

SERVICES PUBLICS LOCAUX ET DÉVELOPPEMENT DURABLE : LE COVID-19 CHANGE LES PRIORITÉS

Gouvernance de l'urgence dans les villes et les régions

Avril 2022



PRÉSENTATION DE LA NOTE D'ANALYSE N° 05

La présente Note d'analyse vise à identifier les changements d'orientation des différents services publics locaux menés par les municipalités du monde entier depuis le début de la crise du COVID-19. Les données utilisées dans cette analyse proviennent des Examens locaux volontaires (ELV, ou VLR selon leur acronyme en anglais). Les ELV sont un processus permettant aux collectivités territoriales d'évaluer leurs progrès dans la mise en œuvre de l'Agenda 2030 et de ses objectifs de développement durable (ODD). Ils impliquent différents acteurs et permettent aux collectivités locales de définir des stratégies et de prioriser leurs actions pour combler les lacunes identifiées dans la mise en œuvre du programme de développement durable. Les résultats des ELV sont présentés sous forme de rapports, qui complètent les Examens nationaux volontaires et mettent en évidence le point de vue des collectivités territoriales dans le processus de suivi-évaluation de la mise en œuvre des ODD.

Cette note d'analyse se base sur un comparatif des ELV publiés avant (en 2019) et après (en 2021) la pandémie (voir Tableau 1). Bien qu'il existe deux guides pour l'élaboration de ce processus d'analyse, les villes et les régions ne sont pas dans l'obligation de suivre un modèle rigide lorsqu'elles effectuent leurs examens locaux. Les rapports peuvent donc différer considérablement d'un endroit à un autre, d'autant plus que les ELV pris en compte dans cette analyse couvrent des territoires de tailles très différentes, allant de 43 000 habitants (Canterbury) à 15,3 millions d'habitants (Guangzhou).

L'analyse a été réalisée en trois parties. Tout d'abord, nous avons soumis une liste de termes de recherche liés à 11 secteurs différents de la fonction publique (voir Annexe) au logiciel Nvivo, pour compter le nombre d'occurrences de chaque terme dans

les ELV publiés avant et après la pandémie. L'analyse incluait les domaines de politiques suivants : « politique relative aux populations à risque », « culture », « développement économique », « éducation », « environnement », « santé », « logement », « police/sécurité », « services sociaux », « transports », et « services publics ». Puis, l'analyse systématique a été répétée afin d'évaluer empiriquement l'émergence de « nouveaux services essentiels » liés à la crise sanitaire, en utilisant de nouvelles listes de termes relatifs à la « santé mentale », à la « numérisation », aux « soins » et à « l'espace public ». Enfin, une analyse qualitative a été effectuée sur les ELV de trois villes, publiés avant et après la pandémie : Buenos Aires, Helsinki et Taipei.

Cette publication est la cinquième de la série de notes d'analyses de l'Initiative. Elle fait suite à la note d'analyse n° 04 qui portait sur la gouvernance multiniveau et la coordination des mesures d'urgence.

Principales conclusions

- Sans surprise, les services de santé sont passés en tête des priorités des services publics locaux, et les **services de distribution d'eau et d'énergie sont restés la principale préoccupation des villes et des régions dans le monde entier.**
- L'analyse des ELV publiés après l'épidémie de COVID-19 a confirmé **une augmentation de l'attention accordée aux services publics et aux équipements collectifs de plus en plus considérés comme de « nouveaux services essentiels »**, à savoir les services de santé mentale, l'espace public, les soins, la numérisation des services de l'administration publique et l'accès généralisé à l'Internet haut débit.
- Porter une attention continue à la prestation des services publics locaux pour qu'elle soit efficace **permet d'avancer de façon pragmatique vers les ODD** et de s'assurer que les villes et les régions peuvent faire face aux situations d'urgence complexes.

Tableau 1 : ELV inclus dans l'échantillon

Région du monde	ELV de 2019 (nombre)	ELV de 2021 (nombre)	Nombre total d'ELV
Afrique	5*	4	9
Asie	3	13	16
Europe	7	10	17
Amérique latine	4	9	13
Amérique du Nord	2	2	4
Monde	21	38	59

* Les rapports des ELV pré-pandémie pour l'Afrique ont été publiés en 2020, car aucune ville ou région africaine n'avait publié de rapport en 2019.

