



Prospective
research

FixMyStreet ! Faire fonctionner la participation numérique des citoyens pour un Bruxelles meilleur

Messages clés

1

La plateforme FixMyStreet permet aux citoyens de la région bruxelloise de signaler par voie numérique les incidents de désordre urbain et les infractions mineures dans l'espace public. Son intégration au sein des autorités régionales et municipales encourage les citoyens à apporter une contribution positive à leur environnement urbain. Pourtant, son introduction et son adaptation ont entraîné plusieurs conséquences sociales et politiques inattendues.

2

Les processus de travail municipaux et régionaux n'ont pas encore été entièrement adaptés à ces canaux de signalement directs, numériques et transparents. Il est nécessaire de poursuivre la formation et la consolidation des réponses des autorités locales au signalement numérique. La manière dont la plateforme est actuellement présentée et utilisée peut créer des attentes irréalistes chez les citoyens, le personnel municipal et les décideurs politiques, tout en augmentant par inadvertance les inégalités entre les citoyens

3

FixMyStreet n'est pas une plateforme de police et son objectif ne devrait pas être de susciter des signalements sur des délinquances potentielles. Les autorités régionales et municipales doivent veiller à ne pas ouvrir la voie à l'auto-justice, aux pratiques de surveillance latérale et aux actions discriminatoires, et informer les citoyens de la (non-) recevabilité des preuves relatives aux infractions signalées sur FixMyStreet.

4

La plateforme FixMyStreet ne peut pas remplacer d'autres plateformes organisationnelles et participatives, numériques ou non, dans la région bruxelloise. FixMyStreet n'est pas un outil d'entreposage de données adapté pour consolider les données sur l'environnement urbain et concevoir des politiques adéquates et éclairées.

5

Les données municipales ouvertes sont un outil essentiel pour promouvoir la participation des citoyens à la construction, à la sauvegarde et à l'amélioration de leur propre environnement urbain. Toutefois, des efforts supplémentaires sont nécessaires pour garantir que ces données soient aussi complètes, précises, opportunes et transparentes que possible. Des protections adéquates de la vie privée, avec un filtrage automatisé dédié et du personnel, sont essentielles pour accroître la confiance dans FixMyStreet et réduire le préjudice social.

Introduction

Les nouvelles technologies numériques transforment les relations entre les citoyens et leurs autorités locales. Depuis 2013, les autorités municipales et régionales de la région de Bruxelles-Capitale utilisent l'application mobile et web FixMyStreet pour inciter les citoyens à signaler les incidents de désordre urbain et les infractions mineures dans l'espace public urbain. Pourtant, l'adoption de FixMyStreet n'est pas dénuée d'implications sociales et politiques. Avec nos partenaires municipaux, notre approche croisant des méthodes mixtes explore ces implications.

Le projet de recherche PUL-MOBIL étudie les transformations du travail des autorités municipales et régionales suite à l'introduction de FixMyStreet. Celles-ci incluent le travail des services de prévention, la maintenance des infrastructures, l'élaboration croissante de politiques basées sur les données pour fixer les priorités municipales et allouer les budgets, les attentes des citoyens et les possibilités offertes par les données municipales en open data. Nos recherches apportent à la fois une contribution scientifique aux discussions sur la gouvernance (urbaine) à l'ère numérique et une contribution appliquée à la recherche de solutions aux besoins urgents des autorités locales confrontées à un décalage entre les demandes des citoyens et leurs propres capacités.

Méthodes, approches et résultats

Notre recherche porte sur les attentes, les hypothèses sous-jacentes, les pratiques et les perspectives d'avenir qui sous-tendent l'introduction et le développement des applications FixMyStreet dans la région bruxelloise dans le cadre d'une évolution plus large vers la numérisation, les technologies de ville intelligente et la participation électronique des citoyens. Nous avons utilisé une approche basée sur des méthodes mixtes, combinant une analyse quantitative des rapports FixMyStreet à partir de l'ensemble de données en open data, avec une recherche ethnographique, qualitative, approfondie au sein des services municipaux d'une grande municipalité composite de la région bruxelloise. Nous avons également inclus une enquête à petite échelle auprès de citoyens/utilisateurs des canaux de signalement numériques municipaux. En tant que criminologues et spécialistes des questions urbaines, nous nous sommes concentrés sur le rôle de FixMyStreet dans la participation des citoyens et les interventions des autorités locales pour faire face aux incidents de désordre urbain et aux infractions mineures dans l'espace public. Nos résultats mettent en évidence les innombrables conséquences sociales, politiques et organisationnelles inattendues de l'introduction et du développement de FixMyStreet, et la nécessité pressante d'y remédier lors de l'élaboration des futures politiques municipales et régionales.

