

Travail de Fin d'Etudes : Les nouveaux mécanismes participatifs numériques et leurs impacts sur la gouvernance de la Ville - Étude de cas: l'action «Liège 2025»

Auteur : Henrotte, Pauline

Promoteur(s) : Elsen, Catherine

Faculté : Faculté des Sciences appliquées

Diplôme : Master en ingénieur civil architecte, à finalité spécialisée en ingénierie architecturale et urbaine

Année académique : 2019-2020

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/9025>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.



Les nouveaux mécanismes participatifs numériques et leurs impacts sur la gouvernance de la Ville

Étude de cas : l'action « Liège 2025 »

Travail de fin d'études réalisé en vue de l'obtention du grade de master Ingénieur Civil
Architecte par Pauline Henrotte

Promotrice : Catherine Elsen

Jury : Jacques Teller – Stéphane Dawans – Clémentine Schelings

Président de Jury : Pierre Leclercq

RÉSUMÉ

Le concept de *Smart city* est en plein développement à l'heure actuelle et de nombreux outils numériques aidant à la participation citoyenne voient le jour dans ce contexte. Ce mémoire a pour objectif d'analyser de manière critique l'application concrète de l'un de ces nouveaux outils afin d'en déceler les limites et les bénéfices et, éventuellement, de contribuer à l'amélioration de ces outils.

Plus précisément, ce travail de fin d'études se concentre sur l'analyse de l'action de participation citoyenne « Liège 2025 » mise en place par la Ville de Liège en 2019. Cette action compte, parmi les nombreux outils mis à la disposition des citoyens, une plateforme de participation en ligne qui a été l'un des principaux centres d'intérêt de ce travail. Le but de l'action « Liège 2025 » était de permettre à tout citoyen qui le désirait de proposer des projets qu'il souhaiterait voir concrétiser par la Ville. Après une première phase de dépôt, les projets proposés étaient soumis au vote des citoyens. Finalement, la Ville de Liège a exposé les résultats via le Programme Stratégique Transversal.

L'étude de ce processus participatif se base dans un premier temps sur l'analyse des données recueillies au travers de la plateforme de participation en ligne. Ces résultats sont ensuite comparés et confrontés avec ceux publiés par la Ville. L'analyse de ces données nous conduit à proposer une méthode originale de reclassification des projets. Cette méthode de classement est ensuite complétée par la proposition d'une marche à suivre permettant une analyse plus transversale des données et visant à présenter les projets sous forme de tendances, en parallèle de ce qui a été réalisé par la Ville de Liège.

Dans un second temps, le processus participatif est également analysé par le prisme des avis de différents acteurs impliqués. Nous avons eu l'occasion d'interroger un certain nombre de citoyens ayant participé à l'action mais également deux experts institutionnels, ce qui nous a permis d'avoir un regard global sur l'ensemble du processus.

La combinaison de l'analyse approfondie des données et des témoignages de ses acteurs nous permet, en conclusion, de formuler quelques recommandations, tant au sujet de la plateforme en ligne que de la démarche participative en général.

ABSTRACT

The concept of Smart city is spreading out nowadays and many digital tools for citizen participation are emerging in this context. The aim of this Master thesis is to take a critical look at one of these new digital tools in order to detect limits and added-values and, possibly, to make a contribution to the improvement of these tools.

More specifically, this thesis focuses on the analysis of one citizen participation action called « Liège 2025 », set up by the City of Liège in 2019. This action counts, in particular among the many tools made available to the citizens, an online participation platform which has been one of the main object of study throughout this work. The aim of the « Liege 2025 » action was to enable any citizen to propose projects to be carried out by the City. After a first phase of submissions, the proposed projects were submitted to the citizens' votes. Eventually, the City of Liège presented the results via its Transversal Strategic Programme.

The study of this participatory process is based, firstly, on the analysis of the data collected through the online participation platform. These results are then compared and confronted with those published by the City. The analysis of these data leads us to propose an original reclassification method for the projects. This classification method is then completed by the proposition of a procedure allowing a more transversal analysis of the data, and aiming at presenting the projects as a set of trends, similarly to what was done by the City of Liège.

Secondly, the participatory process is also analysed through the prism of its stakeholders. We had the opportunity to interview a number of citizens who participated in the action as well as two institutional experts, which has contributed to give us a global view over the whole process.

The combination of the in-depth analysis of the data and the testimonies of its actors allows us, in conclusion, to make some recommendations about both the online platform and the participative action in general.

REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier ma promotrice, Madame Catherine Elsen pour sa patience, ses conseils, son suivi régulier tout au long de mon travail et sa bienveillance.

Je tiens à remercier également Clémentine Schelings pour ses conseils, sa disponibilité durant cette année et le suivi de mon travail qu'elle a effectué aux côtés de Madame Elsen.

Je souhaite ensuite remercier les membres de mon jury, Monsieur Jacques Teller et Monsieur Stéphane Dawans pour le temps et l'attention qu'ils accorderont à la lecture de mon travail.

Je remercie également Monsieur Jean-Christophe Peterkenne et Madame Joëlle Saive pour le temps qu'ils m'ont accordé et pour leur confiance. Je remercie également Monsieur François Schreuer pour le temps qu'il m'a accordé et ce malgré les conditions compliquées liées au confinement. Je tiens évidemment à remercier toutes les personnes qui ont accepté de participer à mon travail, via les focus group et le questionnaire en ligne, pour leur temps et leur implication.

Je souhaite également remercier mes proches pour leur soutien et leur aide durant cette dernière année d'étude. Et je remercie évidemment le coronavirus pour sa participation active à rendre cette année encore plus complexe que prévu.

TABLE DES MATIERES

	Table des figures	
	Table des tableaux	
1	Introduction.....	1
2	État de l'art.....	5
2.1	La Smart city	5
2.2	La participation citoyenne.....	7
2.3	La transparence gouvernementale	11
2.4	La participation citoyenne soutenue par la technologie.....	12
2.4.1	Les Civic Tech et Gov Tech.....	12
2.4.2	Adaptations de l'échelle théorique de S. R. Arnstein.....	14
2.5	L'évaluation des <i>Smart Cities</i> et de la participation	17
2.6	Situation de la plateforme Liège 2025 dans ce contexte	18
2.7	Procédés participatifs similaires à la plateforme « Liège 2025 ».....	19
2.8	Questions de recherche	20
3	Méthodologie	23
3.1	Présentation de l'action « Liège 2025 »	23
3.2	Observation d'un atelier citoyen.....	25
3.2.1	Déroulement de l'atelier	25
3.2.2	Posture d'observateur.....	26
3.3	Le Programme Stratégique Transversal (PST)	26
3.4	Plateforme en ligne « Liège 2025 »	27
3.4.1	Présentation de la plateforme en ligne.....	27
3.4.2	Types d'analyses prévues	28
3.5	Focus group	29
3.5.1	Choix de la méthode.....	29
3.5.2	Préparation des rencontres.....	30
3.5.3	Adaptations nécessaires suite aux mesures sanitaires liées à la pandémie de covid-19	33
3.6	Entretiens individuels.....	34
3.6.1	Jean-Christophe Peterkenne	34
3.6.2	François Schreuer	35
3.7	Autres terrains envisagés	35

4	Traitement des données	37
4.1	Plateforme en ligne	37
4.1.1	Analyse qualitative	37
4.1.2	Analyse quantitative.....	46
4.1.3	Analyse transversale.....	47
4.2	Transcription des rencontres	49
4.2.1	Focus group	49
4.2.2	Entretiens individuels.....	50
5	Résultats	53
5.1	Les outils.....	53
5.1.1	Le Programme Stratégique Transversal	53
5.1.2	La plateforme en ligne.....	59
5.2	Les acteurs.....	74
5.2.1	L'outil numérique a-t-il été un facilitateur ou un obstacle lors des différentes phases de participation ?	75
5.2.2	À quel point le traitement des données doit-il/peut-il être transparent pour garantir un retour suffisant vers les citoyens ?.....	77
5.2.3	Quels sont les éléments clés d'une communication suffisante au cours d'un processus participatif ?.....	80
6	Discussion	85
6.1	Questions de recherche	85
6.2	Recommandations opérationnelles	97
7	Conclusion	101
7.1	Résumé	101
7.2	Limites	102
7.3	Perspectives.....	103
	Bibliographie	104
	Publications scientifiques.....	104
	Autres publications	107
	Ressources internet.....	107

TABLE DES FIGURES

FIGURE 1 –ÉCHELLE DE PARTICIPATION D’ARNSTEIN (1969) – TRADUCTION PAR NGUYEN ET AL. (2017)	9
FIGURE 2 - QUATRE APPORTS MAJEURS DE LA PARTICIPATION CITOYENNE – DIAGRAMME DE ELSSEN & SCHELINGS, 2018 DANS NGUYEN ET AL., 2018)	10
FIGURE 3 – CARTOGRAPHIE DES CIVIC TECH EN FRANCE – DIAGRAMME ISSU DU DOSSIER DE PRESSE “MARDIGITAL” 13 ^E ÉDITION (2016)	14
FIGURE 4 - ECHELLE DE PARTICIPATION DES DISPOSITIFS NUMÉRIQUES PROPOSÉE PAR DOUAY –2016A, P. 154	15
FIGURE 5 – SPECTRE DE L’IAP2 EN MATIÈRE DE PARTICIPATION PUBLIQUE – EXTRAIT DU DIAGRAMME REPRIS DANS NGUYEN ET AL., 2018, P. 33.....	16
FIGURE 6 - LIGNE DU TEMPS RÉCAPITULATIVE DE L'ACTION "LIÈGE 2025": PHASES, OUTILS ET ACTEURS (HENROTTE, 2020)	24
FIGURE 7 - EXEMPLES D'UTILISATION DES CODES : GRIS = EXTRAIT DE LA PLATEFORME ; NOIR = CODAGE DES PROJETS AU COURS DE L’ANALYSE	46
FIGURE 8 - SCHÉMA DÉTAILLANT LA FAÇON D’ÉTABLIR LES TENDANCES SUR BASE DES STRUCTURES EN ARBRE DE CHAQUE THÉMATIQUE	48
FIGURE 9 – EXEMPLE : PRÉSENTATION DE LA THÉMATIQUE "URBANISME ET AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE" EN NOMBRE DE PROJETS (P. 21)	54
FIGURE 10 – EXEMPLE : DESCRIPTION DE LA THÉMATIQUE "URBANISME ET AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE" APRÈS L'ACTION DE PARTICIPATION (P. 28 DU PST)	55
FIGURE 11 - SYNTHÈSE DE L'ARTICULATION DES DIFFÉRENTS RÉSULTATS ISSUS DU PST (HENROTTE, 2020).....	58
FIGURE 12 - RÉPARTITION DES PROJETS DANS LES TROIS CATÉGORIES DE L'INDICATEUR "PROBLÈME/SOLUTION" EN POURCENTAGE	60
FIGURE 13 - RÉPARTITION DES PROJETS POUR L'INDICATEUR "PROBLÈME/SOLUTION" EN RETIRANT LES PROJETS "TITRE- IDÉE" (POURCENTAGE SUR 1174 PROJETS).....	60
FIGURE 14 - RÉPARTITION DES PROJETS DANS LES DEUX CATÉGORIES DE L'INDICATEUR "ÉCHELLE"	61
FIGURE 15 - STRUCTURE EN ARBRE POUR LA THÉMATIQUES "MOBILITÉ". CHIFFRES ROUGE = NOMBRE DE PROJETS IDENTIFIÉS DANS CETTE FAMILLE. CERCLES ROUGES = PRÉSENCE DE PROJETS AVEC UNE DEMANDE LOCALE.	72

TABLE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 - SYNTHÈSE NON-EXHAUSTIVE DES OUTILS POUR LA PARTICIPATION CITOYENNE	17
TABLEAU 2 - NOTATIONS DE TRANSCRIPTION UTILISÉES, SUR BASE DE DURAND & TARRIER (2006) ET FLEMING (1996), ADAPTÉES PAR L'AUTEURE	51
TABLEAU 3 - EXTRAIT DU PST DE NOMBRES D'OCCURRENCES ET DE VOTES NETS APPROXIMATIFS PAR THÉMATIQUE ...	55
TABLEAU 4 - LES SIX TENDANCES DE L'EXPRESSION CITOYENNE EXTRAITES DU PST (PP. 32-33)	56
TABLEAU 5 – LES CINQ OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE LA VILLE DE LIÈGE EXTRAITS DU PST (PP. 37-38)	56
TABLEAU 6 - LES SEPT CATÉGORIES COMPRENANT LES 137 ACTIONS PRIORITAIRES (PST, PP. 41-144)	57
TABLEAU 7 - LES 12 PROJETS MÉTROPOLITAINS EN COURS OU À VENIR (PST, PP.150-159)	58
TABLEAU 8 - NOMBRE DE PROJETS MARQUÉS DES INDICATEURS TITRE-IDÉE ET PROJET MULTIPLE	59
TABLEAU 9 - CATÉGORIES DE PROJETS COLLECTIFS ET NOMBRE DE PROJETS ASSOCIÉS.....	61
TABLEAU 10 - PARTICIPANTS ACTIFS.....	63
TABLEAU 11 - PARTICIPANTS PEU ACTIFS MAIS AYANT REÇU UN GRAND NOMBRE DE VOTES NETS	64
TABLEAU 12 - NOMBRE DE THÉMATIQUES COCHÉES PAR PROJET, POUR LES 1604 PROJETS	64
TABLEAU 13 - THÉMATIQUES INITIALES LES PLUS CITÉES ET LES PLUS SOUTENUES	65
TABLEAU 14 - RAPPEL : EXTRAIT DU PST DE NOMBRES D'OCCURRENCES ET DE VOTES NETS APPROXIMATIFS PAR THÉMATIQUE	66
TABLEAU 15 - COMPARAISON ENTRE LES RÉSULTATS DU PST ET LES DONNÉES ISSUES DE LA PLATEFORME EN LIGNE CONCERNANT LES THÉMATIQUES INITIALES	67
TABLEAU 16 - THÉMATIQUES RETRAVAILLÉES LES PLUS CITÉES ET LES PLUS SOUTENUES. EN ITALIQUE APPARAISSENT LES THÉMATIQUES QUE NOUS AVONS CRÉÉES AU FIL DE CETTE ANALYSE.	68
TABLEAU 17 - TABLEAUX DES NOMBRES D'OCCURRENCES ET DE VOTES POUR LES THÉMATIQUES INITIALES ET LES THÉMATIQUES RETRAVAILLÉES. EN ITALIQUE, LES « NOUVELLES THÉMATIQUES » QUE NOUS AVONS CRÉÉES AU FIL DE L'ANALYSE.	69
TABLEAU 18 - REGROUPEMENT DES PROJETS MARQUÉS "LOGEMENTS INOCCUPÉS"	70
TABLEAU 19 – REGROUPEMENT DES PROJETS CONCERNANT L'ESPACE TIVOLI À LIÈGE.....	70
TABLEAU 20 - REGROUPEMENT DES PROJETS CONCERNANT L'AJOUT D'UN LOCAL POLYVALENT À GRIVEGNÉE-BAS.....	71
TABLEAU 21 - ILLUSTRATION DES DIFFÉRENCES DE POIDS ENTRE LES THÉMATIQUES PROPOSÉES PAR LA VILLE DE LIÈGE	89

INTRODUCTION

1 INTRODUCTION

De nos jours, les villes se trouvent confrontées à des enjeux de taille, notamment en termes d'évolution démographique, de résilience et de respect de l'environnement, auxquels le concept de *Smart city* tente de répondre. Cette approche jusqu'alors très techno-centrée du développement et de la planification des villes souhaite désormais replacer de plus en plus le citoyen au cœur des préoccupations et des processus. La conception et l'aménagement des lieux de vie collectifs se font en effet aujourd'hui de plus en plus rarement sans l'implication des citoyens, même ponctuelle.

Pour ce faire, de nouveaux outils numériques dédiés à la participation citoyenne voient le jour. Le domaine de la *Smart city* étant relativement neuf et surtout encore en constante mutation, on constate que ces nouveaux outils numériques ne sont pas encore parfaitement rôdés et qu'une certaine marge d'amélioration existe. Il est dès lors primordial que les acteurs impliqués dans le développement et le déploiement de ces nouveaux outils de participation citoyenne soient capables tant de les maîtriser que de les comprendre dans leurs mécanismes les plus fins. Ce travail se saisit donc de l'opportunité d'observer l'application d'un tel outil dans un cadre de participation citoyenne concret, de poser un regard critique sur cet outil et son usage et, enfin, de proposer d'éventuelles pistes d'amélioration.

L'ingénieur.e architecte trouve déjà pleinement sa place dans ce questionnement, en tant qu'acteur clé de la gouvernance des villes et de l'aménagement du territoire au sens large. Ceci étant, le concept de *Smart city* va très vraisemblablement susciter la création d'autres rôles de coordination et de gestion de ces systèmes complexes, rôles pour lesquels les compétences de l'ingénieur.e architecte pourraient s'avérer particulièrement pertinentes. Parmi ces nouveaux métiers, on peut déjà citer celui de *Smart city manager*, qui aiguille la transition de la ville vers ces pratiques « *Smart* », notamment participatives.

Très concrètement, ce travail se concentre plus particulièrement sur l'action de participation citoyenne « Liège 2025 », menée à Liège d'avril à septembre 2019, qui avait pour but de construire, de façon participative, le « Projet de ville » pour la nouvelle législature. Cette action s'est déroulée en plusieurs phases. La première consistait en la rédaction, par les citoyens, de projets qu'ils aimeraient voir réalisés par la Ville de Liège. Lors de la seconde phase, les citoyens pouvaient voter « pour » ou « contre » ces différents projets. « Liège 2025 » suit ainsi de près une autre action similaire menée en 2017 : « Réinventons Liège ». Celle-ci était basée sur le même principe que « Liège 2025 » et était également supportée par une plateforme numérique. « Réinventons Liège » a cependant laissé quelques zones d'ombre quant à la façon dont ont été traitées les données issues de la plateforme, zones d'ombre qui ont été mises en évidence par certains chercheurs dans une étude portant sur la participation citoyenne au moyen d'une telle plateforme numérique (Lago, Durieux, Pouleur, Scoubeau, Elsen, & Schelings, 2019).

L'objectif de ce travail est donc de comprendre l'impact que peut avoir une plateforme en ligne sur la Ville et ses citoyens, et sur les mécanismes de la participation citoyenne. L'étude s'axe essentiellement sur l'analyse des projets proposés sur la plateforme, et propose une

méthodologie originale qui permet de traiter ce type d'informations. L'impact de la plateforme en ligne, est, quant à lui, étudié par le prisme des avis de différents acteurs impliqués au fil de cette action. Ces différents points d'accès permettent d'apporter une compréhension globale et intégrée de l'outil numérique qu'est la plateforme en ligne. Enfin, des recommandations sont formulées vis-à-vis de la plateforme en ligne sur base de l'analyse des données et des acteurs interrogés.

Ce mémoire se compose ainsi de cinq chapitres : l'état de l'art, la méthodologie, le traitement des données, les résultats et la discussion.

ÉTAT DE L'ART

La revue de littérature permet tout d'abord de poser les bases du concept de *Smart city* et d'analyser les différents domaines de la gestion des Villes auxquels ce nouveau concept peut s'appliquer. Ce chapitre permettra également de présenter les concepts clés sous-tendant certains nouveaux outils numériques orientés vers la démocratie, outils qui émergent du concept de la *Smart city*. Tout ceci sera replacé dans le contexte de la participation citoyenne traditionnelle, un domaine plus ancien et mieux défini à l'heure actuelle. À l'articulation de la participation citoyenne et de la dynamique numérique de la *Smart city* se trouve donc la participation en ligne, qui fait l'objet de ce travail. Cette revue de littérature se poursuivra par la présentation d'applications similaires à « Liège 2025 » recourant à la participation citoyenne en ligne, et se conclura par la formulation des questions de recherche qui guideront l'ensemble de la démarche scientifique.

MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre présentera plus en détails l'action « Liège 2025 », recensant les outils et les acteurs qui entrent en jeu à différents moments du processus participatif. Tous ces outils mis en place par la Ville de Liège seront expliqués et placés sur une ligne du temps. Ensuite, les différents terrains exploités seront détaillés et accompagnés de leur méthodologie dédiée. Toujours dans l'objectif d'avoir une approche globale de l'action de participation, une partie de ces terrains concernera les outils et l'autre partie les acteurs.

TRAITEMENT DES DONNÉES

Le traitement des données présentera, dans un premier temps, la méthodologie originale développée au cours de ce travail pour analyser les données issues de la plateforme de participation en ligne. Cette méthode d'analyse se fera tout d'abord selon une approche qualitative, complétée d'une approche quantitative sur certains points. Dans un deuxième temps, les façons de traiter et de transcrire les différents types d'entretiens seront détaillées.

RÉSULTATS

Le chapitre des résultats se composera de deux parties, ayant chacune leur format propre. La première partie sera dédiée à l'exposition des résultats en regard des outils analysés. Cette analyse se fera de façon linéaire en fonction des outils de traitement exposés au chapitre précédent. La seconde partie ne concernera, quant à elle, que les données recueillies à l'issue des entretiens et focus groups menés avec les acteurs de terrain. Cette présentation se fera à la lumière des questions de recherche qui ont guidé ce travail.

DISCUSSION

Dans un premier temps, ce dernier chapitre permettra de mettre en relation les résultats obtenus tant pour les outils que pour les acteurs, articulés en regard des trois questions de recherche. Dans un second temps, des recommandations davantage opérationnelles seront formulées vis-à-vis de la plateforme et de l'action de participation, et ce d'un point de vue plus global.

ÉTAT DE L'ART

2 ÉTAT DE L'ART

Cette revue de littérature a pour but de brosser le contexte dans lequel se déploie le processus participatif, processus supporté par un outil de participation en ligne qui fait l'objet de ce mémoire. En premier lieu sera abordé le concept de *Smart City* qui fait intervenir de nouvelles technologies dans le contexte de l'urbain et de la gestion des villes. Ensuite nous passerons au domaine de la participation citoyenne qui constitue le cadre de base du mécanisme participatif dont il est question dans ce travail. À l'articulation de la *Smart City* et de la participation citoyenne se trouvent les nouveaux mécanismes participatifs numériques aidés d'un ensemble d'outils numériques dédiés à la participation. Ces outils s'inscrivent dans le contexte des Civic Technologies, contexte qui sera dès lors détaillé ici. La plateforme numérique étudiée dans ce mémoire sera ensuite située dans ce contexte de participation citoyenne soutenue par la technologie.

2.1 La Smart city

Ce travail aborde plusieurs concepts inscrits dans le domaine de la planification des villes. Le premier de ces concepts est celui de la *Smart City*, concept en pleine croissance et qui bénéficie donc d'une littérature foisonnante. De ce fait, les auteurs s'accordent pour lister les éléments qui ont donné corps à l'idée de la *Smart City*, à savoir les « défis globaux » auxquels doivent faire face, à l'heure actuelle, les villes (Nguyen, Bleus, Van Bockhaven & Crutzen, 2017). Le premier défi évoqué dans la littérature est celui de l'augmentation de la population globale et le fait que plus de la moitié de celle-ci vive dans les zones urbaines. Cette population pourrait d'ailleurs atteindre 85% d'ici à l'année 2050. À cette augmentation de la population, s'associent d'autres défis pour les villes, tels que la gestion des ressources, la gestion des déchets, mais aussi les problèmes de pollution de l'air et des sols et les problèmes de congestion du trafic routier liés à la mobilité au sens large (Albino, Berardi & Dangelico, 2015 ; Nguyen et al., 2017 ; Caragliu Del Bo & Nijkamp, 2011 ; Chourabi, Nam, Walker, Gil-Garcia, Mellouli, Nahon, Pardo & Scholl, 2012).

Pourtant, au-delà des défis qui justifient le déploiement de la *Smart City*, la définition de ce concept ne fait pas l'unanimité. En effet, ce dernier est relativement neuf et est utilisé dans divers contextes à travers le monde. Sa définition est dès lors encore mouvante à l'heure actuelle (Douay, 2016a ; Chourabi et al., 2012). Cela étant, toutes les définitions trouvées dans la littérature semblent évoquer un lien avec la technologie (Douay, 2016a). Cette dernière a en effet pour but premier d'opérationnaliser tant le suivi de la Ville que sa maintenance et son développement. En outre, cette technologie permettrait de rencontrer de nouveaux objectifs en termes de durabilité, de soutenabilité etc. Ces premiers usages ont d'ailleurs été matérialisés par des compteurs intelligents (*Smart Meters*), compteurs qui n'ont pas toujours été vus d'un bon œil par les citoyens. Au sein de la *Smart City*, les outils technologiques ont aujourd'hui d'autres rôles, notamment démocratiques, pouvant servir différents aspects tels que le renforcement de la communication entre le gouvernement et les citoyens, l'amélioration des méthodes de participation citoyenne ou l'apport de plus de transparence des politiques publiques (Douay, 2016a ; Giffinger, 2007 ; Schuurman et al., 2012). Au fil des

années, le concept de la *Smart City* a de plus en plus quitté son approche technocentrée initiale pour se diriger vers une vision plus anthropocentrée de la ville, la *Smart City* étant avant toute chose sensée répondre aux besoins des citoyens (Albino et al., 2015). Cet aspect est d'ailleurs appuyé par Berntzen et Johansen dans une brève définition : « The "smart city" is an umbrella for cities that use information technology to improve services and provide better quality of life for its citizens » (2016, p.1).

Une autre facette de la *Smart City* est celle de la gestion des ressources et, plus globalement, de la volonté d'atteindre un mode de vie plus soutenable en réponse à certains des défis mentionnés précédemment (Douay, 2016a ; Simonofski et al., 2017). Cependant, le seul fait d'intégrer des nouvelles technologies dans la planification de la ville ne fait de celle-ci une *Smart City*. En revanche, c'est l'usage intelligent de ces technologies qui permettra de qualifier une Ville de *Smart* (Simonofski et al., 2017 ; Berntzen & Johansen, 2016), ainsi que le résume Schuurman : « In other words, a city needs to be digital, wired and intelligent in order to become smart [...] » (2012, p.51).

Pour caractériser la *Smart City* aujourd'hui, et plus spécifiquement dans le contexte de ce mémoire, deux définitions ont été retenues. La première est celle proposée par le « Smart City Institute » dans son guide pratique : « Une *Smart City* est un écosystème de parties prenantes (gouvernements, citoyens, entreprises multinationales et locales, associations, ONGs, universités, institutions internationales, etc.) sur un territoire (urbain) donné engagé dans un processus de transition durable (l'objectif est donc d'assurer la croissance et la prospérité économique, le bien-être social et le respect des ressources naturelles sur ce territoire) tout en utilisant les technologies (technologies digitales, ingénierie, technologies hybrides) comme facilitateur pour atteindre ces objectifs de durabilité et mener à bien les actions qui y sont liées. » (Nguyen, Bleus, Van Bockhaven, & Crutzen, 2017, p.17). Cette définition met d'abord l'accent sur les interactions entre les différents acteurs du territoire en utilisant le terme d'« écosystème ». Celui-ci est à nouveau utilisé dans le deuxième volume de ce guide pratique en ces termes : « Dans la *Smart City*, la dynamique locale ne peut être considérée comme *Smart* sans qu'il y ait un engagement réel et une volonté de coopération entre les quatre catégories d'acteurs de l'écosystème » (Nguyen, Bleus, Van Bockhaven, Crutzen & Basile, 2018, p.17).

La seconde définition que nous retenons est celle proposée par Giffinger : « A *Smart City* is a city well performing in a forward-looking way in [economy, mobility, people, environment, living, governance], built on the 'smart' combination of endowments and activities of self-decisive, independent and aware citizens » (Giffinger, 2007, p. 11). Cette définition est souvent citée dans la littérature relative aux *Smart Cities* et apparaît donc comme une référence à ce sujet. Les six domaines mentionnés dans la définition de Giffinger sont listés comme étant des « caractéristiques » d'une *Smart City*, ce qui met donc ici en évidence que les multiples facettes de la *Smart City* ne se limitent pas à la simple utilisation des technologies (2007, p.11). En complément de ces deux définitions, Simonofski ajoute deux notions : « l'empowerment » et la démocratisation de l'innovation qui devraient, à l'avenir, intégrer les définitions du concept de *Smart City* (2017).

Finalement, le lien évident avec la technologie peut être retenu comme un élément caractéristique de ce concept de *Smart City*. Ceci n'est cependant pas une condition suffisante

pour qu'une Ville soit qualifiée de *Smart*. Il faut en effet une utilisation intelligente de ces outils et que celle-ci soit orientée vers différents domaines dont, notamment, les six caractéristiques mises en évidence par Giffinger (2007). En outre, le concept de *Smart City* se focalise davantage sur le rôle des citoyens dans la création de la Ville qui est donc amenée à créer de nouveaux outils technologiques permettant d'impliquer davantage les citoyens. Ces nouveaux outils participatifs se basent assez logiquement sur le domaine de la participation citoyenne bien plus ancien que celui de la *Smart city*. Ce domaine compte déjà de nombreux outils pour faire participer les citoyens à la planification des villes. L'arrivée de la *Smart City* et donc de l'utilisation plus fréquente de la technologie donne naissance à des outils fondés dans le domaine de la participation citoyenne et développés avec une visée *Smart*.

2.2 La participation citoyenne

Contrairement au concept de la *Smart City*, la participation citoyenne est un sujet traité depuis beaucoup plus longtemps dans la littérature scientifique. Cela fait en effet quelques dizaines d'années que la démocratie représentative est en crise et que les élus se confrontent à une certaine mobilisation des citoyens en réaction à des décisions d'aménagement de la Ville que les élus prennent seuls. C'est à partir des années 1970 que cette opposition entre citoyens et élus, au sujet de la planification de la Ville, a commencé à se manifester. Les citoyens veulent avoir leur mot à dire concernant l'aménagement des lieux de vie collectifs et leur mobilisation à ce sujet se matérialise par plusieurs mouvements contestataires comme le NIMBY (Not In My Backyard), témoignant d'une volonté des citoyens de conserver ou de récupérer une certaine maîtrise du devenir de leur environnement direct (Nguyen et al., 2018 ; Damay & Mercenier, 2018 ; Durieux, Pouleur, Scoubeau & Lago, 2019). Ces mouvements contestataires citoyens ont amené les pouvoirs publics à devoir mettre en place des moyens pour impliquer davantage les citoyens dans la planification des villes. Pour assurer cette participation, les gouvernements ont donc développé des outils institutionnels tels les enquêtes publiques ou les budgets participatifs qui permettent un accès pour les citoyens à l'établissement des politiques publiques tout en canalisant cette mobilisation (Nguyen et al., 2018 ; Durieux et al., 2019).

Afin de cerner le concept dont il est question, nous avons choisi deux définitions : la première est formulée par l'a.s.b.l. « Union des Villes et Communes de Wallonie » (UVCW) dans son dossier dédié à la participation. La seconde provient du guide pratique de la Smart City, une source plus scientifique. La définition donnée par l'UVCW est la suivante : « On peut définir la démocratie participative comme le renforcement de la participation des citoyens à la prise de décision, au-delà de la participation aux élections, via des procédures institutionnalisées par le politique pour ce faire » (Damay et al., 2018, p.12). On retrouve ici le concept de procédures institutionnalisées qui fait référence aux pratiques de la participation citoyenne qualifiée de « top-down » (descendantes) qui sont initiées par les pouvoirs publics. En opposition à cela, il sera question de pratiques « bottom-up » (ascendantes) qui sont, quant à elles, initiées directement par les citoyens (Damay et al., 2018 ; Nguyen et al., 2018 ; Zetlaoui-Léger, 2013). Dans ce travail, c'est d'ailleurs d'une participation citoyenne top-down dont il est question ; les pratiques dites bottom-up seront donc moins étudiées dans ce mémoire, mais elles font tout autant partie du domaine de la participation citoyenne.

La seconde définition proposée par le « Smart City Institute » apporte un point de vue plus neutre par rapport à celui de l'UVCW qui se place davantage du côté des élus. La participation citoyenne est alors définie comme « l'implication active des citoyens dans le processus décisionnel. Il s'agit donc d'une double responsabilité, tant pour les citoyens qui s'engagent personnellement dans la fabrique de leur territoire, que pour les autorités locales qui leur en donnent les moyens (Empowerment) » (Nguyen et al., 2018, p. 18). Cette définition est ensuite complétée par deux conditions pour que la participation soit qualifiée de « réelle ». La première est que les citoyens soient informés correctement afin de pouvoir prendre part au débat en ayant les connaissances nécessaires en regard des enjeux à l'étude. La seconde est qu'il faut s'assurer que la contribution des citoyens aux actions entreprises est bien réelle et que leur avis est pris en compte, ceci se traduisant notamment par une certaine redistribution du pouvoir décisionnel (Nguyen et al., 2018), au risque sinon de tomber dans les travers de la « pseudo-participation ».

Cette pseudo-participation, qui peut prendre plusieurs formes, est dénoncée dans l'article d'Arnstein (1969) « *A ladder of citizen participation* » qui est aujourd'hui reconnu comme une base séminale dans le domaine de la participation citoyenne. C'est de cet article que provient l'échelle à huit échelons illustrant les différents degrés de la participation citoyenne représentée ci-dessous (FIGURE 1). Dans cet article, Arnstein met en garde contre les échelons les plus bas de cette échelle qui sont décrits comme étant de la « non-participation ». Ces deux premiers échelons ne sont donc pas de la participation mais une façon, pour les pouvoirs publics, « d'éduquer » ou de « guérir » les citoyens (Arnstein, 1969, p. 217). Les échelons suivants sont ceux de la « coopération symbolique » (ou « tokenism » dans le texte original) pour lesquels les citoyens peuvent être entendus mais n'ont aucune garantie quant au fait que les pouvoirs publics tiendront, *in fine*, vraiment compte de leur avis. Sur les derniers échelons, la participation progresse vers une redistribution du pouvoir de plus en plus grande jusqu'à devenir totale (Arnstein, 1969). Ce modèle constitue une base théorique de la participation citoyenne, illustrant donc les différents degrés qui peuvent (co-)exister. Il est à noter cependant que ce modèle théorique en « échelle » est ancien et qu'il a, aujourd'hui, beaucoup évolué. Il a été réinterprété et adapté à différents niveaux par d'autres auteurs (notamment Douay et l'IAP2), mais l'échelle de base reste néanmoins une représentation fondatrice dans l'étude des mécanismes participatifs.

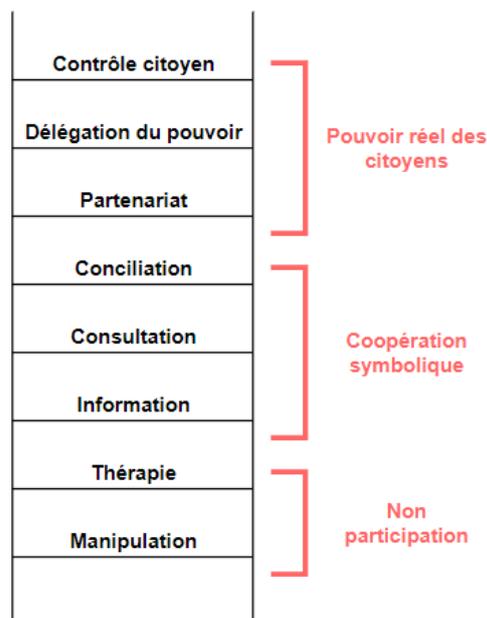


FIGURE 1 –ÉCHELLE DE PARTICIPATION D'ARNSTEIN (1969) – TRADUCTION PAR NGUYEN ET AL. (2017)

Dans son texte séminal, Arnstein déclare ceci : « Participation without redistribution of power is an empty and frustrating process for the powerless » (1969, p. 216). Arnstein dénonce ainsi déjà certains processus participatifs des années 1960 qu'elle qualifie de « rituels symboliques » et qui n'ont donc pas pour but de réellement impliquer les citoyens dans le débat. Elle prône par là une participation plus complète qui se retrouve dans les échelons les plus hauts et pour lesquels l'implication des citoyens a un véritable impact sur les décisions finales (Arnstein, 1969 ; Bacqué et al., 2011).

Certains citoyens sont effectivement aujourd'hui de plus en plus demandeurs de pouvoir participer à l'élaboration des politiques publiques, à la gouvernance et au développement territorial. Les villes et communes, quant à elles, sont aussi de plus en plus conscientes que la participation peut apporter une certaine richesse aux réflexions, débats et projets en émergence (Slocum, Elliott, Heesterbeek, & Lukensmeyer, 2006 ; Damay et al., 2018 ; UVCW, 2018 ; Bacqué & Gauthier, 2011). Si la participation citoyenne est correctement mise en place, celle-ci peut avoir de nombreux bénéfices. On peut par exemple citer les « quatre apports majeurs de la participation citoyenne » tels que décrits par Elsen et Schelings et représentés en FIGURE 2 (2018, cité dans Nguyen et al., 2018, p. 19):

- La co-construction d'un climat favorisant la « confiance des citoyens » : les citoyens, étant correctement informés sur les enjeux et assurés d'être écoutés, sont généralement rassurés (par rapport au développement et au devenir de leur territoire, par rapport à la gouvernance en place) ce qui installe un climat de confiance ;
- La « production de connaissances » : à travers les mécanismes participatifs, les citoyens s'informent et sont informés à propos de nouvelles thématiques. Leurs avis et retours servent à leur tour à créer de nouvelles connaissances ;

- L'assurance d'un certain degré de « pertinence » : en associant la vision des pouvoirs publics à celle des citoyens qui ont une certaine « expertise d'usage », la participation citoyenne peut apporter une solution qui rencontre au mieux les besoins des citoyens ;
- La « résilience » des solutions développées : le fait que les citoyens soient directement impliqués dans les processus décisionnels leur donne une part de responsabilité et limite ainsi les possibles rejets des solutions adoptées.

