

PROPOSITION stratégies et projets

avec



REGION ILE-DE-FRANCE

Etude sur les démarches et outils numériques visant à renforcer et développer la participation citoyenne et démocratique en Ile-de-france

Synthèse de l'étude

Juin 2007

**Cabinet Proposition
Sopinspace**

I. Rappels : objectifs de la mission et méthodologie

Démocratie et numérique : Une attente générale de clarification et de recommandations concrètes

A travers cette mission, la Région souhaitait :

- Mieux cerner les contours et donner une visibilité au champ de la démocratie numérique,
- contribuer à définir l'expression des besoins, en s'appuyant notamment sur l'analyse du contexte régional et de l'existant, et mettre ainsi en lumière le potentiel de développement de la démocratie numérique et ses freins,
- identifier les outils et les process les plus à même d'être transposés à l'échelle de la démocratie régionale, et/ou proposer des outils et des process innovants à expérimenter,
- proposer à l'institution régionale des éléments de cadrage et de stratégie pour la mise en œuvre de ce type de démarche, en assistant notamment sur les conditions d'animation, les contraintes techniques, les coûts, contraintes juridiques, démarches qualité,
- faire des préconisations concrètes en vue de formaliser un pré-cahier des charges pour la mise en œuvre d'outils et process numériques, type « boîte à outils ».

Une mission organisée autour de 4 phases

Phase 1, à partir du 19 février : Lancement et périmètre stratégique

Cette première phase visait à bien définir le périmètre de la mission, valider le plan de travail et le calendrier.

Phase 2, de mars à mi-avril : Analyse du contexte de l'institution régionale et formulation partagée des besoins

Cette seconde phase, basée sur des entretiens individuels et collectifs et une analyse documentaire, visait à produire un diagnostic partagé de la situation, des besoins de l'institution régionale et de ceux des acteurs du territoire.

Au total, 45 personnes ont été rencontrées dans le cadre d'entretiens individuels et de réunions, avec l'appui de la MDRJ : 10 élus, conseillers techniques et chefs de service, et la directrice générale de service ; une réunion le 2 avril avec des associations soutenues par la Région (14 participants) ; une réunion le 3 avril avec des agents de la Région (15 participants) ; une réunion le 3 avril avec des blogueurs associatifs et citoyens (2 participants) ; une réunion le 4 avril avec des membres élus du CRJ et du CRCCH (5 participants).

Cette phase a donné lieu à la publication d'un rapport intermédiaire sur l'analyse du contexte et l'expression des besoins (Livrable 1).

Phase 3, mi-avril: Référencement ciblé et analyse de 3 cas

Cette troisième phase visait à illustrer par une trentaine d'exemples concrets le champ couvert par la démocratie numérique, dans le périmètre jugé prioritaire par le commanditaire suite à la phase précédente. 3 d'entre eux ont fait l'objet d'une analyse approfondie : le débat sur la maîtrise de l'énergie, l'Agenda 21 en Catalogne (Méthode Delibera), le réseau de promotion de la participation citoyenne Citiz@move.

Cette phase a donné lieu à la publication d'un rapport rassemblant ces monographies et d'une présentation approfondie des 3 cas sélections (Livrable 2)

Phase 4, jusqu'à fin mai : Cadrage stratégique, recommandations opérationnelles et conditions de mise en oeuvre

A partir de l'analyse de la situation interne et externe et des priorités décrites précédemment, l'objectif de cette nouvelle phase était de proposer un positionnement stratégique, et de formuler des recommandations concrètes d'actions et de mise en oeuvre.

Cette phase a donné lieu à la publication d'un rapport d'orientations stratégiques et de recommandations opérationnelles, accompagné d'une synthèse (Livrable 3)

II. Les huit grands enseignements à retenir

1. Agents et élus du conseil régional, en manque de retours vis-à-vis des publics

Chacun est disposé à associer davantage les publics à l'élaboration des politiques, mais la plupart disent se sentir démunis: « On n'a pas beaucoup de retours des publics sur nos actions », « il manque un mot d'ordre du politique en faveur de l'écoute », « on exploite peu les données qui nous reviennent », « on ne motive pas nos décisions auprès des demandeurs »¹

2. L'attente d'un pilotage accru de l'information en interne

Se concerter davantage en interne implique également d'améliorer l'information interne : « Il n'y a pas de traçabilité satisfaisante des subventions », « Beaucoup d'agents et d'élus sont submergés de messages électroniques », « il manque des règles communes d'information et de communication en interne », « l'accès à l'internet est très encadré »

3. Une attente de méthodes en matière de participation

¹ Verbatim

Oui aux pratiques participatives, mais comment s'y prendre ? « Quand faut-il se concerter, pour quoi faire ? Avec qui, quand ? Sur la base de quelles méthodes, et quels outils ? Qui doit en décider ? »

