mois) et de prendre des **décisions conformes aux attentes des citoyens**.

Quelles différences avec le sondage ? Le sondage ne permet de poser qu'une seule question, à laquelle les citoyens répondent sous forme de vote (généralement "Pour ou contre"). L'enquête permet d'aller plus loin : choix simple ou multiple, priorisation des propositions, précisions sur les participants (âge, quartier, profession, etc.). Elle apporte une réponse tout aussi rapide et directe que le sondage, tout en permettant une **analyse plus fine**.

Chez Fluicity, nous proposons également des **enquêtes sécurisées**, permettant de mettre place des **élections en ligne**.

Caractéristiques

- ▶ permet de consulter une large population sur une période courte,
- ▶ sur une question précise mais accessible à tous, qui ne nécessite pas de débat préalable,
- ▶ pour recueillir l'opinion citoyenne et légitimer la prise de décision,
- ▶ pour mieux connaître les habitudes et les priorités, et établir un panorama de l'opinion publique.

Nos conseils

- ▶ poser la question de manière concrète et neutre pour ne pas influencer les réponses,
- ▶ ne pas créer une enquête trop longue pour ne pas décourager les participants,
- ▶ communiquer sur les résultats et les décisions qui en découlent,
- ▶ veillez à ce que la récolte et l'analyse des données soient conformes à la loi RGPD,
- ▶ proposer une version papier en mairie pour les personnes éloignées du numérique.

Exemple

Faut-il piétonniser la rue du Commerce ? C'est la question que la mairie de Paris 15e a soumise à ses riverains.

À l'issue des 10 jours de consultation, **400 d'entre eux** se sont exprimés sur la plateforme Flucity. 27 % **habitaient rue du Commerce** ou une rue perpendiculaire, mais seule une faible partie des commerçants s'était exprimée. Autant d'informations précieuses pour comprendre la réalité du terrain, et adapter ses décisions ou sa communication par la suite, en incluant davantage les commerçants.

Mairie 15e PARIS Quel dispositif pour sonder ses habitants ?

Du 22 mars au 8 avril 2019, la **Mairie du 15e arrondissement de Paris** a souhaité **consulter ses habitants** avant d'expérimenter la piétonnisation de l'emblématique rue du Commerce un samedi par mois.

Étant donné l'ampleur d'un tel dispositif, même ponctuel, qui plus est sur une voie longue et fréquentée, **il était inconcevable pour les porteurs du projet de ne pas solliciter les diverses parties prenantes en amont.**

Pour s'assurer que ce projet rencontrerait l'adhésion des citoyens qu'ils soient riverains ou commerçants, ceux-ci étaient invités à se prononcer en faveur de l'expérimentation ou à s'opposer en répondant à une enquête via la fonctionnalité dédiée sur Flucity.

3 étapes pour consulter ses citoyens avec Flucity

- Conceptualisation**
Flucity vous aide à définir un séquençage précis et des questions pertinentes.
- Déploiement**
Flucity déploie une stratégie de communication pour mobiliser les usagers.
- Expérimentation**
Flucity analyse et restitue les données afin qu'elles soient actionnables.

Voir le cas d'usage complet sur cette enquête

Le signalement d'anomalies : un dispositif à part pour aider à préserver l'espace public

Avec le signalement, le citoyen ne participe pas directement à la prise de décision. Il apporte néanmoins sa collaboration aux services administratifs et participe au bien-être de la ville. Sur Flucicity, les citoyens peuvent remonter une anomalie à la commune en utilisant un service de messagerie privée.

🚩 Signaler une anomalie

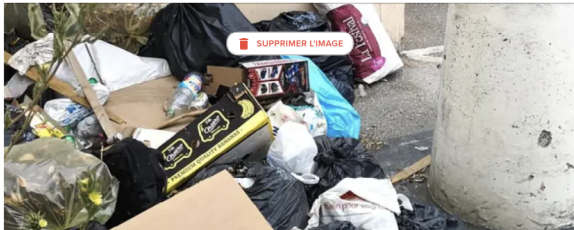
Description

Titre
J'aimerais signaler... Déchets sauvages dans la rue Marcel Bichet
42/140

Description (optionnel)
Des déchets encombrant la route et le trottoir et empêchent le passage des piétons et des poussettes.
Serait-il possible de prévenir le service adéquat pour les faire enlever ?

Catégorie (optionnel)
Sélectionnez une catégorie

- Logement
- Numérique
- Propreté
- Réseaux, énergie et éclairage
- Sécurité
- Solidarité, social et santé
- Sports et loisirs
- Transport et déplacement



L'organisation est à votre écoute et vous répondra dans les meilleurs délais.

