

PLATEFORME CITOYENNE POUR LE PROJET PITER ALPIMED



LE 07 DECEMBRE 2021
PA.SARDA



PA SARDA

DIRECTEUR CARABACEL CONSEIL

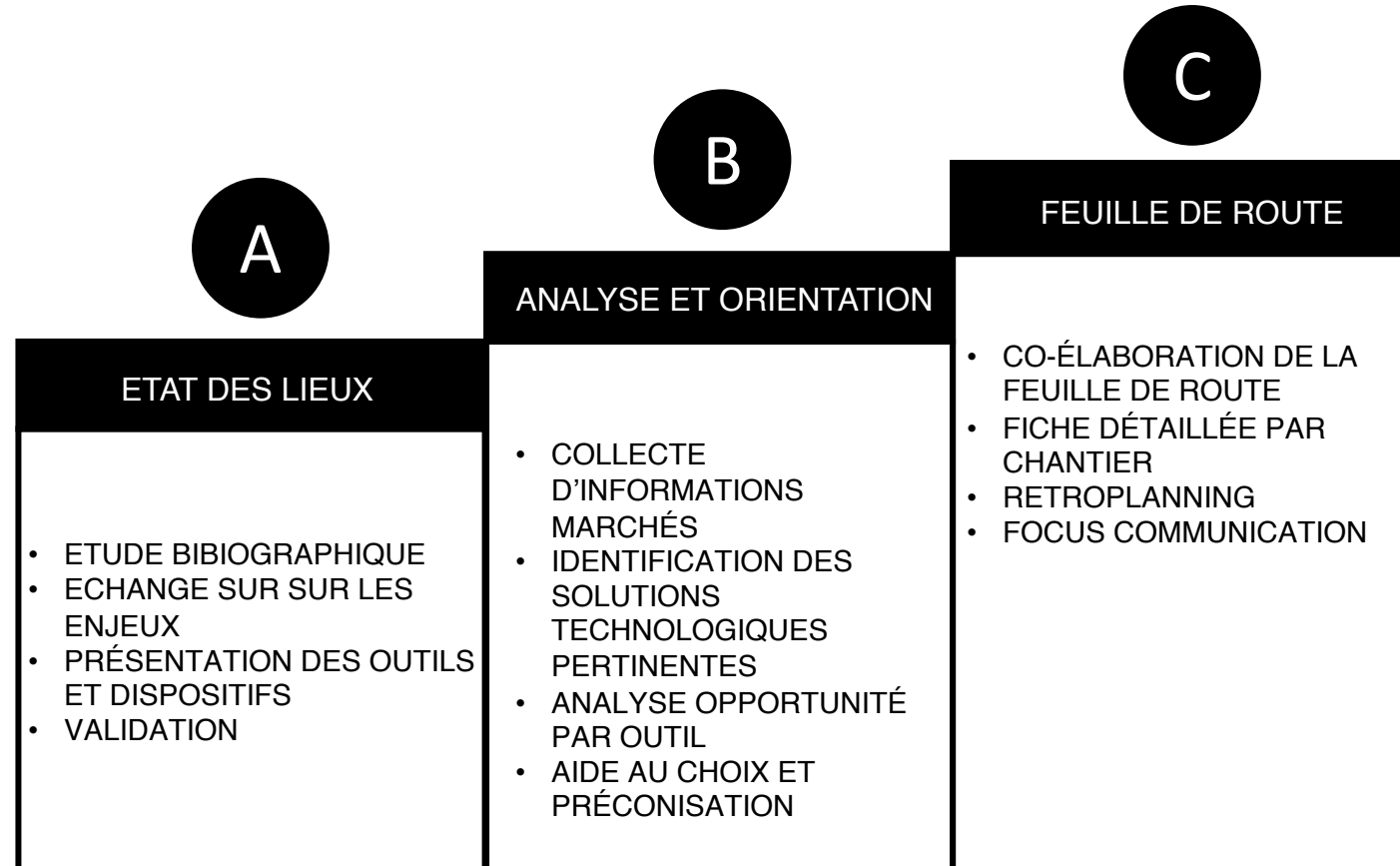
OUTIL CITOYEN ALPIMED

INTRODUCTION

L'équipe du groupement EY-CARABACEL CONSEIL tient à remercier chaleureusement les équipes de la métropole Nice Côte d'Azur qui ont permis de mener à bien cette mission dans les délais impartis. Nous nous sommes attachés à donner le meilleur de nous même pour vous permettre de lancer rapidement une démarche de co-construction citoyenne dans le cadre du PITER ALPIMED.

APPROCHE EN TROIS ÉTAPES

POUR ASSURER UN MAXIMUM DE PERTINENCE, NOUS AVONS CONJOINTEMENT FAIT LE CHOIX D'UNE DÉMARCHE SIMPLIFIÉE.



A

ETATS DES LIEUX

La participation citoyenne recouvre une pluralité d'outils : de simples démarches d'information (communication purement descendante), aux démarches de consultation, démarches de concertation et jusqu'aux démarches de co-production des projets avec les habitants.

Mettre en place des démarches de participation citoyenne répond à plusieurs objectifs :

- établir une relation de proximité avec ses habitants,
- améliorer la participation de certains groupes d'habitants,
- améliorer le cadre de vie des habitants,
- favoriser l'hybridation des expertises,
- Répondre à des obligations réglementaires,
- Répondre à une demande des habitants,
- Favoriser le « vivre-ensemble » et renforcer la cohésion sociale.

Les instances traditionnelles de participation citoyenne, tels que les conseils de quartiers, cherchent aujourd'hui à favoriser l'inclusion d'un plus grand nombre de citoyens, la participation citoyenne souffrant de deux biais :

Elle apparaît réservée à des « citoyens experts »,

Les citoyens n'ont pas suffisamment de retours concrets et visibles de leurs contributions.



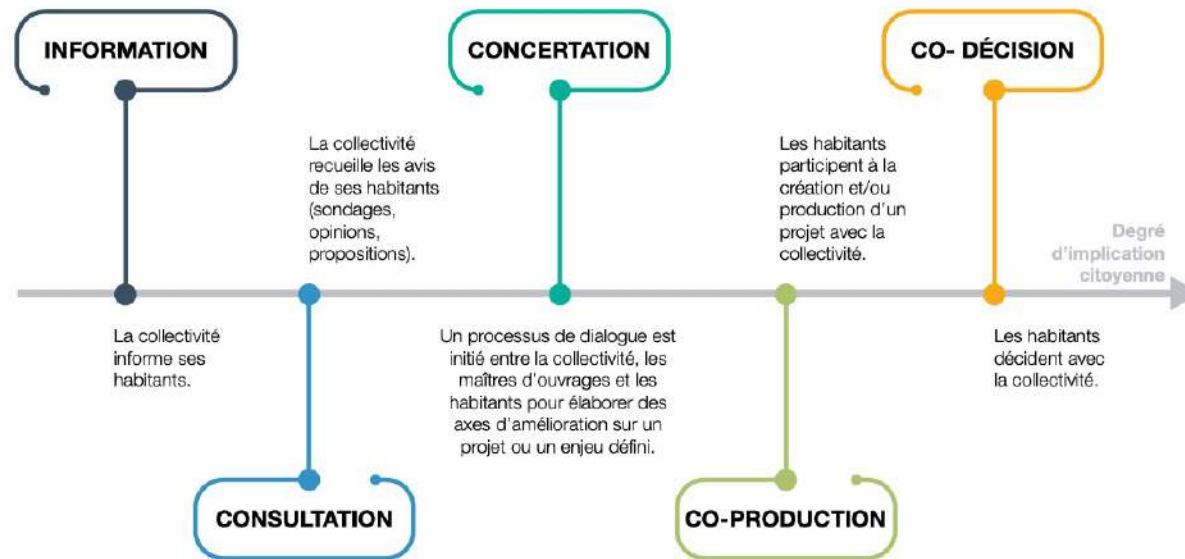
A

ETATS DES LIEUX

Des formats plus innovants ont été imaginés pour favoriser l'inclusion de publics plus larges et plus variés tels que :

- les chantiers participatifs qui permettent le test des usages et des espaces,
- les ateliers de co-création souvent destinés à un public précis : enfants, adultes ou retraités,
- les balades urbaines et la conception de cartes mentales,
- les conférences-débats, etc.

Les outils numériques de participation citoyenne, appelés également Civic Tech, désignent l'ensemble des applications et plateformes qui permettent de recourir à « l'intelligence collective » et de renforcer le lien démocratique entre les citoyens, les collectivités et l'État. Ceux-ci se donnent pour objectif de renforcer la transparence de l'action publique, favoriser la participation citoyenne et notamment la co-construction des politiques publiques.



Source : La participation citoyenne : Réussir la planification et l'aménagement durables, ADEME, décembre 2016.

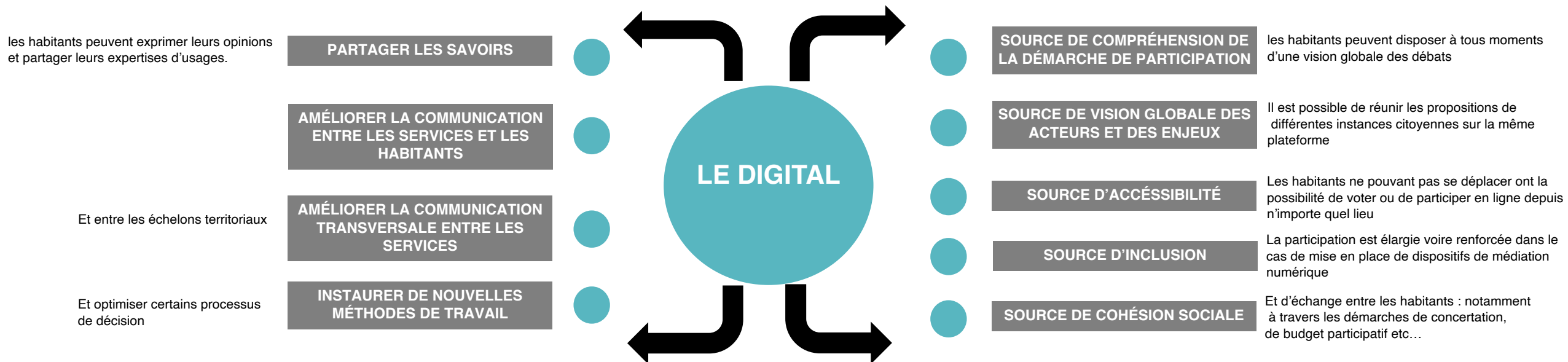
ETAT DES LIEUX 2021

LE DIGITAL POUR L'ÉCHANGE

LA CIVIC TECH DÉSIGNE L'ENSEMBLE DES APPLICATIONS ET PLATEFORMES QUI PERMETTENT DE RECOURIR À L'INTELLIGENCE COLLECTIVE. À PLUSIEURS ÉGARDS, LE NUMÉRIQUE RENFORCE LES DISPOSITIFS DE PARTICIPATION CITOYENNE