4. CRJ, CRCCH : un système d'information « grippé »

Le problème vécu par les instances n'est pas d'abord un problème d'outil, mais un problème de process : « On n'est pas prévenu assez tôt des débats portés par la Région », « On ne partage pas assez d'informations avec le collègue des experts, "on voudrait restituer plus largement nos débats », « On voudrait ouvrir plus largement le débat aux jeunes franciliens », « mieux toucher les jeunes éloignés, mieux répondre au problème de l'absentéisme, de l'expression personnelle, de la représentativité »

5. CRJ : mobiliser ou exclure

Faute d'élargir son audience, le CRJ risque de se paupériser : « Quand on rate une ou plusieurs sessions ou des discussions qui se tiennent dans les forums, on se sent largué, on n'est plus au courant et on se sent exclu du débat », « du coup on hésite à revenir », « ça se renferme autour d'un noyau dur »

6. Associations : une dynamique forte et le potentiel d'une audience considérable

Beaucoup de sites associatifs et de blogs ligériens réalisent des audiences très supérieures au site du CR IDF, et mériteraient d'être relayés : « 2 millions de visiteurs uniques sur les sites actuchomage.org, renovation-democratique.org et inter-emploi.org », « vidéos et richmédia sur les sites de la Cathode, d'Attelane »

7. Associations : une attente de conseils, de méthodes, d'apprentissage collectif

Les associations soutenues par la Région expriment une attente d'accompagnement sur les méthodes et outils de l'expression numérique, d'échange et de mise en réseau : « Un dispositif en réseau pour se former aux méthodes, techniques et outils numériques de l'expression publique et citoyenne », « Y voir plus clair dans les ressources disponibles, les acteurs en place, le qui fait quoi »

8. Instances de participation franciliennes : la complexité du « mille-feuille participatif francilien, de nombreux dispositifs consacrés aux jeunes

Le paysage de la participation en Ile-de-France est peu lisible de l'extérieur, pour les citoyens comme pour les acteurs institutionnels ou associatifs : « Au moins 500 dispositifs participatifs, portés par au moins 200 collectivités (dont les Départements) », « environ 80 instances de type conseil des jeunes »

III. Nos recommandations stratégiques et opérationnelles

Cibles et objectifs

- Agents, élus : développer une culture de la participation citoyenne, réussir l'appropriation des méthodes et outils numériques de la participation dans l'exercice quotidien des politiques régionales (au moins 3 projets-pilotes appliquant des méthodes et outils participatifs avant fin 2008)
- Instances de participation : réinscrire les instances dans le processus consultatif régional, et élargir leur audience sur tout le territoire régional (lors de la prochaine consultation, réussir le traitement de l'information de l'amont à l'aval ; recevoir au moins 2 000 retours de jeunes franciliens dans le cadre d'une opération participative)
- Les associations : développer la maîtrise des méthodes et outils numériques de l'expression publique dans les associations (indicateur de succès : au moins 50 associations participant à un première atelier ou événement sur les méthodes et outils numériques de la participation)
- Les collectivités et leurs instances participatives : coordonner l'action des instances et réussir l'appropriation des méthodes et outils participatifs dans les collectivités (mener au moins une opération commune avant fin 2008)

Une feuille de route organisée autour de 3 axes : projets-pilotes, réseaux d'acteurs, compétences

Nos recommandations suivent 3 routes parallèles : la conduite de projets-pilotes, l'animation de réseaux d'acteurs, et la montée en compétence des acteurs en matière de méthodes et d'outils numériques de la participation. Au total, 10 propositions d'actions nourrissent ces 3 axes (numérotés de 1 à 10 dans la suite)

Projets pilotes

Deux actions peuvent être menées rapidement, dès 2007.

- Les « nouveaux quartiers urbains » (1)
Dans la lignée d'expériences étrangères et historiques, le SDRIF prévoit le lancement d'un appels à projets portant sur la réalisation de quartiers expérimentaux qui soient des laboratoires et des vitrines de nouvelles formes de qualité architecturale et environnementale. Des projets pourraient être présentés dans les quartiers de zones très vastes relevant de la politique de la ville. Le CESR a rendu un avis très positif sur cette idée (avec une mention de la participation) et l'IAURIF y est impliquée. Nous proposons que le but soit de faire de cette initiative prévue dans le SDRIF un levier pour des démarches de participation et de citoyenneté numérique. Il s'agirait, d'une part, de faire de la participation un des critères de sélection des projets, d'autre part, d'intégrer dans le programme des lieux collectifs d'usage d'internet et du numérique

partagés à petite échelle (par exemple en pied d'immeuble, un pour 50 logements, avec localisation adaptée fonction de la nature des projets architecturaux). Le succès de ces approches dépend de l'existence d'une animation suivie dont le financement devra être prévu dans l'appel à projets.