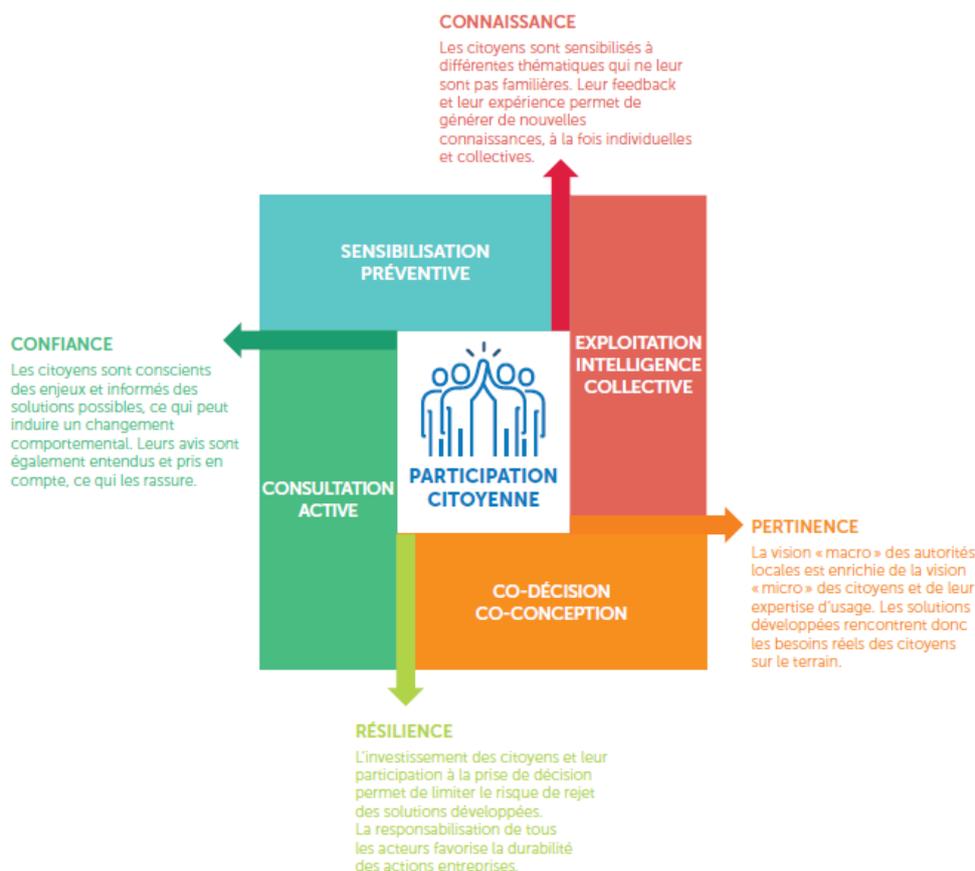


FIGURE 2 - QUATRE APPORTS MAJEURS DE LA PARTICIPATION CITOYENNE – DIAGRAMME DE ELSÉN & SCHELINGS, 2018 DANS NGUYEN ET AL., 2018)

Ces quatre éléments ne constituent qu'un petit aperçu des multiples apports que peut avoir la participation citoyenne. En ce qui concerne la notion de la pertinence, il est intéressant de citer les travaux de Sintomer qui met en évidence le « savoir d'usage » des citoyens. Ce savoir d'usage ou, autrement dit, cette expertise du terrain, via laquelle les citoyens peuvent contribuer aux discussions, permet en effet de nourrir, *in fine*, des solutions qui répondent aux besoins réels des citoyens et qui sont ainsi les plus pertinentes pour un terrain donné (Sintomer, 2008).

Pour résumer, depuis maintenant plusieurs dizaines d'années, les citoyens se mobilisent de plus en plus et manifestent leur souhait de prendre part à la planification des villes et territoires urbanisés ou non. Cette participation citoyenne peut être sollicitée par les pouvoirs publics eux-mêmes, au moyen des pratiques top-down, ou être plutôt initiées par les citoyens via les pratiques bottom-up. Les bénéfices que peuvent apporter la participation sont reconnus par les citoyens et les pouvoirs publics. La mise en place de démarches participatives

est ainsi recommandée. Avec l'arrivée des nouvelles technologies, les processus participatifs peuvent par ailleurs bénéficier de nouveaux outils numériques qui viennent compléter certaines méthodes dites plus « traditionnelles ».

2.3 La transparence gouvernementale

Lorsqu'il est question de participation citoyenne dans les *Smart Citites*, la communication et le retour vers les citoyens sont des éléments cruciaux. Dans un premier temps, en amont d'une phase de participation, les citoyens doivent pouvoir être informés correctement sur les enjeux afin de pouvoir prendre part au débat qui leur est proposé et y jouer réellement un rôle. Ils doivent également être tenus au courant des objectifs que poursuit la phase de participation à venir (Nguyen et al., 2018 ; Pouleur et al., 2018 ; UVCW, 2018 ; OECD, 2010). D'ailleurs, dans la définition de la participation citoyenne tirée du guide pratique du « Smart City Institute », une des deux conditions données concernant la participation est le fait de fournir une bonne information car, si ce n'est pas le cas, les citoyens n'ont pas les ressources nécessaires pour avoir un avis éclairé sur chaque situation et chaque problématique (Nguyen et al., 2018). L'UVCW propose un recueil de fiches outils et de points méthodologiques pour la mise de place de dispositifs participatifs dans lequel il est conseillé que la communication soit « adaptée, pédagogique et attractive » pour une bonne compréhension. Mais elle doit être aussi « continue, claire et transparente » tout au long du processus (UVCW, 2018, p. 13).

Cette notion de transparence, liée à une communication abondante des pouvoirs publics vers les citoyens, est souvent directement associée à une certaine confiance qui peut ainsi s'établir entre les deux acteurs. Stangherlin dit à ce sujet : « La participation ne doit pas être un instrument de manipulation, mais peut devenir un outil pour créer de la confiance et du lien. Pour renforcer la confiance, une information transparente sur la vie politique commune est indispensable » (2019, p.2). On peut d'ailleurs observer l'évolution du mouvement « Open Government » qui souligne l'intention d'une démarche plus centrée sur les citoyens via la transparence du gouvernement (Simonofski et al., 2017). En plus des bénéfices de confiance que peut apporter une démarche de transparence au sein du gouvernement, l'Open Data est aujourd'hui une obligation légale en Belgique (Nguyen, 2018). L'Open Data consiste en la mise à disposition de données publiques par la Ville. De cette façon, tous les citoyens et les organisations peuvent avoir accès à toutes les informations dont ils pourraient avoir besoin dans les matières qui concernent la Ville.

Enfin, il est important de noter que les citoyens s'investissent de façon bénévole dans les démarches participatives. Ainsi, s'ils ne reçoivent pas de retour quant à leur participation, leur intérêt pour ce type de démarche risque de baisser (Berntzen & Johansen, 2016). Au sujet de la consultation, l'OECD a formulé des recommandations à destination des gouvernements à propos de la communication tout au long du processus de consultation (OECD, 2010, p. 76) :

- « A comprehensive summary of comments, responses and ideas received must be compiled.
- A summary of comments, opinions and views expressed in hearings must also be brought up at the decision-making stage.

- Proposals for decisions must also detail viewpoints that did not result in changes and reasons for not including them.
- Summaries must be available for public inspection. Individual comments must also be available.
- There may also be reasons for the government to pro-actively provide information about a summary »

Les citoyens doivent donc être tenus informés de ce qui a été fait de leur investissement dans la démarche et ils doivent pouvoir suivre et comprendre les décisions qui ont été prises par les pouvoirs publics.

2.4 La participation citoyenne soutenue par la technologie

Comme précisé plus haut, les villes doivent faire face à de nouveaux enjeux et pour cela certaines d'entre elles adoptent les modèles et pratiques de la *Smart City*. Ces villes, dans un premier temps, se sont surtout concentrées sur leur transition « tout digital » en intégrant, autant que possible, de nouveaux outils numériques à la plupart des facettes opérationnelles de leurs plans de (re-)déploiement (de la gouvernance à la sécurité des espaces publics en passant par le « wi-fi pour tous » et la maintenance des infrastructures). Ce n'est que dans un second temps que ces Smart City ont alors tendu à adopter une approche plus « centrée usagers » de la planification des villes et notamment de l'aménagement des espaces collectifs. Dans les nombreuses définitions de ce concept, déjà évoquées ci-dessus, il est en effet apparu de plus en plus clairement que la place des citoyens dans la création des villes ne doit pas être négligée et que, par conséquent, des processus participatifs adaptés doivent être mis en place (Albino et al., 2015 ; Berntzen & Johansen, 2015 ; Berntzen & Johansen, 2016 ; Lago, Durieux, Pouleur, Scoubeau, Elsen, & Schelings, 2019 ; Wolff et al., 2020). De nouveaux moyens d'inclure les citoyens sont donc désormais envisagés et, parmi ceux-ci, on retrouve les « Civic Technologies » (Civic Tech).

2.4.1 *Les Civic Tech et Gov Tech*

Tout comme le concept de Smart City, les Civic Tech constituent un domaine neuf et foisonnant ; il est donc encore difficile à l'heure actuelle d'identifier une seule définition qui puisse les caractériser (Gilman, 2017 ; Lukensmeyer, 2017 ; Manise, 2019). Pour mieux délimiter les contours du concept, deux définitions peuvent être citées : la première est proposée par Gilman qui décrit les Civic Tech comme « technology that is explicitly leveraged to increase and deepen democratic participation », prenant en compte les nouveaux outils dédiés et les anciens outils réadaptés dans le but d'approfondir la participation (Gilman, 2017, p.745). Il est donc question d'outils technologiques dont l'objectif est de renforcer la participation démocratique. La seconde définition est proposée par de Feraudy et rejoint assez bien la définition de Gilman : « Très largement, les Civic Tech font référence aux technologies numériques conçues pour favoriser l'engagement citoyen, la participation démocratique et la transparence de l'action publique » (Manise, 2019, p.21). Ici, en plus des deux éléments que sont les outils technologiques et l'engagement citoyen, s'ajoute le concept de « transparence de l'action publique ». Cette notion sera détaillée davantage dans la section 2.3 traitant de la démocratie ouverte.

Il est ensuite intéressant d'introduire la notion du « paysage des Civic Tech » décrit par la « Fondation Knight » en 2013 (Patel, Sotsky, Gourley, & Houghton, 2013). Ce paysage classe les Civic Tech en deux catégories : « community action » et « open government ». Ces deux catégories sont définies comme suit par les auteurs :

- COMMUNITY ACTION : “Projects catalyzing bottom-up reform through peer-to-peer information sharing, funding, and collaboration to address civic issues” (p. 10)
- OPEN GOVERNMENT : “Projects focused on advancing government transparency, accessibility of government data and services, and civic involvement in democratic processes” (p. 10)

La catégorie « community action » reprend donc des initiatives bottom-up dans lesquelles on peut citer, par exemple, Airbnb, Change.org ou encore Waze. La catégorie « open government » se situe quant à elle plus du côté des pouvoirs publics et a pour objectif de rendre le gouvernement plus transparent et d'impliquer davantage les citoyens dans les processus démocratiques. À l'heure où la « Fondation Knight » publie ce rapport, il est à noter que la catégorie « open government » se trouve moins développée et suscite moins d'intérêt que la catégorie « community action » (Patel et al., 2013 ; Lukensmeyer, 2017).

Une adaptation de ce paysage a ensuite été proposée par la Secrétaire d'État chargée du Numérique afin de convenir au contexte français (voir FIGURE 3). Dans cette cartographie se retrouvent également deux catégories : les « technologies pour la démocratie » qui peuvent être reliées à la catégorie « open government » de la « Fondation Knight », et les « technologies pour l'engagement civique » qui, elles, s'apparentent davantage à la catégorie « community action ». Les technologies de la première catégorie peuvent également être nommées « Gov Tech » et rassemblent plutôt des initiatives top-down dont l'impulsion provient des pouvoirs publics. La seconde catégorie peut prendre le nom de « Civic Tech » et reprend les initiatives bottom-up, avec une impulsion des citoyens (Lago et al., 2019 ; Nguyen et al., 2018).

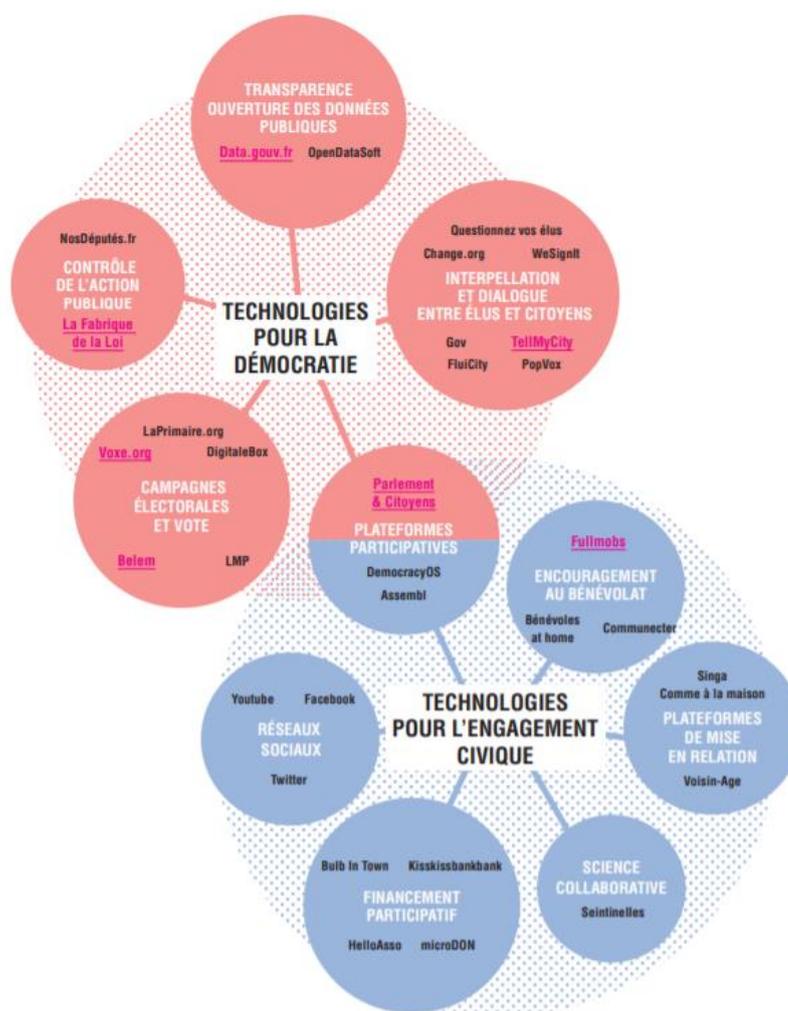


FIGURE 3 – CARTOGRAPHIE DES CIVIC TECH EN FRANCE – DIAGRAMME ISSU DU DOSSIER DE PRESSE “MARDIGITAL” 13^E ÉDITION (2016)

Ces deux catégories d’outils numériques à visée démocratique sont donc utilisées au sein de démarches de participation citoyenne. Comme vu plus haut, Arnstein avait développé une échelle exposant les différents degrés de la participation citoyenne. Cette échelle théorique et ancienne peut aujourd’hui être réadaptée en regard des nouveaux mécanismes soutenus par les Civic Tech et les Gov Tech.

2.4.2 Adaptations de l’échelle théorique de S. R. Arnstein

Le domaine de la participation citoyenne compte donc de nouveaux mécanismes participatifs soutenus par la technologie. L’échelle d’Arnstein, présentée plus haut, a ainsi été adaptée notamment pour y inclure ces nouveaux outils. Une première adaptation retenue est celle proposée par Douay qui traduit une « numérisation » de l’échelle d’Arnstein (Douay, 2016a). Cette échelle ajustée compte elle aussi huit échelons et, pour chacun d’eux, des « activités » sont citées à titre d’exemple sur la FIGURE 4.

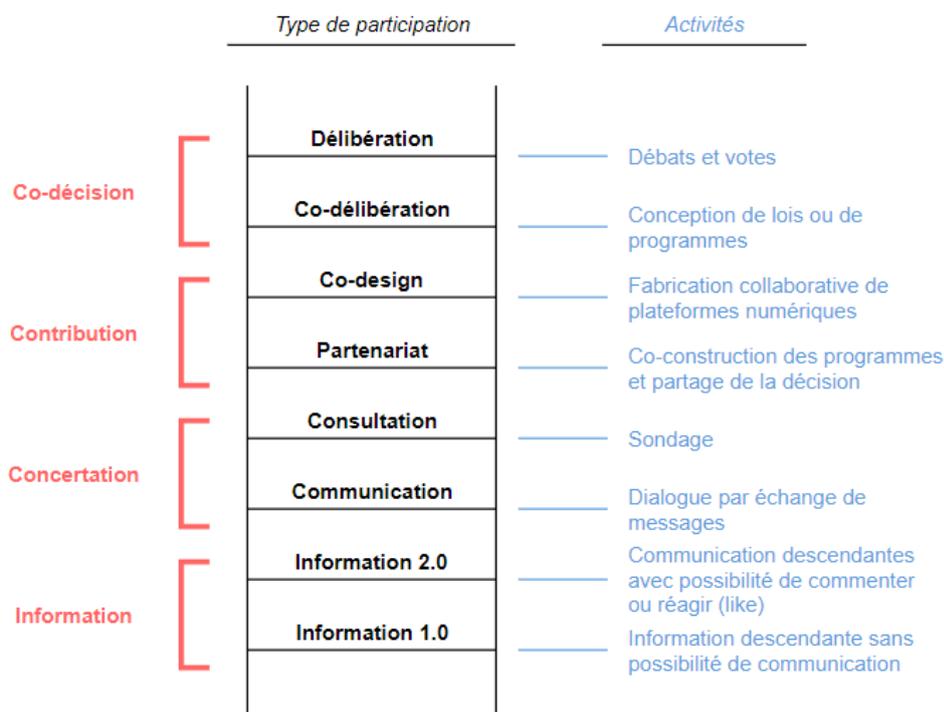


FIGURE 4 - ECHELLE DE PARTICIPATION DES DISPOSITIFS NUMÉRIQUES PROPOSÉE PAR DOUAY –2016A, p. 154

Bien que présentée comme traduction numérique de l'échelle originelle d'Arnstein, on constate que la non-participation et le plein pouvoir citoyen ne sont pas représentés. Les huit échelons de Douay s'étirent donc sur le centre de l'échelle d'Arnstein qui, comme dit plus haut, est une approche théorique de la participation.

Une seconde adaptation pouvant être citée est le Spectre de l'IAP2 concernant la participation publique. Celui-ci est notamment utilisé par le « Smart City Institute », dans le deuxième tome de son guide pratique, mais aussi par de nombreux praticiens et organisations dans le monde (Nguyen et al., 2018). Ce Spectre, repris sur la FIGURE 5, illustre également différents degrés possibles de participation. Ici aussi, les échelons de non-participation d'Arnstein ne sont plus représentés. Cependant, le degré le plus haut, nommé « déléguer », semble rejoindre les échelons les plus hauts de l'échelle d'Arnstein. Pour la compréhension de ce spectre, l'IAP2 précise que ces cinq degrés ne sont pas des étapes mais biens des catégories (Nguyen et al. 2018).

Ces nouveaux outils n'ont pas pour but de supplanter les outils de la participation dite « traditionnelle » déjà existants mais ils viennent en complément de ceux-ci. En outre, lorsqu'il est question d'utilisation de technologie, la problématique de la fracture numérique est à prendre en considération. La fracture numérique désigne les inégalités d'accès à la technologie qui peuvent exister entre différentes personnes, celles-ci n'ayant, par exemple, pas accès à un ordinateur ou n'ayant pas les compétences pour utiliser les outils numériques comme cela peut être le cas avec les personnes âgées. Cette fracture numérique peut avoir pour conséquence que les personnes ayant moins facilement accès à la technologie sont laissées en dehors d'une activité lorsque celle-ci nécessite un accès aux outils numériques. Toutefois, les nouveaux outils numériques n'ont pas pour but de remplacer les outils plus traditionnels mais

bien de compléter l'offre déjà présente. De plus, ils permettent de toucher un public plus large (Al-Dalou & Abu-Shanab, 2013 ; Durieux et al., 2019 ; Nguyen et al., 2018).

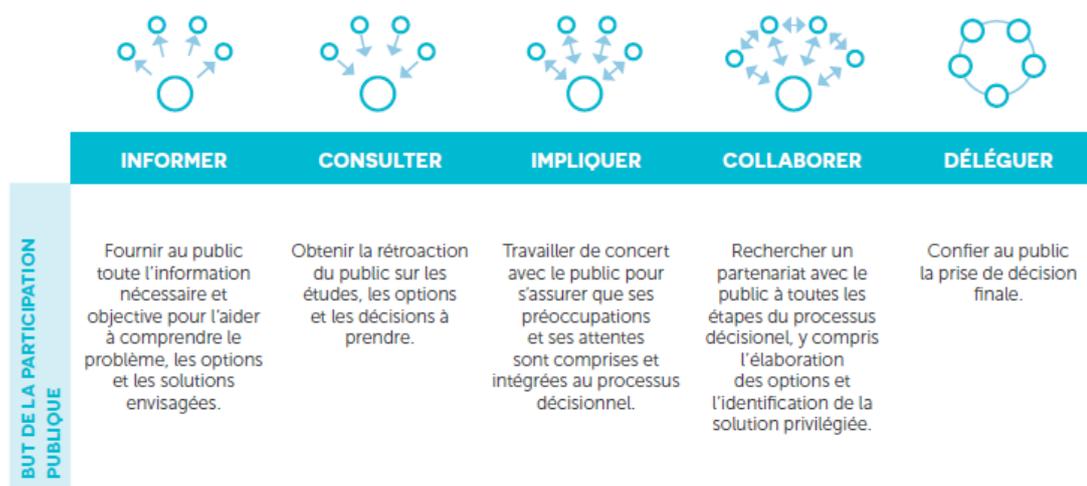


FIGURE 5 – SPECTRE DE L'IAP2 EN MATIÈRE DE PARTICIPATION PUBLIQUE – EXTRAIT DU DIAGRAMME REPRIS DANS NGUYEN ET AL., 2018, P. 33

En se basant sur le Spectre de l'IAP2, sur le guide pratique du « Smart City Institute » et sur une littérature scientifique et « grise » traitant de ces sujets, nous pouvons proposer un tableau qui reprend de manière non-exhaustive certains des outils numériques et traditionnels à disposition pour le déploiement d'une participation citoyenne (TABLEAU 1). Pour ce faire, nous reprenons les cinq niveaux de l'IAP2 et leur définition associée. Il est important de préciser que les pratiques participatives reprises ici sont des exemples et ne sont pas exclusivement associées à chaque niveau. En effet, un même outil peut servir à plusieurs niveaux de participation en fonction de la manière dont il est mis en place. De plus, dans ce tableau, une certaine différence est identifiée entre outils numériques et traditionnels, mais ces deux colonnes sont séparées par des pointillés signifiant que les outils peuvent parfois se déployer de manière totalement numérique ou totalement analogique. Les nouvelles technologies peuvent tout à fait s'appliquer à des pratiques plus traditionnelles comme les sondages, les pétitions ou les débats, par exemple. Les deux versions d'un même outil peuvent donc coexister.

Niveaux de l'IAP2	Outils analogiques	Outils numériques
DÉLÉGUER	Vote, débats, prise de décision, etc.	Vote en ligne, budget participatif, Living Labs, etc.
COLLABORER	Co-création, rencontres citoyennes, etc.	Crowdsourcing, Hackathon, forums en ligne, Crowdfunding, etc.
IMPLIQUER	Panels citoyens, focus groups, débats, chantiers participatifs, Serious game, etc.	Médias sociaux, plateforme de participation, OpenData, débats, Serious game, etc.
CONSULTER	Sondages, enquêtes de rue, réunions d'information préalable, enquête publique, etc.	Sondages, discussions, blogs, plateformes, pétitions etc.
INFORMER	Courrier, panneaux d'affichage, dépliants, etc.	Newsletter, email, OpenData, sites internet, medias sociaux, etc.

TABLEAU 1 - SYNTHÈSE NON-EXHAUSTIVE DES OUTILS POUR LA PARTICIPATION CITOYENNE

Le TABLEAU 1 ci-dessus compile donc les exemples d'outils donnés par différentes sources dont le « Smart City Institute ». Dans le deuxième tome de leur guide pratique, le « Smart City Institute » présente huit « pratiques participatives à l'aube des nouvelles technologies » qui figurent toutes dans le tableau ci-dessus. Ces pratiques sont : l'Open Data, le Hackathon, le Crowdsourcing, la plateforme de participation citoyenne, le Living Lab, Le Serious game, le Budget participatif et le Crowdfunding. Celles-ci sont caractérisées comme « favorisées par l'ère digitale » et sont dès lors intéressantes à mentionner dans le cadre de ce travail (Nguyen et al., 2018, p. 31). Enfin, il est intéressant de rappeler que le TABLEAU 1 ci-dessus ne comporte que des exemples. Le niveau de participation associé peut donc être mis en discussion. Ainsi, un processus de type débat pourrait ne pas réellement être au niveau de « déléguer » s'il est mené d'une façon telle que celui-ci devient « stérile ». Le niveau de participation n'est pas intrinsèque à chaque outil ou mécanisme et dépend bien de la façon dont il est appliqué et mené.

2.5 L'évaluation des *Smart Cities* et de la participation

Depuis quelques années, le concept de *Smart City* se répand et de nouvelles initiatives *smart* voient le jour, tant à l'échelle d'un projet, d'une communauté, d'un quartier que d'une Ville entière. Comme dit précédemment, il n'existe pas encore de définition unanime du concept de Smart City, cependant, la littérature s'accorde à dire que les six domaines décrits par Giffinger constituent le panel de domaines à développer pour entrer dans une démarche *smart* (Giffinger et al., 2007 ; Lebas, Diankenda & Crutzen, 2020). En revanche, on peut se demander comment la réussite du développement de ces domaines peut être assurée. Pour répondre à cela, la question du « monitoring » ou de l'évaluation des *Smart Cities* (*ex ante*, *in itinere* ou *ex post*) apparaît souvent dans la littérature. De ce fait, plusieurs auteurs tentent d'établir des systèmes d'évaluation des performances des Smart Cities, ou des projets « smart » (Giffinger et al., 2007 ; Albino et al., 2015 ; Chourabi et al., 2012 ; Caragliu et al., 2011). La plupart du temps, ces systèmes sont constitués d'indicateurs à remplir, indicateurs

qui guident ainsi les stratégies de développement en indiquant où le focus doit être placé pour chaque initiative.

Cependant, la jeunesse des domaines de la *Smart City* et des Civic Tech implique que les nouveaux outils et nouvelles démarches liées n'ont pas encore eu le temps de faire leurs preuves. Plusieurs auteurs mettent en effet l'accent sur ce manque de données empiriques concernant ces nouveaux outils (Allen, Tamindaël, Bickerton & Cho, 2020 ; Evans-Cowley & Hollander, 2010). L'évaluation des Smart City est donc en cours, même si le domaine est encore naissant. Certains auteurs pointent en outre l'absence d'intérêt porté à l'évaluation de la participation citoyenne (Al-Dalou & Abu-Shanab, 2013 ; Nguyen et al., 2018 ; Simonofski et al., 2017). La participation citoyenne bénéficie de certaines recommandations ou indicateurs proposés notamment par l'« Organization for Economic Cooperation and Development » (OECD) (OECD, 2010), mais la participation citoyenne, dans ces nouvelles dynamiques participatives « à l'heure du Smart », constitue toujours une zone d'ombre de la littérature.

2.6 Situation de la plateforme Liège 2025 dans ce contexte

Nous pouvons enfin nous pencher sur l'outil participatif qui constitue le terrain principal de ce travail : la plateforme « Liège 2025 ».

Cette plateforme de participation citoyenne en ligne s'est déployée dans le contexte de l'action « Liège 2025 » visant à construire le « Projet de ville » de Liège pour la nouvelle législature et ce de façon participative. L'action « Liège 2025 » s'est déroulée selon deux grandes phases. La première consistait en la rédaction de projets par les citoyens et le dépôt des projets sur la plateforme en ligne. Lors de la seconde phase, les projets proposés étaient soumis au vote des citoyens toujours via la plateforme. L'action « Liège 2025 » a également utilisé d'autres outils de participation surtout au cours de la première phase. Ceux-ci sont détaillés dans le chapitre « Méthodologie ».

En se basant sur les diverses définitions, catégories et niveaux présentés précédemment, il est possible de situer cet outil. Cette plateforme est initiée par la Ville de Liège et entre ainsi dans la catégorie Gov Tech. Selon le Secrétariat d'État chargé du Numérique (voir FIGURE 3), les plateformes de participation se situent à mi-chemin entre Civic Tech et Gov Tech, mais si la logique de l'impulsion est respectée, notre plateforme liégeoise se situe bien du côté Gov Tech. On peut en effet supposer que la cartographie du Secrétariat d'État chargé du Numérique reprend toutes les plateformes existantes, que l'impulsion vienne du côté des pouvoirs publics ou du côté des citoyens.

Ensuite, le second curseur à placer concernant cette plateforme de participation est le degré de participation qu'elle autorise. *A priori*, la plateforme « Liège 2025 » apparaît donc appartenir au degré de participation de type « consultation ». En effet, par rapport aux niveaux de l'IAP2, cette plateforme propose plus que de la simple information, mais sans atteindre tout à fait le niveau de l'implication. Les citoyens fournissent en effet un « input » via le ou les projets qu'ils déposent et aussi via les votes qu'ils peuvent proposer pour certains projets, mais il n'y a pas de réels échanges ni de retours directs vers les citoyens avant la publication des résultats fermes et définitifs de l'action, tels que retenus par la Ville.

En théorie, la plateforme « Liège 2025 » proposée par la Ville de Liège serait donc un outil de type Gov Tech, dédié à la consultation citoyenne. Néanmoins, nous verrons, au fil de ce travail, que cette analyse *a priori* est à nuancer. La position exacte de la plateforme en regard de ces différentes catégories s'affinera au fil des analyses.

2.7 Procédés participatifs similaires à la plateforme « Liège 2025 »

La plateforme de consultation « Liège 2025 » peut être considérée comme similaire à plusieurs autres processus participatifs existants. Pour ce panel d'exemples, nous nous concentrons surtout sur la modalité, à savoir une plateforme de consultation citoyenne en ligne. Ces exemples permettent de positionner le cas de Liège dans une « cartographie » proche tant du point de vue géographique que temporel. Les nouveaux mécanismes participatifs numériques n'étant pas encore rôdés, les Villes qui souhaitent les utiliser ont tout intérêt à s'inspirer des expériences d'autres Villes dans le domaine.

Le premier exemple qui peut être cité est la plateforme mise en œuvre pour l'action qui a précédé « Liège 2025 » : « Réinventons Liège »¹. Les modalités étaient similaires à celles de « Liège 2025 » en commençant par une phase de dépôt de projets en ligne et était également suivie d'une phase de vote en ligne. Cette action a eu lieu entre mars et novembre 2017.

Un deuxième exemple, lui aussi déployé en Wallonie, est la plateforme de consultation « Demain Mons »² dont la phase de participation s'est déroulée environ au même moment que celle de « Réinventons Liège » (mai 2017 à janvier 2018). Dans ce cas-ci, la phase de dépôt de projets et la phase de vote étaient simultanées. Une analyse des deux actions « Réinventons Liège » et « Demain Mons » et la comparaison de leur démarche a été réalisée par des chercheurs de l'ULiège et de l'UMons (Lago et al., 2019). Cet article dégage des observations concernant les thématiques proposées aux citoyens pour caractériser leur projet, les votes et les résultats qui se présentent sous le nom d' « actions prioritaires ». Les chercheurs formulent ensuite des recommandations notamment quant à la transparence qui devrait exister sur la façon dont ont été traitées les données des deux plateformes en ligne. Ces recommandations portent également sur les plateformes en elles-mêmes et proposent des moyens de gérer de manière plus efficace les projets déposés par les citoyens. Ces observations et recommandations peuvent ainsi servir de base de réflexion pour l'analyse de l'action « Liège 2025 » qui se structure sur le même principe.

Le troisième exemple choisi a eu lieu à Paris et se nomme « Madame la Maire, j'ai une idée »³, une initiative qui a pris place au début de la mandature de la Maire de Paris Anne Hidalgo en 2014. Cette action diffère des deux précédentes car, au lieu d'être uniquement une plateforme de consultation, l'action de Paris est aussi un budget participatif. D'un point de vue légal, le budget participatif est défini comme la « possibilité d'affecter une partie du budget communal, appelé budget participatif, à des projets émanant de comités de quartiers ou d'associations citoyennes dotées de la personnalité juridique » (Nguyen et al., 2018, p. 72). Cette action est donc similaire à « Liège 2025 » par la présence d'une plateforme de dépôt de

¹ Voir le site internet : <https://www.reinventonsliege.be/>

² Voir le site internet : <https://mons.citizenlab.co/fr-BE/>

³ Site « idée.Paris » comme suite de cette action : <https://idee.paris.fr/>

projets et de vote. Seule la finalité est différente, car, dans le cas de Liège, les projets soumis lors de la consultation sont tous analysés pour en dégager des tendances alors que, dans le cas de Paris (qui fonctionne sur la logique du budget participatif), seul un ou quelques projets sont sélectionnés et réalisés grâce au budget alloué. Une autre différence notable est l'échelle de l'action qui propose un budget participatif pour toute la Ville de Paris et ensuite un budget participatif par arrondissement (Douay, 2016b).

Enfin, dans la même veine, il est intéressant de citer le « Centre d'Ecologie Urbaine de Montréal » (CEUM)⁴ qui pratique régulièrement diverses actions de participation. Ce cas-ci est moins porche géographiquement que les précédents, cependant le CEUM peut être une bonne source d'inspiration en matière de participation citoyenne au vu des nombreux exemples d'application qu'il fournit. Parmi les actions réalisées, un exemple de budget participatif peut être cité : « Transformons nos parcs »⁵. La plupart de leurs « évènements » de participation ne comporte pas spécialement de recours à la technologie. Cependant ce budget participatif se base sur une première phase de « lancé d'idées » en ligne et se poursuit par différents types d'ateliers pour revoir les projets proposés.

Les exemples d'application de mécanismes participatifs numériques présentés ci-dessus permettent de faire le lien entre la théorie de la *Smart City*, des Civic Tech et des Gov Tech, théorie qui est encore en évolution, et ce qui est réellement applicable et appliqué à l'heure actuelle. Par ailleurs, ces exemples d'application ont chacun leurs particularités. Il ne semble donc pas y avoir une seule façon de mettre en place un processus participatif numérique. Dans le cadre de ce mémoire, nous pouvons donc analyser les particularités de l'action « Liège 2025 » et nous demander lesquelles peuvent avoir tendance à aider ou à freiner le processus participatif.

2.8 Questions de recherche

La revue de littérature ci-dessus permet de poser les bases d'un contexte et de concepts (comme la « Smart City » ou encore les « Civic Tech ») qui sont en grande partie bourgeonnants et donc encore flous, tant dans leurs définitions que dans l'évaluation de leurs impacts. Ces outils et nouvelles façons de solliciter la participation citoyenne étant récents, ils n'ont pas encore eu le temps de faire leurs preuves. Ainsi, les propositions théoriques esquissées au sujet de ces outils, des stratégies de communication, de transparence etc. peuvent être complètement remises en question via le prisme des nombreuses études empiriques encore à réaliser à leur sujet.

En s'intéressant plus spécifiquement à la plateforme de consultation citoyenne « Liège 2025 », il est intéressant de se pencher sur les différentes étapes du processus participatif dans lequel se déploie la plateforme en ligne. En premier lieu, une question peut se poser quant aux phases « actives » de la participation, lorsque les citoyens ont utilisé la plateforme pour le dépôt de projets et lors du vote. Pendant ces phases, on peut supposer que l'interface

⁴ Voir site internet : <https://www.ecologieurbaine.net/fr/projets>

⁵ Page dédiée à cette action : <https://www.ecologieurbaine.net/fr/processus-budget-participatif/transformons-nos-parcs>

proposée et l'expérience utilisateur jouent un rôle et ont un impact pour la suite du processus participatif. Nous formulons dès lors une première question de recherche :

1. L'outil numérique a-t-il été un facilitateur ou un obstacle lors des différentes phases de participation ?

Dans un deuxième temps, la Ville a dû traiter les données fournies par les citoyens via la plateforme. La manière de traiter ces données et ensuite de les retourner aux participants peut avoir un impact sur la perception que les participants ont de l'action dans sa globalité. D'autres analyses, déjà effectuées par ailleurs au sujet de plateformes de consultation existantes (voir la section 2.7), identifient que l'étape du traitement des données est parfois considérée comme une sorte de « boîte noire » dans ces types de processus. L'objectif de ce travail est donc aussi de reconstruire le raisonnement et la logique adoptés lors du traitement des données afin de recommander, *in fine*, une manière d'établir le retour vers les citoyens. Une seconde question de recherche est dès lors formulée comme suit :

2. A quel point le traitement des données doit-il/peut-il être transparent pour garantir un retour suffisant vers les citoyens ?

En dernier lieu, il sera plutôt question des modalités de retour vers les participants et de la communication d'un point de vue plus global. Comme précisé plus haut, la communication avec les citoyens est un des éléments clés d'un processus participatif qui fonctionne. Toutefois, la communication entre les différents acteurs d'un processus participatif ne se fait pas uniquement par la publication des résultats à l'issue du processus. En effet, celle-ci peut se faire de différentes manières et doit avoir lieu tout au long du processus participatif. Dès lors il est intéressant de se pencher sur les liens établis entre les acteurs impliqués en dehors du moment de publication des résultats. Nous formulons ainsi une troisième question de recherche :

3. Quels sont les éléments clés d'une communication suffisante au cours d'un processus participatif ?

MÉTHODOLOGIE

3 MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre présente tout d'abord l'action « Liège 2025 » et les différents outils et acteurs qui entrent en jeu. Ensuite, les méthodologies pour les différents terrains exploités dans ce travail sont expliquées. Ces terrains sont l'observation d'un atelier citoyen, le Programme Stratégique Transversal, les projets déposés sur la plateforme en ligne, les focus groups et les entretiens individuels.

3.1 Présentation de l'action « Liège 2025 »

Avant de commencer l'exposition des différents terrains exploités durant ce travail, il est intéressant de retracer le contexte de l'action « Liège 2025 » (voir FIGURE 6). Cette action de participation citoyenne s'est déroulée peu de temps après l'action précédente, « Réinventons Liège »⁶, qui a eu lieu entre mars et juin de l'année 2017. Tout comme « Liège 2025 », l'action « Réinventons Liège » s'est associée à l'usage d'une plateforme numérique pour le dépôt de projets et pour les votes « pour » ou « contre » ceux-ci.