POUR LA COLLECTIVITÉ

POUR LES CITOYENS



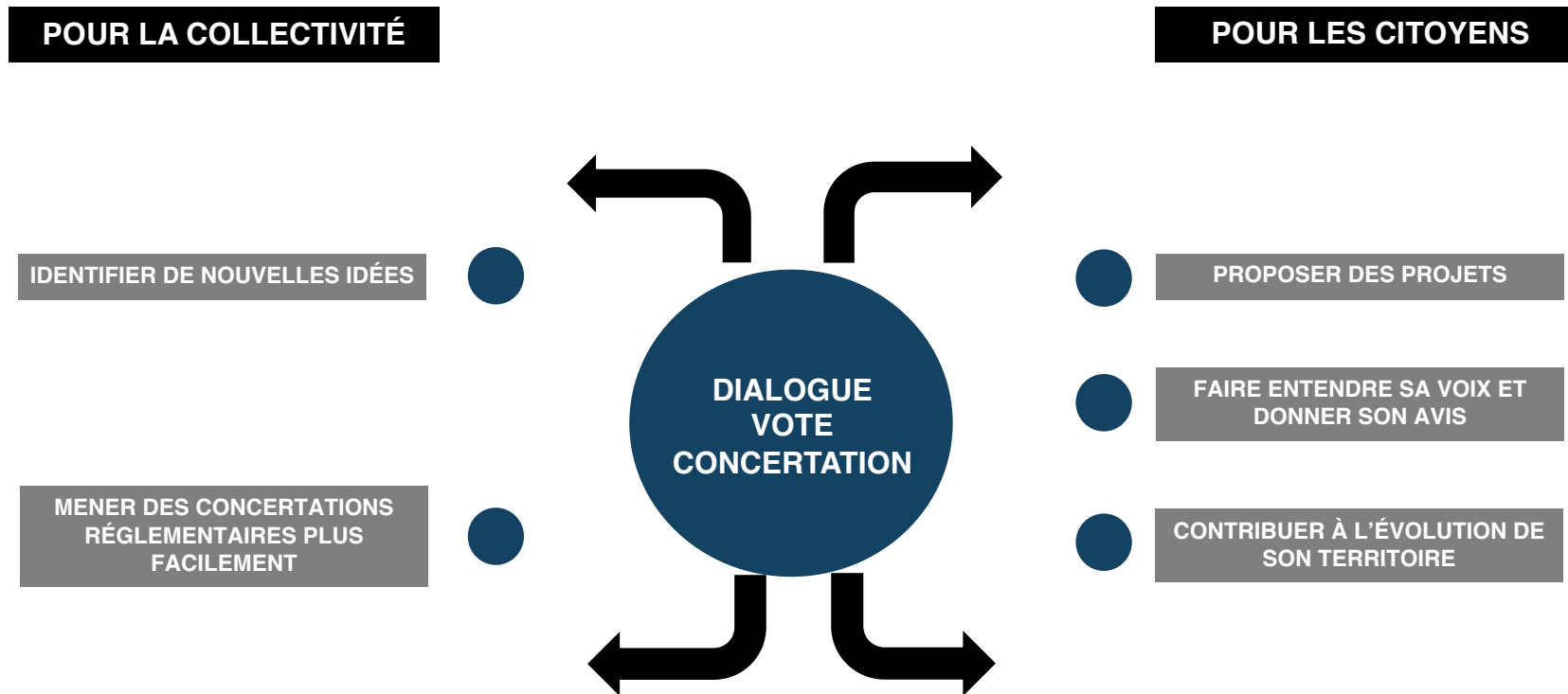
LES SIX TYPES D'OUTILS NUMÉRIQUES

- 1 OUTILS DE DIALOGUE, DE VOTE. ET DE CONCERTATION
- 2 CARTOGRAPHIE PARTICIPATIVE
- 3 OUTILS DE SIGNALEMENT
- 4 OUTILS DE BUDGET PARTICIPATIF
- 5 OUTILS DE FINANCEMENT PARTICIPATIF
- 6 PORTAIL OPEN DATA

1

DIALOGUE – VOTE - CONCERTATION

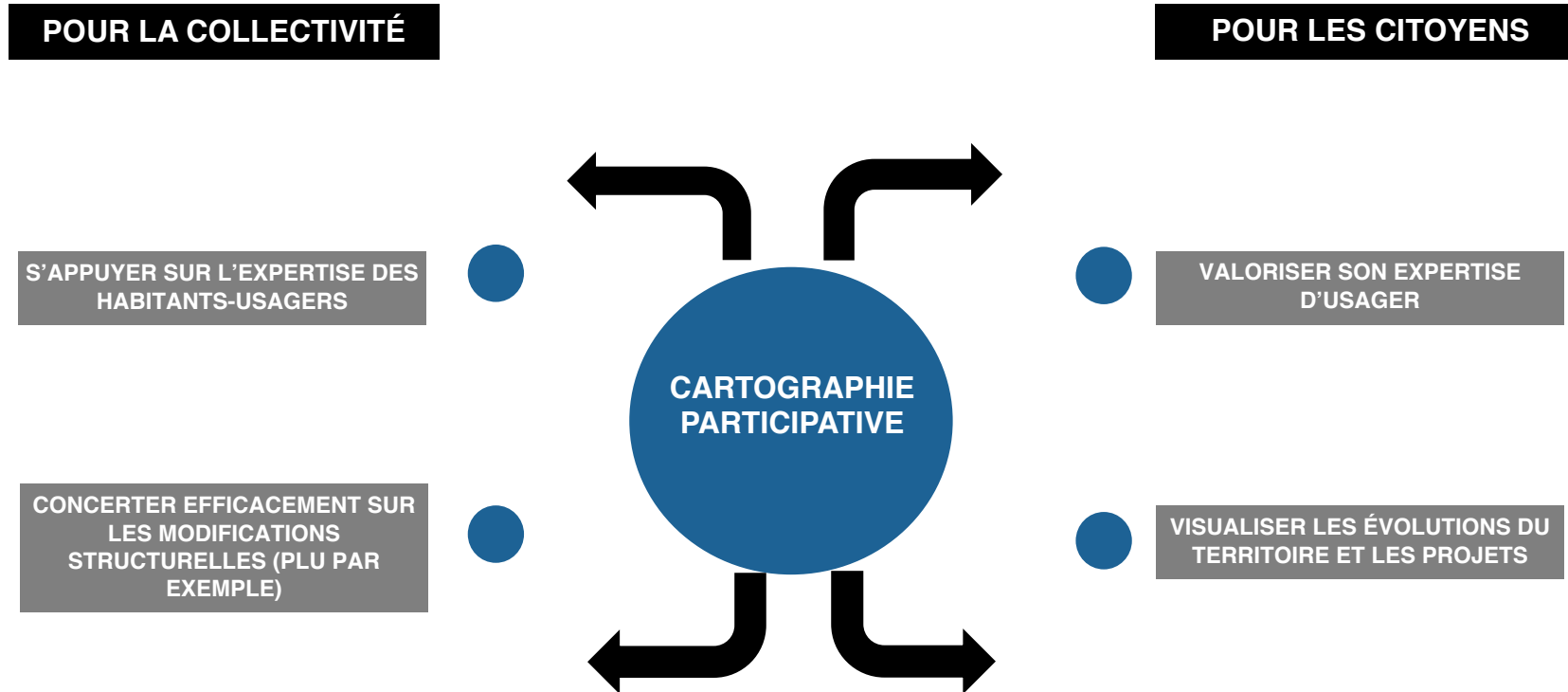
SONDAGE, APPELS À PROJETS, DÉBATS ET DIALOGUE EN LIGNE



2

CARTOGRAPHIE PARTICIPATIVE

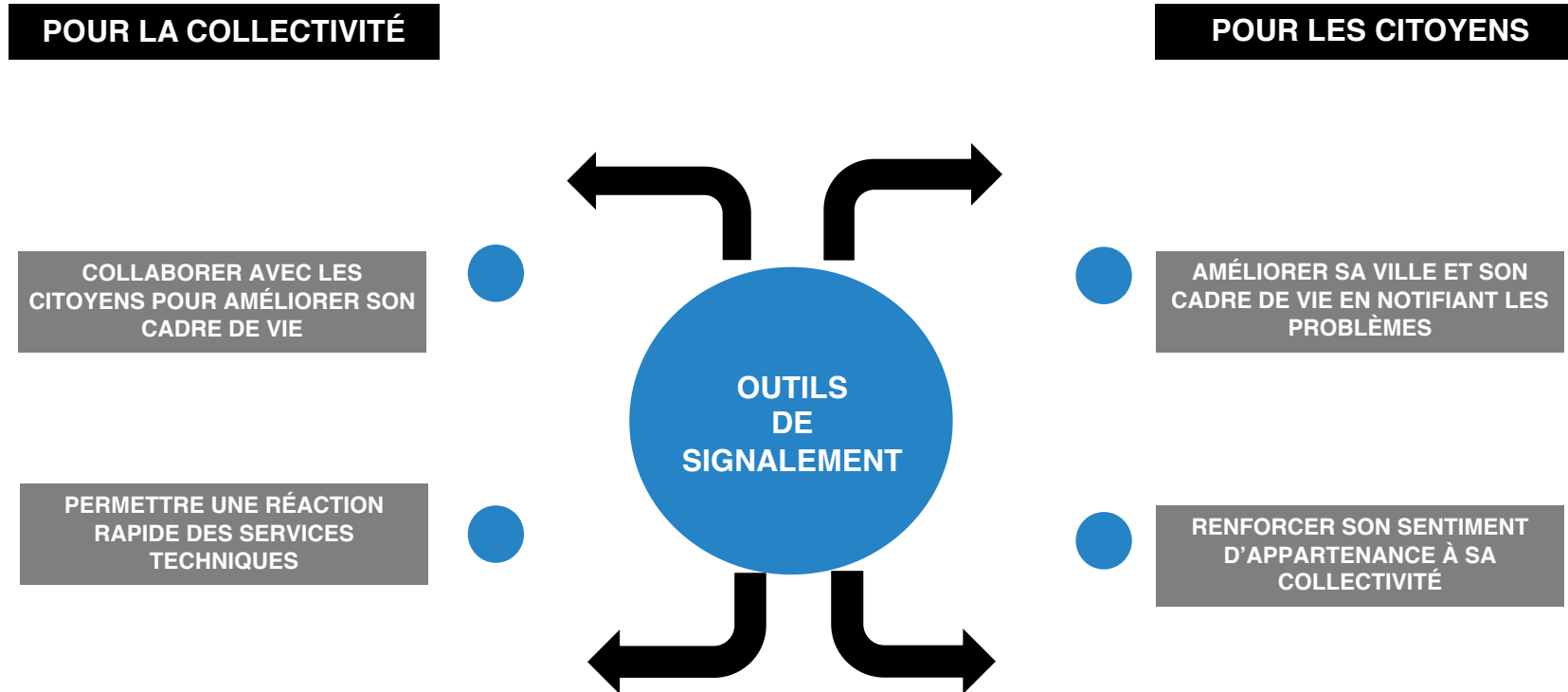
CARTOGRAPHIE NUMÉRIQUE, RÉALITÉ AUGMENTÉE



