

Étude de cas

Comment Puurs-Sint-Amands réussit à associer les habitants aux politiques locales



Impliquer les habitants porte ses fruits : leçons de Puurs-Sint-Amands

Ces dernières années, Puurs-Sint-Amands a beaucoup progressé dans la participation des habitants aux politiques locales. Ceux-ci apprécient cette approche. Dans le Moniteur communal de 2020, 46 % se disaient satisfaits de leur implication dans les changements de leur quartier. En 2023, ce chiffre atteignait 58 % . La commune a donc gagné 12 points de pourcentage tout en allant à contre-courant de la baisse générale de satisfaction en Flandre.

Comment Puurs-Sint-Amands a-t-elle fait ? Hilde Van der Poorten et Tim Van Gool nous parlent de leur approche, de leurs enseignements et de leurs projets. Hilde est échevine de la participation ; Tim gère la participation et les politiques destinées aux différents publics.

Participation aux politiques : un parcours de découverte

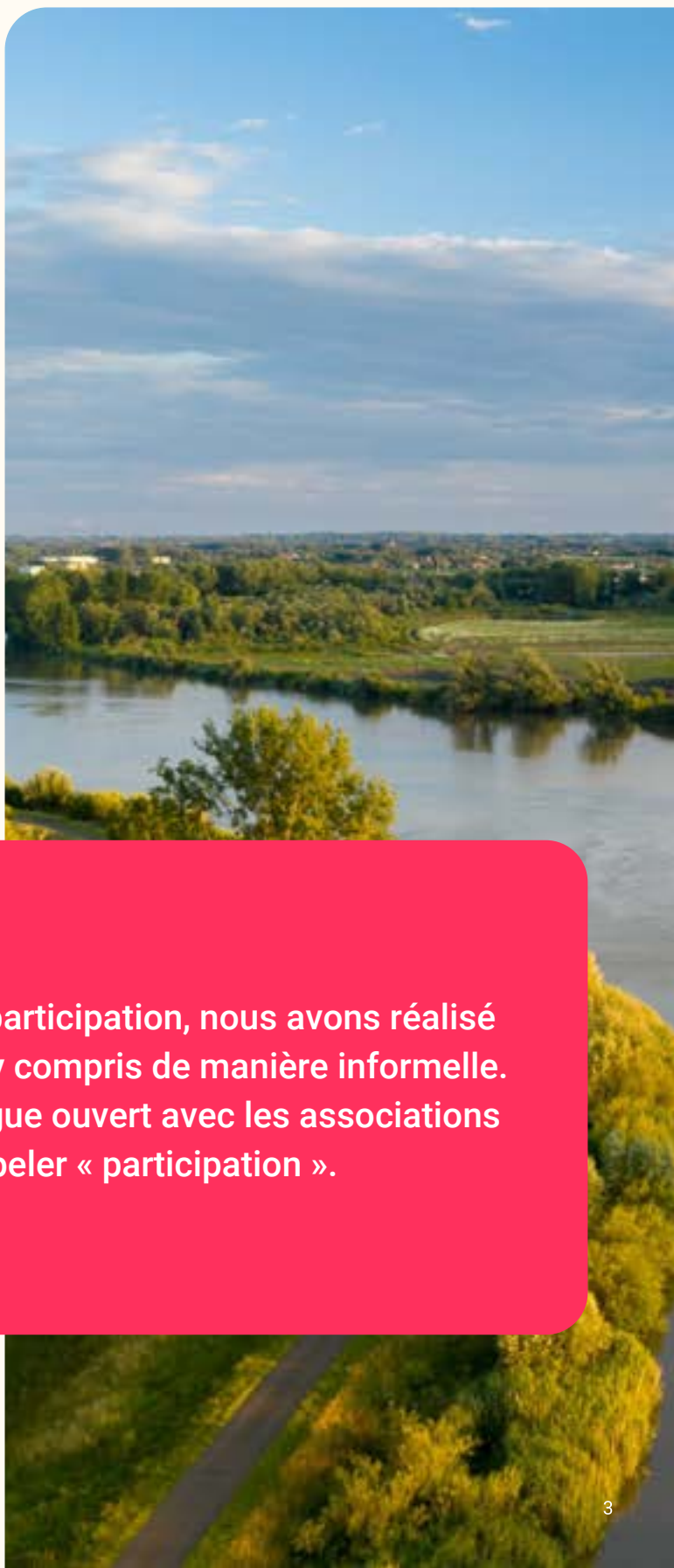
La fusion de Puurs et de Sint-Amands, il y a six ans, a permis de donner forme à la participation aux politiques locales. C'était aussi une recherche. Bien que le décret sur l'administration locale impose consultation et participation, leur mise en pratique n'allait pas de soi au départ.

