



SOMMAIRE

Highlights	2
Méthodologie et remerciements	3
PREMIÈRE PARTIE : COMMENT LE NUMÉRIQUE EST-IL DEVENU UN ENJEU POUR LA PARTICIPATION CITOYENNE À L'ÉCHELLE LOCALE?	4
Civic tech et "open gov": de quoi parle-t-on?	4
De qui parle-t-on?	6
Participation citoyenne : un « avant » et un « après » le numérique ?	6
L'intégration d'outils numériques par les agences de conseil en participation et en communication	7
Deuxième Partie. Offre des "civic tech" et modalités de collaboration avec les collectivités.	8
Positionnement des acteurs de la civic tech: deux catégories	8
Plateformes de débat en marque blanche et accompagnement à la participation citoyenne numérique	9
Plateformes d'intermédiation de l'engagement citoyen et accompagnement à la mobilisation de communautés	10
Quels objectifs pour la participation citoyenne ?	10
Une intégration progressive au marché de la participation citoyenne	11
Différentes formes de collaboration et de contrats.	12
Troisième partie. Besoins d'agir pour les collectivités	13
Une relation en cours de construction : la nouvelle place des acteurs de la civic tech	13
Mutualisation entre collectivités pour dépasser les expérimentations isolées et à court terme	14
Penser les compétences et les métiers nécessaires pour développer une démarche de participation citoyenne numérique	15
Évaluer collectivement les impacts et les conditions du succès des civic tech	16

Highlights

1. Les dernières années ont vu l'émergence et la multiplication de structures se réclamant de la civic tech, développant des "plateformes ou applications qui sont spécifiquement conçues pour renforcer l'engagement citoyen, la participation démocratique et la transparence des gouvernements." Malgré un discours politique et médiatique promettant de "hacker la démocratie" et de transformer profondément la participation citoyenne, les impacts et effets réels de la civic tech en France restent à déterminer.
2. Si un certain nombre d'acteurs de la civic tech ont fait irruption sur les scènes locales, et qu'un nombre croissant de collectivités fait appel à des outils numériques d'engagement citoyen, il est difficile de parler d'une disruption de la participation citoyenne. Les structures de la civic tech ont plutôt choisi une posture de coopération avec les institutions publiques qu'une posture d'interpellation ou de "contre-démocratie".
3. Ce positionnement s'explique par le besoin d'un modèle économique stable (reposant sur la vente d'outils et de prestations, aux collectivités locales notamment), mais également par des raisons stratégiques (mobiliser les communautés déjà en relation avec les institutions publiques, et assurer un lien à la prise de décision). Les civic tech s'intègrent ainsi progressivement au "marché de la participation", un écosystème d'acteurs qui s'est professionnalisé et institutionnalisé dans les dernières décennies.
4. Si les technologies mobiles peuvent constituer une nouveauté, les outils de la civic tech se situent plutôt dans la continuité des expérimentations depuis les débats sur la "démocratie électronique". Différents outils numériques, du site internet à la plateforme de débat, ont été progressivement intégrés à l'offre des professionnels de la participation citoyenne, et aux demandes des commanditaires (notamment les collectivités locales) organisant des consultations ou concertation.
5. Les représentants de la civic tech renouvellent en partie l'offre d'outils proposés aux collectivités, mais mettent surtout en avant des compétences spécifiques d'accompagnement et de mobilisation. On peut distinguer deux types d'offres.
 - a. D'un côté, les civic tech comme Cap Collectif ou Open Source Politics, proposent des plateformes personnalisées permettant un haut degré de formalisation du débat. Valorisant leur connaissance des enjeux et des méthodes de la participation citoyenne, ils accompagnent les équipes de la collectivité dans une appropriation du numérique pour soutenir un enrichissement des formes et des objets de l'engagement citoyen.
 - b. De l'autre, des structures comme Fluicity, Civocracy ou Politizr se positionnent comme nouveaux intermédiaires de l'engagement citoyen. Mettant en avant des compétences de communication et d'animation de communautés, leurs représentants-e-s souhaitent simplifier le processus de participation pour les citoyens comme pour les commanditaires, et proposent ainsi des offres "tout en un", de la mobilisation des habitants/usagers à la synthèse des contributions.
6. Si les modèles économiques comme les pratiques des acteurs de la civic tech ne sont pas encore stabilisés, leur entrée dans l'écosystème de la participation citoyenne peut fournir une occasion de repenser comment et pourquoi les citoyens sont invités à s'engager dans la formulation, la mise en oeuvre ou l'évaluation de l'action publique. Pour profiter de cette opportunité, nous encourageons les collectivités à :
 - a. Dépasser l'expérimentation en assurant une certaine pérennité aux outils numériques mis en place, afin de laisser le temps pour des ajustements et une appropriation de la part des citoyens comme des acteurs publics; et en articulant les



expérimentations de civic tech avec les dispositifs et les acteurs plus traditionnels de la participation citoyenne sur les territoires;

- b. S'engager dans des processus participatifs honnêtes et ambitieux, en définissant clairement les objectifs des dispositifs (numériques et présentiels) et les attentes en termes de contribution des citoyens, et en assurant la prise en compte de manière transparente de ces contributions dans le processus de décision;
- c. Mettre en place une politique cohérente d'inclusion et de médiation numérique, afin d'éviter que la fracture numérique ne s'ajoute à la fracture démocratique: la mise en oeuvre de nouveaux dispositifs n'a de sens que si elle permet d'élargir les publics et les points de vue représentés ;
- d. Évaluer leurs initiatives et partager leurs retours d'expérience, afin de contribuer (1) à un apprentissage collectif sur les moyens nécessaires pour mettre en oeuvre des outils numériques de participation et leurs enjeux spécifiques (rôle du design, choix de l'open source, accessibilité...) et (2) au développement d'indicateurs permettant une meilleure évaluation des impacts réels et des conditions de succès des civic tech.

Méthodologie et remerciements

Ce cas d'étude s'appuie sur les résultats de l'enquête "Crowdsourcing urbain et participation citoyenne numérique" réalisée en 2016 par l'Iddri, sur l'analyse de rapports, d'articles et d'interventions des acteurs à divers événements, et sur le recueil d'informations à travers des entretiens. Au-delà des personnes qui avaient participé à l'enquête en 2016 et des participant-e-s au projet AudaCities, nous souhaitons remercier en particulier, pour leur contribution à ce cas d'étude: Stéphane Beauvais (UGAP), Martin Cauton-Lauga (Hubvisory), Alexandre Chaffotte (Saint Quentin), Thomas Champion (Politizr), Valentin Chaput (Open Source Politics), Anne-Gaël Chiche (Ville de Nanterre), Erwan Dagonne (Missions Publiques), Thibault Dernoncourt (Cap Collectif), Virgile Deville (Open Source Politics), Judith Ferrando (Missions Publiques), Sandrine Girbal (Ville de Nanterre), Loïc Graber (Ville de Lyon), Grégoire Mages (Etat d'Esprit/ Stratis), Manuel Moussu (Ville de Nanterre); Chloé Pahud (Civocracy), Pierre-Louis Rolle (Agence du Numérique), Sabine Romon (Ville de Paris), Alice Rosado (Fluicity).