ENVOYER

L'appel à idées :

pour recueillir des propositions citoyennes sur des enjeux stratégiques



L'appel à idées invite les citoyens à formuler des propositions sur un **thème précis** (mobilité, environnement, urbanisme, etc.) et **pour une durée limitée**. C'est un format d'idéation cadré.

Il permet de faire émerger des **solutions inédites** et de renforcer le sentiment d'appartenance des habitants à leur territoire. Il est important pour l'autorité en charge du projet de bien expliquer le contexte de la consultation, pour qu'elle donne lieu à des **propositions pertinentes**.

Notez que l'appel à idées demande plus d'engagement pour les citoyens qu'une simple enquête. Sa participation est généralement plus faible, mais de meilleure qualité grâce au cadre initial.

Caractéristiques

- ▶ donne la parole aux citoyens, l'implique de manière ponctuelle et précise,
- ▶ permet d'obtenir des solutions inédites sur des sujets d'intérêt général,
- ▶ offre la possibilité aux élus de varier les thèmes de consultation en fonction de l'agenda politique,
- ▶ son taux de participation est plus faible, mais les propositions sont de meilleure qualité.

Nos conseils

- ▶ bien expliquer le sujet et la durée de la consultation,
- ▶ assurer un suivi des idées : répondre de manière pédagogique aux citoyens sur leurs propositions, communiquer sur le devenir des idées et le plan d'action qui suivra, expliquer les compétences des acteurs territoriaux impliqués (communes, régions, intercommunalités..)
- ▶ prévoir une phase d'analyse pour repérer les idées pertinentes et analyser les tendances d'opinion.

Exemple

Quel nom pour la nouvelle salle de conférence de Thionville ? Ancien cinéma, la salle aujourd'hui rénovée ne demandait qu'à être baptisée par ses habitants.

Un appel à idées a été mis en place pour ouvrir le choix à tous !¹

Quel nom aimeriez-vous donner à cette nouvelle salle de conférence ? Faites-nous part de vos propositions.

Comment ça marche ?

L'appel à idées permet de vous inclure dans la recherche de solutions d'intérêt général. Toutes vos contributions sont les bienvenues pour répondre à la problématique définie par l'organisation.

- Proposez une idée neuve en réponse à la problématique.
- Partagez-la sur les réseaux sociaux pour faire participer vos proches.
- Votez pour soutenir les idées qui vous tiennent à coeur et vous ont convaincu.
- Adoptez un ton bienveillant et une approche constructive dans vos commentaires.

¹ [Découvrez 10 idées citoyennes concrétisées sur Flucity.](#)

La consultation par thèmes :

pour co-construire un projet d'ampleur et aborder toutes les thématiques clés qu'il comprend



Ce format permet de recueillir des idées citoyennes **sur un projet d'ampleur : un plan de relance d'une collectivité territoriale, la définition d'une stratégie RSE, un programme de campagne électorale, etc.** Elle s'organise autour de plusieurs thématiques prédéfinies par l'organisateur et permet d'aborder différents sujets en une seule consultation.

Les citoyens peuvent poster des propositions dans chacune des thématiques.

Comme pour l'appel à idées, les propositions sont visibles par tous et ouvertes **aux commentaires et aux votes**, pour mettre en valeur les consensus et dissensus.

Caractéristiques

- ▶ offre un cadre de réflexion ambitieux mais précis et clair aux participants,
- ▶ le format thématique permet d'aborder plusieurs facettes d'un projet et de recueillir une multitude d'informations,
- ▶ un système de vote et de commentaire permet de repérer rapidement les consensus et les dissensus, une invitation à l'intelligence collective

Nos conseils

- ▶ définir précisément l'objectif principal de la consultation pour garder une ligne directrice claire,
- ▶ formuler chaque thématique sous forme de question pour faciliter sa compréhension et l'engagement des citoyens. ex : Comment créer un cadre de vie durable pour la région ?
- ▶ prévoir une version physique de la participation : via un questionnaire papier, en mairie...
- ▶ proposer des éléments de réflexion et d'inspiration aux participants (articles, études, exemples de propositions...),
- ▶ inviter des associations à collaborer pour enrichir le débat,

Exemple

La Wallonie a choisi la consultation par thèmes de Flucity pour organiser **la plus grande consultation citoyenne jamais lancée en Belgique**.

L'objectif : "construire ensemble la Wallonie d'après la pandémie de la Covid-19.