Conclusions

Nos conclusions mettent en évidence la manière dont FixMyStreet contribue à impliquer les citoyens dans le signalement numérique des troubles urbains et des infractions mineures, mais aussi les limites importantes de l'adoption de FixMyStreet par les autorités locales de la région bruxelloise. Il existe des écarts importants entre les municipalités et entre les différents services dans la manière dont ils traitent (en temps utile) les incidents, dans la manière dont ils fournissent un retour d'information précis aux citoyens, dans la manière dont ils tiennent à jour l'ensemble de données FixMyStreet et dans la manière dont ils intègrent FixMyStreet dans les procédures internes existantes. Ces écarts, ainsi que les limites opérationnelles des applications FixMyStreet, font de FixMyStreet une solution non viable pour l'entreposage centralisé des données municipales et régionales dans la région bruxelloise.

FixMyStreet est utilisé différemment par les citoyens. Certains sont plus enclins que d'autres à signaler des incidents, principalement en raison de différences de culture numérique, de conditions socio-économiques et d'attentes. Cela limite l'utilité de FixMyStreet dans la conception d'interventions techniques et l'élaboration de politiques. Un nombre important de citoyens signalent non seulement ce qui ne va pas dans la ville, mais aussi qui a fait quelque chose de mal dans la ville. Cela peut entraîner une surveillance indésirable et une diminution de la cohésion sociale. Il est nécessaire d'établir des directives et des protocoles plus clairs et plus solides pour les agents municipaux et les citoyens lorsqu'ils sollicitent, rédigent et traitent les rapports FixMyStreet.

Recommandations politiques

Recommandation 1 : Réformer le processus de travail municipal dans le traitement des rapports FixMyStreet pour accroître l'efficacité et la fiabilité.

Actuellement, les rapports des résidents sur FixMyStreet parviennent souvent au service concerné avec des retards importants, et de nombreux citoyens ne reçoivent pas d'informations précises ou en temps utile sur les mesures prises à la suite de leur rapport. Nous suggérons qu'une réforme du processus de travail municipal, en consultation avec le personnel municipal concerné, est plus urgente que jamais. Nous recommandons que les signalements entrants soient directement transmis à une personne de contact formée au service municipal concerné, plutôt que d'être filtrés par un répartiteur centralisé. Les citoyens devraient toujours recevoir un retour d'information sur leurs signalements directement du service concerné, même lorsqu'aucune intervention n'a été effectuée. Lors de la soumission de signalements dans certaines catégories (par exemple, les nids-de-poule), les utilisateurs de FixMyStreet devraient être informés que leur signalement sera pris en compte, mais pas nécessairement traité, afin de modérer leurs attentes. Afin d'améliorer la qualité des rapports des citoyens, un tutoriel ou un guide en ligne sur les meilleures pratiques en matière de signalement numérique devrait être proposé aux utilisateurs. Aucune nouvelle catégorie de signalement ne devrait être ajoutée à FixMyStreet sans un processus de vérification détaillé qui évalue la nécessité de chaque catégorie et sans avoir identifié quelle équipe exacte concevra les interventions adéquates et fournira un retour d'information en temps utile.

Recommandation 2 : FixMyStreet ne devrait pas être utilisé comme un outil de police.

