



RENFORCER
LA PARTICIPATION CITOYENNE
PAR LE NUMÉRIQUE

3

INTRODUCTION

De la civic-tech
à l'e-démocratie

8

DEUXIÈME PARTIE

L'e-démocratie,
les questions à se poser
avant de se lancer

6

PREMIÈRE PARTIE

Les objectifs de la
participation numérique

14

TROISIÈME PARTIE

Avantages et limites
de l'e-démocratie

Introduction

De la civic tech à l'e-démocratie

La *civic-tech*, jeune sphère d'acteurs du numérique, déploie des outils variés pour faciliter la participation citoyenne, rendre plus transparent le design des politiques publiques et restaurer la confiance des habitants envers leurs institutions.

En France, c'est en 2013 que le terme anglosaxon "*civic-tech*" commence à se propager dans les champs institutionnels locaux et nationaux.

En 2014, le Premier Ministre de l'époque, Manuel Valls, lance la première concertation numérique nationale française en prévision de la loi sur le numérique.

Le rapport "Ambition numérique" remis au Premier Ministre à la suite des 6 mois de concertation énonce que :

*« les plateformes contribuent positivement à l'empouvoirement [ou empowerment] des individus, à la diffusion des connaissances, à l'ouverture des possibles aux niveaux individuel et collectif, mais [...] en même temps elles prennent un ascendant sur les individus et les institutions traditionnelles (États, entreprises) ».*¹

Avant d'aborder l'usage des *civic-tech* dans les démarches de participation citoyenne, il nous paraît crucial de mettre en perspective les différentes notions qui s'y rattachent. Autrement dit, nous allons poser les premiers jalons pour comprendre les enjeux qui se cachent derrière l'ouverture de l'action publique par le numérique et, plus précisément, derrière la participation citoyenne numérique.

¹ *Ambition numérique. Pour une politique française et européenne de la transition numérique.* Rapport remis au Premier Ministre, juin 2015.

Civi-tech, opendata et.opengov, quelles définitions ?

Pour Clément Mabi, chercheur universitaire à l'Université de Compiègne, la *civic tech* désigne les technologies à visée citoyenne, celles qui mettent à disposition des outils au service de la démocratie. Ses acteurs tentent alors de faciliter la participation ou l'engagement des citoyens.²

C'est un terme qui croise des notions telles que l'*opendata* ou l'*opengov* mais qui ne doivent pas être confondues. L'*open government* traduit une ambition portée par les gouvernements et administrations publiques de mener une action publique plus ouverte, plus transparente et plus collaborative. Ce qui se traduit par des applications concrètes comme, à titre d'exemple, l'ouverture et le partage des données publiques. Autrement dit, l'*open data*.

La *civic tech* prend donc la forme de technologies aux fonctionnalités multiples dont les valeurs numériques viennent enrichir la participation citoyenne.

Les interventions de la civic-tech dans la refonte des pratiques de participation citoyenne

Face aux récentes mutations du rapport des citoyens à la vie politique (augmentation du taux d'abstention, baisse du nombre de personnes encartées et même défiance vis à vis des politiciens et des institutions), l'éloignement de l'élu et du citoyen

interroge le mode de gouvernance actuel et invite à repenser les liens qui rapprochent le décideur de ses administrés.

La démocratie participative apparaît comme l'une des réponses possibles. Au contraire d'un système de représentation qui appelle les habitants au vote une fois par mandat, la démocratie participative se fonde sur le principe que les citoyens prennent part aux délibérations politiques tout en laissant le pouvoir de décision du ressort des représentants élus.³

En 2020, les acteurs de la *civic-tech* accompagnent de nombreuses démarches de démocratie participative en tant que facilitateurs du dialogue et de l'intelligence collective. S'il ne fait plus de doute que le numérique s'avère être un nouveau canal d'information et de communication, l'insertion de ces outils dans les débats et la construction des politiques publiques demeure une manoeuvre loin d'être simple.

