

## En Finlande, une ville s'ouvre à l'e-participation ! – L'INTERVIEW

***Dans la grande ville d'Espoo, le vingt-et-unième siècle a débuté sous le signe de la démocratie participative. La Ville crée en 2002 un nouveau service, « Open Espoo », dédié aux habitants. Opérationnel en 2004, il offre une information détaillée sur les projets municipaux aux citoyens et leur permet de participer au processus décisionnel municipal. Virpi Pakkala, Responsable du projet Open Espoo, nous présente le service modernisé proposé aux résidents d'Espoo.***

### ***Eurêka 21 : Dans quel contexte la Ville s'est-elle « ouverte » ?***

**Virpi Pakkala :** Au cours de la dernière décennie, l'utilisation d'internet et la recherche sur google se sont systématisées dans le quotidien. Avec le développement des médias sociaux, davantage de dialogue est recherché avec les autorités locales. La ville d'Espoo devient également au fil des années plus multiculturelle et propose des services bilingues, voire trilingues : en finnois, suédois et anglais. Dans ce contexte et dans le cadre d'un projet de service en ligne, le service « Open Espoo » est créé en 2002. L'objectif est de diffuser en ligne les décisions municipales en cours et de donner la possibilité aux habitants de les commenter et d'influencer leur mise en oeuvre. Le service bilingue est également publié en suédois sous le nom de « Insyn i Esbo ». En 2009, la Ville lance le réaménagement de son site espoo.fi en incluant le service Open Espoo modernisé. Ceci, conjointement aux campagnes marketing, contribue à mieux faire connaître le service. Les contenus d'Open Espoo sont à cette époque traités sur un site distinct de celui de la Ville. A partir de février 2012, Open Espoo est intégré pleinement au site municipal.

### ***E21 : Quel est l'objectif d'Open Espoo ?***

**VP :** Le service offre l'opportunité unique de rendre visible au public les projets planifiés par la Ville. Il permet le suivi en temps réel de la préparation à la décision des affaires municipales. Le site explique à quelles étapes les habitants peuvent commenter les projets et s'exprimer sur les décisions. Ils peuvent également commenter la carte de projets en option sur la carte de la Ville.

### ***E21 : Comment Open Espoo a été mis en oeuvre ?***

**VP :** Espoo est la deuxième ville de Finlande et son organisation administrative repose sur la Corporate Group Administration (CGA) et quatre secteurs de service coordonnant ensemble les projets municipaux et formant des groupes de projets. Le groupe du projet « Open Espoo » a proposé le service au terme d'une année de travail. Le design du service fait l'objet d'une commission et est accompagné par une campagne marketing interne et externe. Il est présenté dans le magazine d'Espoo et dans des brochures disponibles en librairie et dans les bureaux d'informations des citoyens de la Ville. En interne des newsletters circulent sur l'intranet et la Mairie organise des sessions d'information. En 2012,

espoo.fi est modernisé à partir des commentaires reçus et des observations réalisées par les habitants. Les employés municipaux se sont par ailleurs impliqués dans la modernisation du projet en formulant leurs souhaits et leurs idées lors de séminaires internes.

### ***E21 : Quelles ressources avez-vous mobilisées?***

**VP :** Le service est créé au terme d'une année de travail avec un financement de 346 000 euros sur la période 2002-2003 pour son intégration au processus de décision municipal. Un groupe de travail, collaborant avec divers acteurs et techniciens municipaux a réalisé la mise en œuvre du projet. Au total, le projet a nécessité 300 jours de travail, comprenant notamment des séminaires. Après le lancement d'Open Espoo, un groupe de développement municipal développe le service en renouvelant son usage et en prévoyant son futur développement dans un plan annuel. En 2009, un groupe de modernisation du site espoo.fi rassemble plusieurs acteurs municipaux issus de différents départements. Conjointement à la planification du site web, de nombreuses rencontres sont organisées autour de l'intégration du site d'Open Espoo au site de la Ville. Au cours du processus de conception d'espoo.fi, des consultants définissent le design de l'interface utilisateur, l'usage pratique du site et son apparence visuelle. Les fournisseurs du système prennent également part au projet pour faciliter l'intégration. Les employés municipaux ont participé à de nombreuses présentations internes du service et de ses fonctions et ont été formés à la mise à jour des pages internet.

### ***E21 : Que propose Open Espoo aux habitants?***

**VP :** Open Espoo donne des clés pour s'informer sur les projets municipaux et s'exprimer lors du processus décisionnel municipal. La nouvelle fonction de recherche du site permet la visualisation des projets par état d'avancement, période, sujet, zone, et groupe cible. Les habitants sont également invités à envoyer leurs réactions sur des projets via une boîte de dialogue. Les projets sont classés sur le nouveau site web de la Ville en trois catégories : projets ouverts, en cours et finis. Les habitants peuvent s'exprimer et influencer les projets en cours, présentés dès la page d'accueil du site de la Ville. De nombreux documents sont liés à chaque projet en cours : des plans, des documents décisionnels, des cartes... Les cartes sont également disponibles sur le service de cartographie de la Ville à l'appui des informations essentielles des projets et de plusieurs documents (guide, carte des zones et des sols, orthophotos, carte des loisirs, etc.). Outre des cartes, des nouvelles et des événements peuvent être liés aux projets municipaux. Pour influencer les grands projets, les dates limites et les méthodes varient et doivent être présentées clairement sur le site. Dans le cas des projets de construction, Open Espoo doit concilier l'information et un processus administratif très régulé. Grâce au Local Government Act, les habitants peuvent par ailleurs proposer des initiatives aux autorités municipales (activité, amélioration de services) concernant les compétences de la Ville. La soumission d'initiatives relève d'une procédure officielle régulée et est préparée et gérée avec plus d'attention que les retours concernant les projets municipaux.