L'action « Liège 2025 » a débuté le 2 avril 2019 par une *soirée de lancement* durant laquelle la Ville de Liège et sa *Cellule Stratégie et Développement* ont présenté l'action. À partir de cette date, les citoyens, les associations, les comités de quartier etc. ont pu commencer à déposer leurs idées de projets. Le dépôt de projets s'est achevé le 6 juin avec la *Nuit des débats* inspirée du modèle parisien du même nom. Ensuite, du 10 au 30 juin, s'est déroulée la phase de vote pendant laquelle les citoyens ont pu exprimer leurs avis sur les différents projets au moyen de *likes* ou de *dislikes* et de commentaires. Ces deux premières étapes constituent la phase active de l'action participative « Liège 2025 » comme illustré sur la FIGURE 6. C'est en effet durant ces deux étapes que les citoyens, associations, comités de quartier etc. ont pu intervenir grâce à différents outils proposés et échelonnés dans le temps (voir FIGURE 6). Ces différents outils sont les suivants :

- **La plateforme en ligne**⁷ sur laquelle, après avoir créé un compte, il était possible de rédiger un projet pouvant être lié à un ou plusieurs quartiers et identifié d'une ou plusieurs thématiques proposées par la Ville. Le projet était ensuite publié sur la plateforme et pouvait être consulté par tout le monde sans devoir créer un compte. Le nombre de projets proposés par chaque participant n'était pas limité. À partir du 10 juin, la plateforme est passée en mode « vote ». Il était alors possible de voter « pour » ou « contre » les différents projets mais, à ce niveau, le participant devait créer un compte s'il ne l'avait pas déjà fait lors de la phase de dépôt. Enfin, depuis le 30 juin, la plateforme est toujours active et tous les projets peuvent encore être consultés. Cette plateforme a été réalisée en collaboration avec iMio⁸ qui fournit le service de boîte à idées et se charge ensuite de la maintenance du site.

⁶ Voir le site internet de l'action : <https://www.reinventonsliege.be/>

⁷ Voir le site internet : <https://www.liege2025.be/>

⁸ Voir le site internet : <https://www.imio.be/>

- **Des formulaires « papier »** étaient également disponibles pour rédiger des projets. Ici aussi le nombre de projets qu'un participant pouvait déposer n'était pas limité. Ces versions papier devaient ensuite être retournées à la ville de Liège qui s'occupait de les inscrire sur la plateforme afin de les soumettre au vote au même titre que les projets directement rédigés sur la plateforme. Ces versions « papier » étaient également disponibles lors de la phase de vote.
- **Des ateliers citoyens** ont été organisés dans les différents quartiers de Liège. La participation se faisait bien évidemment sur base volontaire. Ces ateliers duraient environ 2h30 et étaient animés par *idCampus*⁹, un organisme « spécialisé dans la créativité et la génération d'idées innovantes » (PST, p. 18). Ces ateliers avaient pour but d'animer des tablées de citoyens, de générer une dynamique créative collective et ainsi d'aider les participants lors de la création de projets par petits groupes. Ces projets étaient ensuite déposés sur la plateforme au nom de l'atelier (additionné du nom du quartier correspondant) afin d'être soumis au vote durant la phase suivante.
- **Deux panels citoyens** ont été organisés durant la phase de dépôt de projets. Ceux-ci consistaient en une matinée commençant par un petit déjeuner, suivi d'une séance d'information sur les projets de la ville de Liège (depuis l'action « Réinventons Liège ») et se finissait par une activité de création de projets, activité similaire à celle des ateliers citoyens décrits ci-dessus. Pour constituer des panels, les citoyens étaient tirés au sort et invités (sans obligation) à participer à l'une de ces séances. Les projets issus de ces panels étaient eux aussi déposés sur la plateforme.

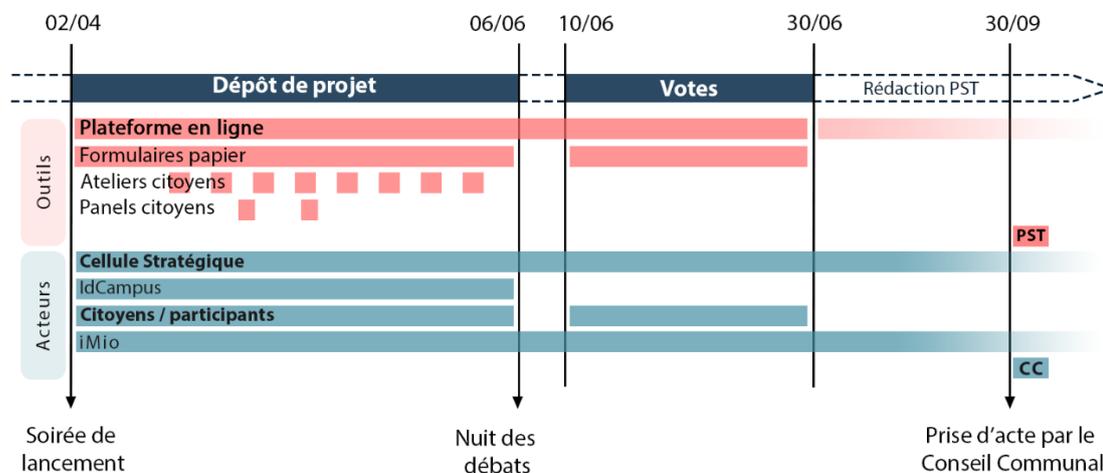


FIGURE 6 - LIGNE DU TEMPS RÉCAPITULATIVE DE L'ACTION "LIÈGE 2025": PHASES, OUTILS ET ACTEURS (HENROTTE, 2020)

Au terme de la phase de vote, la ville de Liège s'est chargée, d'une part de traiter les données générées durant la participation et, d'autre part, de rédiger le *Programme Stratégique Transversal (PST)* qui a été acté par le *Conseil communal* le 30 septembre 2019. Toutes les étapes et la description des différents outils sont d'ailleurs reprises dans ce document.

⁹ Voir le site internet : <https://www.idcampus.be/>

Parmi ces différents outils et acteurs qui entrent en jeu dans cette action, nous avons choisi plusieurs points d'entrée afin d'appréhender ce processus participatif sous différents angles. Ainsi, les outils, le PST et les projets issus de la plateforme ont été lus et analysés. Pour appréhender la participation du point de vue des acteurs, nous avons réalisé des entretiens de type focus group avec des participants volontaires ainsi que deux entretiens avec des experts : Monsieur Jean-Christophe Peterkenne, Directeur de la Cellule Stratégie et Développement et Monsieur François Schreuer, membre du Conseil communal siégeant au nom de la coopérative politique Vega et également coordinateur de l'a.s.b.l. urbAgora. Ces différentes phases d'analyses de terrain sont détaillées dans la suite de ce travail.

3.2 Observation d'un atelier citoyen

3.2.1 Déroulement de l'atelier

L'outil de création de projet qu'est l'atelier citoyen a déjà été brièvement expliqué plus haut et va être à présent détaillé.

Afin de pouvoir entrer dans le sujet de l'action « Liège 2025 », j'ai donc assisté à l'atelier citoyen du centre-ville qui a eu lieu le 3 juin 2019 en soirée. Cet atelier était précédé d'une séance d'information donnée par un membre de la cellule stratégique de la Ville de Liège. Cet exposé présentait un récapitulatif des démarches participatives mises en place par la Ville depuis 2003 et des projets mis en œuvre jusqu'alors. Ensuite, la procédure de l'atelier prévoyait la constitution de groupes. Cependant, comme nous n'étions que 13 personnes présentes, un seul groupe a donc été formé et installé dans un local autour d'une table. C'est l'a.s.b.l. IdCampus qui a ensuite pris le relais afin d'animer le groupe, dans l'objectif d'aboutir à la rédaction de projets à déposer sur la plateforme en ligne.

La suite de l'atelier s'est déroulée de façon similaire à un focus group (cette méthode sera détaillée à la section 3.5), soit en quatre étapes distinctes:

1. Activité « brise-glace » : chaque participant se présente aux autres sur base d'un objet ou d'une image. Ce choix doit se faire en regard de son rapport à la ville de Liège (où il vit, ce qu'il aime, etc.).
2. Entraînement à l'échange d'idées : le but était de trouver des solutions à un problème factice. Cette étape a permis à chacun de s'essayer à la prise de parole devant le groupe.
3. Échange d'idées : la dynamique de l'échange d'idées continue mais, cette fois, cela porte sur l'action « Liège 2025 ». Chaque participant peut émettre les idées personnelles qu'il souhaite proposer. Les idées similaires sont regroupées et inscrites sur un tableau à la vue de tous.
4. Choix des idées : par groupe de deux, les participants choisissent une idée qui leur semble être importante et rédigent un projet sur base de celle-ci. Ces projets sont ensuite postés sur la plateforme en ligne au nom de l'atelier "atelier citoyen – Centre" pour être soumis aux votes.

3.2.2 Posture d'observateur

Tout d'abord, l'objectif de ma participation à cet atelier était de pouvoir prendre connaissance du déroulement de l'action « Liège 2025 » alors que celle-ci était toujours en cours. L'observation avait donc un but exploratoire afin de "voir comment ça se passe". L'observation portait plutôt sur le déroulement de l'activité et, de ce fait, plus sur les organisateurs (la ville de Liège et IdCampus) que sur les participants présents.

Selon les théories de l'observation, la posture d'observation adoptée durant cet atelier était celle du *participant complet*. En effet, j'ai participé pleinement à l'activité et personne ne savait que j'allais axer un travail de recherche sur l'action de participation (Lallemand & Gronier, 2015). Cette étape d'observation a été courte et ne constitue pas un terrain majeur de ce travail ; par ailleurs cette posture d'observateur complet a des avantages et des limites (Lallemand & Gronier, 2015):

AVANTAGES :

- L'accès à un tel atelier n'était pas garanti, la présence d'observateurs extérieurs au processus n'étant pas nécessairement automatiquement tolérée par les organisateurs. Il était donc plus simple de se présenter comme participant que de demander une autorisation pour observer ;
- Les réactions de tous les acteurs présents sont spontanées puisqu'ils ne savent pas qu'ils sont observés ;
- Les données sont recueillies au plus près des sujets.

LIMITES :

- Impossibilité de prendre des notes sur le moment-même ;
- Problème d'éthique envers les observés, qui peuvent se sentir lésés car observés à leur insu ; cette posture est assumée et l'anonymat des participants présents ce soir-là est bien entendu garanti ;
- Ce statut d'observateur complet n'est applicable que lorsqu'il y a interaction entre utilisateurs. Dans ce cas cela ne posait pas de problème car c'est justement un contexte d'interactions entre utilisateurs qui devait être observé.

Cette observation m'a donc permis, d'une part, de me familiariser avec l'action « Liège 2025 » et, d'autre part, de savoir comment se passe ce type d'activité et ce que cela peut apporter au processus participatif.

3.3 Le Programme Stratégique Transversal (PST)

Selon le site du SPW (Service Public de Wallonie) Intérieur et Action sociale : « Le PST est un outil de gouvernance pluriannuel qui reprend la stratégie développée par le collège (pour les CPAS : le conseil de l'action sociale) pour atteindre les objectifs stratégiques qu'il s'est fixés. Cette stratégie se traduit par le choix d'objectifs opérationnels, de projets et d'actions, définis notamment au regard des moyens humains et financiers à disposition » (SPW, s.d.). Ce document est un livrable obligatoire pour toutes les provinces, communes et CPAS de Wallonie et prend acte dans les six mois suivant la désignation des échevin/députés.

La ville de Liège a décidé de réaliser ce PST sur base d'un processus participatif, ce qui a donc donné lieu à l'action « Liège 2025 ». Ce document de cent septante-deux pages a été publié sur le site de la ville de Liège et sur la plateforme de l'action¹⁰ après la prise d'acte par le Conseil communal du 30 septembre 2019 (voir FIGURE 6).

L'analyse de ce document a donc été réalisée dans l'optique d'extraire les informations qui concernent directement le processus participatif et ses résultats. En effet le PST étant un document légal pour la commune, il ne contient pas seulement les résultats du processus participatif. En bref, en ce qui concerne les résultats de la consultation citoyenne, le PST présente, dans un premier temps, les six « tendances de l'expression citoyenne » synthétisant les thématiques les plus citées dans les projets déposés par les citoyens. Il est également fait mention des projets ayant reçu le plus de votes, dont la liste est reprise en annexe du PST. Dans un second temps, le document présente les cent trente-sept « actions prioritaires » réparties dans sept catégories. L'analyse complète du PST sera présentée dans le chapitre « Résultats ».

3.4 Plateforme en ligne « Liège 2025 »

Ce travail s'articule, en grande partie, autour des projets postés sur la plateforme en ligne de consultation citoyenne. Pour pouvoir traiter ces données, il était nécessaire de disposer d'un fichier regroupant toutes ces informations. Le format le plus évident pour réaliser ce traitement est Excel qui permet d'effectuer des opérations sur les différentes cellules. C'est donc celui-ci qui a été retenu. Pour l'action précédente « Réinventons Liège », la ville de Liège avait mis à disposition, sur la plateforme *Open Data Liège*¹¹, l'ensemble des projets proposés durant l'action, mais ce n'est pas le cas pour l'action « Liège 2025 ». Nous avons donc dû extraire ces données directement depuis la plateforme de participation au moyen d'un script informatique.

3.4.1 Présentation de la plateforme en ligne

La plateforme en ligne se présente comme suit : l'adresse www.liege2025.be amène sur une page d'accueil depuis laquelle il est possible d'accéder aux *projets* via le bouton du même nom (ou a de l'information via le bouton « plus d'info »). Ceci mène à une nouvelle page sur laquelle s'affichent les *aperçus* (voir illustration en Annexe 1) de douze projets et la possibilité de naviguer dans les pages suivantes contenant également toutes douze aperçus. Les aperçus sont affichés de façon aléatoire sur les différentes pages. La page de projets contient également une barre de recherche par mot-clé et deux menus déroulants permettant d'appliquer un filtre à la recherche dans les projets. Ensuite, en cliquant sur un aperçu, il est possible de consulter la *fiche* du projet (voir illustration en Annexe 1). Ce sont les informations reprises sur cette fiche qui ont été extraites et placées dans un fichier Excel.

L'utilisation du script informatique a permis d'extraire toutes les informations présentes sur chacune des 1604 fiches projets de la plateforme. Ces informations sont de ce fait toutes

¹⁰ Site internet de l'action : <https://www.liege2025.be/> ou site de la ville de Liège <https://www.liege.be/fr/vie-communale/projet-de-ville/liege-2025/actualites/programme-strategique-transversal-issu-de-la-demarche-participative-liege-2025>

¹¹ Voir le site internet : <https://opendata.liege.be/pages/accueil/>

publiques car accessibles depuis la plateforme. Il n'a, par contre, pas été possible de récupérer les informations personnelles des participants ayant complété chacune de ces fiches.

Le fichier de traitement contient les informations suivantes pour chaque projet :

- Le numéro (de 1 à 1603)¹²
- Le titre du projet
- La ou les thématique(s) cochée(s) par le déposant, parmi une liste prédéfinie de vingt-six thématiques
- Le ou les quartier(s) coché(s) par le déposant, parmi une liste prédéfinie de quartiers
- Le nom du déposant (qui pouvait être un pseudonyme s'il /elle le désirait)
- Le nombre de likes et de dislikes
- La description du projet

L'analyse de ces données est à la fois quantitative (nombre de votes pour une thématique, nombre de projets pour une thématique, etc.) et qualitative (basée sur la description des projets).

Le traitement de ces données nécessite la création d'indicateurs de tri qui aident par la suite à l'analyse. De ce fait, avant d'entamer la lecture de tous les projets, j'ai lu une dizaine de projets, choisis au hasard dans la liste des 1604 projets. Ces sondages ont ainsi permis de me faire une idée du type de projets qui avaient été déposés sur la plateforme et de pouvoir envisager la manière de les analyser.

3.4.2 Types d'analyses prévues

Le traitement des données issues de la plateforme est fait, comme dit plus haut, tant selon une approche quantitative que qualitative. L'objectif de l'analyse des projets issus de la plateforme en ligne est de proposer une reconstruction de la réflexion qui a été menée par la ville de Liège pour le traitement de ces données, en lecture comparative avec ce qui est *in fine* suggéré au sein du PST.

La partie qualitative de l'analyse se fait donc sur la lecture des descriptifs de tous les projets qui ont été postés sur la plateforme en ligne. Chaque projet, une fois lu au complet est codé selon plusieurs indicateurs qui seront détaillés dans le chapitre suivant section 4.1.1. Ces indicateurs ont pour but de caractériser les projets en fonction du type de contenu, de la portée de l'idée proposée ou encore de la précision. Une fois tous les projets codés il est possible de mener les analyses quantitatives concernant d'une part les indicateurs créés et, d'autre part, le nombre de projets et de votes nets [*likes-dislikes*] pour chacune des vingt-six thématiques proposées aux déposants de projet.

Enfin, quelques analyses, exclusivement quantitatives, sont également menées concernant le nombre de thématiques cochées par projet avant analyse ou le nombre de projets postés par nom de déposant (compte-tenu du fait qu'un seul participant pourrait avoir créé plusieurs comptes et aurait donc plusieurs noms de déposant).

L'analyse des projets déposés se fait donc, dans un premier temps, de façon qualitative via la lecture des descriptifs et l'attribution de différents codes de tri (voir section 4.1.1). Dans

¹² La numérotation des 1604 projets ne va bien que jusque 1603

un second temps, une approche plus quantitative permet, sur base de l'analyse qualitative, de mettre en évidence certains résultats et de pouvoir ainsi les comparer avec ce qui a été fait par la ville de Liège.

3.5 Focus group

La méthode des focus groups a été choisie pour interroger quelques-uns des citoyens ayant participé à l'action « Liège 2025 » via la plateforme en ligne. L'objectif de ces rencontres était de capter le ressenti des participants concernant d'une part leur expérience de participation sur la plateforme en ligne et, d'autre part, la suite du processus et la parution des résultats dans le PST. En effet, les participants contactés pour cette rencontre avaient posté leurs idées via la plateforme. Ce travail portant sur les outils numériques, il n'aurait donc pas été utile de rencontrer des participants qui n'ont pas fait l'expérience de la plateforme en ligne.

3.5.1 *Choix de la méthode*

La méthode de focus group peut être définie comme « une méthode qualitative de collecte de données se basant sur les discussions d'un groupe de participants, sur un sujet prédéfini par un animateur » (Morgan, 1996, p. 130, traduit par Lallemand & Gronier, 2015). Ces rencontres entre participants se font en petits comités de 4 à 10 personnes (Lallemand & Gronier, 2015). Le recueil de données auprès des participants aurait pu être fait au moyen de sondages ou d'entretiens individuels. Cependant, les sondages et les entretiens individuels présentent quelques défauts ce qui nous a donc menés à opter pour la méthode de focus group :

COMPARAISON SONDAGE/FOCUS GROUP :

Premièrement, lorsqu'il est question de sujets sensibles, les répondants à un sondage ont tendance à livrer moins d'informations que ce qu'ils auraient fait lors d'un focus group. Ensuite, un sondage a plus tendance à générer des réponses courtes de type « oui/non ». Enfin, les sondages ont tendance à couvrir plus de sujets mais les exploitent en surface, tandis que les focus group ne se concentrent que sur un nombre limité de sujets mais l'explorent plus en profondeur (Morgan, 1996).

COMPARAISON ENTRETIEN INDIVIDUEL/FOCUS GROUP :

Par rapport aux entretiens individuels, les focus groups ont l'avantage de bénéficier de l'effet de groupe qui permet d'amener une « grande profusion de données verbales » (Lallemand & Gronier, 2015, p. 67). Selon Morgan, la force du focus group vient surtout du fait que « les participants se questionnent entre eux et s'expliquent aux autres en même temps ». Il en résulte donc que de telles discussions ne sont pas équivalentes à la somme de plusieurs entretiens individuels (1996, p. 139, traduction de l'auteur). Ainsi, les focus groups sont un moyen de collecter plus de données et ce en moins de temps tout en interrogeant le même nombre de personnes.

Quelques avantages à la méthode du focus group peuvent être cités en plus de ceux mentionnés ci-dessus (Lallemand & Gronier, 2015 ; Morgan, 1996):

- Grâce à l'effet de groupe et à l'émulation que cela engendre, la méthode permet de donner des idées aux participants, idées qu'ils n'auraient pas eues sans l'interaction générée lors de la rencontre ;
- Cette méthode offre la possibilité d'avoir un contact direct avec les participants. Cet aspect est surtout intéressant dans les domaines du marketing et de la conception IHM (Interaction Homme-Machine) car les participants au focus group sont en réalité des futurs utilisateurs d'un produit en développement ;
- Elle offre davantage de possibilités de demander aux participants de comparer leurs expériences au lieu de spéculer sur la raison des éventuelles divergences d'avis qui seraient observées avec des données individuelles.

Il est également important de citer les limites de la méthode :

- Ce type d'expérience, faisant intervenir un nombre limité d'individus, implique évidemment une part de subjectivité. Les données récoltées peuvent donc être imprécises ou inexactes ;
- Les focus group devant se réaliser en groupes restreints, les résultats n'ont pas de valeur statistique ;
- L'organisation de ces rencontres n'est pas toujours simple puisqu'il faut réussir à mobiliser plusieurs personnes pour une même date et pour un moment assez long.
- La dynamique de groupe peut, paradoxalement générer des biais du fait de la mise en relation d'individus. Les participants ne se connaissant pas ne prendront pas le risque d'affirmer une posture qui n'est pas tout à fait « politiquement correcte ».

Ayant pris connaissance de tous ces éléments, la méthode du focus group apparaît comme la plus adéquate dans le cadre de ce travail. En comparaison aux deux autres méthodes évoquées ci-dessus, le focus group a l'avantage de pouvoir approfondir un sujet unique et de ne pas devoir investir trop de temps dans une série d'entretiens individuels qui n'auraient pas apporté plus d'information dans ce cas-ci. Ensuite, l'effet de groupe et la possibilité que les participants ont de pouvoir échanger sur leurs expériences personnelles sont des éléments qui correspondent non seulement à l'objectif de l'expérience, qui est de capter des ressentis, mais aussi au contexte de la recherche, qui tend à établir les valeurs ajoutées et les limites d'une démarche participative, fondamentalement collective.

3.5.2 Préparation des rencontres

RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

La taille recommandée pour un focus group est de quatre à dix personnes. En effet un groupe restreint permet de laisser le temps à chacun de pouvoir s'exprimer et favorise l'interdépendance entre les participants ainsi que la construction de facteurs de confiance tels que l'établissement tacite de normes et de valeurs (Lallemant & Gronier, 2015 ; Morgan, 1996). Dans la mesure du possible, les participants ne doivent pas se connaître. De cette façon, aucun participant ne se sent inhibé par la présence d'un sous-groupe. De plus, si les participants ne se connaissant pas, cela crée une certaine forme d'anonymat qui favorise l'expression de points de vue et d'expériences personnelles (Powell & Single, 1996). Enfin, il est également recommandé de ne pas se limiter à un seul focus group afin de pouvoir atteindre le critère de saturation des données. Cette saturation est atteinte lorsqu'il n'y a plus

de nouvelles informations apportées lors de l'expérience $n+1$ en comparaison avec l'expérience n (Lallemant & Gronier, 2015 ; Powell & Single, 1996).

Dans le cadre de ce travail, l'objectif était de contacter une dizaine de participants afin de créer deux groupes. Les participants ont pu être contactés grâce au nom qu'ils avaient renseigné eux-mêmes sur la plateforme de participation, au moment de la soumission de leur fiche-projet. Durant l'analyse des projets, les noms des déposants étaient utilisés pour effectuer une recherche via *Facebook* et ceux-ci invités, par message privé, à participer au focus group. En fonction des informations qui étaient trouvées pour les différents déposants, il était également possible de les contacter via *LinkedIn*, téléphone ou bien par mail. Enfin, certains participants ont été sollicités via des personnes de l'entourage qui pouvaient entrer facilement en contact avec ces participants.

Durant cette étape de recrutement, nous avons réalisé que le contact via un réseau social n'est pas simple au vu des frontières virtuelles qui sont placées entre des utilisateurs qui n'ont pas de lien. En effet le premier message envoyé commençait abruptement par « Bonjour » ce qui ne permet pas de différencier notre message d'une tentative d'hameçonnage sur internet, dont les gens se méfient évidemment. De ce fait, nous avons par la suite faire évoluer le corps du message, le faisant commencer par un objet comme ce qui se fait pour un courriel. Après l'envoi de ce message modifié, quelques participants supplémentaires ont répondu.

Finalement, neuf personnes ont répondu positivement à l'invitation et nous avons donc formé un premier focus group de quatre personnes et un second de cinq personnes.

CRÉATION DE LA GRILLE D'ANIMATION :

Une séance de focus groupe dure généralement entre nonante et cent-vingt minutes. Au-delà de deux heures, les participants risquent de se lasser et de ne plus être aussi productifs qu'au début (Lallemant & Gronier, 2015).

La grille d'animation reprend les questions et/ou les thématiques à aborder lors de la séance et doit être réalisée en regard de la durée disponible. Les questions doivent être ouvertes et non-directives afin de ne pas influencer la réponse des participants tout en permettant le débat (Lallemant & Gronier, 2015 ; Powell & Single, 1996).

Pour ce travail, les questions ont été choisies afin d'être posées suivant l'ordre chronologique de l'expérience de participation numérique (la grille complète se trouve en Annexe 2).

- Les premières questions concernent le dépôt de projets sur la plateforme. Le but est de connaître leurs impressions sur la plateforme en ligne et plus précisément sur les fonctionnalités liées à la rédaction et au dépôt de projets ;
- Les questions suivantes concernent le vote sur la plateforme en ligne. Ici aussi le but est de capter le ressenti des participants vis-à-vis de la plateforme en ligne, mais en se concentrant ici uniquement sur les fonctionnalités liées au vote ;

- Les dernières questions font référence aux résultats parus et plébiscités dans le PST. Ceux-ci sont mis en lien avec les projets que les participants présents ont eux-mêmes postés sur la plateforme.

Chaque question est suivie de sous-questions qui servent de relance durant l'animation. Pour chaque question posée, il est aussi prévu une relance « Autres ? » permettant de demander aux participants s'ils ont des éléments supplémentaires à apporter, éléments qu'ils n'auraient pas eu l'occasion d'aborder dans la conversation.

Les dernières questions axées sur la parution des résultats ont nécessité la préparation de documents supplémentaires et personnels à chaque participant présent. En effet, le PST ne présentant pas explicitement dans quelle action prioritaire chaque projet est repris, nous avons décidé de faire cet exercice pour maximum trois projets par participant. Ainsi, nous avons créé un questionnaire individuel pour chaque participant reprenant le ou les projets qu'ils ont postés. Ceux-ci sont ensuite liés à une ou plusieurs des « actions prioritaires » reprises dans le PST (voir un exemple de ces fiches en Annexe 3). De plus, pour plus de facilité, nous avons numéroté toutes les actions prioritaires extraites du PST. C'est cette numérotation qui est reprise dans les fiches individuelles. Le document reprenant cette numérotation est également communiqué aux participants afin qu'ils puissent vérifier nos choix et, éventuellement, revenir vers nous s'ils estiment qu'il y a une erreur ou un oubli.

Enfin, le dernier document à destination des participants est un formulaire de consentement. Ce type de formulaire est nécessaire pour toute expérience impliquant des individus. Ce formulaire est repris en Annexe 4. Le formulaire peut être donné à remplir aux participants au moment où ils arrivent sur le lieu de la rencontre, et permet ainsi de s'assurer du respect des règles de base en matière d'éthique scientifique.

ORGANISATION DU DÉROULEMENT DE LA SÉANCE :

Le choix du lieu de la rencontre est une étape à prendre en compte. En effet, le lieu choisi doit être neutre et la configuration du local doit permettre aux participants de se voir les uns les autres. Pour ce faire, une salle de réunion où les participants peuvent être placés en cercle ou en « U » est appropriée (Lallemand & Gronier, 2015 ; Powell & Single, 1996).

La séance de focus group commence par un accueil des participants et une activité « brise-glace ». Cette première activité permet de détendre l'atmosphère entre les participants et ainsi les encourager à prendre la parole plus tard durant la discussion (Lallemand & Gronier, 2015 ; Powell & Single, 1996). Il existe de nombreux exemples de ces activités « brise-glace » : le « vrai ou faux » où les participants doivent retrouver des affirmations fausses parmi de réelles affirmations choisies par l'un d'entre eux pour se décrire, ou encore « l'île déserte » où chaque participant présente les objets qu'il emporterait avec lui sur une île déserte (Lallemand & Gronier, 2015). Nous avons choisi de réaliser une activité « brise-glace » en lien avec le sujet du focus group. Seize images de bâtiments ou lieux de la ville de Liège ont été sélectionnés et imprimés afin d'en faire des cartes de la taille d'un quart de feuille A4 environ. Le but de l'activité est que chaque participant choisisse une image qui l'attire et qu'il se présente aux autres au travers de cette image. Chaque membre du groupe, y compris l'animateur, se présente et explique ainsi aux autres quel lien il entretient avec la ville de Liège et pourquoi il a décidé de s'impliquer dans une action de participation citoyenne telle que « Liège 2025 ».

Ensuite la séance se poursuit en posant les questions de la grille d'animation détaillée ci-dessus.

En ce qui concerne la modération de la séance, il est recommandé de remplir cette fonction à deux. De cette façon le chercheur peut complètement se concentrer sur la discussion en s'assurant que tout le monde puisse prendre la parole tout en relançant la discussion si nécessaire. La deuxième personne présente peut ainsi se charger de prendre des notes sur le contenu de la discussion mais aussi sur les attitudes des participants (Lallemant & Gronier, 2015 ; Powell & Single, 1996). Une deuxième personne est donc prévue pour remplir ce rôle de second modérateur. Pour plus de facilité, la grille d'animation a été annotée en regard des objectifs de chaque question. De cette façon, le preneur de notes sait à quoi il doit faire attention durant la séance et peut récolter les informations les plus pertinentes vis-à-vis de la recherche.

3.5.3 Adaptations nécessaires suite aux mesures sanitaires liées à la pandémie de covid-19

Les focus group étaient programmés depuis quelques semaines quand la crise sanitaire due à l'épidémie de coronavirus a débuté en Belgique. Les rencontres étaient programmées pour le milieu du mois de mars au moment même où le confinement a été prononcé.

De ce fait, les focus groups ne pouvaient plus se faire en présentiel et ont donc été menés en vidéo-conférence via la plateforme *Lifesize* qui a été suggérée par l'ULiège aux étudiants et professeurs durant le confinement. Cette plateforme a l'avantage qu'il n'est pas nécessaire de créer un compte pour pouvoir accéder aux vidéo-conférences. Ce changement a entraîné le désistement d'un des participants. En effet, celui-ci étant malentendant, il n'était pas possible pour lui de participer à une conversation sans voir les personnes parler. De plus un des participants du même groupe était souffrant et n'a donc pas pu participer à la rencontre. Les deux rencontres virtuelles se sont donc finalement tenues avec un groupe de quatre et un groupe de trois personnes.

Les documents imprimés qui devaient être utilisés durant la rencontre, ont été envoyés par mail. Chaque participant a donc reçu le formulaire de consentement, la fiche personnelle reprenant ses projets, la page de sommaire du PST et les actions prioritaires numérotées. L'activité « brise-glace », qui devait elle aussi se baser sur une interaction en direct, a été réduite pour ne contenir que la présentation de chacun en ajoutant un mot sur leur rapport personnel à la ville de Liège.

La personne qui devait aider à la modération et à la prise de note durant la séance n'a évidemment pas pu être présente. De ce fait, j'ai dû assurer la prise de note et la gestion de la discussion. Cependant, les focus groups se passant par ordinateur, il était plus simple de les enregistrer. C'est d'ailleurs ce qui a été fait, bien que l'enregistrement ait malheureusement dysfonctionné lors du premier focus group. La retranscription de ce focus group a donc été faite directement après la séance sur base des notes prises durant la discussion et en fonction de ma mémoire.

Le dernier aménagement qui a été fait est la création d'un questionnaire en ligne via *google form* afin de tout de même récupérer l'avis des participants qui n'ont pas pu être présents. Ce questionnaire s'est aussi révélé utile pour des participants qui ne pouvaient pas

être présents au focus group même avant les mesures sanitaires, et également pour certaines personnes s'étant manifestées trop tard pour pouvoir participer au focus group. Quatre personnes ont ainsi complété ce questionnaire, en complément des sept ayant pris part au focus groups. Les questions posées sur cette version en ligne sont identiques à celles qui étaient prévues pour les focus groups. Le travail de recherche d'actions prioritaires, à lier avec les projets de chacun, a donc également été réalisé pour les personnes répondant au questionnaire. Ainsi, chaque personne qui acceptait de remplir le questionnaire recevait le lien vers le *google form* accompagné des documents nécessaires pour y répondre (la fiche personnelle indiquant leurs projets et les actions prioritaires numérotées). Le questionnaire en ligne n'a pas pour but de remplacer un focus group. D'ailleurs, comme expliqué dans la section 3.5.1, les sondages ne permettent pas d'exploiter le sujet autant en profondeur que dans un focus group. Les données recueillies dans ce questionnaire permettent plutôt d'appuyer les résultats dégagés lors des focus groups.

3.6 Entretiens individuels

Un dernier « point d'entrée » vis-à-vis de la démarche participative liégeoise consiste en une rencontre avec deux des acteurs impliqués à l'initiative, à différents niveaux dans la gestion de la ville. La méthode choisie pour interroger ces deux acteurs est celle de l'entretien individuel approfondi. Les deux experts interrogés sont, d'une part, le Directeur de la cellule Stratégie et Développement de Liège, Monsieur Jean-Christophe Peterkenne et, d'autre part, un membre de la coopérative Vega siégeant au Conseil communal, Monsieur François Schreuer. Le choix de ces deux acteurs permet de récolter des points de vue différents sur l'action de participation « Liège 2025 ». Au vu du rôle de chaque acteur au sein de l'action et des circonstances de chaque entretien, les méthodologies sont différentes et présentées ci-dessous. Un point méthodologique commun est l'utilité de la prise de note durant l'entretien. Celle-ci s'avère en effet essentielle lors de la transcription du discours vers le format écrit. De ce fait, des notes ont été prises durant les deux entretiens en plus d'un enregistrement audio. Les deux participants ont d'ailleurs donné leur accord quant à l'utilisation de ces données et de l'usage explicite de leur nom au sein de ce travail.

3.6.1 *Jean-Christophe Peterkenne*

Le premier entretien réalisé fut celui avec Jean-Christophe Peterkenne directeur de la cellule Stratégie et Développement à la ville de Liège qui a mené l'action « Liège 2025 ». L'objectif poursuivi par cet entretien était d'avoir le point de vue d'un acteur interne à l'action « Liège 2025 » et de pouvoir approfondir certains points qui étaient restés flous après l'analyse du PST. Plusieurs thématiques ont alors été abordées lors d'un seul entretien, ce qui amène à choisir un entretien de type semi-dirigé.

En règle générale, les entretiens individuels sont assez flexibles et laissent une grande liberté tant à l'interrogateur qu'à l'interrogé. Ce qui caractérise un entretien semi-dirigé est la présence d'une guide d'entretien reprenant les questions ou les thématiques à aborder. Ce document ne doit pas forcément être suivi à la lettre et laisse l'occasion à l'enquêteur d'ajouter des questions en cours de discussion ou encore d'en changer l'ordre si cela s'y prête (Lallemand & Gronier, 2015 ; Vilatte, 2007). Une liste de questions a donc été réalisée en

regard de l'action et des interrogations qui subsistent après l'analyse du PST. Les différentes questions ont été classées par ordre de priorité. De cette façon, il était possible d'approfondir l'entretien en étant sûr d'avoir déjà abordé les points les plus importants, ces questions sont en Annexe 5. L'entretien a duré environ une heure, comme recommandé dans la théorie (Lallemand & Gronier, 2015 ; Vilatte, 2007). La rencontre a eu lieu dans les bureaux de la cellule Stratégie et Développement à Liège.

3.6.2 *François Schreuer*

Le second entretien individuel était avec Monsieur François Schreuer membre de l'a.s.b.l urbAgora et siégeant au Conseil communal pour Vega, un parti de l'opposition. Cet entretien avait pour objectif de recueillir un avis sur l'action qui puisse être comparé aux informations données par M. Peterkenne. M. Schreuer est impliqué de manière moins directe dans l'action « Liège 2025 » que M. Peterkenne. De ce fait, nous avons donc opté pour un entretien de type ouvert car les points à aborder étaient plus larges.

Comme mentionné plus haut, les entretiens individuels permettent une grande flexibilité, ce qui se traduit d'autant plus dans les entretiens ouverts. Ceux-ci se basent également sur une liste de points qui doivent être abordés, mais cette liste sert surtout à baliser l'entretien et n'est que contrôlée par l'enquêteur pour s'assurer de ne pas sortir du sujet et de ne pas oublier certains points. Un entretien ouvert commence donc par une consigne donnée par l'enquêteur et qui met l'interrogé sur la voie. Ensuite, l'enquêteur s'assure que le discours ne s'étende pas de trop en dehors des thèmes prévus et vérifie que tous les thèmes sont bien abordés (Lallemand & Gronier, 2015 ; Vilatte, 2007). L'entretien avec M. Schreuer a donc été préparé via la formulation de questions sur les points importants à aborder au sujet de l'action « Liège 2025 » et j'ai veillé à ce que son discours couvre ces points qui peuvent être retrouvés en Annexe 7.

L'entretien a duré également une heure, mais les conditions ici étaient différentes de celles du premier entretien. En effet, le confinement lié à l'épidémie de coronavirus ayant déjà débuté, il n'était plus possible de nous rencontrer : l'entretien a donc eu lieu via *Skype*. L'entretien de type ouvert était d'autant plus adéquat puisque la discussion par vidéo-conférence rend les échanges moins fluides et que les deux parties sont plus susceptibles d'être dérangées que lorsque l'entretien a lieu dans un local calme.