Hilde et Tim ont découvert que la commune faisait déjà beaucoup en matière de participation, sans toujours la nommer ainsi. En l'envisageant au sens large, ils ont réalisé combien elle existait déjà de façon informelle, notamment à travers les contacts nombreux et riches avec le tissu associatif, explique Hilde :



En élargissant notre regard sur la participation, nous avons réalisé que nous faisons déjà beaucoup, y compris de manière informelle. Nous avons par exemple un dialogue ouvert avec les associations et les habitants, sans toujours l'appeler « participation ».

Hilde Van der Poorten



Les nombreux contacts existants avec les associations locales constituent une force inattendue de la politique participative de la commune. Ils facilitent la création rapide et efficace d'une adhésion. Tim, également responsable des politiques destinées aux différents publics, explique :

“

Nos contacts associatifs nous gardent constamment à l'écoute de la vie communale. Ils aident énormément à susciter l'adhésion aux politiques.

Tim Van Gool



Une organisation transversale, clé de la réussite

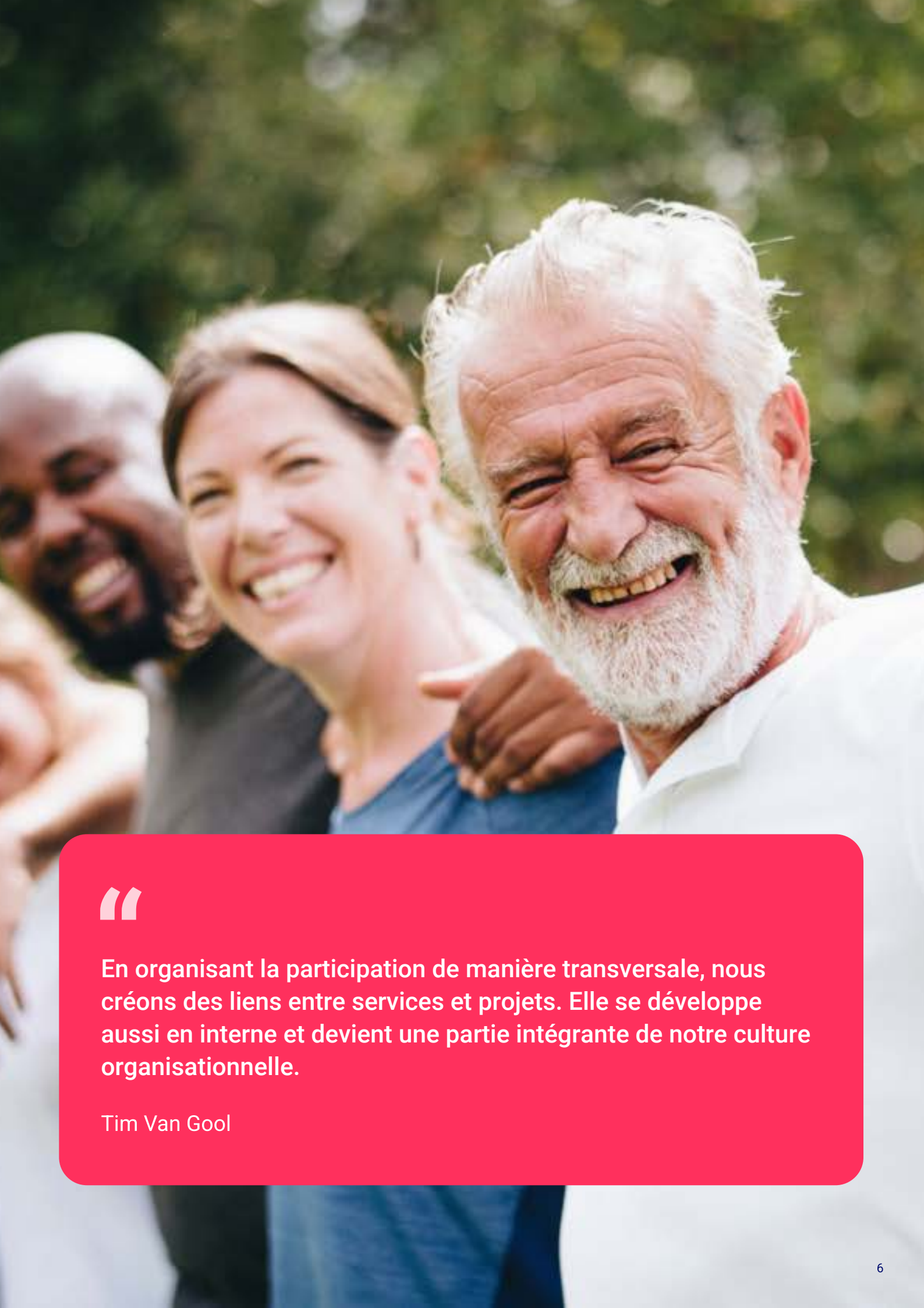
Cette prise de conscience a montré que la participation était déjà ancrée dans le travail quotidien et a posé une base solide pour la professionnaliser. L'organigramme a été réexaminé, avec un choix délibéré pour une approche transversale. Un agent central chargé de la participation forme le noyau de l'équipe avec l'échevine de la participation, le responsable de la communication et celui de l'aménagement du territoire. Cette organisation favorise l'adhésion à la participation dans tous les services et relie mieux leurs connaissances et leurs expériences.