PREMIÈRE PARTIE : COMMENT LE NUMÉRIQUE EST-IL DEVENU UN ENJEU POUR LA PARTICIPATION CITOYENNE À L'ÉCHELLE LOCALE?

Civic tech et "open gov": de quoi parle-t-on?

L'engagement civique et la participation citoyenne sont aujourd'hui l'un des terrains de jeu préférés des entrepreneurs du numérique. De nombreuses structures se positionnent comme développeurs de technologies « civiques » (ou « civic tech »), qui peuvent être définies comme « les plateformes ou applications qui sont spécifiquement conçues pour renforcer l'engagement citoyen, la participation démocratique et la transparence des gouvernements ¹ ». Les civic tech sont ainsi l'une des figures du mouvement de l'« open government », ou de la démocratie ouverte, porté à la fois par des structures privées (associations, entreprises, collectifs citoyens) et par des institutions publiques, et fondé sur trois valeurs complémentaires : transparence, collaboration et participation (cf. figure 1).

Comment améliorer la démocratie ?

Les valeurs d'une démocratie ouverte



Figure 1. Valeurs et principes centraux de la démocratie ouverte (source: <http://democratieouverte.org>)

Depuis les mois précédant la tenue du Sommet du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert² à Paris en décembre 2016, les « civic tech » ont beaucoup fait couler d'encre. Les limites des dispositifs

¹ Point d'ancrage (2017), *Démocratie, technologie et citoyenneté : construire nos institutions numériques*, Rapport du cycle de travail « Démocratie 4.0 », Partie II. URL : <http://pointdaencrage.org/2017/04/12/democratie-technologie-citoyennete-construire-nos-institutions-numeriques/>

² Le Partenariat pour un Gouvernement Ouvert rassemble les pays ayant signé une déclaration d'intention, disponible ici : <https://www.opengovpartnership.org/about/open-government-declaration>



participatifs existants (manque de représentativité, incapacité à mobiliser, instrumentalisation des dispositifs...)»³ sont régulièrement soulignées, et les outils numériques portent la promesse non seulement d'élargir les publics de la participation, mais également d'enrichir les formes que prend cet engagement, en facilitant la transmission et la visualisation d'informations, ainsi que la collaboration entre acteurs. Ces promesses sont plus largement associées à l'entrée dans une nouvelle ère de l'action publique, celle de la « gouvernance digitale »⁴.

Les porteurs de ses outils ont eu un rôle actif pour entretenir le «buzz» autour des promesses de la civic tech, au croisement entre les écosystèmes d'innovation (incubateurs, entrepreneurs, FrenchTech, investisseurs) et la sphère politique (élus locaux et nationaux, associations de professionnels de l'administration publique). Ces entrepreneurs ont promu l'idée que dans le secteur de la démocratie, l'innovation (notamment technologique) pouvait être une solution. Cette idée a été présentée à l'occasion de nombreux événements, portés par des structures de la *civic tech* ou par des réseaux et forums les rassemblant (Démocratie Ouverte par exemple), prenant parfois la forme de plaidoyers auprès de responsables politiques. Ainsi la campagne «Republic Tech»⁵, lancée en novembre 2017, vise à «sensibiliser les responsables politiques aux *civic tech*». Elle avait été précédée par des événements comme la soirée «Réinventez l'Assemblée Nationale» portée par Make.org, qui avait mis face à face des porteurs de civic tech qui «pitchaient» leurs projets, et des députés qui formulaient leurs attentes, ou encore l'initiative d'interpellation du président de la République de Voxe.org (#unrendezvousavecmacron).

Si un certain nombre de travaux, en France et à l'étranger, remettent déjà en question les croyances sur les effets de ces outils numériques⁶, les *civic tech* semblent recréer un certain nombre d'attentes et bénéficier d'une reconnaissance institutionnelle croissante. Les collectivités réunies au sommet Cities For Life prescrivent ainsi l'utilisation de ces technologies pour réengager les citoyens et rendre les villes plus inclusives, innovantes et résilientes. L'appel issu de ce sommet, signé notamment par la Maire de Paris, engageait les signataires à « encourager l'inclusion politique de tous les citoyens en développant les mécanismes de démocratie participative, la « civic tech » et l'accès à tous à l'information »⁷. Les gouvernements membres du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert préconisent également l'utilisation de ces technologies pour favoriser la transparence de l'action publique et l'engagement citoyen.

En France, des institutions nationales se sont également saisies des enjeux de la *civic tech*: le Secrétariat d'Etat au Numérique soulignait en mai 2016 comment des technologies civiques pouvaient « rénover la démocratie et améliorer son fonctionnement »⁸, et la mission Etalab du SGMAP a depuis lancé une plateforme afin de permettre aux agents gouvernementaux de tester plusieurs d'entre elles pour mener des consultations en ligne⁹.

³ Pour une mise en perspective des débats sur les « effets » de la participation et des dispositifs participatifs, voir notamment Mazeaud (A.), Sa Vilas Boas (M.-H.), Berthomé (G.-E.-K). « Penser les effets de la participation sur l'action publique à partir de ses impensés », *Participations*, vol. 2, no. 1, 2012, pp. 5-29 ; et Blondiaux (L.), Fourniau (J.-M.), « Un bilan des recherches sur la participation du public en démocratie : beaucoup de bruit pour rien ? », *Participations*, 2011/1, N°1, p.8-35.

⁴ Clarke (A.), Margetts (H.), "Governments and Citizens Getting to Know Each other? Open, Closed, and Big Data in Public Management Reform", *Policy and Internet* 6:4, 2014

⁵ Cf. <http://www.republictech.fr/la-campagne/>

⁶ Voir notamment Lehdonvirta (V.), Bright (J.), "Editorial. Crowdsourcing for Public Policy and Government", *Policy and Internet* 7:3, 2015

⁷ cf. <http://www.latribune.fr/opinions/les-villes-pour-tous-un-appel-a-l-action-mondiale-pour-des-villes-inclusives-innovantes-et-resilientes-618040.html>

⁸ Dossier de presse du Mardigital du 24 mai 2016, p.8

⁹ La plateforme consultation.gouv, disponible depuis juillet 2017, propose aux agents de tester quatre outils : Assembl, un outil de CapCollectif, DemocracyOS, et NovaIdeo (URL : <https://consultation.etalab.gouv.fr/>). D'autres outils devraient être référencés progressivement.



De qui parle-t-on ?