Avec le soutien financier de:



UNION EUROPÉENNE



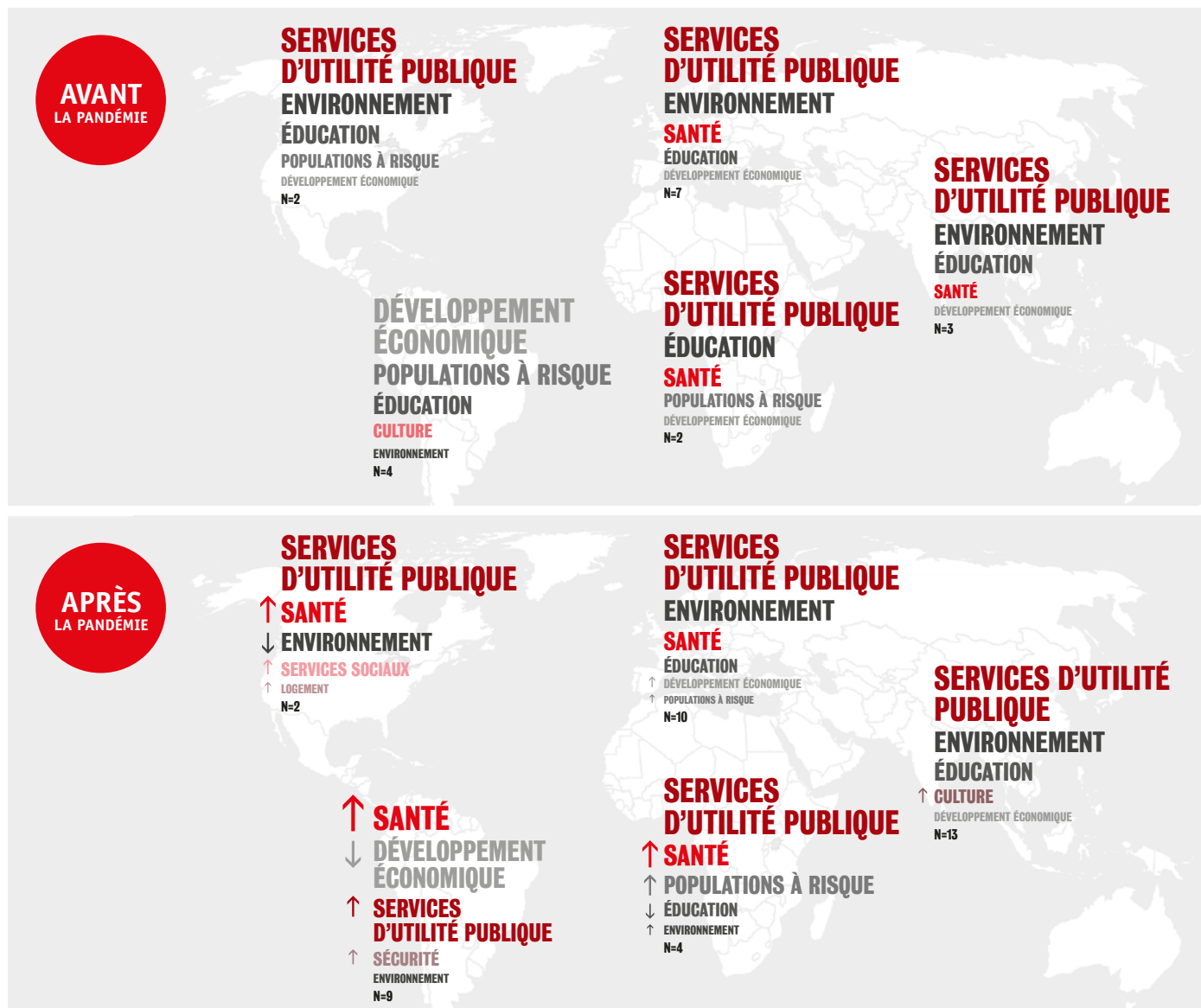
Suède
Sverige

Ce document a été réalisé avec le soutien financier de l'Union européenne. Le contenu de ce document est de la responsabilité de CGLU, Metropolis et LSE Cities et sous aucun prétexte il ne peut être interprété comme le reflet du positionnement de l'Union européenne.