3

OUTILS DE SIGNALEMENT

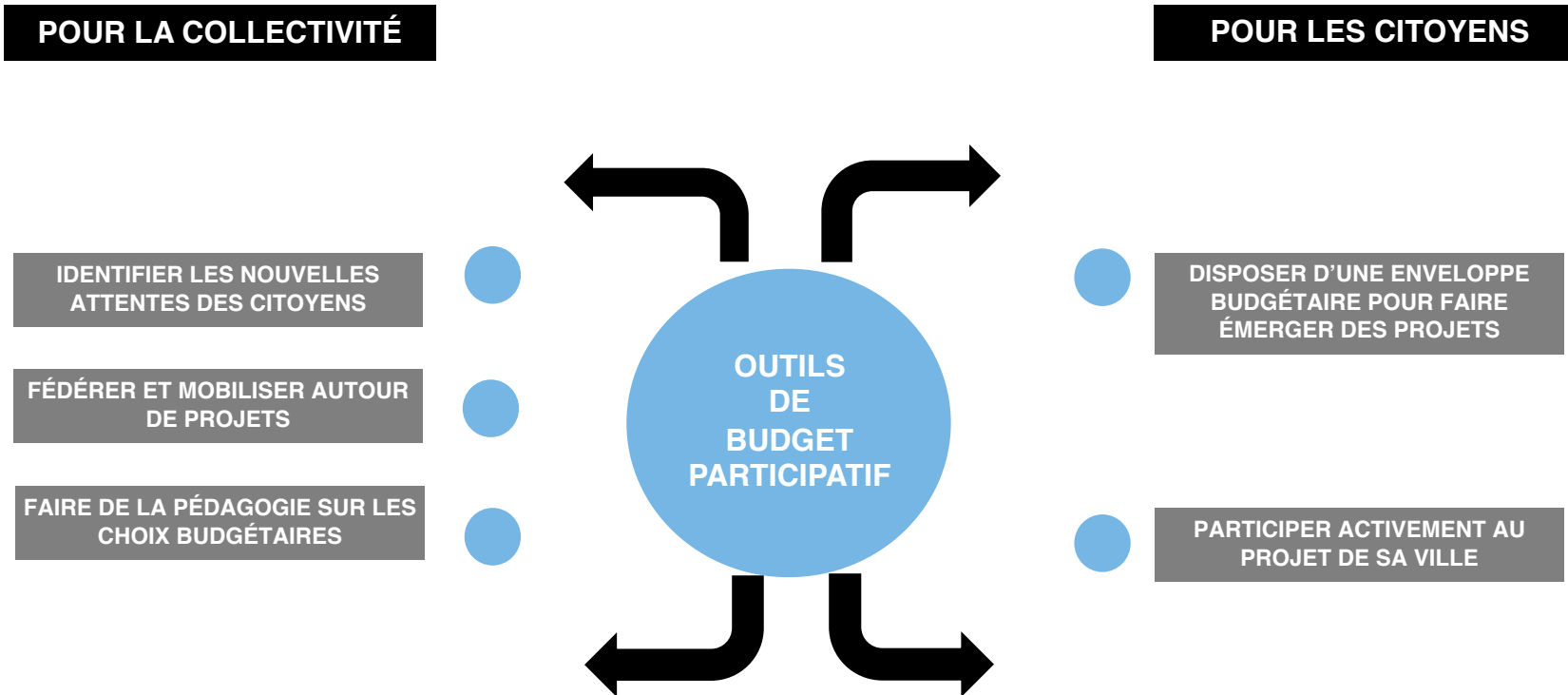
REMONTÉE D'INFORMATIONS, ENVOI DE SUGGESTIONS



4

OUTILS DE BUDGET PARTICIPATIF

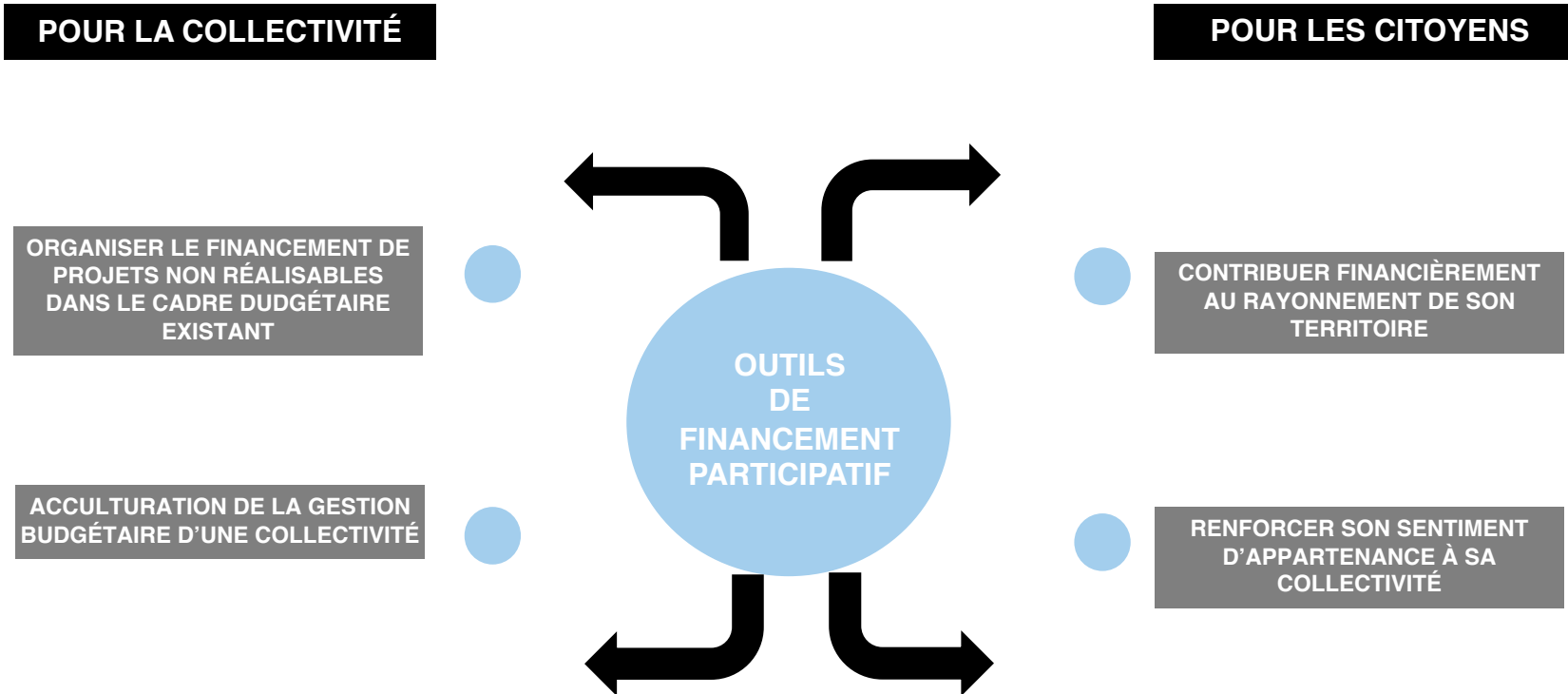
APPEL À PROJETS, VOTE EN LIGNE, DIALOGUE



5

OUTILS DE FINANCEMENT PARTICIPATIF

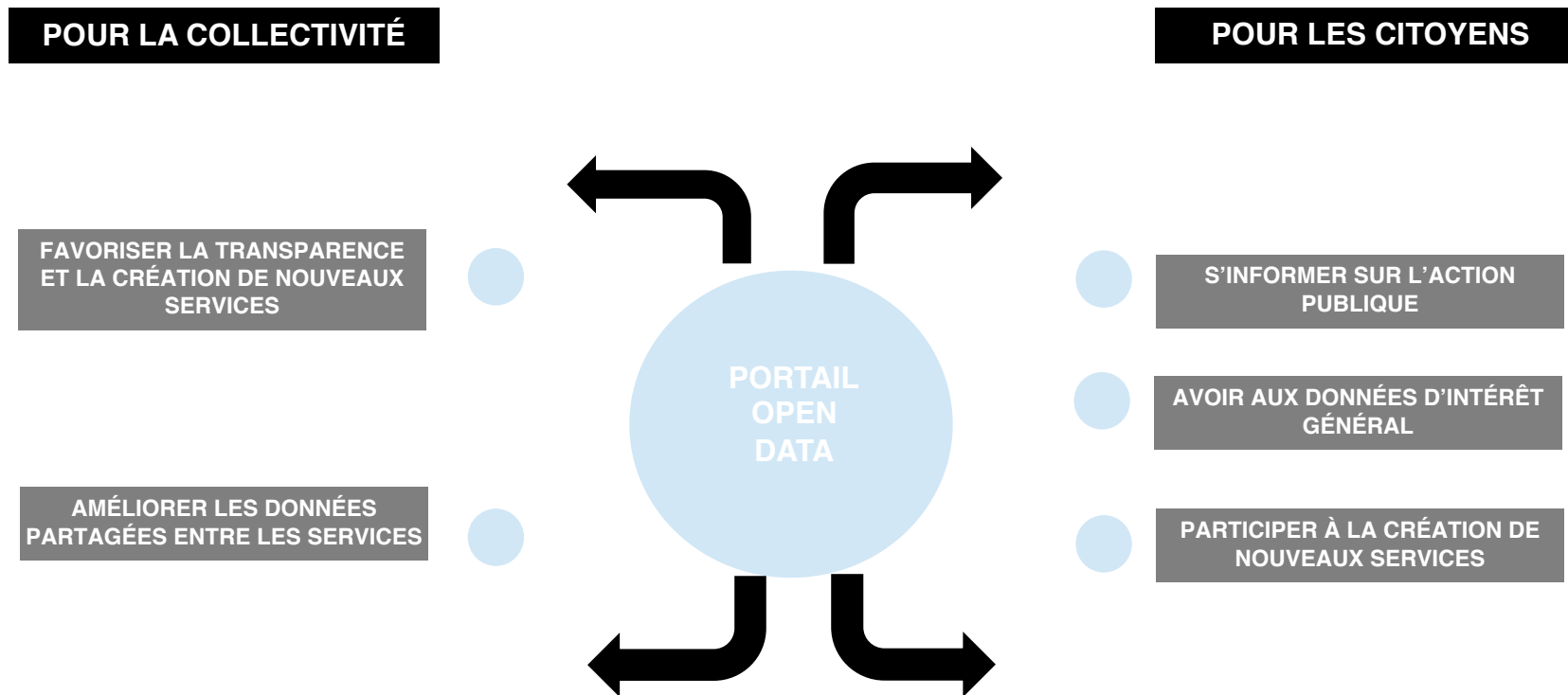
PROPOSITIONS DE PROJETS, CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES



