



# Choisir son outil numérique de participation citoyenne

*Conseils pour penser son usage*



# SOMMAIRE

**3** Introduction

**5** Anticiper les usages et écrire sa feuille de route avant de choisir son outil

**8** Un outil numérique de participation citoyenne adapté à mes besoins

**11** Conclusion



# Introduction

A la veille des élections municipales 2020, il ne fait plus de doute que la participation citoyenne est un enjeu crucial des futurs mandats locaux. Deux grandes thématiques émergent et bousculent les débats habituels : l'écologie et la démocratie participative. D'après une lecture attentive des programmes de 320 candidats de toutes origines politiques par l'agence de concertation Palabreo (\* dans 98 communes de plus de 25 000 habitants), plus de la moitié des candidats met en valeur les instances permanentes de concertation et plus d'un tiers d'entre eux accorde une importance à la démocratie directe<sup>1</sup>. La thématique revient également régulièrement à l'assaut sur la twittosphère comme nous l'indique une étude de la Vox Populi. Après l'environnement, le transport et la sécurité, la démocratie participative fait partie des thèmes "challengers" car concerne 5 à 10% des mentions des twittos - il est à noter que cette étude connaît une sur-représentation des grandes villes<sup>2</sup>.

Les *civic tech* prennent doré et déjà une place prépondérante dans les stratégies de campagne des candidats dans les plus grandes villes (Quorum, eXplain, etc...)<sup>3</sup>. Elles accompagnent les directeurs de campagne dans leur organisation

des équipes, pour pratiquer le porte à porte ou encore cibler les électeurs indécis par bureau de vote. Bien que ces outils soient majoritairement mobilisés et mentionnés dans les campagnes électorales des grandes villes, nombreux sont, par ailleurs, les candidats qui ont organisé une concertation des habitants pour co-construire leur programme de campagne. Sur des territoires de toute taille, le ton est donné : la participation citoyenne commence avant même les élections par l'engagement ou la mobilisation sur l'écriture du programme. Quels sont les outils déployés ? Les réunions publiques bien sûr mais les outils numériques également (plateformes, sondages, appels à idées, etc...).

## Rappel

La démocratie numérique complète la démocratie locale et délibérative de terrain. Elle repose sur l'intelligence collective en offrant la possibilité aux personnes de participer de manière plus interactive et plus directe. Les outils en ligne invitent les participants à considérer la pluralité des points de vue exprimés, des expériences et à exprimer son avis. La mise en visibilité d'une agrégation d'idées, de situations et de profils encouragent à sortir de la pensée individuelle.

<sup>1</sup> "Impressions de campagne : la participation citoyenne au cœur des projets des candidats aux élections municipales ?", Agence Palabreo, 12 mars 2020.

<sup>2</sup> "[Municipales 2020] A l'échelle nationale, les transports et l'écologie dominent les échanges", La Vox Populi, 2 février 2020, [en ligne], URL : <https://lavoxpop.fr/municipales-2020-a-lechelle-nationale-les-transports-et-lecologie-dominent-les-echanges/>

<sup>3</sup> Taieb Léa, "Municipales 2020 : comment la *Civic Tech* peut faire gagner les élections", Les Echos Start, 26 février 2020, [en ligne] URL : <https://start.lesechos.fr/innovations-startups/tech-futur/municipales-2020-comment-la-civic-tech-peut-faire-gagner-les-elections-17505.php>



Mais après les élections ? Je suis nouvellement élu.e et souhaite perpétuer ce travail engagé avec mes administrés. Ma commune ou mon intercommunalité possède des instances permanentes et/ou ponctuelles de participation citoyenne. Comment aller plus loin dans cette démarche vers une démocratie participative ? Au-delà des questions de communication et de mobilisation citoyenne, les outils de participation citoyenne numérique sont une réponse à ces questions (en cas de doute, retrouvez notre livre blanc « Renforcer la participation citoyenne par le numérique »<sup>4</sup>).