Les outils comme les structures qui portent les “technologies civiques” sont difficiles à définir et à catégoriser, comme le montrent les cartographies réalisées par des acteurs publics, académiques ou de la société civile. L’une des premières cartographies, proposée par la Knight Foundation¹⁰ aux Etats-Unis, distinguait les projets de *civic tech* à partir de leur organisation plutôt institutionnelle (« top-down ») ou plutôt communautaire (« bottom-up »). Plusieurs cartographies et tentatives de définition ont depuis été proposées en France. Ainsi Armel le Coz (Démocratie Ouverte) énumère « sept familles » d’innovations démocratiques (dont la *civic tech*) à partir des objectifs politiques des projets¹¹, tandis que Valentin Chapat (Open Source Politics) revient sur plusieurs typologies et propose de faire de l’ouverture du code des outils un critère déterminant de classification¹². Enfin, dans son article “Citoyen Hackeur”, Clément Mabi propose de classer les structures de la *civic tech* à partir de deux tensions : « le degré d’institutionnalisation de chaque *civic tech* et la proximité qu’elle entretient avec les pouvoirs publics », d’un côté, et « la volonté de transformation sociale des projets », de l’autre.¹³ Le questionnement du projet, ou de l’ambition politique des *civic tech* est au cœur des débats politiques et scientifiques: si les *civic tech* s’appuient sur un discours de transformation profonde, proposant de « hacker » la démocratie, leur contribution réelle à la participation citoyenne, ainsi que la « disruption » qu’elles représentent, restent à déterminer.

Pour AudaCities, nous avons choisi de nous intéresser à l’irruption des *civic tech* à l’échelle locale à partir d’une analyse exploratoire de quelques exemples. Nous parlons ici plus de “govtech” que de “*civic tech*” en général, puisque nous nous intéressons aux initiatives impliquant un lien avec les autorités ou institutions publiques, mais nous garderons l’expression “*civic tech*” pour désigner les nouveaux entrants à l’échelle locale. En effet, profitant d’un intérêt grandissant pour les initiatives de démocratie participative (de la part des citoyens comme des collectivités) et pour les outils numériques, un certain nombre de structures de la « *civic tech* » se sont positionnées spécifiquement à ce niveau de gouvernement.

C’est le cas par exemple de l’application Fluicity, qui propose une mise en relation entre citoyens et agents de la collectivité, ou de la plateforme Civocracy, qui héberge sur son site des concertations locales pour faire émerger des idées citoyennes pour le territoire. D’autres structures, comme Cap Collectif ou Open Source Politics, proposent aux collectivités de leur développer des plateformes personnalisées de concertation ou de co-construction.

Ces structures ne sont que quelques exemples d’un écosystème qui se développe rapidement, notamment au sein des réseaux French Tech. Il nous est donc apparu important de questionner en quoi les *civic tech* prennent réellement une place dans la gouvernance urbaine, la reconnaissance de ces structures comme acteurs urbains étant un préalable à leur influence sur la participation citoyenne à l’échelle locale.

Participation citoyenne : un « avant » et un « après » le numérique ?

Si les *civic tech* se présentent souvent comme constituant une révolution dans le paysage de la démocratie participative, il est difficile d’identifier un point de rupture à l’échelle locale. En effet, les *civic tech* ont rejoint un paysage riche et complexe d’acteurs engagés dans le champ de la participation citoyenne, qui s’est fortement institutionnalisé lors des dernières décennies. Un certain

¹⁰ <http://www.knightfoundation.org/features/civictech/>

¹¹ <http://www.la27eregion.fr/civictech-et-innovations-democratiques-un-premier-bilan/>

¹² cf. Point d’Ancrage (2017), op.cit.

¹³ La Vie des Idées, 02/05/17. URL : <http://www.laviedesidees.fr/Citoyen-hackeur.html>



nombre de professionnels de la participation¹⁴ sont aujourd'hui présents dans les collectivités territoriales ou chez les acteurs urbains traditionnels (associations, centres sociaux, opérateurs urbains, aménageurs, promoteurs, entreprises de conseil, etc...). Par ailleurs, la spécialisation de certaines structures (en grande partie des entreprises, de conseil notamment) dans la conduite et l'accompagnement de procédures participatives a même amené certains auteurs à parler de l'existence d'un « marché » de la participation¹⁵.

Cet écosystème de la participation citoyenne, à l'échelle locale, se distingue par la diversité des procédures mises en œuvre : concertations dans le secteur de l'urbanisme ou de la planification, enquêtes publiques à l'occasion de grands projets, conseils de quartier, des jeunes ou ou conseils citoyens, etc. Ces procédures varient en échelle (du micro-local à l'urbain/ métropolitain), en degré de formalisme (d'un sondage d'opinion à un débat public) et en ambition (d'une simple consultation à la réelle prise de pouvoir des citoyens). Par ailleurs, cet écosystème a déjà connu un certain nombre de transformations et d'innovations, dont certaines à dimension technique. Les expérimentations sont nombreuses, autant en termes de méthodes et de formats (ex. utilisation du théâtre ou de la danse, utilisation de l'image ou d'enregistrements vidéos...) qu'en termes d'outils, notamment numériques.

La « révolution numérique » s'est donc avant tout traduite chez ces professionnels de la démocratie locale (du côté des acteurs publics comme des acteurs privés) par l'appropriation progressive de sites d'information, par l'utilisation de nouvelles formes de communication en ligne et des réseaux sociaux, et par la mise en place d'outils plus ou moins complexes de consultation et de débat en ligne (sondages, forums, cartographie, etc...). Si les entrepreneurs de la *civic tech* constituent de nouveaux acteurs "tiers", qui portent une vision spécifique de la participation citoyenne et de l'utilité du numérique, ils ne sont donc pas les premiers à porter ces questions, ou à se positionner comme intermédiaires entre les pouvoirs publics et les citoyens.

L'intégration d'outils numériques par les agences de conseil en participation et en communication

Des agences de communication ou de conseil en participation citoyenne avaient déjà développé des outils numériques de consultation et de concertation. Les représentants de ces agences soulignent que l'intégration du développement de ces outils dans leur offre servait souvent de stratégie de distinction. Ces professionnels de la participation ont ainsi eu un rôle crucial pour promouvoir l'utilisation d'outils numériques de participation citoyenne, et créer des attentes à leur rencontre. En effet, ces outils étaient présentés comme permettant d'impliquer un public plus large à moindre coût, de traiter un plus grand nombre de contributions, ou d'améliorer la transparence du processus. La simplicité d'utilisation, la dimension ludique ou l'attractivité de certaines fonctionnalités (la cartographie par exemple) ont été largement « vendues » par ces acteurs. Les agences ont eu une grande marge de manœuvre dans le développement des outils, à l'exception d'une contrainte de temps, les collectivités ayant du mal à accepter le besoin d'un long temps de développement. Les délais parfois très courts ont pu amener les agences à réutiliser ou adapter des outils développés dans d'autres contextes, et l'analyse des besoins au sein de la collectivité n'était pas toujours réalisée, ou pouvait l'être après un premier déploiement de l'outil.