6

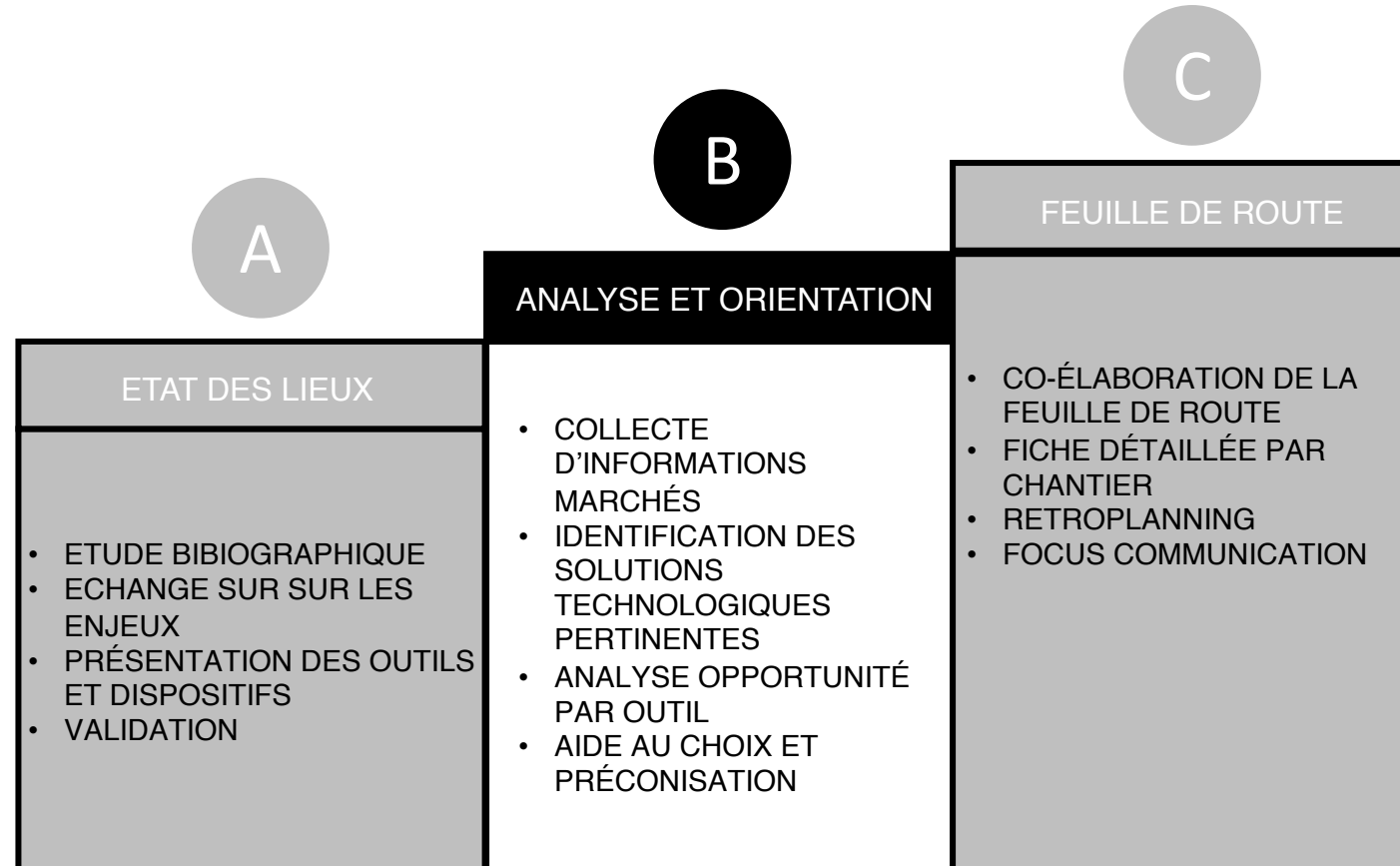
PORTAIL OPEN DATA

OUVERTURE DE JEUX DE DONNÉES PUBLIQUES, VISUALISATION



APPROCHE EN TROIS ÉTAPES

Pour assurer un maximum de pertinence, nous avons conjointement fait le choix d'une démarche simplifiée.



B ANALYSE ET ORIENTATION

A travers la réunion entre la métropole NCA et Carabacel conseil a été identifié un certains nombres de points clés qu'il est à présent nécessaire de traiter à travers un dispositif complet.

OBJECTIFS

1. Le premier objectif de la démarche est de déterminer les besoins des citoyens, du tissu économique. Un point important est la catégorie des jeunes qui doit être traité de manière particulière.
2. Cette démarche doit aussi aider à définir les futures stratégies de réponse aux prochaines programmation,
3. Avoir une vision du territoire à travers le filtre des citoyens,
4. Faire un état des lieux le plus proche de la réalité possible,

BESOINS

Au regard des échanges, il ressort 4 thématiques à adresser :

1. Structure / infrastructure
2. Développement économique
3. Sanitaire / Social
4. Service à la personne

La démarche pourra être considéré comme un succès si les retours sont supérieurs à 100 contributions de citoyens.



DEUX TYPOLOGIES RETENUES

1

DIALOGUE VOTE CONCERTATION

Ce type d'outils peut permettre de soutenir la démarche de remontée d'informations. Principalement les aspects Dialogue et Vote peuvent avoir un intérêt. Malgré tout, l'analyse va se porter aussi sur une évaluation du risque

Associé à une quelconque déception. En effet, il ne faut pas engager une démarche de participation citoyenne qui pourrait ensuite frustrer les participants si aucune proposition n'est retenue.

2

CARTOGRAPHIE PARTICIPATIVE

L'approche de la cartographie participative à l'intérêt de rendre visuel les projets potentiels et de simplifier l'usage pour les citoyens. Ils peuvent en effet se projeter facilement sur le quartier qui les concerne.

L'analyse doit cependant tenir compte d'une potentielle difficulté de mise en œuvre du fait de la nécessité de contraindre la géographie pour qu'elle corresponde au périmètre du PITER Alpimed.

Parmi les différents types d'outils présentés en partie A, il apparaît que deux types d'outils peuvent être analysés. Carabacel conseil s'est attaché à identifier des solutions digitales nécessitant peu d'intégration et d'un usage facile pour permettre à l'équipe de la métropole de l'utiliser efficacement.

Nous attirons l'attention sur le fait que selon notre expérience, le seul outil ne suffira pas à atteindre le but. Une participation citoyenne « hybride » mêlant digital et rencontre physique.

DIALOGUE – VOTE



De multiples plateformes existent sur le marché.

Nous avons retenu ces trois éditeurs qui proposent une offre complète et évolutive.

Les points clés qui ressortent de manière générale :

- Tableau de bord permettant de consolider facilement les résultats,
- Plusieurs thématiques proposées : Appel à idée, carte participative, concertation, etc...
- Les modèles de ventes sont sous forme d'abonnement avec ou sans engagement annuel,

Enfin, deux points essentiels doivent être adressés pour garantir une démarche efficace :

- Gestion des données utilisateurs (71% des internautes sont vigilants de leurs données personnelles)
- Interface utilisateur : il est clé d'avoir une plateforme proposant une expérience utilisateur de premier ordre en permettant aux plus novices l'usage du digital.

L'ensemble de ces aspects ont été analysés lors d'échange avec les différents acteurs.

