

Mouvement communal



Union des Villes
et Communes
de Wallonie asbl

www.uvcw.be



PB-PP1B-00802
BELGIE(N)-BELGIE
P301193

NUMÉRO HORS-SÉRIE

HORS-SÉRIE DÉCEMBRE 2018 - 99^e ANNÉE - NE PARAÎT PAS EN JUILLET ET AOÛT | BUREAU DE DÉPÔT : CHARLEROI X



DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE

Recueil de fiches-outils pour les décideurs locaux



Espace Environnement

Un projet réalisé avec le soutien de la
Fondation Roi Baudouin et de la Loterie nationale

En collaboration avec
Espace Environnement



SOMMAIRE

DÉCEMBRE 2018 | HORS-SÉRIE

▼ Introduction	7
▼ 1. La participation, un état d'esprit	10
▼ 2. Aspects méthodologiques généraux	12
▼ 3. Déontologie et éthique des mandataires locaux	14
▼ 4. Publicité du conseil communal	16
▼ 5. Publicité de l'administration à l'initiative de l'autorité communale	18
▼ 6. Le droit de consultation des documents administratifs	20
▼ 7. Le droit d'interpellation du collège communal en séance du conseil	23
▼ 8. Les réunions publiques d'information, de consultation et les rencontres citoyennes	25
▼ 9. Les enquêtes publiques et les réunions de consultation légales	28
▼ 10. Les processus volontaires de concertation	31
▼ 11. La consultation populaire communale	34
▼ 12. L'usage de l'image au service de la participation	37
▼ 13. Les enquêtes et les sondages	40
▼ 14. Les diagnostics en marchant	43
▼ 15. Les commissions communales émanant de réglementations régionales	46
▼ 16. Les conseils consultatifs	50
▼ 17. Les espaces communautaires et la gestion partenariale	53
▼ 18. Les outils numériques et plateformes participatives	56
▼ 19. L'usage des réseaux sociaux numériques au service de la démocratie participative	59
▼ 20. Les appels à projets et budgets participatifs	62
▼ 21. Les appels à idées	65
▼ 22. Les panels citoyens	68
▼ 23. Les ateliers de travail urbain et la coproduction d'aménagements d'espaces publics	71
▼ 24. Les dispositifs de soutien aux initiatives citoyennes	74
▼ 25. Les chantiers participatifs, jardins partagés...	78



Union des Villes
et Communes
de Wallonie asbl

Rue de l'Étoile 14 - 5000 Namur
T.081 24 06 11 - F. 081 24 06 10
www.uvcw.be

En partenariat avec



Éditeur responsable

Michèle Boverie, Secrétaire générale

Secrétaire de rédaction

Alain Depret, Conseiller Expert

Retranscription d'interviews et corrections

Anne-Catherine Lens

Photos dans ce numéro

Alain Depret et Shutterstock
sauf indiqués

Abonnement

Membres : 50 €/an
Non-membres : 110 €/an
Belfius - BE09 0910 1158 4657
BIC : GKCCBEBB

Mise en page

MWP
www.mwp.be

Impression

Imprimerie Bietlot
www.bietlot.be

Régie publicitaire

Target Advertising SPRL
Account executive : Carole Mawet
T. direct : 081 40 91 59
GSM : 0497 22 44 45
T. 081 55 40 78 - F. 081 71 15 15
carole.mawet@targetadvertising.be
www.targetadvertising.be

Les articles signés n'engagent que
la responsabilité de leur auteur. Le
contenu publicitaire n'engage que la
responsabilité de leur commanditaire.



Dans le domaine de la prévention, Ethias innove pour vous protéger !



ETHIAS PREVENTION REPORTER : UNE APPLICATION INNOVANTE !

Véritable innovation en gestion des risques, l'application digitale d'Ethias facilite le reporting des **conseillers prévention en collectivités et entreprises** : géolocalisation, multimédia, classification des risques et liaison avec la législation Bien-être au travail...

Autant d'**atouts fonctionnels** qui lui ont permis de remporter le **premier trophée DECAVI** en prévention !

Plus d'infos sur www.ethias.be/preventionreporter

ethias
Les efficacassureurs



Rénover ou construire en favorisant l'efficacité énergétique

... grâce à Smart Building & Renovation Solution

Sous la devise «Construisons ensemble les solutions de demain», Belfius joue un rôle actif. Avec nos partenaires du monde des entreprises et des pouvoirs publics, nous élaborons des solutions qui contribuent à une société durable, sûre et intelligente.

Grâce à notre écosystème - un réseau étendu d'instances publiques et d'entreprises -, nous partageons notre expertise et nos expériences afin de rendre le monde dans lequel nous vivons fondamentalement plus durable pour nos (petits-) enfants. Il s'agit du cœur de notre stratégie **Smart Belgium**, qui est loin de se limiter à proposer des solutions bancaires.

Un projet de rénovation ou de construction en vue? Avec **Smart Building & Renovation Solution**, nous vous proposons un audit énergétique combiné à un service de gestion de projet, avec un seul interlocuteur et sans tracasseries administratives. Une formule all-in unique et sur mesure, basée sur l'expérience de nos propres spécialistes en immobilier et sur l'expertise de partenaires innovants. Optez pour un Projet Management intégré, durable et complet, financement inclus!

Plus d'infos? Contactez votre chargé de relations.

Smart Belgium

Construisons ensemble
les solutions de demain

 **Belfius**
Banque & Assurances



Le statut des mandataires locaux

Il n'existe pas, à proprement parler, de statut du mandataire local. En tout cas, pas dans le sens d'un corps unique de règles s'adressant de façon indistincte aux élus locaux, quel que soit le type de mandat ou le lieu où il est exercé.

Face à un véritable foisonnement de textes légaux et réglementaires, de recommandations ministérielles et de décisions jurisprudentielles, le présent ouvrage ambitionne de faciliter la tâche de tout qui est amené à s'intéresser au régime pécuniaire, au statut social, au régime de pension, au statut fiscal ou aux mécanismes de contrôle applicables aux titulaires d'un mandat local, qu'il s'agisse d'un mandat de conseiller communal ou de l'action sociale, ou d'un mandat exécutif de bourgmestre, d'échevin ou de président de CPAS.

Ces questions, et bien d'autres, sont analysées en tenant compte des différences de règles existant entre les pouvoirs locaux, selon qu'ils sont des communes ou des CPAS wallons de langue française ou de langue allemande.

Luigi MENDOLA

Format : A5 - 144 pages
Parution : Décembre 2018
Commande : Réf. 503/1808
ISBN : 978-2-930923-31-4

18€

23€



Le statut des
mandataires locaux

LUIGI MENDOLA

Table des matières

PARTIE 1 – LE TRAITEMENT DES MANDATAIRES LOCAUX

1. Les mandataires communaux
2. Les mandataires du CPAS

PARTIE 2 – LE STATUT FISCAL

1. La fiscalité du revenu
2. Les frais professionnels

PARTIE 3 – LE STATUT SOCIAL DU MANDATAIRE LOCAL

1. Les mandataires non exécutifs
2. Les mandataires exécutifs

PARTIE 4 – LES CONGES POLITIQUES

1. Le mandataire est occupé dans le secteur privé

2. Le mandataire est occupé dans le secteur public

PARTIE 5 – CUMUL DES MANDATS

1. En termes de rémunération
2. En nombre de mandats

PARTIE 6 – CUMUL D'EMOLUMENTS

1. Le maximum absolu
2. Le cumul des émoluments de mandataire local avec des revenus de remplacement

PARTIE 7 – INCOMPATIBILITES

PARTIE 8 – LES DECLARATIONS DE MANDATS

1. Le contrôle régional
2. Le contrôle fédéral

PARTIE 9 – REGIME DISCIPLINAIRE

PARTIE 10 – PENSION DES MANDATAIRES LOCAUX

1. La pension de retraite d'ancien mandataire
2. La pension de conjoint survivant
3. La pension d'orphelin
4. Dispositions communes aux pensions de conjoint survivant et d'orphelin

PARTIE 11 – HONORARIAT

1. Le titre honorifique des fonctions de mandataire local
2. Les distinctions honorifiques

Commander cet ouvrage

- TARIFS**
- ▶ Prix membres : **18,00 €**
 - ▶ Prix non membres : **23,00 €**

- ▶ Nos prix s'entendent TVA comprise et frais de port inclus
- ▶ Des réductions sont possibles pour grandes quantités, à partir de 10 exemplaires du même titre

Pour commander (vous pouvez ensuite nous adresser directement votre bon de commande, si nécessaire) :

 <http://www.uvcw.be/publications/>



Pour tout renseignement à propos de notre activité d'édition :

- ▶ Commandes, livraison, facturation (Anne FILLEUL : 081 240 648)
- ▶ Conception, production, partenariats (Michel L'HOOST : 081 240 641)



Union des Villes
et Communes
de Wallonie asbl



INTRODUCTION

DÉCEMBRE 2018 | HORS-SÉRIE

Vous avez été élu aux élections communales du 14 octobre dernier et vous vous demandez dans quelle mesure inscrire la participation citoyenne dans l'action communale ? Et comment faire participer les citoyens au débat public ? Comment les amener à donner leur avis, à faire entendre leur voix, à s'impliquer de manière responsable ? Comment la démocratie participative peut-elle féconder de ses idées la démocratie représentative ?

Soucieuse d'accompagner les villes et communes dans cette voie de renouveau de la citoyenneté et de la démocratie, l'Union des Villes et Communes de Wallonie met à disposition des élus locaux le présent recueil de fiches-outils de la démocratie participative.

Il est structuré en trois parties :

- deux fiches transversales introductives présentent l'état d'esprit et la méthodologie de la participation ; il est indispensable de s'en imprégner avant de s'engager dans une démarche de démocratie participative ;
- cinq fiches-outils décrivent les démarches d'information, en tant que premier niveau de la participation, telles qu'elles sont définies par le Code de la démocratie locale et de la décentralisation (CDLD) ;
- et pour aller plus loin, dix-huit fiches-outils présentent de manière très pédagogique et opérationnelle différents outils et démarches favorisant la participation citoyenne.

Outre une structure identique, les fiches-outils sont caractérisées par une carte de visite contenant huit points d'entrée (interactifs dans la prochaine version internet du recueil : www.uvcw.be) :

- objectifs
- niveau de participation
- échelle territoriale
- public visé
- cadre juridique éventuel
- recours aux outils numériques
- durée
- budget

Cette grille d'analyse vous permettra de choisir le(s) dispositif(s) pertinent(s) au regard des objectifs que vous vous fixez et des moyens dont vous disposez.

Vous avez les cartes en main ; vous pouvez vous lancer. Il ressort en effet d'une enquête sur la perception qu'a le citoyen des villes et communes, réalisée par l'Union des Villes et Communes de Wallonie en 2017¹, que les wallons apprécient leur commune et qu'un grand nombre (plus d'un sur quatre) sont prêts à s'investir dans la vie communale.

En première ligne pour développer un climat de confiance avec les citoyens et vivifier la démocratie de proximité, vous pouvez fédérer autour de projets novateurs, faire émerger la participation et la cohésion sur votre territoire, et proposer de nouveaux modèles incluant l'énergie créative des citoyens, tout en y associant les services communaux.

¹ www.uvcw.be > participation citoyenne > AG 19.5.2017 > I. Colloque

Le présent recueil de fiches-outils a été rédigé en collaboration avec Espace Environnement par Roxanne Drion (Responsable de projets), Delphine Fontenoy (Responsable de projets), Nathalie Ricaille (Directrice adjointe), Nicolas Rochet (Responsable de projets) et Anne Timmermans (Directrice adjointe), avec Mathieu Lambert (Conseiller-expert à l'UVCW) et Jean-Marie Van Bol (Directeur général honoraire de la Ville de Namur) (fiches 3 à 7). Les auteurs remercient Louise-Marie Bataille (Secrétaire générale honoraire de l'UVCW), Gwenaël Delaite (Conseillère à l'UVCW), Benoit Dispa (Bourgmestre de la Ville de Gembloux, Vice-Président de l'UVCW), Olivier Dragnet (Directeur de l'écologie urbaine et de la propreté de la Ville de Charleroi), Fernand Flabat (Directeur général de la Ville de Waterloo) et Magali Viane (Cheffe de projets PAED/Cellule énergie), qui en ont assuré la relecture.

L'Union des Villes et Communes de Wallonie remercie la Fondation Roi Baudouin pour son soutien à ce projet.

www.espace-environnement.be



« Un projet réalisé avec le soutien de la Fondation Roi Baudouin et de la Loterie nationale »



Page	Fiche	Nom	 Objectif de la démarche	 Niveau de participation
10	1	La participation, un état d'esprit	-	-
12	2	Aspects méthodologiques généraux	-	-
14	3	Déontologie et éthique des mandataires locaux	Informers	Information
16	4	Publicité du conseil communal	Informers	Information
18	5	La publicité de l'administration à l'initiative de l'autorité communale	Informers	Information
20	6	Le droit de consultation des documents administratifs	Informers	Information
23	7	Le droit d'interpellation du collège communal en séance du conseil	Informers, favoriser la compréhension et la mobilisation	Information, consultation
25	8	Les réunions publiques d'information, de consultation et les rencontres citoyennes	Informers, recueillir des informations et des avis, mobiliser	Consultation
28	9	Les enquêtes publiques et les réunions de consultation légales	Informers, recueillir des avis, aider à la décision	Consultation
31	10	Les processus volontaires de concertation	Informers, recueillir des avis, prévenir ou résoudre d'éventuels conflits	Consultation, coproduction
34	11	La consultation populaire communale	Recueillir des avis, aider à la décision	Consultation
37	12	L'usage de l'image au service de la participation	Recueillir des informations et des avis, favoriser la compréhension et la mobilisation, aider à la décision	Information, consultation
40	13	Les enquêtes et les sondages	Recueillir des informations et des avis	Consultation
43	14	Les diagnostics en marchant	Recueillir des informations et des avis	Consultation
46	15	Les commissions communales émanant de réglementations régionales	Recueillir des informations et des avis, mobiliser, enrichir un projet, aider à la décision	Consultation, concertation, coproduction
50	16	Les conseils consultatifs	Recueillir des informations et des avis, mobiliser, enrichir un projet, aider à la décision	Consultation, concertation, coproduction
53	17	Les espaces communautaires et la gestion partenariale	Impliquer et responsabiliser, dynamiser, déléguer	Concertation, cogestion
56	18	Les outils numériques et plateformes participatives	Recueillir des informations et des avis, mobiliser, enrichir un projet, aider à la décision	Consultation, concertation, coproduction
59	19	L'usage des réseaux sociaux numériques au service de la démocratie participative	Informers, recueillir des informations et des avis, mobiliser, valoriser	Information, consultation
62	20	Les appels à projets et budgets participatifs	Favoriser la compréhension et la mobilisation, impliquer et responsabiliser, dynamiser	Consultation, concertation, coproduction
65	21	Les appels à idées	Recueillir des informations et des avis, enrichir un projet, mobiliser	Consultation
68	22	Les panels citoyens	Recueillir des informations et des avis, enrichir un projet	Consultation
71	23	Les ateliers de travail urbain et la coproduction d'aménagements d'espaces publics	Recueillir des informations et des avis, enrichir un projet, impliquer, dynamiser	Consultation, coproduction
74	24	Les dispositifs de soutien aux initiatives citoyennes	Soutenir, impliquer, valoriser, dynamiser	Coproduction, cogestion
78	25	Les chantiers participatifs, jardins partagés, etc.	Mobiliser, impliquer et responsabiliser, valoriser, dynamiser	Coproduction, cogestion



 Échelle territoriale	 Public visé	 Cadre juridique éventuel	 Recours aux outils numériques	 Durée	 Budget
-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-
Commune	Ouvert à tous	CDLD	Possible	Permanent	Faible
Commune	Ouvert à tous	CDLD	Possible	Permanent	Faible
Commune	Ouvert à tous	CDLD	Recommandé	Permanent	Faible
Commune	Ouvert à tous	CDLD, Constitution	Possible	Permanent	Faible
Commune	Riverains ou usagers	CDLD	Possible	Permanent	Faible
Commune	Ouvert à tous	Aucun	Faible	Courte (de 30 min à 2-3 h)	Faible
Commune	Ouvert à tous	CoDT, Code de l'environnement	Possible	Courte (1-3 h)	Faible
Commune, quartier, lieu spécifique	Groupe constitué	Aucun	Faible	Moyenne (plusieurs semaines)	Faible à Moyen
Commune	Riverains ou usagers	CDLD	Faible	Moyenne (+/- 3 mois)	Elevé
Commune	Ouvert à tous	Aucun	Recommandé	Moyenne (quelques semaines)	Moyen
Commune, quartier, lieu spécifique	Ouvert à tous	Aucun	Recommandé	Moyenne (de 2 semaines à plusieurs mois)	Faible à Important
Quartier	Riverains ou usagers	Aucun	Faible	Courte (2h)	Faible
Commune, quartier	Groupe constitué	CoDT	Possible	Longue (plusieurs années)	Faible
Commune	Groupe constitué	CDLD	Possible	Longue (plusieurs années)	Faible
Commune, quartier	Groupe constitué	Aucun	Faible	Longue (plusieurs années)	Faible
Commune	Ouvert à tous	Aucun	Exclusif	Moyenne ou Longue (plusieurs mois à plusieurs années)	Moyen à Elevé
Commune	Ouvert à tous	Aucun	Exclusif	Longue (plusieurs années)	Faible
Commune, quartier	Riverains ou usagers	CDLD	Recommandé	Moyenne ou Longue (plusieurs mois)	Moyen à Elevé
Commune	Ouvert à tous	Aucun	Recommandé	Moyenne (plusieurs semaines)	Moyen
Commune	Riverains ou usagers	Aucun	Recommandé	Moyenne (plusieurs semaines)	Moyen
Commune, quartier, lieu spécifique	Groupe constitué	Aucun	Possible	Moyenne (plusieurs mois)	Moyen
Commune	Ouvert à tous	Aucun	Possible	Longue (plusieurs années)	Faible à Moyen
Commune, quartier	Ouvert à tous	Aucun	Possible	Longue (plusieurs années)	Faible à Moyen



1. La participation, un état d'esprit

Pour répondre aux enjeux futurs de mutation de leur commune vers un monde plus durable, les autorités locales devront nécessairement s'appuyer sur l'énergie créative des citoyens.

Si l'enquête commanditée en 2017 par l'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW) sur la relation des citoyens à leur espace public local a montré qu'un citoyen sur quatre souhaite participer à la vie communale, force est de constater qu'il reste particulièrement difficile de mobiliser et de toucher une part importante de la population. Manque d'intérêt, manque de temps, manque d'accès à l'information ou sentiment de « non légitimité »... les freins à la participation sont nombreux et variés.

Parallèlement, les élus locaux sont parfois frileux ou démunis face aux démarches participatives : crainte de « perdre la main », manque d'outils, manque de moyens, de temps ou simplement d'intérêt et de conviction de ce que la démocratie participative peut apporter de positif dans la dynamique communale.

Par ailleurs, le développement des outils numériques constitue une réelle opportunité pour le développement de pratiques locales de participation citoyenne. Au-delà des processus participatifs classiques et « présentiels », la communication numérique représente un moyen formidable de toucher et d'impliquer des catégories de population plus jeunes, plus actives, mais aussi plus volatiles.

Face à ces constats et enjeux, ce recueil de fiches-outils a pour vocation d'inspirer et d'outiller les décideurs locaux sur des processus et démarches de démocratie participative. Qu'il s'agisse d'être à l'écoute de la population, de soumettre des projets à concertation, de construire ensemble des solutions ou des lignes directrices pour la commune ou de soutenir des initiatives citoyennes, ces fiches-outils aideront les acteurs locaux à choisir, sur le terrain, les dispositifs les plus pertinents en fonction de leurs objectifs et des moyens dont ils disposent.

La démocratie participative au niveau communal, quels enjeux ?

Dans un contexte où la défiance des citoyens à l'égard des politiques et des institutions fait l'actualité, le niveau communal reste celui dont le citoyen se sent le plus proche et auquel il est le plus attaché.

Les communes sont largement à la manœuvre concernant le développement d'un cadre de vie harmonieux et durable et de services de proximité de qualité offerts aux habitants. À cet égard, les dispositifs participatifs rendent les **processus décisionnels plus démocratiques, plus ouverts et plus transparents**.

La démocratie participative doit avant tout être complémentaire au fonctionnement démocratique représentatif, en contribuant à ce que les décisions et actions communales se concrétisent **au plus près des attentes et des besoins** des citoyens, tout en garantissant l'intérêt collectif.

Les dispositifs de démocratie participative ont toutefois bien d'autres effets et bénéfices connexes :

- en créant des espaces de **dialogue** adaptés, ils permettent aux citoyens de faire part de leurs préoccupations et de leurs idées, mais aussi de s'informer des décisions et actions des autorités communales ;
- en offrant plus de transparence et d'information vers les citoyens, ils contribuent à renforcer la **confiance** envers les élus ;

- en prenant appui sur l'apport de connaissances et de points de vue relevant de l'expertise des habitants et des forces vives locales, ils **enrichissent les projets**, contribuent à leur meilleure **adaptation** au contexte local et renforcent la capacité **d'innovation** communale ;
- en confrontant les idées, mais aussi en explicitant les décisions et processus, ils permettent aux citoyens de mieux **comprendre les enjeux** et les contraintes intrinsèques à la gestion communale (légalité, temporalité, compétences, budget...);
- en ouvrant certains volets de l'action communale à la concertation, ils favorisent **l'adhésion** aux décisions prises et **l'appropriation** par leurs bénéficiaires des actions et projets mis en place ;
- en mobilisant les habitants autour de projets ou de problématiques communes et en valorisant leur investissement, ils renforcent la **cohésion sociale** et le sentiment d'identité, l'attachement à la commune, au quartier... ;
- en permettant au citoyen d'être entendu, écouté, mais aussi impliqué dans son devenir, ils participent au développement d'une **culture civique** ;
- en stimulant et en encourageant les initiatives des forces vives locales dans une perspective de dynamisation communale, ils améliorent la **qualité de vie globale** des habitants (services, animation culturelle et sportive, cohésion sociale, environnement...).



Limites et difficultés rencontrées

Si les apports des dispositifs participatifs sont indéniables pour la démocratie locale, leur mise en œuvre n'est pas pour autant toujours évidente et leurs résultats et succès pas toujours garantis.

Mettre en place un dispositif participatif nécessite donc un réel engagement de la part des autorités locales, tant pour dégager les moyens en lien avec les ambitions affichées que pour en assurer le suivi et prendre en compte les résultats. Pour les élus, il s'agit aussi d'accepter de remettre en question les habitudes de fonctionnement et les modes de prise de décision. Les dispositifs participatifs exigent une **ouverture** d'esprit importante et une part de lâcher-prise sur l'issue du processus et les décisions finales.

Les moyens

Les processus participatifs nécessitent souvent des **moyens humains** – et parfois **financiers** – complémentaires. D'autre part, le **temps** nécessaire à la mise en œuvre de certains projets ou politiques sera plus long s'ils sont construits de manière participative.

La représentativité

Une des principales difficultés des dispositifs participatifs est d'avoir une réelle représentativité des publics visés :

- Certaines catégories de population sont très **difficiles à mobiliser** et à engager dans les processus participatifs : manque d'accès à l'information, manque d'intérêt, auto-censure, difficulté à s'exprimer oralement ou par écrit et/ou à formuler des avis, manque de temps... sont autant de facteurs limitants dont il faudra tenir compte.
- Il n'est pas non plus évident, globalement, de **diversifier** et de renouveler les publics. Le sentiment que « ce sont toujours les mêmes qui participent » naît parfois.
- A *contrario*, il faut veiller à **ne pas « sur-solliciter »** les participants déjà engagés (membres des commissions, notamment).

Dans la mise en œuvre des dispositifs, il faut donc veiller à innover, diversifier les canaux, aller à la rencontre des publics fragilisés et moins à l'aise pour s'exprimer, permettre dans certains cas une participation ponctuelle, en fonction des intérêts et des disponibilités de chacun.

Le cadre et les « règles du jeu »

Une bonne information préalable sur le cadre du dispositif participatif, ses étapes et les **modalités des prises de décision** qui en résultent est indispensable dès le départ, pour éviter les déceptions ou incompréhensions potentielles de la part des participants.

Les éléments utiles, les « **Prérequis** » nécessaires à une bonne compréhension de la problématique abordée ou de la question posée sont aussi très importants pour donner aux citoyens les moyens de se positionner et de formuler un avis construit. Certaines informations « techniques » devront faire l'objet d'une communication pédagogique et adaptée. L'ouverture au débat permettra aux participants de réagir sur base d'une réflexion élargie et d'éviter les travers d'une réaction non ou mal informée.

Dans le même ordre d'idées, il faudra pouvoir expliquer/justifier les **temporalités** inhérentes aux actions communales. Certaines procédures sont telles qu'une longue période peut s'écouler entre la décision de mener une action et la réalisation concrète de celle-ci. Aux yeux des citoyens, cet aspect peut être décourageant ou décredibilisant.

En conséquence, une **information continue** est nécessaire, tant sur les étapes et l'avancement des processus que sur l'utilisation qui sera faite des avis émanant des citoyens.

Enfin, on gardera à l'esprit que faire passer le citoyen d'une posture revendicative à une posture collaborative et constructive nécessite qu'une **culture du dialogue** soit mise en place et appropriée par tous. Pour permettre aux habitants de participer dans une perspective d'intérêt collectif, il faut, au préalable, qu'ils aient eu les moyens d'exprimer et de transmettre leurs préoccupations personnelles sur les sujets portés en débat collectif.



2. Aspects méthodologiques généraux

Mettre en place des dispositifs participatifs au niveau communal ne s'improvise pas. S'ils sont mal conçus, mal compris ou, au final, non gérés et non suivis d'effets, ils peuvent s'avérer contre-productifs, entamer la crédibilité des autorités communales et rompre le lien de confiance avec le citoyen.

Pour choisir les « bons » dispositifs et adapter leur mise en œuvre concrète au niveau communal, il est important d'avoir une vision claire des résultats attendus et des moyens que l'on est prêt à dégager pour y parvenir.

Clarifier les ambitions et calibrer les moyens

À quoi la démarche participative doit-elle servir ?

L'ambition des processus participatifs doit être claire dès le départ. Quels sont les résultats attendus ?

- Améliorer la gestion communale en offrant des moyens aux citoyens de faire remonter des problématiques et des attentes vers les élus.
- Enrichir un diagnostic préalable à l'élaboration d'un plan d'actions avec la vision de terrain, le vécu et les spécificités de chaque quartier et/ou type de population.
- Apporter la vision citoyenne au regard de propositions ou projets concrets.
- S'ouvrir aux idées et aux propositions des habitants sur différentes thématiques.
- Aider à définir des priorités dans les programmes et investissements communaux.
- Mettre en débat des projets ou des idées pour dépasser les conflits et trouver ensemble des solutions ou propositions portées et acceptées par le plus grand nombre.
- Améliorer le fonctionnement d'équipements au service des citoyens, voire en partager la gestion.
- Engager les citoyens à s'investir dans des projets d'intérêt collectif, qu'ils soient d'initiative communale ou spontanée.
- Construire ensemble un projet.

Quels sont les niveaux de participation active envisagés ?

En fonction des ambitions et des résultats attendus, différents niveaux de participation doivent être envisagés et influenceront la manière dont les contributions citoyennes sont prises en compte :

- La **consultation** vise à recueillir l'avis de la population, sur un sujet ou un projet spécifique. Les réactions et contributions issues de la consultation servent à mieux cerner le vécu et les attentes des différents publics, mais aussi leurs craintes et appréhensions. Les résultats de la consultation servent d'aide à la décision pour les autorités locales, qui se donnent la liberté de prendre en compte les éléments qu'elles jugent pertinents.

- La **concertation** se donne comme objectif d'échanger les points de vue dans le cadre d'une situation potentiellement conflictuelle. Elle vise à arriver à un consensus, dans un processus de dialogue plus égalitaire que lors d'une consultation. Dès le départ, il est important de préciser ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas.
- La **coproduction** avec des groupes d'acteurs impliqués (habitants, forces vives...) vise à la conception collective d'un projet ou d'un outil de développement, sans que les pouvoirs publics ne viennent au préalable avec une vision précise de celui-ci.
- La **cogestion** crée une vraie relation de partenariat entre les autorités communales et des groupes de citoyens ou associations, dans le cadre de l'utilisation de locaux collectifs (maisons de quartier, maisons de village) ou d'espaces publics (jardins partagés, espaces communautaires).

Veut-on toucher certaines catégories de population en particulier ?

Le dispositif doit-il être représentatif de toutes les catégories d'habitants de la commune ou pas nécessairement ?

Vise-t-il une catégorie spécifique de la population : habitants d'un quartier ou d'un village déterminé, catégories d'âge, profils socio-professionnels, activité, composition familiale... ?

Quels sont les canaux à disposition pour toucher et interagir avec les publics-cibles ?

Pour toucher, mobiliser et dialoguer avec les publics-cibles, les moyens de communication doivent être diversifiés et adaptés :

- bulletin communal, presse locale, affichage, toutes-boîtes ;
- site internet communal et/ou plateforme internet ou application dédiée ;
- réseaux sociaux ;
- rencontres, réunions ou groupes de travail ;
- présence de terrain, stands lors d'événements (marché, fêtes communales...), expos ;
- mobilisation des associations, forces vives et institutions locales comme relais de diffusion ou interlocuteurs directs...



Quels sont les moyens à engager et les contraintes à prendre en compte ?

En termes de moyens humains à engager, les questions à se poser sont les suivantes :

- Quelles vont être les responsabilités du personnel communal pour l'accompagnement du dispositif ?
- Quel temps de travail va-t-il y consacrer ?
- Quelles sont les compétences requises ? Du personnel doit-il être formé ?
- Le dispositif nécessite-t-il des modalités de fonctionnement et de communication spécifiques entre les services ?

En termes de moyens financiers, évaluer le budget à prévoir :

- Pour les frais de communication, de fonctionnement ou de logistique.

- Pour l'éventuel recours à des prestataires extérieurs.
- Pour la mise en œuvre d'actions qui découleraient du processus.

Contraintes temporelles :

- Planifier les étapes du processus.
- Les intégrer dans un calendrier réaliste, tenant compte des réalités du fonctionnement communal (procédures administratives, délais de décisions, marchés publics...).
- Déterminer le moment opportun pour lancer le processus. Pour les consultations/concertations sur des projets concrets, veiller à interagir bien en amont, lorsqu'il reste de vraies marges d'évolution du projet et que les contributions participatives sont réellement utiles dans la prise de décision.

Les parties prenantes et leur rôle

Les élus sont nécessairement à l'initiative du dispositif participatif, le portent politiquement et doivent se donner les moyens de le mettre en œuvre. Pour ce faire, ils doivent faire preuve d'ouverture à l'écoute et au dialogue, montrer l'intérêt porté aux contributions citoyennes, « jouer le jeu » sans vouloir influencer... pour, au final, prendre les décisions qui s'imposent, les motiver et les communiquer.

Les **services communaux** constituent la cheville ouvrière de la mise en œuvre des démarches participatives. Leurs responsabilités dans le suivi des dispositifs doivent être claires et gérables dans leurs attributions. Dans certains cas, une formation spécifique en animation de groupe et techniques participatives (notamment pour la gestion des conseils consultatifs) ou communication peut être intéressante.

Des **prestataires externes** peuvent être utiles pour accompagner certains processus, notamment pour apporter :

- De l'expertise en termes de mobilisation des publics, d'animation et de mise en œuvre de techniques participatives adaptées qui favorisent les échanges et facilitent l'expression.
- Une garantie de neutralité et de modération nécessaire, notamment sur des dossiers soumis à concertation.

- Une stratégie de communication globale et un soutien pour la production de supports clairs et adaptés, une facilitation graphique...
- Un soutien technique pour le développement et la gestion des outils numériques.

Les **public-cibles** : qu'il s'agisse de l'ensemble de la population communale ou de catégories particulières d'habitants, les participants sont avant tout attendus pour leur « expertise citoyenne », dépendante de leur sensibilité et de leur vécu et usage quotidien du territoire communal. Il est cependant parfois intéressant de les faire monter en compétence, de les former ou de les inspirer pour leur donner les moyens de mieux comprendre le contexte et les contraintes qui y sont liées : témoignages, conférences, visites, temps de formation/information spécifique... peuvent faire partie du processus.

Les **associations, institutions et forces vives** locales peuvent être vues comme des publics-cibles en soi, mais également comme des partenaires ou comme des relais de mobilisation. Le choix des dispositifs et leurs modalités de mise en œuvre doivent pouvoir en tenir compte.

La communication, support essentiel des dispositifs

Pour l'ensemble des dispositifs participatifs, la qualité de la communication est déterminante :

- Une information **adaptée, pédagogique et attractive** est le point de départ pour une bonne compréhension du processus. Les objectifs et les règles de la participation doivent être communiqués clairement dès le début :
 - À quoi va servir la participation ?
 - Comment les résultats vont-ils être utilisés ?
 - Quelles sont les conditions de participation ?
 - Quelles sont les étapes et le calendrier ?
 - Comment seront prises les décisions ?