Ce document a été financé par l'Agence suédoise de coopération internationale au développement, Asdi. Asdi ne partage pas nécessairement les opinions exprimées dans ce document. La responsabilité de son contenu incombe entièrement à l'auteur.



Figure 1 : Priorités des services publics locaux avant (en haut) et après (en bas) la pandémie



* « N » fait référence au nombre d'ELV publiés en 2019 (haut) et 2021 (bas)

1. IMPORTANCE DES DIFFÉRENTS SECTEURS DANS LES DIFFÉRENTES RÉGIONS : AVANT ET APRÈS LA PANDÉMIE

L'analyse systématique des ELV inclus dans l'échantillon montre l'importance des différents secteurs publics dans ces documents, avant et après la crise sanitaire mondiale (voir Figure 1). Les impacts de la crise du COVID-19 sur les services publics locaux sont assez hétérogènes : certains services ont dû faire face à une augmentation soudaine de la demande alors que, pour d'autres, elle a pratiquement été réduite à zéro du jour au lendemain. De nombreuses collectivités territoriales ont dû adapter leurs stratégies et redéfinir l'ordre de priorité de certains services publics pour répondre aux besoins liés à la pandémie. Toutefois, comme le montre la Figure 1 ci-dessus, **les changements dans les secteurs les plus prioritaires n'ont pas nécessairement été aussi importants que prévu.**

Sans surprise, les services de santé sont passés en tête des priorités des services publics locaux en Amérique du Nord, en Amérique latine et en Afrique, mais les services d'utilité publique sont restés la principale préoccupation de la plupart

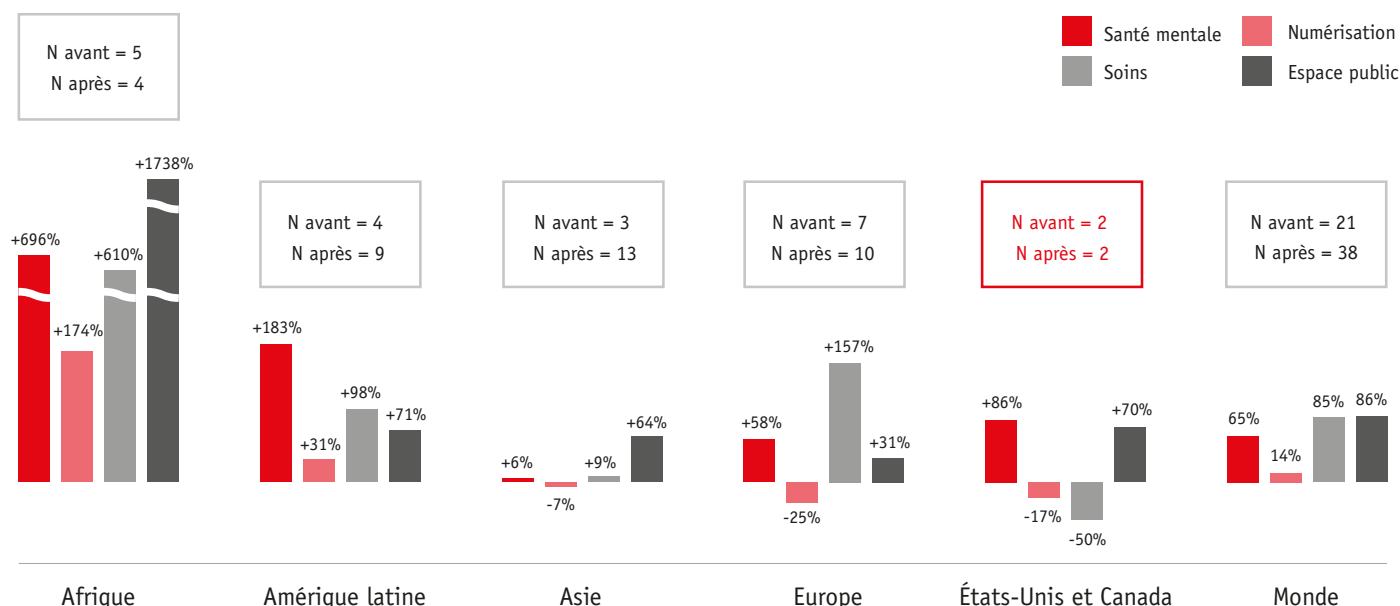
des collectivités territoriales dans le monde entier. Les « services d'utilité publique » englobent bien sûr de nombreux secteurs différents, comme le montre la liste des termes figurant dans l'Annexe (eau, déchets, énergie, etc.) et ils ont joué un rôle essentiel dans la mise en œuvre des politiques de réduction des contaminations (confinement, désinfection, etc.). Cela peut aider à expliquer l'importance de ces services dans les ELV. En outre, ces services publics sont justement sous la responsabilité des collectivités territoriales au niveau mondial, alors que d'autres secteurs sont fortement tributaires des dispositions locales en matière de décentralisation. Tout comme pour les services d'utilité publique, les services environnementaux semblent également avoir fait preuve de résilience face à la pandémie, et apparaissent dans le haut du classement des services publics les plus importants. Ceci suggère que le mouvement pour le climat pourrait bien construire avec succès un élan autour de ce thème.