Tous les rapports FixMyStreet devraient se concentrer sur ce qui ne va pas, et non sur qui a agi de manière inappropriée. Actuellement, de nombreux rapports sur FixMyStreet encouragent la justice populaire ou la surveillance latérale. Cela représente un risque pour la cohésion sociale, la sécurité et la vie privée de certains citoyens, et ouvre la voie à des actions potentiellement discriminatoires. Les citoyens doivent être informés que les rapports FixMyStreet ne conduisent pas directement à des mesures punitives et qu'ils ne constituent pas des preuves recevables pour des actions policières ou judiciaires. Les services de répression ou d'inspection ne devraient recevoir que des informations anonymisées et agrégées sur les signalements de FixMyStreet, plutôt que des signalements individuels. Les autorités locales devraient plutôt encourager l'utilisation de FixMyStreet dans le cadre d'initiatives solidaires, telles que des exercices de cartographie participative des préoccupations locales.

Recommandations politiques

Recommandation 3 : Tenir compte des limites de FixMyStreet et de ses données lors de l'élaboration des politiques.

FixMyStreet sollicite les signalements d'un nombre limité de citoyens, souvent issus de groupes démographiques spécifiques, ayant des compétences suffisantes en matière de culture numérique et ayant parfois des intérêts particuliers dans leurs signalements. De nombreux quartiers ravagés par des incidents de désordre urbain et des délits mineurs ne reçoivent que peu ou pas de signalements, tandis que d'autres zones sont surreprésentées. Si les autorités locales acceptent l'ensemble de données FixMyStreet comme une représentation exacte de l'état de l'environnement urbain, elles risquent de prendre des décisions non éclairées qui favorisent certains citoyens au détriment d'autres. Pour améliorer la lisibilité de la ville et promouvoir une répartition équitable des droits et des ressources entre les citoyens, les autorités locales devraient reconnaître la partialité des rapports (et de leurs données agrégées). D'autres canaux de signalement devraient continuer d'exister et d'être consultés, ainsi qu'un nombre accru d'autres forums non numériques de participation citoyenne.

Recommandation 4 : Faire de la protection de la vie privée un élément central de FixMyStreet afin d'accroître la confiance et de minimiser les dommages sociaux.

La mise en œuvre de mesures de protection de la vie privée solides au sein même de FixMyStreet fait partie intégrante de cette approche. Cela devrait inclure le filtrage automatisé des informations privées (les images téléchargées sur la plateforme par les utilisateurs peuvent inclure des visages d'individus ou des photos de plaques d'immatriculation, ou d'autres informations personnelles sous forme de texte ou de graphique). Des techniques telles que l'anonymisation des données et le cryptage sont essentielles pour garantir la protection des informations personnelles, en particulier dans les situations où l'identité des individus n'est pas cruciale pour le problème de sécurité publique signalé. Cette mesure de protection technique est essentielle pour maintenir la confiance des utilisateurs dans la plateforme. Toutes les données collectées doivent être traitées conformément à la réglementation sur la protection de la vie privée et stockées en toute sécurité pour empêcher tout accès non autorisé. Il convient notamment de définir la durée de conservation des données et leur accessibilité. En outre, des directives doivent être établies pour déterminer qui peut accéder aux données et dans quelles circonstances, et garantir la transparence de l'utilisation des données pour l'élaboration des politiques.

Recommandations politiques

Recommandation 5 : FixMyStreet, un outil aux limites techniques et opérationnelles, n'est pas une solution d'entreposage de données appropriée pour la région bruxelloise.

En tant que tel, il ne devrait pas être utilisé pour organiser toutes les informations sur l'environnement urbain, même de manière ponctuelle. Nous recommandons de développer un système plus sophistiqué et dédié. Ce système devrait être capable de traiter des données complexes, offrir des interfaces spécialisées et fournir des protections solides en matière de confidentialité et de respect de la vie privée. Dans un contexte urbain, le développement de solutions d'entreposage de données plus sophistiquées, en particulier en tirant parti des technologies de cloud et de données ouvertes, est une étape cruciale vers l'amélioration de l'efficacité de la gestion et de l'urbanisme des villes. L'entreposage de données doit faciliter les initiatives de données ouvertes. Actuellement, [datastore.brussels](https://datastore.brussels.be/) offre des solutions limitées pour que les citoyens puissent utiliser les données ouvertes de Bruxelles, car il faut souvent des compétences technologiques pour interagir avec les API ou des sources de données très spécifiques. Rendre ces données plus accessibles aux citoyens (par exemple, en adoptant les normes Open311) peut considérablement améliorer la transparence et l'engagement du public. En outre, l'entreposage des données doit prévoir une protection solide de la vie privée et de la confidentialité - lorsqu'il s'agit de données urbaines sensibles, il est essentiel d'intégrer des mesures de confidentialité et de sécurité strictes dans le système. Cela implique le cryptage des données, le respect des réglementations en matière de protection des données et la mise en