- Cette étape est essentielle pour la **mobilisation** et pour inciter les habitants et plus largement l'ensemble des acteurs du territoire à s'impliquer. Les médias et canaux de communication utilisés doivent être adaptés aux différents publics-cibles.
- La communication **continue, claire et transparente** sur l'avancement du processus, les résultats, les décisions et la mise en œuvre des actions est indispensable pour entretenir la confiance, valoriser les contributions, maintenir la dynamique et gérer les temps morts liés aux procédures administratives.

Enfin, quel que soit le canal choisi, la communication et les modalités de dialogue doivent être **accessibles, conviviales – voire ludiques – et favoriser l'expression** des participants.



3. Déontologie et éthique des mandataires locaux

 Objectif de la démarche : informer	 Cadre juridique éventuel : CDLD
 Niveau de participation : information	 Recours aux outils numériques : possible
 Échelle territoriale : commune	 Durée : permanent
 Public visé : ouvert à tous	 Budget : faible

Descriptif

Objectif, champ d'application et éléments de méthode

Les mandataires locaux sont en contact permanent avec la population, les entreprises, la société civile... Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si les citoyens se sentent proches de leur commune et de leurs élus.

Malgré le caractère souvent très informel de ces contacts et échanges, les membres du conseil communal sont priés de respecter toute une série de **règles de déontologie et d'éthique**, telles que prévues par le règlement d'ordre intérieur du conseil communal. Ces règles consacrent notamment, outre le refus d'accepter un mandat qui ne pourrait être assumé pleinement ou encore la participation régulière aux séances du conseil, du collège et des commissions, également les relations entre les élus et l'administration locale ainsi que **l'écoute et l'information du citoyen** (art. L1122-18 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation). Une circulaire du Ministre des Pouvoirs locaux du 4 décembre 2006 a suggéré une série de règles de déontologie et d'éthique à intégrer dans le règlement d'ordre intérieur du conseil, conformément au CDLD.

Compte tenu de cette proximité entre les élus locaux et la population, le Code de la démocratie locale et de la décentralisation impose encore d'autres devoirs et interdictions aux membres du conseil communal, notamment :

- l'interdiction d'être présent aux délibérations relatives aux objets à propos desquels le conseiller communal ou l'un de ses proches a un intérêt direct matériel (art. L1122-19, 1°) ;
- l'interdiction d'effectuer certaines prestations pour la commune, directement ou indirectement (art. L1125-10, 1°) ;
- l'interdiction pour le conseiller communal d'intervenir comme avocat, notaire ou homme d'affaires (art. L1125-10, 2°) ;
- l'interdiction d'intervenir comme conseil d'un membre du personnel en matière disciplinaire (art. L1125-10, 3°).

Pour aller plus loin

- En réponse à une question parlementaire (Ch., Q/R, 1992-1993, n° 236, 9.1.1992), le Ministre de l'Intérieur a indiqué que « *les conseillers communaux, aussi bien d'ailleurs que le bourgmestre et les échevins, doivent, en tant qu'administrateurs de la commune, veiller à ne pas diffuser de données susceptibles de porter atteinte au respect dû à la vie privée des personnes dont le nom est cité dans les documents et dossiers auxquels ils demandent accès. Ils sont également tenus au **secret professionnel** : l'article 458 du Code pénal poursuit en effet [...] toute personne qui [...] aura révélé les secrets dont elle est dépositaire par état ou par profession* ».
- Le **modèle de règlement d'ordre intérieur du conseil communal**, disponible sur le site de l'UVCW sous l'onglet « modèles », consacre notamment les engagements suivants, dans le chef des membres du conseil :
 - être à l'écoute des citoyens et respecter, dans leur relation avec ceux-ci, les rôles et missions de chacun ainsi que les procédures légales ;
 - s'abstenir de diffuser des informations de type propagande ou publicitaire qui nuisent à l'objectivité de l'information ainsi que des informations dont ils savent ou ont des raisons de croire qu'elles sont fausses ou trompeuses.

CE QU'ILS EN PENSENT

"L'image des élus est souvent dégradée dans l'opinion publique. À tort ou à raison, cette dégradation trouve une part de sa source dans les atteintes à la déontologie et à l'éthique. La question est toujours d'actualité et aucun effort dans ce domaine n'est à négliger."

(Jean-Marie van Bol, Directeur général
honoraire de la Ville de Namur)



Retour d'expérience

Cadre

D'une manière générale, la déontologie et l'éthique attendues des élus sont devenues de plus en plus exigeantes au fil des années. Dans les faits, l'évolution des mentalités ne s'opère pas toujours au même rythme.

Le récent décret gouvernance du 29 mars 2018 montre que certains problèmes de fond sont toujours latents puisque le législateur interdit désormais, par exemple, à tout membre du collège de recruter dans son secrétariat un membre de sa famille.

En pratique

C'est toujours en son for intérieur qu'il revient d'abord au mandataire de se poser la question déontologique. Pour les acteurs extérieurs, les autres élus ou l'administration, comment savoir si tel élu a ou non un intérêt matériel dans telle ou telle décision ? Comment par ailleurs sanctionner la violation de son secret professionnel dès lors qu'il est en général très difficile, voire impossible, de déceler l'origine d'une fuite, par exemple vers la presse ?

CONTACT :

UVCW - Cellule Fonctionnement institutionnel - Tél. 081 24 06 19



4. Publicité du conseil communal

 Objectif de la démarche : informer	 Cadre juridique éventuel : CDLD
 Niveau de participation : information	 Recours aux outils numériques : possible
 Échelle territoriale : commune	 Durée : permanent
 Public visé : ouvert à tous	 Budget : faible

Descriptif

Objectif, champ d'application et éléments de méthode

Lieu où sont débattues, par les mandataires locaux, toutes les questions relevant de l'intérêt communal, les séances du conseil communal sont soumises à des mesures de publicité précises prévues par le Code de la démocratie locale et de la décentralisation (art. L1122-14, L1122-20 et L1122-29) :

- **les lieu, jour, heure et l'ordre du jour des séances du conseil communal sont portés à la connaissance du public par voie d'affichage** à la maison communale, dans les mêmes délais que ceux prévus pour la convocation des conseillers communaux (en principe 7 jours francs) ;
- **la presse et les habitants intéressés de la commune sont, à leur demande et dans un délai utile, informés de l'ordre du jour du conseil communal** (moyennant éventuellement paiement d'une redevance qui ne peut excéder le prix de revient) ;
- le règlement d'ordre intérieur du conseil communal peut prévoir **d'autres modes de publication** ;
- les séances du conseil communal sont publiques ;
 - néanmoins, sauf s'il est appelé à délibérer du budget, d'une modification budgétaire ou des comptes, le conseil communal, statuant à la majorité des deux tiers des membres présents peut, dans l'intérêt de l'ordre public et en raison des inconvénients graves qui résulteraient de la publicité, décider que la séance ne sera pas publique ;
 - la séance du conseil communal n'est pas publique lorsqu'il s'agit de questions de personnes ; dès qu'une question de ce genre est soulevée, le président prononce immédiatement le huis clos ;
- les **procès-verbaux des séances** du conseil communal doivent être **publiés sur le site internet de la commune** ;
- sans préjudice des règles en matière d'accès aux documents administratifs (v. la fiche correspondante), il ne pourra être refusé à aucun des habitants de la commune **communication**, sans déplacement, des **délibérations du conseil**

communal ; le conseil pourra néanmoins décider que les résolutions prises à huis clos seront tenues secrètes pendant un temps déterminé.

Pour aller plus loin

- Le **modèle de règlement d'ordre intérieur du conseil communal**, disponible sur le site de l'UVCW sous l'onglet « modèles », prévoit notamment qu'à la demande des personnes intéressées, la transmission de l'ordre du jour du conseil communal peut s'effectuer gratuitement par voie électronique.
- De plus en plus de communes envisagent la **diffusion en direct et en ligne** (notamment sur les réseaux sociaux) **des réunions du conseil communal**. Interrogée à ce sujet (PW, Q. n° 3 du 21.9.2017 et Q. n° 88 du 31.10.2017), la Ministre des Pouvoirs locaux a donné quelques contours à la pratique :
 - les moyens techniques actuels tels que la mise en ligne des enregistrements sur le site internet de la commune ou sur d'autres plateformes gratuites de diffusion de contenu audiovisuel permettent d'assurer une publicité plus élargie des débats ;
 - on peut considérer que les personnages publics – dont font évidemment partie les hommes et les femmes politiques – ont donné une autorisation tacite en ce qui concerne l'utilisation de leur image ;
 - la prise de sons et d'images lors d'une séance de conseil communal, ainsi que sa reproduction dans les médias, ne peuvent faire l'objet de restrictions et/ou interdictions, sous peine de violation du droit à la liberté d'expression ;
 - néanmoins, les photos et/ou images ne peuvent, en aucun cas, être dénigrantes ou diffamatoires et doivent avoir un rapport avec la fonction ou le métier exercé par la personne photographiée et/ou filmée ; en outre, la prise de sons et/ou d'images d'une séance du conseil communal ne peut nuire à la tenue de celui-ci, auquel cas des mesures de police pourraient alors être prises par le bourgmestre ou le président d'assemblée ;



- afin d'éviter les débordements, le règlement d'ordre intérieur du conseil communal peut certainement modaliser l'enregistrement sonore et/ou visuel des débats ; dans ce cadre, il est admis que la prise de sons et/ou d'images ne soit pas autorisée aux membres du conseil communal eux-mêmes, et ce pour la bonne tenue de la séance et pour permettre aux conseillers communaux de participer aux débats sereinement et avec toute la concentration nécessaire.

Retour d'expérience

Cadre

Il faut bien l'admettre : les séances du conseil communal soulèvent rarement les foules. En temps normal, n'y assistent en général que des habitués ou des agents communaux concernés par l'ordre du jour. Mais la presse est là et l'impact médiatique des séances est donc important, d'autant que les séances du collège, sans doute plus passionnantes à suivre, se déroulent, elles, à huis-clos...

En pratique

La plupart des communes apportent un soin particulier au décor et à la présentation de la salle du conseil ; c'est, il est vrai, leur vitrine démocratique. Elles procurent aussi en général des facilités de travail à la presse, écrite ou télévisée (par exemple, un banc qui lui est réservé dans la partie destinée à accueillir le public).

CE QU'ILS EN PENSENT

"La présence du public et des médias joue comme un aiguillon sur les mandataires. L'opposition tentera d'y démontrer sa pugnacité. La majorité y répondra par ses réalisations et ses projets. Et chacun tentera de s'y mettre individuellement en valeur, ce qui amène parfois la séance à prendre des airs de show médiatique. Mais c'est à la fois la grandeur et la rançon de la démocratie !"

(Jean-Marie Van Bol, Directeur général honoraire de la Ville de Namur)

De plus en plus, les séances du conseil peuvent être suivies en direct sur les réseaux sociaux, certains journalistes, les uns professionnels, d'autres moins, les alimentant en « live » pendant leur déroulement.

CONTACT :

Benoît Demazy - benoit.demazy@ville.namur.be



5. Publicité de l'administration à l'initiative de l'autorité communale

 Objectif de la démarche : informer	 Cadre juridique éventuel : CDLD
 Niveau de participation : information	 Recours aux outils numériques : recommandé
 Échelle territoriale : commune	 Durée : permanent
 Public visé : ouvert à tous	 Budget : faible

Descriptif

Objectif, champ d'application et éléments de méthode

La transparence de l'administration est un principe essentiel en Belgique. Elle se traduit par la publicité active, soit les démarches proactives de l'administration pour informer les citoyens, et la publicité passive, soit la possibilité pour les citoyens de consulter – sur demande – des documents administratifs et, le cas échéant, d'en obtenir une copie (v. fiche correspondante).

Voici les démarches de publicité active imposées (voire seulement suggérées) aux villes et communes, conformément aux articles L3221-1 à L3221-3 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation :

- Le conseil communal doit **désigner un fonctionnaire chargé de la conception et de la réalisation de l'information** pour toutes les autorités administratives dépendant de la commune, ainsi que la coordination de la publication visée ci-après.
- La commune doit **publier un document décrivant les compétences et l'organisation du fonctionnement** de toutes les autorités administratives qui en dépendent ; ce document doit être tenu à la disposition de quiconque le demande. La délivrance de ce document peut être soumise au paiement d'une rétribution dont le montant est fixé par le conseil communal, laquelle ne peut excéder le prix coûtant.
- Toute **correspondance** émanant d'une autorité administrative communale doit indiquer le nom, la qualité, l'adresse, l'adresse électronique et le numéro de téléphone de la **personne en mesure de fournir de plus amples informations sur le dossier**.
- Tout document par lequel une décision ou un acte administratif à portée individuelle émanant d'une autorité administrative communale est notifié à un administré doit indiquer les **voies éventuelles de recours**, les instances

compétentes pour en connaître ainsi que les formes et délais à respecter, faute de quoi le délai de prescription pour introduire le recours ne prend pas cours.

- Un **bulletin d'information communal**, destiné à diffuser des informations d'intérêt local ou provincial, peut être édité à l'initiative du conseil communal ; il ne s'agit cependant pas d'une obligation. Le conseil communal peut, le cas échéant, avec l'accord du conseil de l'action sociale, décider d'éditer un bulletin commun à la commune et au CPAS.

Il va sans dire qu'il s'agit là d'un strict minimum imposé (ou suggéré) aux villes et communes et que celles-ci peuvent instaurer des démarches plus proactives encore en matière d'information et de transparence.

Pour aller plus loin

Conformément aux articles L1132-1 et L1132-2 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation, **les règlements et ordonnances du conseil communal, du collège communal et du bourgmestre doivent être publiés par ce dernier par la voie d'une affiche** indiquant l'objet du règlement ou de l'ordonnance, la date de la décision par laquelle il a été adopté, et, le cas échéant, la décision de l'autorité de tutelle. L'affiche mentionne également le ou les lieux où le texte du règlement ou de l'ordonnance peut être consulté par le public.

Une proposition de décret modifiant les règles de publication des règlements et ordonnances communaux a été déposée, en vue d'imposer en outre la **publication intégrale des règlements et ordonnances sur le site de la commune**.

Conformément à l'article L1122-14, §1^{er}, **les lieu, jour, heure et l'ordre du jour des séances du conseil communal sont portés à la connaissance du public par voie d'affichage à la maison communale**. La presse et les habitants intéressés de la commune sont, à leur demande et dans un délai utile, informés de l'ordre du jour du conseil communal (v. fiche correspondante).



L'article L1122-14, §4, al. 4, du Code de la démocratie locale, prévoit que les **interpellations citoyennes** au collège communal, devant le conseil communal (v. fiche correspondante), sont transcrites dans le **procès-verbal de la séance du conseil communal**, lequel est publié **sur le site internet de la commune**.

Le décret-programme du 17 juillet 2018 a modifié le Code de la démocratie locale et de la décentralisation en vue d'imposer la même obligation de **publication en ligne des synthèses des budgets et des comptes** (ajout d'un alinéa à l'article L1313-1).

Retour d'expérience

Cadre

La transparence à l'initiative de la commune sur son organisation et son fonctionnement est une réalité à peu près partout, même si elle se décline sur des modes très divers suivant la localité. C'est, il est vrai, à l'avantage du citoyen comme de l'administration et des mandataires. Que de temps regagné en effet et de démarches inutiles évitées grâce à une information claire sur qui fait quoi et comment prendre le bon contact !



En pratique

Toutes les communes disposent aujourd'hui d'un site web. Pour l'information du citoyen, le support numérique a largement supplanté aujourd'hui le support papier et les meilleurs sites communaux sont tenus à jour en temps réel.

La fracture numérique n'a pas disparu pour autant et la commune devra veiller au maintien d'autres supports d'information là où le numérique n'a pas cours ou très peu.

Inversement, pour la population plus connectée, le seul site web ne suffit plus : des communes en nombre croissant sont présentes aussi sur les réseaux sociaux. La diffusion de l'information y est souvent plus rapide et c'est en même temps parfois l'occasion de répondre aux « fake news » qui y sont hélas monnaie courante.

CE QU'ILS EN PENSENT

“Le Code de la démocratie locale est encore très timide en matière de transparence numérique. À peu de chose près, seule la publication en ligne du procès-verbal de la séance du conseil en sa partie publique est aujourd'hui obligatoire. La publication des règlements communaux s'opère en revanche toujours à travers le mode moyenâgeux de l'affichage aux valves de la maison communale. Rien du reste n'oblige la commune à donner à voir, que ce soit en ligne ou sous une forme papier, l'ensemble de ces règlements pourtant applicables à tous et en temps”

(Jean-Marie Van Bol, Directeur général honoraire de la Ville de Namur)

CONTACT :

Quelques communes assurent la transparence de l'ensemble des règlements applicables sur leur territoire. L'intégralité de ceux de la Ville de Namur peuvent être consultés très simplement sur son site :



www.namur.be > Je trouve > Règlements communaux



6. Le droit de consultation des documents administratifs

 Objectif de la démarche : informer	 Cadre juridique éventuel : CDLD, Constitution
 Niveau de participation : information	 Recours aux outils numériques : possible
 Échelle territoriale : commune	 Durée : permanent
 Public visé : ouvert à tous	 Budget : faible

Descriptif

Objectif et champ d'application

La transparence de l'administration est un principe essentiel en Belgique. Elle se traduit par la publicité active, soit les démarches proactives de l'administration pour informer les citoyens (v. fiche correspondante), et la publicité passive, soit la possibilité pour les citoyens de consulter – sur demande – des documents administratifs et, le cas échéant, d'en obtenir une copie.

Ce droit de consultation des documents administratifs est consacré par la Constitution depuis 1993 (art. 32) : « *Chacun a le droit de consulter chaque document administratif et de s'en faire remettre copie, sauf dans les cas et conditions fixés par la loi, le décret ou la règle visée à l'article 134.* »

Le principe est donc bien la possibilité pour les citoyens de consulter **tous** les documents administratifs, **sauf** néanmoins les exceptions établies par la loi ou le décret.

- Le **droit de consultation** implique le droit de « *prendre connaissance sur place de tout document administratif* » (c'est-à-dire à l'endroit où se trouve le document).

Il s'agit également du droit d'« *obtenir des explications à son sujet* ». Autrement dit, cette information dite passive peut exiger une démarche active de la part de l'administration, même si ces explications complémentaires ne doivent en principe être apportées que si la demande en est faite.

Enfin, s'y ajoute le droit d'« *en recevoir communication sous forme de copie* ».

- La **notion de document administratif** a une portée très large, puisque celui-ci est défini comme « *toute information, sous quelque forme que ce soit, dont une autorité administrative dispose* » (CDLD, art. L3211-3, al. 2, 2°). Il ne s'agit donc pas seulement des documents sous formats papier. Il ne s'agit pas non plus uniquement des documents dont les autorités communales sont les auteurs, mais pour autant néanmoins qu'ils aient été élaborés et leur aient été adressés en vue d'un traitement administratif.

Précisons encore : on ne doit pas confondre le document administratif avec la décision administrative ; le droit de consultation va donc au-delà de l'accès aux seules décisions à proprement parler. Sont donc également concernés les documents préparatoires (qu'on ne confondra pas non plus avec des documents inachevés, v. plus bas) et même les documents ne contribuant pas nécessairement à ce qu'une décision administrative soit prise.

Éléments de méthode

Les articles L3231-1 à L3231-9 du Code de la démocratie locale et de la décentralisation précisent les conditions dans lesquelles le droit de consultation des documents administratifs des autorités locales peut être exercé.

- **Tout « administré »**, tant personne physique que personne morale (sociétés, asbl...), qu'il soit ou non domicilié dans la commune ou y ait ou non son siège social ou quelque intérêt que ce soit, **dispose de ce droit de consultation des documents administratifs**.

Ainsi, le demandeur ne doit justifier d'aucune raison particulière pour motiver sa demande, il ne doit pas se prévaloir de quelque intérêt, sauf dans le cas où il demande à accéder à des documents à caractère personnel (documents administratifs comportant une appréciation ou un jugement de valeur relatif à une personne physique nommément désignée ou aisément identifiable, ou la description d'un comportement dont la divulgation peut manifestement causer un préjudice à cette personne).

- **La demande de consultation doit être adressée par écrit** à l'autorité communale et indiquer clairement la matière concernée et, si possible, les documents administratifs visés. Pratiquement, on considère que derrière les termes « autorité communale », c'est le collège communal qui est compétent pour recevoir les demandes de consultation et les traiter.

Les demandes écrites doivent être consignées dans un registre, classées par date de réception.



- **La délivrance d'une copie d'un document administratif peut être soumise au paiement d'une rétribution** dont le montant est fixé par le conseil communal, rétribution qui ne peut en aucun cas excéder le prix coûtant (papier, amortissement et entretien de la machine, frais d'envoi, mais pas les frais administratifs de traitement de la demande).

- **Le collège communal peut rejeter une demande de consultation**, d'explication ou de communication sous forme de copie d'un document administratif pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

1° la demande concerne un document administratif dont la divulgation peut être source de méprise, le document étant inachevé ou incomplet ; pour rappel, on ne confondra pas ce caractère inachevé ou incomplet avec la notion de document préparatoire (v. plus haut) ;

2° la demande concerne un avis ou une opinion communiqués librement et à titre confidentiel à l'autorité ;

3° la demande est manifestement abusive (par ex. si elle concerne d'innombrables documents) ou répétée ;

4° ou la demande est formulée de façon manifestement trop vague.

Outre ces exceptions facultatives, laissées à son appréciation, le collège communal devra également tenir compte d'exceptions obligatoires. En effet, le Code de la démocratie locale et de la décentralisation s'applique, en la matière, « sans préjudice des autres exceptions établies par la loi ou le décret ».

Ces exceptions obligatoires sont énumérées à l'article 6 de la loi du 11 avril 1994. Pour certaines d'entre elles (seules sont citées celles qui pourraient concerner les communes), le collège communal devra procéder à une balance des intérêts et ne rejettera la demande que si l'intérêt de la publicité ne l'emporte pas sur la protection de l'un des intérêts suivants :

1° la sécurité de la population ;

2° les libertés et les droits fondamentaux des administrés ;

3° le caractère par nature confidentiel des informations d'entreprise ou de fabrication communiquées à l'autorité ;

4° le secret de l'identité de la personne qui a communiqué le document ou l'information à l'autorité administrative à titre confidentiel pour dénoncer un fait punissable ou supposé tel.

Quant aux exceptions obligatoires suivantes (seules sont citées celles qui pourraient concerner les communes), le collège communal n'aura d'autre choix que de les appliquer, sans devoir procéder à une balance des intérêts en présence, si la publication du document administratif porte atteinte :

1° à la vie privée, sauf si la personne concernée a préalablement donné son accord par écrit à la consultation ou à la communication sous forme de copie ;

2° à une obligation de secret instaurée par la loi.

Lorsque, pour l'une ou l'autre de ces raisons, un document administratif ne doit ou ne peut être soustrait que partiellement à la publicité, la consultation, l'explication ou la communication sous forme de copie est limitée à la partie restante.



- L'autorité communale qui ne peut réserver de suite immédiate à une demande de publicité ou qui la rejette doit communiquer dans un **délaï de 30 jours** de la réception de la demande les motifs de l'ajournement ou du rejet. En cas d'ajournement, le délai ne pourra jamais être prolongé de plus de 15 jours.

En cas d'absence de communication dans le délai prescrit, la demande est réputée avoir été rejetée.

- Lorsque le demandeur rencontre des difficultés pour obtenir la consultation, il peut adresser à l'autorité communale concernée une demande de reconsidération. Simultanément, il est censé demander à la **Commission d'accès aux documents administratifs** (la CADA, créée par l'article 8 du décret du 30 mars 1995 relatif à la publicité de l'administration en Région wallonne), d'émettre un avis.

La CADA doit communiquer son avis au demandeur et à l'autorité communale concernée dans les 30 jours de la réception de la demande.

L'autorité communale doit, de son côté, communiquer sa décision d'approbation ou de refus de la demande de reconsidération au demandeur et à la Commission dans un délai de 15 jours de la réception de l'avis. En cas d'absence de communication dans le délai prescrit, l'autorité est réputée avoir rejeté la demande.

Le demandeur peut enfin introduire un recours au Conseil d'État contre cette décision de l'autorité communale.

Pour aller plus loin

- La CADA wallonne a par exemple rendu les avis suivants :
 - Les demandes de consultation et de copie introduites via une plateforme informatique sont recevables, y compris lorsque le demandeur n'est pas identifiable (mais sans préjudice de la nécessité de donner son identité afin de justifier d'un intérêt lorsqu'il s'agit de documents à caractère personnel).
 - Les documents demandés relatifs à l'identité, la date d'entrée en fonction et de sortie éventuelle, la modalité d'engagement, le titre et les attributions et compétences, ou enfin les mandats dérivés éventuels des membres et experts externes des cabinets mayoral et scabinaux doivent être communiqués, ainsi que le montant global de la rémunération et le volume global d'équivalents temps plein concerné. En revanche, la CADA estime que les informations relatives à la profession et à l'employeur précédent de ces personnes, les informations relatives au volume d'emploi, ainsi que la copie de la fiche de rémunération annuelle brute, relèvent de la vie privée des personnes concernées.
- Tous les avis de la CADA wallonne sont disponibles sur son site à l'adresse **www.cada-wb.be**.
- La publicité passive en matière d'environnement fait l'objet de règles spécifiques prévues notamment par le Code wallon de l'environnement et la loi du 5 août 2006 relative à l'accès du public à l'information en matière d'environnement.

Retour d'expérience

Cadre

« À la Ville de Namur, l'administration n'a rien à cacher sauf pour de bons motifs. » Ces motifs sont d'ailleurs fixés par la loi de manière limitative.

Au quotidien, la transparence ne génère pas pour autant des files de citoyens aux portes de l'Hôtel de Ville ou des envois massifs de mails sollicitant tel ou tel document. La plupart des demandes concernent des questions d'urbanisme ou d'environnement où l'accès aux documents est organisé par des législations particulières. Les demandes dans ces domaines sont en général traitées directement par les services concernés de l'administration communale.

La loi sur la transparence est en revanche sollicitée fréquemment par les avocats dans le cadre de la défense de leurs clients. Quant aux demandes citoyennes, elles sont de plus en plus souvent envoyées par mail.

En pratique

Une adresse électronique générale a été créée (information@ville.namur.be) où toute question et toute demande peut être exprimée avec l'assurance d'être suivie. Une cellule spécialisée du Service Communication dépouille chaque jour les courriels et soit y répond directement, soit le redirige vers le bon destinataire en veillant à son suivi.

CE QU'ILS EN PENSENT

"Le principe de la transparence administrative a changé les mentalités. À la tradition de la discrétion, voire du secret, a succédé l'idée de la « maison de verre »."

(Jean-Marie Van Bol, Directeur général honoraire de la Ville de Namur)

CONTACT :

Benoît Demazy - benoit.demazy@ville.namur.be



7. Le droit d'interpellation du collège communal en séance du conseil



Objectif de la démarche : informer, favoriser la compréhension et la mobilisation



Cadre juridique éventuel : CDLD



Niveau de participation : information, consultation



Recours aux outils numériques : possible



Échelle territoriale : commune



Durée : permanent



Public visé : riverains ou usagers



Budget : faible

Descriptif

Objectif et champ d'application

Depuis 2012, les habitants de la commune (ainsi que les personnes morales ayant leur siège social ou un siège d'exploitation sur le territoire de la commune) peuvent interpellier directement le collège en séance publique du conseil communal (art. L1122-14 du CDLD).

Pour être recevable, l'interpellation doit porter sur un objet relevant de la compétence de décision du collège ou du conseil communal ou sur un objet relevant de la compétence d'avis du collège ou du conseil communal, dans la mesure où cette compétence a un objet qui concerne le territoire communal.

Éléments de méthode

Le Code de la démocratie locale et de la décentralisation prévoit une série de conditions strictes pour l'application du droit d'interpellation :

- le texte intégral de l'interpellation proposée doit être adressé par écrit au collège communal ;
- pour être recevable, l'interpellation doit remplir les conditions suivantes (outre la qualité du demandeur et l'objet de sa question) :
 - être introduite par une seule personne ;
 - être formulée sous forme de question et ne pas conduire à une intervention orale de plus de 10 minutes ;
 - être à portée générale ;
 - ne pas être contraire aux libertés et aux droits fondamentaux ;
 - ne pas porter sur une question de personne ;
 - ne pas constituer des demandes d'ordre statistique ;
 - ne pas constituer des demandes de documentation ;
 - ne pas avoir pour unique objet de recueillir des consultations d'ordre juridique ;

- le collège communal décide de la recevabilité de l'interpellation ; l'éventuelle décision d'irrecevabilité devra être spécialement motivée en séance du conseil communal ;
- l'interpellant expose sa question en séance publique à l'invitation du président du conseil dans le respect des règles organisant la prise de parole au sein de l'assemblée et dans le temps imparti ;
- le collège communal répond aux interpellations ;
- l'interpellant dispose de 2 minutes pour répliquer à la réponse, avant la clôture définitive du point ;
- les interpellations sont transcrites dans le procès-verbal de la séance du conseil communal, qui est publié sur le site internet de la commune ;
- le règlement d'ordre intérieur fixe les modalités d'interpellation.

Pour aller plus loin

Le **modèle de règlement d'ordre intérieur du conseil communal**, disponible sur le site de l'UVCW sous l'onglet « modèles », prévoit les modalités et conditions complémentaires suivantes :

- l'interpellation doit :
 - parvenir entre les mains du bourgmestre (par courrier ou par voie électronique) au moins 15 jours francs avant le jour de la séance où l'interpellation sera examinée ;
 - indiquer l'identité, l'adresse et la date de naissance du demandeur ;
 - être libellée de manière à indiquer clairement la question posée, et préciser les considérations que le demandeur se propose de développer ;
- les interpellations sont entendues dans l'ordre chronologique de leur réception par le bourgmestre ;
- le collège répond aux interpellations en 10 minutes maximum ;



- les interpellations ne peuvent donner lieu à débat et/ou vote ;
- le conseil communal est invité à fixer, dans le règlement d'ordre intérieur, le nombre maximum d'interpellations par séance du conseil ;
- un même habitant ne peut faire usage de son droit d'interpellation que trois fois (par exemple) au cours d'une période de douze mois.

Retour d'expérience

Cadre

Quoique récente, l'interpellation citoyenne en conseil connaît un certain succès. À cela, plusieurs raisons : son impact médiatique est certain (l'aspect « David contre Goliath » attire toujours le public et donc la presse). Elle ne demande pas d'immenses efforts de la part de l'interpellant, sauf celui de prendre la parole en public devant une

assemblée parfois impressionnante. Enfin, elle permet aux mandataires d'espérer la mise en valeur de leur action à travers leur réponse.

Aussi, rares sont les demandes d'interpellation qui sont écartées au motif, par exemple, que l'objet de l'interpellation n'est pas d'intérêt communal. La notion est, il est vrai, très subjective et il se trouvera toujours dans le conseil un ou plusieurs membres pour reprocher au collègue son « manque de démocratie ».

CE QU'ILS EN PENSENT

“L'interpellation peut être un vrai moment de démocratie ; l'accent y est alors mis sur un problème important au plan local dont les différents aspects sont jusque-là mal ou trop peu perçus par les mandataires ou l'administration. Mais l'interpellation a aussi ses habitués, qui se procurent de la sorte une tribune en vue et critiquent le collègue sans faire partie des élus, ce qui constitue une forme de dérive.”

(Jean-Marie Van Bol, Directeur général honoraire de la Ville de Namur)

En pratique

La question la plus délicate est celle du moment de l'interpellation. La fixer en début de séance du conseil valorise au mieux la démarche citoyenne car l'attention du public et de la presse à ce moment est intense, mais ce peut être au détriment des débats de fond que le reste de l'ordre du jour appelle. Prévoir l'interpellation en fin de séance publique respecte mieux la hiérarchie naturelle (les élus passent avant le citoyen unique) mais peut être perçu comme une forme de dédain pour l'interpellant. Le choix est délicat !

CONTACT :

Laurence Leprince, Directrice générale de la Ville de Namur
Tél. 081 24 64 11



8. Les réunions publiques d'information, de consultation et les rencontres citoyennes



Objectif de la démarche : informer, recueillir des informations et des avis, mobiliser



Cadre juridique éventuel : aucun



Niveau de participation : consultation



Recours aux outils numériques : faible



Échelle territoriale : commune



Durée : courte (de 30 min. à 2 - 3 h.)



Public visé : ouvert à tous



Budget : faible

Descriptif

Objectif et champ d'application

Il s'agit de la plus traditionnelle manière de susciter la participation. Se réunir pour informer, présenter un projet ou questionner le public sur l'un ou l'autre objet de la vie en collectivité.

Pour quoi faire ?

L'information est un préalable nécessaire à toute forme de participation. Il convient donc de mettre en place un espace de diffusion de l'information. À ce stade, un site internet, un panneau d'affichage ou un dossier consultable à l'administration peuvent suffire. Mais si on souhaite obtenir un retour, recueillir des avis, questionner le public ou le mobiliser pour qu'il s'implique dans un projet, l'organisation de réunions comme espaces de dialogue devient très utile. Si elles s'inscrivent dans un processus comprenant différentes phases, ces réunions d'information, de consultation et d'échanges sont particulièrement recommandées en démarrage (phase exploratoire ou annonce d'un projet) et/ou en conclusion (restitution) d'un processus.