Tim et Hilde reconnaissent que ces circuits courts et informels sont un atout de leur commune. Avec 27 000 habitants, Puurs-Sint-Amands n'est pas petite à l'échelle flamande. Sa taille reste pourtant assez maîtrisable pour laisser la participation se développer de façon plus organique.

Satisfaction à l'égard de la consultation sur les changements

Puurs-Sint-Amands obtient un score supérieur à la moyenne.





“

En organisant la participation de manière transversale, nous créons des liens entre services et projets. Elle se développe aussi en interne et devient une partie intégrante de notre culture organisationnelle.

Tim Van Gool



Communication honnête et gestion claire des attentes

Pour présenter ses projets participatifs, Puurs-Sint-Amands mise sur une communication claire et une bonne gestion des attentes. Les habitants savent à l'avance ce qui reste à décider et ce qui est déjà fixé. Ils reçoivent ensuite systématiquement un retour sur l'utilisation de leurs contributions.

Pour Tim, il ne s'agit pas forcément que les élus cèdent du pouvoir ou que les habitants en gagnent, mais de construire ensemble les meilleures politiques possibles. Hilde souligne aussi clairement le rôle de l'exécutif communal.

“

Il faut également rappeler clairement que l'exécutif communal détient, en dernier ressort, le mandat de décider. Après la participation et les échanges, une décision doit finir par être prise. On peut continuer à participer et à débattre, mais à un moment, il faut choisir, sinon on perd du temps et on n'avance pas. Toute équipe communale souhaite aussi avoir réalisé des choses au bout de six ans.