Dans une deuxième phase, les collectivités ont commencé à intégrer à leurs appels d'offre pour des dispositifs participatifs la commande du développement d'un outil, mais sans avoir toujours une idée précise de ce qu'elles attendaient. L'outil numérique était un objectif en lui-même, symbolisant la modernité plus qu'une volonté de réellement transformer la participation. L'outil était par ailleurs souvent abordé avec un certain fétichisme des fonctionnalités (l'envie d'avoir absolument une carte, ou un système de conférence en ligne avec des avatars, ou la possibilité de « liker » des

¹⁴ Mazeaud, A. (2012) « Administrer la participation : l'invention d'un métier entre valorisation du militantisme et professionnalisation de la démocratie locale », *Quaderni* [En ligne], 79 | Automne 2012

¹⁵ Mazeaud, A. et Nonjon, M. (2015) « De la cause au marché de la démocratie participative », *Agone*, vol. 56, no. 1, pp. 135-152.



contributions, par exemple), sans analyse *a priori* des besoins. Les agences ont ici renforcé leur rôle de conseil et d'accompagnement auprès des collectivités, en tentant de s'éloigner de l'idée d'un « outil miracle » permettant de transformer, par lui-même, la participation. Deux idées centrales sont aujourd'hui mises en avant par ces acteurs. Tout d'abord, l'outil numérique ne sert qu'en complémentarité avec des démarches présentiels, et ne peut les remplacer. Ensuite, le développement et l'animation des démarches s'appuyant sur ces outils demandent des compétences spécifiques, et des méthodes distinctes de celles utilisées en présentiel.

Ces nouvelles compétences associées à la mise en place d'outils numériques de participation ont ainsi donné une valeur ajoutée aux offres des agences de participation ou des agences de communication qui avaient porté ces expérimentations. La compétence de développement et de maintenance de l'outil numérique, par contre, n'a pas toujours été internalisée. Ainsi, Missions Publiques contractualise le développement de plateformes ou d'outils adaptés à la demande et aux objectifs de la démarche, notamment auprès de structures de la *civic tech*, mais pas uniquement (l'agence sélectionne parfois des technologies qui n'ont pas été développés *a priori* pour de la démocratie participative). La Netscouade, au contraire, a joué un rôle pionnier dans le développement d'outils numériques d'information, de contribution et de participation citoyenne, ce qui peut se lier à son statut particulier d'agence de communication digitale spécialisée sur le politique. Des agences comme Res Publica, Stratéact, Rouge Vif Territoires, ou encore Etat d'Esprit/Stratis ont également développé leur propre plateforme. Si Res Publica a assez rapidement développé son propre outil (J'en parle), Etat d'Esprit/Stratis a investi dans le développement (en externe) d'un outil personnalisé après plusieurs années d'expérimentation.

DEUXIÈME PARTIE. OFFRE DES "CIVIC TECH" ET MODALITÉS DE COLLABORATION AVEC LES COLLECTIVITÉS.

Positionnement des acteurs de la civic tech: deux catégories

S'ils apportent certaines nouveautés techniques, en particulier l'utilisation des fonctionnalités du mobile, les civic tech n'ont ainsi pas représenté une rupture brutale par rapport à l'ère de la « démocratie électronique¹⁶ », du moins en termes d'outils. Ces nouveaux entrants présentent cependant un haut niveau de confiance envers le numérique et sa capacité à transformer la participation citoyenne. Plusieurs porteurs d'outils estimaient encore en 2016 que le simple passage à un outil numérique simple et ludique suffirait à faire participer un plus grand nombre d'individus ou à élargir les publics de la participation. Depuis, les discours ont évolué, et les offres des porteurs de civic tech se sont clarifiées. Même s'ils se positionnent encore essentiellement comme vendant des outils numériques (plateformes, sites ou pages internet, applications), ceux-ci ne sont plus présentés comme des solutions magiques. Les fonctionnalités d'interaction bilatérale (sondage, signalement) qui étaient très valorisées pour leur simplicité et la mise en relation directe impliquée entre collectivité et citoyens sont aujourd'hui assez peu mises en avant, sauf pour l'application Flucity¹⁷.

¹⁶ Cf. Monnoyer-Smith (L.) et Wojcik (S.), « La participation politique en ligne, vers un renouvellement des problématiques ? », *Participations*, vol. 8, no. 1, 2014, pp. 5-29.

¹⁷ Les représentants de Flucity insistent beaucoup sur la qualité et la particularité du choix d'une application mobile, et valorisent les fonctionnalités se reposant sur la géolocalisation et l'instantanéité. Ils se rapprochent ici des arguments des porteurs d'outils de signalement urbain, même s'ils ne relèvent pas directement de la *civic tech* (pour une étude de leurs apports, voir de Feraudy (T.), Saujot (M.), *Une ville plus contributive et durable: crowdsourcing urbain et participation*



Pour leurs porteurs, si ces outils permettent une modernisation des manières de travailler ou de décider, c'est surtout car ils supposent de repenser la démarche participative à laquelle ils contribuent. Ils peuvent enrichir cette démarche en améliorant la qualité des débats et des restitutions, en contournant certaines des limites du présentiel, et en diversifiant ou élargissant les publics (ce qui est souvent l'objectif principal qui leur est attribué). Si, lorsque les représentants des civic tech présentent leur offre, ce sont rarement les fonctionnalités techniques des outils numériques qui sont mises en valeur¹⁸, ces outils sont cependant qualifiés différemment selon ce qu'ils rendraient possible. Nous pouvons distinguer deux positionnements à partir de la forme d'échange visée et de l'identité attribuée aux contributeurs:

- Les représentants de Politizr, Fluicity et Civocracy mettent l'accent sur l'activité de discussion rendue possible par l'outil, et s'adressent à des communautés de citoyens concernés, définis selon leur statut (habitant, administré, usagers d'un service..).
- Au contraire, Open Source Politics et Cap Collectif s'adressent aux citoyens définis de manière généraliste, et énoncent clairement que l'objectif est celui d'un débat (ayant un degré plus élevé de formalisme qu'une simple discussion et demandant des formes d'interaction complexes entre les participants). Considérant que « ce que tu dis est plus important que ce que tu es », l'objectif est d'aboutir à de meilleures décisions par la contribution d'un grand nombre d'individus porteurs d'idées différentes.

Ces deux positionnements (communautés mobilisées mises en discussion vs. débat formalisé entre citoyens) se reflètent dans les offres proposées aux collectivités, ce qui nous permet de distinguer deux approches dans l'accompagnement¹⁹.

Plateformes de débat en marque blanche et accompagnement à la participation citoyenne numérique

Cap Collectif et Open Source Politics proposent le développement d'une plateforme de participation, en marque blanche, personnalisée selon les demandes de la collectivité. Les développeurs de ces outils proposent par ailleurs un accompagnement à la participation numérique, considérée comme une modalité spécifique d'engagement des citoyens, nécessitant une expertise spécifique et des outils ciblés. Ces développeurs peuvent utiliser, dans leur travail avec les équipes des collectivités, des méthodes spécifiques de mobilisation et de co-construction issues de dispositifs de participation citoyenne ou de nouvelles méthodes de management (ateliers d'intelligence collective, méthodes d'itération, etc.). Cependant, ils se distinguent des acteurs traditionnels qui disposent d'une expertise en termes de participation citoyenne et d'engagement des publics, avec qui ils forment des partenariats.