Prérequis

Organiser une réunion publique ne s'improvise pas. Une série de paramètres doivent être maîtrisés, des plus fondamentaux (Pourquoi se réunir ? Quel(s) objectif(s) de la réunion ? Quel public inviter ?) aux plus pratiques (À quelle date ou durant quel créneau horaire ? À quel endroit ? Comment communiquer l'invitation ? Qui pourrait intervenir pour apporter du contenu ? Qui va animer la rencontre ?).

Comment ?

En fonction du contexte dans lequel est envisagée une réunion publique, ces questions trouveront des réponses pertinentes et adéquates. Comme pour l'organisation d'une réunion « classique », il s'agit d'abord d'en définir le contenu.

Viennent ensuite les questions en lien avec les ressources humaines disponibles, l'équipe nécessaire pour mener à bien l'organisation (intervenants, animateurs, assistants logistiques...). Il est recommandé de réunir préalablement les personnes à impliquer dans l'équipe pour se coordonner, s'accorder sur le déroulement prévu (le programme) et définir les besoins à rencontrer pour l'organisation (communication préalable, matériel et support logistique, support de présentation, matériel d'animation, catering éventuel...).

Éléments de méthode

Avant

- Définir l'**objectif** de la rencontre (Informer qui sur quoi ? Consulter qui ? Pourquoi ?) et le public ciblé.
- Arrêter l'**ordre du jour**, le programme de la soirée et minuter les différentes séquences.
- Identifier les intervenants, l'(es) animateur(s), l'équipe logistique.
- Choisir le lieu, la date et le créneau horaire.
- Déterminer le(s) meilleur(s) canal(aux) de **communication** pour les invitations et inviter le public identifié (pas trop tôt ni trop tard) ?
- Lister les besoins matériels et **logistiques** de l'organisation et les réunir à temps.
- Valider l'**agencement de la salle** pour favoriser les échanges.
- Prévoir d'être sur place à l'avance pour parer aux imprévus, tester le matériel et accueillir les participants les plus ponctuels.

Pendant

- Accueillir les participants de façon conviviale (prévoir le quart d'heure académique en fonction de la ponctualité de l'assistance).



- **Introduire** la séance par un mot de bienvenue et les éléments de cadrage utiles (contexte de la rencontre, programme, règles éventuelles).
- Veiller au **respect du timing** fixé. Ne pas laisser déborder les phases d'information (une heure max.), ni laisser un participant s'accaparer le débat... Idéalement, veiller à diversifier les intervenants et alterner les phases d'information et de discussion.
- En fin de séance, énoncer une **synthèse** (même sommaire) des acquis de la rencontre, reprenant l'essentiel des échanges.
- Annoncer – s'il y a lieu – les **suites** à donner à cette rencontre (modalités de prise en compte des remarques, envoi d'un rapport, date d'une prochaine rencontre, étapes suivantes...).
- Remercier l'assistance et l'équipe de travail mobilisée pour la qualité des échanges.

Après

- Réaliser un **rapport** de réunion si annoncé et le diffuser.
- Organiser le **suivi** en veillant au respect du timing annoncé.

Pour aller plus loin

La disposition de la salle, l'agencement des espaces entre les intervenants et le public, le « confort » visuel, acoustique et thermique influencent grandement le niveau d'interaction. Une salle de conférence à la configuration « rigide » sera privilégiée pour une séance d'information plénière. Une salle polyvalente et modulable, permettant la disposition de plusieurs îlots de tables répartis dans la salle favorisera les échanges en plus petits groupes.

La technologie numérique peut être intéressante à expérimenter en séance (notamment les outils numériques collaboratifs), à condition d'en avoir une parfaite maîtrise.

Points d'attention

- Le respect du timing du déroulement de la soirée est un point-clé.
- Désigner un animateur, garant du respect des règles et du timing (« Monsieur Loyal ») est essentiel.
- Un agencement des lieux de débat incompatible avec les objectifs de la réunion peut s'avérer nuisible au bon déroulement des échanges.

AVANTAGES

- La démarche permet une grande flexibilité d'organisation et d'action
- Il est possible de travailler des thèmes très spécifiques, ou avec un public particulier
- Les échanges issus des réunions sont souvent de qualité, les informations récoltées sont riches, tant sur le plan quantitatif (en fonction du nombre de participants) que qualitatif
- Les coûts liés peuvent être relativement réduits (ils varient en fonction des options envisagées, de la notoriété des intervenants, du coût de location ou du catering)

LIMITES

- Le thème, la date, le créneau horaire... choisis peuvent avoir une influence significative sur la participation du public
- Certains groupes restent difficiles à mobiliser (jeunes, personnes actives peu impliquées, groupes sociaux spécifiques...)
- La durée d'une réunion doit être limitée (max. 2 à 3 heures) pour respecter le rythme des participants. Il convient donc parfois d'en convoquer plusieurs pour aller « au bout » du sujet



Retour d'expérience: réunion d'information et de consultation du public dans le cadre du réaménagement du cœur de Profondeville

Cadre

À la demande de la Commune de Profondeville, le Bureau économique de la Province de Namur (BEP) a entamé en 2017 une étude sur l'attractivité et la convivialité du centre-ville. Cette démarche doit aboutir à la réalisation d'un Master Plan, proposant d'éventuels aménagements. Une des étapes consiste en une animation citoyenne en vue d'impliquer dans la réflexion les habitants et les utilisateurs de l'espace du cœur de ville.



En pratique

Une réunion publique d'information et de consultation a été organisée début mars 2018, à laquelle ont participé plus de 140 personnes. Les résultats de l'analyse de l'état des lieux et des usages des espaces publics ont été présentés aux participants, qui ont pu réagir et échanger directement avec le BEP et la Commune.

Ils ont ensuite contribué à un atelier au cours duquel ils étaient invités à se mettre dans la peau d'un habitant, touriste ou client du centre-ville. Sur différentes cartes disposées dans la salle, ils ont renseigné leurs « coups de cœur » et leurs attentes.

Restitution

Après cette réunion, les habitants intéressés ont pu poursuivre leur réflexion en ligne sur la plateforme collaborative du BEP, www.g1idee.be. Celle-ci leur permettait d'accéder à l'information relative à l'étude et d'échanger leurs questions, réflexions et idées. En 3 mois, 45 propositions et réflexions ont ainsi été formulées. De façon complémentaire, la commune restait également disponible par téléphone.

La prochaine étape consiste en une consultation des commerçants, avant l'établissement d'une charte de quartier présentant l'ensemble des enjeux et objectifs à atteindre pour améliorer l'attractivité et la convivialité du cœur de Profondeville pour tous.

CE QU'ILS EN PENSENT

“Nous avons été très étonnés du nombre de participants et de la moyenne des âges. Les échanges avec le citoyen étaient très pertinents et les questions posées n'étaient pas centrées uniquement sur leur personne, il y avait un certain intérêt général pour le Cœur de Profondeville. On a ressenti une identité forte des citoyens présents.”

(Christophe Callut, BEP)

CONTACT :

- **Serge Deketelaere**, Juriste à la Commune de Profondeville - Tél. 081 42 02 39
- **Laurence Wanufelle**, Gestionnaire de projets - Urbanisme, BEP Développement territorial - Tél. 081 71 82 59
- **Christophe Callut**, Gestionnaire de projets - Maîtrise d'ouvrage, BEP Développement territorial - Tél. 081 71 71 16



www.profondesville.be/actualites/reamenagement-du-centre-de-profondesville
www.bep-developpement-territorial.be/actualites/etude-reamenagement-coeur-de-profondesville/



9. Les enquêtes publiques et les réunions de consultation légales

	Objectif de la démarche : informer, recueillir des avis, aider à la décision		Cadre juridique éventuel : CoDT, Code de l'environnement
	Niveau de participation : consultation		Recours aux outils numériques : possible
	Échelle territoriale : commune		Durée : courte (1 - 3 h.)
	Public visé : ouvert à tous		Budget : faible

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Certaines rencontres publiques sont prévues et organisées par la loi. C'est le cas, notamment, des réunions de consultation du public prévues dans le Code du développement territorial (CoDT) ou le Code de l'environnement.

En matière d'aménagement du territoire et d'urbanisme, le CoDT prévoit que certains projets, projets de plans ou règlements doivent être soumis à enquête publique avec, dans certains cas, présentation du projet en séance d'information. Pour le volet environnemental, le Code de l'environnement ajoute, en préalable aux études d'incidences sur l'environnement, la tenue d'une réunion d'information préalable (RIP).

Rem.: ne sont pas considérées ici les consultations populaires communales et les commissions institutionnalisées comme les CCATM, qui sont abordées dans d'autres fiches spécifiques.

Pour quoi faire ?

Ces mécanismes légaux répondent à un droit élémentaire des citoyens d'accès à l'information sur des projets qui ont un impact direct sur leur environnement et cadre de vie. C'est donc avant tout un principe de transparence et d'information qui est là mis en œuvre.

Par la même occasion, outre leur caractère informatif, ces procédures prévoient de donner la possibilité au public de formuler des questions, de s'exprimer sur le projet en question, d'exprimer ses craintes et objections éventuelles.

Prérequis

L'activation et la mise en œuvre de ces procédures nécessite une maîtrise parfaite du cadre légal, des procédures et des démarches administratives associées, sous peine d'irrégularité. Chaque détail compte et la moindre erreur ou approximation peut entraîner l'annulation et donc le recommencement éventuel d'une procédure (ex.: règles d'affichage pour les avis d'enquête publique).

Par ailleurs, les moments de rencontre avec le public prévus par la loi doivent permettre une écoute respectueuse des

remarques, observations et questions de chacun. Cela requiert donc une posture impartiale dans l'animation et la gestion de la rencontre. Une autorité communale directement impliquée dans un projet ou l'élaboration d'un plan peut alors se retrouver dans une situation délicate, voire dans l'incapacité de tenir ce rôle de médiation entre les parties prenantes. En ce cas, il peut parfois s'avérer utile de recourir à un tiers neutre.

Comment ?

L'enquête publique, l'annonce de projet et la réunion d'information

L'enquête publique (EP) est la procédure la plus courante au sein des administrations. Elle s'impose dans de nombreux cas de projets, prévus par la loi. Le CoDT a ajouté un nouvel outil: l'annonce de projet, procédure similaire à l'EP mais moins contraignante. Elle est requise uniquement pour certains permis d'urbanisme et certificats d'urbanisme n° 2, pour des projets d'impact moins important que ceux soumis à EP. Des listes des projets soumis à EP ou à annonce de projets existent.

Suivant l'ampleur du projet, l'enquête publique dure entre 15 et 45 jours et donne, dans ce laps de temps, la possibilité à toute personne intéressée de consulter le dossier mis à disposition à l'administration et de formuler des remarques ou questions. L'annonce de projet a, elle, une durée fixe de 15 jours. Une suspension de l'EP et de l'annonce de projet est prévue entre le 16/07 et le 15/08 et entre le 24/12 et le 01/01.

Dans le cas de projets d'envergure comme la réalisation d'une nouvelle infrastructure ou l'élaboration d'un plan communal ou régional (la réalisation d'un Plan Communal de Mobilité, par exemple), l'organisation d'une séance d'information est prévue par la loi. Il s'agit d'une présentation du projet soumis à enquête, organisée pendant la durée de l'enquête publique. L'autorité communale organise et préside la séance. Sont prévus un temps de présentation du projet en question et un temps de débat (questions/réponses) avec le public. Plusieurs séances peuvent être organisées en fonction de l'importance du projet, notamment s'il couvre plusieurs communes.

La réunion d'information préalable

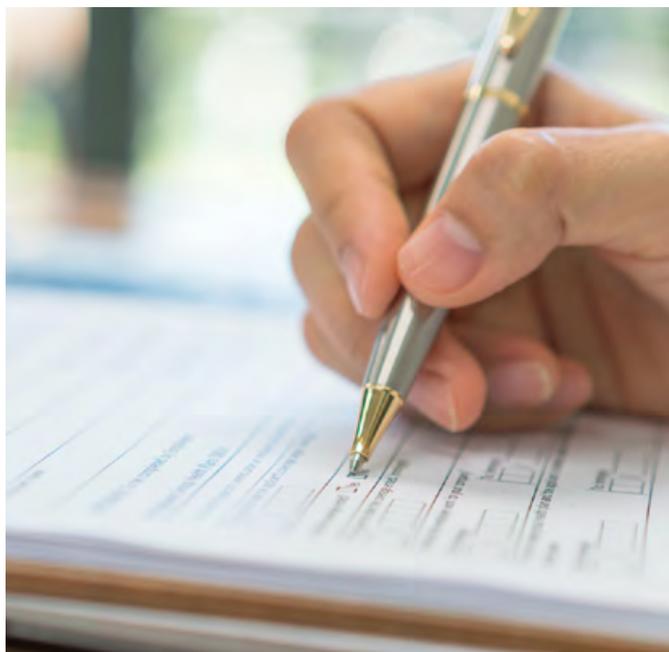
Le Code de l'environnement prévoit, pour certains projets, une procédure spécifique afin de réaliser une étude d'incidences sur l'environnement du projet. Cette étude d'incidences sur l'environnement (EIE) doit être réalisée par un bureau d'études agréé par la Wallonie, neutre, indépendant et donc impartial. Cette procédure offre une occasion supplémentaire de participation du public par la tenue, bien avant l'introduction de la demande de permis et en ouverture d'étude d'incidences, d'une réunion d'information préalable (RIP). Comme son nom l'indique, cette séance d'information/consultation a l'avantage d'être organisée en amont de la procédure. Elle permet aux participants de prendre connaissance du projet, de formuler questions et remarques mais aussi de présenter des alternatives pouvant raisonnablement être envisagées. L'ensemble des remarques/questions/alternatives devra ensuite être étudié par l'auteur de l'EIE. La RIP est organisée le premier jour d'une période de consultation du public afin de permettre à chacun de prendre le temps d'étudier le projet et de formuler ses observations/questions. Par la suite, au moment de l'introduction de la demande de permis, le projet sera soumis à enquête publique, suivant la procédure classique évoquée précédemment.

Le CoDT a également introduit cet outil dans son panel participatif, mais uniquement pour les révisions de plans de secteur d'initiative communale ou individuelle. Son organisation et ses objectifs sont similaires à ceux imposés par le Code de l'environnement.

Éléments de méthode et aspects juridiques (références aux codes)

Le CoDT

C'est le livre VIII du CoDT qui explicite la manière dont les enquêtes publiques et autres outils de consultation du public sont organisés.



Avant

Enquête publique	Annnonce de projet
Affichage par la commune 5 jours avant le début de l'enquête sur le terrain et aux lieux habituels d'affichage.	Affichage par le demandeur à front de voirie du projet durant 3 semaines. La commune fixe la date d'affichage, au minimum 5 jours avant le début de la consultation. Affichage par la commune aux lieux habituels pour la même période.
Avertir les occupants des immeubles dans un rayon de 50 m.	Aucun envoi privé de cette annonce.

Pendant

Enquête publique	Annnonce de projet
Dossier consultable à la commune aux heures de bureau + un jour par semaine jusqu'à 20h ou le samedi matin mais sur RDV. Sans RDV, cette permanence peut être supprimée.	Dossier consultable à la commune aux heures de bureau.
Un représentant du collège/de l'administration doit être en mesure de fournir l'information.	
Recueillir l'ensemble des remarques écrites ou orales.	
Le dernier jour de l'enquête, organiser une réunion de clôture pour entendre les réclamants.	Sans objet.

Après

Enquête publique	Annnonce de projet
Dresser le PV de la clôture d'enquête dans les 5 jours de cette clôture.	Sans objet.
Intégration des remarques dans les dossiers de demandes.	
Pas de notification de la décision aux réclamants.	

Le Code de l'environnement

Pour les matières environnementales, c'est le décret du 31 mai 2007, relatif à la participation du public en matière d'environnement, qui décrit les dispositions et les modalités d'organisation de la participation.

Le chapitre II du décret est consacré à la réunion d'information préalable (RIP). Il en décrit les objectifs, les modalités d'annonce et le déroulement. Le chapitre III aborde l'enquête publique, les mesures d'annonces et d'information, le déroulement et les délais, les modalités d'accès à l'information et les moyens techniques mis à disposition pour remettre un avis. Le chapitre IV énonce les modalités de publicité des décisions.



Pour aller plus loin

De plus en plus de communes prévoient la possibilité de participer à une enquête publique par voie électronique. Cette facilité encourage effectivement la participation du public. Néanmoins, pour une part non négligeable de la population, ce média reste inaccessible. Par ailleurs, cette option doit pouvoir garantir la fiabilité de son utilisation. Quid des mails égarés, des boîtes mails saturées ?

Points d'attention

- Le processus est ouvert à tous y compris aux acteurs extérieurs pouvant perturber la réunion avec des enjeux autres. La pédagogie et les facultés d'apaisement des parties prenantes seront essentielles en ce sens.
- Les conditions d'accueil en réunion (telles que la taille de la salle, nombre de chaises, sonorisation, écran suffisamment grand) ne doivent pas être négligées, elles contribuent à la mise en place d'un climat serein et de confiance à établir dans une réunion de concertation.
- Préparation du dossier et de la présentation par le demandeur. Une présentation claire et précise facilite la compréhension et la participation.

CE QU'ILS EN PENSENT

"La plupart des dossiers de Classe 1 sont sujets à polémique et les citoyens sont en attente d'informations. La commune ne doit pas gérer ces échanges vifs et remplis d'émotion, ce n'est pas son rôle et elle doit rester neutre par rapport au projet. À Péruwelz, nous ne faisons jamais sans un modérateur externe. Cela nous permet de nous concentrer sur nos missions légales. Pour certains dossiers très spécifiques, il est même spécialisé et peut anticiper les craintes des participants."

(Jean-Christophe Masure, Eco-conseiller de la Ville de Péruwelz)

Retour d'expérience: RIP animée par un modérateur externe à Péruwelz

Cadre

À Péruwelz, bien que cela ne soit pas une obligation légale, les réunions d'information préalable (RIP) sont systématiquement animées par un modérateur externe neutre, et ce à la demande de la Ville ou du demandeur. En septembre 2017, la Ville de Péruwelz a sollicité la Maison de l'Environnement pour animer la RIP d'un projet d'extension d'une entreprise locale.

En pratique

En amont de la RIP, des contacts ont été pris par le modérateur externe avec tous les acteurs concernés : l'entreprise, le bureau mandaté pour la réalisation de l'étude d'incidences sur l'environnement, la commune et quelques riverains. La réunion a ensuite été structurée avec le concours des principaux intervenants. Les présentations de chacun ont été préalablement relues par le modérateur pour, d'une part, s'assurer que l'information était bien compréhensible pour tous et, d'autre part, éviter d'éventuels abus ou dérives.

Lors de la RIP, le modérateur a géré et apaisé les situations délicates ou conflictuelles. Il a animé la réunion tout en restituant la procédure et les possibilités offertes aux citoyens pour communiquer leurs réactions et observations à l'entreprise. Sur un paperboard, il a noté les points importants et les questions posées en cours d'exposé.

Après les présentations de l'entreprise et du bureau d'études, le modérateur a animé le temps de questions-réponses, en :

- assurant la distribution équitable des prises de parole dans l'assemblée et entre les acteurs ;
- réceptionnant les questions et en les reformulant si nécessaire pour leur bonne compréhension par tous ;
- les transmettant à l'intervenant le plus adéquat.

Jamais le modérateur n'a pris position. Par ailleurs, il a attiré l'attention des participants sur la nécessité de rechercher l'intérêt collectif et non individuel. Cette posture a permis de générer et d'entretenir, tout au long de la réunion, un climat constructif et de confiance, ce qui s'est évidemment avéré favorable au bon déroulement de la RIP. Par ailleurs, en choisissant de confier l'animation de la RIP à un modérateur externe, la Ville de Péruwelz s'est prémunie contre le fait de devoir gérer des interpellations directes et a ainsi pu se concentrer sur ses missions légales de présidence de la réunion et de secrétariat.

Restitution

En plus d'informer les riverains sur le projet et sur la procédure d'enquête publique, la RIP a également permis de mettre en évidence des points particuliers qui ont été abordés ensuite dans l'EIE. Les citoyens en sont ressortis apaisés, voire rassurés, d'avoir pu exprimer leurs craintes.

CONTACT :

Jean-Christophe Masure, Eco-conseiller de la Ville de Péruwelz - Tél. 069 67 26 53



10. Les processus volontaires de concertation

 Objectif de la démarche : informer, recueillir des avis, prévenir ou résoudre d'éventuels conflits	 Cadre juridique éventuel : aucun
 Niveau de participation : concertation, coproduction	 Recours aux outils numériques : faible
 Échelle territoriale : commune, quartier, lieu spécifique	 Durée : moyen (plusieurs semaines)
 Public visé : groupe constitué	 Budget : faible à moyen

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Au-delà des traditionnels processus de consultation du public, la dynamique de concertation permet d'impliquer davantage les parties prenantes dans l'élaboration d'un projet, dans un processus de dialogue plus égalitaire.

Pour quoi faire ?

La concertation consiste en la mise en place d'un espace de dialogue au sein duquel chacun des participants peut s'exprimer et formuler des propositions pouvant être acceptées/étudiées et faire évoluer qualitativement un projet, une proposition. Il s'agit d'une forme de négociation dont l'objectif est de tendre vers un consensus.

Ce processus peut être envisagé spontanément dès l'origine de la conception du projet, de manière à impliquer, par exemple, des éventuels futurs utilisateurs. Mais il peut également se mettre en place au moment de l'émergence d'un potentiel conflit suscité par la perspective du projet. Dans ce cas, la concertation permet de désamorcer la situation, de trouver des solutions qui pourraient satisfaire le plus grand nombre.

Prérequis

Une série de préalables sont nécessaires à la mise en place d'un espace de concertation.

Relation de confiance, transparence et marges de manœuvre

Avant tout, la concertation nécessite l'établissement d'une relation de confiance et de respect entre les participants. Cela passe par la conviction que le processus et les informations livrées et échangées sur le projet se font en toute transparence, dans une volonté commune d'aboutir à un projet qualitativement évolué. Cela suppose, bien sûr, qu'il existe réellement des possibilités d'évolution du projet et de préciser dès le départ ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas.

Acceptation de l'idée d'un projet

Il est aussi évident que la participation à ce type de négociation implique un minimum d'acceptation du projet. Le rejet

pur et simple ne peut être une alternative pour un dialogue constructif en concertation.

Écoute et respect des points de vue

L'instauration de cet espace de dialogue implique la mise en place d'un cadre et de règles à respecter par chacun :

- respect de la parole de chacun et échange d'informations authentiques pour une bonne compréhension des enjeux de tous les participants ;
- organisation méticuleuse de la (des) réunion(s) et présence d'une instance neutre garante du respect des règles établies ;
- connaissance partagée des rôles et limites des rôles de chacun : le citoyen donne son avis, le porteur de projet élabore son projet, le décideur décide.

Comment ?

Généralement, un travail de concertation et de coproduction nécessite de pouvoir discuter en profondeur des éléments du projet, et d'être le plus concret possible dans les échanges. Pour que le dialogue puisse fonctionner, un nombre limité de participants est donc souhaitable (max. 15).

Ce dialogue prendra le plus souvent la forme d'une réunion de travail, autour d'une table, permettant néanmoins des moments de présentation plus formels (éventuellement des projections).

La qualité des informations échangées est cruciale. Dans les cas conflictuels, il est, en effet, possible que des informations erronées, volontairement ou involontairement diffusées par des tiers, viennent polluer le débat. Il est donc indispensable d'entamer le dialogue sur une base de discussion fiable, objectivée et non fantasmée, et ce dans un local neutre, favorisant l'établissement d'une ambiance de travail bienveillante.

L'ampleur de la tâche peut nécessiter de découper le travail suivant des thématiques ou des espaces distincts, abordés l'un après l'autre, éventuellement au cours de plusieurs sessions.



Éléments de méthode

Avant

- S'assurer de pouvoir **présenter clairement**, concrètement et complètement le projet soumis à concertation, veiller à l'adaptation et à la lisibilité des supports.
- Désigner et **réunir les personnes concernées** (éventuellement des représentants) pour atteindre un nombre maximum de 15 participants comprenant les autorités compétentes, les porteurs de projet et les parties prenantes (ex. : riverains, associations locales...). Cette séquence du processus peut nécessiter des entretiens préalables avec les parties prenantes pour les aider à se structurer (organiser leurs prises de position, désigner les représentants, formaliser la communication entre eux...) ou la mise en place d'un processus de recrutement clair et transparent.
- Définir un **ordre du jour** alternant présentation(s) formelle(s) et moments d'échanges permettant à chaque participant de s'exprimer.

Pendant

- **Animer** la réunion suivant l'ordre du jour et le timing établis et acceptés par tous.
- Mettre à disposition des participants tous les moyens pour leur permettre d'avoir accès à l'information et d'échanger

(matériel de projection, connexion internet (si utile), mise à disposition des dossiers, des plans...).

- Veiller à ce que chacun ait l'occasion de **prendre la parole** librement, et de manière respectueuse et équilibrée.
- Relever les **points de convergence/divergence** pour chaque thématique abordée.
- Élaborer collectivement, avant la fin de la rencontre, les suites éventuelles à y donner.

Après

- Dresser une **synthèse** des débats mettant en évidence les avancées, accords, points de friction et blocages résiduels.
- **Communiquer** ce compte rendu au groupe (ainsi que le calendrier des étapes ultérieures).
- Respecter les engagements pris pour la poursuite des travaux (échéances, circulation d'information...).

Points d'attention

L'implication plus ou moins grande des autorités publiques dans la concertation peut compromettre la bonne fin du processus, qui pourrait être vécu comme partial par les participants. Pour contrer ce risque, le recours à un organisme indépendant et neutre pour assurer l'animation des réunions peut s'avérer utile.

AVANTAGES

- La diversité de points de vue est prise en compte
- Les échanges sont précis et les possibilités d'avancées concrètes
- La technique est également utilisable en cas de conflit

LIMITES

- La technique ne fonctionne qu'avec un nombre limité de participants
- Elle demande une implication significative des acteurs (notamment en termes de temps à y consacrer)



Retour d'expérience: concertation autour d'un projet d'éco-quartier à Genappe

Cadre

Au printemps 2015, la Commune de Genappe se préparait à accueillir un projet d'éco-quartier en bordure de la sucrerie, sur la zone d'aménagement communal concerté (ZACC) dite « Pavé Saint-Joseph ». Ce projet arrivait à un stade important de son développement, nécessitant le passage par une série de procédures permettant de solliciter les autorisations requises.

Au-delà de la procédure légale, les autorités communales ont souhaité mettre en place une dynamique de concertation autour du projet. Dans ce cadre, la commune a missionné Espace Environnement asbl pour l'aider à créer et garantir des espaces de dialogue utiles autour du projet.

En pratique

Pour ce faire, un comité de suivi citoyen d'une quinzaine de personnes a été constitué. La composition de ce comité devait inclure :

- des riverains et personnes intéressées habitant Genappe ;
- exemptes de mandat politique ;
- non-membres de CCATM ;
- mais impliqués dans le tissu associatif local.

L'objectif de ce comité de suivi citoyen était principalement de faire circuler les informations relatives au projet (aménagements prévus, procédures), de faire remonter les craintes, besoins et attentes des citoyens et de rechercher (avec les autorités et les porteurs du projet) des solutions et alternatives raisonnables aux problématiques soulevées.



Une séance publique d'information sur la mise en place de ce comité s'est tenue à la mi-mars 2015. Une trentaine de personnes y ont participé.

Trois réunions du comité ont ensuite eu lieu, en juin/juillet. Les thématiques issues des premières réactions citoyennes face au projet, lors de la réunion d'information préalable, ont été utilisées comme fil conducteur (table des matières) des discussions du comité, comme l'aménagement du territoire, la mobilité, le paysage et le caractère rural, l'architecture et les gabarits, la densité et les implantations... Dans la mesure du possible, un spécialiste des thématiques abordées était invité lors de chaque réunion, pour accompagner le groupe en lui apportant des compléments d'information et des éléments de réflexion.

Initialement, une quatrième réunion du comité était prévue pour discuter des dernières thématiques relevées. Toutefois, suite à un blocage de certains riverains sur la question de la densité du projet, et l'introduction d'un recours, elle n'a pas eu lieu.

Suivi

Les travaux du comité de suivi citoyen ont permis d'identifier des alternatives raisonnables sur certaines problématiques soulevées (ex. : aménagements paysagers préservant des perspectives sur un bâtiment patrimonial).

Le recours au Conseil d'État porté par les riverains n'a finalement pas abouti. Le permis d'urbanisation a été octroyé. En 2018, le projet en est au stade de la demande de permis d'urbanisme.

CONTACT :

Isabelle Delhaye, Architecte – Chef de Service Urbanisme
Tél. 067 79 42 26



11. La consultation populaire communale



Objectif de la démarche : recueillir des avis, aider à la décision



Cadre juridique éventuel : CDLD



Niveau de participation : consultation



Recours aux outils numériques : faible



Échelle territoriale : commune



Durée : moyenne (+/- 3 mois)



Public visé : riverains ou usagers



Budget : élevé

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Pour les matières relevant de l'intérêt communal, certaines décisions à prendre par le collège ou le conseil communal peuvent être sujettes à débat ou controverse. La consultation populaire permet alors de recueillir l'avis des habitants sur la question.

Pour quoi faire ?

La consultation populaire offre à tous les citoyens de plus de 16 ans la possibilité de se positionner sur des questions d'intérêt communal. Il peut s'agir, par exemple, de l'aménagement d'espaces publics centraux, de l'implantation d'équipements ou services importants ou de tout objet d'intérêt communal, à l'exception des questions de personnes et des questions relatives aux comptes, aux budgets ou taxes. Les questions posées doivent nécessairement donner lieu à une réponse par oui ou par non. Une phase d'information préalable et de débat est donc indispensable, car les résultats du vote ne peuvent donner lieu à une réponse nuancée.

Prérequis

La procédure peut être mise en place, soit à l'initiative de la commune, soit à l'initiative de ses habitants si la demande est soutenue par au minimum 10 à 20 % de la population (selon la taille de la commune – conditions de recevabilité spécifiées par le Code de la démocratie locale et de la décentralisation (CDLD)).

Comment ?

Dans les grandes lignes, une consultation populaire s'organise sur le même modèle que les élections communales. Elle est réglementée par le Code de la démocratie locale et de la décentralisation (art. L1141-1 à L1141-13). Elle ne peut être organisée qu'un dimanche matin.

La participation à la consultation n'est pas obligatoire et le dépouillement n'a lieu que si au moins 10 % des habitants y ont participé. Les résultats de la consultation sont non contraignants pour le conseil communal.

Éléments de méthode

Avant

- **Inscrire la demande** d'organisation d'une consultation populaire à l'ordre du jour du **conseil communal et la motiver**.
- **Préciser la ou les question(s)** qui feront l'objet de la consultation proposée.
- **Concevoir et diffuser une brochure** présentant de manière objective :
 - le sujet de la consultation populaire et ses motivations ;
 - la ou les questions sur lesquelles les habitants seront consultés.
- *Facultatif : élargir les modalités d'information et de mise en débat au-delà de la brochure légale, afin de renforcer et étayer la mobilisation citoyenne. Plusieurs possibilités :*
 - médiatisation du processus ;
 - information détaillée et didactique sur le contexte, les enjeux, les arguments et/ou contre-arguments (lors de réunions, entre autres).
- **30 jours avant la consultation :**
 - établir la liste des participants (pour rappel : résidents de 16 ans ou plus) ;
 - envoyer les convocations ;
 - préparer/organiser les bureaux de vote.

Pendant

- **Accueillir les participants** dans les bureaux de vote.
- **Dépouiller les résultats** si le taux de participation atteint au moins 10 %.

Après

- **Communiquer sur les résultats** de la consultation.
- **Prendre position** par rapport à ces résultats, communiquer et motiver les décisions :
 - suivi ou non de l'avis de la population issu de la consultation ;
 - éventuelle mise en place d'un processus de concertation complémentaire.



Pour aller plus loin

Concernant les conditions d'organisation et les obligations légales qui y sont liées, il convient de se référer au CDLD (art. L1141-1 à L1141-13).

Toutefois, au-delà du prescrit légal, une campagne de communication préalable sur le sujet de la consultation, ses enjeux et la ou les questions qui seront soumises au vote est nécessaire, tant pour mobiliser les habitants que pour leur donner les moyens de se positionner en connaissance de cause. Ce type de processus nécessite une ouverture d'esprit et une position la plus objective possible de la part des autorités communales pour être crédible aux yeux de la population.

