

Quelle place pour le numérique dans les dispositifs de participation citoyenne ?

**Une rencontre organisée par l'Institution de la Concertation <http://institutdelaconcertation.org/>
Marseille, le mardi 22 mars 2016, au Mars Media Lab 18 rue Colbert, Marseille – 14h-17h30**

L'Institut de la concertation et le GIS Démocratie et Participation ont mis en place un "Cycle Concertation et Numérique" qui avait fait l'objet de deux séances à Paris en 2015.

Une 3^{ème} séance a été proposée à Marseille le 22 mars 2016, sur le thème de l'inclusion par le numérique dans les dispositifs participatifs.

A l'heure où le recours au numérique semble se développer au sein de dispositifs de concertation (consultations sur les projets de loi sur la République Numérique et sur la biodiversité, budgets participatifs de Paris et de Grenoble, débats publics de la Commission Nationale du Débat Public, site de Madame la Maire de Paris...), la question de l'apport concret des outils numériques, dans leur grande hétérogénéité, se pose avec d'autant plus d'acuité. Leur intérêt réside-t-il dans leur capacité à inclure de nouveaux publics, ou à améliorer la qualité de la délibération, c'est-à-dire la qualité et la diversité des paroles recueillies ? Dans quelle mesure, ou plus précisément dans quelles conditions, participer en ligne peut-il contribuer à renforcer les modalités de co-construction d'un projet ou d'une politique publique ? Quelles sont les bonnes pratiques en la matière ?

Ces questions ont été mises en perspective par Magali Nonjon, Maître de Conférences en Science Politique à l'IEP d'Aix en Provence.

Elles ont été illustrées par des études de cas :

- La mobilisation des habitants des quartiers en difficulté de Marseille autour de l'amélioration de leur cadre de vie : les projets [NoaillesTouslci](#) et Mérou (Médiatisation des Rénovations Urbaines) – [UrbanProd](#) (Julien Coclet)
- Le numérique dans les budgets participatifs – [budgetparticipatif.info](#) (Gilles Pradeau)
- Sites internet participatifs & réseaux sociaux dans le cadre des débats publics sur les grands projets d'infrastructures – [Eclectic Experience](#) (Sofia Aliamet)

Pour terminer la séance un temps d'échange collectif sera organisé afin de faire émerger une série de bonnes pratiques et identifier les principaux défis que posent une mobilisation par et sur le web réussie.

Intervenants : Magali Nonjon / Sciences Po Aix ; Julien Coclet / Urban Prod ; Gilles Pradeau / [budgetparticipatif.info](#) ; David Prothais & Sofia Aliamet / [Eclectic Experience](#) ; Etienne Ballan / Arènes & Institut de la Concertation.

Archives et supports des interventions

Les interventions de Gilles Pradeau et Sofia Aliamet ont été filmées par Urban Prod :

<https://vimeo.com/164217777>

<https://vimeo.com/163659746>

Par ailleurs, la présentation de Gilles Pradeau est accessible en ligne : <http://frama.link/bp>

Introduction (David Prothais)

- Séance qui fait suite à 2 séances à Paris ; volonté de l'Institut de la Concertation d'organiser des événements en province
- Un moment de partage entre praticiens, dans leur diversité : élus, agents, consultants, associations...
- Méthodologie proposée : une problématisation et une grille d'analyse proposée par un/e chercheur/se ; plusieurs cas d'études ou retours d'expérience présentés en plénière puis débattus par tables de travail ; une mise en commun.
- S'intéresser au numérique dans la concertation se justifie du fait qu'il est ancré dans nos pratiques quotidiennes, au sein d'un très grand nombre de groupes sociaux. Mais les publics et leurs pratiques, notamment en matière de concertation, sont très hétérogènes : la question de l'inclusion est centrale.
- Le numérique ne doit pas être pensé comme un outil à part mais bien en articulation avec les dispositifs existants (ateliers, débats itinérants...). La question du choix des outils, et plus généralement des méthodes de concertation, doit être abordée au regard des objectifs qu'on lui donne et des publics qu'on vise.

