

GUIDE SUR L'ARTICULATION NUMÉRIQUE - PRÉSENTIEL

DANS UNE DÉMARCHE DE PARTICIPATION CITOYENNE, COMMENT JONGLER ENTRE CES DEUX MONDES ?

Ce guide, publié en février 2023 par [l'Observatoire des civic tech et de la démocratie numérique](#) de [Décider ensemble](#), présente six cas d'usages pour mieux articuler, au sein d'une démarche globale de participation citoyenne, des dispositifs en présentiel et en numérique. Chacun d'eux est présenté à travers ses objectifs, ses avantages, ses limites et des exemples concrets afin d'illustrer les propos. Quelques conseils viennent également compléter ces éléments afin de faciliter la mise en œuvre de ces méthodes.

À destination de tout type d'acteurs ayant mis ou souhaitant mettre en place une démarche de participation, ce guide a pour double objectif :

- **De donner à voir un éventail – non exhaustif mais détaillé – de méthodes d'articulation numérique/présentiel existantes** et de permettre ainsi aux acteurs souhaitant mettre en place une démarche hybride de choisir des outils adaptés aux objectifs globaux
- Au-delà de cet aspect très concret, **de sensibiliser aux effets du « tout-numérique » et à l'importance de composer entre dispositifs présentiels et numériques**, pour favoriser l'inclusion dans les démarches de participation citoyenne

Les éléments présentés et analysés dans ce guide se basent sur un appel à bonnes pratiques, ouvert entre février et juin 2022, pour lequel nous avons reçu une trentaine de témoignages. Après avoir synthétisé ces réponses en 6 cas d'usage, nous avons organisé deux ateliers de travail en ligne, les 21 juin et 5 juillet 2022, auxquels une cinquantaine de personnes a participé. Les échanges et réflexions menés sont venus enrichir les tendances déjà identifiées.

Nous souhaitons remercier tous les acteurs (collectivités, civic tech et professionnels de la participation) qui ont contribué et apporté leurs connaissances à ces travaux.

INTRODUCTION



LES ENJEUX DE L'HYBRIDATION DES DÉMARCHES PARTICIPATIVES

Le numérique s'est petit à petit installé comme un incontournable de la boîte à outils de la démocratie participative. D'où d'ailleurs notre volonté de consacrer un Observatoire à l'évolution de la démocratie numérique et des *civic tech*, comprises comme les applications mobiles et plateformes web ayant pour objectif de faciliter et transformer l'engagement et la participation citoyenne. **Les promesses des technologies ont séduit la démocratie** : toucher plus de monde, plus rapidement, améliorer la transparence et la communication... Selon la dernière édition de notre Baromètre de la démocratie locale numérique¹, la plateforme numérique est le dispositif participatif le plus répandu chez les collectivités répondantes, juste devant les conseils de quartier (87% contre 86%).

En parallèle, la crise du Covid-19 a durablement transformé nos modes de vie, à travers le recours massif et, désormais, quasi-automatique au numérique. Dans le cadre professionnel, la visio-conférence est devenue un incontournable (réunions de travail, webinaires...). **Les démarches de participation citoyenne ont également dû être adaptées** : les réunions publiques ou encore les ateliers de concertation ont longtemps dû se tenir en ligne. Selon les résultats de l'édition 2021 de notre Baromètre de la démocratie numérique, **cette crise a accéléré la transition vers la démocratie numérique**, avec de plus en plus de collectivités mettant en place des plateformes numériques et de plus en plus d'acteurs (*civic tech*, agences...) en proposant. Nous gardons aujourd'hui ces réflexes, privilégiant parfois les formats numériques pour les réunions, moins contraignants qu'un déplacement physique.

Pourtant, le numérique est un pharmakon. À la fois remède et poison, il peut ouvrir de nombreuses portes et comporter de nombreux risques. Le domaine de la démocratie participative n'est pas épargné. En effet, **les outils numériques offrent des possibilités que les dispositifs en présentiel ne permettent pas** : une meilleure transparence de l'action publique, une plus grande flexibilité donc une participation plus élevée... **Pourtant, dans une perspective démocratique et inclusive, le « tout-numérique » peut être contre-productif.** La qualité des échanges peut s'en trouver impactée : superficialité, manque de fluidité... Mais il faut surtout rappeler que **la France compte plus de 13 millions d'exclus du numérique.** Derrière ce chiffre se cachent des réalités différentes, qui peuvent aller d'une urgence numérique (absence d'accès à la technologie) à un manque d'aisance dans l'utilisation des outils digitaux, qui peut aussi toucher les jeunes. **La démocratie participative, pour qui l'inclusion est un des principaux cheval de bataille, doit être particulièrement vigilante à ce phénomène d'exclusion.**

¹ Toutes les éditions du Baromètre de la démocratie locale numérique de Décider ensemble : <https://www.deciderensemble.com/page/724915-barometre-de-la-democratie-locale-numerique>

Pour ainsi tirer profit des avantages du numérique sans en sous-estimer les risques, l'hybridation des démarches de participation citoyenne peut être une solution. L'hybridation est ici comprise comme **une articulation, au sein d'une démarche globale, entre dispositifs numériques** (une enquête disponible en ligne par exemple) **et dispositifs présentiels** (il est aussi possible de répondre à l'enquête dans des lieux physiques dédiés).

Allier ces deux « espaces » de participation est au cœur de nombreuses démarches, toutes poursuivant un objectif ultime d'inclusion. À la sortie de la crise du Covid-19, 79% des collectivités répondantes à l'édition 2021 de notre Baromètre de la démocratie locale numérique envisagent d'organiser leurs réunions publiques à la fois en numérique et en physique. **Mais dans les faits, l'articulation entre dispositifs numériques et présentiels peut s'avérer moins évidente** : manque de moyens, de temps, d'une méthodologie claire ou encore d'une véritable réflexion sur les outils adaptés aux objectifs de la démarche globale.

Ce guide présente ainsi 6 techniques d'hybridation, afin que le numérique demeure un allié de la participation et non pas un facteur d'exclusion supplémentaire. Il permet de découvrir chaque méthode dans leur détail, afin de déterminer si et comment elles peuvent s'insérer dans la démarche globale.

CAS D'USAGE 1. ORGANISER UNE RÉUNION PUBLIQUE HYBRIDE (AVEC LIVESTREAM)

CAS D'USAGE 2. RÉPLIQUER UN DISPOSITIF NUMÉRIQUE EN PRÉSENTIEL (ET INVERSEMENT)

CAS D'USAGE 3. COLLECTER DES IDÉES EN LIGNE QUI SERVIRONT À ALIMENTER UN DISPOSITIF DÉLIBÉRATIF

CAS D'USAGE 4. « TESTER » LES RÉSULTATS D'UN DISPOSITIF DÉLIBÉRATIF AVEC UNE CONSULTATION NUMÉRIQUE

CAS D'USAGE 5. COMPLÉTER UN DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION PAR DES ACTIONS D'« ALLER-VERS »

CAS D'USAGE 6. DÉDIER UNE PLATEFORME NUMÉRIQUE INTERNE AUX MEMBRES D'UNE INSTANCE DE PARTICIPATION

A L'ISSUE DE CES TRAVAUX, CERTAINS QUESTIONNEMENTS À PROPOS DES DÉMARCHES HYBRIDES RESTENT EN SUSPENS, APPELANT D'AUTRES RÉFLEXIONS

■ **Sur la nature des contributions** : les contributions numériques se feraient de manière plus rapide et en réaction directe à un sujet tandis que les contributions en présentiel seraient plus réfléchies, plus justifiées. Alors, faut-il traiter différemment les idées issues d'un dispositif numérique et d'un dispositif présentiel ?

■ **Sur le manque de moyens dans les collectivités** : les démarches hybrides nécessitent des moyens humains, matériels et financiers conséquents, une bonne maîtrise des techniques d'animation et du temps. Le manque de ressources, dans de nombreuses collectivités, peut les contraindre à privilégier le numérique au présentiel, ou inversement.

QUELQUES CONSEILS GÉNÉRAUX SUR L'HYBRIDATION DES DÉMARCHES

Les cas d'usage présentés dans ce guide peuvent être mobilisés de manière exclusive ou de manière complémentaire. Ils doivent surtout être **choisis en fonction des objectifs de la démarche globale**.