Points d'attention

- Les questions soumises à consultation ne peuvent donner lieu qu'à des réponses par oui ou non. Afin de mieux cerner les principaux éléments qui motivent la prise de position des citoyens en faveur ou en défaveur d'un projet, des questions complémentaires à la question principale peuvent toutefois être posées.
- Les autorités communales ne sont pas tenues de respecter les résultats de la consultation, mais elles s'exposent alors à un risque de perte de confiance ou de dévalorisation de leur image.
- Aucune consultation populaire ne peut avoir lieu au cours des 16 mois qui précèdent les élections communales, ni au cours des 40 jours précédant les élections régionales, fédérales ou européennes.

AVANTAGES

- Consultation d'envergure communale, invite tout le monde personnellement à participer (convocations)
- Les citoyens eux-mêmes peuvent être à l'initiative du processus
- Une consultation populaire constitue un outil indirect de sensibilisation de la population aux enjeux communaux

LIMITES

- La procédure est assez lourde à mettre en œuvre et demande d'importants moyens humains et de communication
- La démarche est purement consultative
- Le vote n'étant pas obligatoire, les résultats ne sont pas nécessairement représentatifs

Retour d'expérience: consultation populaire à propos de l'extension de L'Esplanade à Louvain-la-Neuve

Cadre

En janvier 2017, la Ville d'Ottignies-Louvain-la-Neuve a décidé d'organiser une consultation populaire au sujet de l'extension du centre commercial « L'Esplanade », envisagée pourtant dès sa construction en 2005 et permise par le schéma de structure. L'objectif du projet était de faire passer la superficie du complexe commercial de 30 000 à 50 000 m², en l'étendant notamment au-dessus des voies de chemin de fer. Le projet avait fait l'objet d'une réunion d'information préalable en 2016, mais aucune demande de permis n'avait encore été introduite.

Pendant plusieurs mois, une plateforme citoyenne, rassemblant des habitants, des étudiants et des commerçants de la ville, a mené une campagne contre ce projet et a finalement obtenu, par la voie d'une pétition, l'organisation de cette consultation populaire.

En pratique

Les différentes modalités pratiques de la consultation ont été définies par un comité de pilotage (issu du conseil communal) et validées par le conseil communal en avril 2017.

La consultation populaire, ouverte à toute personne d'au moins 16 ans domiciliée dans la commune, a eu lieu le dimanche 11 juin 2017 (9h-15h) dans 10 bureaux de vote (dont 6 à Louvain-la-Neuve). Bien que leur participation ne soit pas obligatoire, les habitants concernés avaient reçu une convocation et les





Questions de la consultation populaire

Vous n'êtes pas obligé(e) de répondre à toutes les questions. N'hésitez pas à préparer vos réponses à l'avance à l'aide de cette page et à l'emporter comme brouillon dans l'isoloir.

- 1- Aujourd'hui, le propriétaire de L'esplanade envisage d'agrandir sa surface commerciale. Êtes-vous favorable à une extension du centre commercial ? Oui Non
- 2- Êtes-vous d'accord avec les propositions suivantes ? (Ne répondez que pour les propositions qui ont motivé le plus votre réponse à la première question)

Propositions favorables au projet		N°	Propositions défavorables au projet		N°
L'extension de L'esplanade embellira l'entrée Est de la Ville et s'accompagnera de la création d'un dépose-minute (<i>Kiss and Ride</i>) qui fait actuellement défaut.	Oui <input type="radio"/>	1	Il n'y a pas de nécessité d'agrandir le centre commercial et d'augmenter l'offre commerciale.	Oui <input type="radio"/>	11
	Non <input type="radio"/>			Non <input type="radio"/>	
La dalle piétonne a un coût d'entretien élevé. Des fonctions rentables, comme l'extension de L'esplanade, doivent y trouver place pour éviter que les habitants ne financent seuls cet entretien.	Oui <input type="radio"/>	2	La dimension du centre commercial agrandi sera exagérée par rapport à la taille de Louvain-la-Neuve.	Oui <input type="radio"/>	12
	Non <input type="radio"/>			Non <input type="radio"/>	
L'extension de L'esplanade induira une plus grande fréquentation du centre-ville et de ses commerces.	Oui <input type="radio"/>	3	Le type de commerces projetés dans l'extension de L'esplanade ne répond pas aux principes du développement durable et incite à la surconsommation.	Oui <input type="radio"/>	13
	Non <input type="radio"/>			Non <input type="radio"/>	
L'esplanade est un succès commercial qui a dynamisé le centre de Louvain-la-Neuve. L'extension consolidera cette attractivité.	Oui <input type="radio"/>	4	L'espace réservé au commerce dans le centre de Louvain-la-Neuve sera trop important par rapport à celui dédié aux autres fonctions.	Oui <input type="radio"/>	14
	Non <input type="radio"/>			Non <input type="radio"/>	
L'extension de L'esplanade créera sur Louvain-la-Neuve et sa zone d'attractivité plusieurs centaines de nouveaux emplois (estimés à 400 par le promoteur).	Oui <input type="radio"/>	5	L'extension de L'esplanade nuira aux autres commerces de Louvain-la-Neuve.	Oui <input type="radio"/>	15
	Non <input type="radio"/>			Non <input type="radio"/>	
Le projet répondra à de strictes exigences environnementales.	Oui <input type="radio"/>	6	Les loyers pratiqués dans un tel centre commercial sont trop élevés, ce qui exclut le petit commerce.	Oui <input type="radio"/>	16
	Non <input type="radio"/>			Non <input type="radio"/>	
Le projet améliorera la liaison piétonne entre le centre et les quartiers de la Baraque et Courbevoie.	Oui <input type="radio"/>	7	Les clients venus en train pourront passer directement de la gare au centre commercial, ce qui ne les incitera pas à fréquenter le centre-ville.	Oui <input type="radio"/>	17
	Non <input type="radio"/>			Non <input type="radio"/>	
L'extension de L'esplanade permettra une diversification de l'offre commerciale.	Oui <input type="radio"/>	8	Il est préférable de conserver des quais de gare à ciel ouvert.	Oui <input type="radio"/>	18
	Non <input type="radio"/>			Non <input type="radio"/>	
L'esplanade est un des rares centres commerciaux en centre-ville. Son extension limitera le risque d'une dispersion des grandes enseignes commerciales en périphérie urbaine.	Oui <input type="radio"/>	9	L'extension de L'esplanade entraînera un engorgement routier de la partie est de la ville.	Oui <input type="radio"/>	19
	Non <input type="radio"/>			Non <input type="radio"/>	
Grâce à l'extension de L'esplanade, la gare de Louvain-la-Neuve sera remise à neuf et les usagers seront protégés des intempéries par la couverture des quais.	Oui <input type="radio"/>	10	L'extension de L'esplanade créera des problèmes de parking sauvage supplémentaires.	Oui <input type="radio"/>	20
	Non <input type="radio"/>			Non <input type="radio"/>	

Éditeur responsable : Michel Beussart, 35 avenue des Combattants, 1340 Ottignies-Louvain-la-Neuve

© Rbf

informations pratiques relatives à l'organisation de la consultation avaient également été diffusées via le site internet de la commune et par téléphone.

De plus, pour que les citoyens puissent se préparer au mieux avant d'aller voter, une brochure explicative leur avait été diffusée en toutes-boîtes au mois de mai. Celle-ci reprenait les différents arguments (du promoteur et de la plateforme citoyenne), les modalités de la consultation ainsi qu'une présentation des questions et propositions figurant sur le bulletin de vote.

Le bulletin de vote comportait deux questions : la première était une question de principe (êtes-vous favorable à une extension du centre commercial ? Oui/Non) tandis que la deuxième avait pour objectif de connaître les motivations principales des électeurs pour ce choix. Pour cela, ils étaient

invités à cocher parmi 20 propositions (10 favorables au projet, 10 défavorables).

Restitution/suivi

Avec 6958 votants (soit un taux de participation proche de 22 %), le seuil de dépouillement de 10 % était largement dépassé. Près de 80 % des votes se sont exprimés en opposition au projet d'extension.

Suite à ce résultat, la Ville a souhaité prendre du recul et réfléchir à l'aménagement plus global de ce quartier, en élaborant un schéma d'orientation local (SOL, successeur du plan communal d'aménagement). Pour son élaboration, l'ensemble des acteurs concernés (habitants, commerçants, étudiants, UCL, promoteurs, experts) seront impliqués dans un nouveau processus participatif.

CONTACT :

Séverine Lemaire, Administration communale d'Ottignies-Louvain-la-Neuve - Tél. 010 43 61 74 - severine.lemaire@olln.be



<https://louvainlesplanade.be/>



12. L'usage de l'image au service de la participation



Objectif de la démarche : recueillir des informations et des avis, favoriser la compréhension et la mobilisation, aider à la décision



Cadre juridique éventuel : aucun



Niveau de participation : information, consultation



Recours aux outils numériques : recommandé



Échelle territoriale : commune



Durée : moyen (quelques semaines)



Public visé : ouvert à tous



Budget : moyen

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Une image vaut mieux qu'un long discours. Cet adage est d'autant plus vrai, concernant des projets/thématiques où l'aspect visuel est déterminant, que des illustrations sont parfois requises dans certaines réglementations (ex. : réalisation d'un reportage photographique pour accompagner une demande de permis d'urbanisme).

Au-delà de cet aspect légal, l'usage de l'image aide souvent à exprimer une idée, à la rendre concrète et accompagne le discours pour une meilleure compréhension. Dans la société actuelle où l'image joue un rôle de plus en plus déterminant, et où l'on ne prend plus le temps de lire de longs textes, il est possible et même recommandé d'en tirer parti pour enrichir une dynamique participative.

Les nouvelles technologies numériques permettent un accès presque généralisé à l'image pour s'exprimer. Le recours à la « facilitation graphique » et aux infographies pour traduire et synthétiser des informations est de plus en plus courant. En architecture et urbanisme, les logiciels actuels permettent des simulations et perspectives de projet toujours plus réalistes. Que ces images servent ou desservent un projet, elles ont l'avantage de faciliter la vulgarisation et la compréhension qui, au final, stimulent la participation.

Pour quoi faire ?

En matière de participation citoyenne, le recours à l'image et à l'illustration va permettre :

- d'accrocher le regard, capter l'attention, inciter à participer ;
- d'illustrer ou décrire un objet, une situation existante ou projetée ;
- de rendre les projets ou problématiques plus lisibles, mieux compréhensibles, plus concrets ;
- de traduire et synthétiser des idées, des informations, schématiser des processus ;
- de donner les moyens de se positionner, de réagir ;

- de s'exprimer différemment, ce qui rassure les citoyens mal à l'aise avec l'écrit ou l'oral.

Prérequis

L'image est un vecteur de communication accessible à tous et très utilisé. Depuis l'intégration d'un appareil photo dans les téléphones portables, le plus grand nombre a la possibilité de s'exprimer par ce biais. Et ça fonctionne ! Il n'y a qu'à voir le nombre infini de photos qui circulent sur les réseaux sociaux et qui expriment, à elles seules, un avis ou une pensée à partager.

Toutefois, réaliser des plans, des schémas, des simulations ou traduire graphiquement des idées et des informations demande des compétences spécifiques, non accessibles à tous.

Comment ?

Le recours à l'image peut s'envisager à différentes étapes d'une démarche participative.

Pour appuyer et illustrer des constats et diagnostics de manière participative :

- faire prendre des photos aux participants lors de marches exploratoires¹ ;
- transmettre des photos géolocalisées via les outils de signalement de problématiques² ;
- utiliser le photolangage ou les photomontages comme supports d'expression et d'animation de groupes de travail.

Pour consulter les citoyens sur des projets d'aménagement ou de construction :

- en phase de « pré-projet » sur base d'esquisses ou de schémas ;

¹ Pour plus d'info, voir la fiche spécifique consacrée à ce type de démarche.

² Fonctionnalité de l'outil « Betterstreet », par exemple.



- proposer différents scénarios ou simulations possibles ;
- en phase d'enquête publique, sur base du projet et des plans déposés (une simulation de l'intégration d'un projet dans le paysage aide à en juger l'impact).

Les **concours d'architecture ou d'urbanisme** sont de très bons vecteurs pour la participation. Ils rendent les projets concrets et accessibles, suscitent du débat. Ils constituent également un bon outil pédagogique de sensibilisation à ces questions.

Pour les plans, schémas ou programmes d'actions d'envergure communale (ex. : Programme Stratégique Transversal, Schéma de développement communal, Guide communal d'urbanisme, Plan communal de mobilité, Plan communal de développement de la nature...), le recours à des **expositions consultatives** est aussi intéressant pour les différentes phases participatives (éléments de diagnostic préalable, rendu des options pour le programme d'actions).

Éléments de méthode

Avant

- **Définir et mettre en place les conditions de participation**

Pour les démarches demandant un apport d'images et de photos par les participants :

- préciser le cadre (périmètre, objet, thématique, consignes...) et l'usage des photos qui seront récoltées ;
- préciser les modalités de transmission des photos.

Pour les images, plans, synthèses graphiques ou panneaux d'exposition :

- définir les modalités de diffusion des supports de la consultation : papier (flyer, toutes-boîtes, panneaux consultables en un lieu public) et/ou en ligne (via le site internet de la commune ou tout autre média) ;
- préciser les modalités de recueil des avis : questionnaire, votes, débat en réunion...

- **Concevoir et mettre en forme les supports graphiques**

Le cas échéant, prévoir la constitution de documents graphiques de qualité dans les cahiers des charges ou composition des dossiers qui seront soumis à participation.

- **Communiquer et mobiliser sur la démarche**

Pendant

- **Diffuser les documents graphiques soumis à consultation** ou récolter les photos illustratives.
- **Organiser l'encadrement du débat, des réactions attendues aux illustrations proposées :**

- clés de lecture et explications complémentaires si nécessaire ;
- questionnement sur des aspects spécifiques, structuration des apports ;
- proposition de vote ;
- réunions d'information et de débat...

Après

- **Traiter les informations récoltées :**

- en fonction des besoins, sélectionner les clichés qui illustrent le mieux, le plus fidèlement, la situation décrite, le débat suscité ;
- analyser les commentaires, réactions et éventuels votes.

- **Communiquer sur les résultats et les décisions qui en découlent.**

Points d'attention

- L'image ou la synthèse graphique peut être réductrice en termes d'informations utiles à la participation. La mise à disposition d'informations complémentaires peut être nécessaire pour que les participants puissent réagir et se positionner en ayant une vision claire du contexte et des enjeux.
- Les supports attractifs et pédagogiques produits doivent être couplés à une communication large et multicanale afin de toucher l'ensemble de la population concernée (jeunes, personnes âgées ou précarisées).
- Un reportage photographique, pour décrire une situation existante, est d'une simplicité enfantine. Il faut toutefois garder à l'esprit qu'en fonction du cadrage ou du point de vue, une image peut déformer la réalité. Le fait de « croiser les regards » sur un objet devient essentiel, de manière à garantir une certaine objectivité.
- Dans le cas d'un concours d'architecture, il est important de définir un cadre identique de présentation des projets (4 vues, 1 vidéo et un petit texte, par exemple).

AVANTAGES

- Capte l'attention, incite à participer
- Facilite la compréhension et rend concrets les éléments soumis à consultation
- Diversifie les moyens d'expression
- Permet d'impliquer le plus grand nombre
- Adaptable à des canaux de diffusion et de communication variés (numériques ou non)
- Démarche pédagogique

LIMITES

- Risque de manipulation abusive des images
- Risque d'une surproduction de matière (photos) difficile à exploiter
- Nécessite pour certains supports des compétences et moyens graphiques spécifiques
- Les plans et les schémas ne sont pas nécessairement lisibles et compréhensibles par tous



Retour d'expérience: consultation citoyenne pour le projet de halle de la Place aux Foires à Marche-en-Famenne

Cadre

La Place aux Foires est un lieu de vie, de festivités et de convivialité emblématique à Marche-en-Famenne. En 2017, le conseil communal a décidé de mettre sur pied un concours d'architecture pour la création d'une halle aux foires. Il s'agissait d'étudier un projet visant à couvrir la place pour une utilisation par tous les temps et qui respecte la qualité de vie des habitants de la place. Une commission, composée de représentants de tous les partis politiques du conseil communal ainsi que du monde associatif et des commerçants, a travaillé sur le projet et l'organisation de l'avis citoyen.



En pratique

Du 6 au 31 mars 2018, un avis citoyen a été organisé via une plateforme numérique au nom accrocheur et engageant : *jeparticipe.marche.be*. Cette plateforme a été utilisée à la fois comme outil de consultation, de discussion et de vote. Les quatre projets déposés suite au concours y étaient présentés de façon identique (une brève présentation écrite, quatre vues 3D et une vidéo) et le dialogue avec les auteurs de projet était favorisé, ce qui a permis d'alimenter la réflexion des citoyens et le débat sur les projets.

Les Marchois et citoyens ayant un lien avec Marche-en-Famenne (travail, scolarité...) pouvaient voter pour deux des quatre projets au maximum. Ils étaient précisément invités à se prononcer sur un critère englobant la qualité esthétique, la créativité et l'originalité des projets. Ce critère comptait pour 35 % de la note globale attribuée à chaque projet par un jury pluraliste qui a ensuite déterminé le choix final.

Afin de recueillir l'avis de toutes les générations et de toutes les catégories d'utilisateurs de la place, une campagne de communication large, multicanale et synchronisée a été lancée :

parution dans le bulletin communal et parution d'un communiqué dans la presse locale ; publications sur les réseaux sociaux et visibilité accrue sur le site internet et le compte YouTube de la commune ; mise à disposition d'un ordinateur à l'accueil de l'Hôtel de ville, signalé par une affiche et encouragement au vote. Lors d'une action dans la maison de retraite du CPAS, le personnel a encodé le vote des résidents qui souhaitaient remettre un avis. Dans les écoles communales, les enfants de 6^e primaire étaient invités à voter sur une tablette après une leçon sur la démocratie participative. Une semaine avant la fin de la période de vote, un rappel a également été envoyé sous la forme d'un toutes-boîtes.

Restitution/suivi

Cette opération a rencontré un très grand succès, avec l'inscription de 1 748 personnes sur la plateforme, un total de 2 342 votes et plus de 400 commentaires. Parmi les votants, 69 % résident dans la commune de Marche-en-Famenne. Ces résultats ont été reconnus comme remarquables par le prestataire de la plateforme et motivent les autorités à réitérer l'expérience pour les grands projets à venir.

Au final, le projet plébiscité par les Marchois a bien été choisi par le jury suite à son analyse globale, et entériné par le Collège et conseil communal en avril 2018. La commission « Place aux Foires » a désormais été relancée avec tous les intervenants et l'auteur de projet désigné pour examiner les besoins de tous les utilisateurs et riverains, partant de l'esquisse proposée par le lauréat, et tenant compte aussi des différents commentaires émis sur la plateforme.

CE QU'ILS EN PENSENT

“Ce taux de participation va au-delà de mes espérances. Le citoyen marchois s'est vraiment emparé du projet, il en a débattu et a même pu dialoguer avec les auteurs de projet. C'est un signal fort que la nouvelle mandature devra respecter. Notre volonté politique est de permettre à nos concitoyens de s'approprier l'espace public et de devenir acteurs de la vie communale plutôt que témoins.”

(André Bouchat, Bourgmestre de Marche-en-Famenne)

CONTACT :

Nicolas Druetz, Cellule communication - Ville de Marche-en-Famenne - Tél. 084 32 70 66 - communication@marche.be



Plateforme numérique : <http://jeparticipe.marche.be>

13. : Les enquêtes et les sondages

 Objectif de la démarche : recueillir des informations et des avis	 Cadre juridique éventuel : aucun
 Niveau de participation : consultation	 Recours aux outils numériques : recommandé
 Échelle territoriale : commune, quartier, lieu spécifique	 Durée : moyenne (de 2 semaines à plusieurs mois)
 Public visé : ouvert à tous	 Budget : faible à important

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Les enquêtes et les sondages sont des méthodes scientifiques qui visent à recueillir le plus finement possible des informations ou des avis sur un objet de recherche, un questionnement. Les enquêtes sont des méthodes générales pouvant regrouper des techniques différentes, à vocation quantitative ou qualitative. Les sondages sont des méthodes plus spécifiquement vouées à recueillir un grand nombre d'informations. Ils sont donc à visée quantitative.

Pour quoi faire ?

Les enquêtes et sondages ont généralement pour but d'interroger une population donnée sur un sujet, précis ou assez vague, laissant ainsi aux participants plus ou moins de liberté d'expression. Ce sont des méthodes utilisées le plus souvent dans le cadre d'une démarche exploratoire, en vue d'alimenter une réflexion à travers un état des lieux de l'opinion.

Ces méthodes rigoureuses permettent d'extrapoler l'avis de l'échantillon interrogé à l'ensemble de la population, moyennant certaines limites et précautions d'usage. A minima, elles donnent des tendances, au moment de l'enquête, auprès d'une population donnée.

Les enquêtes et sondages sont régulièrement utilisés comme outil de diagnostic préalable à l'élaboration de certains outils, plans ou politiques communales.

Prérequis

La mise en œuvre d'enquêtes et sondages requiert du temps et de la méthode, tant pour :

- la conception du protocole d'enquête (modalités de réalisation) ;
- la mise en place de la logistique ;
- l'administration de l'enquête et son analyse.

Les moyens humains nécessaires à chaque étape sont, eux aussi, souvent significatifs.

Il est donc important de clarifier dès le départ les objectifs et ambitions de l'enquête ou du sondage (« A quoi doivent servir les résultats ? ») pour calibrer les moyens à y affecter.

Comment ?

À travers le temps et les époques, différents moyens de réalisation ont été mis en œuvre, en fonction des technologies et canaux de communication disponibles. La méthode primaire reste le questionnaire écrit (distribué ou disponible à un endroit précis), complété par le répondant de manière autonome ou avec l'accompagnement de l'enquêteur. Cette méthode demande du temps pour aller à la rencontre du public, pour saisir les données récoltées.

Avec l'avènement des télécommunications, le sondage téléphonique a rencontré un certain succès. Il permet de contacter un très grand nombre de personnes et de constituer des échantillonnages représentatifs aléatoires. Par contre, cette méthode demande des moyens humains très importants. En conséquence, elle est très coûteuse. Par ailleurs, depuis la généralisation de l'usage du téléphone portable, la disparition progressive des bottins et la montée en puissance du démarchage commercial rendent la démarche plus difficile à mener et réduisent donc son efficacité.

En quelques années, avec la progression de l'usage de l'internet, les sondages en ligne s'imposent peu à peu, à toute échelle (des enquêtes à portée nationale/régionale aux





démarches locales de moindre ampleur). Il devient chaque jour plus simple de concevoir rapidement un questionnaire en ligne et de le diffuser largement via les réseaux sociaux, notamment. La saisie des données est instantanée et leur traitement s'en trouve aussi largement facilité.

Éléments de méthode

Avant

- Définir l'objectif, le questionnement à investiguer.
- Définir un protocole d'enquête, les questions/réponses souhaitées, le(s) public(s)-cible(s), l'organisation logistique de l'enquête et le timing des opérations.
- Réunir les ressources humaines, techniques et financières utiles pour communiquer et mettre en œuvre l'enquête.

Pendant

- Pendant la durée de l'enquête, assurer la diffusion et l'administration des questionnaires auprès du public-cible.
- En fonction du rythme et du taux de réponses obtenus, effectuer des relances, parfois en ciblant des groupes manquants ou moins représentés.
- Si nécessaire, procéder à la saisie des questionnaires au fur et à mesure.

Après

- Au terme du délai prévu, procéder à l'analyse des données. Certaines opérations d'analyse peuvent débuter avant la fin de l'administration du sondage, ce qui épargne du temps.
- Prévoir une communication des résultats, au moins auprès des personnes ayant participé à l'enquête, voire au grand public (en fonction du sujet traité).
- Veiller à expliquer comment ces résultats vont être utilisés et s'ils vont influencer de probables prises de décision ultérieures.

Points d'attention

- Attention à la représentativité des participants ! Certains groupes peuvent avoir un accès malaisé voire impossible à l'enquête. Dans ce cas, prévoir des actions correctrices ciblant ces groupes.
- Au contraire, certains groupes peuvent se sentir très concernés et surinvestir dans l'enquête (ex. : riverains d'un projet), ce qui peut biaiser la démarche.
- Un travail de pédagogie et de vulgarisation des résultats doit être prévu en phase de communication à la clôture de l'enquête.

AVANTAGES

- La technique permet d'impliquer le plus grand nombre ou de cibler des groupes spécifiques (en fonction des besoins)
- L'approche scientifique autorise l'objectivation des problématiques
- Les informations récoltées donnent un état des lieux ciblé du ressenti de la population
- Les résultats obtenus sont riches et variés
- La sensibilisation de la population sur les sujets soumis à enquête constitue souvent un bénéfice connexe de la démarche

LIMITES

- En fonction des méthodes d'administration (écrit, téléphonique ou en ligne), les coûts humains et logistiques fluctuent et peuvent parfois être très élevés
- Certains groupes de la population restent difficiles à atteindre
- Les temps de préparation et de mise en œuvre sont souvent longs (> 1 mois)

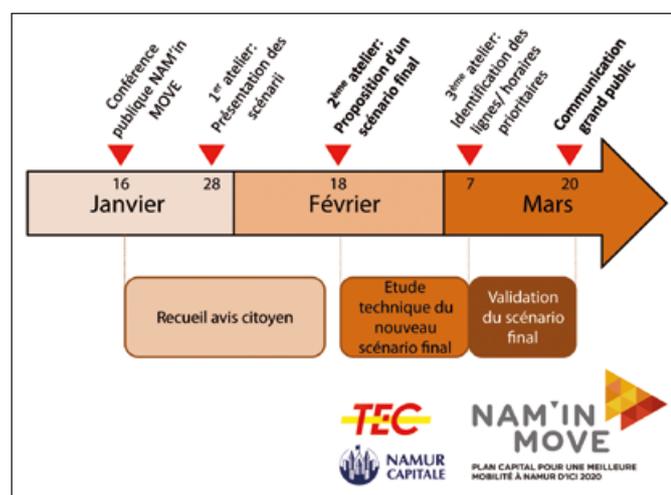


Retour d'expérience: Nam'in Move – Un questionnaire pour alimenter des ateliers participatifs sur la modernisation des lignes TEC

Cadre

Dans le cadre de la modernisation des lignes de bus et l'arrivée de bus hybrides sur le territoire de Namur, le TEC Namur-Luxembourg et les partenaires du projet Nam'in Move ont souhaité mettre en place une dynamique participative, afin d'alimenter et d'enrichir avec un regard citoyen la reconfiguration du réseau couvrant principalement les quartiers de Jambes/Erpent et Belgrade. Les deux enjeux principaux à rencontrer pour le TEC étaient d'assurer un réseau structurant tout en intégrant les contraintes de rechargement électrique de bus aux terminus.

À cette fin, le partenariat a souhaité mettre en œuvre une enquête auprès des riverains et usagers et proposer des ateliers participatifs. La démarche a été accompagnée par Espace Environnement asbl.



En pratique

L'enquête par questionnaire était basée sur les scénarios proposés par le TEC. Il s'agissait de réunir l'avis du plus grand nombre sur ces possibilités de modification du réseau TEC. Le questionnaire était adressé à tout citoyen :

- à partir de 12 ans ;
- habitant sur le territoire de Namur ou s'y rendant régulièrement ;
- utilisateur des lignes TEC concernées ou susceptible de les utiliser de manière régulière ou ponctuelle.

Il se composait de 3 parties : le profil du répondant, son usage du réseau et son avis sur les propositions de modifications.

Ces scénarios de modifications et les moyens mis à disposition pour prendre part au processus participatif ont été présentés lors d'une conférence publique le 16 janvier 2017. L'enquête a été lancée ensuite. D'autres canaux de communication ont aussi été utilisés pour promouvoir l'enquête : toutes-boîtes, articles dans la presse locale, information dans les commerces de proximité, rencontres de terrain (pour toucher au minimum les clients « historiques » du TEC).

Restitution/suivi

Clôturée un mois plus tard, l'enquête a mobilisé plus de 500 citoyens, riverains ou usagers des lignes concernées. 90 % de ces questionnaires ont été complétés en ligne, les 10 % restant ayant été renseignés sur format papier.

Les premiers résultats ont été présentés lors d'un atelier participatif réunissant un panel de 30 citoyens volontaires, afin qu'ils puissent s'en inspirer pour argumenter et réfléchir à des alternatives aux scénarios initiaux. Au final, le scénario retenu est un scénario alternatif tenant compte, lorsque cela a été possible, des avis émis par les participants. 83 % des besoins exprimés lors de l'enquête ont été complètement intégrés, 16 % l'ont été partiellement. Seulement 1 % des demandes n'a pas été considéré.

CE QU'ILS EN PENSENT

"C'est difficile d'obtenir un échantillon représentatif de l'ensemble des citoyens de Namur pouvant potentiellement utiliser notre réseau. Si nous avons pu toucher un grand nombre de clients historiques du TEC, il était beaucoup plus difficile de faire participer des clients occasionnels ou potentiels, qui étaient pourtant aussi visés par notre démarche. Si notre délai avait été moins serré, nous aurions pu être plus imaginatifs et atteindre davantage de personnes encore."

(Simon Collet, Directeur d'exploitation du TEC Namur-Luxembourg)

CONTACT :

- **Processus:** Laurie Hollaert, TEC Namur-Luxembourg, Direction d'Exploitation Namur - Études structurantes - Tél. 081 72 08 14
- **Gestion communale:** Cécile Scalliet, Service Mobilité, Ville de Namur - Tél. 081 24 72 73



www.naminmove.be/actualites/evolution-des-lignes-de-bus-jambeserpent-belgrade



14. Les diagnostics en marchant

Objectif de la démarche : recueillir des informations et des avis	Cadre juridique éventuel : aucun
Niveau de participation : consultation	Recours aux outils numériques : faible
Échelle territoriale : quartier	Durée : courte (2 h)
Public visé : riverains ou usagers	Budget : faible

Descriptif

Objectifs et champ d'application

La démarche de diagnostic en marchant repose sur la visite d'un quartier ou d'un périmètre spécifique, avec un groupe d'habitants, d'usagers, voire des personnes étrangères au quartier, afin :

- d'en relever, sur place, les caractéristiques principales ;
- et d'en faire ressortir les points forts, les inconvénients, les potentialités et les faiblesses.

Les points d'attention peuvent porter :

- sur le cadre de vie de façon générale (qualité des espaces publics, mobilité, ambiance urbaine, cadre bâti, mixité des fonctions, propreté, mobilier urbain...);
- ou sur un aspect en particulier.

Cette démarche permet de recueillir des indications précieuses sur le fonctionnement d'un quartier. Les habitants, parfois un peu intimidés par des réunions publiques, s'y sentent plus à l'aise pour parler de ce qui va bien ou moins bien dans leur environnement quotidien. C'est aussi l'occasion de créer un dialogue convivial entre les services, les auteurs de projet, les élus et la population.



Pour quoi faire ?

- Pouvoir découvrir, cerner et localiser les caractéristiques du quartier et les problématiques qui y sont liées.
- Faciliter la lecture des liens entre les caractéristiques du quartier et les problématiques qui y sont vécues.
- Produire un état des lieux du quartier, une « photographie » au moment de la visite.

Les diagnostics en marchant sont régulièrement utilisés dans la phase préalable à l'élaboration de projets de rénovation ou d'amélioration de quartier, par exemple (rénovation urbaine, contrat de quartier...). Ils peuvent aussi être utiles dans une optique d'amélioration de la gestion quotidienne de l'espace public (entretien, propreté publique, verdurisation, animation, sécurité, accessibilité...).

Prérequis

Identifier/préciser les objectifs de la démarche (à quoi et à qui les informations récoltées vont-elles servir ?) et donc le public-cible à inviter, ainsi que les points d'attention à intégrer dans la grille d'analyse.

Comment ?

La promenade diagnostic s'effectue en petits groupes, avec l'aide d'appareils photographiques. Un itinéraire, différents points d'arrêt et une « grille de lecture » sont proposés, permettant de cadrer l'approche de terrain. Afin de responsabiliser les participants, il leur est demandé de désigner, dans chaque groupe, un ou plusieurs rapporteur(s) et photographe(s).

Éléments de méthode

Avant

- Définir la zone à couvrir et préciser les objectifs/attentes.
- Communiquer/inviter les participants et préciser le lieu et l'heure de rendez-vous, le cadre et les objectifs de la démarche, la durée estimée, l'équipement adéquat (chaussures et tenue adaptées à la marche en extérieur), la nécessité de se munir d'un appareil photo et de quoi prendre des notes.



© Espace Environnement

- Préparer les supports :
 - une carte « fond de plan » pour se repérer et un itinéraire suggéré ;
 - une grille d'analyse, aide à la prise de notes et à la restitution. Les points d'attention figurant dans la grille d'analyse sont calibrés en fonction des objectifs de la démarche.

Pendant

- Accueillir les participants :
 - rappel du cadre et des objectifs de la marche ;
 - explication des consignes : itinéraire et points d'arrêts suggérés, grille de lecture/points d'attention, type d'observations à consigner, modalités de restitution ;
 - constitution des sous-groupes (10 à 15 pers. max par groupe) ;
 - distribution des rôles au sein du groupe (photographe(s), rapporteur(s)).
- Accompagner la marche :
 - gestion du groupe pour favoriser le dialogue ;
 - guidage sur l'itinéraire et les points d'arrêt (en gardant de la souplesse par rapport aux attentes du groupe) ;
 - rappel régulier des points d'attention, de la grille de lecture ;
 - gestion du temps ;
 - prise de notes complémentaires à celles du groupe (facultatif).