5 thématiques ont été privilégiées : économie, cadre de vie durable, solidarité, emploi et citoyenneté.

Accompagnée par Flucity tout au long de la consultation (cadrage, conseil, restitution), la Wallonie réussit à mobiliser ses habitants autour du plan de relance, et recueille des informations précieuses sur leurs priorités.

Bilan de la grande consultation citoyenne de la Wallonie

GET UP WALLONIA

5 semaines



16 nov. au 21 déc. 2020

Comment ça fonctionne ?

1 consultation citoyenne en ligne + 1 questionnaire version papier ouvert à tous les habitants

3 groupes de travail (composés de partenaires sociaux, experts, CEO, personnalités...)

1 conseil stratégique (composé de professeurs d'universités de renom)

Le but :

allier l'expertise citoyenne à celle des spécialistes, pour construire la Wallonie d'après Covid-19



9 370 citoyens engagés : 8 810 sur mawallonie.be et 560 via questionnaire papier



58 % hommes

40 % femmes



(plus grande représentation des hommes par rapport à la population wallonne 51,1% femme et 48,9% homme)

51 000 contributions totales



35 458 réactions

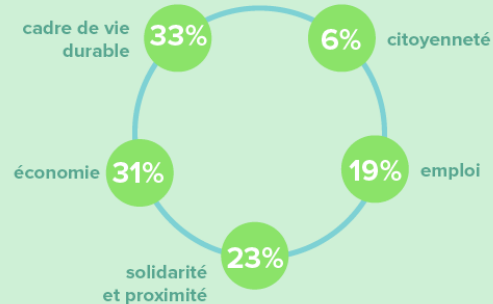


9 381 commentaires

5 thématiques



6 152 propositions



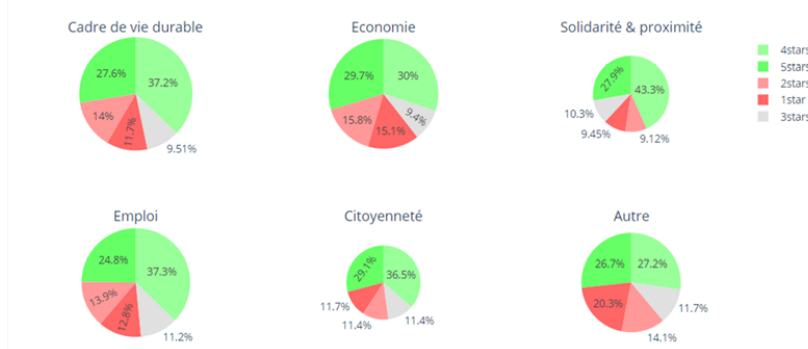
La méthode : simplicité et ouverture

- 1 question posée par thématique pour aider à se projeter
ex : Comment assurer un emploi de qualité à chaque Wallonne et chaque Wallon ?
- les citoyens sont libres d'exprimer leurs propositions avec leurs propres mots (pas de choix multiple)
- chaque proposition est visible par tous. Elle peut être commentée, soutenue (ou non) par un vote, ouvrir un débat...



Analyse des émotions par thème

Repartition du sentiment selon les catégories



Les habitants emploient davantage des mots positifs pour faire leurs propositions pour l'avenir !
La consultation a poussé à s'exprimer et rares sont les sentiments "neutres".

Ce que veulent les Wallons

Principaux sujets évoqués (hors grands thèmes)
chaque segment est proportionnel au nombre de propositions par sujet



Top 5 des propositions

1

«Proposition de décret relatif à la protection contre les éventuels effets nocifs et nuisances provoqués par les rayonnements non ionisants»

2

«Adopter un système de consigne pour les cannettes en Wallonie»

3

«Mettre en place l'Allocation Universelle»

4

«Service militaire ou civile obligatoire»

5

«Maintenir en activité et créer de nouvelles centrales nucléaires beaucoup moins polluantes que les centrales au charbon ou au gaz.»

Découvrez l'accompagnement de Flucicity pour la consultation de la Wallonie

Le budget participatif :

pour responsabiliser les citoyens, en les impliquant dans l'allocation d'une partie du budget de la collectivité



Le budget participatif offre la possibilité aux citoyens de **décider de l'utilisation d'une partie de budget de la collectivité**. Il est entièrement **personnalisable** (enveloppe, durée, critères de recevabilité des projets, etc.) et dure généralement entre 3 à 6 mois et se déroule par étapes :



appel à projets auprès
des citoyens



étude de recevabilité
des projets par les services



votes pour désigner
le(s) projet(s) gagnants
et réalisation

Ce dispositif de **démocratie participative** est particulièrement riche. Il s'attèle à un sujet sensible (le budget, l'impôt) et possède des vertus pédagogiques fortes : sensibilisation des citoyens à la répartition des finances et aux **compétences territoriales**, meilleure compréhension de l'action publique, dialogue plus fréquent... Des éléments qui contribuent directement à **renforcer la confiance envers les instances représentatives**.