Les démarches de consultation publique en ligne permettent à un groupe de personnes de s'engager dans des projets menés par leur collectivité territoriale. Elles accompagnent la transformation de l'action publique en mobilisant le numérique comme une nouvelle opportunité pour les habitants de participer et une nouvelle forme de communication pour partager les projets et les données. Si le numérique se positionne bien comme l'un des piliers de la démocratie participative, son efficacité et son impact dépendent de la réponse apportée à ces deux questions :

- **Comment bien choisir son outil numérique ?**
- **Quels outils mobilisés pour quels objectifs et usages ?**



<sup>4</sup> ConsultVox, "Renforcer la participation citoyenne par le numérique", février 2020, [en ligne] URL : <https://www.consultvox.co/livre-blanc/renforcer-participation-citoyenne-numerique>



# 1

## **Anticiper les usages et écrire sa feuille de route avant de choisir son outil**

Afin de ne pas réduire l'exercice d'expression citoyenne à un outil ou une procédure, il s'agit d'appréhender l'ensemble des leviers qui permettent d'animer la démocratie participative comme des projets de long terme avec des objectifs et des enjeux définis, une stratégie de mobilisation et de communication, une adéquation des moyens et des impacts attendus, etc.

# 1

## Objectifs

Écrire les objectifs recherchés dans une démarche participative sur le projet concerné.

## 2

### Feuille de route

Il s'agit d'établir les variants et invariants du projet. Autrement dit ce qui peut être débattu ou décidé de manière conjointe avec les habitants, ce qui est indépendant des compétences de la collectivité territoriale, ce qui ne peut changer du fait de décisions antérieures.

## 3

### Plan de concertation

A l'instar d'un plan de communication, il faut établir un certain nombre de critères à prendre en compte : le public cible, l'échelle territoriale sur laquelle je concerte, les relais et événements sur lesquels je pourrai m'appuyer, etc.

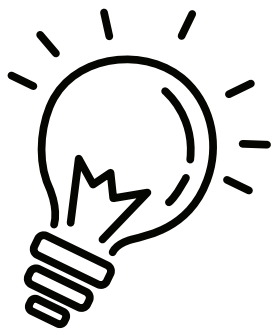
## 4

### Ressources

Identifier les moyens dont je dispose : les agents et les services à mobiliser ainsi que les ressources humaines et le budget disponibles pour animer les ateliers de terrain et la plateforme participative numérique.



A titre indicatif, le “ **Digital Democracy Guide 5** ” expose une série de questions à se poser en amont d’une démarche participative :



- Quel degré de participation est approprié ?
- A quelle phase est vouée la démarche de participation ?
- Quelles sont les échéances calendaires ?
- Pour quelle durée est prévue la démarche participative ? Est-elle récurrente ? Par exemple, un budget participatif est voué à se répéter chaque année de sorte à distinguer la démarche d’un referendum ou d’une consultation sur des projets spécifiques.
- Qui sont les parties prenantes ? Peuvent elles m’aider à construire la démarche de participation ?
- Quelles réunions sont déjà prévues ?
- Qui est le porteur de projet ?
- Quel sera l’utilisation des résultats ?
- Quelles méthodes et quels outils (numériques) utiliser ?

## En bref

Il est crucial de poser ces jalons si cela n’a pas été fait. Ils permettront d’assurer une adéquation des moyens et outils employés avec les objectifs de la démarche.

De plus, ces temps accordés à la gestion du projet limiteront dans une certaine mesure les risques de frustration des habitants, d’incompréhension entre l’institution et ses administrés, d’aléas liés au manque d’anticipation et de déception quant à l’impact de la participation sur les résultats.



**ConsultVox** propose la création d’une plateforme participative numérique composée de 7 outils (questionnaire, appel à idée, carte participative, table-ronde, signalement citoyen, budget participatif, affiches connectées).

En parallèle, l’ensemble de ces outils peuvent être intégrés dans un ou plusieurs sites internet tiers. C’est pourquoi nous détaillons dans la partie suivante une utilisation par outil et non par plateforme participative.

## Cas pratique

# Taiwan

THE HEART OF ASIA

**Dans le cadre de l'aménagement d'une presqu'île, les autorités taiwanaises ont souhaité consulter les habitants sur leur devenir et leur nouveau logement.**

Par un système de vote en ligne, les habitants étaient invités à choisir entre 3 projets de relogement différents. Le taux d'abstention est pourtant impressionnant : 65 % des habitants. Après analyse de la part de "Revue sur mesure", la faiblesse du taux de participation peut être questionnée en considération de la pertinence de la consultation des habitants face à des projets déjà définis.

Bien que la consultation des habitants soit bien réelle dans le cas ci-présent, celle-ci ne permettait pas pour autant aux habitants d'être associés à l'élaboration des propositions de logement/relogement et les mettait davantage devant un fait accompli. L'impact de la participation des habitants sur le projet n'était donc en soi pas vérifié <sup>6</sup>.