3.7 Autres terrains envisagés

Nous avons présenté ci-dessus les différents terrains qui ont été finalement exploités dans le cadre de ce travail. Cependant, comme le montre la FIGURE 6, il reste encore d'autres acteurs qui n'ont pas été interrogés. En effet il aurait été intéressant d'avoir le point de vue des différents acteurs qui ont été impliqués de façon directe dans cette action de participation citoyenne. De cette façon il serait possible d'avoir un regard global sur le rôle qui est donné à chaque fonction. Dans cette logique, nous avons tenté d'obtenir des entretiens avec IdCampus et iMio. IdCampus avait répondu favorablement, mais diverses circonstances n'ont pas rendu cette rencontre possible. Quant à iMio, ils n'ont pas répondu à nos appels.

TRAITEMENT DES DONNÉES

4 TRAITEMENT DES DONNÉES

Ce chapitre se compose de deux grandes parties. La première concerne la plateforme en ligne et détaille les différentes étapes d'analyse des projets de la plateforme. Les indicateurs créés pour le codage y sont expliqués et exemplifiés et sont suivis par l'exposition des méthodes d'analyse qualitative et transversale visant à établir les tendances. La seconde partie de ce chapitre porte sur les méthodes de transcription des focus groups et des entretiens individuels.

4.1 Plateforme en ligne

Le traitement des données extraites de la plateforme en ligne a été réalisé via le logiciel Excel car celui-ci permet d'avoir une prise en main aisée d'un grand nombre de données. Il permet également des opérations mathématiques et des recherches automatiques de texte sur l'ensemble des données. Comme expliqué dans le chapitre précédent, l'analyse des données issues de la plateforme a été réalisée tant à travers une approche qualitative que quantitative.

L'analyse des projets issus de la plateforme a pour objectif de reconstruire la réflexion qui a été menée par la ville de Liège pour cette même tâche. Dans son PST, Liège dégage six tendances de l'expression citoyenne, cependant les moyens exacts et les résultats intermédiaires pour arriver à ces six tendances ne sont pas communiqués. Un des objectifs de ce travail est donc de proposer une méthode d'analyse des données menant également au dégagement de tendances. Au vu du grand nombre de projets proposés, il nous a également semblé important de trouver un moyen de synthétiser le corpus de données en tentant d'agréger certains projets semblables.

4.1.1 Analyse qualitative

Cette partie de l'analyse des projets issus de la plateforme se base donc sur la lecture complète de chaque projet. Cependant, avant de commencer cette analyse, une dizaine de projets ont été lus et analysés afin de pouvoir mieux se rendre compte de leur contenu. Cette première lecture exploratoire a ainsi permis d'établir une stratégie de codage qui s'est traduite en l'ajout, dans le fichier Excel, de plusieurs colonnes dédiées à différents indicateurs. Ces derniers sont détaillés ci-dessous et chaque catégorie est illustrée d'un exemple dans un encadré. Le nombre de projets traités étant assez conséquent, il est intéressant d'attribuer ce type d'indicateurs car ceux-ci permettent d'appréhender, par la suite, l'ensemble des projets et ce sous différents angles. Les six sous-sections suivantes présentent les différents outils d'analyse des projets, ces outils sont les suivants :

- L'indicateur « Problème/Solution »
- L'indicateur « Échelle »
- L'indicateur « Titre-idée »
- L'attribution de deux thématiques représentative par projet
- L'indicateur « Projet multiple »
- Les « mots-clés de similitude »

4.1.1.1 PROBLÈME/SOLUTION

Le but de cet indicateur est de caractériser le contenu des projets en termes de complexité. Nous avons en effet rapidement remarqué que le contenu des projets n'était pas homogène, les variations dégagées pouvant traduire une maturité plus ou moins grande de la réflexion. Un indicateur similaire avait d'ailleurs été utilisé dans l'analyse de la plateforme de participation citoyenne « Demain Mons » (Pouleur et al., 2018).

Cet indicateur se décline en trois catégories reprises ci-dessous et précédées de leur code :

- 0. Problème :** Évocation d'une situation ou d'un problème, sans apport concret d'idée d'amélioration.

*698. *Sécuriser le Quai des Tanneurs pour la circulation aux piétons*¹³

Les Quais des Tanneurs et de Gaule sont très encombrés par les cyclistes qui roulent très vite. Les promeneurs et les piétons ne savent plus où regarder. De plus, les arbres prennent beaucoup de place. Il faudrait trouver une solution pour la sécurité de tous.

- 1. Solution :** Proposition d'une idée de projet sans la lier explicitement à un problème en particulier.

749. *Accéder au panorama depuis la tour des finances*

Prévoir à la tour des finances un étage où les touristes et les Liégeois pourraient admirer le panorama. Elle n'est actuellement ouverte qu'un jour par mois, ce qui est trop peu. Une ouverture le dimanche serait-elle envisageable ?

- 2. Problème et solution :** Exposition d'un problème et proposition d'une idée de solution pour le résoudre.

1195. *Passerelle Bavière-Bressoux*

Créer une passerelle cyclo-pédestre sur la dérivation entre le nouveau quartier de Bavière au bout du boulevard de la Constitution et la rive droite. Ce projet permet d'encourager la mobilité douce entre quartiers dans une zone trop consacrée à la voiture et de créer un cheminement continu avec le boulevard de la Constitution qui va être prochainement réhabilité avec une « promenade » en son centre. Ce projet permet de désenclaver le quartier de Bressoux/Droixhe et de mieux le relier au centre-ville. En photo, exemple de place/passerelle avec plancher sur le canal du Midi à Toulouse.

4.1.1.2 ÉCHELLE

La lecture des projets a rapidement mis en évidence la présence de projets globaux pouvant s'appliquer à toute la ville et de projets locaux concernant un lieu précis. Cet indicateur se décline dès lors en deux catégories :

¹³ Sur la plateforme, certains numéros de projets sont précédés d'une étoile, ce qui indique que ceux-ci ont été déposés au format papier.

- 0. Global :** La description du projet indique que celui-ci peut s'appliquer à toute la ville, aucun lieu ou quartier précis n'étant mentionné.

742. Améliorer l'éclairage des parcs pour les rendre plus attractifs et plus sécurisants

Rendre les parcs plus accueillants et sécurisants en améliorant l'éclairage public grâce à de nouveaux luminaires LED alimentés par des panneaux photovoltaïques. Aménager en même temps de nouveaux espaces de jeux pour les enfants, avec des caméras de surveillance alimentées par ces mêmes panneaux photovoltaïques.

- 1. Local :** La description du projet mentionne un lieu en particulier et le projet s'adresse spécifiquement à cet endroit.

224. Bulle à verre à la Boverie

Placement de bulles à verres (souterraines) aux différentes sorties du Parc de la Boverie. Le lieu est par beau temps le cadre idéal pour des apéros improvisés entre copains (bonne chose que cette ré-appropriation de l'espace public) mais l'état du parc après une douce soirée est parfois une honte. Je suis gênée pour les ouvriers communaux qui doivent passer tôt le lendemain matin pour ramasser les débris. Le parc contient déjà des poubelles avec le tri pour le PMC mais rien n'est prévu pour le verre ...

Pour cet indicateur, nous avons choisi de ne pas tenir compte de l'information concernant les quartiers qui avait été renseignée par les déposants lors du dépôt. Pour rappel, chaque déposant de projet pouvait cocher un ou plusieurs quartiers pour caractériser son projet. Cependant, cette information ne semblait pas toujours fiable et il n'était pas possible de la vérifier. En effet, certains projets proposent une idée très globale et sont pourtant « tagués » d'un ou deux quartiers en particulier (voir projet 195). À l'inverse, le projet est tagué « tous les quartiers » mais ne concerne qu'un lieu précis (voir projet 99). Nous avons donc choisi de ne nous fier qu'aux titres et descriptifs des projets pour choisir dans quelle catégorie les placer. Dans la majorité des cas, le descriptif du projet confirmait cependant bien le ou les quartiers cochés par le déposant. Ceci confirme que la prise en compte de cette information n'était pas nécessaire pour cet indicateur.

4.1.1.3 PROJET « TITRE-IDÉE »

Le but de cet indicateur est de marquer les projets dont le descriptif est très succinct. En effet un certain nombre de projets ont pour descriptif « voir titre », « cf. titre » ou alors le descriptif est identique au titre. Le nom de l'indicateur vient directement de ce type de projets. L'indicateur s'applique donc à tous les projets dont le descriptif est court et n'apporte pas beaucoup d'informations sur le projet lui-même. Cet indicateur, comme les deux précédents, témoigne d'une variabilité en termes de longueur de texte et ce sur l'ensemble des projets. Dans ce cas seul le code "1" était attribué si le projet entrait dans la catégorie.

1459. Espaces de jeux pour les enfants

Une ville beaucoup plus axée sur les enfants avec des aires de jeux, avec gratuité. Que les places soient libres pendant l'été.

Le deuxième exemple ci-dessous montre un projet court mais exposant un problème et une solution (cf. 4.1.1.1). Un projet court peut donc tout de même être caractérisé comme étant complet, à cet égard.

**602. Limiter le coût des loyers*

Aider les commerçants indépendants en limitant le coût des loyers pour réduire le nombre de surfaces commerciales vides.

4.1.1.4 ATTRIBUTION DE DEUX THÉMATIQUES REPRÉSENTATIVES

Un des objectifs de ce travail est de proposer un traitement des données de la plateforme similaire à celui qui a été fait par la ville de Liège. Dans son PST, Liège dégage six tendances de l'expression citoyenne. L'idée est donc d'établir un moyen de reproduire cette démarche. Cependant, les citoyens, lors de la rédaction d'un projet, pouvaient caractériser leur projet de une à vingt-six thématiques. Certains projets ont par conséquent été identifiés sous un grand nombre de thématiques. Il nous a donc semblé utile de ne choisir que deux thématiques maximum pour caractériser chaque projet et pouvoir ainsi les rassembler plus facilement par la suite.

Les vingt-six thématiques proposées n'étaient pas associées à une définition explicite. Elles laissent donc place à l'interprétation de chacun. Notre propre définition de ces thématiques s'est donc construite au fil de l'analyse et de l'attribution des thématiques. Il nous a, par ailleurs, semblé nécessaire d'ajouter des nouvelles thématiques en fonction de ce que les citoyens proposaient dans leur projet. Les thématiques « Espaces publics », « Image de la ville » et « Promotions du local » ont ainsi été créées pour préciser une thématique trop globale ou pour compléter le panel, le tout en écho à ce que les citoyens exprimaient dans leurs projets. Ci-dessous sont listées les vingt-six thématiques proposées par la ville. Au fil du travail, nous avons pu construire une définition plus fine pour une partie de ces thématiques en fonction de la façon dont les citoyens les utilisaient dans leurs projets. Les définitions que nous avons données à chaque thématique sont reprises en Annexe 9.

- Urbanisme et aménagement du territoire
- Seniors
- Interculturalité
- Mobilité
- Santé
- Personnes en situation de handicap
- Transition climatique
- Emplois, économie et commerce
- Enseignement
- Sécurité
- Politique sociale
- Bien-être animal
- Propreté
- Logement
- Finances
- Proximité
- Lutte contre la pauvreté
- International
- Enfance et jeunesse
- Participation citoyenne
- État civil
- Culture et patrimoine
- Agriculture urbaine
- Numérique
- Tourisme
- Sport
- (Autres)

Les deux premières nouvelles thématiques « Espaces publics » et « Images de la ville » découlent d'une volonté de préciser une des thématiques proposées par la ville, à savoir « Urbanisme et aménagement du territoire ». Cette dernière apparaît comme étant très englobante et beaucoup de déposants ont coché cette thématique alors que les projets traduisent souvent des idées différentes. Lors de l'analyse, et donc du choix des deux thématiques les plus importantes, les projets marqués « Urbanisme et aménagement du territoire » pouvaient être placés dans une de ces deux nouvelles catégories, être placés totalement ailleurs ou garder cette thématique initiale englobante.

La première thématique ainsi créée est nommée « **Espaces publics** » et la définition qui lui est attribuée est : « concerne l'aménagement et l'entretien des espaces urbains et espaces verts dans le but d'avoir des espaces accueillants dans la ville et au sein des quartiers ». Ci-dessous, un exemple de projet qui a été associé à cette thématique nouvellement créée :

**617. Reverdir Outremeuse*

Reverdir Outremeuse en plantant des arbres dans les rues de la Justice, de l'Enseignement, de la Liberté, Puits-en-Sock, à l'instar de la rue Jean d'Outremeuse, de la Commune, de la Province, Place Gobert. Accroître la surface verte sur la Place du Congrès et Delcourt.

Ce projet était initialement tagué « Urbanisme et aménagement du territoire », « Transition climatique » et « Propreté » et tout ceci a pu être synthétisé dans cette nouvelle catégorie « Espaces publics ». Comme dit plus haut, l'objectif de la démarche est de simplifier la lecture des données. Ici, la thématique « Transition climatique » ne transparait pas comme une composante absolument essentielle du projet, même s'il semble logique que l'ajout d'espaces verts participe à la transition climatique. Donc, dans un but de clarification, la nouvelle thématique attribuée se base sur ce qui est dit explicitement dans le descriptif.

Un autre exemple de re-thématisation est proposé ci-dessous :

858. Décorer les bornes électriques dans les rues

Les bornes électriques installées dans les rues sont grises et ternes. Suivant l'exemple d'autres villes, pourquoi ne pas les faire décorer par des artistes et des étudiants d'écoles d'art ?

Ce projet était initialement tagué « Urbanisme et aménagement du territoire », la thématique « Espaces publics » vient donc préciser le choix initial.

La deuxième thématique créée est nommée « **Image de la ville** » et est définie comme la « volonté de préserver la ville (les bâtiments, les façades, les parcs etc.) souvent d'un point de vue du patrimoine en veillant à ce qu'elle ne soit pas envahie d'éléments qui pourraient la ternir ». Voici un exemple de projet qui a été associé à cette thématique :

547. *Une ville sans publicité dans les espaces publics*

La ville sans publicité commerciale dans l'espace public et remplacer les publicités par des œuvres d'art et du street art (zone d'expression).

Créer un comité consultatif pour vérifier qu'il y a bien une dimension de la pub à Liège et que la ville respecte l'accord conclu avec JC Decaux.

Transparence: - au niveau des permis d'urbanisme (billboards) - création d'un site internet qui répertorie les panneaux publicitaires et pouvoir écrire un commentaire s'il y a un problème (ex. le panneau est allumé pendant la nuit, le panneau gêne les cyclistes, voitures, poussettes, ...

Ajouter un compteur au niveau de l'énergie et heures d'éclairage des panneaux.

Ce projet était initialement tagué « Urbanisme et aménagement du territoire », le choix de « Image de la ville » comme nouvelle thématique vient préciser le choix initial. Ci-dessous un autre exemple, complémentaire :

1075. *Mettre en valeur l'Opéra Royal de Wallonie*

L'opéra, au cœur de notre cité ardente, c'est un bâtiment exceptionnel qui attire l'attention pas seulement des citoyens mais aussi des étrangers qui viennent voir la ville. Malheureusement, le bâtiment est aujourd'hui entouré des bâtiments vieillissants mais pas seulement, le pavage est dans un état déplorable et sa façade (et sa petite place à l'avant), toujours squatté, est toujours sale. Cela donne une image triste qui cache toute sa splendeur. En plus, l'endroit est important parce qu'il sera dans le tracé du tram. C'est pour ça que j'aimerais vous proposer de le faire peau neuve pour rendre le coin plus agréable.

Ce projet était initialement tagué « Culture et patrimoine » et les nouvelles thématiques attribuées sont « Image de la ville » et « Culture et patrimoine ». En effet, comme le dit la définition de cette nouvelle thématique, il est souvent question de patrimoine. Par ailleurs, l'objectif de ce projet est de préserver la ville et son image en penchant du côté « patrimoine » de la thématique.

Ces deux nouvelles thématiques concernent toutes deux l'urbain mais traduisent des préoccupations différentes.

La troisième thématique créée se nomme « **Promotion du local** » et celle-ci est définie par la « volonté de promouvoir des produits et artisans locaux ». Le projet 555 est un exemple de fiche qui a été réattribuée (en partie) à cette nouvelle thématique :

555. *Amélioration des marchés locaux existants*

Favoriser davantage l'accessibilité horaire et la qualité des marchands présents dans les marchés existants. (voire en créer de nouveaux)

Constats : marché des producteurs locaux pas accessible au niveau horaire pour les personnes qui travaillent à temps plein. Marché de la Batte : échoppes de mauvaise qualité et redondantes.

Proposition : adapter/sélectionner les vendeurs sur la Batte et promouvoir les produits locaux. Adapter les horaires (samedi matin?) des marchés locaux. Avoir des marchés plus festifs → dégustation, théâtre de rue, ateliers culinaires, jeux pour enfants. Avoir des marchés de quartier mensuels. avoir des marchés plus spécifiques. Exemples : bourse aux plantes, autour du monde, aliments, etc.

Ce projet était tagué « Urbanisme et aménagement du territoire », « Culture et patrimoine » et « Emplois et économie et commerce ». Dans ce cas, la nouvelle thématique couvre un domaine qui est au cœur de la fiche-projet et qui n'était pas repris dans les thématiques initiales. La fiche-projet 1333 est un autre exemple :

1333. *Développer un label d'économie locale*

Développer un label d'économie locale pour les commerces, restaurants proposant des produits (alimentation, artisanat, service) locaux. Type GoodFood (à Bruxelles) à décliner dans la restauration mais aussi d'autres secteurs.

Ce projet était initialement tagué « Transition climatique », « Emplois et économie et commerce » et « Autres ». Ici aussi, la nouvelle thématique couvre un domaine évoqué par les citoyens mais pas repris initialement dans les thématiques ; le choix de la thématique « Autres » en témoigne.

Enfin, la dernière modification concernant les thématiques est la suppression de la thématique « Autres » et l'ajout de la catégorie « **Inclassable** ». Ici le but était de choisir deux thématiques maximum pour chaque projet. Or, vu la grande quantité et diversité de thématiques, il était presque impossible de ne pas réussir à attribuer au moins une thématique à un projet. Cependant, il reste des projets qui ne sont pas simples à caractériser et qui entrent tout de même dans la catégorie « Inclassables ». Le plus souvent ces projets sont en fait inattendus dans la forme et dans le fond et ne sont pas assez explicites pour être classés.

843. *Faire de nouvelles centrales Nucléaires*

Construire de nouvelles centrales nucléaires car sinon les éoliennes et les panneaux photovoltaïques ne suffisent pas pour alimenter tout ce qui serait électrique.

Ce projet était classé initialement dans « Transition climatique » mais cela conviendrait plus à une catégorie plus globale comme « Énergie ». Le projet 1495 a également été classé dans cette catégorie :

1495. *Je voudrais ...*

J'aime les animaux, j'aimerais pouvoir leur donner à manger (tigres). Je voudrais être prof de français. Je voudrais des balançoires dans les espaces publics pour tout le monde. Je voudrais qu'il y ait des petites voitures et motos pour les enfants pour pouvoir rouler dans la ville. Je voudrais des ateliers coiffure pour faire des fausses colorations, des tresses et coiffer. Je voudrais qu'il y ait des activités comme l'escalade, la boxe. J'aime la montagne pour y monter, dormir et jouer. Je voudrais aider les enfants à faire leurs devoirs. Je voudrais aussi mettre en place une activité pour prendre des photos avec enfants-parents et avec des animaux. Je voudrais devenir cuisinière et faire des activités cuisine pour faire des pizzas.

4.1.1.5 PROJETS MULTIPLES

Durant l'analyse des projets, il n'a parfois pas été possible de n'attribuer que deux thématiques pour certains projets. En effet, puisque les déposants pouvaient cocher autant de thématiques qu'ils le désiraient, cela ne limitait pas le projet à un seul thème. De ce fait, certains projets présentaient en fait plusieurs idées sans lien entre elles ou, s'il y en avait un, ce lien n'était pas identifiable via la description du projet. C'est pour marquer ce type de projets que l'indicateur « projet multiple » a été créé. Les deux exemples ci-dessous sont typiquement « multiples » :

*354. *Meilleure sensibilisation aux sports, à la culture et l'environnement*

Rendre la culture et les sports plus accessibles à tous. Améliorer, maintenir et remettre à niveau la qualité des infrastructures. Mettre en place un système de surveillance pour lutter contre les dégradations. Mettre en valeur le patrimoine local. Multiplier les actions concernant les espaces de culture en milieu urbain (jardins). Mettre en place un projet de sensibilisation dans les écoles primaires et secondaires (environnement, propreté, santé et sport).

937. *Ecoquartier du sart Tilman (végétalisation et entretien, art urbain, interdiction de stationnement des voitures, récolte de l'eau de pluie, commerces de proximité, donnerie de livres et petits appareils, signalisation)*

Végétalisation des homes universitaires, graffiti sur le local technique de chaufferie, signalisation adéquate vers les homes universitaires, plantation d'arbres pour isoler les homes de l'écoquartier, interdiction de stationnement dans l'Ecoquartier. Les parkings privés sont squattés par des voitures. Thomas et Piron ne vend pas ses parkings car ils sont trop chers. Obliger Thomas et Piron à installer des potelets sur tous les parkings invendus. Demander aux propriétaires de placer leur plaque d'immatriculation sur les parkings achetés. Placer une barrière pour empêcher toutes les voitures de franchir l'Ecoquartier. Cela respecterait la tranquillité du quartier. Seuls les propriétaires auraient un badge pour entrer dans l'Ecoquartier, placer des bacs, jardinières, hôtel à insectes, nettoyage des pelouses et bacs récolteurs des eaux usées, implantation d'un ou de plusieurs commerces de proximité, installation d'une donnerie pour les livres et petits appareils, fléchage dans les bois du sart Tilman

Les projets multiples ont souvent un thème central mais s'étendent sur différentes propositions de projets, ou concernent un lieu précis et déclinent toutes les envies de l'auteur au sujet de ce lieu.

4.1.1.6 MOTS-CLÉS DE SIMILITUDE

Le dernier facteur qui a été utilisé pour cette analyse de données sert à l'agrégation des projets similaires. Celui-ci consiste en l'ajout d'une colonne supplémentaire dans le fichier Excel, colonne dans laquelle est indiqué un mot-clé permettant de caractériser les projets en fonction de leur objet. En effet, durant l'analyse des projets, nous avons remarqué que certains projets traduisaient la même idée. Il nous a donc semblé logique de les identifier sous un même marqueur. Ainsi, lorsqu'une idée revenait souvent, un mot-clé lui était attribué et tous les projets contenant cette même idée étaient tagués de ce mot-clé, indépendamment des deux thématiques choisies. Les mots-clés sont choisis de manière arbitraire et pourraient, par exemple, être remplacés par des chiffres. Le seul but est de pouvoir rassembler facilement les projets similaires. Ci-dessous sont listés, à titre d'exemple, les mots-clés qui ont été utilisés dans le cadre de ce travail.

- | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------|
| • Ville sans voitures | • Transports gratuits | • Sirènes |
| • Pistes cyclables | • Fontaines eau potable | • Chartreuse |
| • Logements inoccupés | • Usine cuivre-zinc | • Serres Vennes |
| • Bus électriques | • Petites gares | • Puits-en-sock |
| • Tivoli | • Panneaux publicitaires | • Ry Ponet |
| • Info Grivegnée-bas | • Pierreuse | |

Le fait d'agréger les projets similaires intervient dans l'établissement des tendances. Cette agrégation peut aussi aider à réduire le nombre de projets présentés aux votants et éviter une éventuelle dilution de ces votes lorsqu'il y a un trop grand nombre de projets similaires.

Les sections ci-dessus reprennent donc les moyens qui ont été mis en place pour mener l'analyse qualitative des projets. Chaque projet a donc été lu puis codé et caractérisé selon les différents éléments exposés ci-dessus. La FIGURE 7, ci-dessous, illustre l'utilisation de ces indicateurs sur trois projets factices. Les colonnes contenant des éléments en texte gris contiennent les informations qui ont été extraites directement de la plateforme. La figure ci-dessous en donne quelques exemples de ce qui pourrait se trouver dans ces colonnes. Les autres colonnes reprennent les indicateurs exposés ci-dessus et sont donc les seules colonnes modifiées au cours de l'analyse.

NUMÉRO	TITRE	THÉMATIQUE(S)	QUARTIER(S)	AUTEUR
350	Titre	Mobilité, Seniors, ...	Cointe	Nom
*834	Titre	Urbanisme et amén., ...	Centre	Nom
1167	Titre	Seniors, logement, ...	Grivegnée-Haut, Grivegnée-bas	Nom

LIKES	DISLIKES	THÉMATIQUE 1	THÉMATIQUE 2	PROJET MULTIPLE	TITRE-IDÉE
30	4	Mobilité	Proximité		1
10	0	Espaces publics			
22	1	Politique sociale	Logement	1	

PROBLÈME/SOLUTION	ECHELLE	DESRIPTIF	SIMILITUDE
0	1	Description	Ville sans voiture
2	0	Description	Tivoli
1	0	Description	

FIGURE 7 - EXEMPLES D'UTILISATION DES CODES : GRIS = EXTRAIT DE LA PLATEFORME ; NOIR = CODAGE DES PROJETS AU COURS DE L'ANALYSE

4.1.2 Analyse quantitative

La deuxième partie de l'analyse du corpus de données consiste en une analyse plus quantitative se basant sur le codage détaillé ci-dessus. Cette analyse quantitative a pour objectif la mise en évidence des thématiques les plus citées par les citoyens ainsi que celles ayant reçu le plus de votes. De plus, il est possible de caractériser le corpus de données en fonction des proportions de projets placés dans les différentes catégories des indicateurs ci-dessus.

Il est donc simple de compter le nombre de « projets multiples » ou de « titres-idées » mais aussi de voir la proportion de projets globaux par rapport aux projets locaux ainsi que les proportions des trois catégories de l'indicateur « problème/solution ». Ces résultats seront détaillés dans le chapitre suivant.

Ensuite, afin d'établir les tendances, il a fallu récupérer le nombre d'occurrences par thématique. Ici il n'est donc pas question de nombre de projets par thématique puisque les projets peuvent être tagués de plus d'une thématique. Par conséquent, le nombre d'occurrences et le nombre de projets sont bien deux choses distinctes. Il est également intéressant de récupérer le nombre de votes nets [*likes – dislikes*] par thématique et de pouvoir comparer ces résultats. En effet, une thématique moins citée pourrait avoir fédéré beaucoup de votes et inversement. Ces nombres d'occurrences et de votes ont été récupérés dans Excel au moyen de fonctions initialement implémentées dans le logiciel (récupération d'un nombre de valeurs pour les occurrences et sommes conditionnelles pour les votes). Le même travail a été fait pour le nombre de votes nets attribués aux thématiques initiales, le nombre d'occurrences étant visible directement sur la plateforme. Ces deux séries de données peuvent ensuite être comparées.

Un autre élément qui nous a semblé utile à analyser est « l'effet de tag » concernant les thématiques initiales. En effet, puisque les participants pouvaient cocher autant de thématiques qu'ils le souhaitaient, nous avons rapidement remarqué que beaucoup de projets étaient tagués d'un grand nombre de thématiques. Au moyen d'un tableau à double entrée, nous avons pu récupérer le nombre de thématiques cochées pour chaque projet. Ce tableau a

également permis de vérifier le nombre d'occurrences par thématique. La première colonne reprend le numéro de tous les projets et la première ligne le nom de chaque thématique. Ensuite, les cases du centre du tableau sont cochées automatiquement grâce à une fonction d'Excel (condition) appliquée sur chaque colonne. Enfin le nombre de thématiques cochées par projet est récupéré sur la dernière colonne et le nombre d'occurrences est récupéré sur la dernière ligne.

4.1.3 Analyse transversale

La dernière partie de l'analyse des projets consiste en une vision transversale sur l'ensemble des projets déposés afin d'en dégager les tendances. La récupération du nombre d'occurrences et de votes nets par thématique sert à mettre en évidence les préférences des citoyens. Celles-ci doivent normalement transparaître dans les tendances. Cependant, pour parvenir à l'établissement des tendances comme ce qui a été fait par la ville de Liège, il reste encore une étape d'analyse transversale sur toutes les thématiques. Les analyses successives étant chronophages et fastidieuses, nous nous sommes donc concentrés sur la marche à suivre et avons entamé l'application de celle-ci à la thématique la plus citée selon les analyses présentées ci-dessus, à savoir la thématique « Mobilité ».

Cette analyse transversale peut s'apparenter à l'action de trier un paquet de cartes : l'ensemble des projets constitue le paquet mélangé et le but est de faire des "tas" ou familles de cartes similaires. Pour ce faire, il est plus simple de procéder, dans un premier temps, thématique par thématique et, dans un second temps, de façon transversale. Ci-dessous sont décrites les étapes réalisées pour le début de cette analyse transversale appliquée à la thématique « Mobilité ».

Tout d'abord, tous les projets marqués au moins de la thématique « Mobilité » sont isolés du reste des projets. Le groupe de projets ainsi obtenu contient des projets étiquetés uniquement « Mobilité » et des projets étiquetés « Mobilité » plus une autre thématique.

Ensuite, les projets ayant le même mot-clé de similitude, sont rassemblés en une famille et éventuellement, si cela se justifie, agrégés en un seul projet. Le mot-clé de similitude est le critère le plus fin pour permettre de rassembler les projets, c'est pourquoi il est présenté en premier.

Les projets étant tagués d'une deuxième thématique sont ensuite triés. Un projet identifié de deux thématiques peut parfois pencher plus vers l'une ou vers l'autre. Nous avons en effet remarqué que, souvent, les projets qui étaient marqués de plusieurs thématiques avaient tout de même une thématique centrale et celle-ci pouvait ensuite s'appliquer à d'autres thématiques. Voici un exemple :

190. *Règlementation des sirènes des véhicules prioritaires*

Réglementer l'usage, le type et l'intensité des sirènes des véhicules prioritaires, surtout la nuit. Les sons des sirènes de la police/pompiers/ambulances devraient être distincts. La nuit et/ou en site propre des bus dans des rues sans croisement ou trafic, le niveau sonore devrait être drastiquement réduit.

Ce projet est tagué « Mobilité » et « Santé ». Cependant, la thématique principale est la santé car il est surtout question de nuisance sonore et donc d'un inconfort pour les citoyens.

Ce projet sera donc classé avec les autres projets tagués « Santé » mais garde tout de même la « Mobilité » en seconde thématique car la nuisance sonore évoquée concerne un véhicule sur la route. Le but est donc de garder uniquement les projets qui concernent prioritairement la mobilité. Les projets restants sont aussi regroupés pour former de nouvelles familles ou ajoutés à des familles existantes en fonction de leur deuxième thématique.

Enfin les projets qui ne sont tagués que de la thématique « Mobilité » sont eux aussi ajoutés à des familles existantes ou regroupés pour former de nouvelles familles. Pour plus de précision dans la formation des familles, il peut être utile d'attribuer des mots-clés plus précis en fonction de ce qui est spécifié dans le descriptif de chaque projet. Ceci permet d'avoir une vue d'ensemble sur le contenu de tous les projets d'un groupe et ainsi de les assembler plus rapidement.

Finalement, grâce à cette procédure il sera possible de créer une structure en arbre : chaque thématique principale peut être divisée en plusieurs familles de projets et chaque famille peut aussi être divisée en de plus petites familles comme l'illustre la FIGURE 8. De cette façon, il est possible de dégager les grands thèmes abordés dans chaque thématique. Ensuite, il faut encore faire la synthèse transversale de toutes les thématiques. En effet, les tendances dégagées par la ville de Liège dans le PST ne sont pas cantonnées à une seule thématique mais couvrent plusieurs domaines. Cependant le détail de cette analyse n'est pas communiqué. La FIGURE 8 ci-dessous illustre de façon schématique d'une part les structures en arbre pour deux des vingt-six thématiques et, d'autre part, des exemples de dégagement de tendances pouvant en effet émerger au sein d'une thématique ou être à la rencontre de deux ou plusieurs thématiques.

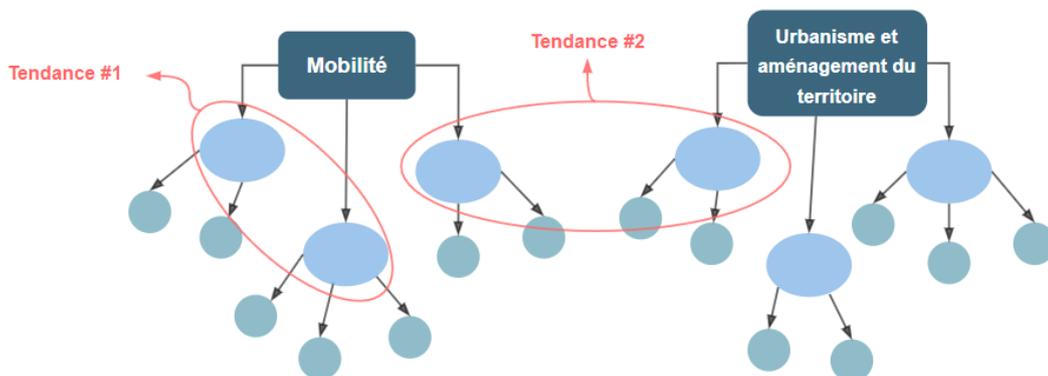


FIGURE 8 - SCHÉMA DÉTAILLANT LA FAÇON D'ÉTABLIR LES TENDANCES SUR BASE DES STRUCTURES EN ARBRE DE CHAQUE THÉMATIQUE

Le dégagement de ces tendances est donc un travail conséquent de synthèse des données. La réduction de la quantité d'informations à traiter simultanément au moyen des indicateurs et du choix des deux thématiques permet de faire cette synthèse en plusieurs étapes. De cette façon, le corpus de données est passé à travers plusieurs filtres avant d'arriver à cette synthèse finale.

4.2 Transcription des rencontres

4.2.1 Focus group

La transcription du premier Focus group s'est faite sur base de l'enregistrement vidéo et celle du second a été réalisée sur base des notes prises durant la rencontre. Ces transcriptions, question par question, présentent un résumé des propos de chaque participant, dans l'ordre de leur intervention. Cependant, certains verbatim représentatifs des idées évoquées ont été conservés. Ensuite, les deux Focus groups ont été analysés ensemble sur le principe de la mise en évidence des « patterns verbaux » (Lallemant & Gronier, 2015, p. 75). Cette méthode consiste en l'identification des idées qui ont été émises et débattues après chaque question posée par l'animateur. Il faut ensuite regrouper les idées qui sont proches et celles-ci forment ainsi un thème auquel est attribué un intitulé (Lallemant & Gronier, 2015). Cette transcription analysée est disponible en Annexe 10. Un travail similaire a été fait concernant le questionnaire en ligne réitérant les questions des focus groups. Mais, comme cela est expliqué dans le chapitre Méthodologie, les réponses données par les participants via ce questionnaire sont moins riches car ceux-ci n'ont pas pu profiter de la dynamique de groupe suscitée par la rencontre. Le but ici était donc d'extraire les idées du questionnaire en ligne, idées qui rejoignent celles émises durant les Focus group.

Ensuite, pour garantir l'anonymat des participants, un code leur a été attribué. Ceci permet de pouvoir citer différentes idées émises par un même participant sans devoir le nommer. Ainsi, les participants des focus groups seront nommés par la lettre « F » suivie d'un chiffre, et les participants ayant répondu au questionnaire en ligne seront identifiés par la lettre « Q » suivie également d'un chiffre. Ci-dessous sont présentés les profils des deux Focus groups et du questionnaire en ligne :

FOCUS GROUP 1 :

- 2 hommes et 2 femmes
- Âgés entre 27 et 74 ans
- 3 d'entre eux résident à Liège
- Ces 4 personnes ont participé à l'action « Réinventons Liège »
- Une de ces personnes est engagée dans le comité de son quartier (et autres a.s.b.l.) et une autre est engagée dans un groupement citoyen.

FOCUS GROUP 2 :

- 3 hommes
- Âgés entre 32 et 63 ans
- Résident tous à Liège
- 2 d'entre eux ont participé à « Réinventons Liège »
- Un d'entre eux est engagé dans le comité de son quartier, un autre est engagé dans un groupement citoyen

QUESTIONNAIRE EN LIGNE :

- 3 hommes et une femme
- Âgés entre 26 et 70 ans
- 3 d'entre eux résident à Liège
- 2 ont participé à l'action « Réinventons Liège »

Nous constatons que ces profils, s'ils n'ont évidemment pas la prétention de faire valoir une certaine forme de représentativité statistique d'un échantillon large de population, brassent cependant un spectre relativement large en terme d'âge, sans atteindre cependant l'équilibre en regard du genre.

4.2.2 Entretiens individuels

Les entretiens individuels ont suivi des méthodologies différentes. De ce fait, la façon de transcrire et d'analyser les données est également propre à chaque entretien.

L'entretien avec M. Peterkenne était de type semi-dirigé : le contenu des propos est guidé par les thèmes abordés dans les questions. Le discours est assez complexe. Ainsi, afin d'éviter une mauvaise interprétation des propos en les résumant, nous avons préféré opter pour une transcription complète de la rencontre, transcription réalisée à partir de l'enregistrement audio de cet entretien et disponible en Annexe 11. La transcription en verbatim nécessite donc l'utilisation de notations de transcription. Ces notations ne sont pas universelles et, pour ce travail, une grille de notations a été composée sur base de plusieurs autres références.

La transcription d'un entretien peut ainsi être très détaillée, mais, dans le cadre de ce travail, nous avons jugé utile de ne transcrire que les éléments les plus importants à savoir le contenu complet du discours incluant les onomatopées, les temps de pause et les intentions marquées à la voix. La grille de notations, reprise dans le TABLEAU 2, est basée en majeure partie sur les notations de transcription du projet PFC (Phonologie du français contemporain) (Durand & TARRIER, 2006), est complétée par les notations utilisées par Fleming (1996) et adaptée aux besoins de cet entretien. En effet, dans les documents consultés, nous n'avons pas trouvé de notation qui traduit le cas où un locuteur interrompt sa phrase et en change la formulation ensuite, un code existant a donc été adapté pour transcrire ce cas de figure.

ILLUSTRATION	NOTATIONS DE TRANSCRIPTION
E : ... JCP : ...	Chaque locuteur est identifié par ses initiales (E pour l'enquêteur).
<i>euh, hum, pfft, ha, bin</i>	Les onomatopées sont transcrites en graphies conventionnelles et en italique.
Nous avons/ c'est un aspect qui nous intéresse	La barre oblique indique une interruption dans la phrase et un changement de formulation.
Dans le but de les identi/-identifier	Un mot tronqué mais achevé ensuite est indiqué par une barre oblique suivie d'un trait d'union.
C'est à <u>moi</u> qu'il l'a confié	Un mot appuyé à la voix est souligné.
JCP : ... <E : ... > ...	Si un locuteur interrompt l'autre, les propos de celui qui interrompt sont repris entre chevrons à l'intérieur du discours du premier locuteur.

