

BECODIGITAL

Digital Co-Creation of Public Services with Citizens: Understanding Pre-Conditions, Technologies and Outcomes

Contract - B2/223/P3/BeCoDigital

RÉSUMÉ

Les administrations publiques numériques sont de plus en plus appelées à dépasser les gains d'efficacité pour évoluer vers des formes de prestation de services publics davantage centrées sur les citoyens, participatives et inclusives. La co-création numérique offre aux gouvernements de nouvelles possibilités d'impliquer activement les citoyens dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des services publics. Toutefois, d'importantes lacunes de connaissances subsistent concernant les conditions préalables à une participation inclusive, la combinaison efficace des technologies numériques et l'évaluation des résultats des initiatives de co-création numérique. Le projet BECODIGITAL (2022–2025), financé dans le cadre du programme BRAIN-be 2.0 de BELSPO, relève ces défis dans le contexte du gouvernement fédéral belge.

L'objectif principal de BECODIGITAL est de développer et de valider une feuille de route pratique et scientifiquement fondée afin de soutenir une co-création numérique inclusive des services publics avec les citoyens. Le projet vise plus spécifiquement à : (1) identifier et analyser les conditions préalables humaines, techniques et organisationnelles à une co-création numérique inclusive ; (2) étudier comment les technologies numériques, y compris des solutions émergentes basées sur l'IA, peuvent soutenir efficacement les différentes étapes du processus de co-création ; et (3) conceptualiser et évaluer les résultats de la co-création numérique selon des dimensions de produit, de processus et institutionnelles.

Les résultats de BECODIGITAL montrent qu'une co-création numérique réussie exige un alignement soigneux entre les conditions préalables des parties prenantes, les méthodes de co-création et les technologies numériques. La combinaison de plusieurs méthodes en ligne et hors ligne au sein d'un écosystème technologique cohérent est essentielle, et l'IA peut jouer un rôle précieux pour soutenir la co-création. Le projet fournit une feuille de route de co-création numérique scientifiquement solide ainsi qu'une boîte à outils en ligne destinée aux praticiens, offrant des orientations concrètes aux décideurs politiques et aux administrations publiques souhaitant mettre en œuvre des initiatives de co-création numérique inclusives et efficaces.