Tim Van Gool

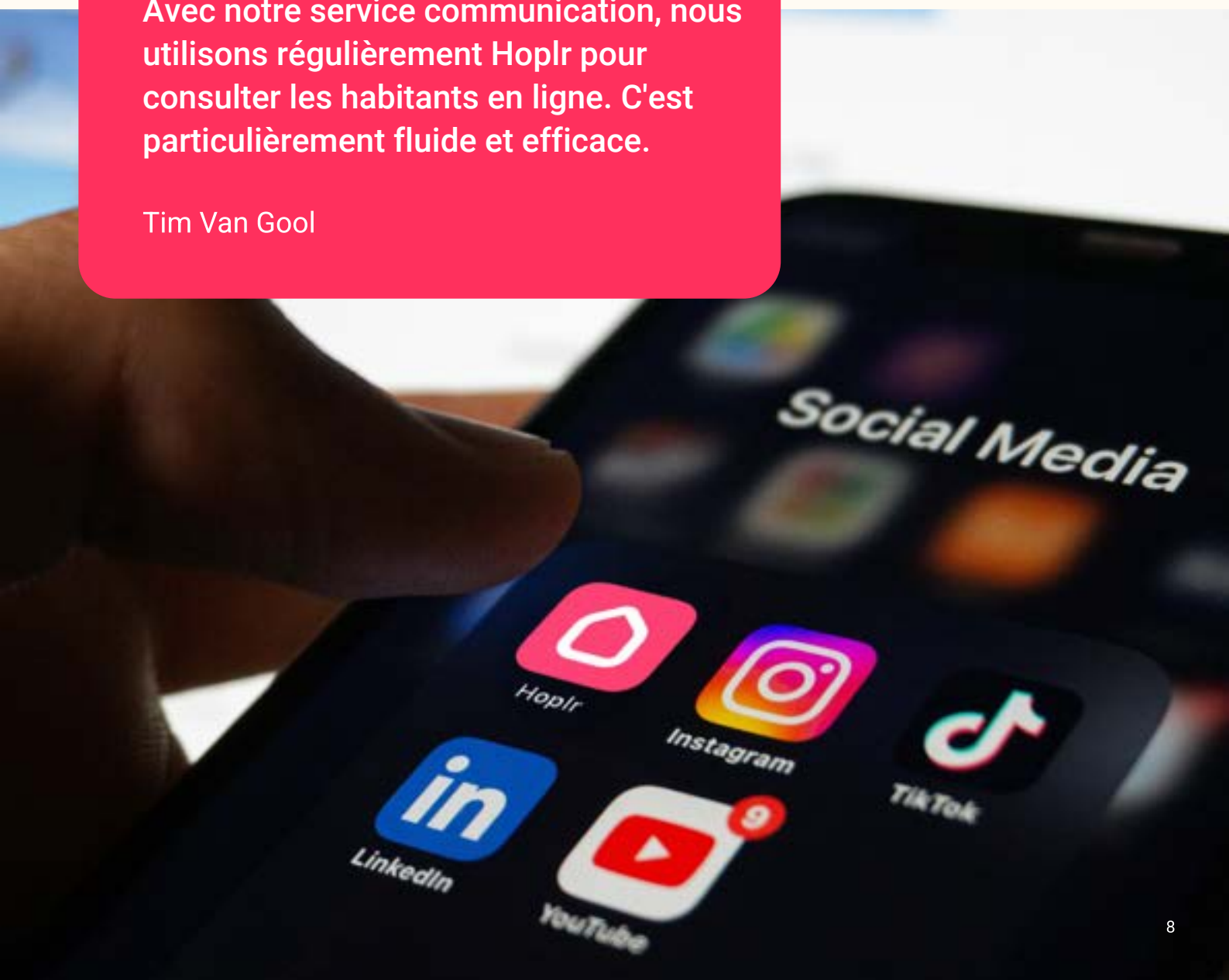
Le renfort numérique de Hoplr

En cherchant une plateforme de participation numérique, Puurs-Sint-Amands a découvert Hoplr. La commune l'a choisie pour sa mise en œuvre rapide et flexible dans les démarches participatives en ligne. Tim explique que Hoplr leur permet désormais de créer facilement leurs propres enquêtes.



Avec notre service communication, nous utilisons régulièrement Hoplr pour consulter les habitants en ligne. C'est particulièrement fluide et efficace.

Tim Van Gool



La force de Hoplr tient à la combinaison d'outils participatifs ciblés et d'un vaste réseau de communautés de quartier. Les habitants sont impliqués de façon efficace et accessible, tandis que la commune reste à l'écoute des différents quartiers et publics. Tim souligne un autre avantage : atteindre facilement les personnes qui ne viennent pas aux rencontres participatives, mais souhaitent contribuer à la réflexion :

« Nous utilisons Hoplr pour élargir la participation au-delà des habitués des consultations en présentiel, parfois plutôt négatifs. Une plateforme en ligne offrant une

approche plus positive nous permet de toucher davantage d'habitants prêts à réfléchir avec nous, sans venir aux réunions classiques. Plus on associe de voix positives, mieux on peut remettre l'ampleur des critiques en perspective. »

Ils constatent aussi que Hoplr offre un cadre sûr et constructif. Les démarches participatives y sont plus positives et fructueuses que sur les réseaux sociaux traditionnels comme Facebook.



