

OCTOBRE 2021

 fluicity

— *Devenez acteur de votre ville*



VILLE DE  
**FLEURUS**



Smart by CM - plateformes de participation citoyenne



03	<i>Contexte &amp; objectifs</i>	16	<i>Quelques statistiques</i>
04	<i>Le comité de pilotage</i>	18	<i>À retenir</i>
07	<i>La stratégie de communication</i>		
13	<i>Le calendrier éditorial</i>		

VILLE DE  
**FLEURUS**

# SOMMAIRE





# CONTEXTE & OBJECTIFS

## — Programme Stratégique Transversal

- O.S.3 - Développer un réel modèle de participation citoyenne
  - O.O.3.1 - Pour un citoyen écouté, consulté et acteur de son cadre de vie
    - Code de la participation citoyenne, création de Comités de Quartiers, Budgets participatifs, création de conseils consultatifs, développement de projets participatifs, développement de nouveaux outils.

## — Le 15 décembre 2020, la Ville de Fleurus lançait officiellement sa plateforme de participation citoyenne numérique, *Fluicity*.

L'ensemble des canaux actuels n'offrant pas toujours la possibilité de faire remonter de manière optimale les idées, les opinions ou les craintes de la population, la Ville de Fleurus a dès lors souhaité disposer d'une nouvelle plateforme de participation citoyenne numérique. Le triple objectif de ce nouveau canal consiste à :

- fournir des informations personnalisées sur la Ville de Fleurus et promouvoir le travail de l'administration (TRANSPARENCE) ;
- toucher la majorité "silencieuse" et donner la possibilité aux citoyens d'interagir avec d'autres citoyens sur différents sujets et grâce à un autre canal de communication (COLLABORATION & ECHANGES) ;
- créer un partage d'avis et d'idées pour l'amélioration de la vie quotidienne (CO-CONSTRUCTION).





# LE COMITÉ DE PILOTAGE

— *La gestion quotidienne* de la plateforme et la mise à jour de son contenu a nécessité la mise en place d'un comité de pilotage.



# COMPOSITION

- La gestion quotidienne de la plateforme et la mise à jour de son contenu a nécessité la mise en place d'un *comité de pilotage*.

STRATÉGIE



— **Laura**  
*Responsable du Service  
Communication*



— **Julian**  
*Chef de cabinet du  
Collège communal*

MISE EN  
OEUVRE  
ET SUIVI



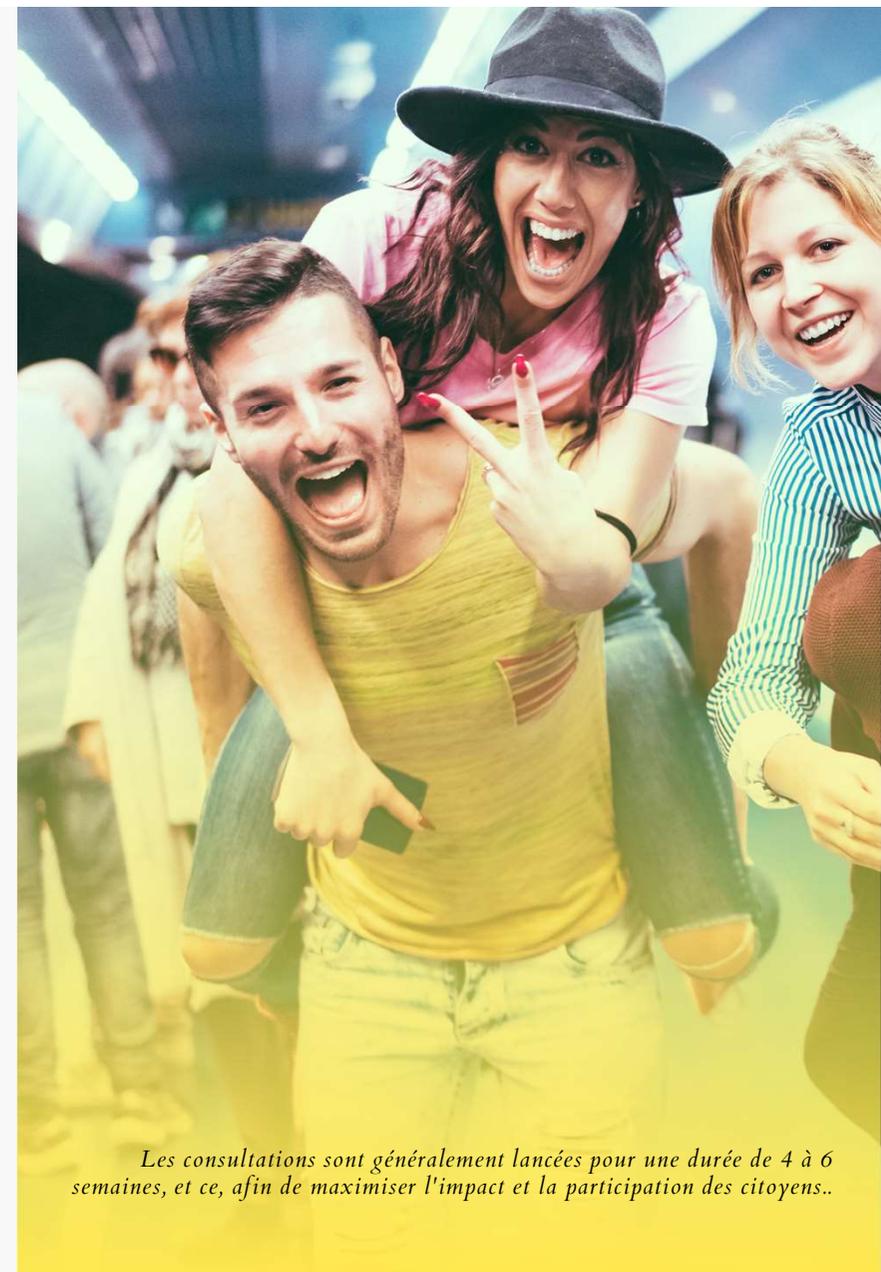
— **Mélanie**  
*Chargée de communication*