Certains changements, cependant, sont préoccupants.

L'éducation semble être l'un des secteurs qui ont perdu de l'importance, laissant la place à de nouvelles priorités. D'autres secteurs, comme **les transports, les services sociaux et le logement, restent à la traîne dans les programmes politiques.**

Bien que les priorités puissent changer très rapidement après des urgences complexes successives ou simultanées, ces priorités concurrentes et les compromis qui en résultent ont un impact sur le terrain, avec des répercussions directes sur la vie des citoyens.

Figure 2 : Importance des « nouveaux services essentiels » avant et après la pandémie (pourcentage de changement)



* « N avant » fait référence au nombre d'ELV publiés en 2019 (avant la pandémie) ; « N après » fait référence au nombre d'ELV publiés en 2021 (après la pandémie).

2. NOUVEAUX SERVICES ESSENTIELS

2.1. NOUVELLES PRIORITÉS MONDIALES

La pandémie de COVID-19 et les mesures politiques qui ont dû être déployées pour la gérer ont révélé l'importance de certains services et équipements, devant maintenant être considérés comme de « nouveaux services essentiels ». Ils incluent **les services relatifs à la santé mentale et au bien-être** (pour faire face aux diverses conséquences des mesures de distanciation sociale par exemple), **un espace public de qualité** (pour faire face aux implications des restrictions de la circulation et d'accès à la nature, etc.), **les services de soins** (pour faire face à l'afflux de personnes ayant besoin de soins et aux perturbations des réseaux de soin (officiels et, souvent, informels), la **numérisation et l'accès généralisé à l'Internet haut débit** (par exemple, pour permettre le travail, l'enseignement et les achats à distance, mais aussi pour le fonctionnement des services administratifs et gouvernementaux).

Il est important d'apporter des améliorations et d'investir davantage dans ces secteurs, non seulement pour faire face à l'urgence actuelle, mais également pour se remettre de la crise et renforcer la résilience des bâtiments pour les crises futures. Comme le montre la Figure 2, l'analyse systématique du contenu des ELV a confirmé que, **de façon générale, ces services et équipements avaient bénéficié d'une attention accrue**. C'était notamment le cas pour les villes africaines, dont les ELV post-pandémie étaient beaucoup plus axés sur ces nouveaux services essentiels, mais la tendance est mondiale. La numérisation est sans doute moins problématique pour les villes riches d'Europe, d'Amérique du Nord et d'Asie, mais il reste encore beaucoup à faire dans ce secteur en Afrique et en Amérique latine. Les collectivités territoriales de toutes les régions se sont concentrées davantage sur les nouveaux services essentiels de façon cohérente, à l'exception des services de soins aux États-Unis et au Canada, ce qui peut s'expliquer par le fait que, dans ces pays, ces services sont privés (bien que l'échantillon des ELV soit particulièrement réduit pour ces régions, ce qui incite à tirer des conclusions prudentes).