Il m'a dit 'elle n'a pas changé'	Le discours rapporté est repris entre guillemets simples.
(XXX)	Les syllabes incompréhensibles sont indiquées par un X entre parenthèse. Il y a autant de X que de syllabes incompréhensibles.
Il m'a dit (.) que ... Il m'a dit (..) que ...	Une pause brève est indiquée par un point entre parenthèse. Une pause plus longue mais de moins de deux secondes est indiquée par deux points entre parenthèse. Une pause plus longue est transcrite : (silence).
[nous] sommes arrivés	Un mot entre crochets est un mot qui n'a pas été prononcé mais qui facilite la lecture de la phrase à l'écrit.

TABLEAU 2 - NOTATIONS DE TRANSCRIPTION UTILISÉES, SUR BASE DE DURAND & TARRIER (2006) ET FLEMING (1996), ADAPTÉES PAR L'AUTEURE

Enfin, le second entretien avec M. Schreuer était un entretien ouvert. Ce deuxième entretien s'est passé dans de moins bonnes conditions que le premier, ceci étant dû au confinement lié à l'épidémie de coronavirus. De ce fait, le discours de M. Schreuer a parfois été interrompu. Nous avons donc choisi de ne pas transcrire le verbatim de cet entretien à cause de ces interruptions, mais aussi compte tenu du type d'entretien. En effet l'entretien ouvert permet un discours plus continu et il peut éventuellement s'étendre en dehors des sujets prévus. Dans ce cas, il peut donc être plus intéressant de faire un tri dans les informations et ne garder que celles qui sont les plus utiles à l'objet de la recherche. La transcription s'est donc faite en prise de note dynamique à l'écoute de l'enregistrement de l'entretien. Le document de transcription, proposé en Annexe 12, se présente donc sous la forme d'un résumé des différents thèmes abordés dans l'ordre chronologique de la discussion, auquel est ajoutée la transcription de certains verbatim clés.

RÉSULTATS

5 RÉSULTATS

Les résultats obtenus peuvent être présentés en deux catégories. Dans un premier temps, nous effectuons l'analyse des outils de cette action de participation citoyenne, à savoir le PST et la plateforme en ligne. Dans un second temps, nous effectuons l'analyse des rencontres avec les différents acteurs de l'action. Ces données étant de natures différentes, les résultats de l'analyse des outils seront présentés de façon linéaire tandis que ceux concernant les acteurs seront présentés de façon plus transversale, en regard des questions de recherche.

5.1 Les outils

La présentation des résultats concernant les outils se fait donc terrain par terrain. Le premier outil analysé est le Programme Stratégique Transversal, publié par la ville de Liège après l'action de consultation citoyenne. Le second outil est la plateforme en ligne dont l'analyse a permis de mettre en évidence différents résultats.

5.1.1 *Le Programme Stratégique Transversal*

Comme cela a été expliqué plus tôt, le PST est un document à valeur légale visant à établir les grandes lignes des politiques publiques pour la législature à venir. Ce document ne contient donc pas exclusivement les informations relatives à l'action de participation « Liège 2025 ». Cependant, le PST met en évidence plusieurs résultats apparaissant comme structurants. Ceux-ci sont synthétisés et repris dans les différents encadrés de cette section.

Le PST débute avec quelques chiffres caractérisant le contexte liégeois par rapport à sa démographie, ses finances, son attractivité, etc. La section suivante du PST concerne les résultats du processus participatif et commence par exposer « les chiffres clés en synthèse » (p. 16), repris ci-dessous :

- **1 603** projets déposés (3/4 numériques et 1/4 papier)
- **1 200** personnes ont participé aux événements organisés dans le cadre de la participation citoyenne
- **97 827** votes
- Ces votes ont été émis par **5 513** utilisateurs inscrits sur la plateforme numérique
- 50% de femmes et 45% d'hommes (5% de personnes n'ayant pas précisé cette donnée)
- Deux tranches d'âge ont été particulièrement actives : les 30-40 ans et les plus de 60 ans
- Âge moyen des déposants de projets : 45 ans pour la version numérique, 59 ans pour la version papier.

La méthodologie mise en œuvre lors de l'action est ensuite détaillée en présentant les divers moyens de participation proposés aux citoyens. Cette méthodologie est enfin clôturée par l'explication des votes « papier » et également par quelques chiffres illustrant le taux de participation par voie papier (p. 20). Ces chiffres sont synthétisés ci-dessous :

- 95 924 votes numériques
- 1 903 votes « papier » via 453 formulaires

Lors de la réalisation de ce travail, nous avons cependant pu vérifier que les votes par voie papier n'ont plus été pris en compte dans le reste du PST. En effet, suite à la réaction d'un participant sur la page *Facebook* de l'action, concernant les votes « papier », la Ville a confirmé que les résultats publiés ne comprenaient pas les votes « papier » mais que ceux-ci avaient néanmoins bien été pris en compte dans l'analyse des projets¹⁴.

Le PST se poursuit par l'exposition des premiers résultats détaillés de l'action de participation. Ceux-ci concernent « l'analyse des projets déposés » en donnant le nombre exact de projets déposés pour chaque thématique ainsi qu'une série de sous-thématiques et le nombre de projets associés (p. 21).

La première thématique présentée est illustrée sur la FIGURE 9 ci-dessous. Cette présentation est répétée pour chaque thématique.

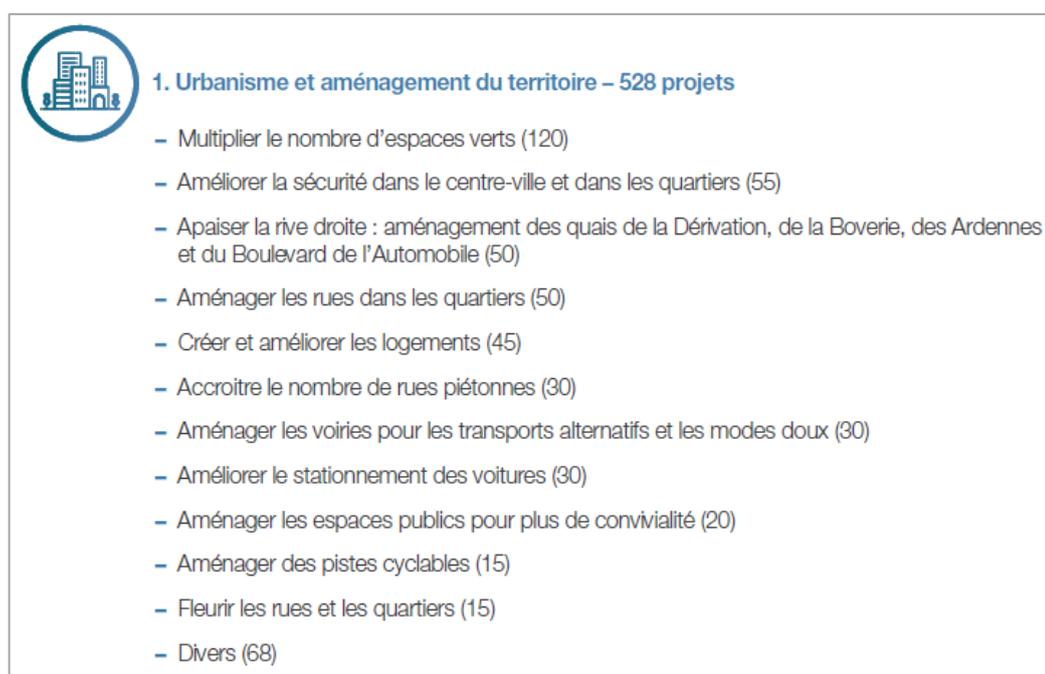


FIGURE 9 – EXEMPLE : PRÉSENTATION DE LA THÉMATIQUE "URBANISME ET AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE" EN NOMBRE DE PROJETS (P. 21)

Ces premiers résultats sont suivis de « l'analyse de l'expression citoyenne » concernant ici les votes (p. 27). Les votes nets [*likes – dislikes*] sont d'abord repris pour chaque thématique et ceci est suivi d'une brève description, *a posteriori*, des différentes thématiques et du nombre approximatif de voix que chacune d'entre elles a reçu. La FIGURE 10 ci-dessous représente la description donnée pour la première thématique.

¹⁴ Voir le post du 1^{er} juillet 2019 de la page *facebook* de Liège 2025, ce post est également repris en Annexe 13 de ce travail.

1. Urbanisme et aménagement du territoire

L'amélioration du cadre de vie et de la qualité de vie remporte le plus de votes, avec près de 60 000 voix comptabilisées. La multiplication des espaces verts, l'apaisement de la rive droite (quai des Ardennes, de la Dérivation, Boulevard de l'Automobile...), et le réaménagement d'infrastructures dans les quartiers sont de toute évidence des thématiques qui ont fortement marqué le choix des citoyen-ne-s.

FIGURE 10 – EXEMPLE : DESCRIPTION DE LA THÉMATIQUE "URBANISME ET AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE" APRÈS L'ACTION DE PARTICIPATION (P. 28 DU PST)

Le TABLEAU 3 ci-dessous reprend une partie des résultats exposés dans le PST en ce qui concerne le nombre de projets par thématique, ainsi que le nombre de votes nets par thématique pour les dix premières thématiques de chaque liste. Seules les dix premières sont exposées ici pour plus de lisibilité. Le nombre de projets est ici appelé « nombre d'occurrences » puisque les participants ont pu cocher plusieurs thématiques. Un projet peut donc figurer dans plusieurs thématiques à la fois. Ces résultats seront comparés avec notre analyse de la plateforme à la section 5.1.2.3.

NOMBRE D'OCCURRENCES			NOMBRE DE VOTES NETS		
1	Urbanisme et amén. du territ.	528	1	Urbanisme et amén. du territ.	60 000
2	Mobilité	517	2	Mobilité	59 000
3	Transition climatique	229	3	Transition climatique	37 000
4	Sécurité	221	4	Sécurité	24 000
5	Propreté	200	5	Proximité	19 000
6	Proximité	196	6	Enfance et jeunesse	19 000
7	Enfance et jeunesse	196	7	Tourisme	18 000
8	Culture et patrimoine	170	8	Santé	16 500
9	Tourisme	162	9	Propreté	16 000
10	Seniors	160	10	Culture et patrimoine	15 000

TABLEAU 3 - EXTRAIT DU PST DE NOMBRES D'OCCURRENCES ET DE VOTES NETS APPROXIMATIFS PAR THÉMATIQUE

Concernant le nombre d'occurrences, les deux premières thématiques de la liste se démarquent assez des autres, la seconde thématique comptabilisant plus de deux fois plus d'occurrences par rapport à la troisième thématique. Ces deux premières thématiques se distinguent également dans les votes nets. On peut également constater que l'ordre de grandeur entre les nombres d'occurrences et les votes nets est assez différent.

Après ces descriptions de chaque thématique sont exposées trois autres analyses :

- L'analyse des **100 PROJETS LES PLUS SOUTENUS**. Seuls les huit premiers projets de la liste sont repris. Le lecteur est ensuite envoyé en annexe du document pour consulter la liste entière ;
- L'analyse des votes par âge ;
- L'analyse des votes par genre.

Ces trois dernières analyses sont assez concises et seule l'analyse des 100 projets les plus soutenus nous intéresse ici. En effet, puisque nous n'avons pas pu avoir accès aux données personnelles des participants, l'analyse des projets en regard de l'âge et du genre des participants n'a pas pu être faite dans ce travail. La liste des 100 projets les plus soutenus est

donc reprise en annexe du PST et donne, pour chaque projet, un numéro d'ordre, le nombre de votes « pour », le nombre de votes « contre », le nombre de votes nets et le numéro du projet accompagné du titre.

Ces différentes étapes mènent au dégagement de six « tendances de l'expression citoyenne » dont les intitulés sont repris dans le TABLEAU 4 qui constituent la synthèse de la participation des citoyens d'après les auteurs du PST. Ces tendances ne sont pas numérotées mais présentées comme suit, dans l'ordre :

6 TENDANCES	<ul style="list-style-type: none"> • Pour un cadre de vie apaisé et une qualité de vie dans tous les quartiers • Pour une mobilité douce, durable et multimodale • Pour une ville toujours plus verte et en transition • Pour une ville inclusive, solidaire et émancipatrice • Pour le rayonnement et la mise en valeur des atouts liégeois • Pour une ville qui lutte contre les incivilités et les comportements inappropriés
-------------	--

TABLEAU 4 – LES SIX TENDANCES DE L'EXPRESSION CITOYENNE EXTRAITES DU PST (PP. 32-33)

Ces six tendances peuvent être considérées comme la synthèse de la démarche participative, mais elles ne constituent pas la synthèse finale de ce document. En effet d'autres objectifs sont exposés dans la suite du PST en commençant par les 5 objectifs stratégiques repris dans le TABLEAU 5 ci-dessous. Ces objectifs sont préexistants à l'action « Liège 2025 » et synthétisent les « grandes orientations » du nouveau Collège communal exprimées dans la « Déclaration de politique communale ». Ces objectifs stratégiques sont détaillés dans le PST et leur intitulé sont les suivants :

5 OBJECTIFS STRATÉGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> • Lutter contre la pauvreté et les inégalités sociales • Agir contre le réchauffement climatique et améliorer la qualité de l'air • Favoriser le vivre-ensemble dans tous les quartiers • Renforcer l'attractivité de Liège • Réussir à densifier la Ville et à améliorer la qualité de vie
--------------------------	---

TABLEAU 5 – LES CINQ OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE LA VILLE DE LIÈGE EXTRAITS DU PST (PP. 37-38)

Le PST se poursuit par la section concernant les actions prioritaires. Celles-ci sont présentées comme étant rédigées sur base de plusieurs sources :

- Les 6 tendances de l'expression citoyenne à l'issue du processus participatif « Liège 2025 » ;
- Les objectifs stratégiques de la Déclaration de politique communale ;
- Les programmations stratégiques thématiques.

Le dernier point nommé « programmations stratégiques thématiques » regroupe divers outils comme le SDALg (Schéma de développement territorial de l'arrondissement de Liège), le PUM (Plan Urbain de Mobilité), le Plan de cohésion sociale, la PEP'S (Prospective Espaces Publics), et d'autres qui ne sont pas tous cités dans le PST.

La synthèse de ces trois sources mène à la création de 137 « actions prioritaires » et de 12 « projets métropolitains ». Cependant, la réelle proportion de chaque source dans cette synthèse n'est pas clairement énoncée, il n'est donc pas possible « tracer » les projets jusque dans les actions prioritaires. Les projets des citoyens sont en effet englobés dans les actions prioritaires dont les noms sont assez génériques. Les 137 actions prioritaires sont réparties en 7 thèmes qui peuvent facilement être comparées aux 6 tendances exposées plus haut. Le septième thème regroupe des actions avec un caractère plus opérationnel que les six premières. Les 7 thèmes sont présentés dans le PST et directement suivies de leur actions prioritaires. Le TABLEAU 6 ci-dessous reprend uniquement les noms des 7 thèmes.

137 ACTIONS DANS 7 THÈMES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apaiser la ville pour améliorer la qualité de vie dans tous les quartiers 2. Repenser la mobilité pour plus de mobilité douce, durable et de multimodalité 3. Réussir la transition climatique 4. Faire de Liège un modèle de ville inclusive, solidaire et émancipatrice 5. Assurer le rayonnement de Liège 6. Lutter contre les incivilités et les comportements inappropriés 7. Planifier le développement de Liège
---------------------------	---

TABLEAU 6 - LES SEPT CATÉGORIES COMPRENANT LES 137 ACTIONS PRIORITAIRES (PST, PP. 41-144)

Il est à noter que ces sept thèmes sont numérotés dans cet ordre, alors que les tendances et les objectifs étaient simplement listés sans s'attribuer de « numéro d'ordre ». Compte tenu du fait qu'il y a eu une phase de vote, cette numérotation pourrait traduire un certain ordre d'importance dans les catégories. Cette volonté n'est pas explicitement inscrite dans le PST, mais il nous a semblé préférable de ne pas effacer cette particularité dans l'exposition des résultats.

Les sept thèmes contiennent tous un nombre variable d'actions prioritaires. Seul le thème 4 « Faire de Liège un modèle de ville inclusive, solidaire et émancipatrice » est divisé en plusieurs sous-thèmes. Ensuite, chaque action prioritaire est présentée par son titre, un descriptif et est clôturée par les trois informations suivantes : l'objectif stratégique principal, le thème de l'action et les objectifs opérationnels. « L'objectif stratégique principal » correspond donc à l'un des 5 objectifs stratégiques présentés dans le TABLEAU 5, tandis que le « thème de l'action » correspond à une des sept catégories reprises ci-dessus, en TABLEAU 6. La troisième donnée concernant les « objectifs opérationnels » n'est pas clairement expliquée dans le document. En analysant ces trois informations, on remarque que deux actions identifiées du même « objectif stratégique principal » n'ont pas forcément le même « thème ». Nous pouvons conclure qu'il n'existe pas de lien direct entre les « objectifs stratégiques » de la Ville et les « thèmes » des actions prioritaires.

Les projets métropolitains évoqués ci-dessus sont ensuite présentés dans une section dédiée. Un rappel concernant les projets métropolitains déjà réalisés à Liège depuis 2008 est tout d'abord fait, puis sont listés les 12 projets en cours ou à venir :

12 PROJETS MÉTROPOLITAINS	<ul style="list-style-type: none"> • Le tram • L'éco-quartier de Coronmeuse • Les nouvelles halles d'expo à Bressoux-Droixhe • La transformation de l'autoroute E25 en boulevard urbain • La requalification de Droixhe • La requalification du site de Bavière et de ses abords 	<ul style="list-style-type: none"> • La rénovation de la cité administrative • La piscine de Jonfosse • La rénovation et l'extension du Mad musée • Le téléphérique entre Saint-Walburge et le cœur historique • La transurbaine • Les 15 corridors vélos
---------------------------	--	---

TABLEAU 7 - LES 12 PROJETS MÉTROPOLITAINS EN COURS OU À VENIR (PST, PP.150-159)

Au final, le PST fait ressortir différents éléments : des tendances, des objectifs, des actions ou encore des projets. Nous synthétisons l'articulation de ces différents éléments en une FIGURE 11 ci-dessous. Les 137 actions prioritaires résultent donc de la synthèse des tendances de l'expression citoyenne et des objectifs stratégiques, se basant également sur les programmations stratégiques thématiques, comme expliqué plus haut.

Les projets métropolitains, quant à eux, ne proviennent pas de l'expression des citoyens mais bien des objectifs de la ville préexistants à l'action de participation.

Enfin, les 100 projets les plus soutenus ont été simplement extraits des données brutes de la plateforme sans passer par des analyses ce qui est représenté par une flèche en pointillés sur la FIGURE 11. Leur identification est intéressante en soi, mais ce classement ne semble pas avoir de valeur spécifique. Toutefois, cette liste est le seul élément du PST qui reprenne les projets des participants tels quels.

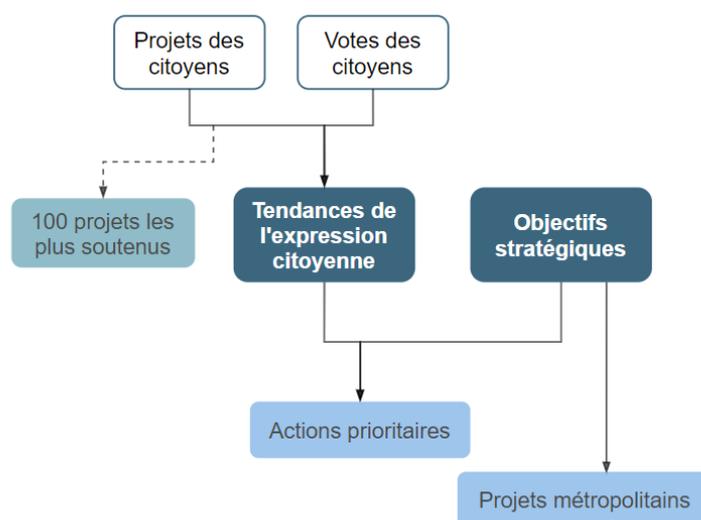


FIGURE 11 - SYNTHÈSE DE L'ARTICULATION DES DIFFÉRENTS RÉSULTATS ISSUS DU PST (HENROTTE, 2020)

En ce qui concerne les résultats du processus participatif, ce sont les « tendances de l'expression citoyenne » qui s'en rapprochent le plus. En effet, les actions prioritaires ne découlent pas uniquement des projets et des votes de l'action de participation, celles-ci ayant déjà été transformées et mélangées à d'autres sources, rendant leur lecture par le seul prisme

de l'action « Liège 2025 » beaucoup plus ardue. Au final, les projets proposés par les citoyens ne figurent à aucun endroit de PST sauf dans la liste des 100 projets les plus soutenus mais celle-ci n'intervient plus dans le document après avoir été présentée. De ce fait, dans la suite de ce travail les projets ne pourront pas être situés dans une action prioritaire en particulier puisque cette information n'est pas communiquée.

5.1.2 La plateforme en ligne

Suite à l'analyse des projets issus de la plateforme en ligne, nous obtenons plusieurs résultats. Nous résumons d'abord différents indicateurs que nous avons établis dans le cadre de ce travail et qui permettent d'avoir différents points de vue sur le corpus de données. Ensuite, nous exposons les différents profils de participation qui ont pu être observés au travers de données. Après cela, les occurrences et les votes nets par thématiques sont détaillés et comparés aux résultats du PST. Ensuite, les exemples de projets similaires et leur regroupement sont détaillés. Cette section concernant la plateforme en ligne se conclut par les résultats de l'analyse transversale.

5.1.2.1 LES INDICATEURS

Les indicateurs « titre-idées » et « projet multiple » ont pour but de marquer les projets qui sortent du lot, soit étant donné leur texte très concis pour les « titres-idées », soit étant donné le fait qu'ils s'étendent sur plusieurs idées pour les « projets multiples ». Les résultats pour ces deux indicateurs sont repris dans le TABLEAU 8 ci-dessous.

Indicateur	Nombre de projets	Pourcentage du nombre total de projets
TITRE-IDÉE	430	27 %
PROJETS MULTIPLES	35	2 %

TABLEAU 8 - NOMBRE DE PROJETS MARQUÉS DES INDICATEURS TITRE-IDÉE ET PROJET MULTIPLE

Seuls 2% des projets ne concernent pas qu'une seule idée. Les déposants de ces projets pourraient être recontactés afin de leur demander de préciser leurs idées et, éventuellement, de formuler plusieurs projets différents si cela s'avérait nécessaire. La proportion relativement réduite de fiches-projets se trouvant dans cette situation tempère néanmoins le risque de biais (dans le traitement des données et dans la sélection des projets prioritaires) qui aurait pu apparaître à cet égard.

Ensuite, concernant les projets marqués « titre-idée », ce résultat montre qu'il y a tout de même un certain nombre de projets qui sont très concis. Ils ont l'avantage d'être faciles à trier, mais ils ajoutent une certaine quantité d'informations à traiter, pas toujours très précise ni très qualitative, aussi bien pour les citoyens qui désirent voter que pour les personnes chargées de traiter les données.

L'indicateur « problème/solution » illustré en FIGURE 12 caractérise l'ensemble des projets et est divisé en trois catégories : « problème », « solution », « problème et solution ». Cet indicateur a pour but de marquer les différences de contenus. Cette répartition est illustrée sur la FIGURE 12 ci-dessous.

Indicateur "problème/solution"

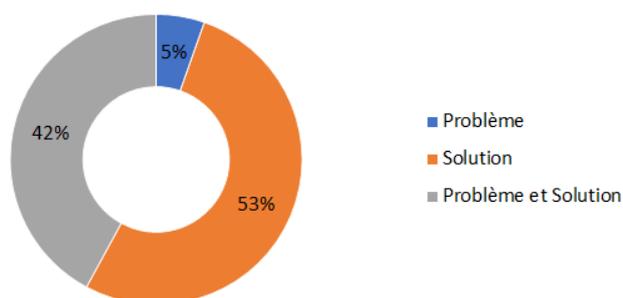


FIGURE 12 - RÉPARTITION DES PROJETS DANS LES TROIS CATÉGORIES DE L'INDICATEUR "PROBLÈME/SOLUTION" EN POURCENTAGE

Les projets qui ne proposent pas d'idée concrète ne représentent qu'une petite partie des 1604 projets proposés. Pour le reste, il y a plus de projets ne proposant qu'une idée que de projets qui évoquent le problème et proposent une solution associée. En outre, en croisant l'indicateur « titre-idée » avec l'indicateur « problème/solution », il ressort qu'environ 88% des projets « titre-idée » (379 projets) sont classés dans la catégorie « solution ». Si tous les projets marqués « titre-idées » sont mis de côté, la tendance change. En effet, il y a alors davantage de projets évoquant un problème et y proposant une solution comme l'illustre la FIGURE 13 ci-dessous. Les pourcentages ici sont donc exprimés sur un total de 1174 projets.

Indicateur "problème solution" sans les projets "titre-idée"

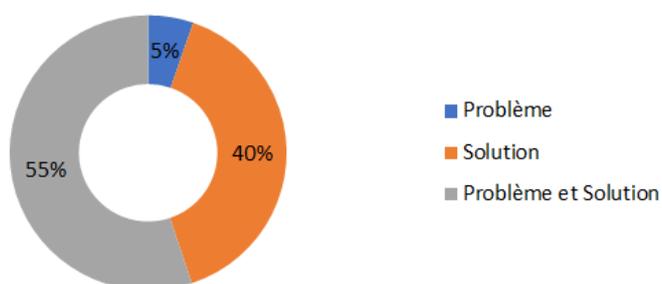


FIGURE 13 - RÉPARTITION DES PROJETS POUR L'INDICATEUR "PROBLÈME/SOLUTION" EN RETIRANT LES PROJETS "TITRE-IDÉE" (POURCENTAGE SUR 1174 PROJETS)

Le résultat exposé ci-dessus ne traduit pas la volonté de supprimer purement et simplement les projets courts. Cependant il serait intéressant de trouver une autre façon de les traiter afin de réduire le nombre de projets soumis au vote et, ensuite, traités par les organisateurs de l'action.

Enfin, le dernier indicateur proposé est celui indiquant l'échelle des projets. Cet indicateur caractérise l'ensemble des projets et les répartit en deux catégories comme illustré sur la FIGURE 14 ci-dessous.

Indicateur "échelle"

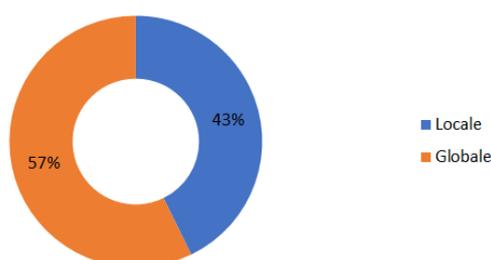


FIGURE 14 - RÉPARTITION DES PROJETS DANS LES DEUX CATÉGORIES DE L'INDICATEUR "ÉCHELLE"

La répartition des projets pour cet indicateur montre donc qu'il y a un peu plus de projets qui sont proposés sans précision de lieu spécifique. Si ces données sont croisées avec l'indicateur « titre-idée », la tendance ne s'inverse pas, mais s'équilibre pour arriver à 46% de projets à échelle locale et 54% de projets à échelle globale. L'indicateur d'échelle permet donc de mettre en évidence le fait qu'il n'y a pas une trop grande disparité entre les projets locaux et les projets visant toute la ville. Pour rappel, cet indicateur se base bien sur la lecture des projets durant l'analyse et pas sur les quartiers cochés par les déposants de projets (voir chapitre 4 section 4.1.1.2).

5.1.2.2 LES PROFILS DE PARTICIPATION

Les données extraites de la plateforme permettent de dégager plusieurs informations concernant les déposants de projets. Dans un premier temps, il est possible de voir quelle est la proportion des projets qui ont été déposés par des particuliers par rapport aux projets qui ont été déposés par des groupes de personnes. En effet, il y avait plusieurs canaux déployés pour soutenir la rédaction des projets, et certains de ces canaux étaient collectifs comme les ateliers citoyens ou les panels citoyens. D'autres projets ont par ailleurs été déposés via la plateforme, mais par des membres du milieu associatif (leur processus d'identification est détaillé plus bas).

Parmi les projets déposés de manière collective, il a ainsi été possible de dégager plusieurs catégories. Le TABLEAU 9, ci-dessous, reprend donc ces différentes catégories associées au nombre de projets proposés.

Catégorie	Nombre de projets déposés
LA VILLE DE LIÈGE	23
ACTIVITÉS ANIMÉES PAR LA VILLE DE LIÈGE	220
LE MILIEU ASSOCIATIF	85
TOTAL	328/1604

TABLEAU 9 - CATÉGORIES DE PROJETS COLLECTIFS ET NOMBRE DE PROJETS ASSOCIÉS

Ces projets représentent au total environ 20% des projets déposés sur la plateforme en ligne. Les 80% restants ont donc été rédigés par des personnes signant en leur nom et déposés soit par voie papier soit par voie informatique. Les trois catégories reprises dans le TABLEAU 9 sont détaillées ci-après.

Les premiers projets identifiés sont ceux qui ont été proposés par la Ville de Liège. Ceux-ci ont en effet été proposés par les échevins de la ville de Liège et présentés lors de la soirée de lancement de l'action de participation « Liège 2025 ». Chaque échevin a ainsi proposé deux ou trois projets en rapport avec son ou ses domaines de compétences. Ces projets étaient visibles sur la plateforme et soumis au vote au même titre que tous les autres projets. Au total ces 23 projets comptabilisent 643 votes nets soit une moyenne de 28 voix par projets. Aucun de ces projets ne se trouve dans la liste des 100 projets les plus soutenus et celui qui a reçu le plus de votes nets est le projet n°9 avec 97 votes nets. Ces projets ne ressortent pas via les votes, mais il se pourrait que les idées qu'ils traduisent se retrouvent tout de même dans les actions prioritaires puisque celles-ci sont basées en partie sur des considérations propres à la Ville.

Ensuite, une grande partie de ces projets collectifs viennent des différentes activités qui ont été proposées par la Ville de Liège aux citoyens. Ces activités sont les suivantes :

- Les ateliers citoyens : ces ateliers ont eu lieu dans les différents quartiers de la ville et dans quelques écoles (ICADI secondaire, Académie royale des beaux-arts secondaire et promotion sociale). Le fonctionnement de ces ateliers est détaillé au chapitre 3, section 3.2.
- Les panels citoyens dont le fonctionnement est également détaillé au chapitre 3, section 3.1.
- Un « café-papote » qui a été mené à Glain. Cette activité n'est pas détaillée dans le PST mais a bien été mentionnée lors de la soirée de lancement par une des échevines de la Ville.

La troisième catégorie concerne le milieu associatif. Cette catégorie comprend donc les différents comités de quartier et différentes associations comme la plateforme Ry-Ponet, urbAgora, l'a.s.b.l. la Chartreuse, le festival « Nourrir Liège », le collectif « Ceinture Aliment-Terre » et d'autres groupements citoyens.

Dans un deuxième temps, les noms d'auteurs renseignés pour chaque projet ont permis d'identifier quelques participants très actifs. Cette information peut être directement mise en relation avec la liste des 100 projets les plus soutenus qui ont été mis en évidence dans le PST. Le tableau ci-dessous reprend les participants identifiés comme très actifs ainsi que le nombre de projets qu'ils ont postés, le nombre de projets qui appartiennent aux 100 projets les plus *likés* et les votes nets cumulés pour tous leurs projets. Les participants sont ici désignés par un identifiant et non par leur nom d'auteur. Comme expliqué plus haut, il n'est pas possible de savoir dans quelle action prioritaire ont été repris les différents projets, ni même de savoir s'ils ont été réellement retenus. Nous nous basons alors ici sur la liste des 100 projets les plus soutenus qui permet montrer si le projet a été fortement plébiscité ou non par rapport à l'ensemble des projets.

IDENTIFIANT ANONYMISÉ	NOMBRE DE PROJETS DÉPOSÉS	NOMBRE DE PROJETS DANS LES 100 PLUS LIKÉS	VOTES NETS CUMULÉS
P1	51	15	5 943
P2	39	0	1 137
P3	23	0	469
P4	22	2	1 524
P5	20	2	948
P6	13	4	1 367
P7	13	0	384
P8	12	2	795
P9	12	0	237
P10	11	0	509

TABLEAU 10 - PARTICIPANTS ACTIFS

Cette mise en évidence peut dégager d'éventuels effets de *lobby*. Ceci se manifeste par le fait qu'un ou des déposants ayant posté beaucoup de projets reçoivent également beaucoup de votes. Le participant P1 dans le TABLEAU 10 ci-dessus pourrait être assimilé à cet effet de *lobby*. En effet, ses 51 projets représentent environ 3% des projets proposés, et presque 30% de ses 51 projets sont repris dans la liste des 100 projets les plus soutenus. À lui seul, P1 comptabilise 5 943 votes nets qui représentent environ 7,5% des votes nets totaux. Cependant, si on se penche sur le participant P2, celui-ci a posté également un grand nombre de projets, mais sans pour autant récolter un grand nombre de votes. Cela se traduit déjà par le fait qu'aucun de ses projets ne soit repris dans les 100 projets les plus soutenus, et aussi par le faible nombre de votes nets associés. En effet, si P2 avait récolté le même nombre de votes que P1, proportionnellement au nombre de projets postés, il aurait dû atteindre environ 4 500 votes nets. De plus, le participant P2, contrairement à P1, a récolté plus de *dislikes* que de *likes* pour certains de ses projets. Un participant de ce type peut donc apparaître comme apportant plus de bruit dans les données déjà nombreuses, plutôt que comme un polarisateur, ce qui est plus le cas du participant P1. Les autres participants, repris dans le TABLEAU 10, ne représentent pas non plus des éléments polarisants au sein des données, à l'exception de quelques participants qui se démarquent (comme les participants P4, P5, P6 et P8) pour lesquels quelques projets sont repris dans les 100 les plus soutenus et qui cumulent donc un certain nombre de votes nets.

Il est également intéressant de faire le travail inverse en s'attardant sur les participants qui ont peu posté mais qui ont reçu un grand nombre de votes et dont plusieurs projets sont parmi les plus plébiscités. Le TABLEAU 11, ci-dessous, reprend les participants qui sont dans ce cas de figure.

IDENTIFIANT	NOMBRE DE PROJETS POSTÉS	NOMBRE DE PROJETS DANS LES 100 PLUS LIKÉS	VOTES NETS CUMULÉS
P11	7	6	1 490
P12	7	4	1 039
P13	7	3	719
P14	5	3	1 196
P15	5	2	868
P16	2	2	306

TABLEAU 11 - PARTICIPANTS PEU ACTIFS MAIS AYANT REÇU UN GRAND NOMBRE DE VOTES NETS

Tous ces participants ont vu environ la moitié de leurs projets récolter un grand nombre de votes et ainsi être parmi les 100 projets les plus soutenus. Seuls les participants P11 et P16 ont une très grande proportion de projets bien classés. Ici il n'est donc pas question d'un effet de *lobby*, mais éventuellement plutôt de publicité ou d'un effet de communication auprès de l'entourage du déposant, cet entourage pouvant être personnel et/ou professionnel. En suivant la même idée, nous avons observé le nombre de projets des déposants ayant un seul projet dans les 100 les plus soutenus. Il en est ressorti que :

- 20 d'entre eux n'ont posté qu'un seul projet
- 11 n'ont posté que 2 projets
- 5 ont posté 3 projets

Parmi les vingt déposants qui n'ont déposé qu'un projet, il y a d'ailleurs deux associations qui arrivent en tête de la liste des 100 projets les plus soutenus. Ces personnes qui n'ont posté qu'un, deux ou trois projets et sont tout de même repris dans les 100 projets les plus soutenus ont possiblement, eux aussi, fait la publicité de leur projet auprès de leur entourage. Ou alors, le projet ou un des projets qu'ils ont soumis a suscité un réel intérêt auprès des citoyens.

Enfin, pour chaque projet, le nombre de thématiques cochées par le déposant a pu être récupéré. En effet, les participants pouvaient cocher autant de thématiques qu'ils le souhaitent pour chaque projet, cependant un seul projet ne peut logiquement pas entrer dans toutes les catégories à la fois. Le tableau ci-dessous reprend le nombre de projets ayant coché une, deux, trois ou quatre thématiques. Nous estimons qu'à partir de cinq thématiques cochées, certaines deviennent très secondaires par rapport à l'idée exposée.

Nombre de thématiques cochées	Nombre de projets
1	791
2	333
3	191
4	110
5 OU PLUS	179

TABLEAU 12 - NOMBRE DE THÉMATIQUES COCHÉES PAR PROJET, POUR LES 1604 PROJETS

Les déposants ont donc eu plus tendance à cocher un faible nombre de thématiques. La catégorie « 5 ou plus » représente 11% des projets et compte tout de même trois projets ayant

coché vingt-six thématiques et un projet ayant coché toutes les possibilités (vingt-six thématiques ainsi que la catégorie « Autres »).

5.1.2.3 LES OCCURRENCES ET LES VOTES

Après avoir re-classifié des projets afin de leur attribuer un maximum de deux thématiques principales, il est possible d'extraire le nombre d'occurrences par thématique. En effet, puisqu'un même projet peut dans nos analyses être caractérisé par deux thématiques, il s'agit bien d'un nombre d'occurrences et non d'un nombre de projets par thématique. De la même façon, le nombre de votes nets pour chaque thématique peut être récupéré. Ces deux résultats peuvent ensuite être comparés avec les résultats correspondants du PST. Les tableaux ci-après reprennent ainsi en ordre décroissant les nombres d'occurrences et de votes nets par thématique pour les thématiques initiales (TABLEAU 13) et pour celles que nous avons générées après analyse (TABLEAU 16). Les tableaux se limitent à l'exposition des dix premières thématiques de chaque classement ; la distribution des votes et des occurrences proposant une décroissance relativement linéaire, il ne nous est pas apparu opportun de définir autrement le seuil de sélection. Les classements de l'ensemble des thématiques sont repris en Annexe 14.