L'hybridation d'une démarche de participation améliore sa transparence. Le dispositif numérique (une plateforme par exemple) peut incarner une vitrine ou une archive, sur laquelle sont consultables les étapes, les contributions et les résultats, même pour des personnes qui n'ont pas directement participé.

L'accompagnement dans l'usage du dispositif numérique est crucial. Il est nécessaire de réfléchir à la mise en place d'une assistance, facilement joignable, comme une ligne téléphonique, afin de solutionner les difficultés que peuvent rencontrer les participants.

Selon la Commission Nationale du Débat Public, **l'utilisation du numérique ne devrait pas amener à une seule expression individuelle mais permettre un échange d'arguments et un questionnement des porteurs du projet².**

² Commission Nationale du Débat Public, *Document de positionnement. Principes, formes et modalités du débat public pendant l'épidémie Covid-19* : <https://www.actu-environnement.com/media/pdf/news-35435-position-cndp.pdf>

CAS D'USAGE 1.

ORGANISER UNE REUNION PUBLIQUE HYBRIDE (AVEC LIVESTREAM)



Une réunion publique hybride se déroule dans un lieu physique pouvant accueillir du public et est simultanément retransmise en ligne. Le côté « présentiel » permet aux personnes éloignées du numérique de participer et conserve l'aspect convivial des réunions. Le côté « numérique » permet, quant à lui, de s'adapter aux contraintes des personnes empêchées par leur emploi, leur vie familiale, leur éloignement géographique... Cette technique d'hybridation a notamment prouvé son utilité pendant la crise sanitaire du Covid-19 car elle a permis de faire face aux restrictions de déplacement et de distanciation sociale.



COMMENT FAIRE ?

La réunion publique hybride requiert d'abord **un lieu physique** à la fois pour **accueillir le public** présent sur place mais aussi pour **installer les équipements techniques** nécessaires à la tenue de la version numérique (caméras, micros, ordinateurs...). En parallèle, l'organisateur de la réunion doit se doter d'**un outil de visio-conférence performant** pour garantir la qualité de la retransmission **et adapté à la nature des échanges** qui vont avoir lieu (simple format webinaire ou possibilités d'interactions...).

Des plateformes de visio-conférence avec inscription et lien de connexion peuvent être utilisées, permettant de **mieux contrôler l'accès et suivre qui participe**. Au contraire, le livestream peut être accessible au grand public via les réseaux sociaux (YouTube, Facebook, etc).

La fluidité de la réunion en ligne repose sur la qualité du matériel qui doit assurer une retransmission en temps réel et **sur la réactivité des équipes techniques** qui doivent gérer les éventuels bug et les demandes d'ordre pratique dans le chat. Un réseau stable est également nécessaire et un lien de secours doit être prêt en cas de crash de la réunion en ligne.

Assurer le lien à la fois entre les participants en ligne et hors ligne nécessite une véritable anticipation. Afin de concentrer tous ses efforts sur cette animation, l'organisateur peut se décharger de la partie technique de la réunion en la confiant à un prestataire. Il peut donc dédier une ou plusieurs personnes à la modération des échanges dans le chat et à la gestion du temps et des questions, en présentiel et en numérique.

Pour assurer le dynamisme de la réunion, des outils collaboratifs peuvent être utilisés, comme des sondages ou une cartographie participative par exemple. Il s'agira d'adapter les modalités de participation pour les personnes présentes en salle et celles derrière leur ordinateur.

Le livestream peut être enregistré afin que les échanges soient disponibles en replay. Avec les outils de visio-conférence actuels, l'enregistrement brut est souvent généré très rapidement à l'issue de la réunion. Il faut cependant veiller à respecter les RGPD.



CONSEILS ET REMARQUES

En fonction des modalités choisies pour la participation du public à distance, **la modération du chat est une tâche importante et demande parfois qu'une personne s'y attèle complètement**. En effet, cet espace d'échanges écrits peut devenir **un lieu de débat parallèle** à la réunion en présentiel et donc un lieu d'expression ou de contribution sur lequel il faut garder un œil, notamment si le ton monte. Lors d'une réunion hybride de la Convention citoyenne pour le climat, les discussions dans le chat étaient assez tumultueuses et ont nécessité l'intervention des organisateurs.

Cependant, **le rôle du modérateur doit être clairement défini en amont** : à quel moment et sur quel sujet intervient-il ? Ces arbitrages sont liés à la fonction donnée au chat : sert-il uniquement pour les questions ou incarne-t-il un espace d'échanges ad-hoc, où les participants peuvent discuter librement ? Dans tous les cas, **il est important d'apporter une réponse à toutes les questions posées**, soit directement dans le chat soit en les faisant remonter auprès de la salle.

Ces choix posent également **la question du traitement des contributions en ligne** : lesquelles sont retenues pour le compte-rendu de la réunion et sous quelle forme y sont-elles intégrées ?

Une bonne technique d'animation doit être mobilisée, notamment pour **maintenir le lien entre le public en salle et en numérique** et ne pas donner l'impression aux participants à distance qu'ils sont oubliés. Différents outils d'animation permettent de créer une discussion commune, comme évoqué plus haut.



AVANTAGES

■ Augmenter le nombre de participants

■ **Toucher un public plus diversifié** : par exemple, d'autres personnes que les opposants « purs » qui se déplacent pour manifester leur mécontentement, car le numérique permet la curiosité à moindre coût

■ **Garder une trace des échanges** de la réunion grâce au replay, disponible sans trop d'efforts

■ **Enrichir les échanges** avec des questions/réponses plus nombreuses, précises et approfondies via le chat, qui aide notamment à dépasser le stress de la prise de parole en public

■ **Avoir la liberté de participer en présentiel ou en numérique**, et pouvoir équilibrer ces deux formes de participation



LIMITES ET INCONVÉNIENTS

- Nécessite **une installation technique performante**, donc souvent coûteuse
- Nécessite **des ressources humaines plus importantes**, notamment pour gérer la participation à distance
- Difficulté de **maintenir l'attention et créer des discussions communes entre le public en salle et en numérique** : cela nécessite une bonne technique d'animation, à laquelle les organisateurs n'ont pas toujours accès/he sont pas forcément formés
- Difficulté de **mettre en commun les contributions numériques et présentielle**s dans le compte-rendu
- Risque que **la plupart des personnes participe en numérique** car c'est la modalité de participation la moins contraignante



EXEMPLES

TOULOUSE MÉTROPOLÉ : CONSULTATION SUR LA GRANDE RUE SAINT MICHEL

La réunion publique hybride portait sur l'aménagement d'une aire urbaine. Les intervenants s'exprimaient dans un micro, garantissant la qualité sonore de la retransmission. Deux caméras filmaient à la fois les intervenants et la salle pour faciliter le lien entre le public sur place et en numérique. Toute cette partie technique a été confiée à un prestataire. La réunion était diffusée sur la plateforme jeparticipe.metropole.toulouse.fr (clairement identifiée par les habitants du territoire) via YouTube. Les participants en ligne pouvaient interagir via le chat et un temps de prise de parole leur a été réservé au cours de la réunion. La réunion a totalisé 680 vues, quand les réunions physiques rassemblent en général 80 participants maximum.

RTE : CONCERTATION AUTOUR DU PROJET D'INTERCONNEXION GOLFE DE GASCOGNE

Contraint par la situation sanitaire, RTE a proposé des temps d'échanges au format hybride dans le cadre de la phase de concertation du projet d'Interconnexion Golfe de Gascogne. Par exemple, la réunion publique de lancement, organisée à Seignosse en présence de garants CNDP, a également été retransmise en live. Une régie technique a été mobilisée pour faire face aux éventuels bug de la partie numérique : les interventions étaient assurées par visioconférence et par téléphone, donc avec des sources AV différentes et des micros dans la salle. La régie a également utilisé 5 ordinateurs portables, pour garantir la qualité du replay. La crise du Covid-19 a cependant contraint l'équipe de RTE à basculer les événements au format quasi 100% digital. Un plateau de concertation accueillait les organisateurs de la réunion et le public pouvait uniquement participer à la réunion à distance. L'outil Brainstormin a notamment été utilisé pour animer un atelier cartographique participatif.