Caractéristiques

- ▶ inclut directement les citoyens dans la gestion du budget,
- ▶ sensibilise à l'action publique,
- ▶ projet sur plusieurs mois, qui nécessite un suivi, une communication fréquente et une implication des services,
- ▶ un format plus ou moins engageant pour les citoyens : de porteur de projet à simple votant.

Nos conseils

- ▶ soigner le cadrage initial, qui facilitera la mise en œuvre de tout le projet : règlement, enveloppe budgétaire, calendrier, critères de recevabilité, plan de communication, etc.
- ▶ garantir la transparence du processus décisionnel : expliquer pourquoi les projets ne sont pas recevables, communiquer à chaque étape, etc.
- ▶ inclure des citoyens dans le comité de sélection des projets,
- ▶ envisager un moyen physique de participer pour inclure plus de citoyens (vote ou dépôt de projets en mairie par exemple).

Exemple

En avril dernier, la commune de Bertrix faisait le choix audacieux de lancer son premier budget participatif en plein confinement. L'objectif : imaginer le Bertrix de demain. Pari tenu avec succès ! En 3 mois seulement, **10 % de la population** (de 18 à 88 ans !) se mobilise sur la plateforme Flucicity, **45 idées** sont déposées et un **projet inclusif** voit le jour.



Consultation : quel dispositif choisir ?

Je veux ...

Interroger les citoyens sur un sujet précis et approfondir ma connaissance du terrain :

- enquête / sondage



Recueillir des propositions citoyennes sur des enjeux stratégiques :

- appel à idées



Responsabiliser les citoyens, en les impliquant dans la gestion du budget de la collectivité :

- budget participatif



Co-construire un projet d'ampleur et aborder toutes les thématiques clés qu'il comprend :

- consultation par thèmes



Pour aller plus loin :

Budget participatif, mode d'emploi :

Le guide pour passer à l'action

Du lancement du projet à la restitution des résultats, en passant par la phase de vote : Flucity partage toutes les informations indispensables pour comprendre et réussir son budget participatif.

analyse des principaux enjeux

6 clés de réussite incontournables

chiffres, exemples de projets, des témoignages d'élus et d'experts

la présentation de notre nouvelle fonctionnalité "budget participatif" conçue pour faciliter la vie des organisateurs.

L'ouvrage s'adresse aux élus et services qui veulent mettre en place un budget participatif, et prend en compte les contraintes humaines, budgétaires et organisationnelles qui sont les leurs.



Télécharger le guide

À propos de Fluicity

- ▶ Fluicity est une entreprise de l'économie sociale et solidaire, agréée ESUS, qui met la technologie au service d'un des plus grands défis du 21e siècle : libérer l'intelligence collective. Sa plateforme de participation citoyenne permet à chacun de contribuer de manière utile aux décisions collectives qui le concernent.
- ▶ Primée plusieurs fois par des concours d'innovation, tels que le prix MIT des innovateurs de moins de 35 ans, le concours d'entrepreneuriat social du TEDxParis ou encore le Concours d'Innovation Numérique de la BPI France, Fluicity est aujourd'hui présente sur une quarantaine de territoires en France et en Belgique.

“ *Recréer la confiance des citoyens en mobilisant leur intelligence collective, réinventer la prise de décision des organisations du 21e siècle, voilà les missions que nous nous sommes données chez Fluicity* ”



Julie de Pimodan
CEO de Fluicity

Ils nous font confiance



Fluicity : Entreprise solidaire d'utilité sociale (ESUS)



Notre mission



Nos récents engagements

- ▶ La plateforme participative pour l'environnement Vos idées Vertes
- ▶ L'opération Mairie Ouverte avec l'AMRF lors du Grand Débat National
- ▶ Notre grande consultation pour l'Europe remise aux candidats aux élections européennes





Contactez-nous !

info@flui.city

France : +33 1 76 50 60 90

Belgique : +32 2 880 83 53

Retrouvez nos offres, nos actualités
et notre blog sur get.flui.city

Nous suivre :