— **Alexia**  
*Community Manager*

Le comité se réunit désormais au minimum toutes les deux semaines afin de faire le point sur :

- les consultations en cours (analyse des idées et commentaires, statistiques) ;
- les consultations à venir ;
- le calendrier éditorial ;
- les articles à rédiger pour alimenter la plateforme ;
- les visuels à créer pour agrémenter les rédactionnels ;
- les actions de communication à développer.
- Présentation d'un point au Collège communal **une fois par mois**



*Les consultations sont généralement lancées pour une durée de 4 à 6 semaines, et ce, afin de maximiser l'impact et la participation des citoyens..*



# PROCESSUS

— *En résumé*



## PROPOSITIONS

### Focus avec un consultant

- Réunion 1 fois par mois ;
- Bilan des statistiques et des consultations en cours ;
- Envoi d'une newsletter (communication externe) ;
- Focus sur les actions à venir.

Fluicity

## PROPOSITIONS

### Réunion de travail interne

- Réunion une fois toutes les 2 semaines ;
- Définition de la stratégie de contenu ;
- Définition et mise en œuvre de la stratégie de communication (interne et externe) ;
- Publication des consultations.

ADAPTATION & COMMUNICATION DES DÉCISIONS

## INFORMATIONS

### Rapport écrit

- Présentation 1 fois par mois ;
- Bilan et perspectives (statistiques) ;
- Synthèse des idées spontanées ;
- Synthèses des actions de communication à venir.

DÉCISIONS

\* De façon régulière, le comité de pilotage soumet au Collège communal, pour information, les idées spontanées issues de la plateforme. Sur base de ces "idées citoyennes", le Collège communal se positionnera sur la mise en oeuvre ou non de celles-ci. Les services ad hoc pourraient dès lors être sollicités pour le suivi et l'opérationnalisation.