CAS D'USAGE 2.

RÉPLIQUER UN DISPOSITIF NUMÉRIQUE EN PRÉSENTIEL (ET INVERSEMENT)

Cette méthode consiste à répliquer, de manière quasi similaire, un dispositif numérique en dispositif présentiel et inversement (du présentiel vers le numérique). Elle diffère du cas d'usage n°1 car la participation *online* et *offline* s'effectue en parallèle mais de manière asynchrone. De manière très concrète, il peut s'agir, dans le cadre d'un budget participatif par exemple, de compléter le vote en ligne par la possibilité de voter dans des espaces physiques dédiés. Pour citer un autre exemple, si des rendez-vous en présentiel sont organisés dans le cadre d'une démarche participative, des rendez-vous numériques le sont alors aussi. Ces pratiques d'hybridation poursuivent toujours l'objectif de toucher un public plus large et diversifié, en offrant des modalités de participation plus flexibles et en luttant, plus largement, contre la fracture numérique et sociale. Les personnes éloignées du numérique pourront se rendre dans les lieux physiques pour participer et celles qui ont moins de temps ou ne peuvent pas se déplacer pourront le faire en ligne.



COMMENT FAIRE ?

POUR UNE PERMANENCE PHYSIQUE ET EN LIGNE/ DES ATELIERS PHYSIQUES ET NUMÉRIQUE

Les permanences/ateliers en numérique se déroulent de la même manière que les rendez-vous/ateliers en présentiel. **Ils nécessitent aussi une préparation en amont** pour assurer la cohérence et la fluidité des échanges. Par exemple, si des informations doivent être communiquées grâce à la fonction de partage d'écran, celles-ci doivent être prêtes et testées avant le rendez-vous.

De manière très pratique, **l'agenda doit être réparti entre créneaux en distanciel et en présentiel** et **une plateforme doit être dédiée à la prise de rendez-vous et à l'information** autour de ce calendrier. Il est important d'informer également des possibilités de participation aux réunions à travers d'autres canaux de communication (newsletter, affichage dans la rue...) et de réfléchir à la mise en place d'un numéro vert pour la prise de rendez-vous.

Par ailleurs, **un lien doit être fait entre les différents ateliers** (qu'ils se tiennent en numérique ou en présentiel), leurs discussions et les résultats qui en ressortent. Une bonne technique d'animation est ainsi nécessaire pour tirer un fil conducteur entre tous ces moments d'échanges.

POUR DES QUESTIONNAIRES/VOTES DISPONIBLES EN LIGNE ET EN PRÉSENTIEL

Un outil proposant des fonctionnalités de vote ou de questionnaire en ligne doit être mobilisé. C'est aujourd'hui le cas pour la majorité des plateformes numériques de participation. **Une personne doit être dédiée à la gestion de ce dispositif en ligne** et pouvoir être contactée en cas de bug. Elle peut aussi être amenée à traiter et analyser ces contributions numériques, surtout dans le cas d'un questionnaire ouvert, qui produit des données qualitatives. Sur de nombreuses plateformes numériques de participation, les réponses à un sondage fermé sont analysées automatiquement et peuvent être publiées en live.

En parallèle, **des versions papiers du questionnaire sont mises à disposition dans divers lieux publics** (écoles, librairies, bureaux de poste, etc.) afin de permettre une participation en physique. Pour un dispositif de vote, des urnes peuvent être installées dans ces mêmes espaces ou encore dans la rue. Ces possibilités de participation *offline* nécessitent **des ressources humaines importantes**, pour tenir les bureaux de vote ou encore retranscrire et traiter les réponses à un questionnaire.

Pour alléger les moyens humains alloués à ces dispositifs en présentiel, il est possible d'**équiper les lieux de tablettes électroniques en libre accès**, sur lesquelles le questionnaire peut être rempli ou le vote peut être effectué. Mais, seuls face à ces outils, certains participants peuvent rencontrer des difficultés dans leur utilisation. Il peut alors être envisagé de **proposer un accompagnement sur place** (cf. cas d'usage n°5), mais cette pratique de médiation mobilise de nouvelles ressources humaines.

La communication autour de cette phase de sondage/vote est importante, afin d'informer le public des différentes modalités de participation, en physique et en numérique.



CONSEILS ET REMARQUES

La question de l'articulation des résultats obtenus en numérique et en présentiel se pose. Les résultats du vote numérique sont souvent consultables en direct alors que ceux du vote papier ne le sont pas. Cette différence d'accessibilité peut donner une fausse impression quant aux réponses dominantes et créer ainsi des biais. Il faut réfléchir à **trouver un équilibre, soit en retranscrivant les votes papier de manière immédiate soit en publiant les résultats du vote en ligne à l'issue de cette phase.** Cependant, cette technique est moins évidente lorsqu'il s'agit de réponses longues et/ou ouvertes.

Dans le cas où la démarche ne concernerait qu'un public restreint, le vote numérique peut créer des réticences en raison de la plus grande difficulté à contrôler l'identité des votants. Il peut alors être intéressant d'utiliser **des techniques de vérification d'identité** (France Connect par exemple), permettant d'organiser des consultations sécurisées. De plus en plus de plateformes numériques de participation intègrent ces outils à leur offre.

Lorsque des rendez-vous en numérique sont organisés, **une permanence physique peut être ouverte** pour permettre à des personnes qui n'ont pas forcément les outils nécessaires **de pouvoir tout de même se connecter au rendez-vous.**

AVANTAGES

- **Toucher un public plus large et diversifié**
- **Bénéficier à la fois des atouts de la participation numérique** (moins engageante et moins coûteuse) **et présentielle** (plus accessible et rassurante)
- **Construire un lien physique entre les citoyens et l'organisateur de la démarche** : le présentiel a un côté rassurant pour les publics les plus isolés, qui ont l'occasion de rencontrer celles et ceux qui sont derrière la démarche
- **Pallier le manque de confiance dans les dispositifs numériques**, notamment pour les processus de vote en ligne
- **Limiter les effets de trolling des groupes d'intérêts** grâce à la participation en physique

LIMITES ET INCONVÉNIENTS

- **Redoubler d'efforts et de ressources car tout est dupliqué**, en dédiant notamment des moyens humains et financiers importants :
 - En présentiel pour tenir les permanences physiques, comptabiliser les votes, traiter et analyser les réponses à un questionnaire papier...
 - En numérique pour configurer et gérer la plateforme
- **Biais possibles liés à la publication en décalé des contributions numériques et physiques**
- **Difficulté de créer une discussion entre les participants en ligne et hors ligne** car ces deux dispositifs se déroulent indépendamment l'un de l'autre et s'étalent dans le temps (à l'inverse du cas d'usage n°1)

EXEMPLES

COMMUNE D'AUDERGHEM (AVEC L'APPUI DE FLUICITY) : BUDGET PARTAGÉ

La Commune d'Auderghem met en place un budget participatif bi-annuel. Toutes les informations et étapes de la démarche (proposition d'idées, vote, suivi de réalisation) sont disponibles sur la plateforme [nous.auderghem](https://nous.auderghem.be). Afin de compléter ce dispositif numérique, la commune a tenu des permanences pour permettre le vote en présentiel, avec assistance et explications au sujet du processus participatif. Elle a également organisé des rencontres entre les citoyens porteurs de projets et l'administration. Ces rendez-vous ont favorisé un lien de confiance entre les habitants et la collectivité. Au total, l'hybridation de la démarche a permis de récolter les votes de 4 200 électeurs, soit environ 10% des Auderghemois en âge de voter.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE (AVEC L'APPUI DE BLUENOVE) : ÉTATS GÉNÉRAUX DE LA JUSTICE

En octobre 2021, le Président de la République a lancé les États Généraux de la Justice, ouverts aux acteurs du secteur mais aussi à tous les citoyens, afin de dresser un état de la situation de la Justice et de formuler des propositions concrètes pour mettre la Justice au centre du débat démocratique. La première étape a consisté à la mise en place d'une plateforme numérique « Parlons Justice » contenant toutes les informations sur la consultation et permettant à chacune et chacun de contribuer individuellement sur le sujet. Des formulaires papiers ont été proposés aux détenus, qui n'avaient pas accès à la plateforme. Les modalités de réponse ont varié selon les centres de détention : mise à disposition du questionnaire dans un lieu de passage et collecte au bout d'une durée définie ou organisation de temps de complétion dédiés. Leurs contributions ont ensuite été numérisées pour être analysées. Un référentiel d'analyse sémantique a été mobilisé pour l'analyse des réponses aux questions ouvertes. En 6 semaines de consultations, plus d'un million de contributions individuelles ont été recensées, sous différentes formes.