Après

- Rédiger un compte rendu illustré des observations et d'une carte de synthèse et le diffuser.

Pour aller plus loin

Si le diagnostic en marchant s'insère dans une démarche participative plus globale, une mise en commun des observations peut être réalisée par les participants :

- restitution orale, en salle, sur base d'une grande carte, des éléments observés par les groupes ;
- ou travail de cartographie participative sur base d'outils « papier » de type « Map-it » ou d'outils numériques (UMap, Openstreetmap...).

Les photos réalisées lors de la marche peuvent également être mises à disposition par les participants via un outil collaboratif (type Yogile) pour composer un album partagé.

Points d'attention

Pour capter la richesse des observations effectuées lors de la marche, il est important que les participants soient suffisamment « disciplinés » pour partager leurs observations collectivement.

AVANTAGES

- Activité très concrète, accessible à tous
- Ludique, elle permet de sortir du cadre conventionnel des réunions en salle
- Très riche en enseignements et en matière exploitable (témoignages et photos)
- Adaptable à différents objectifs, thématiques et publics
- Rapide à mettre sur pied

LIMITES

- Nécessité d'être mobile
- 10 à 15 personnes maximum par animateur : le groupe a tendance à se disperser, il faut jouer les rassembleurs
- Activité tributaire de la météo
- Ambiances de quartier parfois très variées en fonction de la date et de l'horaire défini



Retour d'expérience: un diagnostic en marchant dans le cadre du projet de rénovation urbaine du centre de La Louvière

Cadre

L'élaboration des projets de quartier dans le cadre des opérations de rénovation urbaine repose sur une phase de diagnostic croisant les données dites « objectives » (analyses socio-économiques et de terrain) avec les données « subjectives » (ressenti et vécu des habitants et usagers du quartier). En complément aux enquêtes visant à récolter des informations quantitatives, le diagnostic en marchant permet une analyse plus fine et plus qualitative du territoire.

Fin 2016, dans le cadre du projet de rénovation urbaine du centre de La Louvière, plusieurs temps de rencontre avec la population étaient prévus, dont un sur le terrain, sous la forme d'un diagnostic en marchant.

En pratique

Le rendez-vous a été donné sur la place communale un samedi d'automne à 10h.

Le périmètre d'étude étant assez vaste, deux parcours ont été proposés. Deux groupes d'une petite dizaine de personnes ont été formés, accompagnés chacun d'un animateur et d'un représentant du bureau d'étude et des services de la Ville chargés de l'élaboration du projet.

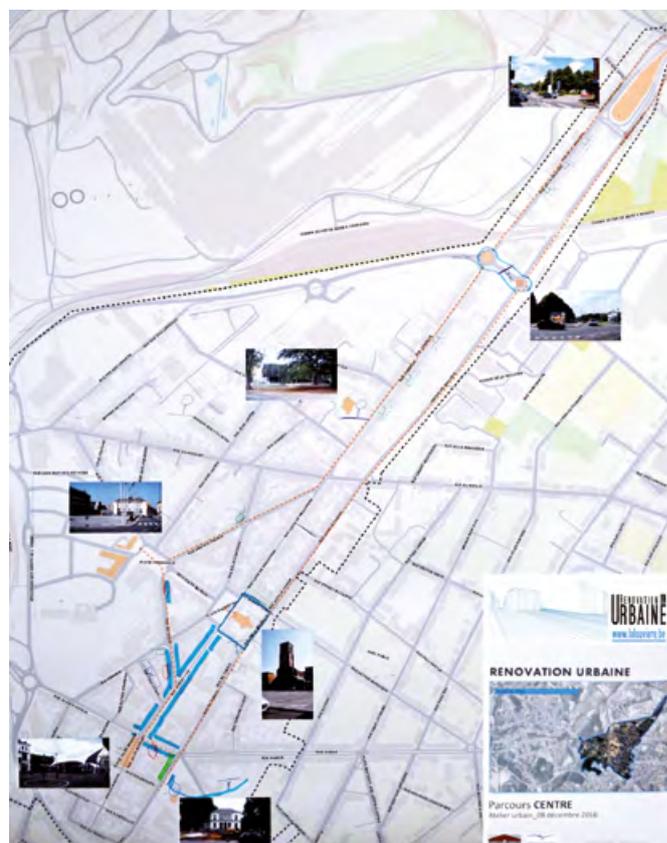
Après une introduction sur les objectifs et les consignes de l'exercice, un plan reprenant le parcours suggéré et la grille de lecture ont été distribués et explicités. Les groupes se sont mis en route.

Les observations consignées, les photos et les moments d'échanges ont été nombreux et variés. La météo peu favorable n'a pas entravé l'enthousiasme des participants et les 2h fixées n'ont pas été de trop pour réaliser le parcours. Après la marche, les deux groupes se sont retrouvés sur la place communale pour partager un café en toute convivialité.

CE QU'ILS EN PENSENT

"BRAVO c'était un très bon 'Atelier'. Cette balade était très enrichissante et forçait la sortie de son chez soi. Mais couvrir tout l'espace considéré eut nécessité un 'Atelier' complémentaire. Nous avons dû éviter les 'recoins'."

(M. Hennaux, participant)



Restitution

Les notes et les photos des participants ont été récoltées pour servir de base à un second atelier réalisé en salle, une dizaine de jours plus tard. Objectif: partager, analyser et synthétiser ensemble le diagnostic sous forme de carte.

CONTACT :

Marylène Plantive, Conseillère en Rénovation urbaine, Ville de La Louvière - Tél. 064 77 39 44



15. Les commissions communales émanant de réglementations régionales

 Objectif de la démarche : recueillir des informations et des avis, mobiliser, enrichir un projet, aider à la décision	 Cadre juridique éventuel : CoDT
 Niveau de participation : consultation, concertation, coproduction	 Recours aux outils numériques : possible
 Échelle territoriale : commune, quartier	 Durée : longue (plusieurs années)
 Public visé : groupe constitué	 Budget : faible

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Pour les matières relevant du développement territorial (tant urbain que rural), de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme et de la mobilité, le Code du développement territorial (CoDT) offre la possibilité aux communes de se doter d'une instance consultative intégrant une importante représentation citoyenne : la **commission consultative communale d'aménagement du territoire et de mobilité** (CCATM).

CE QU'ILS EN PENSENT

"Précédemment, lorsque tous les membres de la CCATM pouvaient assister à ses réunions, une dizaine de suppléants y participaient régulièrement. Lorsque le dossier traité intéresse la population, près de 60 membres faisaient le déplacement. La restriction des réunions aux membres effectifs suite à l'arrivée du CoDT va malheureusement freiner cet élan de la population à participer aux consultations. Heureusement, les sous-groupes de travail sur des thématiques plus pointues sont aussi très appréciés des membres. Cette modalité permet de renforcer la cohésion du groupe et de maintenir sa motivation."

(Laurence Meens, CATU)

D'autre part, lorsqu'une commune se lance dans une opération de développement actif de son territoire (par ex. : une opération de rénovation urbaine ou de développement rural, cofinancée par la Wallonie), elle doit mettre en place une instance participative qui suivra et contribuera à l'avancement de l'opération : la **commission locale de rénovation urbaine** (CRU) ou la **commission locale de développement rural** (CLDR). Toutefois, lorsqu'une CCATM préexiste, la réglementation permet qu'elle se substitue à la CRU ou à la CLDR, en élargissant son champ d'action aux deux matières et en constituant au besoin des sections distinctes. La CCATM est habilitée à remettre des avis motivés sur des projets d'urbanisme, d'aménagement du territoire ou de mobilité, tandis que la CRU et la CLDR contribuent activement à l'élaboration et au suivi des projets de rénovation urbaine ou de développement rural.

Pour quoi faire ?

Les commissions sont des **lieux d'expression, de débat et d'avis**. Elles mettent en présence la société civile (dans sa diversité d'intérêts et de sensibilités) et le personnel politique et technique, sur des aspects qui touchent au quotidien des habitants et à leur cadre de vie.

Le cadre dans lequel la commune peut solliciter l'avis des commissions est partiellement réglementé, mais celles-ci disposent de la possibilité de remettre des avis d'initiative. Et surtout, leur existence constitue pour la commune une réelle opportunité de mettre en débat et de co-construire des programmes d'action avec ses citoyens, partant de leur vécu et ressenti de terrain.

Comment ?

La réglementation prévoit que la composition et le règlement d'ordre intérieur de la commission sont approuvés par le conseil communal. En règle générale, les commissions sont



composées pour trois quarts de **membres** représentant la société civile : citoyens issus de l'ensemble du territoire, d'âge, de sexe et d'intérêts variés, membres d'associations et autres « forces vives » de la commune ou du quartier. Le dernier quart représentant le conseil communal.

Le **président** de la CCATM ne peut être un membre du conseil communal, tandis que les CRU et CLDR sont présidées par le bourgmestre ou l'échevin ayant la compétence de ces matières.

Un employé communal est désigné pour organiser et assurer le **suivi administratif et technique** de la commission, le plus souvent le conseiller en aménagement du territoire et urbanisme (CATU), le conseiller en rénovation urbaine ou l'agent désigné pour le suivi de l'opération de développement rural. Dans le cadre des opérations de rénovation urbaine ou de développement rural, un **organisme d'accompagnement externe** peut être désigné pour animer le processus participatif, principalement en phase d'élaboration des programmes d'action (analyse, diagnostic partagé, stratégie, fiches-actions).

Au-delà des aspects réglementaires, la dynamique et le **bon fonctionnement** de la commission dépendent de nombreux facteurs :

- un cadre de compétences et un rôle de la commission clairs, pour tous ;

- une qualité d'animation des débats permettant la distribution de la parole, un climat de confiance et de respect, l'entretien d'une dynamique constructive, le recadrage du débat, le suivi des décisions... ;
- de l'information préalable et des supports suffisamment clairs et complets pour permettre à des profanes de se positionner et de prendre part au débat ;
- du suivi, de la diffusion et de la valorisation des avis, apports et travaux des commissions.

Éléments de méthode

Avant

• Mise en place de la commission :

- Décision du conseil communal d'établir ou de renouveler la commission.
- Appel à candidatures (communication large et précision du rôle de la commission).
- Sélection des membres pour une composition équilibrée et représentative.
- Adoption d'un règlement d'ordre intérieur :
 - compétences et missions de la commission et de ses membres ;
 - modalités de fonctionnement.



- **Préparation des réunions** (en collaboration étroite avec le président et le fonctionnaire communal) :
 - ordres du jour et convocations ;
 - préparation des sujets/dossiers/supports.

Pendant

- **Animation des réunions** (président ou organisme d'accompagnement) :
 - éventuel suivi des réunions précédentes ;
 - ordre du jour, objectifs et cadre de la réunion ;
 - méthodologie de travail/animation des débats ;
 - conclusions des débats.
- **Possibilité de créer des sections ou groupes de travail spécifiques.**

Après

- **Rédaction et diffusion des PV** des réunions aux membres.
- **Communication et valorisation régulière** des apports de la commission au niveau communal.

Pour aller plus loin

Principales références légales :

CCATM : CoDT, art. D.I.7 à D.I.10 et R.I.10-1 à R.I.10-5

CRU : CoDT, art.D.5.14 ; Arrêté du Gouvernement wallon du 28 février 2013 relatif à l'octroi par la Région wallonne de subventions pour l'exécution d'opérations de rénovation urbaine et son arrêté d'exécution du 24 juin 2013

CLDR : décret du Gouvernement wallon du 11 avril 2014 relatif au développement rural et son arrêté d'exécution du 12 juin 2014.

Points d'attention

- L'objectif des commissions n'est pas de réunir un panel d'experts, mais bien d'obtenir une représentativité des sensibilités communales. Il faut donc veiller à donner les moyens à tous les membres de prendre part au débat et éviter qu'il ne soit monopolisé par des techniciens.
- À la mise en place de la commission, certaines séances peuvent être consacrées davantage à de **l'information/formation** permettant aux membres de mieux comprendre les enjeux et spécificités des matières traitées.

CE QU'ILS EN PENSENT

"La méthodologie adoptée pour l'ODR (opération de développement rural) est une bonne technique de consultation et de participation citoyenne. Idéalement, on devrait le faire aussi pour élaborer le PST (Plan Stratégique Transversal) mais cela prendrait beaucoup de temps. On a constaté que beaucoup d'actions similaires se retrouvent à la fois dans l'ODR et le PST. L'ODR vient d'être approuvé et lors de sa mise en œuvre durant les 10 prochaines années, des retours vers les commissions consultatives devront être effectués. Par conséquent, nous avons tout intérêt, en termes de bonnes pratiques, à intégrer le diagnostic et les fiches de l'ODR dans notre prochain PST."

(Amélie Debroux, Directrice générale de la Ville de Hannut)

- La **présence d'élus** au sein des commissions assure le lien entre les travaux du groupe et le collège/conseil communal. Il y a cependant, un risque de « politisation » ou d'influence des débats qui pourrait décourager l'engagement des citoyens, en leur donnant l'impression que « tout est joué d'avance ».
- La mobilisation dans la durée peut être compliquée, il y a un risque **d'essoufflement** de la dynamique après quelques années. Il faut être attentif à l'entretien de la motivation des membres, en alimentant les ordres du jour, en assurant le suivi des travaux et en les valorisant correctement, en organisant éventuellement des visites de terrain et des temps de convivialité...

AVANTAGES

- Ouvert à une large variété de citoyens
- Les citoyens sont vus comme des « experts » du vécu de leur territoire
- Le travail se fait sur des dossiers concrets
- L'engagement citoyen est inscrit dans la durée et institutionnalisé
- Les membres montent progressivement en compétence (capacitation citoyenne)

LIMITES

- La dynamique nécessite un suivi important de la part du personnel communal
- Une réelle représentativité de l'ensemble de la population est difficile à atteindre
- Les avis rendus sont non contraignants
- Rôle du président ou de l'animateur prépondérant pour la dynamique globale de la commission



Retour d'expérience: les CCATM et CLDR de Hannut

Cadre

La Commission consultative d'aménagement du territoire et de mobilité (CCATM) de Hannut s'est mise en place en 1995 à l'occasion du 1^{er} schéma de structure de la Ville et du règlement communal d'urbanisme.

En 2011, une nouvelle opération de développement rural (ODR) est initiée par la Ville en collaboration avec la Fondation rurale de Wallonie (FRW). Une commission locale de développement rural (CLDR) est formée en juin 2013.

En pratique

CCATM

La CCATM de Hannut a la particularité d'être composée d'une cinquantaine de membres (effectifs et suppléants) de toutes les tranches d'âge et catégories socio-économiques du territoire (dont des agriculteurs, notaires, architectes, indépendants...).

Avec l'évolution de la législation (dossier soumis à avis, délais à respecter), la CCATM n'analyse plus que certains gros dossiers (dérogation au plan de secteur, permis d'urbanisation et de création de voirie, immeuble à appartements, permis unique pour des exploitations éoliennes) et se réunit moins souvent qu'avant (6 réunions par an contre jusqu'à 12 précédemment). 90 % des avis remis sont suivis par le Collège. Afin d'intégrer de nouvelles données aux avis remis, les membres sont régulièrement formés (législations ou nouveau schéma de développement commercial par ex.).

Au-delà de la remise d'avis sur dossier, la CCATM a aussi la possibilité d'émettre des propositions, voire de développer des outils d'aide à la décision. À titre d'exemple, un sous-groupe de la CCATM s'est formé suite aux demandes régulières de permis unique pour l'implantation d'éoliennes. Après 5 réunions d'analyse et de réflexion sur la thématique, une motion a été proposée par la CCATM et ensuite adoptée par le Collège et le conseil communal. Elle sert désormais de référence lors des remises d'avis.

CLDR

Constituée pour toute la durée de l'ODR, la CLDR de Hannut est composée de 50 membres (38 citoyens volontaires et 12 élus), représentant tous les villages et toutes les catégories de la population. Durant près de 5 ans, la CLDR s'est réunie près de 60 fois, sous des formes variées (14 réunions plénières, 15 groupes de travail, des conférences et des visites de terrain) pour établir, avec l'accompagnement de

UNE OPÉRATION DE DÉVELOPPEMENT RURAL (RE) DÉMARRE À HANNUT !
LA PAROLE AUX HABITANTS

Participez à l'une des réunions d'information et de consultation organisées dans tous les villages !

De janvier à avril 2012 • 18 villages ... 18 réunions

27 mars	Abolens	21 mars	Lens-Saint-Remy
25 janvier	Avernas-le-Bauduin	8 février	Merdorp
28 février	Avin	16 février	Moxhe
7 février	Bertrée	19 avril	Petit-Hallet
29 mars	Blehen	1er mars	Poucet
31 janvier	Cras-Avernas	13 mars	Thisnes
17 janvier	Crehen	25 avril	Trognée
2 février	Grand-Hallet	15 mars	Villers-le-Peuplier
17 avril	Hannut	19 janvier	Wansin

TOUTES CES RÉUNIONS DÉBUTERONT À 20h (accueil à partir de 19h45)
Si vous n'êtes pas disponible le soir de la réunion dans votre village, vous pouvez bien sûr assister à une réunion dans un autre village.

hannut
ODR
FRW

la FRW, le contenu du PCDR (programme communal de développement rural).

La première tâche de la CLDR a été d'approuver le diagnostic participatif résultant des nombreuses consultations effectuées en 2012-2013 par la FRW, dont celle de la CCATM de Hannut. Sur base des 7 thématiques et des 32 enjeux identifiés lors du diagnostic, la CLDR a défini la stratégie de développement rural de Hannut: **25 objectifs ont été fixés** par des groupes de travail thématiques (ouverts à tout Hannutois intéressé) et traduits ensuite en 51 projets, priorités sur les 10 prochaines années en 3 lots. Le processus de rédaction et d'approbation du PCDR par les différentes instances étant relativement long, plusieurs projets ont été mis en œuvre avant la validation du PCDR et ont été classés dans un « lot 0 ».

CONTACT :

- Laurence Meens, CATU et Cheffe des Services Urbanisme et Environnement - Tél. 019 51 93 77 - urbanisme@hannut.be
- Laurent Collin, Agent-relais communal pour la CLDR - Tél. 019 51 93 71 - laurent.collin@hannut.be



Site de l'Opération de Développement Rural de Hannut: <http://hannut-odr.eklablog.com/>



16. Les conseils consultatifs

 Objectif de la démarche : recueillir des informations et des avis, mobiliser, enrichir un projet, aider à la décision	 Cadre juridique éventuel : CDLD
 Niveau de participation : consultation, concertation, coproduction	 Recours aux outils numériques : possible
 Échelle territoriale : commune	 Durée : longue (plusieurs années)
 Public visé : groupe constitué	 Budget : faible

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Le Code de la démocratie locale et de la décentralisation prévoit la possibilité pour la commune d'instituer des « conseils consultatifs » chargés de rendre un avis sur une ou plusieurs questions déterminées.

Les modalités de mise en place de ce type de structure participative sont fort variables d'une commune à l'autre. Il peut s'agir de conseils ou commissions thématiques : conseil consultatif des jeunes ou des aînés, de la personne handicapée, des allochtones ou du commerce... Dans d'autres cas, le critère sera plutôt territorial, avec la mise en place de conseils de quartiers.

Outre les questions soumises directement par les autorités communales, les conseils ont la possibilité d'agir d'initiative. Leur avis n'est toutefois - comme leur nom l'indique - que consultatif. Ils ne disposent pas d'un pouvoir de décision.

Pour quoi faire ?

Les conseils consultatifs sont des structures qui permettent la mise en place d'un dialogue structuré et régulier entre les autorités communales et les représentants de la population. Ce sont des lieux de débat, de confrontation d'idées et d'émergence de projets sur des matières spécifiques.

Qu'ils soient thématiques ou territoriaux, les projets portés par les conseils consultatifs peuvent également contribuer à l'animation, au renforcement de la cohésion sociale et à l'amélioration du cadre de vie dans la commune.

Prérequis

Pour la mise en place de conseils consultatifs, la commune doit se donner les moyens d'animer et d'entretenir la dynamique. Un président (élu ou membre) et/ou du personnel communal doit être désigné (et éventuellement formé) pour assurer l'animation et le suivi administratif et logistique des réunions. C'est cette personne qui assurera le relais entre les autorités communales et les travaux du conseil.

Comment ?

Il appartient au conseil communal de fixer la composition des conseils en fonction de leurs missions et de déterminer les cas dans lesquels leur consultation est obligatoire. La présence d'élus au sein des conseils consultatifs n'est pas obligatoire.

Un budget spécifique peut également être dédié au soutien des initiatives et projets issus des conseils consultatifs.

Éléments de méthode

Avant

• Mise en place du conseil consultatif :

- décision du conseil communal et précision de la composition et des missions du conseil consultatif ;
- appel à candidatures (communication large ou ciblée) ;
- sélection des membres ;
- adoption d'un règlement d'ordre intérieur ou d'une charte du conseil :
 - compétences et missions du conseil et de ses membres ;
 - modalités de fonctionnement.

• Préparation des réunions :

- ordres du jour et convocations ;
- préparation des sujets/dossiers/supports.

Pendant

• Animation des réunions :

- suivi des réunions précédentes ;
- ordre du jour, objectifs et cadre de la réunion ;
- méthodologie de travail/animation des débats ;
- conclusions des débats.

• Possibilité de créer des sections ou groupes de travail spécifiques.



Après

- **Rédaction et diffusion des comptes rendus** des réunions, suivi.
- **Communication régulière et valorisation** des résultats/avis/réflexions/projets et initiatives des conseils consultatifs.

Pour aller plus loin

Références légales : CDLD, art. L1122-35

Les conseils de quartier peuvent être associés à la dynamique de budget participatif, au travers de la mise à disposition d'enveloppes de quartier, à affecter aux projets qu'ils jugent utiles et prioritaires.

Points d'attention

- Le champ des compétences du conseil consultatif (compétence d'avis et non pouvoir de décision) doit être clair et compris de tous pour ne pas provoquer de frustrations inutiles.
- L'attention portée par les élus aux avis émis par les conseils consultatifs et le suivi qui leur en est donné influencent le fonctionnement et la motivation des membres.
- Il faut être attentif à l'entretien de la mobilisation des membres, en alimentant les ordres de jour, en assurant le suivi des travaux et en les valorisant correctement. La dynamique des conseils est fort dépendante de la qualité de leur animation. Le climat de confiance et la convivialité des réunions sont également des facteurs déterminants.

AVANTAGES

- Dialogue structuré et régulier sur des matières et/ou territoires prédéfinis
- Outil de dynamisation communale et de renforcement de la cohésion sociale
- Organe d'apprentissage de la démocratie
- Vecteur pour l'émergence de projets concrets et visibles

LIMITES

- Les avis ou propositions émis dans le cadre des conseils ne sont pas contraignants
- La composition des conseils n'est pas nécessairement représentative de la population
- Il est difficile d'entretenir l'implication dans la durée
- Nécessité d'un soutien/suivi communal important

Retour d'expérience: les conseils de participation de la Ville de Charleroi

Cadre

Dans le cadre du plan Vauban, visant à redynamiser certains quartiers de Charleroi, le collège communal a approuvé en 2013 la mise en place d'un dispositif de participation citoyenne inédit sous cette forme en Belgique: les conseils de participation (CP).

L'expérience et les apports du dispositif ayant été jugés concluants suite à la mise en place des deux premiers CP, le conseil communal a décidé de l'élargir, pour créer un conseil de participation propre à chacun des cinq districts couvrant le territoire de la Ville.

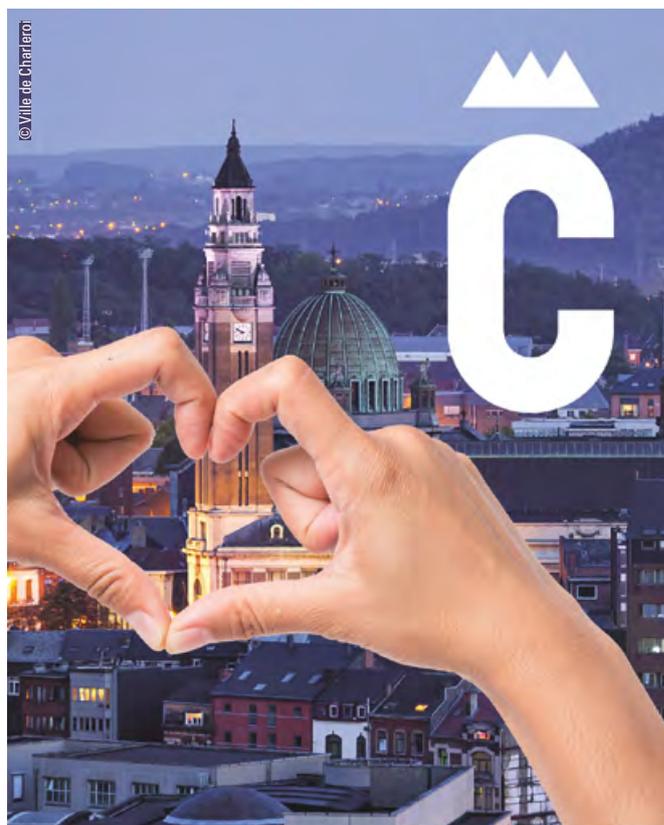
En pratique

Les conseils de participation visent à favoriser la participation des habitants à la vie locale, en les associant aux projets de la commune, en leur permettant de faire des propositions et d'élaborer des projets d'intérêt collectif, en partenariat avec l'administration et les mandataires politiques.

Ils sont ouverts à tout citoyen volontaire de 16 ans et plus, résidant, travaillant ou étudiant à Charleroi et souhaitant contribuer à l'élaboration de projets favorisant le « mieux vivre ensemble » ou devenir vecteur de cohésion sociale dans sa ville. Afin de favoriser la représentativité des citoyens du district, les candidatures sont répertoriées selon 5 catégories :

- habitants (en distinguant 3 catégories d'âge) ;
- commerçants et professions libérales ;
- secteur de l'enseignement ;
- comités de quartier ;
- associations et centres culturels.

Lorsqu'il y a plus de 50 candidats, une sélection par tirage au sort est effectuée lors d'une séance publique. Les conseillers s'engagent à respecter la charte de fonctionnement des conseils de participation et sont installés pour 6 ans.





Cette charte a été co-construite par l'administration et les conseillers, approuvée par le collège communal et signée par l'ensemble des conseillers.

Les conseils de participation traitent toute question qui se pose aux habitants dans le sens de l'intérêt général et dans le périmètre d'intervention du CP, quelle que soit la thématique. Leurs objectifs sont multiples : réaliser un état des lieux des ressources et besoins prioritaires du district, formuler des propositions et mettre en œuvre les projets votés et approuvés, remettre un avis collectif et concerté sur les projets prévus par la Ville, intervenir dans des dossiers de la Ville en concertation avec les autorités.

Pour articuler le travail et la concertation entre les conseillers, l'administration et les mandataires politiques, plusieurs types de réunions sont organisés : les réunions plénières (min. 6/an) déterminant les thématiques à traiter ; les ateliers thématiques ouverts à tout citoyen de Charleroi ; les commissions soumettant les projets validés en séance plénière à l'échevin de la Participation ; l'annuel conseil communal citoyen rassemblant l'ensemble des cinq CP.



Restitution/suivi

Trois thèmes principaux ressortent des discussions et propositions faites en conseil de participation : la sécurité, la propreté, et le vivre ensemble. Des fêtes interculturelles ou de quartier sont organisées dans plusieurs conseils de participation. Des espaces publics abandonnés sont affectés à des CP afin de les aménager sous forme de jardins partagés ou de lieux de convivialité. À titre d'exemple, suite au constat d'un problème



CE QU'ILS EN PENSENT

"Les Conseils de Participation rassemblent des citoyens très différents. Pourtant, nous avons un dénominateur commun : un engagement citoyen confirmé, une volonté d'être acteur dans sa ville et de s'engager pour améliorer son cadre de vie. Ce qui me plaît beaucoup c'est que nous sommes tous des profanes mais on vient avec une approche très constructive et sans vouloir défendre nos intérêts personnels. Le groupe s'autorégule naturellement, sans « conseil de discipline »"

(Valérie Velghe, CP Sud)

de mobilité à proximité de l'Athénée de Gilly, le conseil de participation Est a transformé un espace public inutilisé en un dépose-minute qui a permis d'améliorer la circulation et la sécurité aux abords de l'établissement scolaire.

Afin de favoriser leur autonomie et de se doter d'un cadre juridique et financier, les cinq CP se sont constitués en asbl en 2017 : l'asbl Conseils de Participation de Charleroi (CPC). Le budget qui leur est octroyé pour mener à bien leurs projets a augmenté, passant à 35 000 euros pour 2018.

En 2019, les différents dispositifs de démocratie participative de la ville seront dotés d'un nouvel outil : l'asbl Charleroi Participation. Une équipe pluridisciplinaire spécialisée notamment dans l'accompagnement de projets participatifs, la communication, la comptabilité ou l'aide juridique, viendra en appui des CP et de l'ensemble des associations de Charleroi.

CONTACT :

Franco Gizzi, Chef de Projet du Plan de Cohésion sociale de la Ville de Charleroi - Tél. 071 28 60 82 - franco.gizzi@charleroi.be



www.charleroi.be/conseils-participation



17. Les espaces communautaires et la gestion partenariale



Objectif de la démarche : impliquer et responsabiliser, dynamiser, déléguer



Cadre juridique éventuel : aucun



Niveau de participation : concertation, cogestion



Recours aux outils numériques : faible



Échelle territoriale : commune, quartier



Durée : longue (plusieurs années)



Public visé : groupe constitué



Budget : faible

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Dans le cadre de politiques de cohésion sociale, de développement rural ou de redynamisation urbaine, des espaces communautaires sont créés par les pouvoirs publics, ayant pour vocation d'offrir des lieux de rencontres, d'activités et de services pour les citoyens et les associations du village ou du quartier. Maison de village, maison de quartier, espace citoyen, maison de la cohésion sociale ou de la citoyenneté... sont autant de lieux plurifonctionnels où se côtoient les habitants.

Leurs usages peuvent être multiples et variables : salle des fêtes, lieu d'activités sportives, culturelles ou sociales, espaces de réunion/de rencontre/de co-working, espace numérique de proximité, bureaux pour les associations, permanences sociales, école de devoirs...

Mais leurs fonctions ne sont pas seulement utilitaires. Ces espaces participent au renforcement du lien social et à l'amélioration de la qualité de vie des habitants. Ils permettent à ceux-ci de se rencontrer autour d'activités

variées, d'y partager leurs idées ou d'initier de nouveaux projets collectifs.

Par la nature des locaux mis à disposition et les activités qui s'y déroulent, ils peuvent aussi être utiles à la diffusion d'informations sur les projets et enjeux communaux et à leur mise en débat. Ces lieux sont spontanément utilisés pour accueillir des rencontres, réunions de conseils de quartier, ateliers citoyens et autres démarches participatives.

En cela, ils constituent des leviers de démocratie participative, en particulier s'ils sont conçus et gérés de manière concertée.

Pour quoi faire ?

Gérer les espaces communautaires de manière partenariale permet non seulement d'alléger les charges des autorités communales concernant la gestion et l'entretien des bâtiments, mais favorise surtout l'engagement et la responsabilisation des usagers. Ceux-ci assument certaines fonctions et sont réellement acteurs du fonctionnement des équipements mis à leur disposition par la commune.





Prérequis

La création d'espaces communautaires doit répondre à une demande émanant des habitants et des associations du quartier ou du village. Les besoins des futurs usagers (associations, services communaux ou paracommunaux, habitants...) doivent être circonscrits et objectivés. Si la demande n'est pas suffisante ou les utilisateurs pas bien identifiés, l'investissement consenti n'atteindra pas ses objectifs, sera sous-utilisé et restera un lieu qui manque de vie.

Comment ?

La gestion partenariale nécessite la mise en place d'un organe spécifique (comité de gestion, conseil de maison de quartier, comité local...) qui sera l'interlocuteur des autorités communales. Les modalités de fonctionnement et la représentativité des usagers au sein de ce comité de gestion sont des paramètres essentiels pour la dynamique participative de l'équipement communautaire.

Éléments de méthode

Avant

- **Constituer un groupe représentatif des usagers** (comité de gestion) :
 - associant des représentants des diverses associations et autres utilisateurs de l'espace communautaire et les autorités communales ;
 - si nécessaire constitué en asbl pour disposer d'un statut juridique.
- **Concevoir ou clarifier de manière concertée :**
 - la vocation de l'équipement et ses limites (à quoi et à qui est-il destiné ?) ;
 - les principes d'utilisation des locaux (règlement d'ordre intérieur) ;
 - les modalités de réservation, critères d'arbitrage et d'attribution ;
 - les tarifs et coûts à prendre en charge selon le type d'utilisation et d'utilisateur ;
 - les devoirs incombant au propriétaire et ceux incombant aux usagers/locataires.
- **Fixer toutes ces règles dans une charte/convention** d'utilisation et de fonctionnement.