place de contrôles d'accès stricts pour empêcher tout accès non autorisé aux données ou toute violation. Il est d'une importance vitale de prendre en compte l'interopérabilité des données - le système doit être conçu pour intégrer les données provenant de divers services municipaux et de sources externes, en assurant l'interopérabilité. Cette intégration complète permet d'avoir une vision globale des défis urbains, facilitant des réponses coordonnées et efficaces entre les différents services municipaux. Enfin, l'entreposage des données n'est jamais terminé - la solution d'entreposage des données doit être conçue pour s'améliorer continuellement, en intégrant les commentaires de toutes les parties prenantes et en évoluant en réponse aux progrès technologiques et aux besoins urbains changeants.

Liste de publications

Volinz, L. (2024) The municipal legal order in a digital world: Tackling minor offences and shaping law enforcement policies through a municipal app in Brussels. *Legal Pluralism and Critical Social Analysis*. Online first. DOI 10.1080/27706869.2024.2310364.

Steenhout, I., Volinz, L., Beyens, K., & Melgaço, L. (2023). The long road to Municipality 2.0: Mobile city apps as catalyst for change? *Social Science Computer Review*. Online first. DOI 10.1177/08944393231184533.

Steenhout, I., & Volinz, L. (2022). Towards transparent municipal open data: Risks, illusions and opportunities in a growing field. Paper in Conference Proceedings at STS Graz Conference 2022. STS Graz.

Volinz, L., Steenhout, I., Beyens, K., & Melgaço, L. (2021). FixMyStreet! Een criminologisch-theoretisch perspectief op de afhandeling van overlast via mobiele applicaties. *Panopticon*, 42(6), 527.

Volinz, L. (2021). Technical solutions to social problems: On digital participatory surveillance and the threat of the homeless. *Criminological Encounters*, 4(1), 217-222. DOI 10.26395/CE21040118.

L'équipe de recherche

Le Dr Lior Volinz est chercheur au sein du groupe de recherche Crime & Society de la Vrije Universiteit Brussel.
Email : lior.volinz@vub.be

Le Dr Iris Steenhout est chercheuse au sein du groupe de recherche Crime & Society et du groupe de recherche Biostatistics and Medical Informatics de la Vrije Universiteit Brussel
Email : iris.steenhout@vub.be

Le professeur Lucas Melgaco est le promoteur du projet. Il est professeur au sein du groupe de recherche Crime & Society de la Vrije Universiteit Brussel
Email : lucas.melgaco@vub.be

Le professeur Kristel Beyens est la co-promotrice du projet. Elle est professeure au sein du groupe de recherche Crime & Society de la Vrije Universiteit Brussel
Email : Kristel.beyens@vub.be

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

Cette recherche a été financée par Innoviris. Toutes les opinions, convictions et recommandations exprimées dans ce document appartiennent entièrement à l'auteur. Innoviris ne peut en être tenu responsable.

Version traduite de l'anglais



Prospective
research

Grâce au programme *Prospective Research*, la Région de Bruxelles-Capitale souhaite financer des projets de recherche dans une double perspective : fournir une vision prospective régionale solide ; construire des solutions aux défis spécifiques auxquels elle sera confrontée dans les années à venir. Les solutions proposées par les projets financés doivent prendre en compte la complexité urbaine de Bruxelles ainsi que les objectifs de transition environnementale, sociale et économique de la Région. Le programme s'adresse aussi bien aux chercheurs en sciences humaines qu'aux chercheurs en sciences exactes ou appliquées.

Funding research & Innovation Promoting science