Fluicity en chiffres



6 années d'existence

Lancée en 2015
300 000 contributions citoyennes
500 consultations lancées



15 Collaborateurs

répartis entre Bruxelles et Paris



88% de clients publics EU

Europe, Etat Fédéral, Régions,
Collectivités, Partis politiques
... et acteurs privés (12%)



3M d'Euros levés

- Des investisseurs publics et privés
- Certifiée entreprise solidaire (ESUS)
- 61% entre les mains des co founders



Classée #1

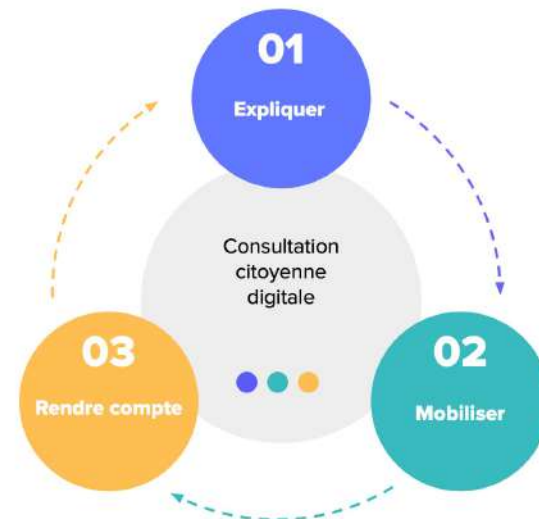
MIT Innovation award Laureate
TedXParis Speaker
Présidence Association Civic Tech Europe



83 % de clients très satisfaits

80% de nos clients renouvellent leur abonnement

Une méthodologie de consultation digitale complète



Expliquer

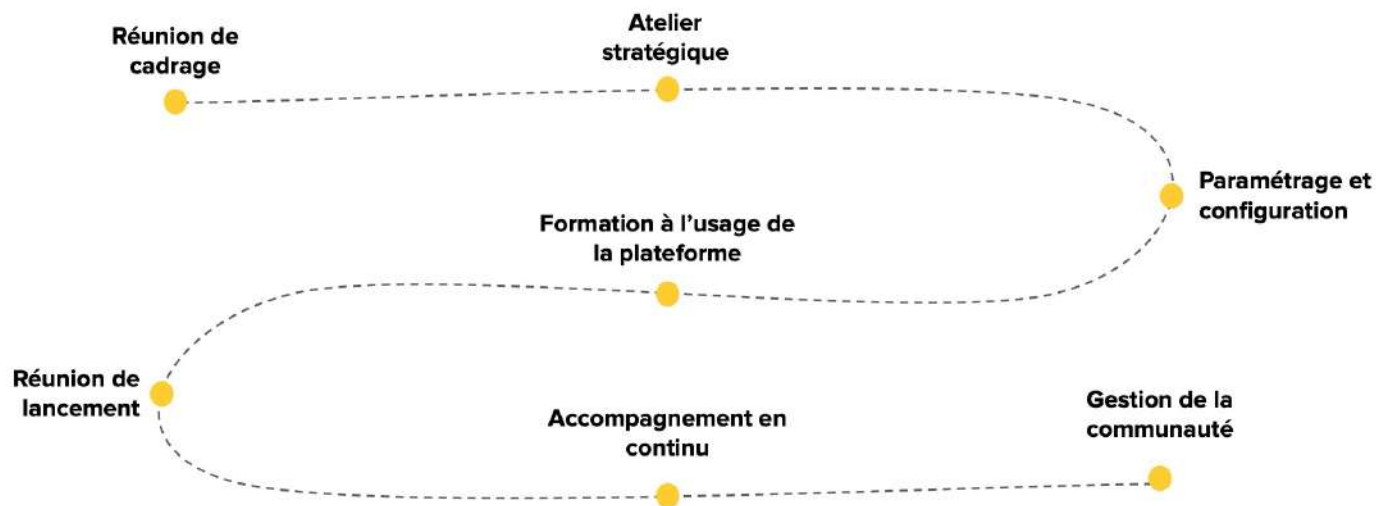
- présenter les objectifs ;
- détailler les étapes ;
- présenter l'engagement.

Mobiliser

- toucher les citoyens;
- gérer la communauté ;
- modérer les échanges.

Rendre compte

- analyser les données ;
- interpréter les résultats;
- présenter les actions.





ANALYSE DE LA SOLUTION

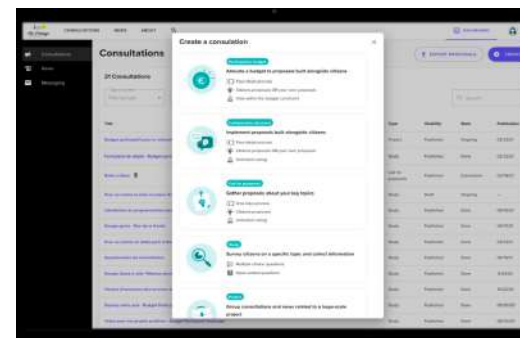
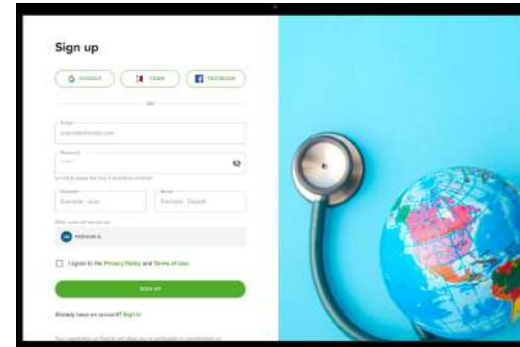
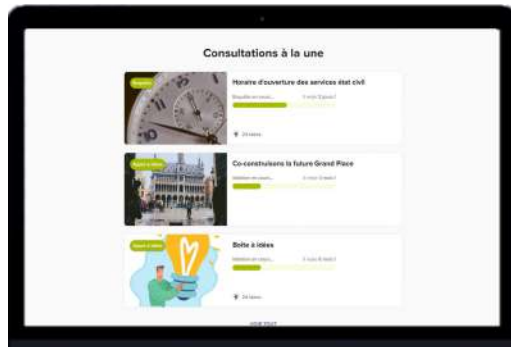
La solution Fluicity est très complète et évolutive. Elle permet d'activer progressivement les modules en fonction des besoins. L'italien peut être intégré mais c'est une option à ce stade (5000 € sans avoir négocié).

L'UX est très simple ce qui permet aux citoyens de ne pas être bloqués par l'usage du digital ce qui devrait permettre un meilleur adhésion.

Par ailleurs, Fluicity est déjà partenaire de la métropole de Nice Côte d'azur ce qui pourrait permettre une facilitation de mise en œuvre.

L'outil peut parfaitement être intégré au site web dédié au PITER ALPIMED ce qui devrait avoir comme intérêt d'augmenter le trafic.

Enfin, il est possible de prendre cette solution sur une période d'un an uniquement.



Nos quatre engagements pour faire de la consultation en ligne, un véritable outil de démocratie participative



Aboutir à des réalisations concrètes et locales

Les projets sur lesquels nous travaillons sont des démarches participatives, qui aboutissent à des réalisations concrètes et concernent directement l'individu. Nos outils sont construits dans cette logique et optimisés pour ces usages.



Donner le plus d'informations possible sur vos projets

Un maximum d'informations doit être fourni à l'individu pour lui permettre de participer en toute connaissance de cause. Définition du projet, finalités, rôle du participant, budget, acteurs impliqués, temporalité... Informez le plus possible, en mobilisant les formats de votre choix.



Garantir l'expression du plus grand nombre dans le respect de ses données

Nos outils de participation en ligne vous garantissent davantage d'inclusivité (une cible plus large et diversifiée). Grâce à notre conformité RGPD et RGAA 4, nous sécurisons vos obligations légales en matière de respect des données personnelles et d'accessibilité.



Effectuer un retour aux personnes interrogées

La consultation ne s'arrête pas au moment où un utilisateur participe. Nos outils permettent de rendre compte, de manière collective ou individuelle, des suites de la consultation, des actions à venir et, le cas échéant, des projets retenus.



Conception de votre consultation

Cadrage de la demande, choix des outils, formation à la plateforme participative...etc. Notre équipe vous aide à mettre en œuvre votre consultation citoyenne.



Animation de votre consultation

Animer votre consultation est essentiel afin d'encourager la participation du public. Découvrez comment nous pouvons vous accompagner.



Analyse et restitution de votre consultation

Nous vous aidons à suivre l'évolution de votre consultation citoyenne, grâce aux exports et données graphiques consultables depuis le backoffice de notre plateforme.

Ce que nous pouvons vous apporter

Nous contribuons à la réussite de votre consultation en intervenant en tant que tiers de confiance, en vous accompagnant dans l'élaboration de votre projet et en lui donnant une réelle visibilité.

Développez la visibilité de votre consultation citoyenne

- ✔ Conseils et stratégie
- ✔ Prise en main de l'outil
- ✔ Création de la plateforme et des sujets

Donnez confiance en votre consultation citoyenne

- ✔ Notifications en temps réel
- ✔ Modération des contributions
- ✔ Gestion des données respectueuse du RGPD

Tirez le maximum de nos outils de participation citoyenne

- ✔ Aide au choix des modules participatifs
- ✔ Assistance technique
- ✔ Administration de la plateforme



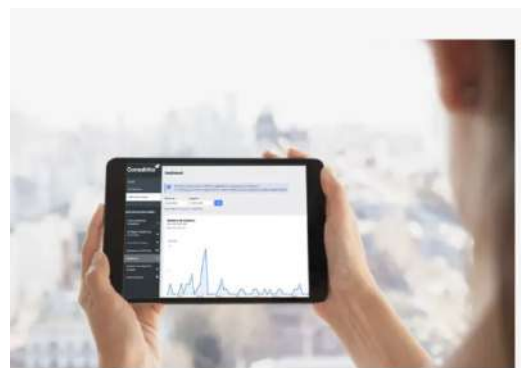
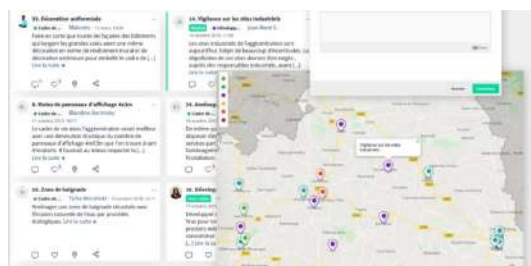
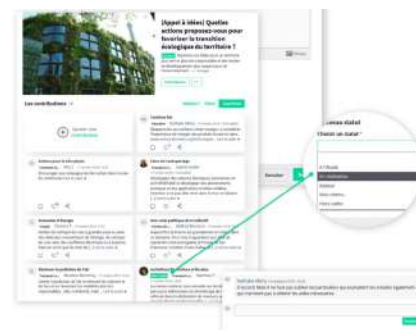
ANALYSE DE LA SOLUTION

Il semble y avoir un problème concernant la langue Italienne qui n'est pas à ce stade inclus dans la plateforme. Cela pourrait être un point d'arrêt du choix de cette solution. En attente de retour de ConsultVox sur ce point.

Le point intéressant est qu'il est possible d'envisager l'utilisation de la carte interactive en appliquant un filtre sur la région strictement concernée par le projet PITER ALPIMED.

Il reste à définir les modules à activer pour être le plus efficace.

Un point positif est que ConsultVox partage un certain nombre de documents de retour d'expérience client. (Cf Annexe).





Mettre en place et réussir une consultation

L'offre de service que propose Cap Collectif a pour objectif de vous accompagner dans tout ou partie des étapes de votre projet participatif. Elle repose à la fois sur notre **expertise méthodologique** (la conception et l'animation de processus de participation) et notre **expertise technique** (la plateforme numérique).