Pendant

- **Organiser de manière partenariale les modalités de :**
 - gestion quotidienne : accès aux locaux, commande et gestion des fournitures, entretien, sécurité... ;
 - gestion des réservations : information des usagers, suivi des demandes, calendrier... ;
 - gestion financière ;
 - gestion des litiges ;

Après

- **Évaluer annuellement :**
 - l'usage et l'occupation des locaux : qui a occupé quels locaux et quand ? ;
 - les difficultés récurrentes rencontrées, les problèmes de fond à solutionner ;

- le fonctionnement du partenariat.

- **adapter si nécessaire** les règles de la gestion partenariale et l'équipement des locaux.

Pour aller plus loin

Lorsque l'espace communautaire s'installe dans un bâtiment neuf à construire ou dans un bâtiment à réaffecter et à rénover, le projet peut faire l'objet d'un vrai processus de co-conception en amont (entre la commune, l'architecte et les habitants, associations et forces vives du quartier ou du village). La démarche participative permet notamment :

- d'adapter les locaux, leur équipement et leurs caractéristiques aux besoins des futurs usagers ;
- de renforcer la capacité de mutualisation des locaux et du matériel entre les utilisateurs ;
- de faire prendre conscience des contraintes budgétaires et administratives ;
- de favoriser l'appropriation des locaux par les bénéficiaires et leur responsabilisation.

Le travail de concertation portera donc sur :

- Le « **programme** » :
 - À quels besoins doit-on répondre ? Quelles sont les activités attendues ?
 - De quels types d'espaces/locaux faut-il pouvoir disposer ? Quelles doivent être leurs caractéristiques et les relations entre ceux-ci ?
- La **conception architecturale** :
 - Quelle forme le bâtiment va-t-il prendre ? Quelle va être son intégration dans son environnement ?
 - Quels aménagements et équipements sont-ils à prévoir pour les différents locaux ?
- Les **modalités de fonctionnement** et de gestion futures :
 - Comment les différents usagers du bâtiment vont-ils pouvoir cohabiter ?
 - Comment organiser les responsabilités et la gestion quotidienne avec les différents acteurs ?

Points d'attention

Une attention particulière doit être portée à l'accessibilité des lieux et à leur ouverture à tous. Il faut principalement éviter qu'ils ne soient monopolisés par une ou quelques structures au détriment des autres utilisateurs potentiels et qu'ils ne fonctionnent en vase clos.

Un cadre clair et accepté par tous sur la vocation de l'équipement et ses modalités de gestion évitera les situations conflictuelles entre les différentes parties et entre les différents acteurs bénéficiaires.

La constitution du comité de gestion en asbl facilite les relations et le suivi pour les autorités communales : responsabilité juridique et financière, parution des statuts au Moniteur, comptes et budget annuel...

Bibliographie

Les Cahiers de la Fondation rurale de Wallonie N° 5 : « *La maison de village – Pour créer des liens et de la cohésion entre les habitants de nos campagnes* », 2004.



AVANTAGES

- Responsabilise les habitants, qui deviennent acteurs et non plus simples bénéficiaires des services rendus
- Favorise les initiatives locales et anime les quartiers ou les villages
- Participe au renforcement de l'identité locale et à la cohésion sociale
- Allège les charges de gestion et d'entretien pour la commune

LIMITES

- Tous les partenaires doivent « jouer le jeu » et s'engager dans la gestion selon les modalités concertées
- Il apparaît parfois des conflits ou litiges entre les partenaires concernant l'utilisation des locaux, du matériel ou les responsabilités qui leur incombent

Retour d'expérience: mise à disposition de maisons de village et de quartier à Bastogne

Cadre

Pour soutenir les associations locales qui dynamisent sa ville et ses villages, l'Administration communale de Bastogne met à disposition des comités de village ou de quartier, des salles et maisons communales, et ce gratuitement. Ces comités en assurent la gestion quotidienne et la mise à disposition des lieux pour les besoins communautaires : festivités, activités des associations, activités scolaires...

En pratique

Moyennant la signature d'une convention de mise à disposition, le comité obtient la jouissance de la salle communale. Il a le droit de l'utiliser pour ses activités et de percevoir les rentrées financières liées à sa location, en échange de sa gestion en bon père de famille et de son bon entretien des lieux.

Plusieurs services au sein de l'administration communale sont impliqués dans les relations avec les comités : le service juridique s'occupe du suivi des conventions et des documents à fournir (règlement d'ordre intérieur de la salle, comptes annuels, statuts); le service « occupation du domaine public » gère les demandes d'occupation de la salle par la commune et le service technique communal assure les réparations. De plus, les maisons de village cogérées figurent dans un annuaire des salles à louer sur le site internet de la commune.

Pour clarifier davantage les droits et devoirs de chacune des parties et éviter certaines situations conflictuelles, la convention de mise à disposition des salles de village/de quartier précise par exemple :

- la répartition des frais et charges d'entretien entre le comité et la commune ;
- les obligations du comité en termes de mise à disposition de la salle, notamment :
 - gratuité accordée aux autres associations du village/du quartier pour l'organisation d'événements à caractère social, culturel, sportif ou éducatif, limitée à une fois par an par association ;
 - mise à disposition de la salle pour des manifestations d'ordre communal, à raison de trois occupations par an ;
 - conditions d'occupation de la salle par l'école du village pendant les heures de cours pour diverses activités (réfectoire, salle de gym...) : montant forfaitaire, communication des occupations, nettoyage par l'école et par le comité ;
- les obligations du comité en termes de gestion financière et administrative : comptes, budget, règlement d'ordre intérieur, assemblée générale ;
- les modalités de gestion des conflits entre le comité et d'autres associations (c'est le collège communal qui tranche).

CE QU'ILS EN PENSENT

“Nous sommes très contents de l'aide apportée par la Commune. Avant, c'était une autre salle, beaucoup plus petite. Lorsque nous avons demandé un projet d'agrandissement, la Ville a accepté et a fait l'investissement. Les loyers constituent de belles rentrées qui nous permettent de financer les activités et festivités qui font vivre notre village. De plus, si nous avons besoin de matériel, comme des barrières Nadar ou des tonnelles, la Commune nous les met à disposition gratuitement ».

(Jean-François Baland, Club des Jeunes de Marvie)

CONTACT :

Laurence Nicolas, Service juridique, Administration communale de Bastogne - Tél. 061 24 09 63 - laurence.nicolas@bastogne.be



www.bastogne.be/annuaire/



18. Les outils numériques et plateformes participatives

 Objectif de la démarche : recueillir des informations et des avis, mobiliser, enrichir un projet, aider à la décision	 Cadre juridique éventuel : aucun
 Niveau de participation : consultation, concertation, coproduction	 Recours aux outils numériques : exclusif
 Échelle territoriale : commune	 Durée : moyenne ou longue (plusieurs mois à plusieurs années)
 Public visé : ouvert à tous	 Budget : moyen à élevé

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Les technologies numériques d'information et de communication ont bouleversé nos modes traditionnels de communication. Les sites internet communaux, notamment, servent principalement à mettre de l'information à disposition du citoyen, qu'elle concerne l'actualité, les services communaux ou autres éléments utiles à la vie quotidienne. À ce titre, ils sont complémentaires à d'autres dispositifs de communication (journal communal, réunions publiques, réseaux sociaux...).

Certaines communes ont misé sur une politique volontariste de communication, incluant la mise à disposition d'informations très complètes et actualisées, invitant le citoyen à s'intéresser – et éventuellement à participer – aux divers projets en cours : avis d'enquêtes publiques et mise à disposition des documents utiles ; présentation détaillée et illustrée des projets communaux en cours...

Au-delà d'une approche plus conventionnelle et « descendante », les nouvelles technologies offrent de multiples opportunités d'interaction entre la commune et le citoyen et facilitent ainsi l'exercice de la démocratie participative. En permettant une participation à distance et non contrainte par une temporalité spécifique, elles s'adaptent à des publics actifs, qui n'ont pas toujours les moyens de s'investir dans du présentiel et/ou sur du long terme. Elles s'intègrent également dans les canaux de communication usuels des plus jeunes.

Pour quoi faire ?

Les outils numériques peuvent être utilisés pour :

- **consulter** la population : via des sondages, des votes ou des réactions sur des questions, scénarios ou propositions concrètes ;
- **récolter des idées** ou des propositions de projets/améliorations ;
- soutenir et organiser une démarche de **budget participatif** ;
- faire remonter des **signalements de problématiques** ponctuelles de terrain (voirie, propreté, sécurité, mobilité...) et aider à leur suivi au sein des services concernés ;

- faire de la **cartographie participative** : géolocaliser des idées, des projets sur une carte, mais aussi des infos utiles à mutualiser et diffuser ;
- rénérer un espace de dialogue, **organiser des débats** thématiques et constructifs en ligne.

Prérequis

Comme pour toute démarche participative, l'usage des outils numériques ne sera efficace que si l'on calibre les moyens humains et financiers aux objectifs que l'on se fixe.

Outre les aspects techniques des outils (qu'il sera nécessaire de maîtriser), il faut s'assurer de la qualité du suivi et du traitement des informations récoltées, questionnements, propositions ou réactions des citoyens.

Comment ?

Les fonctionnalités et possibilités offertes par les outils numériques sont multiples et évoluent sans cesse. Avant de les mettre concrètement en œuvre, il convient de spécifier les attentes et moyens de la commune et de s'informer sur les outils déjà existants et accessibles.

Éléments de méthode

Avant

- Préciser les **ambitions** et calibrer les **moyens** financiers et humains :
 - tenir compte des compétences internes disponibles ;
 - envisager le recours à un prestataire externe.
- Sélectionner les **outils** les plus appropriés :
 - définir les fonctionnalités attendues, l'ergonomie, la pérennité, l'adaptabilité... ;
 - les concevoir et/ou adapter des outils existants au contexte (charte graphique, spécificités communales...) et aux objectifs poursuivis.
- **Former** les agents affectés à la gestion et au suivi de l'outil et/ou s'assurer d'un soutien externe (aspects techniques et modération).



- Organiser la communication et les **procédures internes**, entre les services et vers les élus pour permettre d'apporter des réponses adaptées aux contributions des citoyens.
- **Communiquer** largement sur les outils, leurs finalités et fonctionnement et les **rendre accessibles** au plus grand nombre.

Pendant

- Assurer le **suivi quotidien** et l'animation de la communauté :
 - modérer les apports et interpellations (veiller au respect des « règles de participation » et de la déontologie) ;
 - réagir et apporter des réponses rapides aux questions et propositions ;
 - faire circuler l'information entre les services ;
 - évaluer la faisabilité des projets ou idées émises ;
 - initier certains débats ou questionnements.

Après

- **Traiter et analyser** les données issues des sondages et autres consultations.
- Communiquer sur les résultats.
- **Communiquer** sur le suivi et la mise en œuvre des projets issus des propositions citoyennes.
- **Adapter** progressivement les outils aux nouveaux besoins ou difficultés rencontrées.

Pour aller plus loin

Plusieurs sociétés spécialisées dans les « Civic Tech » ont développé des plateformes numériques visant à faciliter la démocratie participative et les proposent au service des communes. Sans viser l'exhaustivité, on citera par exemple : Fluicity, CitizenLab, Betterstreet, Createlli, ConsultVox, Civocracy...

Des organismes publics ont par ailleurs mis en place leur propre plateforme collaborative, telle que www.G1idee.be à l'initiative du Bureau Économique de la Province de Namur.

Parmi les fonctionnalités de ces outils, on relèvera :

- pour les appels à idées : organisation des idées par thématique, vote par les participants pour soutenir les idées émises, apports et débat sur ces idées, suivi de l'analyse de faisabilité, calendrier et phasage...



© Fluicity

- pour les outils de signalement : formulaire ergonomique permettant de décrire le problème signalé, de le localiser et le photographier, outil de suivi de l'évolution des signalements et d'organisation interne des services pour y répondre (module de suivi, centralisation et planification).

Points d'attention

- De nos jours, la connexion passe majoritairement par les appareils mobiles (smartphones principalement et tablettes). Dès lors, une version « application mobile » de l'outil peut être intéressante.
- Les moyens de participation en ligne doivent être complémentaires aux moyens traditionnels (réunions publiques, communication « papier » et autres). Pour limiter les effets de la fracture numérique et permettre à un maximum de personnes de s'exprimer, les espaces publics numériques et les bibliothèques peuvent être mobilisés pour accompagner les personnes moins connectées.
- Les objectifs de la participation, le type de contribution attendue (idées, avis, commentaire, vote...), les règles de recevabilité de celle-ci et l'usage qui en sera fait par les autorités communales doivent être explicités clairement.
- Les réponses et le suivi des contributions sont essentiels pour la crédibilité de l'outil. Ce type de communication exige beaucoup de réactivité. Si les citoyens qui contribuent n'ont aucun retour de ce qui est fait à partir de leur interpellation ou de leur proposition, ils se découragent et ne participeront plus. Comme pour toute démarche participative, il convient d'être très attentif à la valorisation des résultats.

AVANTAGES

- Nouvelles possibilités de communication entre le citoyen et la commune, complémentaires aux autres modalités de participation
- Élargit et diversifie le public, en s'adaptant aux contraintes géographiques et physiques de la vie active
- Outil d'apprentissage démocratique : les débats entre citoyens permettent une prise de conscience des intérêts collectifs et une autorégulation des propositions
- Les fonctionnalités des outils numériques permettent d'organiser et de traiter rapidement une grande quantité d'informations

LIMITES

- Accessible uniquement aux citoyens connectés
- Nécessite d'être ergonomique et intuitif pour être facilement approprié par les citoyens
- Ne se substitue pas aux moyens de participation traditionnels
- Nécessite des compétences techniques (en interne ou à sous-traiter) et communicationnelles
- Certains outils pré-existants peuvent manquer de souplesse et d'adaptabilité par rapport aux attentes communales



Retour d'expérience : à Aubange, une plateforme web et une application mobile pour mieux interagir avec les citoyens

Cadre

Après avoir lancé un blog et une page Facebook, la Commune d'Aubange a voulu renforcer davantage encore ses échanges avec les citoyens. Elle a donc cherché une plateforme numérique polyvalente lui permettant de co-construire avec eux les politiques publiques locales. En mars 2017, la Commune a décidé d'adhérer à un outil assez inédit alors en Belgique : Flucity, une plateforme web couplée d'une application mobile fournie gratuitement aux citoyens par la commune.

En pratique

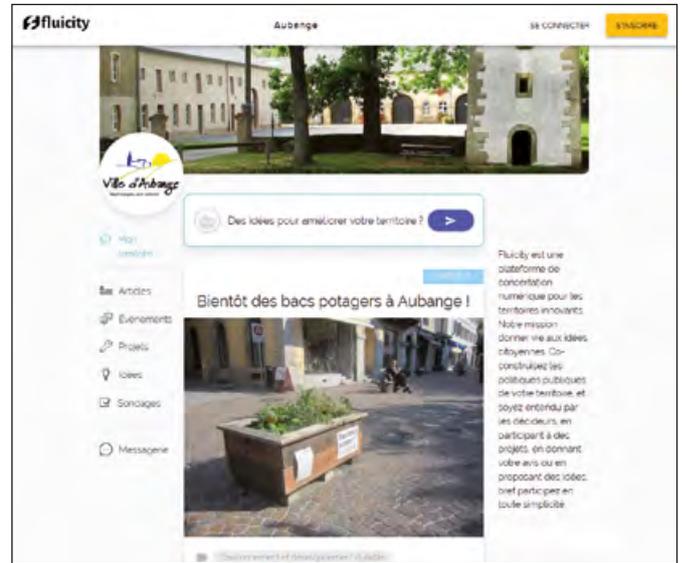
La plateforme se présente comme un fil d'actualité enrichi d'articles et d'événements par les acteurs communaux (bibliothèque, centre culturel, services communaux...), mais aussi par les associations, groupements et clubs sportifs locaux. Une fois inscrit et connecté à la plateforme, le citoyen se voit proposer plusieurs fonctionnalités :

- émettre un avis sur des projets communaux en cours de finalisation (ex. : emplacements pour des boîtes à livres) ;
- proposer ses idées, quel qu'en soit le thème, et les soumettre aux votes et à l'avis des autres citoyens en toute transparence ;
- communiquer avec les élus et l'administration, via des messages géolocalisés permettant, notamment, de signaler facilement des travaux à effectuer ou des infractions.

Au sein de l'administration communale, une personne est dédiée à l'animation et au suivi de la plateforme, à la transmission des signalements aux services compétents ainsi qu'à la compilation des idées et demandes à relayer au Collège. Tous les deux mois, l'ensemble des idées et messages en cours de suivi sont passés en revue par le Collège et examinés en vue d'une concrétisation éventuelle. Les citoyens qui se sont exprimés sur les idées retenues sont invités à rejoindre des élus et techniciens communaux dans des commissions. C'est le cas notamment pour la nouvelle plaine de jeux ou encore le schéma cyclable.

Restitution/suivi

Un an après son lancement, la plateforme compte 824 utilisateurs, essentiellement de 35 à 45 ans, dont 39 % sont actifs régulièrement. Le taux espéré de 10 % d'adhésion de la population n'est pas encore tout à fait atteint. Les interactions sont néanmoins nombreuses et de qualité : 209 idées ont été proposées (plaine de jeu, skate parc, fitness extérieur, casse-vitesse, passage piéton, zone 30...) pour lesquelles 2797 votes ont été posés. Certaines idées sont innovantes (ex. : le placement d'un panneau sensibilisant aux morsures de tiques à l'entrée d'un bois). Sur les 88 signalements reçus, 67 sont traités et 16 sont en cours de résolution. La Commune reste très satisfaite par l'outil et le niveau de participation citoyenne. Elle a donc renouvelé son abonnement pour une année supplémentaire, jusque février 2019.



© Flucity

CE QU'ILS EN PENSENT

"Cet outil nous permet d'être davantage en phase avec les attentes des citoyens et d'accorder de l'attention à leurs propositions et aux problèmes qu'ils nous signalent et qui, habituellement, pourraient être perçus comme secondaires par une autorité communale débordée par ailleurs. Un suivi adéquat est essentiel pour la réussite de cette démarche. Les nombreux échanges avec la population renforcent l'utilité publique de nos actions communales, ce qui valorise davantage le travail de nos agents. La charge de travail supplémentaire est donc compensée par une plus grande satisfaction."

**(Tomaso Antonacci, Directeur général
de la Ville d'Aubange)**

CONTACT :

Hillary Tomaello, Direction générale, Ville d'Aubange
Tél. 063 38 12 52 - tomaelloh@aubange.be



Plateforme web :
www.flui.city/aubange/news



19. L'usage des réseaux sociaux numériques au service de la démocratie participative



Objectif de la démarche : recueillir des informations et des avis, mobiliser, valoriser



Cadre juridique éventuel : aucun



Niveau de participation : information, consultation



Recours aux outils numériques : exclusif



Échelle territoriale : commune



Durée : plusieurs longues années



Public visé : ouvert à tous



Budget : faible

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Les médias sociaux (ou web 2.0) se définissent comme un groupe d'applications en ligne permettant la création et l'échange de contenus générés par les utilisateurs eux-mêmes, dans une logique d'intelligence collective et de collaboration. Exemples: les blogs, les wikis et les réseaux sociaux numériques (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn, WhatsApp... pour ne citer que les principaux). Ces derniers sont devenus aujourd'hui des canaux de communication incontournables pour la majorité de la population¹. Et si les citoyens sont sur Facebook, alors, la commune doit y être aussi !

Pour quoi faire ?

Les réseaux sociaux permettent a minima d'informer la population (activités et services offerts, événements organisés...) en temps réel ou presque. Les réseaux sociaux peuvent aussi aider à rencontrer des enjeux communicationnels, en lien avec l'image de marque de la commune. Il s'agira, dans ce cas, de les utiliser pour créer le buzz/susciter le clic en vue d'augmenter, par exemple, le trafic vers le site web de la commune ou le nombre d'abonnés aux différentes pages administrées par la commune.

Enfin – et c'est ce qui nous intéressera principalement ici – les réseaux sociaux peuvent aussi jouer un rôle significatif dans la communication politique et l'exercice de la démocratie participative, en recréant, de manière virtuelle, une « agora » où se croisent potentiellement des profils d'habitants extrêmement variés (dont certains peu ou pas attachés à la politique) mais (r)attachés au même territoire. Ceux-ci peuvent alors, par ce biais, interagir entre eux, créer des communautés d'intérêt mais aussi entrer en dialogue direct avec la commune en postant et partageant des avis, suggestions et commentaires

sur des actualités, des projets en cours ou à venir... dans un contexte moins formel, plus direct et plus convivial que ne l'autorise le cadre institutionnel traditionnel.

Autre intérêt non négligeable dans ce contexte : les réseaux sociaux permettent de toucher, plus vite et plus efficacement, des tranches d'âge inférieures (jeunes et jeunes adultes), moins enclines à s'investir dans des processus participatifs « physiques » (réunions) mais très réactifs en ligne.

Prérequis

Utiliser efficacement les réseaux sociaux en commune s'appuie nécessairement sur une stratégie partagée et cohérente, dont la pierre angulaire est le *community manager*. Le *community manager* est celui qui gère la communication de la commune sur les réseaux. C'est lui qui organise la communauté, en alimentant et commentant des contenus, en surveillant au quotidien ce que la toile pense et dit de sa commune. Cette mission ne s'improvise pas. Elle requiert des compétences professionnelles adaptées et reconnues et un temps de travail dédié.

Comment ?

Les réseaux sociaux constituent un outil encore parfois difficile à manipuler pour les communes. Actuellement, celles-ci ont surtout recours aux réseaux sociaux pour y relayer des informations-services, dans une logique « descendante ». Ceci revient à considérer les réseaux sociaux comme un simple canal de communication supplémentaire (en plus du site web, du bulletin communal et des valses d'affichage dans les locaux de l'administration) et reste somme toute une démarche plutôt conventionnelle.

Par contre, les réseaux sociaux sont encore très peu utilisés pour ce qu'ils sont : des outils puissants et attractifs, capables de susciter de vraies interactions, de solliciter avis, propositions et mobilisation de la part de citoyens mis en position d'agir ou d'influencer une décision. Exposer sa

¹ 85 % des internautes belges disent être membres d'au moins une plateforme de réseaux sociaux dont 60 % le sont activement (source : étude Futurocité – 2017).



ville aux feux du web n'est jamais sans risque et nécessite attention et méthode. Mais toutes les villes qui s'y sont réellement investies en ont tiré des bénéfices, à la fois en termes d'image, de notoriété mais aussi de développement d'une culture locale de l'e-participation.

Quelques principes de base sont rappelés ci-après, pour aider à développer ces nouvelles pratiques.

Éléments de méthode

Quel ton, quel mode employer ?

L'activité sur les réseaux sociaux (et particulièrement sur Facebook) nécessite une écriture spontanée et vivante, basée sur l'échange. Pour capter l'attention du citoyen et espérer son feed-back, il faut le surprendre, l'émouvoir, l'interpeller voire le provoquer. Le style recherché s'approche davantage de l'accroche publicitaire que du communiqué officiel. Sur Twitter, de plus, le nombre de caractères composant le post est limité. Il s'agit donc d'être efficace en un minimum de mots. Des formations en matière d'écriture pour les réseaux sociaux existent et peuvent se révéler un investissement utile.

Au-delà des mots, le recours à l'image (photos, vidéos) est également un élément-clé pour faire passer des messages et générer des réactions, surtout auprès des publics jeunes.

Quelle gestion des interactions ?

Autoriser les commentaires ou non, répondre en message privé ou en public... selon les cas, les postures varient. Répondre en message privé permet parfois d'éviter la surenchère sur la page de la commune (en cas de commentaire « négatif » ou injurieux, par ex.), mais peut aussi laisser l'impression de confisquer le débat et donc de « ne pas jouer le jeu ». Ne pas répondre est toujours une erreur. A minima, une réponse automatique peut être envoyée, qui indique la prise en compte du message posté. De la même manière, administrer un compte sur un réseau social sans rendre accessible la fonctionnalité « commentaire/réaction » n'a pas de sens en soi, si l'on recherche la participation active des citoyens.

Il est important de ne pas sous-estimer le travail de veille nécessaire pour repérer et modérer ces interactions, au risque de perdre le contrôle et de générer des effets pervers.

Quelle complémentarité avec les processus participatifs « physiques » ?

Les réseaux sociaux ne se substituent pas aux processus participatifs organisés en présentiel (réunion d'information, atelier de coproduction...). Ils offrent, au contraire, des possibilités d'en renforcer l'impact. Ainsi, avant la tenue d'une réunion, la fonctionnalité « événement » d'un compte Facebook peut faciliter une dissémination large de l'annonce de la rencontre et de ses modalités pratiques. Elle peut aussi aider à anticiper le nombre de participants effectifs (grâce au bouton qui permet de marquer un intérêt ou de confirmer sa présence), ce qui peut avoir un impact positif sur l'organisation (techniques d'animation et logistique). Après la réunion, le débat peut se prolonger à distance sur les réseaux sociaux.

Cela permet de renforcer les relations déjà nouées et/ou d'élargir le cercle des personnes impliquées, à travers l'ouverture des échanges aux absents.

Pour aller plus loin

De nombreuses formations d'ampleur variée (en fonction des besoins) existent, en matière de gestion des réseaux sociaux. Elles peuvent être très utiles pour passer de la théorie à la pratique.

CE QU'ILS EN PENSENT

“Nous voulons donner l'image d'une commune 2.0, en phase avec la vie actuelle et les outils utilisés par les citoyens. Notre objectif est de communiquer un maximum sur la vie de la ville, que les Wavriens sachent ce qui s'y passe et qu'ils se sentent impliqués dans nos projets. Nous analysons et discutons toutes les idées ou questions reçues sans exception et certaines mènent à des réalisations concrètes. Pour les citoyens, ce n'est pas de la poudre aux yeux !”

(Sophie Chavée, Chargée de communication)

Points d'attention

Les réseaux sociaux démultiplient les possibilités de communication mais créent aussi des « bulles de filtre » et des chambres d'écho qui peuvent générer une vision distordue de la réalité. Il convient de gérer ces phénomènes, autant que possible.

L'audience sur les médias sociaux dépend fortement de l'activité sur ces médias. Il est donc essentiel de poster des messages pertinents et marquants, de manière régulière, afin d'éveiller l'intérêt des internautes et de les fidéliser.

Il est nécessaire de prendre le temps de lire, d'analyser chaque suggestion/commentaire reçu et d'assurer le suivi utile, en fonction des cas de figure. La confiance des contributeurs est à ce prix.

Facebook, Twitter, Instagram... sont des outils privilégiés pour toucher les publics jeunes. Attention toutefois à prendre en considération le fait que certains jeunes se sentent « harcelés » quand des personnalités ou des institutions publiques cherchent à adhérer à leurs réseaux sociaux.

Bibliographie

« Utilisation des médias sociaux par les villes et communes wallonnes en 2017 » étude réalisée par Futurocité.

« Facebook : guide pratique à l'usage des villes, des communes et des CPAS » - François Meuleman (2013) - Édipro, Belgique.



AVANTAGES

- Contribue à une image de marque moderne et dynamique de la commune
- Est complémentaire des formes plus conventionnelles de communication et de participation
- Ne nécessite pas d'investissement lourd (l'ouverture d'un compte sur un réseau social est généralement gratuite)
- Permet de toucher un maximum de personnes en un minimum de temps
- Contribue à la création d'une identité de territoire et renforce le sentiment d'appartenance
- Nouvelle forme de capacitation citoyenne
- Permet d'atteindre des publics peu intéressés par la chose publique
- Permet de toucher le public jeune

LIMITES

- S'inscrit nécessairement dans une politique de communication proactive et audacieuse
- Nécessite une acculturation des élus et du personnel communal à ces nouveaux codes de communication
- Nécessite compétence et temps disponible
- L'expression citoyenne sur les réseaux sociaux échappe au contrôle
- Elle expose les élus et le personnel communal à la critique directe et « sans filtre », dont les impacts se démultiplient très rapidement, compte tenu du caractère viral de l'outil
- Uniquement accessible aux citoyens « connectés » et actifs sur les réseaux sociaux

Retour d'expérience: les nombreux outils numériques de la Ville de Wavre

Cadre

Depuis la création en 2013 d'une cellule communication par le bourgmestre, la communication est devenue une réelle priorité pour la Ville de Wavre. En parallèle, la volonté de développer la participation citoyenne s'est affirmée, notamment à travers la conduite d'ateliers urbains en 2016.

En pratique

Dès 2012, une page Facebook officielle de la Ville a été créée. Elle constitue désormais le principal canal de communication vers les Wavriens. En plus d'être fréquemment utilisée pour la communication d'informations pratiques diverses ou la promotion d'événements organisés par la commune ou des

partenaires, elle constitue un outil privilégié pour recevoir les questions des citoyens et y répondre. C'est aussi un moyen de diffuser plus largement les appels à projets citoyens, notamment celui lancé au printemps 2018 pour les budgets participatifs. Enfin, les sondages et suggestions d'améliorations discutés par les citoyens sur la plateforme collaborative Flucity, lancée en novembre 2017, y sont également relayés.

D'autres réseaux sociaux sont exploités par la Ville. La page Instagram, lancée en 2014, a été relancée au printemps 2017 pour mettre en valeur les beautés wavriennes. Un compte Twitter est utilisé pour les communications plus institutionnelles tandis que les offres d'emploi sont diffusées sur LinkedIn.

Pour suivre et alimenter les nombreux réseaux sociaux et outils numériques utilisés par la Ville, 2,5 équivalents temps plein y sont affectés.

Restitution/suivi

En utilisant régulièrement ces canaux, la Ville a su créer une identité wavrienne et une communauté fidèle s'est constituée autour de ceux-ci: près de 5700 personnes aiment la page Facebook dont l'avis est noté à 4.1/5. Les résultats des sondages lancés sur Flucity et relayés sur Facebook influencent concrètement la politique de la Ville (ex.: il est désormais possible de se marier civilement le samedi après-midi suite aux nombreuses demandes enregistrées, un projet de vignoble décrié par les habitants a été abandonné...).



CONTACT :

Caprine Girboux, Directrice communication -
Tél. 010 23 04 29 - caprine.girboux@wavre.be



www.facebook.com/Ville.de.Wavre/wavreinprogress.be/





20. Les appels à projets et budgets participatifs

 Objectif de la démarche : favoriser la compréhension et la mobilisation, impliquer et responsabiliser, dynamiser	 Cadre juridique éventuel : CDLD
 Niveau de participation : consultation, concertation, coproduction	 Recours aux outils numériques : recommandé
 Échelle territoriale : commune, quartier	 Durée : moyenne ou longue (plusieurs mois)
 Public visé : riverains ou usagers	 Budget : moyen à élevé

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Le principe des appels à projets – et en particulier du budget participatif – est de réserver une part plus ou moins importante du budget communal aux propositions et priorités émises par les citoyens, individuellement ou constitués en comités de quartier ou associations de fait.

Les modalités de mise en œuvre d'un budget participatif varient selon les moyens humains et budgétaires que l'on y associe et les objectifs poursuivis : du soutien aux initiatives citoyennes à l'association des citoyens aux décisions d'investissement portées par la commune.

Pour quoi faire ?

Une démarche d'appel à projets ou de budget participatif communal peut répondre à plusieurs ambitions :

- soutenir et encourager les initiatives citoyennes et renforcer la cohésion sociale ;
- faire remonter les idées, les besoins et les priorités des habitants ;
- amener les citoyens à débattre et à construire une vision collective des projets à favoriser ;
- renforcer la proximité et le dialogue entre les politiques et les citoyens ;
- au final, aboutir à des projets concrets qui améliorent le cadre et la qualité de vie dans les quartiers.

Prérequis

Avant toute chose, il est important pour la commune de préciser ses objectifs et les ambitions qu'elle se donne, ainsi que les moyens humains et financiers dont elle dispose. Ces éléments sont essentiels à clarifier pour adapter la démarche et sa méthodologie au contexte spécifique dans lequel elle s'inscrit.

Comment ?

Les appels à projets et budgets participatifs se décomposent en plusieurs en phases successives :

- lancement de l'appel à projets ;
- traitement des projets/idées reçus ;
- information/communication sur les projets recevables ;
- sélection des projets retenus ;
- mise en œuvre des projets.

Les modalités de chacune des phases peuvent être adaptées selon les ambitions participatives et les moyens disponibles. Les éléments de méthode décrits ci-dessous donnent un aperçu des possibilités.

Éléments de méthode

Avant

- **Clarifier les objectifs et les ambitions et définir une enveloppe budgétaire dédiée.**
- **Définir le cadre :** les règles, critères, public visé, modalités de sélection, processus, calendrier :
 - Quels types de projets vise-t-on ? Soutien financier à des projets citoyens ou propositions de projets d'investissement communaux.
 - À quels critères doivent répondre les projets proposés ? Investissements matériels ou immatériels, animation, aménagements, thématiques spécifiques, localisation, intérêt public...
 - Qui peut proposer un projet ? Tous les citoyens, des associations de fait, des comités de quartier, des asbl...
 - Comment introduire un projet ? Dépôt d'un dossier de candidature, formulaire en ligne, plateforme internet dédiée, modalités de co-construction d'idées/projets...