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES COUSERANS-PYRÉNÉES (AVEC L'APPUI D'AGORA) : CONSULTATION SUR L'OFFRE DES TIERS-LIEUX

L'intercommunalité a souhaité connaître les besoins de ses habitants et acteurs de son territoire pour créer un maillage de tiers-lieux. Avec l'appui d'Agora, une enquête a été menée en numérique à l'aide d'une plateforme et d'une application mais également en physique, avec une présence d'agents sur le terrain qui allaient recueillir la parole citoyenne directement sur des lieux de vie du quotidien. Des arbres à enquête ont par ailleurs été disposés sur ces mêmes lieux. Reliés à la plateforme numérique par des QR Code, ils permettaient aux habitants de répondre de manière volontaire et autonome à l'enquête. Sur 29 000 habitants, 1 002 ont participé sur la plateforme numérique et 2 008 grâce à la version papier. Le défi d'impliquer une population suffisamment représentative du territoire tant démographiquement que spatialement a également été atteint.

VILLE DES SABLES D'OLONNE (AVEC L'APPUI DE FLUICITY) : VOTATION SUR LA STATUE SAINT-MICHEL

La Ville a demandé à ses habitants s'ils souhaitaient que la statue Saint-Michel reste devant l'église Saint-Michel. Un vote multi-canal, numérique et présentiel, a alors été organisé. L'enjeu du dispositif résidait dans le contrôle des votes : pouvaient seulement participer les résidents du territoire, en âge de voter. Un système de vérification d'identité a ainsi été mis en place, à la fois en ligne, grâce à un outil de contrôle, et hors-ligne en demandant aux participants de fournir des justificatifs d'identité et de domicile. 4 146 citoyens ont voté dont 53 % en ligne. Cette technique de contrôle d'identité a notamment permis d'identifier et retirer plusieurs doublons.

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU SAINT AFRICAIN ROQUEFORT 7 VALLONS : ENQUÊTE PUBLIQUE PLUI

En plein cœur de la crise du Covid-19, la communauté de communes du Saint Africain Roquefort 7 Vallons a réalisé une enquête publique pour l'élaboration du plan local d'urbanisme intercommunal. La commission d'enquête a demandé à la collectivité de tout mettre en œuvre pour s'adresser à un large public malgré les contraintes sanitaires. 2 visiopermanences sont ainsi venues compléter les 17 permanences assurées en présentiel. Le commissaire enquêteur a simplement divisé son agenda en deux : rendez-vous en présentiel et en distanciel. En s'inscrivant sur un registre numérique mis en place par la société CDV, les citoyens pouvaient préciser l'objet de la requête, afin que le commissaire puisse organiser le rendez-vous au mieux, en amont. Cette méthodologie a permis à un public éloigné et intéressé par l'enquête publique (résidence secondaire par exemple) de contribuer, augmentant ainsi le nombre de participants. La visiopermanence a également rendu plus « directs » certains entretiens, grâce à la possibilité de partager, directement sur l'écran du requérant, des documents visuels utiles dans une enquête publique (issus de Géoportail, Google Earth, Google Earth « street view »...).

CAS D'USAGE 3.

COLLECTER DES IDÉES EN LIGNE QUI SERVIRONT À ALIMENTER UN DISPOSITIF DÉLIBÉRATIF



Ce cas d'usage consiste à récolter des idées grâce à une consultation menée au préalable et en ligne, pour les « injecter » ensuite dans une démarche délibérative, organisée en présentiel (panel citoyen, ateliers de travail thématiques...). Cette pratique permet de combiner une participation davantage quantitative (en ligne) avec une participation qualitative (hors-ligne). La consultation numérique permet à toute personne qui le souhaite de prendre part à la démarche en partageant ses idées. Le dispositif en présentiel permet, en parallèle, à un groupe plus restreint d'échanger et de délibérer autour d'un sujet précis, alors enrichi par les contributions numériques, afin d'aboutir à des conclusions ou propositions. Ces temps de délibération, présentés ici comme des réunions physiques, peuvent aussi se dérouler en visio-conférence, pour des raisons sanitaires, logistiques ou encore d'éloignement géographique des participants.



COMMENT FAIRE ?

Il faut tout d'abord s'accorder sur **les modalités de la consultation numérique** :

- S'agit-il d'un questionnaire ouvert ou fermé ?
- Les contributions sont-elles libres ? Ou classées par thématique, selon une cartographie contributive... ?
- Est-il possible de commenter et/ou voter/like les propositions des autres utilisateurs ?
Auquel cas, comment ces contributions « indirectes » sont-elles prises en compte dans la démarche délibérative ?
- Comment sont affichées ces propositions sur la plateforme ? Selon le nombre de votes/like reçus, de manière aléatoire, selon la date de publication... ?

Une plateforme numérique adaptée à ces choix doit être développée, en interne ou avec l'aide d'un prestataire. L'organisateur de la démarche doit ensuite **communiquer largement autour de ce dispositif pour que le grand public sache qu'il peut, lui aussi, participer** et que les propositions ne sont pas l'unique fait du groupe restreint.

Cette phase de consultation numérique peut intervenir **au préalable** afin de faire ressortir des tendances ou idées récurrentes **ou en parallèle** des travaux du comité restreint, pour les alimenter (comme effectué dans le cadre de la Conférence sur l'avenir de l'Europe – voir plus bas).

Au cours de la phase de conception de la démarche globale, il faut également déterminer **les modalités de travail du groupe restreint** :

- Qui participe aux ateliers ? Tirage au sort, public spécifique, experts/parties prenantes, ouvert à toutes et tous... ?
- Quelles sont les bases des discussions ? Uniquement les idées reçues sur la plateforme ou également des contributions de la structure organisatrice ou encore d'experts ?
- Ces travaux sont-ils rendus publics ? Si oui, à quel intervalle de temps et sous quelle forme ?

Cette phase délibérative peut être complétée par **une validation des résultats par le grand public** (voir cas d'usage n°4).



CONSEILS ET REMARQUES

La communication est très importante afin d'informer le grand public qu'il peut prendre part à la démarche, de base restreinte, et accompagner, d'une certaine manière, les travaux du ou des petits groupes. Il s'agira, par exemple, d'expliquer clairement comment les contributions numériques vont être traitées et réutilisées.

Un même niveau d'information sur le sujet de la démarche doit être assuré pour le public en ligne et hors-ligne. Par exemple, si des experts viennent apporter leur connaissance au cours des travaux du comité restreint, ces éléments doivent également être partagés lors de la consultation numérique.

Le travail de présentation des contributions numériques auprès du comité restreint demande des arbitrages clairs : présente-t-on les résultats de la consultation sous forme de synthèse (idées récurrentes/ tendances...) ? Ou laisse-t-on, par exemple, les membres des groupes de travail consulter, par eux-mêmes, toutes les contributions ?

Il est important de bien restituer les résultats du travail effectué en présentiel. Cette restitution doit être facilement accessible et permettre aux personnes qui ont participé en numérique de resituer leur propre contribution par rapport au résultat final.