Cap Collectif comme Open Source Politics proposent ainsi un accompagnement et une formation des équipes de la collectivité, et une co-conception de la plateforme selon les besoins identifiés. Ceci a pour objectif à la fois de faire le lien avec la stratégie et les dispositifs de participation existants, et d'assurer une appropriation de la plateforme et de ses résultats en interne. Ceci s'explique également par leur objectif de transformer les méthodes de travail en interne, afin d'encourager à la transparence et à la transversalité. L'équipe avec laquelle les développeurs travaillent se voit confier

citoyenne numérique, Iddri Studies n°4/2017 (URL: <http://www.iddri.org/Publications/Une-ville-plus-contributive-et-durable-crowdsourcing-urbain-et-participation-citoyenne-numerique>)

¹⁸ Nous pouvons remarquer que les fonctionnalités proposées par les différents acteurs sont assez similaires, et ne peuvent ainsi pas servir d'argument de distinction entre eux, en particulier car les clients peuvent choisir d'en développer de nouvelles ou de ne pas toutes les utiliser.

¹⁹ Nous nous concentrons ici sur l'offre proposée aux collectivités en tant qu'institutions (à l'opposé d'une offre ciblant les élus en tant qu'individus, comme l'offre initiale de Politizr). Nos catégories recoupent en partie les catégories de Clément Mabi des "hackeurs embarqués" (plateformes de débat) et des "réformateurs externes" (plateformes d'intermédiation), mais nous nous concentrons ici plus sur le type d'offre développée, et moins sur les projets politiques des acteurs (transformation ou approfondissement de la démocratie institutionnelle). cf. Mabi (C.), *Citoyen hackeur...*, op.cit., p. 7.



un rôle d'ambassadeur pour assurer l'usage pérenne de l'outil. Par ailleurs, une attention particulière est portée au besoin de traitement des données et à leur transmission par un back-office approprié. Nous pouvons remarquer que ces deux structures ne proposent pas *a priori* d'analyse des données ou des contributions, considérant qu'il est de la responsabilité de la collectivité de faire cette synthèse. La collectivité a ainsi accès à toutes les données, et est le seul interlocuteur des citoyens, Cap Collectif ou Open Source Politics ne se positionnant pas comme intermédiaire.

Plateformes d'intermédiation de l'engagement citoyen et accompagnement à la mobilisation de communautés

Civocracy, Fluicity, et dans une moindre mesure Politizr proposent une offre différente, qui consiste à héberger une « page » plus ou moins personnalisée au sein d'un outil existant, que ce soit une plateforme, comme Civocracy, ou une application, comme Fluicity. Les collectivités n'ont pas toujours accès aux données brutes, et utilisent une page simplifiée afin de gérer la consultation (sans back-office personnalisé à l'exception d'un tableau de bord). La distinction centrale avec les plateformes développées par Cap Collectif ou OSP est que les utilisateurs (citoyens) peuvent ici se servir des outils sans que la collectivité ne soit impliquée, ou se servir du même outil dans différents territoires. Ces civic tech prennent donc un rôle d'intermédiaire assumé (se présentant parfois comme « tiers de confiance »), certaines refusant même de fournir les adresses e-mail des utilisateurs à la collectivité.

Les représentants de ces outils mettent en avant leur rôle de développement de l'outil, mais également un métier spécifique de mobilisation et d'animation de communautés (comprenant à la fois l'action « d'aller chercher » les usagers puis celle de modération des échanges). Ils se portent garants du succès de la consultation, notamment en termes de public (Fluicity s'engage à obtenir, au bout d'une année de mise en place, l'inscription sur la plateforme de 10% de la population). Ces structures sont en fait dans une situation paradoxale : se positionnant comme experts de la mobilisation citoyenne, elles doivent faire un effort pour re-territorialiser l'outil afin d'assurer son usage. L'accompagnement proposé aux collectivités met ainsi particulièrement l'accent sur les activités de communication et de mobilisation (développement d'un plan de communication interne et externe, production du contenu), et sur le processus de consultation, de la formulation des questions à l'analyse des données et à la synthèse des contributions²⁰.

Quels objectifs pour la participation citoyenne ?

Les représentants de la civic tech se donnent pour mission de transformer la manière dont fonctionne la démocratie à l'échelle locale. S'ils refusent parfois d'être considérés comme des « militants », ils s'attribuent un rôle pour soutenir et encourager ces transformations, notamment à travers une « sensibilisation », voire une « évangélisation » de leurs clients. Ces acteurs portent une vision spécifique, celle d'une modernisation nécessaire de l'administration, de la participation, de l'interaction entre collectivité et citoyen. Ils donnent ainsi plusieurs objectifs aux démarches et outils qu'ils mettent en place : ils peuvent faciliter la mise en relation et la communication entre différents publics, rendre possible l'échange d'idées et d'informations dans une démarche de collaboration, et enfin améliorer la qualité des décisions prises (par la participation de différents publics et le débat).

²⁰ Soulignons que ce type d'offre « clé en main » de participation peut comporter certains risques. Le premier est celui de nourrir une illusion d'une participation simplifiée, pacifiée, ludique, ne demandant pas d'engagement humain ou politique afin de travailler avec les citoyens et de construire des décisions collectives. Le deuxième est celui d'externaliser la responsabilité et les compétences d'organisation de la participation, privant à terme les collectivités locales de ressources et de moyens pour organiser et prendre en compte les contributions citoyennes. Sur le risque d'une naturalisation des dispositifs et de l'invisibilité des médiations, cf. Bonaccorsi (J.) et Nonjon (M.), « La participation en kit » : l'horizon funèbre de l'idéal participatif », *Quaderni*, 79 | 2012, 29-44.



Ces trois objectifs (liens, collaboration, co-décision) se retrouvent à des degrés différents dans le discours des acteurs. Ainsi le réseau Politizr se concentre sur la création d'un lien individuel entre élus et citoyens, afin de faciliter l'échange d'informations et en particulier d'assurer que les élus expliquent leurs décisions aux citoyens, pour recréer un lien de confiance. Les représentants d'Open Source Politics insistent plutôt sur le besoin d'aller vers une co-décision entre citoyens et décideurs, en donnant à la plateforme un rôle spécifique pour rendre visible les problèmes construits par les citoyens et la société civile, et amener à une réponse des pouvoirs publics.

Les civic tech peuvent également se différencier selon les acteurs impliqués dans l'action de décision. Ainsi Cap Collectif se positionne comme développant une démarche permettant de résoudre un problème spécifique, pour lequel les représentants font appel aux citoyens ou aux acteurs de la société civile. Au-delà d'améliorer la décision, l'utilisation de ces processus participatifs permettrait d'encourager la redevabilité des élus et de mettre en valeur leur rôle d'arbitrage. D'un autre côté, Fluicity se voulait au départ un réseau social local de collaboration entre citoyens et acteurs de la société civile, afin que ces derniers agissent et trouvent des solutions aux problèmes locaux, sans intervention de la collectivité²¹. Enfin, les représentants de Civocracy mettent en valeur la dimension réseau social local de leur démarche, et le besoin d'impliquer les différents acteurs présents sur un territoire (citoyens, associations, entreprises, pouvoirs publics, etc...).