Présentation de l'Institut de la Concertation (Etienne Ballan)

<http://institutdelaconcertation.org/QuiSommesnous>

Présentation du Mars Medialab (Julien Coclet)

<http://www.urbanprod.net/>

Présentation de la Grille d'analyse de Magali Nonjon

1- Comment le design des outils numériques détermine le public visé ?

- La question du public cible a-t-elle été anticipée, travaillée dans le design ?
- Le dispositif numérique a-t-il pour objectif d'inclure les publics traditionnels des espaces de participation déjà existant, a-t-il pour objectif d'élargir la participation à d'autres publics (si oui lesquels?), a-t-il pour objectif de cibler un public particulier ?
- Comment ce ciblage a-t-il été pris en compte dans l'organisation du design de l'outil numérique utilisé ? Dans quelle mesure le design s'adapte-il aux caractéristiques du public ?
- Existe-t-il des moyens sur la plate-forme numérique de connaissance de la sociologie des publics investis ?

2- Comment le design des outils numériques organise et détermine les formes/modèles de participation ?

- Avant de se poser la question des effets de la participation numérique, ne pas oublier d'interroger en amont les enjeux politiques et organisationnels qui sous-tendent ces expérimentations numériques (commande publique ou politique ? Initiative citoyenne ?)
- Au niveau du design quelles sont les possibilités d'action sur le contenu ; quelle est la nature des interactions (quelles fonctionnalités pour assurer le débat, l'échange entre citoyens) ; comment s'organise l'information (mise en visibilité de contenus)
- Ne pas oublier d'interroger les possibilités d'action des organisateurs (modérations etc.) et de contournement de certains utilisateurs

3- Quelle est la place de la participation en ligne dans la configuration politique et publique ? Est-elle articulée, intégrée à d'autres espaces de participation ? Est-ce qu'elle est articulée à des arènes décisionnelles ?

- Quel est l'écosystème dans lequel la participation en ligne est mise en place ? La participation en ligne est-elle articulée, connectée à d'autres espaces de participation/mobilisation numériques ? Quelles articulations avec les espaces de participation traditionnels non nécessairement numériques ?
- Quel est le lien entre ces espaces de participation en ligne et les espaces décisionnels ? L'outil numérique fait-il office d'espace de concertation en tant que tel ? Est-il conçu comme un outil parmi d'autres de levier de mobilisation et de concertation des publics ?
- Les décideurs publics ou politiques sont-ils invités à participer, s'exprimer, se positionner sur la plate-forme numérique participative ?
- Existe-t-il une traçabilité des informations/propositions réalisées et recueillies via les plateformes numériques participatives dans les processus décisionnels ? Est-ce que des synthèses ont été réalisées, est-ce que des documents valorisent l'apport des plate-formes numériques ?

4-Les appropriations citoyennes des outils numériques sont-elles facilitées ?

- Qui gère l'interface numérique (Externalisation à des prestataires ? Internalisation dans les services des collectivités territoriales ? Gestion de l'interface par la société civile (Qui ?)
- Quels sont les différents métiers mobilisés (communication, webmastering éditorial, ergonomie, design, développement, modération, rédaction) ?
- Quels coûts d'exploitation ? Quel investissement ?
- Quelles possibilités d'évolution du design, de co-production du design des outils numériques ?
- Quelles actions et/ ou formations sont pensées et envisagées pour faciliter l'usage / voir la gestion des outils numériques par les publics ciblés ?