AVANTAGES

- **Élargir le public qui peut contribuer**
- **Alimenter la réunion publique/le panel citoyen par d'autres idées** que celles d'experts invités ou de la structure organisatrice
- **Co-construire les idées/ thématiques à traiter** par le comité restreint
- **Répondre à une ambition à la fois qualitative en présentiel** (panel représentatif/qualité délibérative d'un atelier) **et quantitative en ligne** (massivité/grand public)

- **Réduire le risque que la participation numérique soit limitée au simple recueil d'avis**, empêchant ainsi les échanges contradictoires, une valeur ajoutée qui peut être plus facilement assurée en présentiel
- **Composer un comité restreint sur des critères précis pour pallier les problèmes de non-représentativité/de la sous-représentation** d'une certaine catégorie dans le cadre d'un processus numérique



LIMITES ET INCONVÉNIENTS

- **Difficulté de faire le lien** entre les participants en ligne et hors-ligne
- **Potentielle frustration** des participants qui ne peuvent pas participer à la réunion en présentiel
- **Difficulté de donner à voir aux participants en ligne ce que sont devenues leurs contributions**



EXEMPLES

PRÉFECTURE DE CORSE (AVEC L'APPUI DE BLUENOVE) : CONSULTATION CITOYENNE SUR LE DÉPLOIEMENT DE LA 5G

La Préfecture de Corse a souhaité instaurer un débat démocratique autour des enjeux du déploiement de la 5G mais aussi de son modèle de développement numérique. Une démarche participative hybride a ainsi été déployée, à travers une consultation numérique et des ateliers citoyens thématiques en présentiel. Le dispositif en ligne proposait des informations fiables et complètes sur le sujet et invitait chaque citoyen, résidant corse ou non, à déposer des contributions. Il permettait également aux personnes intéressées par le projet de laisser leurs coordonnées, afin d'être recontactées pour participer aux ateliers. Les contributions numériques ont ensuite été analysées afin d'identifier les thématiques et sujets prioritaires, qui seront mis en discussion dans les ateliers en présentiel. Ces derniers ont été organisés sur une journée, une semaine avant la fin de la consultation numérique afin de la « booster ». L'Université de Corse y a été associée afin d'embarquer les étudiants et pallier le manque de participation des jeunes au dispositif en ligne. La consultation numérique est donc intervenue en amont et en parallèle des ateliers participatifs. Le résultat final de la démarche prend en compte les idées exprimées dans le cadre de la consultation numérique et des ateliers participatifs.

UNION EUROPÉENNE : CONFÉRENCE SUR L'AVENIR DE L'EUROPE

Cette consultation d'une ampleur sans précédent, organisée par le Parlement européen, le Conseil de l'Europe et la Commission européenne, avait pour but de recueillir les attentes et besoins des citoyens sur l'avenir de l'Europe. Une plateforme multilingue de consultation en ligne, avec traduction directe en 24 langues, a permis de récolter les idées des citoyens européens. Toutes les contributions ont été analysées, quantifiées et exploitées tout au long de la conférence. En parallèle, 4 panels de 200 citoyens chacun - tirés au sort au sein des 27 pays membres - ainsi qu'une séance plénière ont permis de débattre autour de différentes thématiques et d'élaborer des propositions. Les contributions de la plateforme leur ont été présentées pour nourrir leurs réflexions et leurs recommandations finales ont été comparées avec les résultats de la consultation numérique. Plus de 17 000 idées ont été publiées sur la plateforme, pour aboutir à 49 propositions finales. La plateforme a également servi d'outil de transparence et d'information sur la Conférence.

COMMUNE DE VOISINS-LE-BRETONNEUX (AVEC L'APPUI DE SENS CIVIQUE) : #VOISINS2035

La ville a développé, avec l'aide de Sens Civique, une application et une plateforme participative à destination des habitants pour penser la ville dans les 15 prochaines années. Depuis leur smartphone, tablette ou ordinateur, ils ont pu contribuer à travers un outil de cartographie. L'idée était de pouvoir partager ses impressions spontanément en scannant des QR Code disposés dans la rue. La présence de QR Code sur différents sites interpelle forcément et a donc permis de faire connaître le projet. Des parcours commentés collectifs et dédiés à des lycéens ont été organisés en complément de cette participation spontanée. Toutes les contributions recueillies à travers ces différents dispositifs serviront dans des ateliers participatifs dont les livrables seront finalement validés par une enquête citoyenne (cf. cas d'usage n°4).

VILLE DE BESANÇON (AVEC L'APPUI DE RES PUBLICA) : CONFÉRENCE CITOYENNE SUR L'AVENIR DU PROJET D'ÉCOQUARTIER DES VAÎTES

La ville de Besançon a mis en place un processus participatif afin de décider de l'avenir de l'écoquartier des Vaîtes, un projet urbain controversé. La démarche s'est organisée à la fois en ligne, pour permettre à tous les bisonnais de s'informer et donner leur avis sur le projet et à la fois en présentiel, à travers une conférence de 51 citoyens tirés au sort qui ont traité le résultat de la consultation numérique, permettant une participation plus précise, argumentée et approfondie. Une plateforme numérique interne aux membres de la Conférence citoyenne a été également mise en place pour leur permettre d'aller plus loin dans les débats entre les sessions (cf. cas d'usage n°6).

LIVING LAB ALGOPO ET L'ÉCOLE INTERNATIONALE D'ÉTUDES POLITIQUES (EEP) DE L'UNIVERSITÉ PARIS-EST – CRÉTEIL : CONVENTION CITOYENNE ÉTUDIANTE

De septembre à novembre 2021, 150 étudiants, des membres du personnel de l'UPEC et des acteurs territoriaux se sont réunis dans le cadre de cette Convention citoyenne étudiante pour faire émerger des projets concrets permettant de répondre aux enjeux sociaux et environnementaux de l'alimentation sur les campus universitaires et les territoires dans lesquels ils s'inscrivent. Une première phase de métadélibération sur la plateforme numérique Decidim a permis de cadrer l'organisation de la démarche et son sujet. Les membres de la Convention se sont ensuite réunis pendant 3 jours pour échanger, débattre et formuler une première série de propositions. Cette conférence d'ouverture a été l'occasion de présenter la plateforme numérique et de former à son utilisation pour augmenter le taux de participation. En effet, les idées ont par la suite été retravaillées lors d'une deuxième phase de métadélibération en ligne, au cours de laquelle de nouvelles idées ont émergé grâce à la participation d'autres acteurs comme les collectivités locales. Toutes ces propositions ont finalement été votées, lors de la phase de clôture qui s'est tenue en présentiel. Cette alternance entre présentiel et numérique, tout au long de la démarche, a aidé à surmonter la fracture numérique et la barrière physique entre les participants.

MINISTÈRE DU LOGEMENT (AVEC L'APPUI DE BLUENOVE) : HABITER LA FRANCE DE DEMAIN

Cette consultation citoyenne avait pour objectif l'élaboration d'une vision partagée entre experts et citoyens sur les enjeux du cadre de vie en France. Elle a articulé la massivité des réponses recueillies sur la plateforme habiterlafrancedemain.fr (+ de 60 000 contributions) avec la qualité de la délibération et des réponses données par un panel de citoyens représentatif de 70 personnes. Pour maintenir le lien avec et entre les citoyens membres du panel, des outils numériques ont été utilisés : whatsapp, wikicityen et cahier de vacances citoyens pour les former (cf. cas d'usage n°6).

CAS D'USAGE 4.

« TESTER » LES RÉSULTATS D'UN DISPOSITIF DÉLIBÉRATIF AVEC UNE CONSULTATION NUMÉRIQUE

Comme pour le cas d'usage n°3, l'objectif est ici de combiner une participation qualitative (en présentiel) avec une participation plus quantitative (en ligne). Une démarche participative en présentiel avec un nombre restreint de participants permet d'élaborer des scénarios, des options ou des projets qui sont ensuite soumis à l'avis ou au vote du grand public à travers une plateforme numérique. Cette consultation peut servir à prioriser les propositions formulées par le panel ou à connaître le niveau d'adhésion ou de rejet des citoyens sur les résultats des travaux du petit groupe.



COMMENT FAIRE ?

Il s'agit d'effectuer **les mêmes étapes que pour le cas d'usage précédent, mais dans l'ordre inverse**. C'est d'abord **un groupe restreint qui élabore des scénarios ou propositions**, à travers des ateliers de co-construction et de délibération en présentiel (ou en visio-conférence si besoin). Ces temps de travail peuvent être ouverts à toutes et tous, cibler un public spécifique ou prendre la forme d'un panel citoyen représentatif. **Une consultation ou un vote numérique est ensuite organisé pour hiérarchiser les idées** issues de la démarche en présentiel ou choisir l'option à retenir. Les modalités de participation en ligne doivent être clairement définies en amont, comme pour le précédent cas d'usage. **Le dispositif numérique peut bien entendu être répliqué en présentiel** (cf. cas d'usage n°2).