Les offres sur le marché de la *civic-tech* reflètent des similarités et des différences à plusieurs points de vue. L'ambition de ce document est de fournir un regard averti sur les objectifs que l'e-démocratie peut remplir à condition que les bonnes questions soient posées en amont. Vous y trouverez alors à la fois une explication des avantages à la mobilisation du volet numérique sur les démarches participatives, mais également une clarification des limites.

Les *civic tech*, ce sont des technologies à visée citoyenne qui facilitent la participation et l'engagement des citoyens par la mise à disposition d'outils numériques.

2 In *Les civic-tech bousculent-elles vraiment la démocratie ?* CESE, 9 décembre 2019.

3 « À chaque démocratie son débat », Dimitri Courant, *Revue Projet*, vol. 373, no. 6, 2019, pp. 59-64.



Les objectifs de la participation numérique

La mobilisation d'outils numériques de participation citoyenne vient rénover les pratiques. Loin d'être simples à appréhender, ces nouveaux usages permettent de changer les modalités de la participation citoyenne et de les ouvrir à d'autres publics et d'autres usages.

En plus des canaux traditionnels de mobilisation citoyenne (réunions publiques, ateliers participatifs, balades urbaines, etc...), le numérique facilite le processus dans le sens où il rend l'espace de participation accessible partout et tout le temps.

D'un ordinateur, un smartphone ou encore une tablette, une plateforme participative laisse le citoyen décider de quand il souhaite contribuer et où. Des freins à la participation citoyenne tels que les contraintes horaires, le niveau d'engagement ou encore la prise de parole en public sont levés grâce à l'usage du numérique.



Faciliter la participation citoyenne



Enrichir les démarches de terrain

Les outils de participation citoyenne numérique enrichissent les démarches de terrain en proposant des innovations technologiques qui permettent de participer autrement.

Ils élargissent l'éventail des outils mobilisables : appel à idées, carte participative, budget participatif en ligne, etc... Parce que **le débat public s'enrichit au fur et à mesure de l'ouverture des dispositifs à une diversité de profils, le numérique vise à encourager les processus de co-construction en élargissant le socle des participants.**

Le numérique renforce l'action de modernisation des administrations publiques. Il prend part à l'amélioration du dialogue et la mise en relation des citoyens avec les collectivités territoriales en intensifiant l'interactivité des échanges. De même, les civic tech abondent dans le sens d'une **évolution et d'un apprentissage tournés vers le numérique.**

A la différence des réseaux sociaux, les plateformes participatives en ligne tentent de faire **émerger de véritables propositions des citoyens pour appuyer / enrichir la décision publique.** Elles portent une attention particulière à structurer les débats en s'insérant dans un processus global de participation citoyenne.



Renforcer le dialogue



Améliorer la transparence de l'action publique

Introduire le numérique dans les démarches de concertation et de participation citoyenne revient à **ajuster les pratiques aux habitudes de communication des publics** et, ainsi, à rendre l'action publique plus visible.

D'autant plus que, face à une demande de plus en plus insistante de transparence des institutions et de leur prise de décision, **les consultations menées en ligne donnent à voir et rendent compte des processus liés à la construction d'un projet.**



“Alors que, initialement, le numérique était employé pour renforcer les dynamiques déjà existantes, mettre en relation administration et administrés (Koubi, 2013) et étendre l'accessibilité de l'information, aujourd'hui les outils et pratiques numériques questionnent radicalement la façon de faire projet et de concevoir la ville même.”

« À chaque démocratie son débat »,
Dimitri Courant, Revue Projet, 2019, vol. 373, no. 6, p. 60.

L'e-démocratie, les questions à se poser avant de se lancer

Les outils numériques de participation répondent à des usages et des objectifs diversifiés. Leur création et la formulation des sujets de consultation interrogent les enjeux et objectifs poursuivis. L'outil n'est donc pas neutre et exige de **penser son usage**.

Avant tout, cela impose de penser la stratégie globale de participation citoyenne, autant sur le numérique que sur le terrain. D'un autre côté, il s'agit également d'**identifier les critères** qui s'adaptent aux exigences de design de l'outil et de protection des données.