# LA STRATÉGIE DE COMMUNICATIO

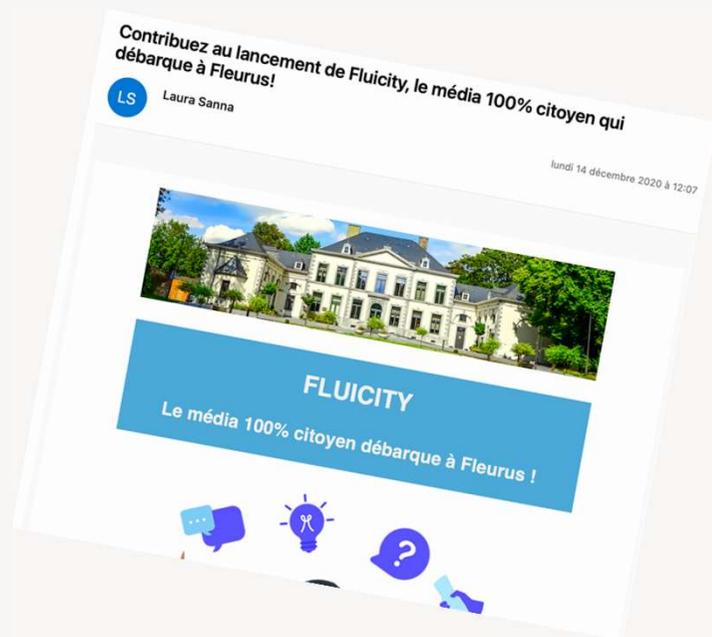
**N** Le lancement de la plateforme a fait l'objet de plusieurs actions de *communication* tant en *interne* qu'en *externe*.



# LA COMMUNICATION

## INTERNE

— Lancement en avant-première auprès du personnel communal via une *newsletter interne*.



“  
Faisons GRANDIR  
ENSEMBLE notre  
Administration  
communale!



# LA COMMUNICATION

## EXTERNE

UN SLOGAN  
**Devenez acteur de votre ville**



### RÉSEAUX SOCIAUX

- Publication Facebook lors du lancement ;
- Relances hebdomadaires ;
- Publications des consultations



### SITE INTERNET

- Intégration d'une bannière cliquable dans le header du site internet communal ;
- Création d'un onglet spécifique dédié à Flucicity (accès à la plateforme en quelques clics)



### FLEURUS MAG

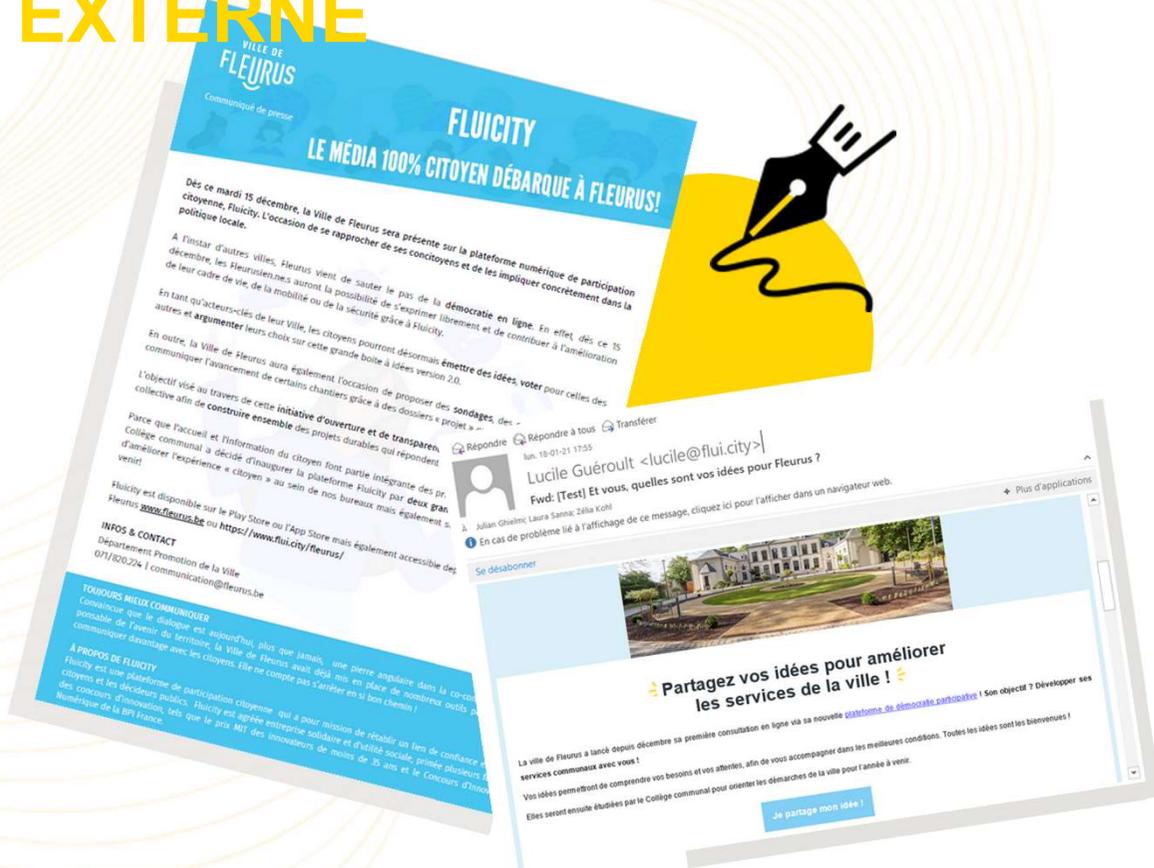
- Rédaction d'une page complète dédiée à la plateforme dans le Fleurus Mag (11.200 exemplaires)