Synthèse des groupes de travail

	La mobilisation des habitants des quartiers en difficulté autour de l'amélioration de leur cadre de vie (Urban Prod)	Le numérique dans les budgets participatifs (budgetparticipatif.info)	Sites internet participatifs & réseaux sociaux dans les débats publics sur les grands projets d'infrastructures (Eclectic Experience)
1- Comment le design des outils numériques détermine le public visé ?	<p>Discussion sur le format du webdocumentaire et sa dimension interactive et modulable. Discussion aussi sur deux types de cartes utilisée avec les habitants. Des cartes plutôt "subjectives" décrivant une réalité perçue dans l'espace tel qu'il est aujourd'hui et des cartes "participatives" et collectives, voire des maquettes, exercice plus difficile, projection maladroite des désirs des habitants pour l'aménagement futur...</p> <p>Dans les opérations ANRU, politique de la ville, l'objet « maison du projet » peut aller dans le sens d'un espace physique mais peut aussi être virtuel/numérique.</p>	<p>Le numérique permet de toucher de nouveaux publics, mais pas nécessairement de les inclure. L'expérience du terrain est importante.</p> <p>Difficulté pour mesurer, identifier les publics touchés par ces outils. On en voit des traces, peu exploitables pour contacter les participants.</p> <p>Dans tous les cas, le numérique est un bon moyen pour archiver un dispositif, et surtout pour communiquer auprès du plus grand nombre.</p>	<p>Le groupe s'est d'abord interrogé sur les notions de vocabulaire : de quoi parle-t-on quand on parle du design de l'outil ? Il vaut mieux privilégier le terme d'architecture qui nous semble plus global et plus clair.</p> <p>Le numérique joue le rôle d'amplificateur. Malgré tout, certains publics restent difficiles à « toucher » : les jeunes, les habitants du quartier, les femmes... Un premier réflexe serait de se tourner vers les instances déjà existantes, mais on risque de mobiliser toujours les mêmes personnes (déjà vu dans les conseils de quartier, les conseils citoyens etc.).</p> <p>Attention aux mots utilisés, à l'approche éditoriale qui rend le dispositif plus ou moins accessible ;</p>

			fond plus important que la forme des outils.
<p>2- Comment le design des outils numériques organise et détermine les formes/modèles de participation ?</p>	<p>Difficulté d'aller toucher les habitants trop pris dans le présent (ils se sentent peu concernés par des aménagements "futurs"). Plus évident d'aller les faire participer à la mise en récit de leur vie quotidienne aujourd'hui et hier (la mémoire), leurs "usages". Et encore plus facile de faire ça, parler de l'expérience habitante, quand on est un acteur tiers, un "médiateur", ni trop institutionnel, ni trop "habitant".</p> <p>Comment articuler la dimension géographique, territoriale de la participation avec les questions thématiques? Quand on parle de participation on parle d'enjeux qui sont territoriaux et en même temps de thématiques plus larges: écologie etc. Comment faire le pont entre ces deux registres? Un exemple: l'animation de micro-espaces pédagogiques mettant en scène les thématiques liées à la question urbaine (écologie, emploi, énergie...) et ceci en partant de lieux très</p>	<p>Les outils numériques ne sont pas nécessairement un bon moyen pour compenser les faiblesses des autres dispositifs. Ils reproduisent les mêmes difficultés, ou en créent de nouvelles ! Ex : notabilisation des participants, syndrome Nimby, etc.</p> <p>Comment légitimer le vote ? En créant une certification par exemple ? Comment modérer ? Comment éviter les conflits ? Sur le terrain, la discussion est de mise, ce n'est pas toujours le cas sur les réseaux sociaux par exemple.</p>	<p>Contributions au sein de forums parfois décevantes : les idées se répètent et ne se croisent pas. Besoin d'animation, de modération, de synthèse.</p> <p>Comment modérer la participation en ligne ? A approfondir.</p> <p>L'articulation entre un site et une présence sur les réseaux sociaux (notamment Facebook et Twitter) doit être pensée.</p>