Quels outils pour quels projets ?

Je veux faire remonter des **dysfonctionnements sur la voie publique** et améliorer la réactivité des services techniques.



Signalement citoyen

Je veux **co-construire des projets** avec les habitants de mon territoire.



Appel à idées

Je veux **identifier de nouvelles idées de projets** sur mon territoire.



Carte participative

Je veux mener une **concertation réglementaire** approfondie.



Questionnaire



Appel à idées



Carte participative

Je veux **favoriser les initiatives citoyennes**, familiariser les citoyens au fonctionnement de la collectivité territoriale et fédérer autour d'un projet.



Budget participatif

Je veux **demander l'avis à un public cible** sur un équipement public.

Je souhaite **un retour des usagers** sur l'espace urbain.



Affiches connectées

Je veux qu'un échantillon d'habitants puissent **délibérer sur un projet** ou une question.



Tables rondes, forum

Je veux réaliser un **diagnostic partagé**.



Carte participative



Questionnaire

Que deviennent les données récoltées ?



71%

Des internautes sont **vigilants** de leurs données personnelles. ⁴



21%

Des internautes ne participent pas par **méfiance** vis-à-vis de l'accès à leurs données. ⁴

Les données récoltées sur une plateforme participative sont de deux natures : les données personnelles de l'utilisateur recueillies suite à son inscription et les données liées à sa contribution.

D'une part, les données personnelles de l'utilisateur sont demandées de sorte à identifier - ne serait ce que partiellement - le contributeur. Or, un participant sur une plateforme participative attache **une importance à la manière dont seront gérées ses données par la suite.**

Un prestataire dans le domaine de la *civic-tech* a alors la charge en tant qu'acteur du numérique d'assurer aux décideurs publics et aux utilisateurs une **gestion des données de confiance, transparente et responsable.**

D'autre part, les contributions des participants à une consultation en ligne sont généralement publiques pour les autres participants. Pour aller plus loin, certains prestataires peuvent également proposer de **mettre à disposition de tous les internautes les données récoltées** tout en les anonymisant. Cette ouverture des données permet à la fois de rendre les informations accessibles à tous et d'améliorer la transparence et la sincérité de la démarche de concertation.

⁴ Les pratiques de protection des données progressent.
Baromètre LINC, 05 décembre 2019.



Comment intégrer mes outils numériques à une démarche de participation ?

La complémentarité du numérique et du présentiel est indéniable car le numérique répond à des objectifs différents du présentiel.

Quand une consultation en ligne permet de recueillir un grand nombre d'avis et de toucher des publics plus jeunes, les ateliers participatifs en présence entraînent des échanges riches et peuvent aboutir à des délibérations sur un sujet donné. Le numérique intervient alors plutôt comme un agrégateur d'idées, de remarques, d'avis et d'attentes.

L'important est donc d'**articuler le présentiel et le numérique afin que l'un et l'autre se nourrissent et approfondissent le dialogue entre habitants et institutions.** Ce qui implique de les penser en amont et conjointement.

Face à des offres de la *civic-tech* similaires, que dois-je regarder ?

Il est fondamental de penser à l'expérience utilisateur et de se diriger vers des outils numériques qui placent au cœur de leur démarche la facilité de l'expérience utilisateur (*UX design*).

Le design de l'outil inclut le respect des normes d'accessibilité (RGAA), son architecture et sa facilité de prise en main. **Le code, les algorithmes, les données etc... structurent les espaces d'échanges** - même si l'utilisateur peut s'appropriier l'outil dans un usage individuel - et influencent l'engagement du citoyen à participer.