Une intégration progressive au marché de la participation citoyenne

Les civic tech auraient pu représenter une rupture en se positionnant comme "défiant" les institutions publiques ou privées à l'échelle locale, en mobilisant le numérique dans une logique d'interpellation ou de contrôle citoyen (à l'image de ce que fait l'association Regards Citoyens à l'échelle nationale), ou simplement d'indépendance face aux pouvoirs publics. Dans le cadre du projet AudaCities, nous recherchons en particulier ces situations de "disruption" des modes d'action des pouvoirs publics. A l'échelle locale, il semble néanmoins que les structures de la civic tech aient adopté une position de coopération avec les institutions publiques, et non d'interpellation ou de contre-pouvoir²². Nous pourrions faire l'hypothèse que ce rôle était occupé par des plateformes d'interpellation comme Change.org, ou que des réseaux sociaux généralistes comme Facebook ou Twitter avaient été désignés comme des espaces d'interaction plus conflictuels.

Cependant, le choix d'un positionnement plus coopératif est expliqué par les représentants de la civic tech par des raisons à la fois économiques et stratégiques. En effet, la collaboration avec les collectivités permet aux civic tech, parfois assez peu reliées aux territoires sur lesquelles elles agissent, de profiter de l'existence de communautés constituées comme interlocutrices de la collectivité. Par ailleurs, sans l'implication de la collectivité pour garantir une réponse aux citoyens qui participent, il sera difficile d'atteindre les objectifs d'influence des citoyens sur la décision publique et d'empowerment, et d'assurer que l'engagement citoyen soit soutenu dans le temps.

Le besoin d'un modèle économique permettant d'assurer la pérennité de la structure et des financements relativement stables a amené ces structures à privilégier une position de service aux collectivités, et à s'intégrer progressivement au marché de la participation à l'échelle locale. Remarquons cependant que ce choix n'exclut pas d'autres formes de financement, et que le modèle économique de ces structures n'est pas encore stabilisé. Ainsi, les possibilités de financement privé par les citoyens (crowdfunding ou abonnements individuels) ou par des entreprises (prix d'entreprises et financements à plus long terme) intéressent les acteurs. Un certain nombre d'entre elles développent des offres à destination du secteur privé, et cherchent à diversifier leurs sources de financement (levée de fonds, réponse à des concours, incubation...). Cependant, à l'échelle locale,

²¹ Ce modèle a pu évoluer avec les demandes des collectivités clientes.

²² Ce constat d'une absence à l'échelle locale en France de structures appartenant à la catégorie de la "contre-démocratie" (définie par Clément Mabi comme comprenant "critiques externes" et "réformateurs critiques") repose sur une observation très partielle de la situation, et nous encourageons sa vérification à travers une enquête plus approfondie.



les collectivités locales sont devenues des clients principaux et cibles des développeurs de civic tech, qui ont pu profiter d'un certain engouement des collectivités locales et des acteurs urbains pour leur offre.

Cet engouement peut s'expliquer par le nouvel « impératif numérique²³ » qui s'ajoute à l'« impératif participatif²⁴ » (selon l'expression de Loïc Blondiaux) pesant déjà sur la construction, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques. De plus, cette nouvelle génération d'outils numériques est apparue comme portant un certain nombre de promesses à l'heure où les institutions cherchent à répondre à une « crise de confiance » envers le politique et à renouveler des dispositifs participatifs qui peinent à toucher un public représentatif et à produire des résultats utiles à l'action publique. Ainsi, les représentants de civic tech soulignent qu'ils ont assez peu de difficulté à convaincre de l'intérêt de leurs outils²⁵, certains mettant même en avant le fait qu'ils n'ont pas d'activité de prospection, les collectivités « viennent les chercher ».

Différentes formes de collaboration et de contrats.

La plupart des civic tech avaient conçu leur offre afin qu'elle fonctionne par abonnement : le client (collectivité, entreprise, ou autre) bénéficierait ainsi de l'installation ou du développement de l'outil ainsi que d'un accompagnement pour la mise en place lors des premières semaines, puis aurait plus d'indépendance dans son utilisation de l'outil et des résultats. L'option de l'abonnement s'est cependant révélée peu pratique et insuffisante pour proposer une offre aux collectivités. Le montant pouvait par exemple être trop élevé pour les petites collectivités, ou être trop faible par rapport à la prestation d'accompagnement fournie, lorsque les collectivités souhaitent que l'animation des débats ou l'analyse des données soient réalisées par le prestataire (lorsque celui-ci le propose). La diversité des contrats et des situations, qui vont d'une collaboration pour l'expérimentation à une simple prestation de service, se relie à une diversité des tarifs, qui varient de moins de 10,000 à plus de 50,000 euros selon le marché conclu (et les différents avenants).

Les civic tech ont aujourd'hui tendance à proposer un montant forfaitaire d'installation, en fonction du nombre d'habitants de la collectivité, puis à vendre des options pour toutes les prestations d'accompagnement, afin de répondre aux situations diversifiées des collectivités. Le travail avec les collectivités peut prendre différentes formes contractuelles. Les contrats de recherche et développement ou d'expérimentation sont peu mobilisés. Ils pourraient servir pour lancer un outil, en particulier lorsque la structure de civic tech n'a que peu d'expérience de travail avec les collectivités, mais ces dispositifs juridiques formels sont peu utilisés. Collectivités et entreprises semblent préférer des contrats de court ou de moyen terme (entre 6 mois et trois ans environ), toujours conclus dans une logique d'expérimentation, et concernant des montants qui sont toujours en deçà du seuil de procédure des marchés publics (25,000 euros).

Par ailleurs, la plupart des civic tech répondent de plus en plus à des appels d'offre pour des marchés publics, ou s'outillent pour le faire, afin de s'assurer des financements plus importants et des contrats de plus long terme. Remarquons en particulier qu'elles sont de plus en plus sollicitées ou se portent volontaires pour répondre en consortium avec des cabinets de conseil en participation, mais également avec des aménageurs ou des opérateurs urbains. Certaines vont même jusqu'à créer des offres « clé en main », comme OuiVille, qui agglomère des structures proposant outils de remontée d'information, de crowdfunding et de concertation, et services de conseil et d'accompagnement.

²³ Sur la mobilisation par les collectivités d'outils numériques de participation et leurs motivations, cf. De

Feraudy, T., Saujot, M. (2017). *Une ville plus contributive et durable...*, op.cit.

²⁴ Blondiaux, L. *Le nouvel esprit de la démocratie*. Seuil, 2008

²⁵ Notons cependant que si leurs interlocuteurs sont convaincus de l'intérêt des outils, ceci ne signifie pas qu'un accord de financement ou un cadre de partenariat soit trouvé facilement. Par ailleurs, nous n'avons eu le retour que de quelques entreprises de la civic tech, d'autres pouvant avoir une expérience différente.