- Comment communiquer sur les projets recevables ? Communication large ou à destination d'un comité de sélection...
- Qui participe à la sélection des projets ? Participation directe ou représentation citoyenne ?

• Communiquer et mobiliser

- Communication large ou ciblée sur des publics spécifiques, canaux de communication diversifiés (médias, affichages, internet, réseaux sociaux, réunions, courriers, mailings...).
- Supports permettant une information claire sur le cadre et les modalités de participation (flyer, invitations, règlement, formulaires, plateforme internet dédiée...).

Pendant

• Lancer l'appel à projets

- Communication et mise à disposition des supports de participation.
- Éventuellement, mise en œuvre de moyens de co-construction de projets : réunions d'échanges et de co-construction d'idées, bourse aux idées, outils internet interactifs...

• Traiter les projets reçus

- Vérifier la recevabilité des projets par rapport aux critères prédéfinis et informer les porteurs de projets.
- Évaluer la faisabilité technique et le coût pour les projets relevant des services communaux.

• Organiser la sélection des projets

- Communiquer sur les projets recevables : mise en ligne des projets proposés, présentation lors de réunions dans les quartiers/villages, constitution d'un dossier à l'attention du comité de sélection...
- Organiser la participation lors de la sélection : réunions ouvertes à tous, votes en ligne, représentation citoyenne à un comité de sélection (sur base de candidatures, d'élections par quartiers/villages, tirage au sort...).

Après

• Mettre les projets en œuvre

- Suivi, financement et/ou accompagnement des porteurs de projets.

- Organisation des services communaux pour la réalisation des projets.

• Communiquer sur les résultats

- Processus, nombre de projets déposés, projets sélectionnés...
- État d'avancement des projets.

Pour aller plus loin

L'utilisation des outils numériques de communication constitue une réelle opportunité de faire participer une large part de la population à la démarche. Des plateformes et sites internet dédiés permettent ainsi de soutenir les différentes phases : soumettre un projet, visualiser l'ensemble des projets proposés, voter pour les projets, suivre l'état d'avancement de la mise en œuvre des projets retenus... Pour plus d'infos, voir la fiche sur les outils numériques au service de la participation.

Points d'attention

- L'ampleur et la variété des moyens/canaux de communication sollicités, de même que les dispositifs de participation retenus (réunions, numérique...) influenceront la quantité et la diversité des participants.
- Une association des citoyens au processus de sélection et de priorisation des projets est importante. Toutefois, la décision finale reste la prérogative du collège communal.
- Par ailleurs, une bonne communication sur le processus et ses résultats concrets est aussi essentielle, pour valoriser l'implication des citoyens participants et garantir la transparence de la démarche.

Bibliographie

« *Un budget public réellement participatif, est-ce possible en Belgique ? Concepts et expériences pour y voir clair* », Periferia asbl, 2014.

« *Le budget participatif : un outil de citoyenneté active au service des communes* », European think & do tank « Pour la solidarité », 2014.

AVANTAGES

- Les citoyens sont associés à des choix concernant leur propre quartier/leur commune
- La démarche est ouverte à tous (propositions et délibérations)
- Le tissu associatif/la coopération entre les citoyens est renforcée
- Les résultats sont concrets et désirables : les projets mis en œuvre répondent aux aspirations des citoyens
- La démarche est pédagogique : elle permet une meilleure compréhension des contraintes liées aux projets et celles de la gestion communale

LIMITES

- La participation se limite souvent aux seuls citoyens intéressés (certaines catégories sont très peu représentées)
- Un engagement important des services communaux est nécessaire (animation du processus, traitement des projets déposés, suivi...)
- Pédagogie et vulgarisation doivent accompagner la démarche (conditions de participation, critères de recevabilité des projets, ce qui relève ou non de la gestion communale...)
- Les élus et techniciens doivent accepter de s'ouvrir à l'expertise citoyenne (perte relative de contrôle)



Retour d'expérience: le budget participatif à Verviers

Cadre

Pour les années 2017-2018, les autorités verviétoises ont décidé d'affecter 200 000 € de leur budget extraordinaire à une démarche de budget participatif visant certains villages de l'entité.

En pratique

Un appel à projets a été lancé en mars 2017 à tout citoyen, collectif de citoyens ou association locale. Outre l'intérêt public, la cohérence et la compatibilité avec les réalisations en cours à Verviers, les projets devaient évidemment relever des compétences communales. Toutes les conditions de dépôt et de sélection des projets ont été précisées au travers d'une « Charte du budget participatif ». L'enveloppe budgétaire disponible a été répartie entre les villages visés par l'appel à projets, au prorata de leur population, en plus d'un forfait de base.

Parallèlement, un comité de sélection a été constitué sur base d'un appel à candidatures pour la représentation citoyenne. Mis en place pour 3 ans, ce comité est composé de membres du conseil communal et de citoyens désignés parmi les candidats. Il travaillera à la sélection des projets, leur priorisation et leur suivi.

Restitution/suivi

L'appel à projets a été clôturé en octobre 2017. Hormis les dossiers jugés irrecevables selon la charte, tous les projets déposés ont été retenus et soumis à une étude de faisabilité. En mars 2018, le comité de sélection a établi un ordre de priorité pour la mise en œuvre des 12 projets retenus. Les premiers projets devraient être concrétisés pour fin 2018. Au vu du succès rencontré, un deuxième appel à projets visant le centre-ville est prévu avec un nouveau budget de 200 000 €.

CE QU'ILS EN PENSENT

"J'ai proposé ma candidature et j'ai été retenu. J'ai ainsi pu participer à l'élaboration de tous les projets pour le budget participatif. On va ainsi disposer de poubelles, augmenter la signalisation des promenades... Les voitures roulent parfois un peu trop vite dans les villages, on va donc installer des casse-vitesses et des flashes non-répressifs pour augmenter la sécurité des enfants."

(Davy Bordellier, Membre du comité de sélection)

CONTACT :

Suivi du projet: Service de la vie associative, Ville de Verviers - Tél. 087 32 52 63 - info@verviers.be



www.verviers.be/vivre-a-verviers/budget-participatif



21. Les appels à idées



Objectif de la démarche: recueillir des informations et des avis, enrichir un projet, mobiliser



Cadre juridique éventuel: aucun



Niveau de participation: consultation



Recours aux outils numériques: recommandé



Échelle territoriale: commune



Durée: moyen (plusieurs semaines)



Public visé: ouvert à tous



Budget: moyen

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Parfois aussi appelé « concours d'idées », l'appel à idées est un processus participatif qui offre aux citoyens et/ou forces vives (associations, commerçants, scolaires...) d'un territoire donné, l'opportunité de nourrir un projet d'intérêt public (projet de ville, projet de (ré)aménagement urbain, projet à caractère patrimonial ou touristique...):

- en y apportant leur force de proposition et leur créativité ;
- en mettant en évidence, à travers la pluralité de leurs réflexions (qui sont autant de micro-projets potentiels), les thèmes qui leur tiennent à cœur et ainsi exprimer des priorités qui pourront ensuite guider l'action publique.

Pour quoi faire ?

La démarche d'appel à idées est un pari sur la capacité des acteurs locaux à relever ensemble les défis du territoire. Elle permet souvent de dépasser les conceptions figées et la peur du changement. Elle autorise l'émergence de visions prospectives argumentées, directement issues de l'expertise du quotidien portée par les habitants. Certaines peuvent être audacieuses, voire utopiques. Dans tous les cas, elles constituent pour les élus des pistes utiles pour la construction de réponses innovantes, adaptées et répondant aux besoins des citoyens.

Lorsqu'il est assorti d'une possibilité de soutien financier aux suggestions émises par les habitants, l'appel à idées permet aussi d'encourager concrètement des initiatives collectives qui visent à améliorer la vie quotidienne de tous et de mettre en œuvre ce soutien aux acteurs de façon décloisonnée et transversale.

Prérequis

Il s'agit de construire un dispositif propice à l'effusion et au partage d'idées, suscitant l'enthousiasme et l'émergence d'un imaginaire commun autour du sujet support de l'appel à idées.

Pour être à la hauteur de ces ambitions, il s'agit donc de :

- s'appuyer sur une stratégie de communication professionnelle ;
- mettre à la disposition des citoyens des outils de participation facilement appréhendables par eux, voire ludiques.

Ce sont, en effet, la notoriété de l'opération et un accès aisé aux différents canaux leur permettant de déposer une contribution qui sont les meilleurs garants d'un nombre élevé d'idées récoltées.

Comment ?

De nombreuses variantes existent pour la conduite d'un appel à idées, qui dépendent des enjeux à rencontrer, du contexte local, de la population visée et des moyens (humains et financiers) disponibles.

Globalement, trois grandes phases peuvent toutefois être mises en évidence :

- une phase de dépôt d'idées ;
- une phase de vote (priorisation) ;
- une phase d'analyse et de bilan.

Éléments de méthode

Avant

- **Préparer les outils de participation :** le recours aux nouvelles technologies (par ex. : une plateforme en ligne) maximise la possibilité de participation des actifs, les réunions décentralisées (par ex. : dans les quartiers) permettent de donner chair à la démarche et d'aller à la rencontre des habitants là où ils sont). Les deux approches sont complémentaires.
- **Communiquer (médias) :** annoncer le lancement de l'appel à idées, en communiquer le cadre et les objectifs (Quel processus général ? Comment participer ? Quels types d'idées déposer ?).
- **Publier l'appel à idées.**
- **Organiser une réunion d'information** (facultatif).



Pendant

- **Stimuler la créativité des citoyens** : organiser des rencontres avec des experts, des ateliers de production/maturation d'idées.
- **Récolter les idées** (en ligne, par mail, par courrier) durant une période donnée (généralement 4 à 6 semaines).
- **Analyser la recevabilité et la faisabilité des idées reçues** (moyens nécessaires, coût, temporalité...).
- **Prioriser les idées** : organiser le vote du public (modalités à définir).

Après

- **Analyser et tirer le bilan** de l'expérience.
- **Communiquer** : restituer et valoriser les idées retenues.
- **Rendre compte des actions menées** (sur un site web, lors de conférences de presse ponctuelles...).
- En cas de soutien financier à des initiatives citoyennes : **accompagner les porteurs des projets** sélectionnés dans l'étape de mise en œuvre.

Pour aller plus loin

- Inclure des citoyens dans le groupe de pilotage missionné pour réfléchir au contenu de l'appel à idées et projets, à son organisation et à ses modalités de diffusion/promotion

peut favoriser l'adéquation du dispositif aux attentes du public et ainsi maximiser ses chances de réussir.

- Les plateformes numériques en support aux appels à idées permettent de donner de la visibilité et de l'interactivité aux idées émises. Les citoyens peuvent réagir aux idées proposées par d'autres, les compléter ou nuancer...
- Un catalogue reprenant l'ensemble des idées émises peut être publié afin d'éviter que certaines suggestions intéressantes mais non retenues ne soient « perdues ».

Points d'attention

- Créer une identité visuelle pour l'opération (soutien à la communication, signe de ralliement).
- Recourir aux réseaux sociaux pour donner une dimension virale au processus.
- Veiller à rendre le processus inclusif : proposer un accès gratuit au web (via un espace numérique) et/ou un accompagnement aux personnes moins à l'aise avec ce type d'outils en ligne.
- Autoriser plusieurs formes pour le dépôt des idées (formulaire écrit, vidéo, dessin...), pour encourager la créativité et rendre la démarche accessible à tous.
- Ne pas sous-estimer l'ampleur du travail (communication, animation d'une plateforme, et/ou d'ateliers de quartier, analyse, rapport, lien avec le politique...).

AVANTAGES

- La démarche est efficace : elle permet de récolter un maximum d'idées en un minimum de temps
- Le processus est créatif mais aussi pragmatique : il autorise le rêve au service de l'intérêt général
- Les citoyens contributeurs se sentent valorisés
- Le sentiment d'appartenance à une communauté est renforcé

LIMITES

- La fracture numérique hypothèque la participation d'une partie de la population (en cas de recours exclusif à des outils en ligne)
- Certaines idées intéressantes mais « décalées » peuvent ne pas être jugées sérieuses si elles sont trop faiblement argumentées
- Les publics précarisés participent peu à ce type de démarche
- Un manque éventuel de feed-back peut décevoir les citoyens contributeurs



Retour d'expérience: la plateforme collaborative #Réinventons Liège

Cadre

Depuis 2003, Liège s'est dotée d'un plan stratégique élaboré de manière participative avec les citoyens et actualisé tous les 5 ans environ: le Projet de Ville.

Depuis lors, la Ville a rejoint l'Appel à l'Action mondiale pour des villes inclusives, innovantes et résilientes (lancé à Paris en novembre 2016) et décidé de placer le citoyen au cœur de l'innovation à travers un processus participatif inédit pour l'actualisation de son Projet de Ville: Réinventons Liège!



© Réinventons Liège

En pratique

Durant 100 jours, l'ensemble des forces vives liégeoises (citoyens, associations, acteurs économiques et culturels...) ont eu l'occasion d'imaginer et de construire la ville de Liège de demain.

La première phase, de mars à mai 2017, consistait en un grand appel à idées via une plateforme collaborative spécialement conçue à cet effet: www.reinventonsliege.be. Pour aider les citoyens à imaginer leurs projets, des rencontres inspirantes, avec des experts internationaux et des acteurs liégeois spécialisés, ont été organisées. Des ateliers citoyens, centrés

sur l'aide à la conception et à la rédaction des idées, ont eu lieu dans différents quartiers. Pour favoriser la participation de tous, un accompagnement personnalisé était prévu dans plusieurs espaces publics numériques.

Dans un second temps, du 1^{er} juin au 25 juin 2017, les citoyens ont été invités à voter en ligne pour les projets soumis. Pour faciliter le vote, les projets avaient été préalablement classés par catégorie: mobilité; espaces verts, végétalisation, agriculture urbaine; équiper, aménager et embellir la ville et ses quartiers; art, culture, patrimoine et tourisme; ville participative, collaborative et numérique; transition énergétique; inclusion sociale... Enfin, les votes ont ensuite été analysés afin d'identifier les tendances et les priorités des citoyens, évaluer leur faisabilité et les traduire en actions prioritaires.

Restitution/suivi

Le bilan de l'expérience a été présenté en novembre 2017 par le collège communal: 1 568 personnes ont participé aux rencontres et ateliers et 983 idées ont été déposées. Près de 95 000 votes ont été émis par les 5 023 utilisateurs de la plateforme Réinventons Liège. 80 % des votants étaient liégeois et la tranche d'âge la plus active était celle des jeunes adultes de moins de 40 ans. Autant d'hommes que de femmes ont visité la plateforme.

77 actions prioritaires ont été proposées par la Ville et seront mises en œuvre pour rencontrer les choix et priorités exprimés par les citoyens. Pour mettre en œuvre des projets spécifiques à un lieu, bâtiment ou quartier donné, des réunions de suivi dans les quartiers seront organisées. De plus, un suivi numérique permanent de la mise en œuvre des actions



CE QU'ILS EN PENSENT

"Lors des précédentes actualisations du Projet de Ville, la démarche était plutôt descendante: les citoyens étaient invités à prioriser un ensemble de thématiques proposées par la Ville dans une brochure papier. Avec #RéinventonsLiège, la Ville a complètement inversé sa façon de faire et les citoyens ont carte blanche! L'ampleur du travail pour la Ville était considérable: durant les 4 mois du projet, une dizaine de personnes a été mobilisée, sans compter les nombreuses sollicitations des différents services. Mais quand on voit le nombre de projets déposés et leur qualité, ça en valait vraiment la peine!"

(Kathlyn Jaminon, Coordination #RéinventonsLiège)

CONTACT:

Kathlyn Jaminon, Smart city manager & Coordination
#RéinventonsLiège - Cellule Stratégie et Développement,
Ville de Liège - Tél. 04 275 65 15
kathlyn.jaminon@liege.be - projetdeville@liege.be



www.reinventonsliege.be/
[www.liege.be/fr/vie-communale/
projet-de-ville/projet-de-ville-2012-2022/
reinventons-liege](http://www.liege.be/fr/vie-communale/projet-de-ville/projet-de-ville-2012-2022/reinventons-liege)
www.facebook.com/reinventonsliege/



22. : Les panels citoyens

 Objectif de la démarche : recueillir des informations et des avis, enrichir un projet	 Cadre juridique éventuel : aucun
 Niveau de participation : consultation	 Recours aux outils numériques : recommandé
 Échelle territoriale : commune	 Durée : moyenne (plusieurs semaines)
 Public visé : riverains ou usagers	 Budget : moyen

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Un panel citoyen (appelé aussi conférence de consensus ou forum citoyen) peut se définir comme un « outil-processus » (assemblée temporaire), rassemblant un groupe de profanes qui, confronté à une question/une problématique d'intérêt général ou amené à contribuer à la conceptualisation d'un projet, donne son avis éclairé aux autorités publiques qui prendront ensuite les décisions utiles.

Pour quoi faire ?

Selon les cas de figure, la mise en place d'un panel citoyen vise à prendre le pouls de l'opinion pour guider l'action et/ou éclairer la prise de décision dans des situations complexes à travers la consultation d'un échantillon de la population. Ce « savoir citoyen » peut combiner des connaissances explicites et d'autres, plus tacites. Les panels citoyens s'inspirent du modèle des jurés d'Assises, d'où le nom de « jury » qui leur est souvent donné dans les pays anglo-saxons. Leur finalité est toutefois de faire des propositions et non de juger des décisions déjà prises.

Prérequis

La sélection des membres du panel est une étape essentielle du processus. Il s'agit de choisir des personnes idéalement sans a priori et détachées de la défense d'intérêts particuliers eu égard au sujet débattu dans le cadre du panel. À ces fins, il est recommandé de recourir au tirage au sort ou à un échantillon représentatif de la population (constitué par un institut de sondage, par ex.). Cette dernière option est toutefois nettement plus coûteuse et ne se justifie pas toujours.

Par ailleurs, avant de permettre aux panélistes de se saisir d'une question locale et d'en tirer des pistes de travail à approfondir ou des idées à tester, il s'agit de :

- fixer le cadre de travail et construire un vocabulaire commun ;
- s'assurer que les panélistes disposent du minimum de compétences requis pour appréhender le sujet (en étant capables de poser les bonnes questions aux techniciens,

de comprendre leurs réponses et d'en tirer parti pour étayer leur avis). Une formation des citoyens peut donc se révéler utile avant le démarrage effectif des travaux du panel.

Comment ?

En fonction de l'ambition, des hypothèses de départ et des besoins de la commune, le panel citoyen peut prendre différentes formes :

- **le panel « thématique » :** pour initier une réflexion stratégique, guider l'action politique... ;
- **le panel « projet » :** pour enrichir un projet en phase amont de développement, définir un cahier des charges « par l'usage »...

Le type de public associé et sa capacité ou non à entrer facilement dans le mode participatif, les moyens disponibles ont aussi un impact sur le déroulement d'un panel citoyen. Aucun ne ressemble donc véritablement à un autre. Dans tous les cas, cependant, il s'agit de stimuler le potentiel créatif des panélistes en créant les conditions (technologie, environnement, techniques d'animation) permettant l'émergence d'idées nouvelles, voire « décalées ». Les éléments de méthode relevés ci-après sont donc davantage liés à la manière de générer cet état d'esprit qu'à un mode d'emploi à suivre à la lettre.

Éléments de méthode

Avant

- **Mettre sur pied le comité d'animation/de pilotage du processus :** ce comité est chargé de l'organisation formelle de la procédure, sans toutefois intervenir dans les délibérations. Des professionnels rompus à l'exercice peuvent soutenir la commune à ces fins.
- **Organiser le recrutement et la sélection des panélistes, communiquer :** diversifier les profils et consacrer de l'énergie à mobiliser les citoyens qui n'ont pas l'habitude de fréquenter des dispositifs participatifs ou dont l'opinion est peu sollicitée.



- **Tenir compte des motivations de chacun à participer** pour construire la dynamique. Cela soutiendra, par ailleurs, la mobilisation des panélistes dans la durée.
- **Plus tard, faire aux panélistes un retour sur la prise en compte de leur contribution** dans la résolution du problème posé ou l'avancement du projet considéré.

- **Mettre les panélistes en capacité d'interagir avec des professionnels**: transmettre les compétences de base sur le sujet en débat, à travers un temps de formation (à construire en fonction des besoins) précédant le travail du panel proprement dit.

Pendant

- **Installer un cadre de travail confortable et neutre**, qui facilite l'appropriation du sujet par les panélistes.
- **Proposer des moments d'échange, des exercices en groupe ou individuels** qui permettent de se projeter (ex. : dans le cas d'un projet urbain: observation sur site ou à partir de photos, confrontation d'idées, co-construction d'une solution alternative...) et de formuler des idées, des recommandations. 3 ou 4 rencontres sont parfois nécessaires.
- **Nourrir le processus des apports de tous**: recueillir la parole de tous les participants, sans lui affecter de degré de valeur en fonction du statut de l'émetteur et rechercher la plus grande diversité de points de vue.
- **Recourir à un groupe d'experts pour épauler les panélistes**: scientifiques, professionnels, représentants de groupe d'intérêt, d'administrations... pouvant leur apporter ponctuellement un éclairage complémentaire et ainsi relancer la dynamique si utile.

Après

- **Réaliser un compte rendu des travaux du panel** et l'adresser aux participants pour validation.
- **Communiquer sur les résultats**, éventuellement **publier une « déclaration »** issue des travaux du panel.

Pour aller plus loin

Les élus peuvent être invités à assister au dernier temps de travail du panel citoyen ou, a minima, à entendre la restitution des éléments saillants. Ce moment constituera un temps d'échange privilégié, qui permettra aux élus d'enrichir leur propre vision et aux participants de se sentir reconnus.

Par ailleurs, le panel citoyen, en tant qu'outil-processus, peut aussi être installé dans la durée, être reconnu comme une nouvelle « instance » et ainsi contribuer à infléchir la gouvernance locale à long terme. Pour réussir, il s'agit d'intégrer cet objectif dès la conception du panel et d'adapter les moyens aux ambitions.

Points d'attention

- Au cours des travaux, il est important de ne pas se satisfaire des premières propositions des habitants. Il s'agit, au contraire, de « pousser » leur raisonnement en adoptant une posture d'étonnement qui permette d'aller le plus loin possible dans le raffinement des idées. Il faut donc prévoir des temps de réflexion/co-création suffisamment larges.
- Les acquis d'un panel ne constituent pas des savoirs en soi, qui autorisent seuls la résolution d'un problème ou la détermination des orientations d'un projet. Il est toujours nécessaire, ensuite, de les traiter, analyser, trier puis de les mettre en résonance avec les autres apports disponibles (techniciens, experts, élus...) pour accéder à une vision d'ensemble qui fera sens.

Bibliographie

En Belgique, la Fondation pour les Générations futures a déjà conduit plusieurs expériences de panels citoyens : www.foundationfuturegenerations.org/fr.

AVANTAGES

- Le panel citoyen est complémentaire à l'avis des experts dans les questions de société complexe ou les projets locaux
- Il veille à diversifier les publics, en cherchant une représentativité et en recourant le cas échéant au tirage au sort
- Il permet un véritable dialogue constructif, respectueux et convivial à la fois
- Il ne s'agit pas de poser un simple verdict: les conclusions d'un panel sont riches et nuancées (puisque issues d'une confrontation de points de vue), l'avis remis est éclairé
- Le processus est valorisant pour les panélistes qui y participent, les élus y ont aussi leur place
- Le panel citoyen est un véritable outil d'éducation permanente à la démocratie

LIMITES

- Un panel citoyen n'offre pas de « solution miracle » aux problématiques que les experts n'ont pas réussi à trancher, mais apporte un éclairage complémentaire utile
- Le dispositif peut vite devenir lourd et coûteux (organisation de la formation initiale des panélistes, contacts avec les experts, contacts médias, animation des débats...)
- En cas de tirage au sort des participants, seule une très faible part de la population accepte d'entrer dans le processus (3 à 5 % en général)
- Les publics précarisés restent difficiles à mobiliser, ce qui est un risque potentiel pour la représentativité



Retour d'expérience: panel citoyen sur la propreté publique à Enghien

Cadre

Depuis 2001, la participation citoyenne est une priorité pour la Ville d'Enghien. Un travail important a été effectué avec des comités de quartier qui couvrent désormais presque l'ensemble du territoire communal. En 2018, pour renforcer cette dynamique de démocratie participative et impliquer davantage de citoyens, la Ville a innové en décidant d'organiser des panels citoyens. Le premier panel porte sur la propreté publique et la gestion des déchets. Ce thème a été choisi afin de toucher directement l'ensemble des citoyens de la commune.

En pratique

Afin de fournir une base de travail au panel citoyen, l'ensemble des Enghiennois a été invité à partager des idées de projets pour améliorer la propreté dans la commune, sur la plateforme numérique, De fil en idée - j'inspire ma ville. Parallèlement, 100 Enghiennois, répartis sur le territoire communal et représentant les différentes classes d'âge,

ont été tirés au sort et invités à participer au panel citoyen par courrier. Une quinzaine de réponses ont été reçues par la commune, dont huit positives. Le panel a ensuite été complété par des membres de comités de quartier. Les 17 panélistes ont participé à trois réunions de travail, réparties de fin mars à début mai 2018 et animées par un modérateur indépendant.

Lors de la 1^{re} rencontre, le bourgmestre et trois acteurs communaux de la propreté (le responsable du service travaux, un brigadier et un cantonnier) ont présenté les actions mises en place par la commune pour améliorer la propreté publique. Ces témoignages ont été très appréciés des panélistes qui n'avaient pas conscience de la diversité des moyens engagés par la commune. Par la suite, aucun représentant des autorités communales n'a participé aux réunions pour éviter volontairement toute influence et permettre de libérer la parole.

La deuxième séance a permis de finaliser l'étape d'information préalable des panélistes et d'initier le questionnement de ces derniers sur la problématique. Enfin, la troisième séance était vouée à la réflexion collective et à l'émergence de solutions d'intérêt général répondant à la diversité des problèmes identifiés dans les différents quartiers.

CE QU'ILS EN PENSENT

"Le regard des panélistes sur le problème étudié et sur l'action publique a évolué avec le temps. Assez spontanément, les citoyens mettent d'abord en doute la pertinence et l'efficacité du travail de l'administration communale et des élus. Au terme du processus, les participants ont le sentiment que « la propreté leur appartient en tant que citoyens » et n'est pas simplement une question technique que la commune gère plus ou moins bien. Il y a donc tout intérêt à impliquer le plus souvent possible des citoyens dans des démarches participatives pour les aider à prendre la mesure des enjeux du fonctionnement démocratique à l'échelon local."

(Olivier Saint-Amand, Bourgmestre d'Enghien)

Restitution/suivi

Une quarantaine de propositions, touchant aux divers types de déchets et d'actions possibles (sensibilisation, prévention, sanction) ont été présentées au collège communal début juin. Après analyse, le Collège en a retenu une trentaine. Certaines étaient, en effet, en dehors du thème de la propreté publique, existaient déjà (poubelles pour les événements et nettoyage après ceux-ci, ambassadeurs de la propreté) ou étaient trop peu détaillées que pour être mises en œuvre en tant que telles.

Les panélistes ont été invités à présenter le fruit de leur travail au conseil communal et les propositions retenues par le Collège ont été publiées sur la plateforme numérique à la mi-juin. L'ensemble des citoyens a ensuite été invité à voter pour toutes les solutions jugées pertinentes. Les autorités communales tiendront compte de cet indicateur de popularité dans leur prise de décision pour améliorer la propreté publique.

Cette première expérience pourrait être renouvelée par la Ville. Les panélistes sont satisfaits d'avoir pu s'exprimer sur le sujet et confronter leurs idées avec d'autres.

CONTACT :

Marie-France Delmoitiez, personne de contact pour les comités de quartier - Service de la Cohésion sociale
Tél. 02 397 08 47 - cohesionsociale@enghien-edingen.be



<https://enghien.citizenlab.co/projects/zoom-sur-la-proprete/info>



23. Les ateliers de travail urbain et la coproduction d'aménagements d'espaces publics



Objectif de la démarche : recueillir des informations et des avis, enrichir un projet, impliquer, dynamiser



Cadre juridique éventuel : aucun



Niveau de participation : consultation, coproduction



Recours aux outils numériques : possible



Échelle territoriale : commune, quartier, lieu spécifique



Durée : moyen (plusieurs mois)



Public visé : groupe constitué



Budget : moyen

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Une des clés de réussite d'une démarche d'aménagement urbain réside dans la concertation mise en œuvre avec les acteurs locaux, les riverains et les usagers des lieux. Pour mener à bien sa mission de requalification urbaine et environnementale, une ville a tout intérêt à consulter la population sur les choix d'aménagement qu'elle est amenée à prendre.

Pour quoi faire ?

Impliquer les forces vives locales et les citoyens dans un projet urbain présente de multiples intérêts :

- promouvoir la transparence et l'information vers les citoyens ;
- donner aux habitants la possibilité et les moyens d'exprimer leurs attentes d'usagers, de s'informer sur les besoins d'autres acteurs et de comprendre les enjeux publics en matière d'aménagement du territoire et d'environnement ;
- proposer des aménagements qui soient soutenus par le plus grand nombre et qui répondent aux attentes et besoins de leurs premiers utilisateurs, à savoir les habitants ;
- garantir une meilleure appropriation du projet et, au final, un meilleur respect des aménagements réalisés ;
- renforcer le sentiment d'appartenance à une communauté.

À terme, le processus de participation doit pouvoir garantir que les importants investissements consentis atteignent les objectifs identifiés par la commune, tels que :

- l'amélioration du cadre et des conditions de vie de la population ;
- la redynamisation du site et de son image ;
- le renforcement de son attractivité...

Prérequis

Avant toute chose, la commune doit s'accorder sur ses intentions. Quelle sera la part de participation ? Sur quelle partie du projet ? Dans quel délai ? ... Ces diverses questions constituent des balises pour élaborer le processus de coproduction

le plus adapté et informer au mieux les participants de ses tenants et aboutissants.

Comment ?

Divers moments d'information, de consultation puis de coproduction sont organisés avec les acteurs. Chaque phase fait l'objet d'approches méthodologiques propres. Des techniques d'intelligence collective sont vivement conseillées pour extraire le meilleur de la dynamique de groupe. Les travaux peuvent avoir lieu en salle et/ou sur site, pour varier les moyens d'interpellation.

Éléments de méthode

Avant

- Clarifier **les objectifs et le périmètre** de la coproduction.
- Clarifier **le calendrier** de travail.
- Inscrire le volet participatif **dans le cahier des charges** pour la sélection de l'auteur de projet.
- Communiquer pour **mobiliser et inviter** les participants.

Pendant

- Organiser et animer les **rencontres collectives** avec les habitants et forces vives du territoire :
 - informer les acteurs de l'état d'avancement de la procédure, de la méthodologie de travail proposée ;
 - alimenter un état des lieux et identifier les points de pré-occupation et d'attention qui feront l'objet de réflexions plus approfondies ;
 - débattre sur des orientations communes pour alimenter les travaux de l'architecte/paysagiste ou du bureau d'étude mandaté. Le groupe peut également réagir à une esquisse proposée ;
 - compiler les recommandations formulées par le groupe pour transfert aux autorités communales et à l'auteur de projet.



© Collectif IPE



© Espace Environnement

Ex. : www.resonanceasbl.be/-Les-fiches-techniques - www.communagir.org/contenus-et-outils/comprendre-et-agir
Par ailleurs, un tel processus génère aussi des synergies avec des initiatives et actions qui ne sont pas directement issues du projet, mais qui peuvent en profiter. Ce faisant, il offre l'opportunité d'enclencher un effet d'entraînement qui démultiplie les résultats des moyens consentis.

Points d'attention

Ne pas négliger la méthodologie à déployer et l'expertise nécessaire en termes de participation pour aboutir aux résultats escomptés et ainsi ne pas décevoir les participants.

Bibliographie

« *La participation citoyenne – Réussir la planification et l'aménagement durables* », ADEME, décembre 2016 – <http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/participation-citoyenne-planification-et-amenagement-urbain-durables-8621.pdf>

Après

- **Remercier** les participants pour le travail fourni, organiser un temps de convivialité.
- **Inform**er les participants de **la suite** de la procédure, des choix opérés, ou encore des décisions prises.

Pour aller plus loin

Les techniques de travail et d'animation proposées doivent être interactives, innovantes, parfois exploratoires. Des recueils existent pour choisir les meilleures techniques selon les objectifs visés.

CE QU'ILS EN PENSENT

“Lors d'un projet de rénovation urbaine, le gestionnaire du dossier doit aller à la rencontre des habitants du quartier afin de comprendre son fonctionnement et de mieux orienter le projet. Parfois de petites choses, auxquelles il n'aurait pas pensé seul, permettent une amélioration notable du quotidien des habitants. C'est le cas, par exemple, avec l'aménagement du jardin partagé. Nous sommes impatients de pouvoir leur montrer que toutes les idées émises vont être traduites en un projet concret.”