	localisés, d'espaces publics au pieds des immeubles. On en arrive au rôle de l'artiste dans ce travail là.		
3- Quelle est la place de la participation en ligne dans la configuration politique et publique ? Est-elle articulée, intégrée à d'autres espaces de participation ? Est-ce qu'elle est articulée à des arènes décisionnelles ?	<p>C'est une difficulté : les projets d'Urbanprod sont financés par la politique de la Ville et le Ministère de la Culture et n'obéissent pas à une commande publique ou ne s'intègrent pas dans un projet urbain.</p> <p>Pourtant, le recueil d'usages et d'expérience des habitants dans un quartier et la valorisation de ce travail peut être « récupéré » (ambivalent) par la politique, elle est susceptible d'utiliser ce matériau pour servir un projet de réhabilitation.</p>	Le numérique invite les collectivités à renouveler leurs questionnements sur les dispositifs de participation.	<p>Les suites données aux démarches de concertation, y compris numériques, sont essentielles.</p> <p>Comment évaluer la participation en ligne ?</p>
4-Les appropriations citoyennes des outils numériques sont-elles facilitées ?		Anecdote de Metz : la ville avait organisé des « Balades Instagram » auxquelles étaient présentes uniquement des personnes âgées, qui ne connaissaient pas Instagram et qui n'étaient pas équipée de smartphones...	C'est mettre la charrue avant les bœufs : il faut éduquer avant tout à la participation (le public mais aussi les élus) – culture de la participation

En conclusion

- De manière générale, l'outil, qu'il soit numérique ou non, ne résout rien à lui seul ; il doit être choisi pour être au service d'une stratégie plus globale de participation.
- Le **taux d'équipement** a fortement progressé, encore plus pour la téléphonie mobile que pour l'ordinateur individuel. Pourtant autant, les **pratiques** sont très hétérogènes et traduisent des **inégalités** sur le plan socio-économique.
- Autrement dit, les « fractures » numériques recourent les « fractures » démocratiques.



Liste des inscrits

Aliamet	Sofia	Eclectic Experience
Alla	Nicolas	SNCF Réseau
Ballan	Etienne	Associations Arenes, Institut de la Concertation
BAUMIER	CLAIRE	RTE NORD EST
Bourguelat	Marion	Association Robins des Villes
Bourrissoux	Mathias	Association Arènes
Cardona	Pierre-Alain	ARDL PACA
Chatenet	Alain	FIDAREC
Christophe	Lamzère	SNCF Réseau
Coclet	Julien	Urban Prod
Confino	Franck	Debatlab
Courtin	Jean-François	eDémocratie
de Coninck	Amandine	E3D Environnement
de Ladonchamps	Françoise	Mairie de Metz
Delattre	Cyril	À CE SOIR
Devesa	Carole	Ville de Marseille
Diebold	Michael	MSE-Sud
Fayolle	Pierre-Luc	Association ICI
Filippi	Marie	l'Adéus
Frih	Sandrine	Grand Lyon Métropole
Gasnier	Sylvie	Mairie de Bastia
Gasniet	Sylvie	Mairie de Bastia
Henaff	Robert	COFHUAT
Henguelle	Elise	Groupe Dunes
Khalfoun	Boucif	Métropole de Lyon
Kloyan	Véronique	Euroméditerranée
Kohen	Cécile	Collectif ETC

Labat	Annick	SNCF Réseau
Leconte	Aurore	La compagnie des rêves urbains
Lianzon	Laurence	Métropole de Lyon
Marquet	Arnaud	Conseil Régional PACA
Misrachi	Bernard	Groupe Dunes
Moreau	Alexandra	CNDP
Moreteau	Maxence	l'Adéus
Morland	Adèle	Centre social de la Rouguière
Nonjon	Magali	IEP Aix en Provence
ollagnon	claire	Association Forum des débats
Pelage	David	Debatlab
Pradeau	Gilles	Budgetparticipatif.info
Prados	Emmanuel	INRIA
Prothais	David	Eclectic Experience
Puig	Julien	Groupe Dunes
Rateau	Aurélien	Eclectic Experience
Schnorf	Marion	Cité de l'Agriculture
Stalla	Marta	Compagnie de rêves urbains
Teissedre	Carole	SNCF Réseau