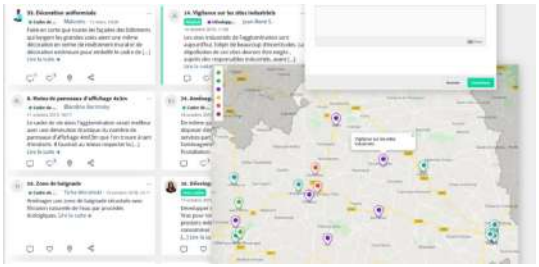
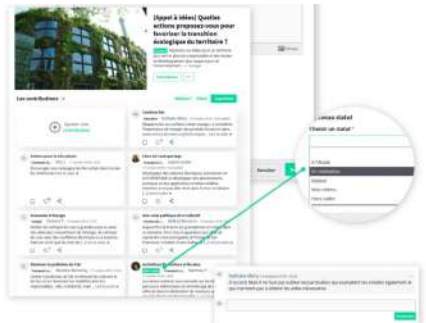
Vous accompagner dans toutes les phases de votre projet participatif



Notre vision

Nous voulons changer le monde en disséminant la vision d'une société fondée sur la collaboration éclairée des individus qui la composent. Pour cela, nous proposons une plateforme d'intelligence collective et une méthodologie de co-construction de la décision favorisant la transparence des processus décisionnels et la participation de tous.





ANALYSE DE LA SOLUTION

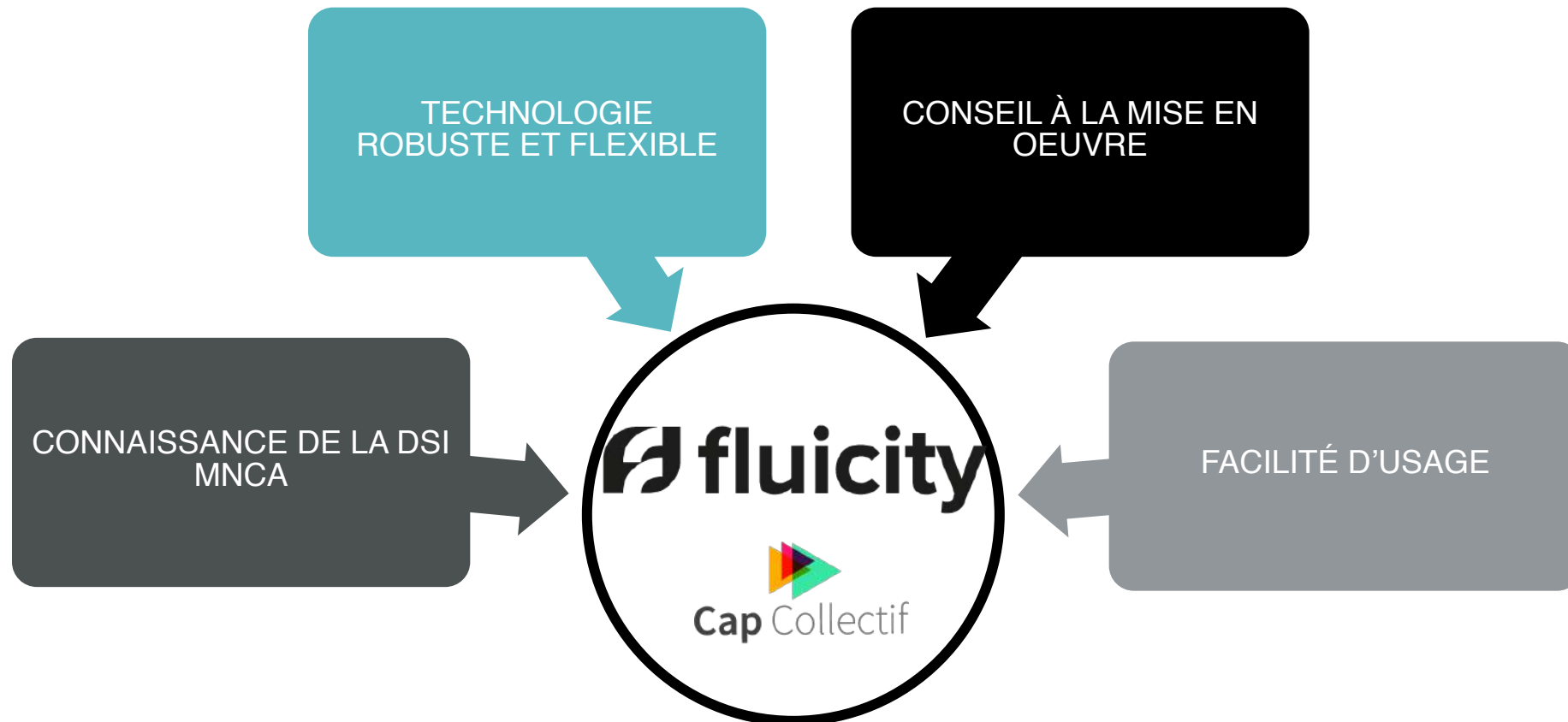
Cap collectif fait partie des leaders des outils de Civic tech. Ils existent depuis 2014 et ont conduits des centaines de projets de mise en œuvre de plateforme citoyenne.

Cette solution technologique a su évoluer et bénéficie d'un certain recul. il faut cependant être attentif à l'évolutivité d'une telle solution. Ce n'est pas important à ce stade du projet mais si la solution est prévue pour perdurer, il semble que la question devra être tranchée lors du choix final.

Enfin, Cap collectif a pour avantage principal, d'avoir une équipe expérimentée capable d'accompagner la métropole NCA dans la mise en oeuvre.

PRÉCONISATIONS

A TRAVERS LES ÉCHANGES QUE NOUS AVONS PU AVOIR AVEC LES ÉDITEURS, IL SEMBLE PERTINENT DE SE FOCALISER SUR UN SEUL POUR LA MISE EN OEUVRE



DÉMARCHE GLOBALE

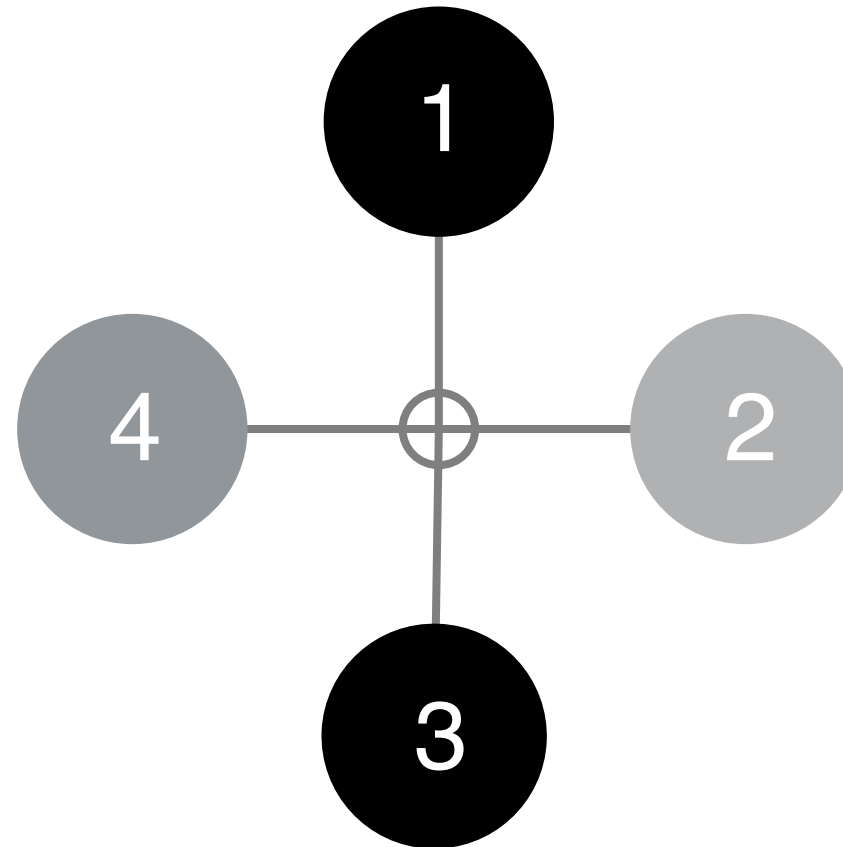
Il y a 4 étapes clés dans le processus.

1 - CADRAGE

- DÉFINITION DU PUBLIC CIBLÉ
 - CHOIX DE L'OUTIL
- DÉFINITION DE LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION

4 - ÉVALUATION INTERNE

- STRATÉGIE DE COMMUNICATION
- PUBLIC TOUCHÉ
- TRAITEMENT DES INFORMATIONS



2 - CONSULTATION

- MISE À DISPOSITION DES INFORMATIONS
- MULTIPLICATION DES CANAUX
- ANIMATION DE LA CONSULTATION

3 - ÉVALUATION RETOUR CITOYENS

- ANALYSE ET RETOUR CITOYENS

CHOIX DE L'OUTIL

APPEL D'OFFRE

La première étape consiste à faire le choix de l'outil. Les critères les plus importants sont:

- Flexibilité de l'outil
- Interface utilisateur (back et front office) simple,
- Possibilité de personnalisation,
- Possibilité d'être accompagné par une équipe technique et fonctionnelle pour la mise en œuvre,
- Engagement annuel possible,
- Multi-langue (Français / Italien)

Nous conseillons un échange préalable avec les deux sociétés identifiées pour se faire une opinion plus concrète de la future plateforme. Il est possible de faire une démonstration à distance.

Enfin pour faciliter le choix et réduire le temps du projet, il paraît important d'indiquer dans le CCTP le montant maximum du projet.

FOCUS ÉQUIPE – PARTENAIRES PROJET

INTERNE

DIFFUSION

Il est important de fédérer en interne projet un maximum d'acteurs qui seront des relais de la démarche au plus près des citoyens. Une fois construite, l'équipe « plateforme-citoyenne » aura pour première action de diffuser les flyers autant que possible aux environs de

leur périmètre géographique. Par ailleurs, ils seront responsables de la diffusion et du relais des communications sur les réseaux sociaux.

ANALYSE

Idéalement, l'équipe « plateforme-citoyenne » sera en charge du premier niveau d'analyse des propositions et vote sur la plateforme. L'équipe produira une analyse sur un document template et sera responsable de la diffusion interne. C'est lors des réunions mensuelles

que les décisions seront prises de manière collégiale. Le document « template » devra permettre d'évaluer simplement la pertinence et la mise en perspective. Ce sont ces informations qui pourront être incluses dans la réponse à la prochaine programmation.