CONSEILS ET REMARQUES

Il est important de présenter clairement, pour la consultation numérique, les différents choix et d'expliquer ce que chacun d'eux peut impliquer. En effet, le grand public n'a pas participé aux ateliers de travail et n'a ainsi pas pu suivre l'évolution et la raison d'être des idées retenues pour le vote.

Les modalités du vote ou de la consultation numérique doivent être clairement établies :

- Qui participe ? Tout le monde, un public spécifique... ?

Le public ciblé par cette consultation n'est pas forcément le même que celui de la démarche en présentiel.

- Faut-il mettre en place un vote sécurisé ?

C'est le choix effectué quant au public cible qui déterminera si des techniques de vérification d'identité doivent être utilisées.

- Quel est l'impact du vote ?

Contraignant, c'est-à-dire que les organisateurs de la démarche s'engagent à aller dans le sens des résultats, même s'ils vont à l'inverse des conclusions du groupe restreint ? Dans ce cas, il faut informer les participants au groupe de travail restreint que leurs propositions sont susceptibles de ne pas être finalement retenues.

Ou **indicatif**, pour « prendre la température » ? Dans ce cas, il se peut que le public ait moins envie de participer car son avis n'aura, a priori, pas d'influence directe sur la décision finale.

L'impact doit être clairement affiché afin que les participants ne soient pas déçus quant à la suite donnée à leur participation.

Une phase de délibération numérique (à travers des ateliers en visio-conférence par exemple) **peut venir compléter la délibération en présentiel** avant de soumettre les options au vote, afin d'élargir la participation « qualitative » à un groupe plus large.

Si le cas d'usage précédent est présenté séparément de celui-ci, ils poursuivent le même objectif de permettre une participation du plus grand nombre et peuvent donc totalement être combinés : **une consultation numérique peut ainsi être menée en amont et en aval des travaux d'un groupe restreint.**



AVANTAGES

- **Permettre à un public plus large de prendre part à la décision** après une démarche délibérative/qualitative avec un public restreint, en passant de la participation du petit nombre à la participation du grand nombre
- **Répondre à une ambition à la fois qualitative en présentiel** (panel représentatif/qualité délibérative d'un atelier) **et quantitative en ligne** (massivité/grand public)
- **Tester les résultats des réflexions** menées par un groupe de personnes pas forcément représentatif
- **Créer un récit collectif** : les propositions issues de la démarche globale auront « voyagé » entre différents publics



LIMITES ET INCONVÉNIENTS

- **Difficulté de bien expliquer le raisonnement** d'un groupe restreint à un groupe plus large
- **Bien établir l'impact de la consultation numérique** et l'expliquer clairement aux différentes parties



EXEMPLES

RENNES MÉTROPOLÉ : L'INITIATIVE CITOYENNE EUROPÉENNE (ICE)

Rennes Métropole a souhaité co-construire, avec les habitants et acteurs de son territoire, une ICE. Cet outil permet à des citoyens de demander une nouvelle législation à la Commission Européenne. A travers une consultation numérique et 6 ateliers thématiques, 300 personnes ont participé à l'élaboration de 12 propositions d'ICE, qui ont été étudiées, discutées, retravaillées et prototypées collectivement. Ces 12 propositions ont été soumises au vote de tous les Rennais, sur la plateforme numérique de la Fabrique Citoyenne, afin de déterminer l'ICE qui sera portée devant la Commission Européenne. Cette phase de vote a enregistré une participation plus importante que pour la phase de co-élaboration des propositions, puisque 889 votes numériques et 168 votes papier ont été exprimés.

CAS D'USAGE 5.

COMPLÉTER UN DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION PAR DES ACTIONS D'« ALLER-VERS »



Ce cas d'usage consiste à mettre en place un dispositif de participation numérique (une enquête en ligne par exemple) et à se rendre physiquement auprès du public cible afin de l'informer et l'accompagner dans l'usage de ce dispositif. Des équipes récoltent et retranscrivent directement les réponses ou contributions des participants sur les outils informatiques dont ils sont équipés (une tablette par exemple). Le numérique vient donc ici en appui de la démarche car le public cible ne l'utilise pas directement. Il va permettre de centraliser et restituer rapidement les résultats et de fluidifier ainsi la démarche. Il peut également être mobilisé pour montrer facilement au public des scénarios ou les conséquences que peuvent entraîner certains de leurs choix.

Cette technique d'hybridation repose sur « l'aller vers », c'est-à-dire aller chercher les participants sur leurs lieux de vie, pour les informer de la démarche, leur expliquer ses objectifs et les accompagner dans leur contribution. Il s'agit notamment de favoriser la participation des publics éloignés ou habituellement absents des démarches. Cette méthode permet ainsi de réduire la fracture numérique et le sentiment d'illégitimité de certaines catégories de la population à s'exprimer sur des sujets qui les concernent.



COMMENT FAIRE ?

Après avoir créé le dispositif numérique de participation, il s'agit de **bien définir la méthode « d'aller vers », à travers une étude des cibles et de leurs habitudes :**

- Quels sont leurs lieux de vie ? À quels horaires sont-elles le plus disponibles pour répondre à une enquête ?

- Quels sont leurs usages du numérique ?

Ces données permettront de définir à quel point les équipes médiatrices devront accompagner les participants dans l'usage du dispositif numérique.

- Comment les aborder afin de ne pas créer des biais dans leurs contributions ?

Ce dernier point doit être travaillé avec attention car la présence d'un médiateur entre le participant et le dispositif peut empêcher certaines réponses ou les orienter.

Des équipes doivent ensuite être dédiées à rencontrer et accompagner le public cible dans sa participation. Elles doivent être équipées d'**outils informatiques performants** pour récolter les contributions. Il faut ensuite prévoir **un temps d'information et de**

formation sur le dispositif. Au-delà de la maîtrise technique de l'outil, ces médiateurs doivent être capables d'expliquer la démarche (ses objectifs, ses étapes...) aux participants.

Il est également important de s'assurer que ces équipes ont de **bonnes compétences relationnelles**. En effet, cette technique d'hybridation est souvent mobilisée pour aller à la rencontre de publics éloignés et absents des sphères de débat habituelles, donc pour qui la défiance envers les organisateurs de la démarche peut être plus grande. Les médiateurs doivent ainsi **(ré)intéresser les participants et faire en sorte qu'ils se sentent à l'aise et légitimes à s'exprimer** sur le sujet concerné.

Une fois sur place, les équipes médiatrices peuvent, au-delà de la simple récolte des contributions, **donner à voir aux participants les conséquences de certains de leurs choix**, grâce à l'outil numérique. Il peut s'agir, par exemple, de montrer différentes possibilités d'aménagement d'une place. Cette technique permet de donner au public toutes les informations qui pourraient lui être utiles dans son choix et ainsi **réduire le fossé entre sachants et non-sachants**. Ces différents scénarios doivent être préparés en amont.



CONSEILS ET REMARQUES

En rencontrant chaque personne une à une, les techniques d'aller-vers produisent un **phénomène d'agrégation d'avis individuels**, sans véritables liens. Les participants ne sont pas forcément amenés à échanger sur la démarche et à confronter leurs avis. Ainsi, **pour créer un récit collectif, une restitution publique peut être organisée**, sur ces mêmes lieux de rencontre, pour mettre en débat les résultats. **Les idées récoltées peuvent également être exposées sur le territoire** afin d'être accessibles et, pourquoi pas, commentées par tout le monde.

Comme évoqué ci-dessus, **des biais dans les réponses peuvent être observés**, surtout si les équipes qui vont à la rencontre des participants sont à l'origine de la démarche. Ainsi, pour garantir une certaine neutralité et ainsi favoriser la confiance dans le dispositif, **un organisme tiers et indépendant peut être dédié à la récolte des contributions**.

À l'issue de la rencontre, les médiateurs peuvent proposer aux participants **un temps de retour sur l'outil** : difficultés d'usage, de compréhension de certaines questions ou de certains scénarios... Ces retours permettront d'**améliorer le dispositif en continu**.

Les dispositifs « d'aller-vers » reposent sur **des ressources humaines et matérielles importantes**. Les équipes qui se rendent auprès des publics cibles peuvent notamment être mobilisées sur des plages horaires contraignantes (ex. : le week-end sur un marché). Il est donc important d'estimer un financement adéquat lors de la budgétisation de la démarche globale.