2.2. LES CAS DE BUENOS AIRES, TAIPEI ET HELSINKI

Les fournisseurs de services publics du monde entier ont intégré les nouveaux services essentiels par le biais de divers programmes et initiatives. Buenos Aires, Taipei et Helsinki figurent parmi les rares villes qui ont publié des ELV en 2019 et en 2021 (avant et après la pandémie de COVID-19). Cette section se concentre sur ces trois villes pour illustrer plus en détail les différentes politiques mises en œuvre pour répondre aux nouvelles priorités mondiales.

Le format et les thèmes abordés dans les ELV de ces villes varient. Certains ELV portent sur un thème global, comme l'intégration des quartiers vulnérables (ELV 2019 de Buenos Aires), le bien-être de la population (ELV 2021 de Buenos Aires)¹, ou la crise climatique (ELV 2021 de Taipei et Helsinki). D'autres rapports se concentrent sur des ODD spécifiques. L'ELV 2019 de Taipei se concentre sur les ODD 3 (bonne santé et bien-être), 6 (eau propre et assainissement), 7 (énergie propre et abordable économiquement), 11 (villes et communautés durables), 12 (consommation et production durables), 13 (mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques) et 17 (partenariats pour la réalisation des objectifs), et l'ELV 2019 d'Helsinki sur les ODD 4 (éducation de qualité), 8 (travail décent et croissance économique), 10 (inégalités réduites), 13 et 16 (paix, justice et institutions efficaces).

En 2021, les trois villes ont mis en œuvre des mesures pour faire face à la crise sanitaire mondiale, comme développer des tests de dépistage et mettre en place des centres de vaccination. En outre, la pandémie a fait peser des pressions supplémentaires sur d'autres services publics auxquels les collectivités locales ont dû répondre. Par exemple, compte tenu de l'augmentation des violences domestiques dans de nombreux pays dans le monde, Buenos Aires, Helsinki et Taipei ont élaboré des plans d'action pour aider les victimes de violence liée au genre.

¹En plus de ces thématiques, les ELV de Buenos Aires comprenaient également des rapports sur certains ODD, classés comme prioritaires par le Forum politique de haut niveau, à savoir : les ODD 4, 5, 8, 10 et 16 pour l'ELV 2019 et les ODD 1, 2, 3, 8, 12, 13, 16 et 17 pour l'ELV 2021.

Figure 3 : BA Climate Action



Source : Ville de Buenos Aires

En réponse à la demande croissante de services pour la santé mentale, Buenos Aires a lancé le programme « *Salud Mental Responde* », une **ligne de services téléphoniques animée par des professionnels de santé** pour garantir un accès rapide et une intervention en cas de crise, une évaluation de la situation et une réponse efficace. La ligne téléphonique a été lancée au début de la pandémie de COVID-19 et a traité environ 7 000 appels durant ses cinq premiers mois d'activité.

Afin de s'attaquer à l'urgence climatique, Buenos Aires a également lancé son Plan d'action pour le climat (CAP, pour Climate Action Plan) et le BA Climate Action, une plateforme en ligne qui partage des informations sur la gestion des énergies propres, la mobilité durable, et la gestion complète des déchets dans la ville. La BA Climate Action encourage le suivi des actions publiques et la responsabilisation des différents acteurs. Pour ce faire, elle publie des rapports sur les 24 objectifs du CAP, utilise des graphiques simples, partage les détails et les étapes des projets mis en place et facilite l'accès et l'engagement inclusifs des citoyens dans les actions pour le climat.

Figure 4 : Taipei – Cooc-Cloud



Source : Ville de Taipei

Suite à la fermeture des écoles en raison des confinements, la ville de Taipei a considérablement amélioré son système d'apprentissage gratuit basé sur le cloud, « *Cooc-Cloud* », qui comprend plus de 11 000 vidéos éducatives et **plus de 300 000 livres électroniques, couvrant des contenus du niveau primaire au lycée**. La plateforme avait initialement été créée en 2016, mais ce n'est qu'à la fermeture des écoles en mai 2019 que la plupart des élèves et des enseignants ont commencé à y accéder. En août 2021, le nombre total de visites sur la plateforme dépassait 70 millions. Après l'épidémie de COVID-19, des vidéos en direct ou pré-enregistrées ont été publiées sur le site Web, pour fournir des services d'enseignement à distance et garantir que tous les élèves y avait accès. La plateforme s'est associée à plusieurs villes, communes et universités pour accroître la qualité et le nombre de ressources disponibles pour les élèves.

