

Liège, le 20 novembre 2017



Au Bourgmestre et aux membres du Collège Communal
Hôtel de Ville
Place du Marché 2
4000 Liège

Concerne : Interpellation de Gilles Foret, Conseiller communal, sur l'étude de FuturoCité sur l'utilisation par les villes et communes des médias sociaux

Monsieur le Bourgmestre,
Mesdames, Messieurs les Echevins,

Les nouvelles technologies et les outils numériques ont pris une place importante dans la relation entre le citoyen et sa ville. Et cette interconnexion, plébiscitée par le citoyen, est appelée à prendre davantage d'importance à l'avenir.

A Liège, il y a eu l'initiative #RéinventonsLiège qui a consisté en un appel à projets citoyen. C'est une bonne chose et nous y reviendrons dans les points du Conseil. Ce type d'action ne constitue cependant qu'un des aspects que peut revêtir le contact numérique avec le citoyen.

Récemment, le centre d'innovation pour un avenir citoyen FuturoCité a lancé une grande étude auprès des villes wallonnes afin de connaître leurs usages des médias sociaux.

Cette étude nous montre que Facebook est de loin le premier réseau social utilisé par les communes devant Twitter et Youtube. Les applications mobiles ne sont utilisées que dans 13 % des cas. C'est trop peu à l'heure des smartphones !

On remarque également au travers des réponses transmises par les différentes communes que la communication passe bien avant le dialogue avec le citoyen. La commune transmet des infos mais il y a peu d'échanges. Ainsi, ce sont les informations pratiques (routes, déchets, parkings, travaux, ...) qui sont principalement mises en avant tandis que les messages invitant à la concertation citoyenne sont peu nombreux.

Cela se voit également dans les réponses données à la question de savoir si les communes entraînent en discussion avec leurs citoyens au travers des réseaux sociaux. Dans 48 % des cas, la réponse est négative. Qui plus est, 50 % des communes avouent ne pas impliquer leurs citoyens dans l'amélioration de leur service.

On voit à travers cette étude que les concepts de civic tech et de smart cities ne sont pas encore totalement maîtrisés voire acceptés par beaucoup de communes.

- Quelles sont les réponses que la Ville a donnée à cette étude ?
- Comment Liège se positionne-t-elle par rapport aux autres (grandes) villes ?
- Quelles mesures allez-vous prendre à la suite de cette étude pour améliorer l'utilisation des réseaux sociaux et susciter leur utilisation au sein de vos services ? Quels sont les processus d'utilisation en vigueur au sein des cabinets de l'administration et des différents départements ?
- L'utilisation de chatbots commence à se généraliser dans les services où il faut répondre massivement à une série limitée de questions répétitives. La réflexion est-elle en cours pour les services administratifs de la Ville ?

D'avance merci pour vos réponses.

Gilles Foret
Conseiller communal