AVANTAGES

- **Toucher des publics éloignés**, habituellement absents des démarches : sans prise de rendez-vous, la mixité sociale est plus forte et les plus orateurs ne peuvent pas confisquer la parole, comme cela peut se produire dans des formats plus classiques de réunions publiques
- **Réduire considérablement la fracture numérique** : les « médiateurs » accompagnent, expliquent et manipulent le dispositif numérique si besoin
- **Réduire la défiance envers les outils numériques** et le sentiment de peur de manipulation des résultats : les enquêteurs sont au contact direct des participants donc ces derniers peuvent mettre un « visage » derrière le dispositif numérique
- **Faciliter la restitution en bénéficiant des atouts du numérique** en termes de synthèse et traitement des contributions : les contributions récoltées sont transparentes et immédiatement consultables en ligne
- **Montrer facilement les conséquences d'un certain choix** : en expliquant les différents scénarios possibles, les « médiateurs » réduisent le fossé entre sachants et non-sachants
- **Sensibiliser les équipes qui sont au contact des participants** sur les sujets et objectifs de la démarche et permettre ainsi plus largement une acculturation à la participation citoyenne
- **Améliorer le dispositif numérique** en récoltant directement l'avis des participants lorsqu'ils l'utilisent



LIMITES ET INCONVÉNIENTS

- Nécessite **des moyens humains importants** puisque le dispositif nécessite une importante présence sur le terrain
- Nécessite **des équipements technologiques fluides et performants** pour récolter facilement toutes les contributions
- Nécessite un **long travail d'étude des cibles pour comprendre leurs habitudes** : où et comment les rencontrer ?
- **Risque de biais causés par la présence de médiateurs**, qui pourrait orienter les réponses des participants
- **Risque d'une agrégation d'avis individuels**, sans réels échanges entre les participants : comment créer un récit collectif ?



UNLIMITED CITIES : DÉMARCHE D'URBANISME OUVERT

Une démarche d'urbanisme ouvert permet d'impliquer les usagers d'un territoire dans sa transformation, avant que les projets ne soient définis. Elle s'appuie ici sur l'application d'urbanisme collaboratif Unlimited Cities et se déploie en plusieurs étapes.

Ainsi, après avoir adapté l'outil aux objectifs du territoire concerné grâce à des ateliers participatifs en petit comité, des « enquêteurs d'imagination publique » vont directement à la rencontre des usagers, dans des espaces publics et ouverts au public. Ils sont équipés d'une tablette et leur proposent ainsi de découvrir l'application et d'y contribuer. Les cibles et leurs habitudes (lieux et horaires de présence) ont été identifiées au préalable. Cette démarche d'allers-vers peut également être adaptée en cours de route s'il s'avère qu'un certain public est sous-représenté. Par exemple, s'il n'y a pas assez de jeunes, les enquêteurs se rendent devant les lycées. Cette anticipation de l'allers-vers permet de rencontrer les usagers du territoire dans leur grande diversité, allant même jusqu'à des élus ou des experts qui découvrent la démarche sur le moment. Par ailleurs, l'application Unlimited Cities permet de tester différents scénarios. Les utilisateurs peuvent modifier les points de vue interactifs et donner ainsi leur avis sur l'évolution du quartier.

CONSEIL ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL (AVEC L'APPUI DU GROUPE LA POSTE ET DE CAP COLLECTIF) : CONSULTATION SUR LES MOBILITÉS DURABLES

Dans le cadre de la préparation de son projet d'avis sur les mobilités durables et inclusives en zones peu denses, le CESE a mené une consultation pour recueillir la parole des citoyennes et citoyens concernés. Une plateforme numérique avec questionnaire et boîte à idées a été développée avec l'aide de Cap Collectif et des ateliers participatifs ont été organisés fin 2022 sur l'ensemble des territoires. Pour mobiliser les habitants d'Outre-Mer, population souvent sous-représentée dans les démarches participatives, le CESE a fait appel à l'offre de participation Concerto (un dispositif commun du Groupe La Poste et de Cap Collectif). Une lettre informative sur la consultation a été distribuée dans 100 000 boîtes aux lettres de 5 départements d'Outre-Mer et une remise commentée de cette lettre a été effectuée dans plus de 6 000 foyers. Formés en amont, les facteurs remettent ainsi en main propre la lettre informative et présentent la démarche aux habitants, les incitant à participer en ligne ou à se rendre au bureau de poste le plus proche. Des ambassadeurs ont été également mobilisés dans 15 bureaux de poste pendant 4 semaines, pour présenter la démarche et accompagner la participation des citoyens. Ils ont également été formés en amont à la démarche et disposent, sur le terrain, de tablettes et de formulaires papiers afin de recueillir l'avis des habitants. Ce dispositif a permis de massifier et diversifier les profils touchés dans les territoires ciblés : plus de 74% des réponses au questionnaire et plus de 78% des contributions via la boîte à idées proviennent des Outre-Mer.

VILLE DE MULHOUSE (AVEC L'APPUI DE MAKE.ORG) : MULHOUSE SOLIDAIRE, LES ETATS GÉNÉRAUX DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ

La Ville de Mulhouse a engagé une démarche collective, avec les habitants et les acteurs privés et publics locaux, pour définir sa feuille de route de l'action sociale et de la santé pour les 5 prochaines années. Dans un premier temps, une grande consultation citoyenne en ligne, sur la plateforme Make.org, s'est tenue pendant près de 2 mois. Afin de permettre aux citoyens habituellement absents des débats de s'exprimer, le dispositif numérique a été accompagné par différentes actions « d'aller-vers », à la fois en ligne et sur le terrain. Côté mobilisation numérique, des campagnes d'acquisition sur les réseaux sociaux et d'e-mailing ont été menées, en associant notamment des acteurs professionnels et bénévoles locaux comme relais des informations. Côté mobilisation physique, ces mêmes acteurs-relais ont intégré la consultation dans leurs ateliers terrain et des jeunes en services civiques chez Unis-Cité, équipés de tablette, sont intervenus dans les lieux de rencontres et événements de la ville pour faire participer les habitants (salles d'attente, bibliothèques, sorties d'écoles...). À l'issue de cette phase, 8 305 participants ont effectué 580 propositions et 84 840 votes. Dans de nombreux quartiers prioritaires de la politique de la ville, la participation a été plus importante qu'habituellement. Au-delà de ces résultats, les équipes qui ont été au contact des citoyens ont été sensibilisés à la thématique de démocratie locale, notamment les jeunes d'Unis-Cité.

VILLE DE GENNEVILLIERS : LA CONSULTATION « NOUVEL ART DE VIVRE POPULAIRE »

La Ville de Gennevilliers a invité ses habitants à réinventer un nouvel art de vivre populaire en les consultant sur six grands axes. Un questionnaire en ligne a ainsi été mis en place. En partenariat avec l'association Promevil, une équipe de cinq médiateurs de la concertation a été créée afin de récolter l'avis des habitants, directement sur l'espace public, particulièrement celui des plus éloignés des dispositifs de participation. Ces médiateurs ont été équipés de tablettes permettant d'enregistrer les propositions. Grâce à cette phase d'aller-vers, 1 458 contacts ont été établis avec les habitants.

CAS D'USAGE 6.

DÉDIER UNE PLATEFORME NUMÉRIQUE INTERNE AUX MEMBRES D'UNE INSTANCE DE PARTICIPATION



Pour ce dernier cas d'usage, il s'agit de proposer une plateforme numérique réservée aux membres d'une instance de participation (convention citoyenne, conseil de quartier etc.) afin qu'ils puissent poursuivre les échanges et réflexions en dehors des heures de réunion dédiées. Cette technique d'hybridation favorise la création et le maintien du lien entre les membres, qui sont parfois amenés à ne se retrouver physiquement (ou virtuellement en cas de réunion en ligne) que très rarement. Elle s'avère également utile lorsqu'un sujet complexe et épineux est traité. En effet, à travers ses « forum » d'échanges, la plateforme permet d'approfondir la réflexion collective sans la pression temporelle de la réunion et de la présence physique immédiate. Elle peut ainsi incarner un « centre de ressources » où toute la documentation nécessaire aux travaux est mise à disposition et centralisée. Dans cette même optique, les informations pratiques relatives aux réunions peuvent y être communiquées. Le dispositif numérique apparaît ici comme une sorte de « réseau social » propre et adapté à une instance, pour fluidifier ses travaux et renforcer les liens. La démarche est alors conçue comme une expérience qui se vit collectivement et dans la durée.