Reconnaissant l'importance d'un espace public de qualité pour la santé et le bien-être des résidents de la ville, le rapport ELV 2021 d'Helsinki met en lumière le projet de zone piétonne centrale qui comprendra également une route souterraine pour réduire la circulation dans le centre-ville. Le projet élargira la zone piétonne et inclura des infrastructures cyclables, améliorant ainsi l'attrait et la fonctionnalité du quartier central des affaires. L'objectif est de **développer un environnement sûr et de promouvoir la marche** comme principal mode de transport dans le centre-ville. Bien que le projet soit planifié depuis 2019, il a finalement été approuvé par le Conseil municipal d'Helsinki en 2021.

Figure 5 : Helsinki – Projet de zone piétonne centrale



Source : Ground Engineering

3. SERVICES PUBLICS LOCAUX ET AGENDAS MONDIAUX POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La fourniture de services publics locaux traduit le nombre d'ODD mis en œuvre sur le terrain. Comme le montre la Figure 6, il existe de nombreux liens entre ces services et les différentes étapes fixés pour chacun des objectifs. Ainsi, dans une large mesure, **localiser les ODD, c'est veiller à ce que ces services essentiels, qu'ils soient « anciens » ou « nouveaux », soient effectivement fournis aux résidents.** Et cela nécessite que tous les niveaux du gouvernement, des villes jusqu'au niveau national en passant par les zones métropolitaines, maintiennent un dialogue constant et coordonnent les interventions.

Des urgences complexes menacent de perturber la fourniture des services publics locaux au moment où ils sont le plus nécessaire, mettant en péril la poursuite des objectifs des agendas mondiaux. Dans les situations d'urgence, les processus concurrents de recentralisation et de décentralisation perturbent les systèmes établis et remettent en question la capacité des territoires à fournir des services publics et à gérer les différentes priorités inhérentes à la mise en place de mesures d'urgence. En outre, les collectivités territoriales ont dû faire face à des déficits financiers pour assurer la continuité des services publics locaux, et ils devront être comblés pour garantir ces prestations à l'avenir.

Les ELV, tels que ceux examinés dans la présente Note d'analyse, et les Examens infranationaux volontaires (EIV, ou VSR selon leur acronyme en anglais) permettent aux collectivités territoriales et à leurs associations de suivre leurs progrès dans la localisation des ODD (ils sont tous accessibles dans le référentiel des ELV et des EIV de CGLU), et les services publics locaux occupent une place importante dans ces documents. Mais les ELV et les EIV constituent également **des processus politiques qui permettent d'améliorer le dialogue entre les différents niveaux du gouvernement** pour mettre en œuvre les ODD.

Il est essentiel que **les gouvernements nationaux et la communauté internationale reconnaissent les liens existant entre la fourniture des services publics locaux, les situations d'urgence complexe et les agendas mondiaux pour le développement durable** ; et, qu'en réponse, ils améliorent les cadres et les mécanismes de coordination entre les échelons du gouvernement et les autres acteurs – notamment les groupes chargés des examens nationaux volontaires et de la coordination nationale pour la mise en œuvre des ODD, afin que ces derniers puissent intégrer les synergies et préoccupations relatives à la fourniture des services publics locaux. Notre époque verra les crises se multiplier et les services publics locaux seront indispensables pour devenir plus résilients et pour répondre à ces crises, autant d'aspects essentiels à la réalisation des engagements mondiaux en matière de durabilité.

Figure 6 : Liens entre les termes de recherche (voir Annexe) et les ODD

	ODD 1. Pas de pauvreté	ODD 2. Faim « zéro »	ODD 3. Bonne santé et bien-être	ODD 4. Éducation de qualité	ODD 5. Égalité entre les sexes	ODD 6. Eau propre et assainissement	ODD 7. Énergie propre et d'un coût abordable	ODD 8. Travail décent et croissance économique	ODD 9. Industrie, innovation et infrastructure	ODD 10. Inégalités réduites	ODD 11. Villes et communautés durables	ODD 12. Consommation et production durables	ODD 13. Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques	ODD 14. Vie aquatique	ODD 15. Vie terrestre	ODD 16. Paix, justice et institutions efficaces	ODD 17. Partenariats pour la réalisation des objectifs
Liens directs	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Liens indirects	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Culture																	
Services publics																	
Populations vulnérables																	
Logement																	
Services sociaux																	
Transport																	
Développement économique																	
Environnement																	
Sécurité																	
Éducation																	
Santé																	
Santé mentale																	
Numérisation*																	
Soins																	
Espace public																	

* Bien qu'avant la pandémie de COVID-19, les liens entre la numérisation et les ODD 4, 8 et 10 aient pu être considérés comme indirects, l'urgence sanitaire a mis ces liens en avant.