La constitution de l'équipe est un point clé de la démarche. En effet, il n'est pas envisageable de porter seul cette démarche. Chaque membre du collectif projet doit nommer un ambassadeur de la démarche pour garantir l'adhésion maximum tant en interne que vis-à-vis des citoyens.

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

MULTICANAL

Le projet de plateforme citoyenne aura un format hybride, c'est-à-dire qu'il sera à la fois digital et physique.

Concernant la partie digital, la stratégie de communication doit adresser les personnes suivantes :

- Toute tranche d'âge,
- Géographie du projet PITER ALPIMED (délimitation possible au sein de la carte de la plateforme citoyenne),

Pour cela, il est impératif de maximiser les canaux de communication. Il ne faut pas se contenter des seuls réseaux sociaux pour ne surtout pas écarter les personnes n'utilisant pas ou peu le digital. Puisque le projet est hybride, nous conseillons l'usage de flyers distribués au sein des organes publics partenaires du projet.

Par ailleurs, il pourrait être efficace d'envisager quelques réunions publiques pour lancer la plateforme.



La démarche ne doit pas accentuer la fracture digitale. Elle doit donc comporter une composante non digital dans la communication de la démarche afin de garantir un maximum de participation.

STRATÉGIE DE CONTENUS

Pour rappel, deux pans de participation ont été imaginé.

Le premier consiste à proposer un certain nombre de projets et de les soumettre au vote des participants. Il est alors nécessaire de :

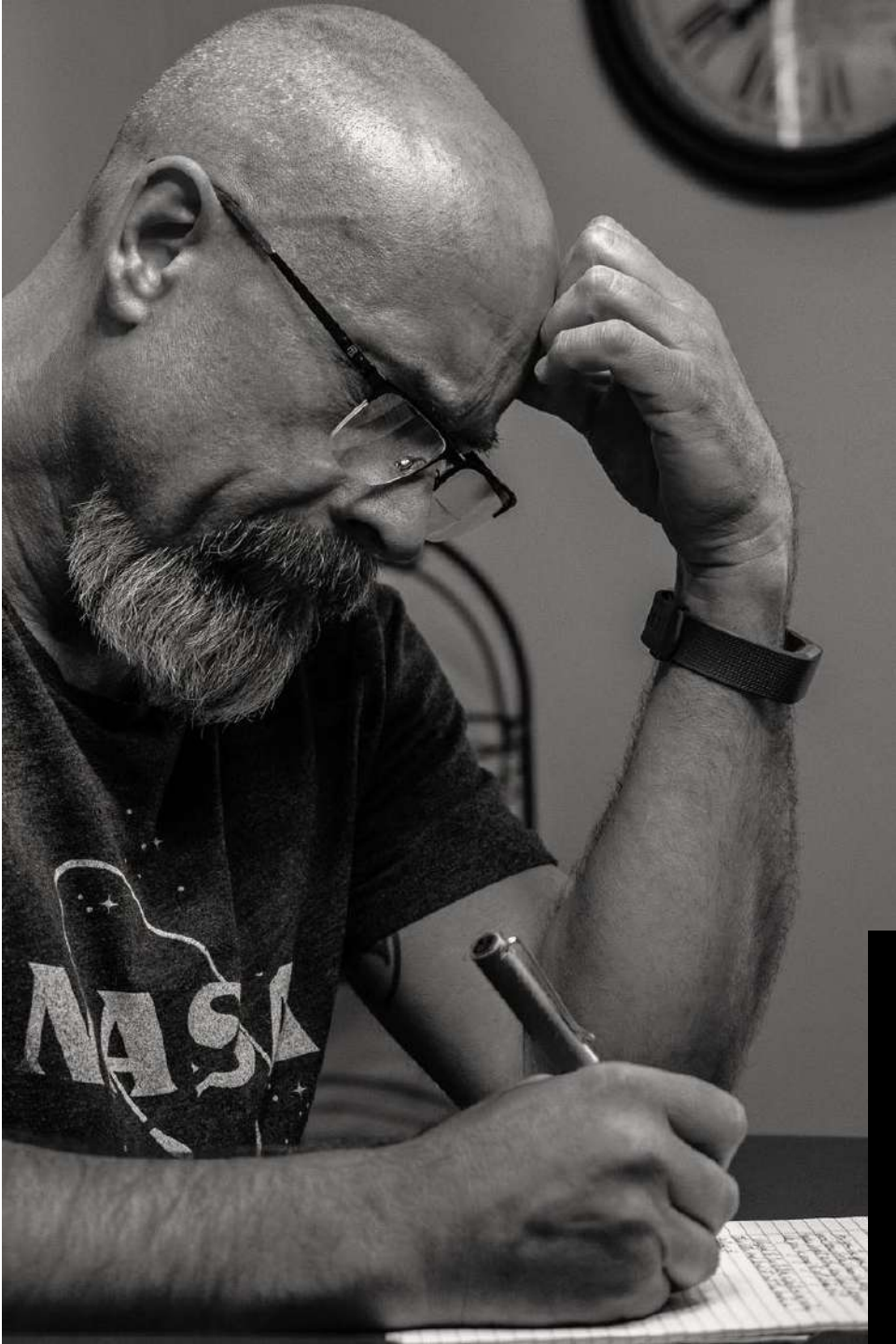
- Organiser des réunions de réflexions interne projet PITER ALPIMED pour identifier les projets (selon les 4 thématiques identifiés),
- Choisir les projets, rédiger leur descriptif pour les implémenter dans la plateforme en intégrant une composante photographique pour permettre aux lecteurs de se projeter,
- Les projets doivent à la fois couvrir l'ensemble du territoire et les 4 thématiques,

Le second consiste à laisser la possibilité à tous les participants de proposer des projets concrets pour leur territoire. Il est alors nécessaire de :

- Organiser une équipe interne pour analyser les projets,
- Le cas échéant, de faire la modération pour éviter les dérives écrites sur la plateforme,

De manière générale, les contenus devront être facile à lire, explicite et surtout comporter des visuels. L'objectifs est d'avoir un retour quant aux propositions de projets de la part des citoyens bénéficiant de ces futurs projets. Il est donc essentiel de donner envie à chacun de voter et exprimer leurs avis.





STRATÉGIE DE DÉPLOIEMENT

ÉTAPES CLÉS

Une fois la plateforme et les contenus rédigés, il est à présent temps de lancer en parallèle la première vague de communication et l'ouverture public de la plateforme.

Pour suivre le déploiement, il est important de définir une équipe en charge du suivi quotidien des indicateurs clés de la plateforme, principalement :

- Nombre de visites,
- Taux de conversion entre visite et inscription,
- Votes,
- Nombre de projets proposés par les citoyens,

Par ailleurs, l'équipe aura la charge de gérer la modération si nécessaire. Une réunion quotidienne doit être mise en place pour suivre et décider de l'adaptation du plan de communication des jours suivants.

Il peut aussi être envisagé d'aller à la rencontre des citoyens et remplir en temps réel les votes.

Pour que le projet soit un succès, il faut maximiser les inscriptions à la plateforme. C'est la première étape nécessaire à la participation. Pour cela, il faut être très réactif entre la communication et le suivi des indicateurs clés. En parallèle, les flyers doivent être distribués auprès du public. Il serait pertinent aussi d'envisager de remplir sur site (des partenaires) les votes en utilisant une tablette.



Afin de maximiser la pertinence de la démarche, il va être important de porter une attention particulière à chaque vote et chaque proposition de projets. Deux étapes paraissent pertinentes pour l'évaluation :

- L'équipe de suivi des indicateurs et de la modération doivent faire une première analyse de la pertinence et des votes. Un document de synthèse doit être produit pour formaliser cette analyse,
- Une réunion mensuelle entre tous les partenaires du projet PITER ALPIMED aura lieu pour analyser les projets. C'est l'équipe de suivi qui aura la responsabilité de présenter les analyses.
- Si le projet est validé, il est alors nécessaire de
 - Organiser une réunion physique avec les citoyens participants pour poursuivre et affiner le dossier,
- Dans tous les cas, il faudra poster une réponse sur la plateforme pour permettre aux citoyens de suivre.

C'est lors de l'évaluation et les réponses apportées sur la plateforme que la communauté se renforcera. En effet, la principale frustration des citoyens participants vient du fait qu'ils ne savent pas la suite donnée à leur idée. C'est donc un élément essentiel.

RENCONTRES

PHYSIQUES

Le mode hybride est préconisée pour maximiser la constitution de la communauté de citoyens participants. Il est important de ne pas fragiliser la relation par l'usage unique du Digital. Les rencontres peuvent être de deux types :

- En amont de la participation pour promouvoir la démarche et permettre aux citoyens de participer sur place à l'évaluation des projets (en utilisant des tablettes par exemple) sur chaque site des partenaires du projet PITER ALPIMED.
- Une fois les analyses effectuées pour favoriser des échanges constructifs entre citoyens et partenaires. Ceci permettant de préciser le projet en s'assurant d'une parfaite adéquation entre le projet et les besoins des citoyens.

La vertu d'une telle démarche est de faire prendre conscience aux citoyens des projets imaginés et de leur donner la possibilité de s'exprimer pour les évaluer. C'est ainsi qu'il est possible de garantir une adhésion forte aux futurs projets.

Les rencontres seront le ciment entre les idées et leur future réalité. Il pourrait être pertinent, lors de ces rencontres, d'identifier des ambassadeurs citoyens qui pourraient porter la bonne parole autour d'eux.