**6** Pour aller plus loin : Lefevre Quentin, "Usage du numérique et participation citoyenne à Taiwan", Revue sur mesure, 27 décembre 2016, [en ligne] URL : <http://www.revuesurmesure.fr/issues/villes-usages-et-numerique/usage-du-numerique-et-participation-citoyenne-a-taiwan>



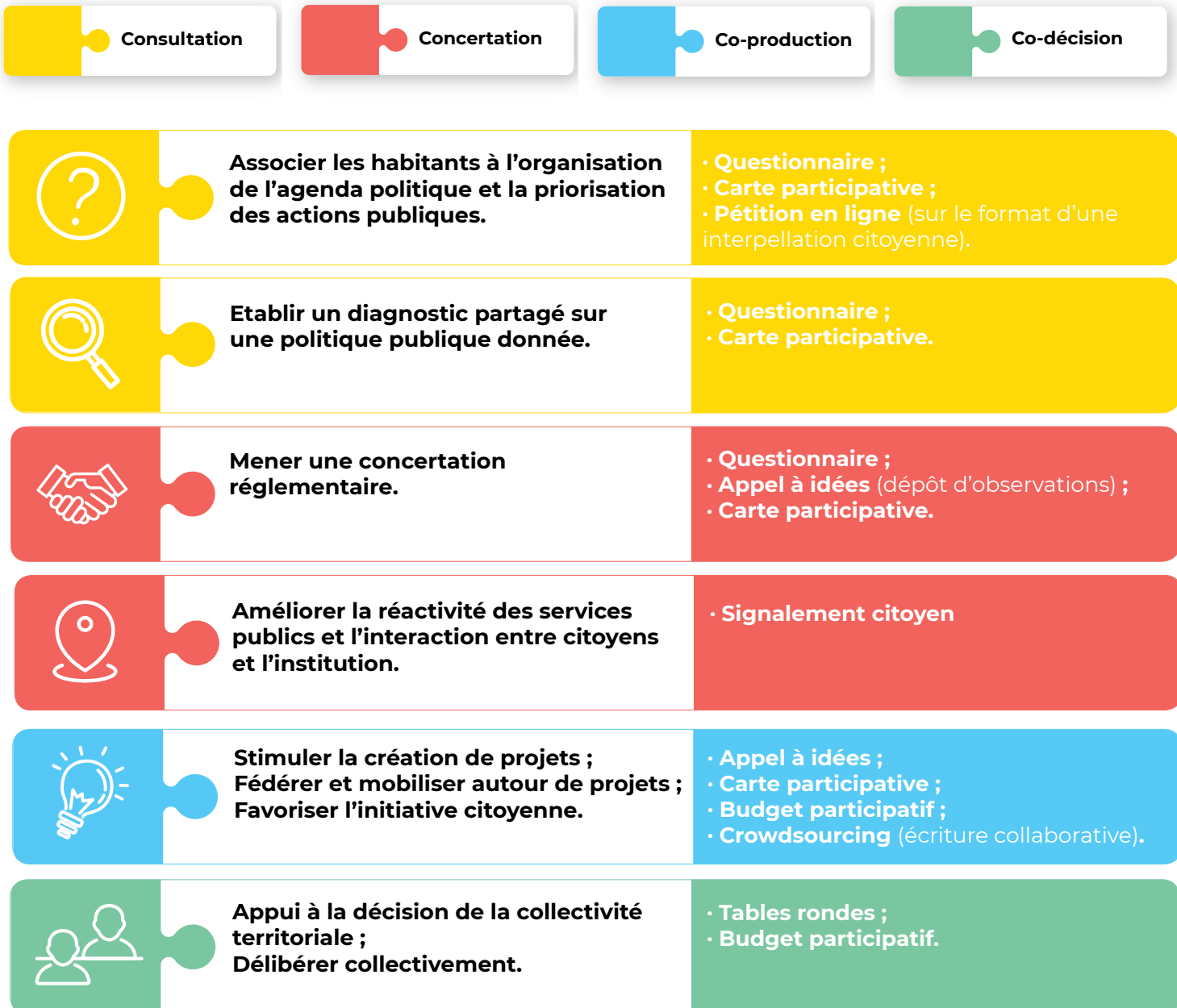


## **Un outil numérique de participation citoyenne adapté à mes besoins**

Une fois que votre feuille de route et votre projet sont correctement traduits en pistes de réalisations concrètes, il est dorénavant possible de rechercher les outils numériques de participation citoyenne qui pourront répondre à vos besoins en fonction de vos objectifs et de vos moyens.