— Canaux ville



La stratégie de communication

# LA COMMUNICATION EXTERNE



## MÉDIA / PRESSE

- Envoi d'un communiqué de presse ;
- Retombée dans les différents médias locaux (voir Revue de presse)
- En prévision : envoi d'un CP lors des consultations importantes



## AUTRE

- Flucity - Posts sur les réseaux sociaux (Flucity)
- Flucity - Envoi d'une newsletter (45% d'ouverture – 11,5% de clics)

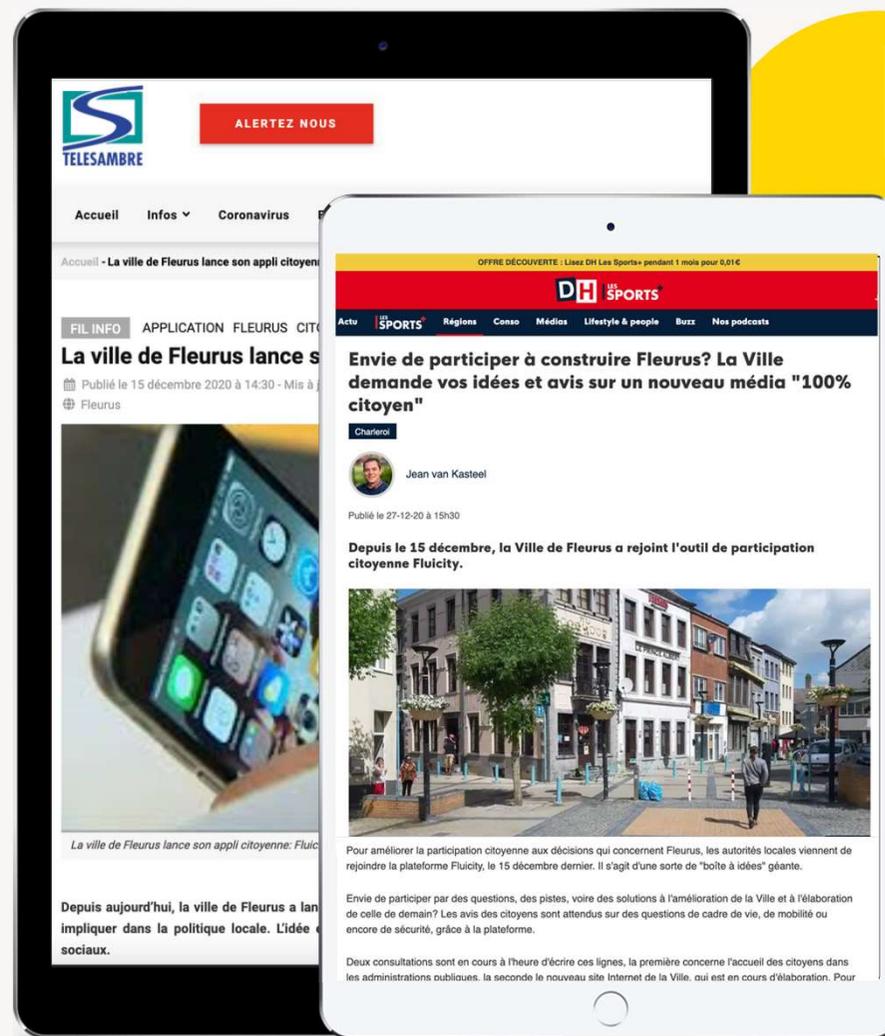
— Canaux externes



# LA REVUE DE PRESSE

— Le lancement de la plateforme a été repris par plusieurs médias locaux.