COMMENT FAIRE ?

Comme pour tout dispositif de participation, il est nécessaire d'**identifier clairement l'utilité de la plateforme** en amont de son développement (par un prestataire ou en interne) :

- **Informations** : partage de ressources nécessaires aux réflexions (experts, revue littéraire, actualités...) et d'informations pratiques liées aux réunions de l'instance (comptes rendus, agenda...)
- **Échanges ouverts** : forum de discussion ouvert selon les envies et besoins des membres
- **Proposition d'idées/vote** : boîte à idées, sondage ou questionnaire permettant par exemple de faire ressortir des thématiques à mettre à l'ordre du jour des séances de travail
- **Contributions collectives** : un espace de rédaction partagé par exemple pour rédiger des comptes rendus participatifs des séances de travail

Ces fonctionnalités peuvent bien entendu se cumuler.

L'organisateur de la démarche doit également décider des **modalités d'animation de la plateforme**, surtout si elle propose un forum de discussion : s'agit-il d'une plateforme « auto-gérée » par les membres ou les échanges sont-ils animés par un tiers ?

Il est ensuite important de **communiquer sur l'existence de cette plateforme** lors de toutes les réunions mais aussi via les invitations aux réunions par exemple, afin qu'aucun membre ne passe à côté.

De plus, il faut prévoir **un temps de présentation et de formation** à la plateforme afin de s'assurer que tous les membres aient une bonne maîtrise de l'outil.



CONSEILS ET REMARQUES

Comme expliqué plus haut, il est intéressant, pour ce type d'instance, de proposer aux participants un espace « à côté », plus informel, notamment pour créer du lien. Dans ce cas, **les échanges qui ont lieu sur la plateforme ne sont pas forcément à prendre en compte dans la démarche principale**. À partir de quand sont-ils considérés comme de véritables contributions ? L'organisateur de la démarche doit **bien déterminer les limites de ces deux formes de participation *in et off***.

Même s'il n'y a pas d'animation directe de la plateforme, l'organisateur de la démarche doit **garder un œil sur ce qu'il s'y passe**. En effet, **elle peut être accaparée par certains membres**, plus à l'aise dans son utilisation ou dans l'expression, et en exclure alors d'autres des échanges. De plus, **si elle contient trop d'informations, elle peut vite devenir illisible** et provoquer l'effet inverse recherché. C'était par exemple le cas pour les membres de la Convention citoyenne pour le climat qui ont été noyés par un trop plein de ressources sur leur plateforme interne et n'avaient donc plus envie d'utiliser l'outil.

L'organisateur de la démarche doit également **vérifier si tous les membres sont présents et actifs sur la plateforme**, surtout s'il y partage des informations pratiques ou utiles aux travaux. Si certains d'entre eux ne l'utilisent pas, les ressources doivent être également **communiquées d'une autre façon**.

En ce sens, **une attention particulière doit être portée à l'inclusion numérique**. Il faut s'assurer que tous les membres peuvent accéder à la plateforme, en dehors des réunions, c'est-à-dire posséder les outils informatiques nécessaires et un accès à internet.

L'utilité de la plateforme peut être définie directement avec les membres de l'instance, en fonction de leurs différents besoins.



AVANTAGES

- **Poursuivre les échanges et réflexions en dehors des réunions dédiées** : la participation se fait alors de manière synchrone et asynchrone, permettant une réflexion de fond, dans le temps
- **Faciliter et enrichir les échanges lors des réunions de l'instance** : certains sujets peuvent être travaillés sur la plateforme pour gagner du temps en présentiel et les thématiques à aborder pendant les réunions peuvent être définies en amont
- **Permettre un accès centralisé à toute la documentation** nécessaire aux travaux

- **Créer une communauté** : les membres peuvent apprendre à se connaître davantage via la plateforme, les échanges lors des réunions en sont ainsi facilités
- **Permettre aux personnes absentes à une réunion de rattraper** ce qu'il s'y est passé



LIMITES ET INCONVÉNIENTS

- Demande **des ressources et du temps** pour gérer la plateforme et pour familiariser/former les participants à son utilisation
- Risque d'**exclusion numérique** si certains membres ne possèdent pas d'outils informatiques pour accéder à la plateforme ou n'ont pas d'accès à internet donc risque de mise à l'écart dans les relations du groupe
- **Perte du côté inclusif que peuvent avoir les réunions physiques** si certains membres sont plus à l'aise avec le numérique et dominent alors les échanges sur la plateforme
- Difficulté à **bien définir le poids et la prise en compte des échanges qui ont eu lieu sur la plateforme** dans la démarche globale



EXEMPLES

VILLE DE BESANÇON (AVEC L'APPUI DE RES PUBLICA) : CONFÉRENCE CITOYENNE SUR L'AVENIR DU PROJET D'ÉCOQUARTIER DES VAÎTES

La ville de Besançon a organisé une concertation autour de la construction d'éco-quartiers car le projet a suscité un gros désaccord entre les citoyens et les pouvoirs publics (voir exemple dans le cas d'usage n°3). Une plateforme de participation accessible à tous les bisontins a été créée et 55 citoyens ont été sélectionnés pour mener des discussions plus approfondies, au sein de groupes de travail. Les membres de cette convention citoyenne disposaient d'une plateforme interne pour poursuivre les échanges et préparer les débats entre les sessions. Ils ont ainsi pu formuler des propositions solides et argumentées car cette technique d'hybridation leur a offert du temps supplémentaire pour s'informer et échanger.

VILLE DES LILAS (AVEC L'APPUI DE CONSULTVOX ET LA SUITE DANS LES IDÉES) : LA PLATEFORME INTERNE DU COMITÉ CONSULTATIF DES LILAS

Ce comité de 30 Lilasiens tirés au sort a travaillé sur des pistes pour rendre la ville plus inclusive. Afin de créer une dynamique de groupe, en dehors des sessions en présentiel, les membres étaient amenés à poursuivre les débats sur des forums dédiés, mis en place par ConsultVox. La Suite dans les Idées s'est, de son côté, chargée de retranscrire, en direct, les propositions formulées pendant les ateliers sur la plateforme numérique afin de faciliter les échanges.

À PROPOS DE L'OBSERVATOIRE DES CIVIC TECH ET DE LA DÉMOCRATIE NUMÉRIQUE

Lancé en septembre 2018, l'Observatoire a pour objectifs de **cartographier le milieu de la civic tech**, d'en **décrypter les enjeux** techniques, politiques et économiques et de **soutenir les professionnels** déployant des technologies numériques de participation.

Par **un travail de recherche associé à des activités d'échange entre acteurs**, l'Observatoire identifie les conditions de succès de ces innovations et évalue leurs effets réels. L'analyse de l'ingénierie déployée pour la participation numérique (outils, méthodes, compétences) permet de soutenir la professionnalisation et le passage à l'échelle de ces expérimentations.

Nous souhaitons remercier les partenaires de l'Observatoire pour leur soutien :



À PROPOS DE DÉCIDER ENSEMBLE

Think-tank fondé en 2005, **Décider ensemble réunit les acteurs de la société française pour diffuser une culture de la décision partagée**. L'association s'appuie sur un bureau composé de représentants d'entreprises, d'ONG, de collectivités locales et de chercheurs, ainsi que sur un conseil scientifique. Ses activités s'organisent autour de **quatre pôles de travail** :

- **Think-tank** (notes d'enjeux, études, colloques...)
- **Diffusion** (Rencontres européennes de la participation, Trophées de la participation et de la concertation, Prix Décider ensemble)
- **Ingénierie** (centre de ressources, ressources opérationnelles, formations, fiches, martinées de questionnement)
- **Réseau** (Club des élus locaux, groupes de travail, rencontres, voyages d'étude...)

Retrouvez toutes nos activités sur www.deciderensemble.com