### ***E21 : En quoi le service est-il une réussite?***

**VP :** A son lancement en 2004, Open Espoo était un service révolutionnaire. Grâce au site web, les opérations municipales gagnent en transparence et les habitants y trouvent une assistance pour s'exprimer lors du processus décisionnel municipal. Open Espoo offre un nouveau moyen d'accéder au moment opportun à l'information concernant le développement

des services locaux. Après le réaménagement du site en 2012, les habitants trouvent les contenus d'Open Espoo directement sur le site web de la Ville. Les fonctions de recherche, la communication trilingue et la mise à jour du site ont également été améliorées. Le dispositif de 2004 a connu une légère augmentation de sa fréquentation au fil des ans avec mensuellement en moyenne 4000 visites et 7000 pages vues. Entre mars et septembre 2012, la consultation de la page des projets a connu en moyenne par mois 700 visites et 950 pages vues. Les chiffres de 2012 ne sont pas comparables à ceux de 2004, le service ayant été réaménagé à l'intérieur du site de la Ville et proposant dorénavant en page d'accueil, une boîte de dialogue « influencez ». Les projets proposés dans cette partie du site sont plus consultés avec en moyenne 1700 visites et 2300 pages vues chaque mois sur la même période. Open Espoo devient un service complet, employé par les habitants autant que par les agents municipaux. Il est employé principalement pour présenter les projets des principaux zonages et constructions de la Ville.

### ***E21 : Quelles ont été les principales difficultés ?***

**VP :** Faire connaître aux habitants la marque indépendante d'Open Espoo est un réel challenge. La Ville doit expliquer en quoi le service affecte le processus décisionnel. Avant la modernisation de 2012, l'indépendance de la marque et du site d'Open Espoo a posé problème dans la communication du projet. Malgré les campagnes marketing, le service était peu connu par l'ensemble des habitants ainsi que par les autres villes de Finlande. La découverte des projets municipaux sur les moteurs de recherche est freinée par la multiplicité de l'information morcelée entre les différents sites de la Ville. La communication des affaires municipales en trois langues constitue également un défi. Les contenus d'Open Espoo sont toujours présentés en finnois et ne sont que partiellement traduits en suédois et en anglais. Le service fait également face à de nombreuses difficultés techniques, d'autant qu'il relève d'une technologie singulière. Il nécessite la coopération entre le personnel technique (ingénieurs et informaticiens) et une gestion technique constante. L'intégration d'Open Espoo au site de la Ville implique ainsi la coopération de nombreux acteurs.

### ***E21 : Comment va évoluer Open Espoo?***

**VP :** La ville d'Espoo n'utilise plus la marque d'Open Espoo, le dispositif étant intégré au site, mais continue à améliorer les opportunités données aux habitants d'influencer les décisions municipales. Un des défis du futur est notamment la mise en œuvre de transactions électroniques en ligne.

### ***E21 : Vos recommandations pour une ville souhaitant « s'ouvrir » aux habitants?***

**VP :** Le développement de services en ligne nécessite un travail continu. Lorsqu'on crée des moyens d'interaction, il est utile de penser à l'avance le but des retours et de leur prise en compte. Une fois le service lancé, son développement doit impliquer les experts des différents projets ainsi que le personnel technique. Un panel d'utilisateurs gagne à être créé dans la phase de développement du service, où il est difficile d'obtenir des commentaires d'utilisateurs, pourtant fort nécessaires. Pour éviter que les projets de développement ne soient trop chronophages, il est important de veiller à sélectionner les caractéristiques opérationnelles et à avancer le travail de développement par étape.

*Propos recueillis en septembre 2012 par Laure Lhermet, Eurêka 21*



le meilleur  
de l'Europe  
dans vos  
projets

*A découvrir prochainement sur notre site : l'article d'Eureka21  
consacré à Open Espoo!*

**Liens utiles :**

Espoo :

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Espoo>

Finlande :

<http://fr.wikipedia.org/wiki/Finlande>

Site municipal :

<http://www.espoo.fi/en-US>

Corporate Group administration (CGA) :

[http://www.espoo.fi/en-US/City\\_of\\_Espoo/Organization/Corporate\\_Group\\_Administration](http://www.espoo.fi/en-US/City_of_Espoo/Organization/Corporate_Group_Administration)

Boîte de dialogue :

<https://easiointi.espoo.fi/eFeedback/en/Home>

Page des projets :

[http://www.espoo.fi/en-US/City\\_of\\_Espoo/Whats\\_on/All\\_plans?n=23&d=1](http://www.espoo.fi/en-US/City_of_Espoo/Whats_on/All_plans?n=23&d=1)

Initiatives aux autorités municipales :

[http://www.espoo.fi/en-US/City\\_of\\_Espoo/Influence/Initiative\\_to\\_Municipal\\_Authorities](http://www.espoo.fi/en-US/City_of_Espoo/Influence/Initiative_to_Municipal_Authorities)



le meilleur  
de l'Europe  
**dans vos  
projets**

eureka21