-  ● TELESAMBRE - La ville de Fleurus lance son appli citoyenne: Fluicity > [Le reportage ici](#) ✨
-  ● LA DH - Envie de participer à construire Fleurus? La Ville demande vos idées et avis sur un nouveau média "100% citoyen" > [L'article ici](#) ✨
-  ● LA NOUVELLE GAZETTE- Fleurus adhère à la plateforme de participation citoyenne « Fluicity » > [L'article ici](#) ✨
-  ● L'AVENIR- Un nouveau média citoyen à Fleurus > [L'article ici](#) ✨





# POUR ALLER PLUS LOIN +...

— Afin de maximiser l'impact et *développer la communauté* sur la plateforme, d'autres actions de communication sont prévues via nos différents canaux.

## — Communication *print*



### Création d'un kit communication

- Affiches et flyers ;
- Affiches et flyer à destination des bâtiments communaux (communication interne) ;
- Sujets spécifiques dans le Fleurus Mag (enquête, appel à idées, rapport et bilan, etc.)
- Création de formulaires "papier".
- Relations presse > envoi d'un CP lors de chaque nouvelle consultation importante

## — Communication *digitale*



### Réseaux sociaux

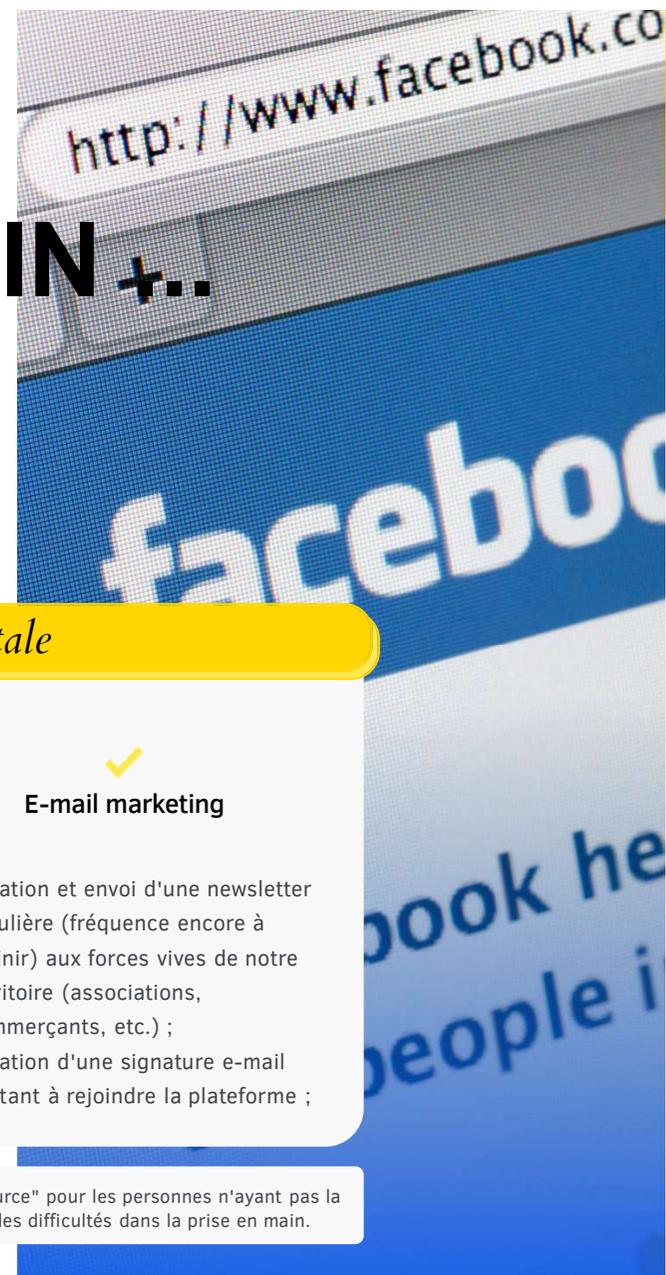
- Création de campagnes publicitaires Facebook (Facebook Ads) - pour un budget de 600€ à raison de 200€ par campagne (test envisagé pour 3 campagnes)



### E-mail marketing

- Création et envoi d'une newsletter régulière (fréquence encore à définir) aux forces vives de notre territoire (associations, commerçants, etc.) ;
- Création d'une signature e-mail invitant à rejoindre la plateforme ;

• *Hors période covid* - Ateliers "Fluicity" à la Bibliothèque "La Bonne Source" pour les personnes n'ayant pas la possibilité d'avoir un accès direct à la plateforme ou, qui rencontrent des difficultés dans la prise en main.