- Campagne de recrutement en ligne du Conseil régional de jeunes (2)
L'objectif du projet est de mettre en place des dispositifs de participation numérique permettant au CRJ de fonctionner en interaction avec un public large, au premier rang desquels les candidats non retenus lors du tirage au sort. Dans l'idéal, il serait préférable de mettre en place le dispositif dès la campagne de recrutement du nouveau CRJ à l'automne 2007 (15 septembre-fin Octobre). Cette campagne exploitera des pages sur le site iledefrance.fr et des modalités d'interaction type chats avec les anciens membres du CRJ ou speed-dating sur le terrain. Deux scénarios sont proposés, suivant ce qu'il sera possible de mettre en place sur le plan de l'intégration entre l'espace dédié sur le site iledefrance.fr (déjà planifié) et un site d'expression et commentaires. Un troisième scénario qui consisterait à réaliser l'ensemble sur le site iledefrance.fr paraît devoir être écarté compte tenu des exigences de modération que cela engendrerait sur celui-ci dans la durée, mais ce point peut être débattu.

Pour mémoire : d'autres projets pilotes ont été proposés mais sont développées dans la version complète du rapport : Tchats d'élus (3), revue de blog (4).

Réseaux d'acteurs

Lors de leur consultation dans le cours de l'étude, les acteurs associatifs réunis ont manifesté un besoin et une volonté d'échanges entre eux sur les savoir-faire applicables, les outils numériques utilisables, les démarches couronnées de succès et celles qui le sont moins. Ils ont également souligné l'intérêt que présenterait une plateforme qui donnerait une visibilité régionale sur l'ensemble de leurs activités.

- Un site collaboratif de la collecte d'expériences et les questions/réponses (5)
La mise en place d'un dispositif de mutualisation en sera couronnée de succès que si elle fournit aux participants des bénéfices immédiats en termes de visibilité et de capacité à obtenir des réponses lorsqu'ils sont en recherche de solutions à un problème (outils numériques utilisables pour une activité, méthodes d'animation ou de communication pour toucher tel ou tel public, etc).
- Un événement annuel sur l'expression numérique citoyenne (6)
Il ressort de la plupart des entretiens réalisés (avec des associations, des blogueurs, des élus des instances de participation) que la Région est perçue comme légitime pour animer une réflexion et un travail continu sur les moyens, méthodes et outils permettant de favoriser l'expression des citoyens. Cet événement peut être une création *ad hoc* (de type « Université francilienne de l'expression citoyenne »), ou bien s'intégrer à des événements déjà programmés par la Région Île-de-France sur le thème de la démocratie participative.

- Une « task force » consacrée aux outils et pratiques de la démocratie participative (7)

Conçue comme une plateforme expérimentale, cette « task force » pourrait reposer sur des principes de pluridisciplinarité (5 et 10 praticiens de l'expression citoyenne, blogueurs, développeurs talentueux, chercheurs, étudiants spécialisés), de volontariat « encadré », dans un cadre expérimental, avec une autonomie suffisante. La task-force peut être mobilisée sur tout ou partie des actions conduites par la Région en matière de participation, en tant que plateforme d'expérimentation, de veille, voire d'appui, à partir de conditions fixées à l'avance.

Montée en compétences

- Séminaire de professionnalisation aux méthodes et outils de la participation (8)
Sur une durée de 3 jours, l'objectif est de créer un niveau de compétence homogène au sein de l'équipe de la MDRJ, élargi à un premier cercle d'agents volontaires, issus des Directions opérationnelles et fonctionnelles de la Région. Le séminaire a une vocation opérationnelle : il doit permettre aux participants de mieux comprendre quelles méthodes mobiliser, quels outils et progiciels utiliser en fonction des objectifs de participation poursuivis. Le séminaire peut se tenir isolément, ou au contraire préfigurer une démarche élargie au sein de la Région.
- Réalisation d'un guide de la participation (9)
Dans cette dernière hypothèse, une partie de la dernière journée peut être consacrée à l'élaboration d'une partie du guide de la participation. L'objectif de ce guide serait de poser les bases de méthodes et de principes de participation communs au sein de la Région, entre les services et avec les instances de participation (CRJ et CRCCH). Il doit contribuer à intégrer des approches et des outils participatifs dans le plus grand nombre de politiques régionales. Les acteurs de l'institution régionale seraient ainsi dotés d'une boîte à outils de base exploitable dans le cadre des politiques concrètes qu'ils conduisent.
- Formation de formateurs (10)
Dans le prolongement du séminaire initial et de la démarche d'élaboration du guide, il conviendra d'entretenir un réseau d'agents, formel ou plus collégial, maîtrisant les méthodes et outils de la participation citoyenne, et capable de diffuser cette culture au sein de leur service ou direction. C'est dans cet objectif qu'une formation/mise à niveau en matière de méthodes et outils numériques de participation citoyenne pourrait être mise en place. Elle serait l'occasion d'une remise à niveau pour les participants de la première heure. D'une durée de 3 jours maximum, elle serait par exemple organisée en 3 ou 4 parties : stratégies, méthodes, outils numériques de la participation. Elle peut se tenir à la Région, ou être couplée avec une manifestation liée à la démocratie participative et/ou aux outils numériques, et dont les participants pourraient alors également profiter.