TROISIÈME PARTIE. BESOINS D'AGIR POUR LES COLLECTIVITÉS

Une relation en cours de construction : la nouvelle place des acteurs de la civic tech

Les distinctions que nous effectuons aujourd'hui entre les offres ne seront peut-être plus pertinentes dans quelques années, les acteurs évoluant rapidement. Par ailleurs, si les expérimentations mobilisant les civic tech se multiplient, elles sont encore relativement récentes. Les formes de collaboration sont encore peu stabilisées, et les résultats difficiles à qualifier. Il nous semble cependant possible d'établir que les acteurs de la civic tech (ou du moins certains d'entre eux) ont aujourd'hui acquis une position pérenne et prennent un rôle moteur dans le secteur de la participation citoyenne à l'échelle locale.

Si les résultats obtenus jusqu'à ce jour ne permettent pas de parler d'une réelle disruption de la démocratie participative locale, l'entrée en jeu de ces nouveaux acteurs ouvre des opportunités pour repenser les manières de faire. Cependant, les espoirs soulevés par ces nouvelles technologies et le discours de disruption de ces acteurs se doublent de forts risques de désillusion. Si les civic tech ne font que reproduire les dispositifs existants et ne s'accompagnent pas d'une transformation de la prise en compte des contributions citoyennes vers plus de pouvoir d'agir, on peut craindre que leur mise en place ait l'effet de renforcer la défiance envers les institutions, comme tant d'autres dispositifs participatifs avant elles. Les collectivités, les start-ups de la civic tech, mais également les autres acteurs urbains (agences de participation ou de communication, associations locales, collectifs citoyens...) ont un rôle à jouer pour porter et encourager une définition ambitieuse des civic tech et de la participation citoyenne numérique.

Dépenser une logique de communication politique en s'engageant dans une trajectoire ambitieuse

Les promesses associées aux outils numériques restent réelles. Leur mise en place peut permettre de rassembler les contributions d'un plus grand nombre de contributeurs au-delà d'une échelle de proximité, de diversifier les formats et les objets de discussion, et d'offrir une traçabilité et une lisibilité du processus de participation comme de la décision qui y est associée. Ces résultats ne sont cependant pas automatiques. Pour éviter de passer à côté de l'opportunité que ces outils représentent, les institutions publiques doivent (1) démontrer une réelle volonté de repenser la place attribuée au citoyen et de reconnaître la valeur de son apport, (2) construire une définition claire des objectifs de la consultation/concertation et des attentes en termes de contributions, et (3) offrir l'assurance d'un impact de ces contributions sur la décision, ou du moins de leur prise en compte de manière transparente.

Les collectivités qui s'engagent dans la mise en place d'outils de participation numérique, soit par leur développement en interne, soit par l'appel à des prestataires extérieurs, doivent utiliser ce moment pour repenser et enrichir leur approche de la participation citoyenne. En 2016, nous avons souligné dans un "mode d'emploi" du crowdsourcing urbain deux éléments: la définition *a priori* des besoins des équipes et des objectifs attribués à l'outil en termes de politique publique afin que les contributions recueillies puissent être utilisées par les agents concernés, et la prise en



compte de l'impact de la conception de l'outil numérique sur l'expérience du citoyen et son pouvoir d'agir²⁶.

Ces recommandations restent valables pour engager les citoyens comme les agents dans la définition de nouvelles manières de travailler et de faire la ville, plus collaboratives et plus participatives. De manière plus politique, les collectivités locales doivent aujourd'hui éviter de mettre en place un outil numérique dit de "participation citoyenne" à des fins de communication, ou sans s'engager dans une trajectoire ambitieuse et de bonne foi visant à donner au citoyen une place de partie prenante à la mise en oeuvre de l'action publique. Les collectivités engagées dans la "govtech" ont un rôle à jouer en tant que pionnières de l'expérimentation avec les outils numériques, en retraçant les décisions prises, les résultats obtenus, et les barrières rencontrées. La transparence dans la mise en place du processus, et la communication ouverte sur cette démarche sont nécessaires pour favoriser un apprentissage collectif et rendre concrets le "droit à l'expérimentation" comme le "droit à l'erreur".

Mutualisation entre collectivités pour dépasser les expérimentations isolées et à court terme

Comme nous l'avons vu, les représentants de la civic tech se sont attribué un rôle d'accompagnement et de soutien au partage de pratiques au sein des collectivités. Nous pouvons également remarquer leur action de mutualisation d'expériences entre différentes collectivités. Les représentants des civic tech peuvent proposer aux collectivités clientes de partager leurs retours d'expérience à travers des outils de communication (newsletter, forums de discussion), de mutualiser leurs investissements dans de nouvelles fonctionnalités à développer pour l'outil, ou encore de participer à un programme d'expérimentation partagée (cf. le programme Territoires Fédérateurs de Civocracy).

Ces prestations et programmes de partage servent bien sûr à enrichir l'offre des civic tech et à les distinguer de leurs concurrents. Cependant, elles peuvent avoir un effet à moyen et long terme sur les pratiques des représentants de collectivités, d'autant plus que les interlocuteurs des civic tech au sein des collectivités sont très variés. Si les directions en charge de la communication ou de la citoyenneté sont souvent concernées, d'autres directions opérationnelles ou stratégiques (urbanisme, développement économique ou développement local, développement durable, espaces verts...), mais aussi des élus ou des membres des cabinets peuvent être impliqués dans ces expérimentations.

Les collectivités doivent aujourd'hui être plus actives dans la mutualisation et le partage d'expériences, et notamment entre elles, l'appropriation de ces problématiques étant très inégal. Certaines collectivités ont pris un rôle pionnier, comme la Ville de Paris par exemple, qui a fait de la participation citoyenne numérique un enjeu politique et un élément de distinction²⁷. D'autres collectivités, qui souhaiteraient mettre en oeuvre ou renforcer leur utilisation du numérique pour des démarches participatives, ont des difficultés à préparer la mise en oeuvre des outils et à les intégrer à une offre de participation plus large, en définissant clairement leurs besoins et leurs attentes envers ces outils. Quels sont les moyens financiers et humains nécessaires pour mener à bien la démarche? Faut-il développer un outil en interne ou faire appel à prestataire, et dans ce cas, lequel, et à travers quel type de partenariat? Faut-il choisir un outil en open source? Quelle gestion des données et comment garantir le respect des données personnelles? Comment assurer l'inclusion de tous les publics?

Le partage de retours d'expérience peut se faire à travers les réseaux des *civic tech*, mais ceci risque de morceler les discussions en fonction du prestataire. Au contraire, de nombreux réseaux commencent à se saisir de ces questions, comme par exemple les Interconnectés, le réseau Villes Internet, la mission Ecoter... On peut cependant regretter que le discours sur les *civic tech* et les

²⁶ Cf. Policy Brief déc. 2016 et version complète du guide dans l'étude de 2017.

²⁷ Voir par exemple les engagements pris dans le cadre du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert:

<http://www.paris.fr/actualites/partenariat-pour-un-gouvernement-ouvert-les-5-engagements-de-la-ville-de-paris-4363>



outils numériques soit encore souvent produit par les développeurs de ces outils, qui ont tendance à vendre leur solution, et que les collectivités soient encore dans une logique de compétition territoriale qui empêche parfois la discussion.