Les atouts de Hoplr

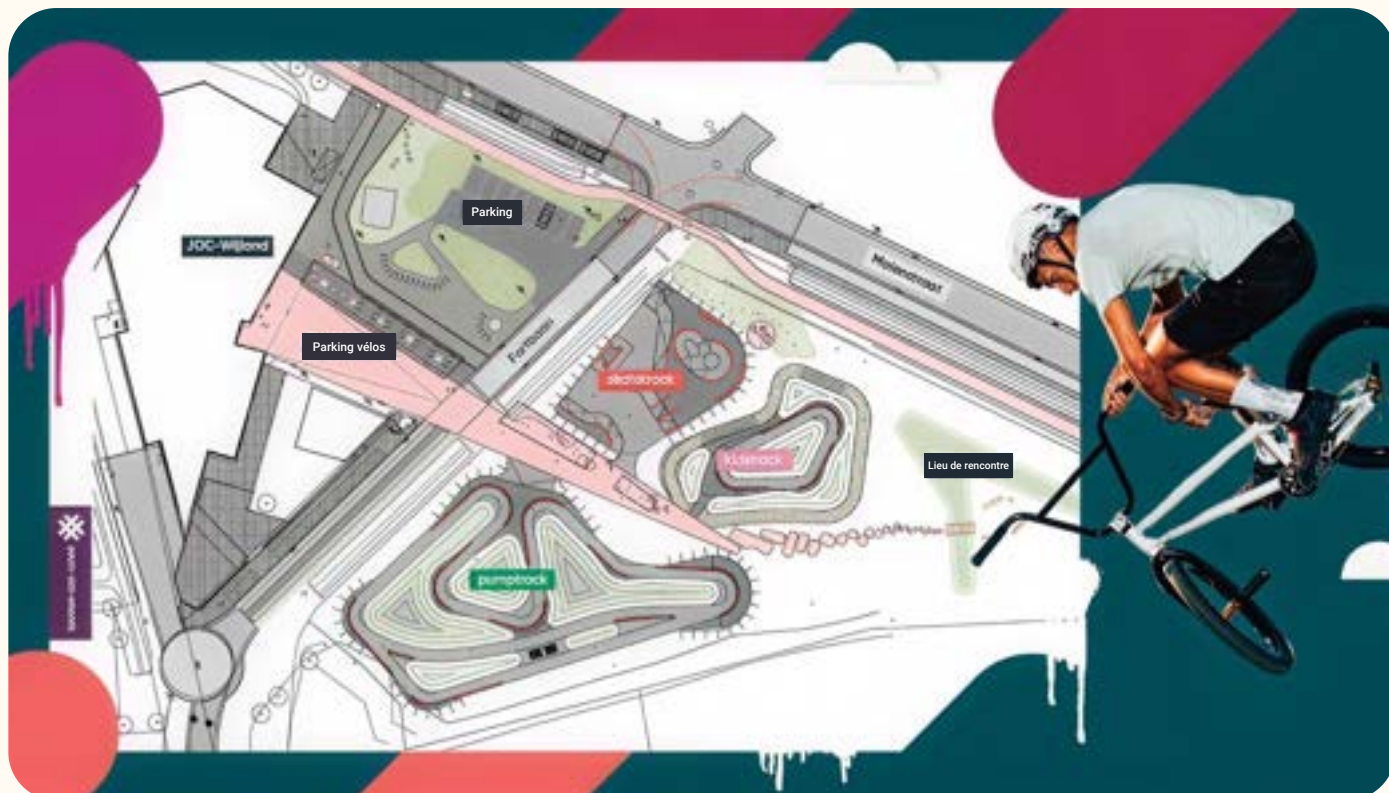
-  Un cadre sûr, respectueux de la vie privée et sans publicité commerciale.
-  Une communication ciblée avec les habitants, indépendante des algorithmes.
-  Une participation active : consultations, initiatives de quartier et outils de décision.
-  Une solution ancrée localement : les voisins se renforcent mutuellement et les autorités répondent mieux aux réalités de la communauté.

Un exemple concret : le skatepark

L'aménagement du nouveau skatepark et du pumtrack en un espace plus large pour les jeunes illustre une démarche réussie. Tim raconte : « Au départ, il s'agissait d'un simple skatepark. Nous avons diffusé auprès des jeunes des enquêtes simples créées avec l'outil de sondage de Hoplr, pour savoir quels équipements ils souhaitaient. Plusieurs d'entre eux ont ensuite intégré, grâce à leur expérience de skateurs, un groupe de travail avec des concepteurs pour approfondir le projet.

