

## En Finlande, une ville s'ouvre à l'e-consultation !

***Espoo, deuxième ville de Finlande, donne l'occasion depuis 2004 à ses habitants de participer à la vie locale grâce à un service en ligne. S'exprimer sur les décisions et projets municipaux en cours et à venir est l'affaire de tous. Né d'un désir de transparence et d'interactivité avec les usagers, le service Open Espoo permet aux habitants de comprendre l'organisation des services municipaux. Dès son année de lancement, Espoo remporte la première compétition finlandaise de service en ligne de qualité.***

Dans le cadre du projet d'e-service, la ville d'Espoo lance en 2004 le dispositif « Espoo ville ouverte » (*Avoim Espoo/ Open Espoo*). Cette « ouverture » des services municipaux a mobilisé les habitants et plusieurs associations régionales. Concrètement Open Espoo crée un site web dédié aux habitants pour suivre et commenter plusieurs décisions, initiatives et projets municipaux. Les projets en cours sont classés en dix thèmes (parcs et espaces verts, santé et services sociaux, planification financière et stratégie, etc.). Le site indique également leur avancement dans le processus décisionnel. Pour faire connaître ce nouveau service, Espoo a réalisé plusieurs campagnes. Le service se modernise entre 2009 et 2012 : Open Espoo est intégré directement sur le site web de la Ville, et étend son dispositif à l'ensemble des activités municipales. Cette intégration vise à améliorer la cohérence de l'information municipale et à faire connaître le service à tous les habitants. En complément du service, la loi du gouvernement local (Local government Act) offre aux habitants la possibilité de soumettre par courriel leurs propositions d'initiatives à la Municipalité. Une réponse leur est transmise dans un délai d'un mois. Avec le lancement d'Open Espoo et sa modernisation en 2012, la Ville intègre à sa communication deux principales innovations.

Open Espoo renforce en premier lieu l'information concernant les services et projets municipaux. Pour réaliser ce dispositif consultatif, un groupe de travail est assisté par plusieurs experts. En 2004, la page de chaque projet municipal présente plusieurs renseignements. Un premier paragraphe « sur le projet » donne des informations principales (zone, état d'avancement, contact). Un second, « décisions et procès verbaux », détaille les décisions municipales. L'avancement du projet par étapes (planification, phase préparatoire, etc.) est décrit dans « gestion du projet ». La page indique également les possibilités d'intervention des habitants et permet la localisation du projet sur une carte. A partir de 2012, les projets sont regroupés sur une page de projets du site de la Ville, où ils peuvent être sélectionnés en fonction de leur actualité (projet fini, projet en cours, projet ouvert ou influençable). Sur la page de chaque projet, les informations principales (zone et contact), une carte et une description des buts et des caractéristiques sont affichées. La page d'accueil d'espoo.fi propose par ailleurs une boîte de dialogue avec les derniers projets en cours. Les informations des projets sont actualisées régulièrement pour faciliter la réactivité des habitants. Grâce à la publication en ligne, les habitants accèdent en dehors des horaires de bureau de la Mairie à toute l'actualité municipale.

Open Espoo favorise également la participation active des habitants dès la planification des projets. Depuis 2012, les habitants ont la possibilité, via une icône, de réagir à l'ensemble des services et projets et de s'identifier pour suivre leurs interventions personnelles. Les projets et services sont classés dans une liste de dix-neuf thèmes. Une fois un thème et un sous-thème choisi, l'habitant s'exprime de différentes manières (commentaire, question, plainte, compliment, proposition) en spécifiant son identité et l'autorisation de publication de sa réaction sur le site. Pour évaluer la participation des habitants, des statistiques sont élaborées par l'équipe de chaque projet ou service ainsi que par le groupe de travail, qui en discute lors d'une réunion mensuelle. Avec une moyenne de 4000 visites par mois et de 7000 pages vues, l'utilisation d'Open Espoo s'accroît entre 2004 et 2009. A partir de 2012, l'accès à la page de réactions se développe (page des projets, boîte de dialogue, pages des services municipaux). Outre la participation des habitants, le personnel municipal, formé à l'utilisation du nouveau site, est très impliqué dans la réalisation du projet. Il échange avec les habitants pour adapter les services municipaux et les faire gagner en efficacité. Les employés municipaux collaborent également davantage entre eux, en se transmettant les différentes requêtes et commentaires des habitants.

La consultation par les élus locaux des réactions n'est pas encore une procédure officielle et engage moins la Ville que les propositions d'initiatives contraignant à une réponse municipale. Le service représente cependant une concrète intégration de la parole des habitants au processus décisionnel municipal. L'« ouverture » de l'ensemble des services et actions d'Espoo offre de plus à l'équipe municipale, l'opportunité de repenser et de faire évoluer à moyen terme les services locaux et leur gestion. Le service d'Open Espoo représente un premier dispositif vers la démocratie participative en développant l'information locale associée à un espace actif d'échanges.

*Laure Lhermet pour Eurêka 21, septembre 2012*

*Retrouvez bientôt l'entretien de Virpi Pakkala, responsable du projet 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>

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)