(Roland Welliquet, Chef du bureau technique à la Commune de Flémalle)

AVANTAGES

- Informe et implique les acteurs locaux dans le développement de leur cadre de vie
- Renforce le sentiment d'appartenance à son quartier, sa commune
- Permet une appropriation du projet et son inscription dans la durée
- Renforce la qualité intrinsèque de la proposition d'aménagement
- Favorise le respect des aménagements réalisés

LIMITES

- Nécessite d'être accompagné par un expert en participation
- Ne peut être improvisé, doit être planifié et inscrit dans la mission du bureau d'études (dans le cas où le projet le nécessite)
- Processus potentiellement plus long que sans volet participatif
- Effort à fournir pour atteindre le niveau de représentativité souhaitée parmi les participants



Retour d'expérience : processus participatif pour l'élaboration du programme « Trixhes, quartier en transition » à Flémalle

Cadre

Dans le cadre de l'appel à projets « Quartier en Transition » de la Wallonie, un programme de requalification a été élaboré en 2014 pour le plateau des Trixhes, un quartier résidentiel en périphérie de la commune de Flémalle où la presque totalité des habitants sont des locataires sociaux. Cette mission a été confiée à un consortium composé de quatre équipes : Pluris, Bruno Bianchet, Collectif Ipé, Christoph Menzel. L'animation du processus participatif menant à l'élaboration du programme « Trixhes, quartier en transition » a été prise en charge par le Collectif Ipé.

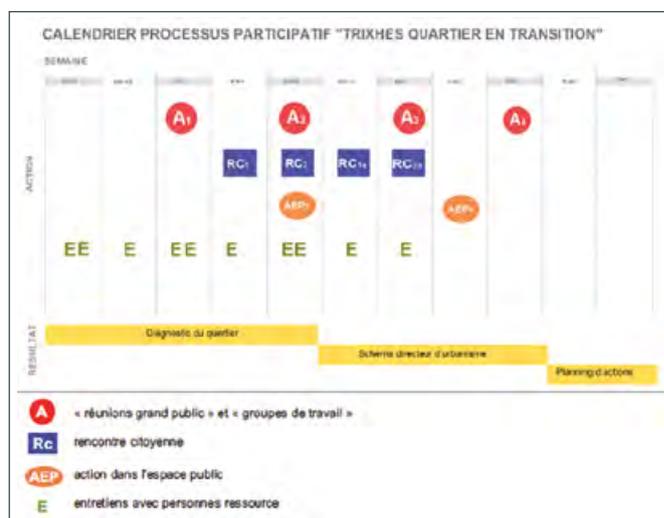
En pratique

Le processus participatif s'est déroulé d'octobre à novembre 2013, en deux phases successives (diagnostic du quartier et élaboration du programme). Il a été facilité par une étroite collaboration avec la Commune de Flémalle, la société de logements sociaux « La Maison des hommes » et les associations actives dans le quartier (comité consultatif des locataires et des propriétaires, maison des jeunes, « L'atelier des enfants ») qui ont servi de relais.

Le diagnostic participatif a permis de compléter l'analyse technique du quartier (cartes, statistiques) réalisée par le bureau Pluris et les fonctionnaires communaux en charge du Développement territorial, en rassemblant des informations représentatives du vécu quotidien de ses habitants et usagers. Ceux-ci ont pu exprimer leur perception du quartier, leur avis sur ses atouts/faiblesses ainsi que leurs attentes pour son évolution.

Plusieurs dispositifs d'échelles diverses ont été organisés dans différents types de lieux :

- Des **réunions grand public** ouvertes à tous, en début et fin de processus (respectivement 70 et 50 participants) : présentation du cadre et de documents techniques « vulgarisés », travaux en sous-groupes pour récolter des éléments du diagnostic, présentation et discussion du schéma directeur et des projets associés.
- Des **groupes de travail** en comité restreint (<20 personnes) : approfondissement de thématiques, présentation d'une proposition de schéma directeur, synthèse des conclusions du diagnostic, débat sur les propositions de projets d'aménagement et de cohésion sociale.
- Des **rencontres citoyennes** (de 7 à 20 personnes) avec des groupes cibles (femmes, jeunes, enfants & parents) moins présents aux réunions « formelles », dans les lieux qu'ils fréquentent (ex. : chez une habitante, à la maison des jeunes) et aux horaires leur convenant.
- Des **actions** d'information et d'échange organisées **dans les espaces publics** du quartier (permanences). Le quartier étant étendu et coupé par une route nationale, très peu de personnes ont été touchées de cette manière (9 des 30 personnes interpellées sur la journée se sont arrêtées pour discuter).



Pour renforcer la compréhension du quartier et identifier des « relais locaux », des **entretiens** individuels semi-dirigés ont été effectués avec une dizaine de personnes-ressources (directrice d'école, éducateurs à la maison des jeunes/de rue, CPAS, associations actives dans le quartier).

Restitution/suivi

Le groupe d'une vingtaine de personnes qui a participé de façon régulière aux réunions et groupes de travail était essentiellement composé d'habitants de longue date et restait donc peu représentatif de la diversité socio-culturelle et économique du quartier. Les rencontres citoyennes et les permanences sur l'espace public ont permis d'impliquer des familles plus récemment installées.

Parmi les aménagements demandés par les habitants, une pelouse non aménagée sera transformée en trois aires de jeux (enfants, adolescents et seniors). Un jardin partagé avec des potagers surélevés sera entretenu par une régie de quartier, nouvellement mise en place.

La société de logement de service public a bénéficié d'un subside de 5 millions € dans le cadre de l'appel à projets « Quartier en Transition ». Un consortium entrepreneur-architecte a été désigné en 2017 en collaboration avec la Commune de Flémalle suite à un appel d'offres. Les travaux, lancés le 30 juillet 2018, devraient se terminer à la fin de l'année 2019.

CONTACT :

- **Roland Welliquet**, Chef du bureau technique, Service du Développement territorial, Commune de Flémalle
roland.welliquet@flemalle.be - Tél. 04 234 88 65
- **Marc Gatez**, Directeur-Gérant, Scrl La Maison des Hommes - info.mdh@lamaisondeshommes.be
Tél. 04 275 65 15



24. Les dispositifs de soutien aux initiatives citoyennes

 Objectif de la démarche : soutenir, impliquer, valoriser, dynamiser	 Cadre juridique éventuel : aucun
 Niveau de participation : coproduction, cogestion	 Recours aux outils numériques : possible
 Échelle territoriale : commune	 Durée : longue (plusieurs années)
 Public visé : ouvert à tous	 Budget : faible à moyen

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Pour promouvoir la participation active des forces vives de son territoire, la commune peut faire le choix de soutenir des projets locaux d'initiative citoyenne. Cette approche contribue inévitablement au développement harmonieux du cadre de vie.

Pour quoi faire ?

La mise en place d'un dispositif de soutien de projets citoyens peut répondre à plusieurs ambitions :

- encourager la citoyenneté active ;
- renforcer les relations entre la commune et ses citoyens ;
- permettre le déploiement de projets innovants, sortant des sentiers battus ;
- prendre conscience des sujets qui intéressent le territoire et ses habitants ;
- considérer les citoyens comme des experts de leur territoire et leur laisser l'opportunité de le démontrer ;
- mettre à profit les moyens techniques, administratifs, humains disponibles au sein d'une administration communale pour promouvoir des dynamiques locales ;
- soutenir des sujets prioritaires pour le développement de la commune (ex. : l'alimentation durable, les liens interculturels...).

Prérequis

Les modalités de soutien ou de coordination peuvent être très variées. Il est donc crucial pour la commune de préciser ses objectifs et les ambitions qu'elle se donne. Une fois ces aspects clarifiés, elle sera en mesure d'identifier le meilleur dispositif à déployer sur le terrain.

Comment ?

L'accompagnement ou le soutien d'initiatives citoyennes peuvent prendre diverses formes, y compris dans le niveau d'intervention de la commune. On citera quelques exemples :

- **Soutien financier :** octroyer une enveloppe au soutien d'initiatives citoyennes dans le budget communal ; accompagner les porteurs d'initiatives citoyennes pour les mettre en capacité de poser leur candidature dans des appels à projets extérieurs¹.
- **Soutien logistique :** mettre à disposition du matériel utile à la bonne mise en œuvre d'activités citoyennes (prêt de matériel pour des festivités, prêt de matériel de jardinage pour des jardins communautaires...).
- **Soutien humain :** mettre à disposition du personnel technique (pour réaliser une tâche lourde, par exemple) ; organiser des formations thématiques ou des événements fédérateurs ; coordonner la mise en réseau d'initiatives citoyennes ayant des points communs.

Méthodologiquement, il existe un tronc commun à l'ensemble des démarches de soutien aux initiatives citoyennes. Il peut être schématisé comme suit :

- Définir le dispositif de soutien souhaité par la commune en se questionnant sur les aspects suivants : soutenir un sujet prioritaire ou une dynamique citoyenne au sens large ? Quels moyens humains/financiers/matériels y dédier ? Existe-t-il un souhait de mise en réseau ? Est-il possible de s'appuyer sur un outil de planification communal (PCDN, par ex.) ?
- Identifier la stratégie de mise en œuvre la plus appropriée
- Communiquer sur les possibilités offertes aux citoyens (conditions, calendrier...) s'inscrivant dans le dispositif.
- Suivre la mise en œuvre et donner de la visibilité aux projets accompagnés.
- Évaluer le dispositif et dresser un bilan pour une éventuelle pérennisation du soutien.

Par contre, les phases de mise en œuvre peuvent fortement varier d'un dispositif à l'autre. De même, leurs modalités seront adaptées aux ambitions participatives de la commune

¹ Pour plus d'info, voir la fiche consacrée aux appels à projets et budgets participatifs.



et aux moyens disponibles. Les éléments de méthode décrits ci-dessous illustrent cette notion, en se concentrant sur l'exemple d'une mission d'accompagnement et de mise en réseau de projets citoyens.

Éléments de méthode

Avant

- Identifier le dispositif le plus adéquat selon les objectifs poursuivis.
- Définir les modalités de fonctionnement du dispositif : temporalité du réseau, signature d'une charte, fréquence d'activités communes, moyens humains ou matériels mis à disposition par la commune, niveau de reporting souhaité...
- Monter les éventuels partenariats nécessaires à la bonne mise en œuvre du dispositif (prestataire de formation ou d'animation, par ex.).
- Définir la stratégie de communication utile pour donner de la visibilité au dispositif.

Pendant

- Acter un engagement des porteurs de projets devenant membres du réseau et bénéficiant donc des divers outils et services (par ex. à travers la signature d'une charte).

- Suivre les activités de chacun des projets.
- Organiser des journées d'échange et de formation collective.
- Donner de la visibilité aux projets, organiser des événements fédérateurs.
- Valoriser les citoyens impliqués.

Après

- Obtenir un retour d'information des porteurs de projets suite à la mise en œuvre de leur activité.
- Évaluer le dispositif à la fois en interne et avec les bénéficiaires du dispositif (quantitativement et qualitativement).
- Communiquer sur les résultats.
- Relancer la dynamique ou laisser l'opportunité à d'autres projets de rejoindre la dynamique.

Pour aller plus loin

Plusieurs dispositifs communaux peuvent être propices au soutien de projets citoyens (plan de cohésion sociale, plan communal de développement de la nature, programme communal de développement rural...). La commune peut inventorier ces possibilités.



© Ville de Gembloux

Par ailleurs, la commune peut également accompagner la recherche de financement des projets citoyens. À titre d'exemple, la Fondation Roi Baudouin organise annuellement un appel à projets « Vis mon village » destiné à soutenir les habitants prêts à réaliser un projet concret au bénéfice de l'amélioration de la qualité de vie et du renforcement des contacts entre les habitants dans leur village (plus d'infos : www.kbs-frb.be). Enfin, la Wallonie lance aussi régulièrement des appels à projets citoyens, que la commune peut relayer auprès des citoyens (qu'elle pourrait aussi accompagner dans le montage de leur dossier de candidature).

Points d'attention

Bien que la commune puisse être amenée à coordonner le dispositif de soutien aux initiatives citoyennes, elle devra progressivement laisser la main aux porteurs de projets et développer une collaboration saine avec eux.

Bibliographie

Dossiers « *La participation, un outil de gestion* » et « *Des jardins hors du commun* » in *Farde « Soutenir le développement durable du territoire communal »* éditée par Espace Environnement asbl pour le compte de la Wallonie : www.espace-environnement.be/maison-de-environnement/

AVANTAGES

- Donne l'opportunité aux citoyens de s'investir dans un projet avec l'assurance d'un soutien de la commune
- Développe un partenariat durable avec les acteurs de son territoire
- Applicable à toutes les communes au vu de la diversité des formules de soutien
- Se focalise sur les priorités émises par les citoyens
- Encourage les projets innovants

LIMITES

- En fonction de l'ampleur du dispositif, l'implication des services communaux peut se révéler importante (temps et moyens consentis)
- Des porteurs de projet non retenus et donc non accompagnés pourraient in fine en concevoir de la déception
- Il est possible que certains citoyens rechignent à rendre des comptes à la commune ou craignent d'être instrumentalisés



Retour d'expérience: mise en réseau et soutien des jardins partagés par la Ville de Gembloux

Cadre

En tant qu'agrobiopôle wallon, la Ville de Gembloux mobilise depuis longtemps les forces vives de son territoire afin de les inviter à gérer durablement les espaces de nature, qu'ils soient privés ou publics. C'est notamment à travers la coordination active de son PCDN, depuis 2008, qu'elle promeut ou restaure la biodiversité sur son territoire. Dans ce cadre, les citoyens sont, chaque année, impliqués dans l'identification et la mise en œuvre d'actions. Depuis 2015, les jardins partagés suscitent un grand intérêt. À travers son PCDN, la commune a répondu à cet attrait en proposant un accompagnement et un soutien à ces projets, qui favorisent la nature « ordinaire » et sensibilisent au patrimoine naturel de plus grand intérêt.

En pratique

Depuis fin 2016, la commune propose à la fois un soutien logistique, technique et méthodologique pour encourager le déploiement de jardins partagés sur son territoire.

Concrètement, les services offerts sont les suivants :

- Mise à disposition des terrains publics et facilitation de la gestion administrative.
- Mise à disposition de matériel : un local centralise le matériel à disposition des jardiniers (outils, machines à moteur). Ils peuvent l'emprunter en encodant leur réservation dans un agenda partagé et accéder au local avec la clé qui leur est remise.
- Soutien technique : aide au placement de bacs, creusement d'une mare, transport de matériaux volumineux et lourds...
- Soutien financier : au même titre que d'autres initiatives inscrites au PCDN, les citoyens peuvent introduire une demande de subside à la commune une fois par an. Le financement est préalable à l'action. Les porteurs de projets doivent justifier a posteriori leurs dépenses en consommable (graines, plantations, clôtures...).
- Accompagnement dans la stratégie de communication : élaboration d'articles de presse, services d'un graphiste, production de panneaux didactiques.

Pour bénéficier de l'ensemble de ces services, une convention est signée entre la commune et les bénévoles (modalités de mise à disposition du terrain, règles de bonne gestion du matériel, importance de la dimension participative, nécessité de gérer « en bon père de famille » et de relayer de l'information sur le projet à travers les outils communaux – par ex. : site internet consacré au PCDN).

Finalement, la commune programme des moments d'échanges, puisque la commission du PCDN, organisée trois fois par an, est délocalisée lors de sa réunion estivale et organisée à tour de rôle dans les divers jardins. Les bénévoles accueillants présentent leur projet et leurs bonnes pratiques.

Restitution/suivi

Depuis 2017, six jardins partagés ont vu le jour (sur un ancien terrain de foot, sur une parcelle du CPAS ou encore dans un parc public). Le matériel est régulièrement emprunté et des liens toujours plus étroits se forment entre la commune et les bénévoles.

Au-delà de l'intérêt environnemental, social et pédagogique des projets, un autre bénéfice est que les terrains occupés par des jardins ne doivent plus faire l'objet d'entretien par la commune, ou beaucoup moins.

CE QU'ILS EN PENSENT

“La commune doit être disponible en appui aux initiatives citoyennes. Elle peut véritablement faciliter la mise en œuvre des projets et veut fédérer les initiatives entre elles. Le soutien financier est certainement utile mais l'accompagnement méthodologique s'avère tout aussi bénéfique. La réduction des démarches administratives avec la formule de préfinancement libère du temps pour établir des relations étroites avec les bénévoles et conseiller au stade de réflexion du projet.”

(Julien Legrand, Conseiller en environnement)

CONTACT :

Julien Legrand, Conseiller en environnement - Gembloux
Tél. 081 62 63 40



www.nature.gembloux.be



25. Les chantiers participatifs, jardins partagés...



Objectif de la démarche : mobiliser, impliquer et responsabiliser, valoriser, dynamiser



Cadre juridique éventuel : aucun



Niveau de participation : coproduction, cogestion



Recours aux outils numériques : possible



Échelle territoriale : commune, quartier



Durée : longue (plusieurs années)



Public visé : ouvert à tous



Budget : faible à moyen

Descriptif

Objectifs et champ d'application

Les chantiers participatifs, et notamment la mise en place de jardins partagés, répondent à des besoins émergents dans les communes. Ils contribuent à une politique globale d'aménagement du territoire. Ils participent, de manière novatrice, à la gestion concertée des espaces, en instaurant une collaboration entre la commune et les acteurs de son territoire.

La mise en œuvre d'un jardin partagé, c'est l'appropriation et la gestion d'un espace précédemment inoccupé par des citoyens (tout habitant ou usager d'un quartier ou de la commune) sur lequel ils peuvent pratiquer de multiples activités : y faire pousser des fleurs et des légumes, se reposer, jouer, rencontrer ses voisins, apprendre des gestes neufs, transmettre une passion, renouer avec la nature, créer, prendre des responsabilités, gérer un projet... Les finalités peuvent donc être multiples et propres à chaque projet selon les acteurs en présence, les caractéristiques du terrain...

Ces initiatives répondent en même temps à des besoins économiques, d'épanouissement social et culturel et de protection de l'environnement naturel et bâti, tout en s'appuyant sur la participation citoyenne.

Pour quoi faire ?

Plusieurs ambitions :

- **Impliquer le citoyen dans le développement de son cadre de vie :** animé par un groupe porteur (association, maison de quartier, groupe de riverains...), le projet va s'élaborer en concertation. Les citoyens, au cœur du processus, déterminent les objectifs, conçoivent, réalisent et gèrent les aménagements, jusqu'aux modalités de fonctionnement. Le groupe évolue en étroite coordination avec la commune.
- **Favoriser la restauration ou la protection de l'environnement et du patrimoine, encourager les liens sociaux (intergénérationnels ou culturels), contribuer au développement économique local/culturel/patrimonial,**

répondre à des problèmes d'insécurité ou de propreté...

Selon la nature du projet, les objectifs poursuivis pourront être multiples.

- De façon plus transversale, éduquer à **la responsabilité citoyenne**.

Un chantier participatif n'a de sens que s'il répond à des besoins/attentes identifiés par les acteurs locaux potentiellement impliqués. Pour réussir, la commune aura donc sondé et recueilli ces besoins avant d'entamer les démarches.

Prérequis

La commune identifie le ou les sites disponibles pour la mise en œuvre du projet et désigne un agent dont la mission sera de coordonner la dynamique et d'être l'interlocuteur principal auprès du futur groupe porteur.

Comment ?

- Identifier la demande, les besoins locaux et le(s) terrain(s) ou bâtiment(s) pouvant y répondre.
- Réaliser une carte des acteurs potentiellement intéressés, les consulter et constituer le groupe porteur.
- Structurer la coproduction du projet avec le groupe porteur et, pour certaines phases, avec l'ensemble des acteurs intéressés.
- Organiser les travaux, animations, événements, échanger avec d'autres initiatives.
- Évaluer la dynamique, ajuster au besoin et reconduire des activités.

Les modalités de chacune des phases peuvent être adaptées aux ambitions participatives et aux moyens communaux disponibles. Les éléments de méthode décrits ci-dessous donnent un aperçu des possibilités.

Éléments de méthode

Avant

- Établir une carte des acteurs potentiellement mobilisables.



- Recueillir les attentes et besoins des futurs bénéficiaires.
- Fixer les objectifs et déterminer le public-cible.
- Identifier le budget à consacrer au projet.
- Arrêter un calendrier de mise en œuvre globale.
- Identifier le ou les sites faisant l'objet du chantier ou projet.
- Organiser une séance d'information en vue d'identifier les partenaires utiles, le cas échéant.
- Communiquer (pour mobiliser les futurs partenaires du projet, pour promouvoir le lancement du projet/du chantier).

Pendant

- Constituer le groupe porteur composé des divers acteurs désireux de s'impliquer.
- Organiser un ou des ateliers/sessions de coproduction pour définir collectivement les objectifs communs, les règles de fonctionnement du projet, les aménagements souhaités, les modalités de mise en œuvre. Ces ateliers peuvent être animés grâce à des techniques d'intelligence collective pour extraire le meilleur de chacun des participants et les divertir par l'interactivité et l'originalité du processus proposé.
- Définir un calendrier de travail avec le groupe.

- Mobiliser les partenaires utiles pour la réalisation de certaines tâches du chantier/projet qui ne peuvent être assurées par des citoyens (dessoucher, excaver, paver...). Pour soutenir la dimension participative et l'ancrage de terrain, il y a un vrai intérêt à travailler avec des établissements scolaires ou des entreprises locales de formation par le travail.
- Organiser et animer des journées de chantier.

Après

- Structurer la mise en œuvre du chantier dans le temps.
- Organiser l'exploitation/occupation du site.
- Susciter des moments d'échange en saison creuse lorsque les activités sur le terrain sont en veille.
- Faire réseau avec d'autres initiatives pour partager les expériences vécues et optimiser les pratiques.
- Communiquer sur les résultats à travers des événements fédérateurs.

Pour aller plus loin

« Des jardins hors du commun », in « Soutenir le développement durable du territoire communal » éditée par le Maison de l'environnement. www.espace-environnement.be/wp-content/uploads/2015/08/brochure_jardin.pdf



AVANTAGES

- Ce type d'action peut voir le jour facilement dans n'importe quelle commune, pour autant que l'intérêt soit identifié et que la commune puisse y investir le temps nécessaire
- Il bénéficie tant à la commune qu'aux individus qui s'y impliquent
- La dynamique collective encourage l'intergénérationnel, l'interculturel
- Le chantier réalisé/le site aménagé est un résultat visible très gratifiant pour les participants
- Le sentiment d'appartenance à un territoire, un quartier est renforcé

LIMITES

- La taille du groupe porteur peut s'avérer trop faible pour entretenir la dynamique
- La participation peut s'essouffler (surtout dans un processus long, ou pendant les mois d'hiver quand la mobilisation est moindre)
- La commune doit nécessairement rester impliquée sans pour autant empiéter sur l'initiative citoyenne
- L'effort à produire pour encourager la concertation et la coproduction entre les différents participants peut parfois être sous-estimé

Points d'attention

- Le choix du chantier ou du jardin doit émaner de la population et non constituer la volonté politique communale.
- La localisation du site doit être rapportée au lieu de vie des riverains demandeurs.
- Pour porter le projet dans la durée et le dynamiser, il est utile de constituer un groupe dédié parmi les bénévoles et de le soutenir.
- La commune peut aider à surmonter les obstacles administratifs ou techniques éventuels.
- Pour favoriser les rencontres et la dynamique du groupe, des ateliers pratiques, temps de formation, repas et événements conviviaux doivent être organisés régulièrement. Un professionnel peut éventuellement accompagner la commune et/ou le groupe porteur sur cet aspect.

Bibliographie

« Guide méthodologique pour la création et la gestion des jardins collectifs » – http://potagers1.spade.be/wp-content/uploads/2017/01/guide_methodo_cration_jardins_collectifs.pdf

« Le jardin des possibles » : guide méthodologique pour accompagner les projets de jardins partagés, éducatifs et écologiques – http://jardins-partages.org/telechargezmoi_files/jardin_des_possibles.pdf

« Jardinage et développement social. Du bon usage du jardinage comme outil d'insertion sociale et de prévention de l'exclusion » (guide méthodologique) – http://potagers1.spade.be/wp-content/uploads/2017/01/jardinage_developpement_social.pdf

Retour d'expérience: restauration de la chapelle Saint-Roch d'Assesse

Cadre

À Assesse, l'asbl APPEL (Assesse Patrimoine Promenade Embellissement Loisirs) constituée de citoyens bénévoles, s'efforce de promouvoir le patrimoine communal au travers de différentes actions de sensibilisation : réalisation de projets, gestion de dossiers relatifs au petit patrimoine, balisage



© Qualité-Village-Wallonie

des promenades, édition de cartes IGN des promenades, marches Adeps, balade contée... En 2015, en vue de rénover le porche de la chapelle Saint-Roch d'Assesse qui menaçait de s'effondrer, elle recourt aux conseils de l'asbl Qualité-Village-Wallonie (QVW) pour le montage d'un dossier de demande de subsides à la cellule du Petit Patrimoine Populaire Wallon (SPW-DGO4-PPPW). Au total, ces deux asbl, en collaboration avec la commune, ont monté ensemble les dossiers de demande de subsides pour quatre projets de restauration dans la commune.

En pratique

Le dossier de demande de subsides PPPW a été déposé en janvier 2017. Sur base d'une liste d'entreprises locales de confiance fournie par l'asbl QVW, l'asbl APPEL a réalisé les demandes d'offres de prix, avalisées ensuite par le collège communal. Le coût total de la rénovation dépassant le subsides du PPPW (7500 €), la Commune d'Assesse a complété celui-ci à hauteur de 6235 € sous forme de subsides à l'asbl APPEL.

Les travaux de restauration ont débuté en août 2017, près de six mois après l'arrêté ministériel octroyant le subsides PPPW. Des maçons de Natoye et une entreprise de toiture



CE QU'ILS EN PENSENT

“La restauration de la chapelle Saint-Roch à Assesse, c’est l’occasion de faire revivre d’anciennes traditions et de redynamiser tout un quartier. C’est une véritable renaissance ! La démarche pour l’obtention du subside est assez longue tandis que le délai d’un an pour la mise en œuvre est parfois serré. Cela nécessite une bonne coordination des différents travaux et il ne faut pas avoir de mauvaises surprises. Qualité-Village-Wallonie a été d’une grande aide pour le montage du dossier, la communication d’entreprises locales de confiance ainsi que pour la constitution du cahier des charges « maçonnerie ».”

(Marcel Dauwen, Président de l’asbl APPEL)

d’Assesse ont procédé au démontage de la petite toiture, du fronton triangulaire, de la pierre et des deux piliers de briques. Ces éléments ont ensuite été remontés, réparés et la toiture remplacée à l’identique.

Les ouvriers du Service Travaux de la Commune d’Assesse ont effectué le drainage autour de la chapelle, le pavage, la menuiserie, les peintures et le plafonnage ainsi que l’aménagement du jardin de la chapelle.

Parallèlement au chantier, les vitraux ont été rénovés en atelier à Chastre tandis que l’autel, les socles et les statues ont été restaurés par une bénévole proche d’Assesse. Les voisins de la chapelle ont également apporté leur aide, notamment en entretenant régulièrement la chapelle depuis des années ou en fournissant l’électricité durant les travaux.

Restitution/suivi

La restauration de la chapelle a été inaugurée le 1^{er} juillet 2018 dans l’esprit de la tradition (messe, procession, fanfare, verre de l’amitié et exposition sur les travaux réalisés par l’asbl QVW) face à une large assemblée.

En plus de la poursuite d’autres projets de rénovation, l’asbl APPEL prépare actuellement, en collaboration avec le club photo d’Assesse, une publication reprenant l’ensemble du petit patrimoine populaire au niveau de l’entité.

CONTACT :

- **Marcel Dauwen**, Président - asbl APPEL (Assesse Patrimoine Promenade Embellissement Loisirs) marcel.dauwen@skynet.be
- **Anne Franchimont**, Coordinatrice de projets, asbl Qualité-Village-Wallonie - Tél. 0471 99 68 67 anne.franchimont@qvw.be - contact@qvw.be
- **Denis Dossogne**, Responsable des Services techniques de la Commune d’Assesse - Tél. 083 63 88 41 - 0483 68 00 63 - denis.dossogne@assesse.be



www.qvw.be/fr/restauration-de-la-chapelle-saint-roch-d-assesse.html



LES
essentiels
DES POUVOIRS LOCAUX

Le Code wallon du Logement et de l'Habitat durable Les baux d'habitation en Wallonie Edition 2018

23€

30€



Le présent ouvrage reproduit le texte du Code wallon du Logement et de l'Habitat durable (CWLHD) et le décret wallon du 15 mars 2018 relatif au bail d'habitation. Ensemble, ces deux législations constituent la référence en matière de logement wallon.

Cet ouvrage s'adresse à l'ensemble des praticiens du logement wallon, qu'ils soient juristes, techniciens, décideurs ou professionnels de l'immobilier, mais aussi aux particuliers, tels que les propriétaires, les bailleurs ou les (co-)locataires ou encore les étudiants.

Ils y trouveront l'ensemble des normes coordonnées relatives au logement public et au logement privé en Wallonie, ainsi que tous les renvois vers les arrêtés d'exécution.

Format : 160 mm x 240 mm - 184 pages

Parution : Octobre 2018

Commande : Réf. 503/1805

ISBN : 978-2-930923-28-4



Table des matières

Le Code wallon du Logement et de l'Habitat durable

- Titre I – Dispositions générales
- Titre II – Des instruments de la politique régionale du logement
- Titre III – Des acteurs de la politique régionale du logement
- [Titre IIIbis – De l'audit des acteurs locaux de la politique du logement]
- [Titre IV – Dispositions administratives et pénales]
- Titre V – Dispositions finales
- [Titre VI – Disposition interprétative]
- [Titre VII – Mise en œuvre des dispositions de la directive 2006/123/ce du parlement européen et du conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur]

Décret du 15 mars 2018 relatif au bail d'habitation

- Chapitre Ier – Champ d'application et définitions
- Chapitre II – Dispositions générales relatives aux baux d'habitation
- Chapitre III – Dispositions particulières relatives aux baux relatifs à la résidence principale du preneur
- Chapitre IV – Dispositions particulières relatives au bail de colocation
- Chapitre V – Dispositions particulières relatives au bail étudiant
- Chapitre VI – Du bail glissant
- Chapitre VII – Grille indicative des loyers
- Chapitre VIII – Disposition modificative
- Chapitre IX – Disposition transitoire
- Chapitre X – Disposition abrogatoire
- Chapitre XI – Habilitation du Gouvernement en vue d'une codification
- Chapitre XII – Disposition finale

Commander cet ouvrage

- TARIFS**
- ▶ Prix membres : 23,00 €
 - ▶ Prix non membres : 30,00€

- ▶ Nos prix s'entendent TVA comprise et frais de port inclus
- ▶ Des réductions sont possibles pour grandes quantités, à partir de 10 exemplaires du même titre

Pour commander (vous pouvez ensuite nous adresser directement votre bon de commande, si nécessaire) :

 <http://www.uvcw.be/publications/>



Pour tout renseignement à propos de notre activité d'édition :

- ▶ Commandes, livraison, facturation (Anne FILLEUL : 081 240 648)
- ▶ Conception, production, partenariats (Michel L'HOOST : 081 240 641)



Union des Villes
et Communes
de Wallonie asbl

L'UNION DES VILLES ET COMMUNES DE WALLONIE

DÉFENSE, REPRÉSENTATION, PROMOTION

L'UVCW défend les intérêts des acteurs locaux aux niveaux régional, communautaire, fédéral, européen et international. Elle se montre active, ferme et constructive auprès des Ministres, de leurs cabinets et administrations et des parlementaires sur tous les dossiers politiques impactant le monde local.



L'Union des Villes et Communes de Wallonie (UVCW)

est une asbl au service des pouvoirs locaux de Wallonie : villes et communes, CPAS, zones de police, intercommunales, sociétés de logement de service public, zones de secours.

Depuis 1913, elle les représente, les aide de mille façons à remplir leurs missions au service des citoyens et assure la promotion de leurs actions, de leur autonomie et, par là, de la démocratie locale.



i INFORMATIONS

Via son site internet, ses publications spécialisées, ses brochures et ouvrages, ses revues ou ses contacts presse, l'Union assure à ses membres une information permanente et à jour sur tous les aspects de la gestion municipale.



ASSISTANCE-CONSEIL

Les conseillers de l'UVCW, experts dans toutes matières liées au service public local, répondent quotidiennement aux questions et demandes émanant de membres de toute la Wallonie, en ce compris les communes germanophones. Ils publient actualités, articles et ouvrages et veillent à la mise à jour des informations publiées en ligne ou sur papier.



FORMATIONS

La formation revêt une importance particulière pour tous à l'échelon local et certainement pour les élus et fonctionnaires dirigeants, qui doivent piloter au mieux leur commune, où les matières à maîtriser sont nombreuses, complexes et en évolution constante.

L'UNION, UNE DYNAMIQUE COMMUNE !

UNION DES VILLES ET COMMUNES DE WALLONIE asbl

Rue de l'Etoile 14, 5000 Namur | Tél : 081 24 06 11 | commune@uvcw.be

www.uvcw.be