Il est alors apparu qu'un pumtrack suscitait aussi un fort intérêt. L'idée du skatepark est ainsi devenue un véritable lieu pour les jeunes. »

Hilde ajoute : « Politiquement, l'accent portait au départ uniquement sur le skatepark. Mais quand une demande de pumtrack apparaît et que l'espace permet de le réaliser, on l'intègre. »



La participation de demain : plus ciblée et concrète grâce aux communautés locales

La prochaine démarche participative de Puurs-Sint-Amands vise explicitement à élaborer et affiner le plan pluriannuel. Une expérience semblable, six ans auparavant, leur a appris qu'il faut partir de sujets assez concrets pour obtenir des résultats utiles. Tim et Hilde expliquent : « Nous en avons tenu compte pour notre nouvelle démarche. Nous allons travailler de façon bien plus ciblée et concrète, en nous concentrant sur les communautés de notre commune. Une grande partie du plan est déjà fixée, notamment parce que les habitants ont clairement choisi une vision politique lors des élections. Notre objectif est donc de préciser ce qui reste ouvert à la participation. Où peut-on encore apporter des idées ou prendre part aux décisions ? Le communiquer clairement aux habitants sera notre plus grand défi. »

La clarté est essentielle : les habitants doivent savoir précisément quels choix ont été faits et où ils peuvent encore participer.



Puurs-Sint-Amands voit aussi un rôle accru pour Hoplr à l'avenir. La commune souhaite utiliser la plateforme plus largement et intensivement, pour les projets participatifs, mais aussi avec les associations et les activités locales. Tim précise : « Lors de la prochaine législature, nous voulons étendre Hoplr à nos associations, communautés locales et activités. Nous souhaitons aussi relier les contacts hors ligne, par exemple via les centres de services et les soins infirmiers à domicile, aux possibilités numériques de Hoplr. Nous renforcerons ainsi le

dialogue et les interactions dans nos quartiers, en rendant l'implication dans les politiques locales plus accessible et attrayante pour tous les habitants. »

Pour Puurs-Sint-Amands, Hoplr est donc à la fois un outil de participation aux politiques et un canal central d'information. Les habitants y retrouvent les annonces utiles sur les travaux, les événements et les initiatives de quartier. La participation dépasse ainsi un projet isolé pour devenir un dialogue durable, ancré dans leur quotidien.



Leçons et conseils pour les autres communes

Forts de leur expérience, Tim et Hilde adressent ces recommandations aux autorités locales qui souhaitent développer la participation. Puurs-Sint-Amands montre ainsi que toute commune peut réussir à associer les habitants aux politiques, avec une approche réfléchie, une communication claire et un bon équilibre entre méthodes formelles et informelles.

Investissez dans une structure interne claire et confiez à quelqu'un un mandat transversal pour élargir la participation.

« Il s'agit d'avoir des personnes avec cette vision transversale et un mandat de l'exécutif pour travailler entre services. Ce n'est pas une question de pouvoir, mais d'accords clairs et d'un mandat partagé. »

Soyez clairs et transparents sur ce qui peut être discuté ou non, et assurez un retour clair.

« Avec l'exécutif, précisez ce qui est sur la table, ce qui se discute ou non. Il faut des accords clairs. Les élus ont parfois du mal à céder du pouvoir, mais la clarté crée la confiance et évite les malentendus. »

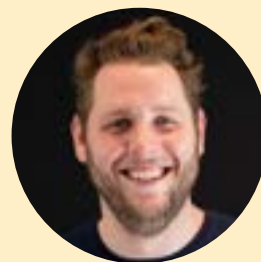
Valorisez les réseaux informels, comme les associations et les bénévoles, et appuyez-vous sur eux.

« Nos contacts informels créent vite de l'adhésion. Nos associations et bénévoles nous donnent déjà une base solide, facile à développer. »



Envie de découvrir comment Hoplr peut soutenir votre commune ?

Prenez rendez-vous et explorez
les possibilités.



Jennick Scheerlinck
Directeur général et fondateur

jennick.scheerlinck@hoplr.com