CONSOLIDATIONS DONNÉES

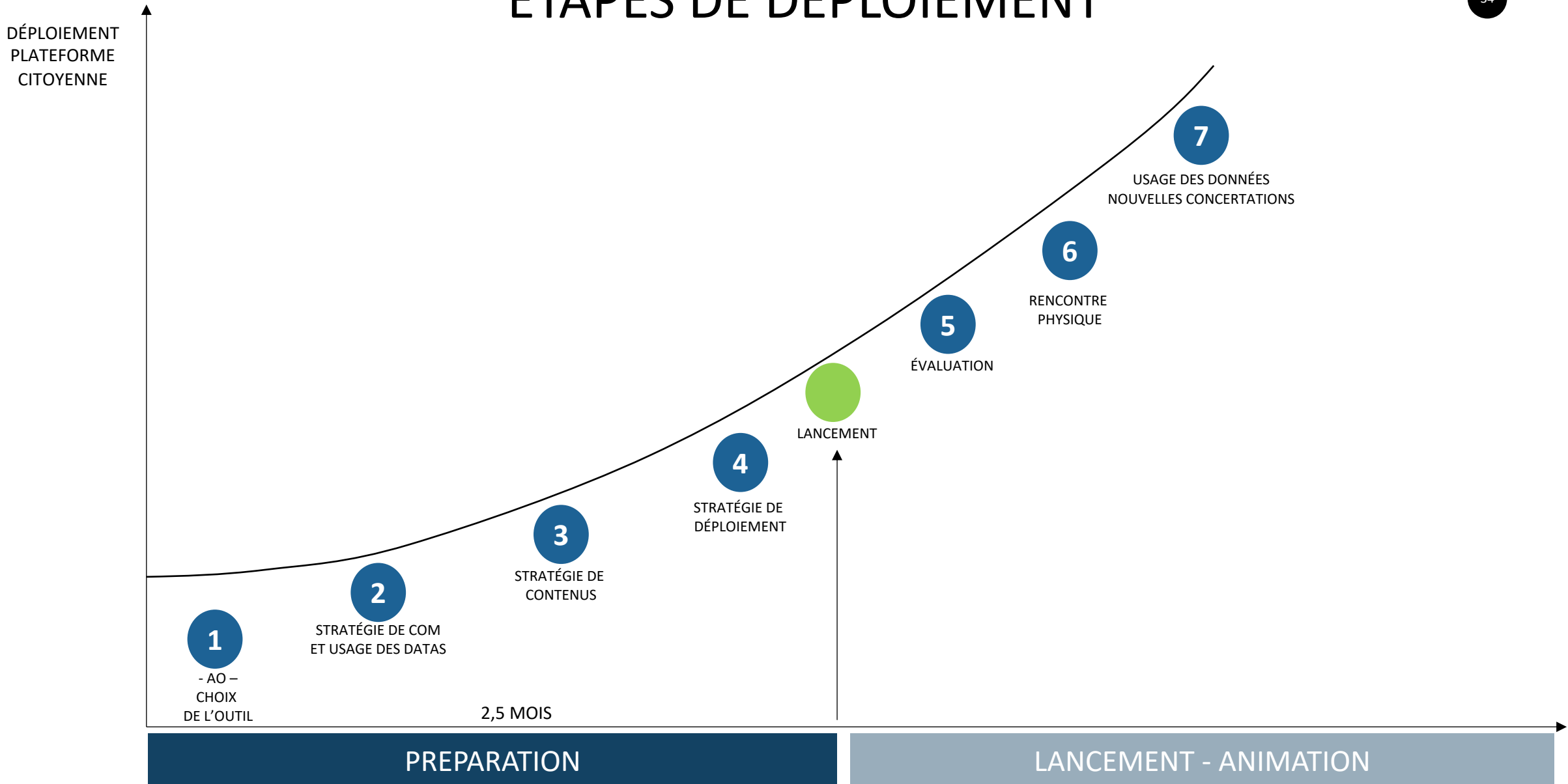
Un certain nombre de données vont être récupérées lors de ce projet. Il est d'ores et déjà important de caractériser deux aspects :

- Quelles sont les données que l'on souhaite collecter (ex : Age, email, adresse,...)? Sachant qu'au plus d'informations sont demandées au moins les citoyens sont enclin à finaliser leur participation. Il faut donc trouver le juste milieu.
- Pour quels usages? Les données collectées doivent avoir un intérêt pour le futur du projet, sinon, il n'est pas nécessaire de les collecter.

Le type de data et leurs usages doivent être définis dès le démarrage du projet.

Ce type de démarche, pilotée par des collectivités, soulève régulièrement un certain nombre de crainte, voire de réticence. Il est important de garantir une parfaite adéquation avec les réglementations en vigueur et d'être transparent quant à l'usage qui sera fait de ces données.

ÉTAPES DE DEPLOIEMENT



CONCLUSION

LA MISE EN PLACE DE LA PLATEFORME CITOYENNE DOIT COCHER CES TROIS POINTS CLÉS. SI JAMAIS UN DOUTE SUBSISTE SUR LA CAPACITÉ À FÉDÉRER EN INTERNE POUR GARANTIR UN COLLECTIF FORT, UNE IMPLICATION SANS FAILLE ET LA POSSIBILITÉ D'ANIMER DES RÉUNIONS DIGITALES ET PHYSIQUES AVEC LES CITOYENS, NOUS CONSEILLONS DE NE PAS LANCER LE PROJET.



COLLECTIF

LE SUCCÈS DE CETTE DÉMARCHE PASSERA PAR UNE DÉMARCHE COLLECTIVE. SANS UN COLLECTIF COMPLET ET PARFAITEMENT CENTRÉ SUR L'OBJECTIF, LA PLATEFORME CITOYENNE NE FONCTIONNERA PAS



IMPLICATION

CHAQUE MEMBRE DOIT S'IMPLIQUER À LA MESURE DES ENJEUX, QUE CE SOIT AU LANCEMENT POUR FAIRE CONNAÎTRE LA DÉMARCHE QUE PENDANT LA PHASE D'ANALYSE ET D'ANIMATION



HYBRIDE

SANS UN MODE HYBRIDE INCLUANT DES RÉUNIONS DIGITALES ET PHYSIQUES, IL NE SERA PAS POSSIBLE DE FAIRE DE CETTE DÉMARCHE UN SUCCÈS.

ANNEXES



DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique



RENFORCER
LA PARTICIPATION CITOYENNE
PAR LE NUMÉRIQUE

DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique



3
INTRODUCTION
De la civic-tech
à l'e-démocratie

6
PREMIÈRE PARTIE
Les objectifs de la
participation numérique

8
DEUXIÈME PARTIE
L'e-démocratie,
les questions à se poser
avant de se lancer

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.

DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique



DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique



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.

DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique



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.**

DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique



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.**



**Renforcer
le dialogue**

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.



**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

ConsultVox 

DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique

DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique



<p>Je veux mener une concertation réglementaire approfondie.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Questionnaire  Appel à idées  Carte participative
<p>Je veux favoriser les initiatives citoyennes, familiariser les citoyens au fonctionnement de la collectivité territoriale et fédérer autour d'un projet.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Budget participatif
<p>Je veux demander l'avis à un public cible sur un équipement public.</p> <p>Je souhaite un retour des usagers sur l'espace urbain.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Affiches connectées
<p>Je veux qu'un échantillon d'habitants puissent délibérer sur un projet ou une question.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Tables rondes, forum
<p>Je veux réaliser un diagnostic partagé.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Carte participative  Questionnaire

DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique



Que deviennent les données récoltées ?



71%

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



21%

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

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.

DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique



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'approprier 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.

DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique



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.

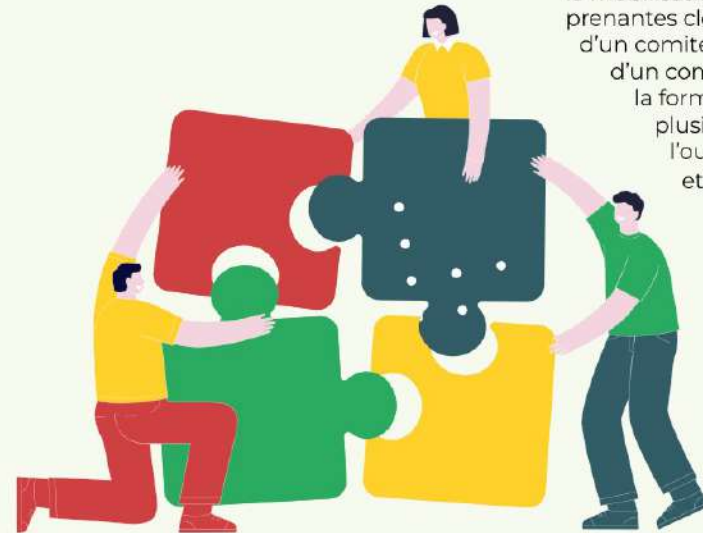
Entre autres, qui dit nouvel outil de participation, dit formation, ressources humaines, financières et implication des services.

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....



DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique

ConsultVox 

Avantages et limites de l'e-démocratie

Paragraphe

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**.

DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique



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.

DOCUMENT 1

Renforcer participation citoyenne numérique





Comment choisir un projet qui répond (vraiment) aux attentes des citoyens ?



Pour redynamiser son centre-ville, la commune de Thionville tenait à proposer un projet qui emporte l'adhésion des citoyens. Grâce à Fluicity, la ville a pu facilement mettre en place une consultation citoyenne et soumettre sa proposition au vote des habitants sous forme de sondage : "Pour ou contre le développement du Wi-fi gratuit en centre-ville." La ville s'était engagée à respecter la décision de la majorité des voix ; un système de démocratie directe encore rare dans le paysage communal.

Tester ses projets municipaux en temps réel et mieux comprendre les attentes des citoyens

80 % des citoyens se sont prononcés "Pour" le Wi-Fi gratuit. Le succès de cette démarche a permis à Thionville de tester en temps réel la pertinence de son projet, de valider son hypothèse et de consacrer son budget à une mesure réellement utile pour les citoyens. La validation des habitants est aussi une manière de faciliter leur adhésion au projet et de les sensibiliser aux problématiques d'aménagement du territoire.



1. Sourcer la proposition la plus adaptées aux besoins des citoyens
Cette proposition doit être réalisable dans un délai précis, défini par la ville.

2. Soumettre la proposition au sondage
Le format digital de Fluicity permet de toucher une population plus importante qu'en se limitant à des réunions publiques.

3. Valider le projet et le concrétiser
Avec 80 % des habitants "Pour" le projet, le choix des citoyens est clair ! La ville s'attèle maintenant à sa mise en place effective.

420 habitants de Thionville inscrits sur la plateforme	14 x plus d'habitants impliqués dans la participation citoyenne via Fluicity	50% de participants à l'enquête	80% de soutien citoyen à la proposition
--	--	---	---

“ L'enquête est très pratique pour obtenir rapidement l'opinion des habitants et renforcer la légitimité de nos décisions. Fluicity m'a permis d'intégrer facilement la démocratie participative au fonctionnement de notre commune. ”

Pierre Cuny, Maire de Thionville

Vous souhaitez en savoir davantage : <https://get.fluicity.com/acteurs-publics>
 Découvrez Fluicity notre blog sur la civic tech -> <https://get.fluicity.com/blog/> [DEMANDEZ UNE DEMO](#)



DOCUMENT 2 Etude de cas Thionville