THÉMATIQUE INITIALES	NOMBRE D'OCCURRENCES			NOMBRE DE VOTES NETS		
	1	Urbanisme et amén. du territ.	527	1	Urbanisme et amén. du territ.	39 002
	2	Mobilité	518	2	Mobilité	34 071
	3	Transition climatique	228	3	Transition climatique	23 472
	4	Sécurité	218	4	Sécurité	13 765
	5	Propreté	200	5	Santé	11 560
	6	Proximité	196	6	Propreté	11 366
	7	Enfance et jeunesse	195	7	Tourisme	11 277
	8	Culture et patrimoine	169	8	Proximité	10 889
	9	Tourisme	160	9	Enfance et jeunesse	10 822
	10	Seniors	160	10	Culture et patrimoine	10 377

TABLEAU 13 - THÉMATIQUES INITIALES LES PLUS CITÉES ET LES PLUS SOUTENUES

Le TABLEAU 14 ci-dessous est le seul reprenant les résultats du PST. Tous les autres tableaux de cette section ont été construits sur bases des données issues de la plateforme en ligne. Certains concernent les données avant le travail de reclassifications (thématiques initiales) et les autres les données après l'analyse et la reclassification (thématiques retravaillées). Les tableaux marqués "Thématiques initiales" contiennent donc des chiffres qui devraient être identique aux résultats du PST car se basent sur les mêmes données directement issues de la plateforme en ligne.

La première comparaison qui peut être faite vis-à-vis du TABLEAU 13 concerne les informations fournies dans le PST et reprises dans le TABLEAU 3 à la page 55, dont nous proposons une copie ici pour mémoire et facilité.

NOMBRE D'OCCURRENCES			NOMBRE DE VOTES NETS		
1	Urbanisme et amén. du territ.	528	1	Urbanisme et amén. du territ.	60 000
2	Mobilité	517	2	Mobilité	59 000
3	Transition climatique	229	3	Transition climatique	37 000
4	Sécurité	221	4	Sécurité	24 000
5	Propreté	200	5	Proximité	19 000
6	Proximité	196	6	Enfance et jeunesse	19 000
7	Enfance et jeunesse	196	7	Tourisme	18 000
8	Culture et patrimoine	170	8	Santé	16 500
9	Tourisme	162	9	Propreté	16 000
10	Seniors	160	10	Culture et patrimoine	15 000

TABLEAU 14 - RAPPEL : EXTRAIT DU PST DE NOMBRES D'OCCURRENCES ET DE VOTES NETS APPROXIMATIFS PAR THÉMATIQUE

En effet, nous avons constaté quelques erreurs concernant les nombres de projets. Une première erreur concerne déjà le nombre total de projets : le PST annonce 1603 projets alors que la plateforme en ligne en indique 1604. Ce total est d'ailleurs confirmé par le fichier des données extraites de la plateforme. Il en est de même pour les nombres de projets par thématiques : des erreurs d'un ou deux projets de différence en plus ou en moins sont présentes dans certaines thématiques. Ces erreurs sont cependant minimes comparées au nombre total de projets. Certaines thématiques sont mises en évidence en couleurs dans les tableaux, cet élément sera détaillé plus loin.

Par contre, le nombre de votes nets annoncé dans le PST diverge plus nettement par rapport à ce que les données de la plateforme indiquent. En effet le PST annonce près de 60 000 voix pour la thématique « Urbanisme et aménagement du territoire » ; or les données issues de la plateforme avant analyse n'annonce que 39 002 voix. Le TABLEAU 15 ci-dessous reprend les votes nets annoncés dans le PST et les votes nets récupérés d'après les données de la plateforme en ligne. Nous avons envisagé plusieurs cas de figure qui pourraient permettre de comprendre cet écart de voix. La première possibilité envisagée est que le PST compte tout de même les votes par voie papier, même s'il est dit explicitement que seuls les votes numériques sont pris en compte à cet endroit du document. Cependant, comme il n'y a eu que 1 903 votes par voie papier, ceux-ci ne peuvent donc pas combler plus de 20 000 voix manquantes pour la thématique citée ici et donc encore moins les différences de voix qui existent avec les autres thématiques.

THÉMATIQUES INITIALES	VOTES NETS – EXTRAIT DU PST			VOTES NETS – PLATEFORME EN LIGNE		
	1	Urbanisme et amén. du territ.	60 000	1	Urbanisme et amén. du territ.	39 002
	2	Mobilité	59 000	2	Mobilité	34 071
	3	Transition climatique	37 000	3	Transition climatique	23 472
	4	Sécurité	24 000	4	Sécurité	13 765
	5	Proximité	19 000	5	Santé	11 560
	6	Enfance et jeunesse	19 000	6	Propreté	11 366
	7	Tourisme	18 000	7	Tourisme	11 277
	8	Santé	16 500	8	Proximité	10 889
	9	Propreté	16 000	9	Enfance et jeunesse	10 822
	10	Culture et patrimoine	15 000	10	Culture et patrimoine	10 377

TABLEAU 15 - COMPARAISON ENTRE LES RÉSULTATS DU PST ET LES DONNÉES ISSUES DE LA PLATEFORME EN LIGNE CONCERNANT LES THÉMATIQUES INITIALES

Les thématiques mises en évidence en couleur dans le TABLEAU 15 sont les thématiques qui changent de place dans ce classement. Cet élément nous a mené au deuxième cas de figure : les nombres de votes renseignés dans le PST ne sont pas des votes nets [*likes – dislikes*], mais plutôt des nombres de voix [*likes + dislikes*]. Le nombre de voix pourrait traduire le nombre de personnes qui ont porté un intérêt, positif ou négatif, pour chaque thématique. Cependant, cela ne permet d'atteindre que 45 660 voix pour la thématique « Urbanisme et aménagement du territoire » et cela ne comble pas la différence pour les autres thématiques non plus. En outre, le fait que certaines thématiques ne soient pas à la même place dans les deux classements, traduit le fait que les suppléments de voix, pour chaque thématique, sont assez variables.

Revenons à présent au TABLEAU 13 qui met en parallèle le nombre d'occurrences et le nombre de votes nets pour les différentes thématiques. Cette comparaison permet de constater un changement dans l'ordre des thématiques. Dans le TABLEAU 13, les thématiques mises en évidence en couleur sont celles qui ne se trouvent pas dans les deux classements. Ce changement d'ordre ne s'effectue qu'à partir du cinquième rang. En effet les quatre premières thématiques sont les mêmes dans le cas des occurrences et dans le cas des votes nets et sont encadrées en rouge. Ces changements d'ordre traduisent le fait qu'une thématique souvent citée peut ne pas avoir reçu beaucoup de votes et, de la même façon, qu'une thématique qui a été peu citée peut tout de même recevoir un grand nombre de votes. D'un côté, la thématique « Senior » a été citée 160 fois mais n'a récolté que 6 294 votes. Elle arrive donc au quinzième rang pour les nombre de votes. De l'autre côté, la thématique « Santé » n'a été citée que 120 fois et était donc en onzième rang, mais elle a reçu un grand nombre de votes et elle atteint ainsi le cinquième rang pour les nombres de votes. Et comme le montre le TABLEAU 13, les autres thématiques changent également de place dans les classements, mais ces évolutions ne sont donc pas détaillées ici.

Le même travail a été fait pour les thématiques après analyse reprise dans le TABLEAU 16 ci-dessous. Pour rappel, nous appelons « thématiques après analyse » les thématiques qui transparaissent après que nous ayons opéré un choix de maximum deux thématiques prioritaires à attribuer à chaque projet. Ici ce sont les trois thématiques de tête qui sont les mêmes dans les deux classements. Parmi ces trois thématiques, se trouve d'ailleurs une des thématiques créées durant l'analyse : « Espaces publics ». Ensuite, les autres thématiques

changent d'ordre sauf « Enfance et jeunesse » qui reste au dixième rang. La thématique « Sécurité » a été citée 151 fois, mais n'a reçu que 990 votes, ce qui l'amène au vingt et unième rang du classement des votes nets. La thématique « Politique sociale », ayant récolté 1 361 votes, arrive au rang 17 du classement des votes. Ensuite, on retrouve une deuxième thématique parmi celles qui ont été créées : « Image de la ville ». Celle-ci n'est reprise que 50 fois et était en treizième rang. La thématique « Agriculture urbaine » compte, quant à elle, 40 occurrences et était donc en dix-septième rang.

THÉMATIQUE RETRAVAILLÉES	NOMBRE D'OCCURRENCES			NOMBRE DE VOTES NETS		
	1	Mobilité	479	1	Mobilité	29 479
	2	<i>Espaces publics</i>	193	2	<i>Espaces publics</i>	13 031
	3	Urbanisme et amén. du territ.	183	3	Urbanisme et amén. du territ.	12 645
	4	Sécurité	151	4	Transition climatique	9 192
	5	Proximité	134	5	Culture et patrimoine	4 782
	6	Transition climatique	120	6	Proximité	4 436
	7	Culture et patrimoine	108	7	<i>Image de la ville</i>	4 055
	8	Propreté	98	8	<i>Agriculture urbaine</i>	3 828
	9	Politique sociale	78	9	Propreté	3 793
	10	Enfance et jeunesse	69	10	Enfance et jeunesse	2 421

TABEAU 16 - THÉMATIQUES RETRAVAILLÉES LES PLUS CITÉES ET LES PLUS SOUTENUES. EN ITALIQUE APPARAISSENT LES THÉMATIQUES QUE NOUS AVONS CRÉÉES AU FIL DE CETTE ANALYSE.

Ces comparaisons montrent donc bien des différences entre le nombre de fois qu'une thématique peut être sollicitée et l'intérêt que cette même thématique peut susciter lors du vote. C'est dans la suite de l'analyse de ces données qu'il faut décider du poids accordé à ces deux manières de percevoir les données.

Enfin, il est également intéressant de comparer les thématiques initiales avec les thématiques retravaillées dont les tableaux sont repris dans le TABLEAU 17 ci-dessous.

THÉMATIQUE INITIALES	NOMBRE D'OCCURRENCES			NOMBRE DE VOTES NETS		
	1	Urbanisme et amén. du territ.	527	1	Urbanisme et amén. du territ.	39 002
	2	Mobilité	518	2	Mobilité	34 071
	3	Transition climatique	228	3	Transition climatique	23 472
	4	Sécurité	218	4	Sécurité	13 765
	5	Propreté	200	5	Santé	11 560
	6	Proximité	196	6	Propreté	11 366
	7	Enfance et jeunesse	195	7	Tourisme	11 277
	8	Culture et patrimoine	169	8	Proximité	10 889
	9	Tourisme	160	9	Enfance et jeunesse	10 822
	10	Seniors	160	10	Culture et patrimoine	10 377

THÉMATIQUE RETRAVAILLÉES	NOMBRE D'OCCURRENCES			NOMBRE DE VOTES NETS		
	1	Mobilité	479	1	Mobilité	29 479
	2	Espaces publics	193	2	Espaces publics	13 031
	3	Urbanisme et amén. du territ.	183	3	Urbanisme et amén. du territ.	12 645
	4	Sécurité	151	4	Transition climatique	9 192
	5	Proximité	134	5	Culture et patrimoine	4 782
	6	Transition climatique	120	6	Proximité	4 436
	7	Culture et patrimoine	108	7	Image de la ville	4 055
	8	Propreté	98	8	Agriculture urbaine	3 828
	9	Politique sociale	78	9	Propreté	3 793
	10	Enfance et jeunesse	69	10	Enfance et jeunesse	2 421

TABLEAU 17 - TABLEAUX DES NOMBRES D'OCCURRENCES ET DE VOTES POUR LES THÉMATIQUES INITIALES ET LES THÉMATIQUES RETRAVAILLÉES.
EN ITALIQUE, LES « NOUVELLES THÉMATIQUES » QUE NOUS AVONS CRÉÉES AU FIL DE L'ANALYSE.

La première observation qui peut être faite concerne les thématiques de tête. En effet, la thématique initialement la plus citée est « Urbanisme et aménagement du territoire », mais, après l'attribution de deux thématiques principales, cette thématique n'arrive plus qu'en troisième rang. En effet, comme cela a été expliqué dans le chapitre 4 qui concerne le Traitement des données, les nouvelles thématiques « Espaces publics » et « Image de la ville » ont pour but de préciser la thématique « Urbanisme et aménagement du territoire ». Cette dernière est en effet très globale et de nombreux projets pouvaient y correspondre ; celle-ci occupe donc, initialement, la tête des deux classements. Après la reclassification des projets, c'est la thématique « Mobilité » qui arrive en tête des citations et des votes. Cette thématique de tête est d'ailleurs assez bien détachée du reste des thématiques autant par les occurrences que par les votes. Ensuite, se trouve la thématique « Espaces publics » suivie de « Urbanisme et aménagement du territoire ». Les préoccupations concernant l'aménagement des espaces urbains se retrouvent donc bien en haut des deux classements après analyse, comme c'était le cas déjà pour les thématiques initiales.

5.1.2.4 LES PROJETS SEMBLABLES

Cette section présente les résultats des regroupements de projets similaires dont le principe est expliqué au chapitre 4, section 4.1.1.6. Nous présentons ici certains groupes de projets semblables et identifiés durant l'analyse des projets. De plus, pour observer l'effet de dilution des votes, les votes nets des projets d'un même groupe sont additionnés. Un des

mots-clés qui a été le plus utilisé par exemple est « Logements inoccupés » qui marque tous les projets demandant de réhabiliter les cellules vides du centre-ville pour en faire du logement. Le tableau ci-dessous reprend la liste de tous ces projets ainsi que leur nombre de votes nets.

NUMÉRO DE PROJET	VOTES NETS	NUMÉRO DE PROJET	VOTES NETS
89.	113	605.	23
119.	60	659.	73
326.	256	741.	26
359.	29	790.	66
401.	54	1077.	94
418.	85	1111.	8
420.	72	1181.	151
438.	71	1328.	34
495.	168	1597.	67
499.	64		
Total votes nets : 1 514			

TABLEAU 18 - REGROUPEMENT DES PROJETS MARQUÉS "LOGEMENTS INOCCUPÉS"

Il y a au total 19 projets qui concernent ce mot-clé dont trois, mis en évidence en rouge, qui ont récolté un grand nombre de votes et sont donc repris dans la liste des 100 projets les plus soutenus. Nous observons que l'idée commune exprimée par l'ensemble de ces projets récolte au final 1 514 votes nets ce qui est encore plus que le projet en tête de la liste des 100 projets les plus soutenus (qui ne comptabilise que 740 votes nets). Il faut tout de même tenir compte du fait que les participants ont pu voter pour plusieurs de ces projets. Dès lors, ces 1 514 votes comptent probablement des votants plus d'une fois. Ainsi, le fait de regrouper ces différents projets permettrait, d'une part, de retirer dix-huit projets de la liste des 1604, et, d'autre part, de faire ressortir cette idée de la réhabilitation des logements inoccupés qui est en réalité largement soutenue par les citoyens participants.

L'exemple ci-dessus est assez global, mais ce cas de figure se présente également pour des lieux plus précis. Ainsi, de nombreux projets proposent des aménagements pour l'espace Tivoli au centre de Liège, par exemple. Dans ce cas-ci, les projets ne sont pas tout à fait semblables dans l'idée, mais ils se complètent en apportant différents angles et différentes idées ayant toutes pour but de proposer une affectation à cet espace. Le fait de les regrouper permet donc de mettre en évidence le fait que cet espace urbain génère un certain intérêt. L'espace Tivoli est ici un exemple et cette mécanique s'applique évidemment à toutes les idées dans le même cas. Le tableau ci-dessous reprend les projets et les votes nets concernant l'espace Tivoli.

Numéro de projet	Votes nets	Numéro de projet	Votes nets
38.	51	1184.	50
61.	17	1237.	53
135.	2	1250.	72
206.	78	1358.	7
566.	80	1418.	28
727.	60	1534.	7
1135.	11		
Total votes nets: 516			

TABLEAU 19 – REGROUPEMENT DES PROJETS CONCERNANT L'ESPACE TIVOLI À LIÈGE

Ce groupe compte treize projets dont aucun n'a récolté un grand nombre de votes. Cependant, lorsqu'ils sont regroupés, ces projets comptabilisent 516 votes ce qui placerait le « projet-chapeau Tivoli » dans la liste des 100 projets les plus soutenus.

Le dernier exemple pouvant être donné concerne l'ensemble de quatorze projets concernant le quartier de Grivegnée-bas. Nous avons pu remarquer que ces quatorze projets réclament un local polyvalent dans le quartier. Tout comme pour l'espace Tivoli, le fait de regrouper ces projets semblables permet de mettre en évidence une certaine mobilisation de la part des habitants du quartier. Les numéros de projets et votes nets sont repris dans le tableau ci-dessous.

NUMÉRO DE PROJET	VOTES NETS	NUMÉRO DE PROJET	VOTES NETS
753.	51	1303.	3
760.	12	1304.	10
901.	7	1306.	24
967.	11	1307.	11
968.	8	1317.	9
1300.	9	1401.	8
1301.	6	1404.	10
Total votes nets: 179			

TABLEAU 20 - REGROUPEMENT DES PROJETS CONCERNANT L'AJOUT D'UN LOCAL POLYVALENT À GRIVEGNÉE-BAS

Ici aussi aucun des projets n'a reçu un grand nombre de votes, mais une fois les projets regroupés, la demande exprimée peut ressortir et apparaître parmi les projets les plus soutenus.

5.1.2.5 L'ANALYSE TRANSVERSALE

En écho à la section 4.1.3 du chapitre 4 de ce travail, nous présentons ici le début d'une analyse transversale des projets. Cette analyse a été réalisée sur la thématique « Mobilité » qui, après reclassification des projets, s'avère être la plus citée. Sur base de la méthodologie relative à cette analyse transversale, nous obtenons une ébauche de la structure en arbre pour la thématique « Mobilité » sur la FIGURE 15 ci-dessous.

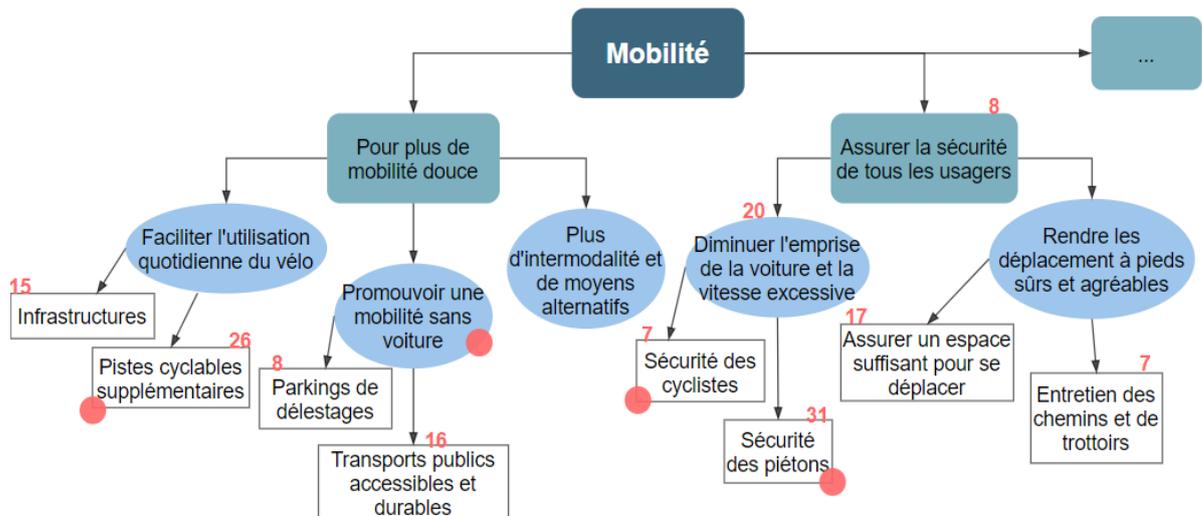


FIGURE 15 - STRUCTURE EN ARBRE POUR LA THÉMATIQUES "MOBILITÉ". CHIFFRES ROUGE = NOMBRE DE PROJETS IDENTIFIÉS DANS CETTE FAMILLE. CERCLES ROUGES = PRÉSENCE DE PROJETS AVEC UNE DEMANDE LOCALE.

Pour parvenir au résultat de la FIGURE 15, l'analyse n'a porté que sur 170 projets tagués « mobilité », d'où la case vide ajoutée à droite du diagramme pour signifier que l'analyse n'est pas complète. Cette figure permet d'illustrer la méthodologie expliquée au chapitre précédent. On y retrouve la thématique analysée en haut de l'arbre et les différentes familles de projets qui se déploient vers le bas. Les chiffres en rouge, posés sur les différentes cases, représentent le nombre de projets repris dans ce groupe. Certains de ces chiffres apparaissent tôt dans la structure de l'arbre ; ceci traduit le fait que tous les projets n'appartiennent pas forcément aux familles de dernier ordre. En effet, certains projets expriment une idée assez large et constituent ainsi un thème qui peut encore être détaillé par des projets plus précis. Par exemple, la famille de deuxième ordre « Assurer la sécurité de tous les usagers », comprend le projet 1171 qui demande l'application du principe S.T.O.P.¹⁵. Cette demande est précise et détaillée mais englobe tout de même tous les usagers. Les familles qui découlent de « Assurer la sécurité de tous les usagers » se concentrent, d'une part, sur la protection des usagers faibles vis-à-vis de la voiture et, d'autre part, sur les piétons en particulier. Le chiffre 8 indiqué sur la case représente donc huit projets dont l'idée est trop large et qui ne peuvent dès lors pas être attribués à des familles plus précises.

Les cercles rouges qui apparaissent sur certaines cases indiquent que ces familles contiennent au moins un projet concernant un lieu précis. En effet, le fait de construire la réflexion en partant des thématiques ne permet pas de mettre en évidence les demandes localisées. De ce fait, des projets concernant des lieux différents mais demandant la même chose sont regroupés car ils entrent dans le même thème. De la même façon, des projets concernant le même lieu peuvent être répartis dans différents thèmes. En effet, les participants peuvent avoir proposé des projets semblables mais ne pas percevoir l'idée sous le même angle. Prenons l'exemple des quatre projets qui concernent la rue Puits-en-sock :

¹⁵ Principe de prioriser les usagers dans l'ordre de cet acronyme : Stappers (=piétons), Trappers (=cyclistes), Openbaar Vervoer (=transports publics), Privé Vervoer (= transports privés).

615. *Rénovation de la rue Puits-en-Sock*

Mettre en piétonnier / rénover en profondeur la rue Puits-en-Sock.

1029. *Redynamiser la rue Puits en Sock comme rue Neuvise - Ouvrir un magasin de producteurs locaux en Outremeuse*

Redynamiser les commerces de la rue Puits-en-Sock :

- 1) Aménager la circulation et les trottoirs pour que les habitants puissent y circuler en sécurité.*
- 2) Mettre la rue en piétonnier de 9 à 18h d'Amercoeur jusqu'à la Place de l'Yser.*
- 3) Favoriser l'accès aux commerces d'artisans en proposant des baux ou des loyers compatibles avec une activité de commerce qui débute.*
- 4) Inciter à la diversification des commerces différents (limiter les commerces types "paki").*
- 5) Remettre au service du public les banques, postes et autres lieux d'échange économique.*
- 6) Ouvrir une petite superette où l'on vendrait principalement des produits locaux.*

1030. *Rendre la rue Puits-en-Stock aux piétons*

Rendre la rue Puits-en-Sock intégralement piétonnière en inversant la direction des bus 10 et 13, en les déviant vers le quai de la Dérivation, et en même temps installer des bancs sur les trottoirs de la rue. Seuls les livreurs des commerçants pourront y circuler pour approvisionner les commerces.

1031. *Mettre la Puits-en-Sock piétonnier les vendredi et samedi soirs*

Mettre la rue Puits en Sock en piétonnier les weekend du vendredi 18h au dimanche matin. Encourager les activités citoyennes et culturelles. Horaire à négocier bien sûr.

Ces quatre projets proposent des idées pour cette rue en particulier et demandent tous qu'elle soit rendue piétonne soit de façon permanente, soit de façon temporaire. Mais les déposants ne se concentrent pourtant pas sur les mêmes aspects de la situation. En effet, les projets 615 et 1030 approchent le lieu exclusivement du point de vue de la mobilité. Le projet 1031 concerne également la mobilité mais il intègre une dimension de proximité en voulant « encourager les activités citoyennes ». Enfin, le projet 1029 demande également la piétonisation mais ici c'est pour servir l'épanouissement des commerces et des artisans. Ces quatre projets ne se trouvent donc pas tous au même endroit lors du tri, mais ils sont en réalité complémentaires en ce qui concerne les choses à mettre en place pour cette rue en particulier. Il serait donc possible d'appréhender l'ensemble des projets d'une autre façon, en considérant les projets « à échelle locale » de manière distincte des projets à échelle globale. Ceci permettrait d'avoir une compréhension plus complète de la situation via les différents angles proposés par les déposants de projets.

Enfin, il est à noter que le diagramme proposé sur la FIGURE 15 peut encore évoluer compte tenu du fait que tous les projets « Mobilité » ne sont pas encore pris en compte. Ainsi, les projets tagués à la fois « Mobilité » et « Transition climatique » n'ont pas encore été analysés mais ils pourraient venir grossir la famille de dernier ordre « Transports publics

accessibles et durables », menant par exemple à la création d'une autre famille indépendante plus axée sur l'aspect durable des transports.

Au final, les résultats dégagés pour la plateforme en ligne permettent, dans un premier temps, de mettre en évidence certaines caractéristiques saillantes du corpus de données via l'analyse des indicateurs et des participants actifs. Ensuite, l'analyse des données de la plateforme a également fait ressortir quelques zones d'ombre quant à la manière dont les projets ont été traités par la Ville de Liège. Les analyses des nombres d'occurrences et des nombres de votes illustrent les effets de la reclassification des projets ainsi que les différences qui peuvent exister dans l'expression citoyenne selon la prise en compte d'une variable ou d'une autre. Enfin, l'analyse transversale montre, d'une part, le chemin entamé vers l'établissement des tendances et, d'autre part, la possibilité de percevoir le corpus de données selon un angle local plutôt qu'uniquement global. Le chapitre Discussion reviendra sur ces différentes analyses et formulera, en conséquence, des pistes opérationnelles pour l'amélioration continue du processus de tri et de sélection des projets.

5.2 Les acteurs

Tout d'abord il est intéressant de rappeler sur quels aspects du processus participatif chaque acteur a été interrogé.

Via les focus groups et le questionnaire en ligne, onze participants ont été amenés, dans un premier temps, à partager leur ressenti quant à leur expérience personnelle durant ce processus participatif. Ce que nous avons pu capter auprès d'eux est donc assez précis en regard de leur position de participant. Ils ont en effet surtout été amenés à réagir au sujet de la plateforme en ligne et de leurs propres projets.

Ensuite, l'entretien avec M. Peterkenne permet de poser un regard plus global sur l'action de participation citoyenne tout en ciblant les quelques points abordés durant l'entretien.

Enfin, l'entretien avec M. Schreuer, vu sa position de conseiller communal membre d'un parti de l'opposition, apporte un point de vue plus général concernant l'action de participation et son impact sur la Ville. Le contenu de cet entretien est également étayé par l'intervention de M. Schreuer au conseil communal lors de la prise d'acte du PST. En effet, à l'issue de l'entretien, ce dernier nous a suggéré de prendre connaissance de l'enregistrement vidéo de cette intervention durant laquelle il s'exprimait au sujet du PST.

Comme expliqué au début de ce chapitre, l'exposition des résultats concernant les acteurs se fait au travers des trois questions de recherche. Ainsi, pour chacune d'entre elles, les idées et verbatim représentatifs de chaque acteur sont repris dans les sous-sections suivantes.

5.2.1 L'outil numérique a-t-il été un facilitateur ou un obstacle lors des différentes phases de participation ?

LES FOCUS GROUPS :

Cette première question de recherche se concentre sur l'outil numérique qu'est la plateforme en ligne « Liège 2025 ». Les premiers acteurs concernés par cette plateforme sont les participants qui, dans le cadre de l'action participative, ont été amenés à l'utiliser.

Cette première question de recherche englobe les différentes questions posées, lors des focus groups, concernant la plateforme en ligne. Les thèmes identifiés dans l'analyse des réponses à ces questions sont expliqués ci-dessous. Il est à noter que toutes les idées et les verbatim sont extraits des focus groups sauf s'il est dit, explicitement, que l'information provient du questionnaire en ligne.

- **La grande quantité de projets sur la plateforme.** Les participants ont soulevé le fait qu'il y a un grand nombre de projets sur la plateforme en ligne et que, souvent, ce sont des projets assez similaires. De ce fait, il n'était pas simple de trouver un projet ou même difficile de retrouver ses propres projets. F2 dit d'ailleurs à ce sujet : « *J'ai dû scroller dans des fichiers, je ne sais plus comment j'ai fait mais c'était galère* ».
- **Le manque d'une synthèse entre le dépôt et le vote.** Ce deuxième thème est directement lié au précédent. Du fait du grand nombre de projets et de la présence de doublons, les participants ont identifié spontanément le phénomène de dilution des votes. L'idée de faire une agrégation des projets similaires avant la phase de vote est alors émise par F1. Le but est de pouvoir voter sur les « *grandes idées* » (F1) plutôt que sur une multitude de projets individuels. Un des participants réagit à cela en disant que l'agrégation ne devrait cependant pas se faire dans le cas où les projets traduisent des idées opposées sur un même thème, au risque alors de diluer cette fois des vues concurrentes.
- **Le caractère intuitif de la plateforme.** La plupart des participants ne trouvent pas la plateforme très intuitive et ont éprouvé des difficultés à la prendre en main. Les participants les plus âgés ont d'ailleurs montré le plus de découragement face à la plateforme. D'après eux, des personnes n'ayant pas l'habitude d'utiliser de tels outils numériques peuvent être « *découragées* » face à cette plateforme. De plus, selon eux, les différentes étapes à passer lors du dépôt peuvent être une « *vraie barrière pour le citoyen ordinaire* ». Lors des phases de dépôt de projet et de vote, plusieurs participants ont éprouvé des difficultés pour trouver certaines fonctionnalités de la plateforme. Un des participants, ayant également fait l'expérience de la plateforme « Réinventons Liège », trouve que celle de « Liège 2025 » joue moins « *l'aspect gamification* » et donne donc moins l'envie de participer. L'expérience utilisateur pourrait être plus travaillée pour rendre l'utilisation de la plateforme plus fluide et plus agréable. L'insertion et l'affichage des images ont également été abordés. D'une part l'insertion des images dans le texte n'est pas simple et il n'est pas toujours possible de les mettre où l'on veut. D'autre part, une fois les images insérées, celles-ci ne s'affichent pas bien et ne servent donc pas le projet.

- Différences entre les projets en termes de présentation et d'accès.** La plateforme, de par sa configuration, ne permet pas la mise en avant de tous les projets de la même façon. Le premier point soulevé par les participants est l'affichage aléatoire des projets sur la page d'accueil contenant les aperçus des projets (voir Annexe 1). Le tri aléatoire proposé se réinitialise au bout d'un temps et ne permet pas de lire les projets de façon méthodique. Certains participants ont d'ailleurs observé que les projets proposés par la Ville avaient tendance à revenir souvent sur cette page d'accueil : *« les projets de la ville de Liège étaient déjà pré-encodé et faisaient partie du haut du panier »* (F7). Les projets ne sont donc pas tous accessibles de la même manière, et donc ne sont pas égaux en termes de probabilité de *« nombres de clics »*. Un des participants évoquant le problème du tri aléatoire dit d'ailleurs : *« Ce genre de plateforme devrait offrir les même chances à chaque projet »* (F7). Il rejoint ensuite le problème des visuels déjà évoqué dans le point ci-dessus. En effet les projets qui ne comprenaient pas une image insérée par le déposant étaient automatiquement affublés d'une image « par défaut » ce qui amenait sur la plateforme des pages pleines de *« ce logo qui se répétait tant de fois pour des projets tant différents »* (F7). Les projets sans images n'ont donc *« plus que leur titre pour attirer l'intérêt »*. Cet argument a d'ailleurs aussi été avancé par un des répondants au questionnaire en ligne : *« L'aperçu demandait d'avoir un titre accrocheur »* (Q4). Un participant (F5) a soulevé le fait que les projets n'ont pas tous la même portée du point de vue de l'échelle considérée par chaque projet : *« Il y a des projets qui sont à la taille de la ville et qui vont forcément avoir plus de votes et donc plus de votes pour que les projets qui sont à taille de quartier. Et donc ça pour moi ça pose problème »*.
- Pouvoir accéder directement aux projets qui nous concernent.** Ce dernier point rejoint le thème exposé ci-dessus concernant les aperçus. Vu le grand nombre de projets, les participants devaient juger l'intérêt ou non du projet sur base de l'aperçu. Voici deux verbatim illustrant cette posture :

« Il y a des projets qui, instinctivement, m'intéressent moins » (F4)

« Personnellement, les titres trop vagues, je ne lisais pas le projet » (F1)

Ceci renforce donc le fait que les projets avec un aperçu peu accrocheur ont eu moins de chances d'être lus qu'un projet avec un aperçu plus réfléchi. Les participants ont donc d'abord regardé les projets qui leur avaient été recommandés ou ceux qui les intéressaient, mais il n'était pas possible de voir tout et de s'intéresser à tout. À ce sujet, un participant a d'ailleurs proposé de positionner les projets sur une carte des différents quartiers, pour pouvoir *« rentrer dans la matière autrement que par les projets des autres »*.

ENTRETIEN AVEC M. PETERKENNE

M. Peterkenne n'a pas été amené à parler de la plateforme en ligne d'un point de vue de son utilisation durant l'action de participation. En effet, cette plateforme fait partie d'un ensemble d'outils qui ont été mis en place pour le processus participatif. Les autres outils consistent plutôt en des rencontres via les ateliers citoyens et les panels. À leur sujet, M. Peterkenne mentionne souvent la volonté d'avoir *« une compréhension de contexte »* et donc des interactions avec les citoyens. À propos de cette appréhension du contexte, il

déclare : « *C'est ce qu'on appelle les données froides et les données chaudes. Donc ici, le ressenti, on est dans les données chaudes [...] dont on ne souhaitait pas faire abstraction* ».

Le sujet de la plateforme en ligne a été abordé d'un point de vue plus administratif en fin d'entretien. Le changement d'hébergeur pour passer de Citizen Lab à iMio a été fait, entre autres, dans le but de pouvoir façonner et rectifier la plateforme en cours de route en fonction des nouveaux besoins qui étaient identifiés. À présent, l'action de participation étant terminée, la plateforme a été reconfigurée pour accueillir le suivi participatif et éventuellement un blog. M. Peterkenne insiste sur le fait que « *cette plateforme Liège 2025 va vivre et va se nourrir du suivi des cent trente-sept actions et des douze projets métropolitains* ».

ENTRETIEN AVEC M. SCHREUER

Lors de cet entretien, la plateforme n'a pas été abordée en tant que telle. Cependant, une des fonctionnalités de celle-ci suscite une certaine interrogation chez M. Schreuer. Le principe de la boîte à idée est, selon lui, une bonne chose mais il se demande ensuite « *Est-ce que la seule chose qu'on sait faire de cette boîte à idées c'est de la soumettre à la logique du like* » ? Le principe des votes a en effet pour conséquence de mettre en compétition les projets, et par extension leurs déposants, alors qu'il serait plus intéressant de créer des relations. De plus, cette logique plébiscitaire ne lui semble pas spécialement adaptée car, en prenant l'exemple d'un projet qui a reçu mille voix et un projet qui a reçu deux voix, « *celui qui a reçu mille voix, il n'en a jamais reçu que mille sur deux cent mille habitants* ». Le principe des votes proposés, en partie, sur la plateforme est donc remis en question par M. Schreuer. Il dit également que l'action « Liège 2025 » est une « *aubaine* » pour les groupes organisés qui ont l'opportunité d'imposer certaines thématiques dans le paysage politique « *de façon relativement peu coûteuse* ». Il pointe d'ailleurs le fait que les projets qui ressortent de cette action sont : le parc du Ry Ponet, la Chartreuse et l'a.s.b.l. urbAgora. Il déclare ensuite que « *l'idée que n'importe qui pourrait proposer un projet qui s'imposerait est une idée relativement fausse* ».

Au cours de l'entretien, M. Schreuer mentionne souvent le problème des inégalités sociales et pose la question de « *qui participe* » à ce genre de processus participatif. Le plus souvent, selon lui, ce sont des personnes de classes socio-culturelles plutôt élevées, personnes qui ont un accès facile à internet et qui savent bien parler le français.

Un lien peut ici être fait avec l'entretien de M. Peterkenne au sujet de l'inclusion sociale. Ce dernier nous a en effet expliqué que la multiplication des canaux de participation avait pour but de toucher le plus de monde possible et donc de favoriser l'inclusion de tout type de public. Il ajoute que, lors des panels citoyens, les personnes présentes faisaient partie d'une classe socio-économique moyenne voire basse.

5.2.2 À quel point le traitement des données doit-il/peut-il être transparent pour garantir un retour suffisant vers les citoyens ?

Cette deuxième question de recherche porte tant sur le traitement des données par la Ville de Liège que sur la transmission des résultats aux citoyens.

LES FOCUS GROUPS :

- **Le caractère très global des actions prioritaires.** Les participants estiment que les résultats proposés sont trop globaux par rapport aux projets proposés. Certains soulèvent le fait qu'il n'est pas possible de retrouver tous les projets dans les résultats. Les actions mises en avant ne sont « *pas des projets concrets* » (F1), il y a un certain « *manque d'engagement* » (F1). Un des participants trouve que la plateforme faisait état de beaucoup de projets bien construits et très détaillés, mais que, dans les résultats, « *ils ont un peu généralisé, globalisé* » (F7) ce qui a pour effet de déformer ces projets. Ensuite, lorsqu'il a été question des projets postés par les membres du focus group, les mêmes éléments sont revenus au sujet des actions prioritaires. Voici deux verbatim illustrant ceci :

« *Des actions prioritaires tellement vagues et peu précises que finalement ils peuvent mettre n'importe quoi dedans* » (F5)

« *C'est de la communication politique, c'est des mots, mais dans les faits, je suis déçu de la traduction dès lors que je propose un truc ultra précis* » (F7)

Certains participants se disent dès lors très déçus par la traduction de leurs projets dans les résultats, tandis que d'autres s'y retrouvent davantage.