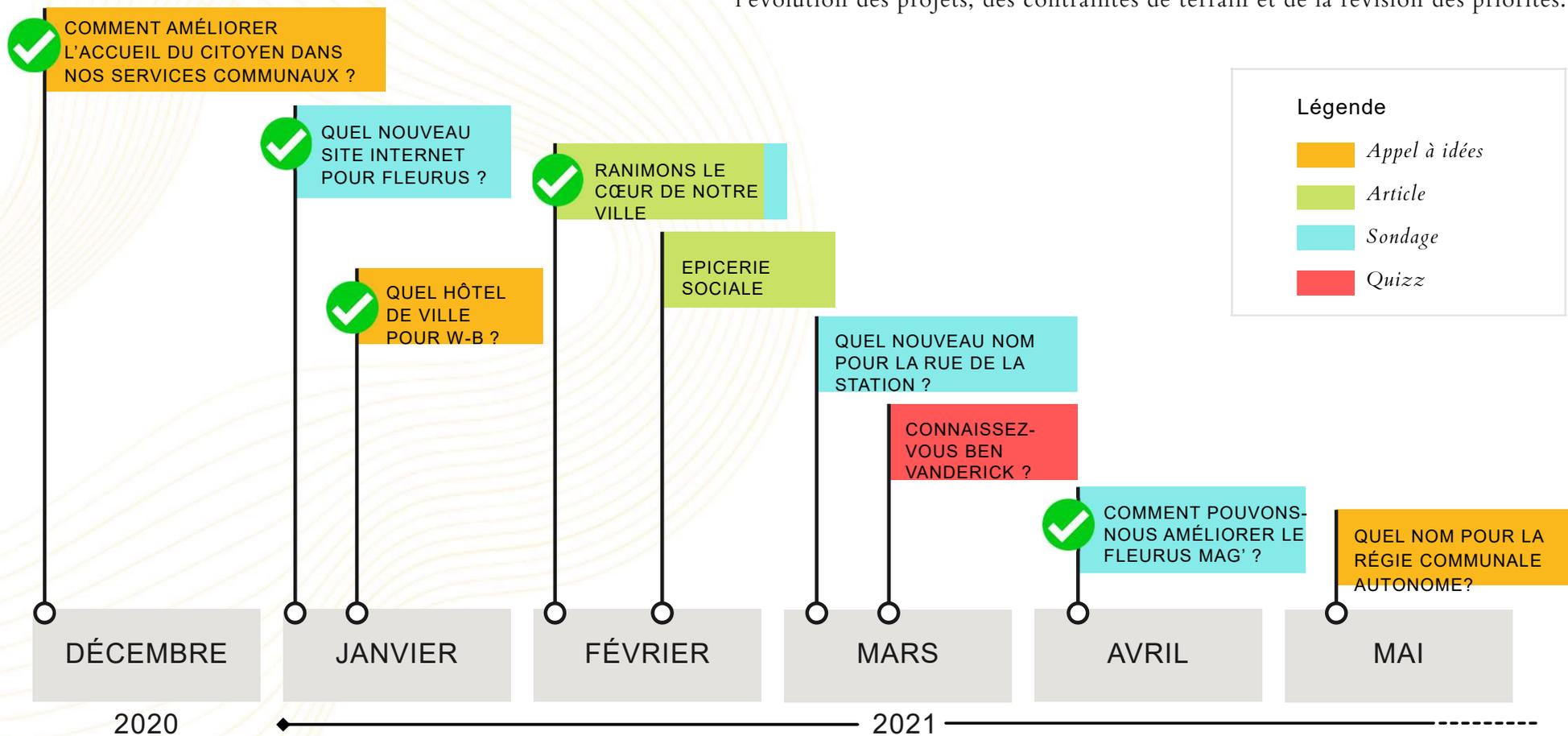
# LE CALENDRIE

**R**  
— Afin d'*anticiper* au mieux en l'assurant de la *maîtrise de notre communication* et considérant les *projets en cours et à venir*, une proposition de calendrier éditorial a pu être établie.