La *civic tech* au service de la participation citoyenne développe des outils variés qui revêtent des fonctionnalités tout aussi diverses. Du développement de projets créatifs à l'élaboration d'un diagnostic partagé, les usages prennent des formes multiples.

A chaque étape d'un processus démocratique, des outils distincts peuvent être employés. De même, le degré de participation citoyenne souhaité (consultation, concertation, co-construction ou co-décision) influencera votre choix. À différentes étapes, un à plusieurs outils pourront être mobilisés en fonction de votre projet. Il est donc essentiel de se demander : **Quels outils me serviront pour l'usage recherché ?**



Ce schéma vous présente de manière non-exhaustive un ensemble d'usages auxquels sont assimilés des outils numériques de participation citoyenne. Bien sûr, la mise en œuvre d'outils de participation citoyenne dépend avant tout de vos besoins et objectifs et peuvent se traduire par un usage singulier.

## Étude de cas



**Les résultats du baromètre social de 2017 mené par l'Université d'Angers a identifié un réel besoin des personnels de participer davantage sur les projets de l'établissement.**

La mise en place d'un appel à projets sur la Qualité de Vie au Travail poursuivait l'objectif suivant : "favoriser l'implication des personnels dans la vie de l'établissement et leur permettre de participer concrètement à l'amélioration de leur qualité de vie sur les campus" (Laurent Bordet, Vice-président délégué à la cohésion sociale de l'Université d'Angers). Chemin faisant, l'équipe administrative universitaire dédiée à la cohésion sociale a développé son projet pour le transformer en un véritable appel à idées à la suite duquel une enveloppe de 10 000€ sera répartie entre les projets lauréats. Pour mettre en oeuvre la participation de ses personnels, l'Université a sollicité les services de ConsultVox et ses outils d'intelligence collective en ligne.

Le développement de l'appel à idées en ligne reposait sur 3 piliers :

- Favoriser l'émergence d'idées créatives et innovantes ;
- Développer un espace d'interactions et de co-construction des idées ;
- Créer des synergies entre membres d'une communauté.

Plus simple en termes de processus et plus interactif qu'une démarche de budget participatif, l'appel à idées a permis sur un temps relativement court (2 mois) de rendre accessible et visible un foisonnement d'idées pour améliorer les conditions de travail et de vie sur les campus. Les fonctionnalités de soutiens et de commentaires des contributions ont facilité les interactions entre les personnels des campus et la mise en commun des réflexions.

Au total, 188 personnes se sont mobilisées pour permettre l'émergence de 21 projets. Au final, 5 projets sont financés et seront réalisés au cours de l'année 2020.



# Conclusion

En bref, l'usage d'un outil est avant tout soumis à un projet politique. Bien que la mise en oeuvre des démarches participatives tend à se confondre de plus en plus à un processus standardisé équipé d'une boîte à outils, il s'agit de ne pas oublier que l'information diffusée aux habitants et les formats de la démarche participative influencent fortement le comportement des participants et l'atteinte de vos objectifs.

Avant de choisir son outil numérique de participation, nous préconisons d'accorder un temps de réflexion afin de rédiger une feuille de route qui permettra de construire une démarche cohérente et vertueuse. Une telle préparation favorisera l'intégration de l'ensemble des acteurs concernés (agents de la collectivité territoriale, organisations

relais, habitants) et l'instauration d'un espace de participation citoyenne adaptée, visible et de confiance.

A chaque outil, des usages diversifiés peuvent être associés. Ce livre blanc vous fournit quelques exemples appuyés et argumentés sur la base d'un travail d'archives et, beaucoup, sur notre expérience. Il faut cependant retenir également une chose. Le droit à l'expérimentation constitue un principe essentiel de la participation citoyenne. Sur le volet numérique, il implique de consolider ses savoirs faire en les tirant de l'expérience faite au cours des différents usages des outils numériques de participation citoyenne.

# À PROPOS

---

Convaincue que les évolutions de la démocratie se tournent vers une gouvernance plus ouverte, plus partagée et plus collaborative, l'équipe de la société ConsultVox accompagne collectivités territoriales, associations, universités et tous types d'acteurs publics ou privés qui souhaitent favoriser l'expression et l'engagement citoyens.

Pour appuyer sa démarche, ConsultVox a développé un panel de 7 outils numériques disponibles via une plateforme participative ou directement sur n'importe quel site internet grâce à sa technologie d'intégration en marque blanche.

---

# ConsultVox

Un projet ? Une question ?  
Faîtes-en part à notre équipe  
sur **contact@consultvox.co**  
ou au **03.62.02.33.31**

**www.consultvox.co**