ANNEXE

Liste des termes de recherche

Culture	Services d'utilité publique	Transport	Environnement	Politiques relatives aux populations à risque	Protection sociale	Éducation	Santé
architecture art* book (livre) cultur* dance (danse) drama (drame) festival film folklore heritage (patrimoine) librar (biblio) literature (littérature) museum (musée) music (musique) painting (peinture) parks (parcs) sculpture sport theat (théâtre) Mentions avant la pandémie (nbre) = 816 Mentions après la pandémie (nbre) = 2 095	carbon (carbone) cemeteries (cimetières) cleaning (nettoyage) dispos* (déchet*) drainage (assainissement) electric (électricité) energy (énergie) gas (gaz) heating (chauffage) kWh landfill (décharge) meters (compteurs) plastic (plastique) power (alimentation électrique) rain (pluie) recyc* (recycl*) refuse (ordures) renewable (renouvelable) reuse (réutilisation) sanitation (hygiène) sewage (eaux usées) utilit* waste (déchets) water (eau) wind (vent) Mentions avant la pandémie (nbre) = 2 645 Mentions après la pandémie (nbre) = 7 703	bicycle (vélo) bike (mobylette) bus car congest* (embouteill*) corridor (piste) cycl* freight (marchandises) last mile (dernier km) mobilit* (mobil*) passenger (passager) pedestrian (piéton) rail (ferroviaire) ride (trajet) road (route) subway (métro) taxi traffic trafic tram transit transport underground (souterrain) vehicle (véhicule) walk (marcher) Mentions avant la pandémie (nbre) = 575 Mentions après la pandémie (nbre) = 1 723	air aquifer (aquifère) biodiversit* (biodivers*) biofuel (biocarburant) blue (bleu) infra* CO2 carbon (carbone) climate (climat) contamin* emission (émission) environment (environnement) fossil (fossile) fuel (carburant) green (vert) greenhouse (gaz à effet de serre) ground (souterrain) water (eau) groundwater (eaux souterraines) heat (chaleur) material (matériau) consum* (consom*) micro plastics (micro-plastiques) natural (naturel) resource (ressource) nature reserve (réserve) net zero (zéro) pollu* production scrap (rebut) protected (protégées) areas (zones) river (cours d'eau) sea (mer) zero-energy (énergie nulle) Mentions avant la pandémie (nbre) = 1 154 Mentions après la pandémie (nbre) = 3 433	at risk (à risque) disab* (handicap*) elderly (personnes âgées) equal* (égal*) equit* (équit*) ethn* female (femme) gender (genre) girl (fille) homeless (sans-abri) migrant race racial reduced (réduit) mob* vulnerab* (vulnérab*) women (femmes) Mentions avant la pandémie (nbre) = 1 154 Mentions après la pandémie (nbre) = 3 433	aide (aide) cash assistance (aide financière) cash transfer (transfert d'argent) child care (garde d'enfants) child mind (esprit d'enfant) child (enfant) child welfare (protection de l'enfance) childmind (enfantin) debt (dette) family cent (centre familial) family welfare (allocations familiales) food (alimentation) meal (repas) nursing homes (maisons de retraite) social benefit (prestations sociales) social credit (crédit social) social polic* (polit* sociale) social service (service social) social subsid* (soutien social) social support (aide sociale) social work (travail social) welfare benefit (prestations sociales) welfare state (état providence) welfare support (allocations familiales) youth service (service jeunesse) Mentions avant la pandémie (nbre) = 425 Mentions après la pandémie (nbre) = 1 536	academic (universitaire) capacity building (construction des compétences) education (éducation) homework (devoirs) internship (stage) kindergarten (crèche) learn (apprendre)* literacy (alphabétisation) nursery (garderie) school (école) teach* (enseigner*) training (formation) university (université) vocational (professionnel) Mentions avant la pandémie (nbre) = 1 572 Mentions avant la pandémie (nbre) = 3 896	addict (dépendance) death (décès) disease (maladie) doctor (médecin) health (santé) hospital (hôpital) illness (maladie) life expectancy (espérance de vie) life insurance (assurance vie) medic* (médic*) mental (mentale) mortality (mortalité) obesity (obésité) pharmac* physical care (soins physiques) primary care (soins primaires) secondary care (soins secondaires) vaccin* wellbeing (bien-être) well-being (bien-être) Mentions avant la pandémie (nbre) = 1 424 Mentions après la pandémie (nbre) = 4 549