# CALENDRIER ÉDITORIAL DES CONSULTATIONS CITOYENNES 2020-2021

— Ce calendrier est une proposition et a pour vocation d'évoluer et d'être adapté au regard de l'actualité, de l'évolution des projets, des contraintes de terrain et de la révision des priorités.





# CALENDRIER ÉDITORIAL DES CONSULTATIONS CITOYENNES 2020-2021

RUNNNIN' CITY :  
LE SAVIEZ-VOUS ?

SUJET(S) À  
DÉFINIR

QUELLE MOBILITÉ  
À FLEURUS?  
- Semaine de la mobilité

QUEL MARCHÉ DE  
NOËL POUR  
FLEURUS?

SUJET À DÉFINIR  
- Semaine Européenne de  
Réduction des déchets

SUJET À DÉFINIR  
- Journée Internationale  
pour le Handicap

## Légende

-  *Appel à idées*
-  *Article*
-  *Sondage*
-  *Quizz*

JUIN

JUILLET /  
AOUT

SEPTEMBR  
E

OCTOBRE

NOVEMBR  
E

DÉCEMBRE

2021



# QUELQUES STATISTIQU ES

– Les derniers chiffres analysés concernent le nombre de citoyens inscrits sur la plateforme, le nombre de contributions, les *principaux résultats* des consultations, etc.



# LES DERNIERS CHIFFRES

— Statistiques du 15/12/2020 au 22/10/2021



287

Utilisateurs inscrits  
Objectif : +/- 1200



37

Propositions



56

Commentaires



165

Votes



102

Réponses enquêtes

Depuis le lancement de la plateforme, les citoyens s'expriment librement et peuvent contribuer aux décisions collectives de manière constructive. En tant qu'acteurs-clés de leur Ville, ils émettent spontanément des idées ou répondent à nos appels, votent pour les propositions ou les commentent, fournissant de cette manière de bons indicateurs aux autorités communales.

Au total, on compte **359 "contributions"** de la part des utilisateurs.

#### 4 consultations populaires :

- Comment améliorer l'accueil du citoyen dans nos services communaux ? - Appel à idées
- Quel nouveau site internet pour la Ville de Fleurus ? - Enquête
- Quel projet pour l'Hôte de Ville de Wanfercée-Baulet ? - Appel à idées
- Ensemble, améliorons votre Fleurus Mag' ! - Enquête





# À RETENIR

01

■ **La participation citoyenne s'organise.** Il est important d'avoir une vision globale de la participation citoyenne et d'établir une stratégie de communication pour que les citoyens deviennent de véritables "ambassadeurs".

- Quel état d'esprit ? > comprendre les besoins avant de mettre en place les solutions
- Quelle est notre capacité à agir ? > tenir les promesses

02

■ **Le feedback est essentiel** pour ne pas perdre la confiance des citoyens. Il n'existe aucune obligation pour le Collège communal de valider les idées proposées. Cependant, dans un objectif de transparence, une communication régulière envers les citoyens sur les discussions et les décisions est essentielle (rapport trimestriel, bulletin communal, post réseaux sociaux, communiqué de presse).

03

■ Pour garantir le suivi des propositions et des consultations, il est nécessaire de réaliser une **veille régulière (comité de pilotage)** afin de faire remonter les idées et proposition au collège communal. Cela prend du **temps** et **des ressources sont nécessaires**.

04

■ **Flucity est un OUTIL** qui s'intègre dans la vision générale de la participation citoyenne et qui "digitalise" la transmission des informations. D'autres outils, actions et mécanismes sont essentiels pour compléter la vision stratégique et atteindre les objectifs.





# EN SYNTHÈSE

■ Une plateforme de participation citoyenne, oui mais ...

Il est nécessaire d'avoir une véritable **vision**, de définir les **objectifs** sur base de la **compréhension des besoins** des citoyens et de **varier les dispositifs** et les mécanismes.

Plus le citoyen sera sollicité, plus il deviendra expert et plus son niveau d'exigence augmentera. Le risque de perdre sa confiance augmentera lui aussi.



# MERCI ...

## QUESTIONS & RÉPONSES



Devenez *acteur* de votre ville

**Contact**

Julian GHIELMI - [julian.ghielmi@fleurus.be](mailto:julian.ghielmi@fleurus.be)



[www.fleurus.be](http://www.fleurus.be)