- **Manque de transparence.** Les participants se posent des questions sur ce qui a été réellement fait pour arriver aux résultats communiqués. Il y a un certain « *manque de transparence* » concernant ce qui a été fait et il faut « *aller gratter* » pour pouvoir retrouver les projets qui ont été postés et savoir ce qui en est fait. Un des participants (F7) s'exprime au sujet du PST en ces termes : « *Je m'attendais à quelque chose de bien plus transparent et de moins peaufiné ou arrangé* ».
- **Remise en question du vote.** Plusieurs participants, surtout dans le premier focus group, s'interrogent sur la réelle utilité des votes durant le processus participatif. Selon eux, il y a un manque de communication au sujet de ce qui est réellement fait des votes. La liste des 100 projets les plus likés suscite également quelques interrogations notamment sur le statut accordé à ces projets. Un des participants déplore l'emplacement de cette liste en annexe du PST alors qu'elle aurait plutôt sa place au début du document car « *c'est la base de tout* ».

ENTRETIEN AVEC M. PETERKENNE

Durant cet entretien, nous avons eu l'occasion d'aborder le traitement des données effectué par la Ville de Liège. Le traitement des projets postés par les citoyens a donc été réalisé via une équipe d'experts dans différents domaines au sein du département stratégique. Chaque expert de cette équipe devait traiter des projets entrant dans son domaine en fonction des thématiques cochées par les déposants de projets. Ensuite une confrontation des résultats a été effectuée pour avoir une « *double analyse* ». Ainsi, « *chacun est repassé une deuxième fois sur les projets des autres, [...] pour vérifier si nous avons les mêmes analyses convergentes collectivement* ». Lors de l'action « Réinventons Liège », le tri des données a été fait, dans un premier temps, au moyen d'un algorithme. Nous avons donc demandé à M. Peterkenne

pourquoi cela n'a pas été le cas pour cette action. À ceci il répond que : « *Tant que c'est humainement faisable* », il préfère procéder avec une « *approche plus humaine* » où l'analyse se fait via des personnes et pas un algorithme. Pour expliquer ce procédé de tri, il s'exprime en ces termes : « *[...] On agrège quoi. Bon voilà, puis on fait ses petits tas, et puis on dégage des tendances, puis on va voir à l'intérieur des tendances, et puis on tire des leçons générales, et puis on compare avec d'autres thèmes* ».

Concernant les thématiques plus précisément, nous avons interrogé M. Peterkenne quant au nombre de celles-ci (pourquoi vingt-six alors qu'il n'y en avait que sept lors de l'action précédente) et quant à la gestion de ces thématiques au moment de l'analyse. Il explique donc que, pour « Réinventons Liège », certaines thématiques avaient été ciblées de façon volontaire, mais que, pour « Liège 2025 », la Ville a préféré laisser un terrain plus large aux citoyens pour proposer leurs idées. Une plus grande quantité de thématiques complexifie évidemment l'analyse mais permet d'apporter une information supplémentaire à la lecture des projets. « *Il y en a qui cochaient quinze thématiques par action, mais ça on l'a bien repéré [...]. Mais ça veut dire en même temps, que les gens perçoivent l'action qu'ils déposent par cette lorgnette-là* ».

Le rôle de la liste des 100 projets les plus likés a également été abordé. Cette liste a été incluse dans le PST, mais « plutôt à titre informatif » pour montrer aux gens que les votes avaient été pris en compte. Il ajoute : « *Mais nous n'avons pas voulu donner plus de valeur que ça n'en n'avait pour nous. C'est-à-dire que ce ne sont que des tendances. Ce n'est pas un classement* ». Au travers des votes, la Ville a pu constater que ce sont surtout des projets déposés par des associations qui ressortent, mais cette liste de 100 projets n'a pas d'autres objectifs que la transparence vis-à-vis des citoyens. M. Peterkenne résume son propos comme ceci : « *Et donc on en tient compte, mais nous on ne voulait pas donner euh une vérité particulière à ce classement, c'est l'analyse de l'ensemble qui nous intéresse* ». Enfin, au sujet du principe du vote, M. Peterkenne déclare ceci : « *En fait ce que ça apporte, c'est que, des gens en plus participent* ». Cette démarche entre donc dans l'objectif de la Ville de toucher un maximum de citoyens. Les votes sont bien pris en compte et constituent une seconde source d'analyse en plus des projets eux-mêmes.

ENTRETIEN AVEC M. SCHREUER

M. Schreuer n'a pas abordé directement les résultats de la participation durant l'entretien mais a mentionné, à plusieurs reprises, le fait qu'il manquait selon lui une étape de synthèse à ce processus participatif. Au lieu de soumettre les idées proposées au vote, il serait envisageable de plutôt rassembler les projets sur une même thématique ou sur un même quartier et de les mettre en débat. De cette façon, il est possible de créer de la synthèse pour cette expression des citoyens. De tels débats n'auraient pas un caractère décisionnel, mais poursuivraient plutôt l'objectif de faire « *évoluer le niveau de conscience et de réflexion sur ce qu'il se passe* ». Par ailleurs, les propos de M. Schreuer, lors du conseil communal du 30 septembre 2019, rejoignent ceux de certains participants des focus groups. En effet, lors de la prise d'acte du PST, M. Schreuer a exprimé une certaine satisfaction à voir que plusieurs éléments soutenus par Vega étaient pris en compte dans le document. Cependant, il pointe

également le fait que le document que le Collège propose manque d'engagement et de concret et dit ceci : « *Vous énoncez beaucoup de choses, puis vous vous arrêtez dans la réalisation* ».

5.2.3 *Quels sont les éléments clés d'une communication suffisante au cours d'un processus participatif ?*

Cette troisième question de recherche concerne tout type de communication entre les différents acteurs du processus participatif.

LES FOCUS GROUPS

- **Absence de retour vers les citoyens.** Aucun des participants n'a eu de retour au sujet du ou des projets qu'il a posté(s). C'est le cas également pour les répondants au questionnaire en ligne. La plupart d'entre eux ont exprimé une certaine déception et de la frustration vis-à-vis de cette situation. Ci-dessous sont repris quelques commentaires à ce sujet :

« Je n'ai eu aucune réaction, même négative » (F4)

« Je n'ai eu aucun retour, je trouve que c'est un peu dommage » (F5)

« Une réponse aurait été sympathique, mais je ne l'ai pas fait en espérant une réponse » (F6)
- **Volonté d'un suivi de la participation dans le temps.** Au-delà de l'absence de retour individuel sur les projets, il n'y a pas non plus de retour global en dehors des résultats. Plusieurs participants émettent le souhait que la participation continue après l'action « Liège 2025 ». Ce "*feedback continu*" pourrait d'ailleurs se faire via internet comme le propose un des participants. À ce sujet, un autre participant (F6) témoigne : « *Je félicite le fait qu'un tel processus soit amorcé, mais je regrette qu'il n'y ait pas plus de communication et de retour, d'éléments qui nous encouragent à aller plus loin* ».
- **La portée et l'utilité réelle du PST et de l'action de participation.** Au final, les participants s'interrogent sur l'utilité du PST et disent ne pas savoir exactement qui dirige tout cela. Un des participants (F4) dit d'ailleurs ceci : « *il y a eu un effet de comm' évident, mais à quoi ça a abouti réellement ?* ». De plus, la valeur qu'a ce document n'est pas non plus très claire, ni son spectre d'influence futur. L'un des participants au focus group travaille au sein d'une agence d'architecture et il s'interroge, par exemple, quant au « poids » que le PST pourra jouer dans des procédures d'attribution de marchés publics. Ainsi, si un projet (d'architecture ou d'urbanisme) proposé fait la part belle aux mots-clés et aux résultats communiqués au sein du PST, aura-t-il plus de chance d'être accepté que si il n'entre pas dans ce « moule »?
- **Observation concernant la communication des résultats auprès des participants.** Durant les focus groups et via le questionnaire en ligne, nous avons demandé aux participants s'ils savaient ce qu'est le PST. Seuls sept participants sur les onze connaissaient le PST et, parmi ces sept participants, certains ne l'ont lu que de façon sommaire.

ENTRETIEN AVEC M. PETERKENNE

Le premier point abordé durant cet entretien est le rôle du PST. M. Peterkenne explique que ce document a « *plusieurs facettes* » :

- « *C'est une colonne vertébrale pour la Ville* ». Ce document doit permettre de tracer « *les grandes lignes des politiques publiques* ».
- C'est aussi un outil qui permet aux citoyens « *de vérifier et de pouvoir suivre la mise en œuvre de politiques publiques* ». C'est donc un outil de transparence et de rapprochement entre les élus et les citoyens.
- Le PST est également une « *espèce d'argumentaire pour nous permettre d'obtenir des moyens d'autres niveaux de pouvoir* ». Ce document permet de prouver que les projets proposés sont le « *fruit d'une volonté [des citoyens]* » et qu'ils s'intègrent également dans une stratégie.
- Il sert aussi d'outil de promotion à l'égard du secteur privé. « *Si le secteur privé [...] connaît la manière dont la ville va évoluer, il va être mis en confiance et donc ça va pouvoir déclencher des décisions d'investissement* ».
- Enfin, le PST sert également d'outil à la « *gestion interne* » permettant d'identifier un certain nombre de priorités.

Un document de ce type a été mis en place pour chaque action de participation organisée par la Ville de Liège depuis 2003. M. Peterkenne explique alors que « *Au départ, il est véritablement conçu pour rapprocher les citoyens des élus [...]. Depuis 2003, nous nous rendons compte qu'il a d'autres vertus que celle-là* ». Il ajoute que les pouvoirs publics ne peuvent plus décider seuls, surtout actuellement dans le climat difficile qui existe entre les autorités et les citoyens.

Ensuite, nous lui avons demandé la raison pour laquelle la Ville de Liège avait entrepris des actions de participation citoyenne. Il mentionne alors les mouvements des travailleurs à Porto Alegre au Brésil qui ont fait émerger des réflexions chez eux, à la Ville de Liège. M. Peterkenne évoque la « *réflexion fondatrice* » qui est à la base de la volonté d'intégrer les citoyens dans la vie de la Ville. Cette réflexion est le fait que « *les effets des politiques [...] ce sont sur des temps longs. Et il faut rendre compte dans des temps courts* ». Il note donc une différence entre les temps politiques et les temps citoyens, différence qui justifie la nécessité d'intégrer les citoyens à ces démarches pour qu'ils les comprennent.

Concernant la communication auprès des citoyens, celle-ci a été améliorée entre l'action précédente et l'action « *Liège 2025* ». Cette amélioration a pour but d'« *être plus présent justement, essayer de toucher un maximum de monde* ». D'ailleurs, les attentes exprimées pour l'action « *Liège 2025* » appuient le fait que « *tout le monde puisse s'exprimer* » et faire en sorte que les personnes qui n'ont pas l'habitude de s'exprimer le fassent quand même. Il conclut ce point en disant : « *Ça ce sont les vertus véritablement de la participation citoyenne, c'est ce qu'on recherche* ».

Nous avons également abordé la question des échelles différentes au sein des projets. Comment la Ville peut-elle gérer le fait que la moitié des projets est à une échelle micro et que l'autre moitié est à une échelle macro ? M. Peterkenne explique alors que la Ville de Liège est à la fois une métropole et une commune et qu'elle doit donc gérer ces deux aspects : « *c'est bien les deux facettes et les deux faces d'une même pièce* ». Nous lui avons ensuite demandé ce qu'il se passe pour un citoyen qui a fait une demande précise dans un projet mais qui ne s'identifie pas totalement aux actions proposées dans le PST. À cela il répond par trois cas de figure :

- Quand la demande dans le projet est mûre, le projet est repris dans le PST de façon localisée. M. Peterkenne dit qu'il y a donc « *un certain nombre d'exemples qui entrent dans les détails, et qui dit 'voilà ce qu'on va faire là, à tel endroit'* ».
- Si la demande du projet n'est pas mûre, elle est reprise mais dans une vision plus macro.
- Et si le citoyen ne se retrouve pas du tout dans le PST, il faut alors attendre le suivi participatif qui est présenté dans le PST. Ce suivi dans chaque quartier va poursuivre l'analyse de chaque demande dans le but de revenir vers les gens. « *C'est dans la durée, et dans la mise en œuvre que l'on pourra répondre, ou pas, parce que, on ne peut pas répondre à tout, mais en tout cas qu'on pourra prendre en considération l'ensemble des demandes formées* ».

Pour ce troisième cas de figure, M. Peterkenne revient sur le fait que le « *ranking* » n'a pas forcément de sens et qu'un projet qui n'avait pas été forcément plébiscité n'est pas moins important qu'un qui a été plus soutenu.

ENTRETIEN AVEC M. SCHREUER

L'entretien a commencé par une mise en contexte abordant le mouvement « Liège 2015 » pour la promotion de la candidature de la Ville de Liège comme capitale européenne de la culture. Ce mouvement a déclenché une certaine mobilisation chez les citoyens. En réponse à cela, la Ville de Liège pose sa candidature à l'exposition universelle de 2017. Le résultat négatif est annoncé en 2012. D'après M. Schreuer, dit alors que « *pour moi c'est à ce moment-là que le bourgmestre, Peterkenne et ce groupe qui dirige la Ville disons, prend conscience du fait que si ils ne parviennent pas à animer des dynamiques participatives, ces dynamiques vont les submerger* ». Et c'est donc de là que naissent « Réinventons Liège » et « Liège 2025 » qui se basent sur le modèle de la mairie de Paris, « *à mon avis de façon relativement sommaire* » nous dit M. Schreuer. Il ajoute qu'il est important de « *replacer l'analyse du processus Liège 2025 dans l'ensemble de ce cadre qui, pour moi, est un cadre qui se caractérise par une crise de la démocratie telle qu'elle est pratiquée jusqu'à présent* ». Il précise qu'il ne s'agit pas d'une crise de la démocratie représentative de façon générale, car il y a d'après lui d'autres moyens de pratiquer cette démocratie que la manière actuelle qui est très verticale. M. Schreuer fait part de son avis quant au fait qu'il n'est pas possible de prendre des décisions pour deux cent mille personnes sans qu'il y ait des « processus de délégation ». Il ajoute à cet égard : « *Je ne crois pas à l'idée du grand débat horizontal [...] il y a une nécessité de synthèse et de centralisation* », mais les représentants politiques peuvent travailler d'une autre manière, par

exemple en se plaçant en « *animateur d'un débat public et donc en garant de la représentation d'un certain nombre de principes notamment d'égalité sociale* ».

M. Schreuer ajoute que, dans ce genre de processus, il lui semble qu'on « *bypasse les fondamentaux* » de la participation que sont l'instruction publique et l'accès à l'information. En effet, pour pouvoir participer à de tels processus, les citoyens doivent d'une part être suffisamment instruits pour pouvoir comprendre les enjeux sociaux et, d'autre part, il faut aussi qu'ils aient accès à tous les documents utiles, tels que les dossiers d'urbanisme. Sinon, d'après lui, les processus participatifs sont basés sur des sujets auxquels les participants n'ont pas accès en amont de la participation. De plus, il faut outiller les gens pour leur permettre de disposer de ces documents de la bonne façon. Ainsi les gens pourront devenir des « *acteurs citoyens et critiques* ».

Concernant le PST plus précisément, M. Schreuer dit que « *la notion-même de PST vient d'un courant très libéral dans la pensée de la chose publique* » dans le sens où il faudrait avoir une programmation stratégique de l'action publique. Le format qu'est le PST est « *pensé pour le management et par le management* ». Si ce document de synthèse avait été réalisé par des sociologues ou des urbanistes, cela n'aurait pas du tout été la même chose et ceux-ci n'auraient probablement pas réalisé un PST mais auraient plutôt donné « *une vision pour l'avenir de la ville* ». Cette vision de la chose publique rejoint le courant du « *new public management* » qui fonctionne beaucoup sur la logique « *objectif-résultat* » mené par des objectifs chiffrés qu'il faut ensuite évaluer. Cependant cette vision ne tient pas compte d'un « *certain nombre de caractéristiques ce qu'est une délibération publique, et notamment de son inscription dans le long terme, du fait qu'elle recherche l'intérêt général, qu'elle respecte des principes de justice* ».

Cette seconde section concernant les acteurs du processus participatif a permis d'exposer les différents points de vue exprimés lors des différentes rencontres. Les extraits de discours et les résultats exposés pour les outils dans la section 5.1 sont mis en relief dans le chapitre Discussion, et consolident nos contributions au prisme des trois questions de recherche.

DISCUSSION

6 DISCUSSION

Les résultats obtenus pour les différents terrains ont été présentés dans le chapitre précédent. Ceux-ci vont ici être mis en articulation au travers des trois questions de recherche, formulées en regard de la revue de littérature, et vont se concentrer sur différents aspects du processus participatif utilisant un outil numérique. La première question de recherche se concentre sur l'impact que peut avoir un tel outil numérique sur le processus de participation. La deuxième se focalise sur le traitement des résultats et la manière de les communiquer aux citoyens. La troisième, quant à elle, porte sur la communication et les liens qui existent, au cours d'un processus participatif, entre les pouvoirs publics et les citoyens. Ce chapitre est clôturé par une section dédiée aux recommandations qui peuvent être faites concernant ce processus participatif, sur base des résultats obtenus dans le cadre de cette étude.

6.1 Questions de recherche

6.1.1 *L'outil numérique a-t-il été un facilitateur ou un obstacle lors des différentes phases de participation ?*

Les résultats issus des focus groups ont mis en évidence plusieurs éléments au sujet de l'outil numérique qu'est la plateforme en ligne « Liège 2025 ». Le premier constat est celui de la très grande quantité de projets soumis sur la plateforme, ce qui a surtout constitué un problème pour les participants au moment du vote. Cette problématique est d'ailleurs abordée dans l'article de Pouleur et al. (2018) qui porte sur le cas de l'action « Demain Mons » présenté dans l'État de l'art au début de ce travail. Ainsi, dans cet article, les auteurs déclarent qu'« *il est presque impossible pour un individu de lire plus de 600 propositions. Il ne votera donc pas pour celles qu'il préfère, mais pour celles sur lesquelles il sera tombé par « hasard » ou orienté par la structure de la plateforme* » (Pouleur et al., 2018, p. 9). Ceci est bien confirmé par les participants au cours des focus groups, qui ont rencontré les mêmes difficultés vis-à-vis de l'interface et de l'expérience utilisateur de la plateforme. Les participants ont en effet évoqué les problèmes de navigation et le fait que le trop grand nombre de projets ne leur permette pas de pouvoir s'intéresser à tout. Par conséquent, n'ayant pas pu lire tous les projets, ils n'ont pas pu voter pour leur(s) favori(s). À ce sujet, un des participants aux focus groups (F5) déplore le fait que seuls les votes « pour » ou « contre » soient proposés. En effet il est possible de lire un projet et de ne pas se sentir concerné ou légitime pour poser un avis. Dans ces cas-là, le projet pourrait simplement être marqué comme « lu » sans pour autant obliger le participant à poser un avis tranché.

Lors des focus groups, la plupart de participants ont déclaré que la plateforme n'était pas assez intuitive. Il manquait probablement quelques consignes d'utilisation et des précisions quant aux attentes vis-à-vis du contenu des projets. Le fait, par exemple, que nous ayons décidé de ne pas tenir compte des quartiers cochés par les participants dans notre analyse est la conséquence d'une confusion de la part des citoyens, n'ayant pas toujours compris ce qui leur était réellement demandé à cet égard. Pour rappel, les quartiers renseignés par les déposants n'ont pas été pris en compte car il y avait trop souvent des incohérences

entre cette information et le descriptif du projet. On peut supposer que certains participants ont coché leur quartier de résidence au lieu du quartier dans lequel ils projetaient leur projet. On peut aussi déduire, d'après les propos de M. Peterkenne, que le fait qu'il y ait peu de consignes soit délibérément voulu, afin de laisser plus de place à l'expression des citoyens. Cependant, cette trop grande liberté, à l'échelle de la ville, génère une forte variabilité au sein des projets ce qui en rend l'analyse encore plus complexe. Un accompagnement, avec pourquoi pas un aspect « *gamification* », pourrait dès lors être envisagé sur une telle plateforme, comme l'a évoqué le participant F7 lors d'un focus group. Certains participants ont également proposé des idées d'amélioration pour la plateforme, celles-ci sont reprises dans la section 6.2. De plus, ayant expérimenté personnellement l'interface de la plateforme, nous rejoignons les avis et commentaires des participants interrogés au sujet de la difficulté de navigation. Nous avons en effet noté un certain nombre d'aspects concernant l'expérience utilisateur qui sont à revoir pour rendre l'utilisation plus simple et plus agréable, comme par exemple le fait que le tri aléatoire ne permette pas aux utilisateurs de prendre leurs repères sur la plateforme, ou encore l'affichage en chaque début de page d'un bandeau décoratif qui prend une place importante dans l'affichage (ce point sera détaillé dans la section 6.2 et est illustré en Annexe 1).

L'amélioration de l'expérience utilisateur de la plateforme peut aider à rendre la navigation plus simple dans l'ensemble de projets proposés. Il est également intéressant de réduire le nombre de projets sur la plateforme afin de simplifier davantage la phase de vote. En effet, cette solution a été évoquée par un participant (F1) lors des focus groups et a également été envisagée dans le traitement des données que nous avons réalisé, en particulier pour deux types de projets :

- Les projets marqués « titre-idée », qui représentent une part non négligeable des projets. Ceux-ci peuvent être vus comme ajoutant du bruit dans les données au vu de leur contenu très succinct. Ces projets courts pourraient plutôt être ré-intégrés à des projets plus détaillés qui expriment la même idée. De cette façon, ces projets seraient toujours pris en compte sans représenter des items supplémentaires dans une liste déjà fort longue.
- Les projets similaires : dans les résultats, plusieurs exemples d'idées éparpillées sur des projets différents ont été présentés, comme par exemple ceux concernant les logements inoccupés ou l'espace Tivoli. Le fait de regrouper ces projets permettrait de diminuer le nombre de projets à lire lors du vote et permettrait également de diminuer l'effet de dilution des votes.

Une étape de tri des projets peut donc être faite en regard des deux cas exposés ci-dessus. Remanier le corpus de données de cette façon permettrait de rationaliser le nombre de projets proposés aux participants en phase de vote.

L'extrait de l'article de Pouleur et al. (2018) ci-dessus évoque un autre élément qui a été soulevé par les participants lors des focus groups. Celui-ci concerne les inégalités qui existent entre les projets, tant du point de vue de l'accessibilité sur le site, accessibilité liée à la présentation aléatoire des projets, que du point de vue de l'aperçu des projets, aperçu qui ne donne pas les mêmes chances à tous ceux-ci. En effet, les participants ont identifié le fait

qu'un aperçu avec un titre peu accrocheur et sans image avait moins de chance d'attirer l'attention. Ces deux points ont été exposés plus en détails dans le chapitre précédent.

L'effet de tag identifié dans le chapitre précédent est un autre élément qui peut créer de l'inégalité entre les différents projets. En effet, au moment de voter, les participants pouvaient utiliser des filtres par mot-clé, par quartier ou par thématique afin de n'afficher que les projets qui les intéressaient *a priori*. De ce fait, un projet tagué de dix thématiques est automatiquement plus souvent consulté qu'un projet tagué d'une seule thématique. Cela est également le cas pour les projets liés à plusieurs quartiers versus des projets n'ayant identifié qu'un seul quartier. Dans la même idée, un des participants aux focus groups a d'ailleurs pointé le fait que les projets diffèrent également par leur portée. En effet un projet à échelle de la ville concernera plus de gens qu'un projet qui ne porte que sur un quartier ou une rue. Par conséquent, les projets ayant une portée plus large sont plus susceptibles d'être lus et de recevoir un plus grand nombre de votes. Le même type de raisonnement peut être fait vis-à-vis de la longueur et mise en forme des textes. Un texte court peut donner plus envie d'être lu qu'un texte long très long, sauf si celui-ci est mis en forme de façon plus lisible. A tous ces égards, des consignes et des conseils à la rédaction, offerts aux déposants par exemple au moment de la rédaction des projets, permettrait sans doute d'éviter certains de ces aléas.

Il est également intéressant de considérer la plateforme numérique de façon plus globale et de se pencher sur la place qu'elle a occupée dans ce processus participatif. Ainsi, lors de l'entretien avec M. Peterkenne, celui-ci a souvent mis l'accent sur l'approche humaine de ce processus participatif et sur l'importance qu'il accorde à la connaissance et au ressenti du terrain. Ainsi, la plateforme en ligne n'est qu'un des moyens mis en place pour toucher les citoyens durant ce processus participatif. D'ailleurs, comme cela a été dit dans la revue de littérature, le but des outils de participation numérique n'est pas de supplanter les outils de participation traditionnels mais bien de compléter la gamme des canaux possibles, permettant de toucher un plus large public. Néanmoins, on peut se demander pourquoi avoir clôturé les phases de participation uniquement sur la plateforme et via formulaires papiers pour le vote si les différentes rencontres ont été identifiées comme bénéfiques au processus. Au lieu d'une phase de vote il y aurait peut être un moyen de clôturer l'action par des rencontres qui ne mèneraient donc pas au même résultat (les votes) mais pourrait enrichir autrement le processus de participation. En effet cela rejoint les interrogations de M. Schreuer au sujet de la phase de vote et de la logique du « like ». Ce dernier a en effet suggéré l'idée que les projets, issus de la boîte à idées, ne soient pas juste soumis au vote mais qu'ils soient aussi mis en débat. De cette façon, le processus participatif porterait davantage sur des rencontres en donnant plus de possibilités d'accès à un terrain « en présentiel », que M. Peterkenne identifie comme un élément important du processus de participation. On peut faire un parallèle ici avec les ateliers citoyens qui ont été menés dans les quartiers. Ces ateliers se déroulaient en quatre étapes expliquées dans le PST et au début de ce travail. La troisième étape consistait en la génération d'idées sur le principe du *brainstorming* et était ensuite suivie du choix de certaines idées et de leur approfondissement en petits groupes de participants. Dans le processus participatif de « Liège 2025 », la phase de dépôt de projets peut être assimilée à cette troisième étape des ateliers, mais il manque alors la quatrième étape de choix et d'approfondissement.

En conclusion, la plateforme en ligne a été un facilitateur dans la mesure où elle a permis de toucher un grand nombre de citoyens et de générer beaucoup de projets. Cependant, certains manques associés à l'interface et l'expérience utilisateur ont plutôt été des obstacles à la participation. En effet, même si le grand nombre de projets générés peut être vu comme un bon signe en termes de mobilisation des citoyens, la plateforme n'a pas forcément aidé à la manipulation de toutes ces propositions. Il faut tout de même rappeler que cette plateforme fait partie d'un ensemble d'autres outils qui servent ce processus participatif. Elle a été très utile pour la phase de création de projets en complément d'autres outils. Cependant, elle assume un monopole durant la phase de vote, effaçant les autres moyens de participer et retirant, par la même, les possibilités de rencontres entre les citoyens et entre les citoyens et les représentants de la ville.

6.1.2 À quel point le traitement des données doit-il/peut-il être *transparent pour garantir un retour suffisant vers les citoyens* ?

Les résultats des focus groups ont mis en évidence une certaine frustration de la part des participants vis-à-vis des résultats de la participation citoyenne. Ceux-ci ont d'ailleurs eux-mêmes évoqué un manque de transparence concernant ce qui est réellement fait des projets qu'ils ont proposés. Comme précisé dans le chapitre précédent, les seuls résultats apparaissant dans le PST directement liés à la consultation citoyenne sont les six tendances et la liste des 100 projets les plus soutenus. D'ailleurs, nous avons pu remarquer que cette liste des 100 projets reprend bien les *likes*, les *dislikes* et les votes nets des projets mais qu'elle présente le classement selon les likes décroissants et non selon les votes nets. Le choix des six tendances s'est donc construit, comme l'a expliqué M. Peterkenne lors de l'entretien, sur base de deux sources : les thématiques et les votes. Cependant, le réel poids de ces votes dans les tendances et les actions prioritaires n'est pas communiqué. Les participants ne peuvent en effet pas mesurer l'impact que leur investissement a sur la Ville.

Les premiers résultats exposés dans le PST concernent les thématiques citées dans les projets et présentent le nombre d'occurrences par thématique (à partir de la page 21 du PST). L'analyse des données de la plateforme montre une différence entre les thématiques les plus citées initialement par les citoyens et après notre analyse et reclassification au cours de ce travail. Cette différence pourrait s'expliquer par le fait que des participants cochent des thématiques qui n'ont pas de rapport avec leur projet pour que celui-ci, par exemple, soit mieux répertorié sur la plateforme. Cependant, l'analyse de l'effet de tag n'a pas montré un réel abus du nombre de thématiques cochées par les participants.

Nous avons pu identifier un autre élément qui pourrait expliquer la différence entre les thématiques les plus citées avant et après reclassification. Celui-ci émane du fait que les thématiques n'ont pas toutes le même poids et qu'elles n'étaient pas définies par la Ville en amont de l'action, ce qui a pu générer de la confusion pour les participants au moment de les sélectionner. A cet égard, nous procédons ici à un court exercice et proposons de rassembler les thématiques en trois catégories qui émanent de notre compréhension des vingt-six thématiques proposées par la Ville. Celles-ci n'ont pas des limites précises et servent surtout à illustrer le propos. Ces trois catégories sont reprises dans le tableau ci-dessous et illustrées par quelques exemples.

CATÉGORIE INDIVIDUS	CATÉGORIE "CONCRET"	CATÉGORIE "ABSTRAIT"
- Seniors	- Agriculture urbaine	- Proximité
- Personnes en situation de handicap	- Sport	- Politique sociale
- Enfance et jeunesse	- Logement	- Sécurité
- Bien-être animal	- État civil	- Transition climatique
- ...	- ...	- ...

TABEAU 21 - ILLUSTRATION DES DIFFÉRENCES DE POIDS ENTRE LES THÉMATIQUES PROPOSÉES PAR LA VILLE DE LIÈGE

La première catégorie est la plus évidente car elle cible des groupes d'individus et répond à la question « à qui/pour qui ? ». Cette catégorie pourrait être placée à part comme une information supplémentaire à donner en plus de la thématique et du quartier ciblé. Les

deux autres catégories sont déjà moins simples à discerner et illustrent le caractère parfois flou et recouvrant de certaines thématiques. Ainsi, la catégorie “concret”, pourrait comprendre les thématiques qui visent un élément pouvant être situé dans l’espace tandis que la catégorie “abstrait”, plus générale, comprendrait plutôt des concepts pouvant être subdivisés en plusieurs sous-concepts. Ainsi, par exemple, la thématique « Proximité », qui nous classons dans la catégorie “abstrait”, a pris deux sens au cours du processus participatif : la proximité d’un service et la proximité entre les citoyens (voir Annexe 9). Cette classification, même non exhaustive, illustre déjà la différence entre des thématiques abstraites et concrètes, différence qui n’a pas été prise en compte dans les analyses faites par la Ville de Liège puisque celle-ci présente toutes les thématiques côte-à-côte, sans veiller à la complexité sémantique associée à certaines thématiques.

En outre, contrairement à ce que l’on pourrait supposer, les thématiques appartenant à la catégorie “abstrait” et donc plus englobantes ne peuvent être considérées comme dominantes a priori, par rapport aux thématiques apparentées à la catégorie “concret” et donc plus précises. Aucune hiérarchie n’existe donc de façon évidente entre les différentes thématiques puisqu’elles varient selon les choix des participants, ceux-ci accordant plus ou moins d’importance aux thématiques selon leur projet. Ainsi un participant peut faire la proposition concrète d’un potager collectif dans son quartier et cocher les thématiques « agriculture urbaine » et « transition climatique ». Un autre participant peut, quant à lui, mettre l’accent sur la « transition climatique » et, pour ce faire, proposer l’élaboration d’un potager collectif tout en cochant les deux mêmes thématiques : « agriculture urbaine » et « transition climatique ». Dès lors, dans le premier cas, la thématique dominante appartient à la catégorie “concret” tandis que, dans le deuxième cas, la thématique dominante appartient plutôt à la catégorie “abstrait”. On observe donc que la hiérarchie entre les différentes thématiques est mouvante : toutes les thématiques peuvent être dominantes à un moment donné. La reclassification que nous avons pris la peine de réaliser permet dès lors de cibler, pour chacun projet, l’aspect réellement dominant et ainsi donner un nombre d’occurrences par thématique plus clair puisque les occurrences parasites dues aux thématiques secondaires ont été supprimées.

Les résultats du nombre de projets par thématique donnés dans le PST ne concernent pas uniquement les thématiques proposées. En effet, comme illustré au chapitre 5, section 5.1.1, chaque thématique est divisée en quelques sous thématiques et, pour chacune d’elles, un nombre de projets est renseigné. Ceci témoigne du fait qu’il y a eu une analyse plus fine pour chaque thématique en regroupant des projets dans ces sous-thématiques. Cependant ce tri n’a pas été communiqué aux citoyens alors qu’il pourrait permettre de comprendre comment la Ville est passée des 1604 projets aux six « tendances de l’expression citoyenne ».

Les seconds résultats présentés avant les six tendances sont ceux concernant les nombres de votes par thématique. Le chapitre précédent a mis en évidence une grande différence entre les votes sur les thématiques initiales proposées dans le PST et ceux que nous avons calculés sur base des données extraites de la plateforme en ligne. De plus, il n’est pas non plus expliqué comment ces votes sont pris en compte dans les six tendances. Est-ce que les thématiques ayant reçu le plus de votes ont été considérées comme prioritaires sur les autres ? De plus, comme l’a mentionné M. Schreuer, un projet qui a reçu mille voix doit-il être prioritaire sur les autres car ce n’est, finalement, que mille voix sur deux cent mille habitants ?

M. Peterkenne a quant à lui expliqué que les votes étaient communiqués à titre indicatif et que le but n'était pas d'établir un classement. On peut dès lors comprendre la confusion des citoyens quand, d'un côté, le PST présente un classement des 100 projets les plus soutenus alors que, d'un autre côté, toutes les thématiques et tous les projets sont pris en compte pour établir des tendances, sans plus veiller à ce classement. En outre, le fait même de ne présenter que les 100 premiers projets les plus soutenus donne à ceux-ci une certaine importance puisqu'il n'est pas possible d'avoir accès au reste du classement. Cette information concernant les votes aurait pu être mise à disposition sur la plateforme « Liège 2025 » ou sur la plateforme Open Data de Liège et reprendre l'ensemble des projets afin d'être, sur ce point, totalement transparent. De plus, comme l'a déclaré M. Peterkenne lors de l'entretien, le but de la phase de vote était surtout de faire participer plus de personnes car certaines d'entre elles ne veulent pas ou n'osent pas se lancer dans la rédaction d'un projet et ne participent donc qu'en phase de vote. Le rôle que joue cette phase dans le processus participatif n'est donc pas tout à fait clair.

L'analyse des thématiques et des votes a donc donné lieu aux six tendances exposées dans le PST. Cependant les citoyens manquent d'informations pour pouvoir suivre toute l'évolution de leurs projets et reconstruire ainsi avec clarté l'historique de définition des principales tendances. On peut se demander, pour finir, si cette analyse croisée des deux sources n'est pas trop complexe, surtout compte tenu des délais que devait respecter la Ville de Liège pour remettre son PST. En effet, ce travail témoigne de la difficulté de traiter autant de données de nature qualitative. Nous parvenons en effet à proposer une méthodologie de tri des projets et une façon de construire les tendances, cependant il faut encore tenir compte des votes pour être complet. Un processus aussi complexe n'est pas forcément propice à l'échelle de la ville et pourrait être appliqué plutôt à l'échelle des quartiers.

Un dernier point qui a été soulevé par les participants est le fait que les projets soumis par la Ville semblaient au final ressortir davantage dans les résultats. Les résultats dont il est question ici englobent en réalité tant les actions prioritaires, présentées avec les projets métropolitains, que les résultats finaux du PST. Cependant, comme dit précédemment, seules les tendances de l'expression citoyenne peuvent être considérées comme les résultats de la participation. En effet, les actions prioritaires se basent sur les tendances, mais aussi sur d'autres documents reprenant les objectifs stratégiques de la Ville. Il est donc logique que les actions prioritaires reflètent les projets émis par la Ville. Cependant, ici aussi, nous déplorons un manque d'informations permettant de savoir dans quelle mesure les projets des citoyens interviennent *in fine* dans ces résultats finaux. Les participants aux focus groups ont mentionné le fait que les actions prioritaires sont trop globales par rapport à leurs projets, ce qui s'explique par le fait que les projets sont globalisés une première fois via les tendances et une seconde fois pour parvenir aux actions prioritaires.

En conclusion, une partie des résultats du processus de participation sont présentés dans le PST, mais l'explication des étapes d'analyse qui permettent d'évoluer dans les différents niveaux de résultats manque à l'appel. C'est d'ailleurs ces étapes de décisions intermédiaires que visent les recommandations de l'OECD présentées dans l'État de l'art. Un autre élément de transparence est la mise à disposition des données publiques via l'obligation d'Open Data. De ce fait, il serait normal que la liste des projets soit mise à disposition des citoyens. Au final, les attentes des citoyens et les exigences en terme de transparence des pouvoirs publics ne sont pas atteintes ici, laissant plusieurs zones d'ombre concernant le traitement des données.

6.1.3 Quels sont les éléments clés d'une communication suffisante au cours d'un processus participatif ?

La question de recherche précédente a permis de poser un regard sur la façon dont les résultats sont présentés dans le PST. Il est également intéressant de considérer ce dernier d'un point de vue plus global, en tant qu'outil de communication envers les citoyens. M. Peterkenne le présente comme un outil aux multiples facettes, outil servant à la « *transparence [et] aussi [au] rapprochement entre les élus et les citoyens* ». Cependant, le fait que le PST soit « multifonctions » en fait un document très dense contenant beaucoup d'informations superflues du point de vue de la participation. Lorsqu'on analyse ce PST, il en ressort en effet que la participation citoyenne n'occupe qu'une petite partie du document jusqu'à l'établissement des six tendances de l'expression citoyenne. Le reste du PST dilue petit à petit les projets proposés par les citoyens au sein d'autres considérations et objectifs propres à la Ville. La partie concernant uniquement les résultats de la participation gagnerait donc à être traitée plus en détails dans un autre document, ce qui rendrait l'information plus simple à appréhender pour tous les citoyens. Il y a également un problème d'accessibilité à ce document car celui-ci n'est disponible qu'en PDF en ligne. Un document de 172 pages à lire sur un écran ou à imprimer à ses frais n'est pas très attrayant. En outre, quitte à ce que l'information ne soit disponible que sur internet, la plateforme « Liège 2025 » aurait pu servir de support plus interactif et plus attractif. Nous avons d'ailleurs pu observer que, parmi les participants au focus groups et au questionnaire en ligne, les personnes qui n'avaient pas connaissance du PST sont les quatre plus âgées (au-dessus de 60 ans). Ici encore on peut remarquer que l'action de participation a débuté avec un panel de moyens assez varié permettant d'aller chercher des publics différents, mais tout le processus se clôture uniquement sur la plateforme en ligne. Il pourrait donc être intéressant de déployer également des moyens diversifiés pour communiquer les résultats afin que chacun puisse être informé selon le média qui lui convient le mieux.