Tout comme l'importance de la disposition du mobilier de la salle dans laquelle aura lieu un atelier participatif, le design de

l'outil invite donc l'internaute à adopter un comportement plutôt qu'un autre.⁵

Pour résumer, **un outil doit pouvoir être pris en main peu importe le niveau d'aisance de la personne avec le numérique.**

En effet, le numérique risque de reproduire des inégalités d'accès à l'information et à la participation citoyenne s'il n'est pas pensé correctement. L'arborescence, les formats des applications, la manière dont sont conçues les possibilités d'échange, le traitement des données relatif aux internautes constituent un ensemble de facteurs liés à la réussite d'une concertation en ligne.

Plusieurs outils gratuits existent pour tester la performance et le niveau d'accessibilité d'un site ou d'une plateforme web.⁶

⁵ « La mise en technologie des projets politiques. Une approche « orientée design » de la participation en ligne. », Romain Badouart. Participations, vol. 8, no. 1, 2014 (p31-54).

⁶ À titre d'exemple, l'outil <https://web/dev/measure> permet de tester gratuitement quatre critères : la performance, le SEO, l'accessibilité et des « bonnes pratiques courantes ».



“ 90% des utilisateurs viennent une seule fois. Cela laisse une seule occasion pour montrer l'intérêt de la démarche et convertir à l'engagement (via l'inscription par exemple) ”

Patrick Berckmans, responsable du département de démocratie numérique de l'Etat fédéral Belge in *Les civic-tech bousculent-elle vraiment la démocratie ?* CESE, 9 décembre 2019.

Qui mobiliser ?

Ce n'est pas parce qu'une plateforme participative existe qu'elle "vit" pour autant !

Pour ce qui est de l'outil en lui-même, il doit être animé, modéré et alimenté en contenus d'informations. Mais cela ne suffit pas pour mobiliser les publics.

Comment faire connaître un dispositif, un site, une démarche ? Réponse : la **communication**. Le numérique ne peut prouver son efficacité sans qu'une stratégie de communication promeuve la plateforme participative mise à disposition.

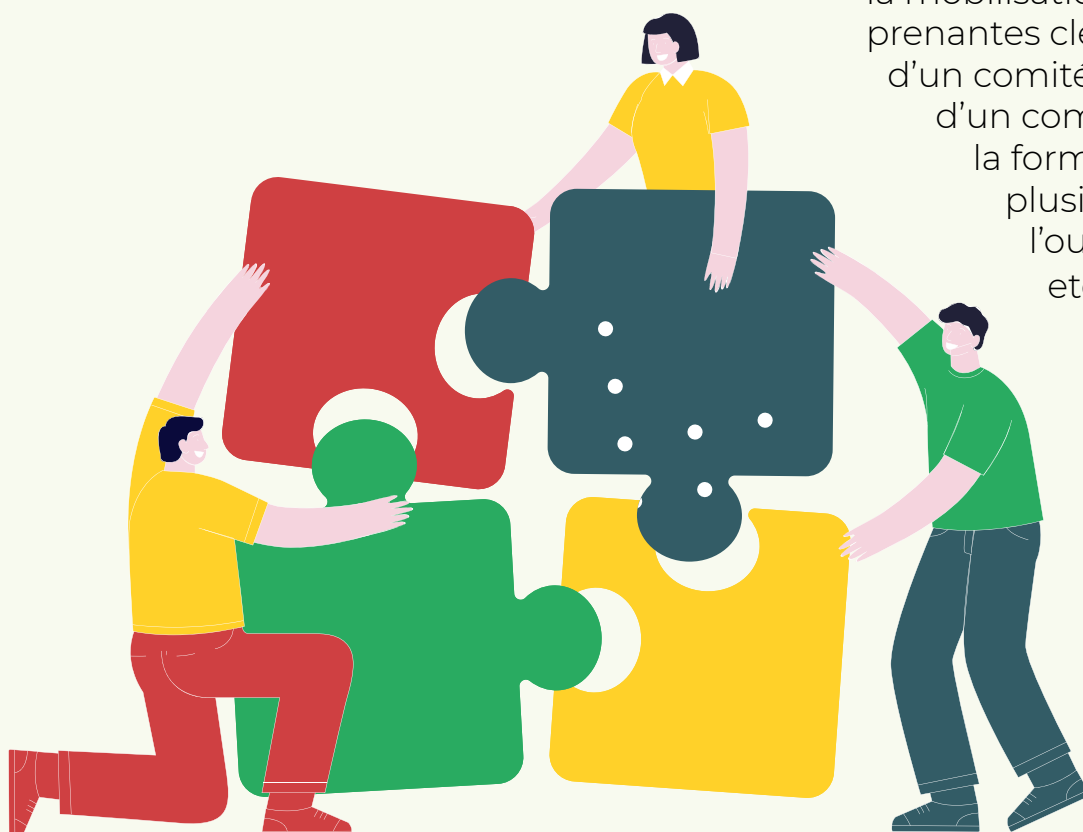
Entre autres, qui dit nouvel outil de participation, dit formation, ressources humaines, financières et implication des services.