Logement	Développement économique	Maintien de l'ordre/sécurité	Santé mentale	Numérisation	Soins	Espace public
crowding* (surpeuplement*) dwelling (habitation) home (foyer) hous* (log*) informal settlement (quartiers informels) land (terrains) property (propriété) rent (location) shelter (abri) slum (bidonville) Mentions avant la pandémie (nbre) = 361 Mentions après la pandémie (nbre) = 1 480	business (activité) companies (entreprises) econ* (écon*) develop* (dévelop*) employ* (emplo*) employment (emploi) entreprise (entreprise) entrepreneur (entrepreneur) GDP (PIB) growth (croissance) local development (développement local) patents (brevets) private sector (secteur privé) seed funding (financement de démarrage) Mentions before pandemic (no.) = 1,515 Mentions after pandemic (no.) = 3,768	burglar (cambrioleur) crim* drug (médicament) fatalities (décès) femicide (féminicide) fire (incendie) gang harassment (harcèlement) hate (haine) homicide murder (meurtre) pickpocket police policing (police) racis* rape (viol) safety (sécurité) security (sûreté) terror (terreur) theft (vol) violence Mentions avant la pandémie (nbre) = 776 Mentions après la pandémie (nbre) = 2 024	addict (dépendance) antidepressant (antidépresseur) anxi* belonging (biens) communit (communaut) depression (dépression) emotion (émotion) happ* (heur*) hobb* (loisir*) leisure (loisirs) loneliness (solitude) mental nervous (nerveux) psycholog* sadness (tristesse) solitude substance abuse (toxicomanie) suicide therap* (thérap*) wellbeing (bien-être) well-being (bien-être) Mentions avant la pandémie (nbre) = 679 Mentions après la pandémie (nbre) = 2 022	app (application) artificial intellig* (intellect artificiel*) automation (automatisation) broadband (haut débit) connectivity (connectivité) contactless (sans contact) data (données) digit (chiffres) e-government (e-gouvernement) egovernment (egouvernement) electronic (électronique) hackaton ICT (TIC) internet online (en ligne) open data (données ouvertes) open government (gouvernement ouvert) remote (à distance) smart (intelligent) software (logiciel) surveillance tech (technologie) virtual (virtuel) wi-fi wifi wireless (sans fil) Mentions avant la pandémie (nbre) = 1 204 Mentions après la pandémie (nbre) = 2 487	after school (extra-scolaire) at risk (à risque) care (service client) caring (soins) child (enfant) elderly (personnes âgées) femini* in need (dans le besoin) left behind (laissé pour compte) nurser (garderie) nursing (garde d'enfant) old people (personnes âgées) older people (personnes âgées) older (âgé) resident (résident) senior vulnerable people (personnes vulnérables) vulnerable resident (résident vulnérable) Mentions avant la pandémie (nbre) = 1 033 Mentions après la pandémie (nbre) = 3 453	active mobility (mobilité active) air quality (qualité de l'air) green area (zone verte) green space (espace vert) land use (aménagement du territoire) nature park (parking) pavement (chaussée) pedestrian (piéton) plann* playground (aire de jeux) public realm (domaine public) public space (espace public) recreational (récréatif) sidewalk (trottoir) street (rue) tactical (tactique) urbanism (urbanisme) urbanisation urbanization (urbanisation) walking (marche) Mentions avant la pandémie (nbre) = 468 Mentions après la pandémie (nbre) = 1 571