Comme précisé dans la revue de littérature, la communication, tout au long d'un processus participatif, est primordiale. Cette communication entre les organisateurs du processus et ceux qui vont y participer commence en amont de la participation elle-même, par la mise à disposition des informations nécessaires et par la communication des objectifs visés par le processus. Pour l'action « Liège 2025 », la communication en amont mettait un l'accent sur le rôle que les citoyens allaient avoir, via les projets et les votes, dans la construction du « Projet de ville » matérialisé *in fine* par le PST. Cependant, comme nous l'avons vu au cours de ce travail, la participation citoyenne ne représente qu'une mince partie de la création du « Projet de ville » et le poids qu'a réellement cette participation n'est pas clairement expliqué. Les objectifs communiqués ne correspondent donc pas réellement à ce qui a été *in fine* implémenté durant et au terme de ce processus de création du « Projet de ville ».

Dans le PST, les résultats de la participation sont constitués, d'une part, par le nombre d'occurrences par thématique et, d'autre part, par le nombre de votes par thématique. Cependant, les quartiers peuvent également être un point d'entrée dans les données, bien que cette dimension n'ait pas été exploitée. Notre analyse a illustré la possibilité d'étudier les projets par le prisme des quartiers, ce qui permettrait de mettre en évidence les priorités propres à chacun d'entre eux. D'ailleurs, selon M. Schreuer, l'échelle des quartiers est une échelle intéressante à envisager pour la mise en place de dynamiques participatives. De plus,

la proportion de projets à échelle locale ne peut pas être négligée car elle représente près de la moitié des projets proposés. Cette entrée dans les données était possible sur la plateforme au moment du vote mais uniquement via un menu déroulant. Cependant, lors d'un focus group, un participant (F5) a évoqué le fait que tout le monde ne savait pas exactement situer tous les quartiers et leurs limites exactes. Il aurait donc été assez intéressant de proposer une carte au lieu de ne fournir que les noms des quartiers. Celle-ci pourrait être purement informative, afin de fixer les mêmes limites de quartiers pour tout le monde, mais elle pourrait également être interactive en donnant la possibilité aux déposants de projets de situer exactement leur idée sur la carte, et de mieux visualiser les projets soumis par d'autres participants. Ainsi, une telle cartographie offrirait une autre façon de naviguer dans les projets et de le faire de manière plus visuelle. Ce principe de carte interactive était d'ailleurs mis en place pour le processus participatif de Paris présenté dans l'État de l'art.

Un des thèmes abordés lors des focus groups est la volonté des participants de voir se poursuivre la participation citoyenne au-delà de l'action « Liège 2025 ». *A priori*, le suivi participatif présenté dans le PST devrait répondre à la demande des participants. Cependant, lors des focus groups qui ont eu lieu cinq mois après la prise d'acte du PST, aucun des participants n'avait eu de retour sur ses projets.

Ce suivi participatif se présente en quatre points (p. 34 du PST) :

- « *Répondre aux déposants de projets* ». Pour ce point il est expliqué que les participants seront recontactés via la plateforme « Liège 2025 » si leur projet existe déjà, s'il est sur le point d'être concrétisé ou s'il relève d'un autre niveau de pouvoir. Cependant il n'est pas fait mention des déposants dont le projet n'est pas prévu mais pourra être réalisé, ni des déposants dont le projet n'est pas réalisable.
- « *Associer les porteurs de projets à la concrétisation des actions prioritaires* », le but étant de réunir les porteurs de projets pour la réalisation des actions prioritaires.
- « *Travailler avec les quartiers à partir des projets déposés* ». On retrouve ici l'échelle des quartiers qui pourrait donc être envisagée par la Ville. Celle-ci souligne d'ailleurs le fait qu'il est logique que les projets à échelle des quartiers aient été moins appuyés par les citoyens. Cependant, il n'est question que d'examiner la faisabilité des projets, pas forcément de les mettre en place.
- « *Utiliser les projets déposés via "Liège 2025" pour alimenter le "budget participatif"* », soit un budget d'un million d'euros consacré à la réalisation de projets issus « *d'un processus participatif* ». Les projets identifiés comme faisables par la Ville pourraient donc en théorie entrer dans ce budget participatif.

La description proposée pour ces quatre intentions de suivi est cependant assez succincte et reste floue sur certains points. De plus, nous ne savons pas si le premier point de ce suivi a déjà été entamé, s'il ne concerne juste pas les participants aux focus groups et au questionnaire en ligne, ou s'il n'a pas encore été mis en place. De plus, ce premier point ne concerne au final que des projets qui ne seront pas pris en compte car déjà existants ou ne pouvant pas être mis en place par la Ville de Liège. Tous ces projets auraient pu ne pas être postés sur la plateforme ou au moins ne pas être soumis au vote, réduisant donc le nombre de projets à lire. À l'heure actuelle, les seules informations de suivi disponibles sur la plateforme

sont les « focus sur une action prioritaire » qui mettent en avant quelques actions prioritaires mais sans apporter plus d'éléments concrets que dans la description faite dans le PST. Le retour vers les participants est une étape à ne pas négliger dans un processus participatif comme évoqué dans l'État de l'art. De plus, plusieurs auteurs soulignent le fait que les participants s'impliquent de façon bénévole dans les démarches participatives et que, dès lors, s'ils ne peuvent pas observer le résultat de leur participation, c'est comme s'ils avaient travaillé pour que cela ne serve à rien au final (Arnstein, 1969, Bertzen & Johansen, 2016). Dans un tel cas, les participants risquent de se lasser et ne plus accepter de participer à l'avenir.

Le troisième point de ce suivi, quant à lui, rejoint l'idée évoquée plus tôt de mettre en place une phase de participation supplémentaire par la mise en débat des idées en plus petits groupes. Cette phase de synthèse par les citoyens permettrait en effet que ceux-ci soient impliqués dans la durée et mis en relation les uns avec les autres au lieu d'être mis en compétition via le système de « like et dislike ». Un élément qui nous interpelle d'ailleurs au sujet des votes est la logique du « dislike sans justification ». Certains projets ont reçu un grand nombre de votes négatifs sans que ceux-ci ne soient justifiés, alors qu'il était possible de commenter les projets. Il serait en effet plus intéressant de donner la possibilité aux gens de discuter des points de désaccord sur ces projets et de permettre aux déposants de mieux s'expliquer et de trouver un compromis. Ainsi, par exemple, le projet 705, qui propose l'élargissement du pont du Longdoz pour y installer du parking, a reçu 58 votes négatifs pour 3 votes positifs. On peut comprendre que les citoyens ne désirent pas installer plus de parking dans la ville, déjà dominée par la voiture, comme nous l'avons vu dans l'analyse de la thématique mobilité. De plus ce projet est classé « titre-idée » et son descriptif est le suivant : « *Élargir le pont du Longdoz au-dessus de la dérivation, et y installer une zone de parking de part et d'autre, avec de la verdure et des bancs face à l'eau.* ». Ceci ne donne aucune information sur les motivations réelles du projet car seule une idée est proposée. Si ce type de projet peut être mis en discussion, à l'échelle du quartier par exemple, il serait possible de trouver un terrain d'entente sur les différents éléments du projet (le parking et les espaces verts). Pouleur et al. (2018) posent d'ailleurs la question suivante : « *Comment évaluer une solution par rapport à une autre alors que la motivation sous-jacente n'est pas clairement identifiée ?* », question qui s'applique bien au cas présenté ici.

Au sujet de la mise en compétition des projets via le vote, M. Schreuer dit d'ailleurs que « *l'idée que n'importe qui pourrait proposer un projet qui s'imposerait est une idée relativement fautive* ». Il fait en effet référence au fait que les associations ayant déposé des projets ont évidemment plus d'influence qu'un citoyen seul et ont dès lors plus de chance d'être soutenus davantage lors du vote. M. Schreuer ajoute même que la mise en place de « *processus qui associent les citoyens* » est indispensable pour le bon déroulé de la participation citoyenne. Cette phase de synthèse, telle que M. Schreuer la présente, n'a pas pour but de décider à la place de la Ville, mais de permettre aux gens de réfléchir ensemble sur des sujets qui les intéressent et de faire « *évoluer le niveau de conscience et de réflexion sur ce qu'il se passe* ».

Le quatrième point du suivi participatif permet de faire le lien avec le budget participatif mis en place à Paris et de se poser la question du niveau d'*empowerment* réel dont bénéficient les citoyens à l'issue des processus participatifs de Liège et de Paris. Comme expliqué dans

l'état de l'art, le budget participatif en ligne et la consultation en ligne se présentent tous deux sous forme d'une phase de proposition de projets soumis ensuite au vote. Cependant, la finalité est différente puisque le budget participatif résulte en l'élection de quelques projets afin de les budgétiser et, à terme, de les réaliser. La plateforme d'e-consultation, dans le cas de Liège en tout cas, se clôture par un rapport qui prend la forme du PST. Dans le cas du budget participatif, on peut dire que *l'empowerment* des citoyens est plus important puisque les projets qu'ils ont proposés et ensuite choisis seront concrétisés suite à l'octroi du budget. L'investissement des citoyens est donc plus directement visible et la participation a un réel impact sur l'environnement des participants. Dans le cas de la consultation en ligne, les projets proposés servent à établir les lignes directrices des politiques publiques, le caractère concret et détaillé de certains projets se « noyant » dans une description toujours plus englobante de ces lignes directrices. L'impact ressenti des participants sur la ville est donc nettement moindre dans ce cas.

En conclusion, le PST est présenté comme un outil de transparence et de rapprochement entre les élus et les citoyens, cependant son format et sa faible accessibilité ne permettent pas de réellement établir un lien entre ces deux acteurs. De plus, les objectifs énoncés en début de processus ne se traduisent pas en des actes ou résultats aussi axés sur la participation citoyenne que ce qui était annoncé. Enfin, le suivi participatif est une étape essentielle pour un tel processus, mais ne semble pas tout à fait complet et manque encore de concrétisation à l'heure où nous rédigeons ces lignes, compte-tenu du retard qui a pu être pris à l'époque du confinement. Si elle n'a pas encore été entamée, nous suggérons que cette étape de retour puisse être mise à profit pour créer des communautés de citoyens autour des projets proposés, à l'échelle du quartier, au lieu de mettre ces mêmes citoyens en compétition.

6.2 Recommandations opérationnelles

L'analyse du processus participatif « Liège 2025 » permet de mettre en évidence des intentions et amorce vers un processus complexe qui se veut le plus complet possible en termes d'offre de canaux de participation. Cependant, on peut constater que, *in fine*, certaines choses manquent de concret, notamment la place réelle accordée au produit de la participation citoyenne dans les résultats finaux. On ne peut pas nier les moyens mis en place pour cette action participative, cependant il reste tout de même des points qui peuvent être améliorés, points qui ont été mis en évidence par les participants interrogés ainsi que par l'analyse du processus et de sa plateforme en ligne. Nous allons donc formuler ici quelques recommandations opérationnelles au sujet de la plateforme en ligne et d'autres aspects du processus tels que la communication des résultats.

Les premières recommandations concernent la gestion du grand nombre de projets sur la plateforme. Les participants aux focus groups ont proposé qu'à l'échelle individuelle un tri des projets déjà lus puisse être opéré, de manière à pouvoir sans cesse découvrir de nouveaux projets (F5). Ils ont aussi proposé des sous-catégories dans les thématiques principales afin de pouvoir aller directement lire les projets qui les intéressent ou les concernent le plus, et ainsi ne pas devoir naviguer sur une page contenant trop de projets (F1). Le participant qui a fait cette dernière proposition a également évoqué l'idée d'agréger les projets semblables avant la phase de vote et ce toujours dans le but de ne pas avoir trop de projets d'un coup sur une page de la plateforme. Cette idée d'agrégation a été envisagée dans notre traitement des données de la plateforme, montrant par la même que cela pouvait en effet être intéressant. Pour simplifier cette tâche, il est même possible d'aller plus loin en envisageant une agrégation des projets semblables au moment du dépôt. Ceci pourrait se faire à l'aide d'un algorithme de NLP (Natural Language Processing) et en demandant tout de même l'avis du déposant pour validation. Ainsi, lorsqu'un participant dépose un projet, la plateforme peut lui proposer une série d'autres projets similaires et lui demander s'il accepte que son projet soit ajouté à un groupe de projets existants. Il faudrait cependant que tous les noms des déposants et les projets dans ces groupes de projets soient toujours visibles et distincts les uns des autres. Sans cela, certaines personnes risquent de ne plus vouloir participer, par crainte que leurs projets sont finalement absorbés et masqués sous un nom plus global. Le but serait ainsi uniquement de faciliter la phase de vote en termes de nombre de projets à lire par les votants. Cette agrégation pourrait être aidée par la restriction du nombre de quartiers ou de thématiques qui pourraient être cochées et également en demandant aux participants eux-mêmes d'indiquer une thématique dominante et éventuellement des thématiques secondaires. Ceci permettrait un tri plus systématique des projets tout en tenant compte du sens donné au projet par le participant lui-même. Cette idée de proposer aux participants les projets similaires au sien pour limiter le nombre de projets a d'ailleurs déjà été formulée dans les recommandations de l'article de Lago et al. au sujet des actions « Réinventons Liège » et « Demain Mons » (Lago et al., 2019). Une autre recommandation qui avait été formulée par ces auteurs est le fait que les thématiques devraient être mieux définies et distinctes les unes des autres. Nous pouvons constater que ce n'est pas le cas pour l'action « Liège 2025 », où les thématiques proposées par la Ville ne sont ni définies ni distinctes les unes des autres. En effet, en plus d'avoir des poids différents selon leur portée sémantique, certaines thématiques se recouvrent et pourraient probablement être fusionnées. On peut citer l'exemple des thématiques « Politique sociale » et « Lutte contre la pauvreté » : la seconde thématique pourrait être totalement

inclue dans la première. Ou encore, au sujet des thématiques « Emplois et économie et commerces » et « Finances » : cette dernière n'a pas été souvent utilisée par les citoyens, car on peut supposer que la thématique « Finances » est inutilement plus précise par rapport à « Emplois et économie et commerces » qui peut tout à fait englober des considérations économiques globales.

Les recommandations suivantes concernent un effort de lissage des différences entre les projets, différences ne donnant pas les mêmes chances d'être lus à chacun d'entre eux. En effet pour qu'un participant puisse réellement choisir ses projets favoris sur la plateforme, il faut non seulement qu'il y ait moins de projets, comme expliqué ci-dessus, mais il faut aussi que ces projets puissent être comparables et donc qu'ils ne soient pas défavorisés par leur forme ou par leur structure. Ainsi, concernant l'aperçu des projets, un des participants interrogé (F7) a suggéré qu'une banque d'images soit mise à disposition lors de la rédaction du projet pour que tous les projets aient une image, même si le déposant n'en a pas prévu. L'image de l'aperçu permet en outre de distinguer visuellement les différents projets ce qui n'était pas possible avec l'image par défaut proposée par la plateforme. Ensuite, concernant plutôt le contenu il pourrait être intéressant de guider la rédaction des projets avec des questions directrices comme « quoi ? », « qui ? », « comment ? » et « pourquoi ? ». Une structuration commune des projets aurait permis aux lecteurs de savoir directement où trouver les différentes informations. Cette idée a d'ailleurs été proposée par le participant Q4 qui a répondu au questionnaire en ligne.

Concernant la plateforme de façon plus globale, les participants interrogés ont mis en évidence le manque de soin apporté à l'expérience utilisateur, rendant la plateforme peu intuitive. En effet, l'utilisation de la plateforme en ligne pourrait être davantage guidée et cela de façon ludique au moyen d'« info-bulles » permettant d'avoir accès rapidement à des aides de navigation. À ce sujet, nous avons d'ailleurs remarqué que chaque page de la plateforme commence par un grand espace vide d'information, espace occupé en grande partie par un bandeau purement décoratif (voir Annexe 1). De ce fait, à chaque nouvelle page, il est nécessaire de faire défiler la fenêtre vers le bas pour accéder à l'information. Ces étapes supplémentaires dans la navigation devraient être supprimées pour rendre l'utilisation du site plus fluide. Ceci rentre donc dans le domaine de l'expérience utilisateur qui doit être revue. Il peut également être intéressant de donner plus de repères sur la plateforme car les participants peuvent être perturbés par l'affichage aléatoire des projets, ne permettant pas de retrouver facilement un projet. Une possibilité pourrait être de proposer différentes manières d'aborder les projets : par les thématiques, par les quartiers ou en mode aléatoire, toutefois ce mode ne devrait pas être celui défini par défaut. Ainsi dans l'entrée par thématique, on pourrait retrouver les thématiques principales et les sous-thématiques mentionnées plus haut en guise de filtres successifs. Pour les quartiers, la navigation dans les projets pourrait se faire via une carte comme celle proposée pour le processus participatif de Paris. Le mode aléatoire pourrait, quant à lui, servir à découvrir des projets si on ignore ce que l'on cherche exactement. Enfin, comme le témoignent les focus groups et les différentes recommandations qui en découlent, il pourrait être intéressant d'impliquer les citoyens un peu plus encore en leur proposant de co-crée la plateforme en ligne. Les participants développent en effet une certaine expertise d'usage durant le processus participatif en utilisant la plateforme, leur avis peut donc apporter une certaine richesse à la réflexion au sujet de l'outil numérique.

Un autre aspect abordé dans ce travail est la communication des résultats. Celle-ci ne se faisant que via le PDF en ligne du PST, tout le monde ne peut y avoir accès. Dès lors, les résultats ne concernant que la participation pourraient être isolés dans un document dédié, ce qui permettrait de les détailler davantage. Ce document devrait par ailleurs être accessible tant en ligne qu'en version papier à l'office du tourisme et dans les mairies de quartiers par exemple, ce qui n'est malheureusement pas le cas du PST. Cependant, il serait possible d'aller encore plus loin en proposant les résultats de façon interactive sur la plateforme en ligne en offrant, par exemple, une lecture des résultats par quartier ou par thématique, en indiquant dans quelle action prioritaire chaque projet est repris et en mettant à disposition la liste complète des projets par ordre de votes.

Les recommandations formulées ici supposent que le format de l'action reste tel qu'il est, c'est-à-dire à l'échelle de toute la ville. Or une telle action à grande échelle implique un certain balisage des projets en les structurant davantage. Par ailleurs, M. Peterkenne nous a expliqué que, lors de cette action de participation, il souhaitait laisser le champ libre aux citoyens dans leurs propositions de projets. Ce cadre plus large pourrait être envisagé mais à une échelle plus restreinte soit sur un seul quartier, soit sur une seule place publique soit sur un seul thème précis. En effet, comme le montre ce travail, il est compliqué de traiter de manière qualitative un aussi grand nombre de projets. Cependant, si l'échelle est restreinte, il est alors plus simple de comparer les projets et de les mettre en discussion de façon beaucoup moins énergivore qu'à l'échelle de la ville, compte-tenu des moyens de traitement parfois limités des services de la Ville.

Quant aux outils numériques, ils doivent faire l'objet d'une mise en garde. En effet, tout comme l'affirment certains auteurs, le numérique ne fait pas tout. Ces nouveaux outils ont un réel pouvoir d'amplification et ce à de nombreux niveaux : une plus large communication, un plus grand nombre de personnes atteintes, une participation des citoyens d'une manière moins traditionnelle, etc. Cependant, comme le dit Brotcorne dans la brochure Smart Citizen, « *l'outil en soi n'est pas une réponse* » (Manise, 2019, p. 6). Il y a de plus une certaine tendance à « *faire du numérique pour faire du numérique* » mais sans avoir une réelle stratégie digitale (Manise, 2019, p.7). À ce sujet, Douay (2016b) pointe que, bien qu'un public plus large puisse être atteint par de tels outils, cela ne change pas le degré de participation des citoyens et n'a donc pas d'effet sur leur niveau *d'empowerment*. L'outil numérique en participation citoyenne a néanmoins un grand potentiel et peut être exploité de multiples façons, certaines d'entre elles ayant été abordées au fil de ce travail. Il ne suffit donc pas d'utiliser des outils numériques, il faut aller plus loin et utiliser leur potentiel pour réellement soutenir les processus participatifs en complément des techniques traditionnelles existantes.

CONCLUSION

7 CONCLUSION

7.1 Résumé

Au travers de ce mémoire, nous avons pu analyser une plateforme de participation citoyenne en ligne exploitée dans le cadre de l'action de participation « Liège 2025 ». L'appréhension de ce processus participatif s'est fait selon divers angles d'approche, concernant aussi bien les données générées au travers du processus que les acteurs impliqués dans celui-ci. Au final, ce travail permet d'observer et d'analyser la mise en application d'un outil numérique dans le cadre de planification d'une ville. Par ce mémoire, nous souhaitons apporter notre contribution à la progression de la compréhension des mécanismes sous-jacents à ces nouveaux outils numériques, et à leur mise en œuvre opérationnelle.

Dans un premier temps, l'examen de cette action de participation a débuté par l'analyse qualitative des projets proposés et déposés par les citoyens sur la plateforme en ligne, ce qui nous a permis, *in fine*, de proposer une méthodologie originale de tri des projets au moyen de différents indicateurs permettant de caractériser les données. Dans un deuxième temps, une analyse plus quantitative a été menée, notamment sur base de ces indicateurs. Enfin, lors de la troisième étape d'analyse, nous avons pu poser un regard plus transversal sur les projets proposés par les citoyens. Les résultats de ces différentes étapes d'analyse ont ensuite pu être comparés aux résultats présentés par la Ville de Liège dans son Programme Stratégique Transversal.

La compréhension de la plateforme en ligne et de l'action dans sa globalité a également été affinée grâce aux participants, à l'occasion de rencontres de type « focus group ». Ces dernières ont ainsi permis de confirmer certaines hypothèses quant à l'utilisation de la plateforme et à la perception des résultats. Les participants ont également soulevé certains points qu'eux seuls pouvaient exprimer à la suite de leur expérimentation de la plateforme en tant qu'utilisateurs. Nous avons par ailleurs pu avoir un point de vue plus global sur l'action de participation via deux entretiens individuels d'experts.

Au terme de ce travail, nous pouvons dire que la plateforme en ligne peut encore être améliorée, avec pour objectif la simplification, la fluidification et la transparence de son utilisation et du processus de traitement des données associées. En outre, même si nous reconnaissons un certain potentiel de cet outil numérique, celui-ci aurait pu être davantage exploité tout au long du processus participatif. En effet, le traitement des données et la communication des résultats de l'action « Liège 2025 » génèrent encore quelques zones d'ombre. Ainsi, il y a des possibilités d'amélioration du point de vue de la transparence du processus déployé par le gouvernement vis-à-vis des citoyens, qui peut d'ailleurs permettre d'établir plus de liens de confiance entre ces acteurs de la Ville.

Un autre objectif de ce travail était de contribuer d'un point de vue méthodologique, tant via la proposition des indicateurs de tri que de la méthode d'analyse transversale. Cette approche par les données et les rencontres avec différents acteurs du processus ont finalement permis de formuler des recommandations opérationnelles concernant tant la plateforme numérique que l'action de participation citoyenne.

7.2 Limites

Premièrement, le tri des projets présente certaines limites dues au fait que notre compréhension du corpus de données, très complexe, a beaucoup évolué au cours de l'analyse. En effet, la formulation des indicateurs et des définitions des thématiques s'est affinée au fil de l'analyse grâce à l'observation de patterns au sein des données. Les premiers projets ont donc été triés avec beaucoup moins de recul que les derniers, d'autant plus que la quantité de projets est importante. De plus, l'analyse des projets étant qualitative, il existe inévitablement un biais de subjectivité qui est cependant atténué par le fait de formuler des définitions et des catégories précises pour les différents outils de tri.

De plus, le tri des données étant très chronophage il s'est étendu sur un temps considérable. Ainsi, seule la première partie de l'analyse a pu être menée à bien permettant déjà une première comparaison avec les résultats présentés par la Ville. Cependant, nous n'avons pas eu le temps de poursuivre l'analyse transversale entamée dans ce travail. De ce fait les résultats intermédiaires que nous proposons sont susceptibles d'évoluer avec la finalisation de l'analyse transversale.

Les focus groups comportent également certaines limites. Tout d'abord l'exercice d'animation d'un focus group n'est pas des plus simples et demande une certaine expertise pour être tout à fait bien mené. La gestion du nombre de questions dans la grille aurait également pu être améliorée car nous constatons *a posteriori* que certaines questions n'ont été que survolées pour respecter le timing. Ainsi certains points manquent probablement d'approfondissement. Les limites mentionnées ici sont également à mettre en relation avec les conditions de rencontre imposées par les mesures sanitaires liées à l'épidémie de coronavirus. En effet, la modération des rencontres a été plus complexe puisque j'ai finalement dû les mener seule. Un second animateur aurait pu permettre de ne pas oublier certaines questions ou certains participants dans la conversation. De plus, le fait de discuter par écran interposé n'a pas du tout favorisé les échanges entre les participants, compte-tenu de l'effet de fatigue numérique et de l'incapacité à percevoir les composantes non-verbales des échanges. La dynamique de groupe espérée a en effet été fortement réduite à cause de la distance instaurée par la vidéo-conférence. Par conséquent, il n'y a pas eu autant d'échanges et de débats que nous l'espérions au début. Une dernière limite concernant les focus groups est liée au profil des participants interrogés. En effet, les participants ayant accepté de prendre part aux focus groups étaient tous d'un milieu socio-économique semblable et, pour la plupart, étaient déjà engagés professionnellement ou personnellement dans des activités en lien avec l'aménagement des villes (présence d'une architecte et de membres d'associations et de comités de quartier, par exemple).

7.3 Perspectives

Ce travail a permis d'explorer le processus participatif de « Liège 2025 » et de proposer une analyse centrée sur la plateforme en ligne. Toutefois, il reste quelques points d'entrée qui n'ont pas pu être exploités dans le cadre de ce mémoire. Ainsi, les autres outils comme les ateliers, les panels et les formulaires papier peuvent être davantage analysés et mis en relation avec l'outil numérique. Ces outils tantôt numériques tantôt analogiques ont l'avantage de se compléter dans l'offre de moyens de participation. Il serait donc intéressant de se pencher sur les impacts de ces outils les uns sur les autres et sur les avantages ou les inconvénients qui peuvent découler de leur combinaison. Il serait également intéressant d'avoir un point de vue plus global sur tous les acteurs impliqués dans un processus participatif et de pouvoir mesurer l'impact et le rôle de chacun. Pour ce faire, nous avons envisagé de contacter l'hébergeur de la plateforme et l'organisme qui animait les focus groups. Cependant d'autres acteurs interviennent dans ce processus : l'équipe qui se charge de la modération du site, les personnes chargées de trier les projets après le vote, les mairies de quartiers où se trouvaient les formulaires papier, les écoles participantes, les comités de quartiers, ... Par ailleurs, le processus participatif n'est pas terminé puisque tant le suivi participatif mentionné dans le Programme Stratégique Transversal que la concrétisation des projets sont encore à venir. Il pourrait donc être intéressant de voir dans quelle mesure ce suivi participatif peut être fait via l'outil numérique, de même que l'information de tous les citoyens concernant l'avancement des projets proposés.

Concernant le domaine plus précis de l'expérience utilisateur, il est intéressant de s'intéresser aux fonctionnalités des plateformes en ligne et à l'impact que celles-ci peuvent avoir sur les participants et sur leur implication. Cet aspect de l'analyse n'a cependant pas été approfondi ici, ce mémoire n'étant pas associé aux disciplines des sciences informatiques. Nos analyses nous ont simplement permis de constater à quel point les plateformes de participation citoyenne doivent être rendues attrayantes puisque, pour rappel, les citoyens s'impliquent de façon bénévole dans le processus participatif. Il faut donc trouver un équilibre entre une plateforme assez simple d'utilisation, afin que tous les citoyens puissent l'utiliser, et un outil assez complexe pour ne pas frustrer les participants qui souhaitent s'investir davantage. Enfin, il serait également intéressant de maximiser le public pouvant être touché par les outils numériques lors des processus participatif. Il faudrait donc tenter de réduire les inégalités sociales qui ne permettent pas toujours aux citoyens les moins favorisés de s'exprimer. En outre, les processus participatifs pourraient être repensés pour aller à la rencontre de tous les citoyens. Ceci peut se faire avec l'aide de la technologie qui permet assez simplement, par exemple, d'utiliser des illustrations ou d'autres médias de communication pour aider les personnes qui ne maîtrisent pas bien la langue française.

BIBLIOGRAPHIE

Publications scientifiques

- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2015). Smart Cities: Definitions, Dimensions, Performance, and Initiatives. *Journal of Urban Technology*, 22(1), 3-21. <https://doi.org/10.1080/10630732.2014.942092>
- Al-Dalou, R., & Abu-Shanab, E. (2013). E-participation levels and technologies. *The 6th International Conference on Information Technology (ICIT 2013)*, 8-10.
- Allen, B., Tamindael, L. E., Bickerton, S. H., & Cho, W. (2020). Does citizen coproduction lead to better urban services in smart cities projects? An empirical study on e-participation in a mobile big data platform. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101412. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101412>
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Bacqué, M. & Gauthier, M. (2011). Participation, urbanisme et études urbaines: Quatre décennies de débats et d'expériences depuis « A ladder of citizen participation » de S. R. Arnstein. *Participations*, 1(1), 36-66. doi:10.3917/parti.001.0036.
- Berntzen, L., & Johannessen, M. R. (2015). The Role of Citizen Participation in Municipal Smart City Projects: Lessons Learned from Norway. *Public Administration and Information Technology*, 299-314. https://doi.org/10.1007/978-3-319-17620-8_16
- Berntzen, L., & Johannessen, M. R. (2016). The role of citizens in “smart cities”. *Management International Conference*.
- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart Cities in Europe. *Journal of Urban Technology*, 18(2), 65-82. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117>
- Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J. R., Mellouli, S., Nahon, K., Pardo, T. A., Scholl, H. J. (2012). Understanding Smart Cities: An Integrative Framework. *2012 45th Hawaii International Conference on System Sciences*. <https://doi.org/10.1109/hicss.2012.615>
- Douay, N. (2016a). *Planifier à l'heure du numérique* (Doctoral dissertation, thèse d'HDR, Université Paris-Sorbonne).
- Douay, N. (2016b). La numérisation des dispositifs de participation de la Mairie de Paris. *Netcom*, (30-3/4), 249-280. <https://doi.org/10.4000/netcom.2542>
- Durand, J., & Tarrier, J. M. (2006). PFC, corpus et systèmes de transcription. *Cahiers de grammaire*, 30, 139-158.
- Durieux Marianne, Pouleur Jean-Alexandre, Scoubeau Chantal, Lago Noémie. (2019). Citizen Participation exposed to digitals : The relationship between traditional and digital tools

- observed on three Belgian study field. *Hyperurbain 7 : Towards a Smart Social City | Vers une ville sociale intelligente*, Rio-de-Janeiro, Brésil
- Evans-Cowley, J., & Hollander, J. (2010). The New Generation of Public Participation: Internet-based Participation Tools. *Planning Practice & Research*, 25(3), 397-408. <https://doi.org/10.1080/02697459.2010.503432>
- Fleming, D. (1996). Professional-Client discourse in design: Variation in accounts of social roles and material artifacts by designers and their clients. *Text*, 16(2), 133-160. <https://doi.org/10.1515/text.1.1996.16.2.133>
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N. & Meijers, E. (2007). *Smart cities: Ranking of European medium-sized cities*. Centre of Regional Science, Vienna University of Technology.
- Gilman, H. R. (2017). Civic Tech For Urban Collaborative Governance. *PS: Political Science & Politics*, 50(03), 744-750. <https://doi.org/10.1017/s1049096517000531>
- Lallemand, C. & Gronier, G. (2015). *Méthodes de design UX : 30 méthodes fondamentales pour concevoir et évaluer les systèmes interactifs* (1^{re} éd, p. 65-94). Paris, France : Eyrolles.
- Lago, N., Durieux, M., Pouleur, J. A., Scoubeau, C., Elsen, C., & Schelings, C. (2019). Citizen Participation through Digital Platforms: the Challenging Question of Data Processing for Cities. *Proceedings of the Eighth International Conference on Smart Cities, Systems, Devices and Technologies*.
- Lebas, A., Diankenda, J., & Crutzen, N. (2020). *Monitoring et évaluation des projets Smart City—étude exploratoire des perceptions des communes wallonnes*. Smart City Institute.
- Lukensmeyer, C. J. (2017). Civic Tech and Public Policy Decision Making. *PS: Political Science & Politics*, 50(03), 764-771. <https://doi.org/10.1017/s1049096517000567>
- Morgan, D. L. (1996). Focus Groups. *Annual Review of Sociology*, 22(1), 129-152. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.22.1.129>
- Nguyen, C. T. L., Bleus, H., Van Bockhaven, J., & Crutzen, N. (2017). *Smart City: Le Guide Pratique*.
- Nguyen, C. T. L., Bleus, H., Van Bockhaven, J., Crutzen, N., & Basile, C. (2018). *Smart City-Le Guide Pratique-Tome 2-Comment Rendre le Citoyen Acteur de son Territoire?*.
- Organization for Economic Cooperation and Development (OECD). (2010). Chapter 3 - Transparency through consultation and communication. *Better Regulation in Europe: Finland*, (p.71-82)
- Patel, M., Sotsky, J., Gourley, S., & Houghton, D. (2013). *The Emergence of Civic Tech: Investments in a Growing Field*. Consulté à l'adresse <https://knightfoundation.org/features/civictech/>

- Pouleur, J.-A., Lago, N., Scoubeau, C., & Simoens, P. (2018). La participation numérique en urbanisme, une simple amplification des processus existants ? *Terminal*, (122). <https://doi.org/10.4000/terminal.2136>
- Powell, R. A., & Single, H. M. (1996). Focus Groups. *International Journal for Quality in Health Care*, 8(5), 499-504. <https://doi.org/10.1093/intqhc/8.5.499>
- Schuurman, D., Baccarne, B., & De Marez, L. (2012). Smart Ideas for Smart Cities: Investigating Crowdsourcing for Generating and Selecting Ideas for ICT Innovation in a City Context. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 7(3), 49-62. <https://doi.org/10.4067/s0718-18762012000300006>
- Slocum, N., Elliott, J., Heesterbeek, S., & Lukensmeyer, C. J. (2006). *Méthodes participatives : un guide pour l'utilisateur*. Consulté à l'adresse <http://bel.uqtr.ca/id/eprint/187/1/6-19-1160-20061013-1.pdf>
- Simonofski, A., Asensio, E. S., De Smedt, J., & Snoeck, M. (2017). Citizen Participation in Smart Cities: Evaluation Framework Proposal. *2017 IEEE 19th Conference on Business Informatics (CBI)*. <https://doi.org/10.1109/cbi.2017.21>
- Sintomer, Y. (2008). Du savoir d'usage au métier de citoyen ?. *Raisons politiques*, 31(3), 115-133. doi:10.3917/rai.031.0115.
- Stangherlin, G. (2019). *Enjeux et argumentaire en faveur de la participation citoyenne : l'analyse de la Ville de Liège*. Présenté à La participation citoyenne comme levier de la gestion du cadre de vie communal, Namur, Belgique.
- Vilatte, J. C. (2007). L'entretien comme outil d'évaluation. *Laboratoire Culture & communication, Université d'Avignon*.
- Wolff, A., Barker, M., Hudson, L., & Seffah, A. (2020). Supporting smart citizens: Design templates for co-designing data-intensive technologies. *Cities*, 101, 102695. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102695>
- Zetlaoui-Leger, J. (2013). Urbanisme participatif. *Dictionnaire critique et interdisciplinaire de la participation*. (hal-01758834)

Autres publications

Damay, L., Mercenier, C. (2018). *Démocratie participative*. Mouvement communal, 924, 12-22.

Manise, J.-L. (2019). *Smart Citizen : Les citoyens connectés, acteurs d'un territoire intelligent*. Consulté à l'adresse <https://smart-citizen.be/>

Ville de Liège. (2019). *Liège 2025, projet de ville : Programme Stratégique Transversal*. Consulté à l'adresse <https://www.liege2025.be/>

Secrétariat d'état au numérique (France). (2016). *Mardigital : les pouvoirs publics ouvrent leurs portes aux startups* (13). Consulté à l'adresse https://www.economie.gouv.fr/files/files/PDF/Mardigital_24052016.pdf

UVCW. (2018). Mouvement communal. *Hors-série*.
http://www.uvcw.be/no_index/actualite/7772-8335850811811121201804555295007151638.pdf

Ressources internet

SPW Intérieur et Action sociale (s.d.). *PST: établir un Plan Stratégique Transversal*. Wallonie service public SPW. Consulté le 21 mai 2020 sur <https://interieur.wallonie.be/politiques-locales/pst-pcs/pst/139962>

Coopérative VEGA. (2019, 2 octobre). *Position de VEGA sur le Programme Stratégique Transversal (PST) de la Ville de Liège* [Fichier vidéo]. Consulté le 19 mai 2020 à l'adresse <https://www.youtube.com/watch?v=2wJoAZwMXA4>

Ville de Liège. (2019, 2 avril). *Présentation de #Liège2025* [Fichier vidéo]. Consulté le 18 avril 2020 à l'adresse <https://www.youtube.com/watch?v=9YR3QUgQSf4>

Knight Foundation. (s. d.). Knight Foundation: Trends in Civic Tech. Consulté 18 mai 2020, à l'adresse <https://knightfoundation.org/features/civictech/>