Cette mutualisation est nécessaire pour assurer un apprentissage collectif, soutenir les collectivités qui se lancent dans l'expérimentation, et favoriser la pérennité des outils et plateformes qui sont mises en œuvre. En effet, la plupart des outils sont l'objet d'expérimentations sur une durée limitée, ce qui rend difficile d'assurer leur appropriation, voire d'asseoir leur usage, et donc d'évaluer réellement leur apport à la participation locale. Alors que chaque territoire choisit un outil, plusieurs phases d'expérimentation peuvent être nécessaires avant de trouver les formats de contribution ou les méthodes d'analyse qui conviennent à la fois aux agents et aux citoyens.

Au-delà de la mutualisation entre collectivités, des acteurs indépendants peuvent jouer un rôle, notamment au niveau étatique. Deux démarches de mutualisation et de soutien aux collectivités locales méritent d'être signalées. Si elles sont assez récentes, elles mériteraient de faire l'objet d'un retour de la part des collectivités afin que ces plateformes et guides soient progressivement enrichis :

- la mission Etalab a pour objectif de faciliter la mise en œuvre des principes du gouvernement ouvert, de la libération des données publiques (open data) à la mise en place de dispositifs favorisant la transparence, la collaboration avec les parties prenantes, et la participation citoyenne. En juillet 2017, Etalab a commencé à référencer sur la plateforme <https://consultation.etalab.gouv.fr/> plusieurs outils de *civic tech*. Les porteurs de ces outils mettent à la disposition des agents un outil, qui a un nombre limité de fonctionnalités, mais qui permet d'organiser des consultations en ligne (à des fins de test ou de récolte de contributions). De nouveaux outils devraient rejoindre progressivement ce référencement, et la section "bonnes pratiques" a vocation à s'enrichir.
- la centrale d'achat public UGAP a décidé, à travers son équipe en charge de l'innovation, de soutenir la dynamique *civic tech* et l'utilisation de ces outils par les collectivités locales. Pour cela, un certain nombre d'offres (outils, et potentiellement prestations d'accompagnement) ont été ajoutées au catalogue UGAP afin de faciliter l'achat pour des collectivités (qui ne devront pas avoir recours à une procédure de marché public à chaque achat). L'UGAP fournira par ailleurs des lignes directrices afin que les collectivités évaluent leurs besoins et choisissent l'outil qui peut leur correspondre.

Penser les compétences et les métiers nécessaires pour développer une démarche de participation citoyenne numérique

Si nous soulignons l'importance pour les collectivités de se réapproprier les connaissances sur la participation citoyenne numérique, c'est notamment parce que les acteurs de la *civic tech* ont une influence sur la manière de conduire les dispositifs de participation par l'intégration progressive de leurs outils aux actions d'aménagement et d'animation des territoires. Il a souvent été souligné que les outils numériques incorporent un "projet politique"²⁸, c'est à dire une conception spécifique et normative de ce que doit être la participation citoyenne, et qu'ils cadrent la forme et le contenu des contributions citoyennes.

Au-delà des outils numériques, les acteurs de la *civic tech* transmettent leur vision de la participation à travers d'autres outils et compétences spécifiques, et en particulier en se reposant sur des méthodologies de consultation, d'animation, ou de gestion qui sont difficilement définies au-delà de la novlangue qui les désigne (intelligence collective, design-thinking, lean management, entreprise libérée...). Enfin, ces nouveaux professionnels peuvent directement transmettre les savoirs et des matériaux qu'ils développent, par leur activité d'accompagnement humain et de formation, mais également en "remplaçant" certaines interventions de la collectivité ou des professionnels existants en développant eux-mêmes des "packs", documents et contenus de

²⁸ Badouard, R. (2014) "La mise en technologie des projets politiques. Une approche "orientée design" de la participation en ligne", *Participations* 2014/1 (N°8), p. 31-54.



communication et de mobilisation, ou encore en agissant au cours de la consultation et sur les données produites.

Nous avons vu que les collectivités ont, dans un premier temps, laissé aux agences de participation et de communication le choix de décider de la conception des outils et des moyens de leur mise en oeuvre. Cette attitude semble se retrouver face aux *civic tech*, qui ont parfois toute latitude dans le développement de l'outil, la gestion des contributions et leur synthèse, ou la gestion des données personnelles. **Il devient donc aujourd'hui important que les collectivités, et plus largement les citoyens et les associations locales, se réapproprient la connaissance de ces outils et la production de discours sur la participation citoyenne numérique.**

Ceci ne signifie pas que les collectivités ne puissent pas s'appuyer sur les connaissances apportées par les acteurs de la civic tech, comme par les autres acteurs de la participation citoyenne fournissant des services et outils de mobilisation. Il s'agit cependant de se doter de moyens afin de comprendre et de pouvoir traduire dans un langage compréhensible les choix techniques et politiques derrière les outils et les méthodes utilisés. Certaines agences et associations proposent des activités de formation, de partage et de discussion entre professionnels de la participation. Le CNFPT, par exemple, au-delà de son rôle de formation, prend un rôle pour encourager le partage d'expériences sur l'innovation publique à travers l'ouverture de laboratoires d'innovation. L'association Décider ensemble organise des rencontres et des discussions entre professionnels à différentes échelles. Ces acteurs peuvent encourager une discussion professionnalisante sur les pratiques de participation citoyenne numérique et clarifier les besoins de compétences et de métiers spécifiques, au sein des collectivités notamment.

Évaluer collectivement les impacts et les conditions du succès des civic tech

L'évaluation et le partage d'expériences bénéficieraient d'un tour de table plus large, permettant de profiter des connaissances et des compétences de différents acteurs (start-ups de la civic tech, acteurs plus traditionnels de la participation citoyenne, agents de la collectivité, associations locales, autres collectivités). Cet échange multi-acteurs est également nécessaire pour assurer que les nouvelles initiatives de participation citoyenne numérique s'articulent avec les dispositifs existants, à différentes échelles (conseils de quartier, conseils citoyens, consultations ponctuelles, enquêtes publiques, etc...), et que les contributions récoltées par ces différents moyens puissent être recoupées afin de servir d'aide à la décision.

Les acteurs académiques et associatifs peuvent être des alliés pour mieux comprendre comment les différents outils, méthodes, et compétences mobilisées par les acteurs de la civic tech se distinguent de ceux des acteurs plus traditionnels, et comment ils agissent sur la définition et la mise en pratique de la participation citoyenne à l'échelle locale. Les collectivités locales gardent par ailleurs un rôle pour assurer la diffusion des informations et les échanges entre les différents acteurs, à l'échelle locale ou au-delà. Elles peuvent également favoriser la mise en oeuvre transparente de ces outils (par l'ouverture du code, ou du moins la transcription des décisions "cachées" derrière les algorithmes de classification et de mise en visibilité des contributions) et de ces méthodes, afin que différents acteurs puissent se les réapproprier.