Exemple : je souhaite aménager un nouveau parc avec du mobilier et des aires de jeux en collaboration avec les habitants. Pour ce faire, je vais animer à la fois des ateliers sur le terrain et une carte participative en

ligne. Potentiellement, une pluralité de services internes va entrer en action : le développement durable, l'aménagement urbain, le service dédié à la participation citoyenne (s'il existe), la direction de la communication, etc...

En bref, une démarche participative réussie s'appuie sur des capacités de coordination et de fédération autour d'un projet.

Pour assurer le lien dans une démarche fondamentalement transversale, il est important de véhiculer et de mutualiser des valeurs communes et fondatrices. Cela passe de la mobilisation des parties prenantes clés au cours d'un comité de pilotage et d'un comité technique, la formation de plusieurs services à l'outil numérique, etc....



Avantages et limites de l'e-démocratie

La *civic tech* soutient et **facilite la participation** citoyenne en rendant les consultations disponibles 24h/24 et 7j/7.

Le numérique peut **lever certains freins** à la participation : contraintes de temps et de disponibilités, inégalité face à la prise de parole en public, etc.

Le numérique est un bon moyen pour **archiver les démarches** réalisées et garder une trace des contributions.

Le **traitement des données** est facilité.

Les *civic tech* proposent des modes de participation **autonomes et pédagogiques**.

Elles **intensifient les interactions** entre élus et citoyens et renforcent les possibilités de dialogue.

La **représentativité** des publics ciblés n'est pas assurée.

12 à 40 % des français sont en **difficulté** à différents niveaux **face au numérique** (rapport CNIL, 2019).

La **difficulté à produire de l'écrit** est transgénérationnel. Les publics se tournent de plus en plus vers l'audio et la vidéo.

La participation numérique est **moins engageante** et ne se substitue pas aux débats en présentiel.

Les **tentations solutionnistes** sont nombreuses : le numérique ne peut pas tout faire.

La *civic tech* ne rime pas forcément avec **participation des jeunes**.

CONCLUSION

Les civic-tech sont des technologies à visée citoyenne qui cherchent à :

- Faciliter la participation citoyenne ;
- Renforcer le dialogue entre citoyens et collectivité territoriale ;
- Enrichir les démarches de terrain ;
- Améliorer la transparence de l'action publique.

L'usage d'outils numériques dans une démarche de participation citoyenne impose de se poser les bonnes questions.

Quels acteurs vais-je mobiliser ?

Quelles exigences je souhaite imposer au recueil et à la gestion des données ?

Quel outil propose une interface facile et agréable à prendre en main ?

Comment articuler mon outil numérique avec des actions de terrain ?

Enfin, les solutions proposées par les *civic-tech* s'accompagnent de nombreux avantages tels que la facilitation de l'expression citoyenne, l'agrégation et le suivi des données, etc.

Elles connaissent évidemment des limites, car elles ne sont pas l'alpha et l'omega des démarches participatives. Cependant, elles permettent d'ajouter "une nouvelle corde à son arc" et contribuent à une gouvernance plus ouverte.



Un projet ? Une question ?
Faîtes-en part à notre équipe sur
contact@consultvox.co

www.consultvox.co