

CitizenLab

Rapport d'impact

2020





Table des matières

Introduction	1
Notre mission et notre théorie du changement	2
Ce que nous avons appris	4
L'impact de la participation pour les citoyens	5
L'impact de la participation pour les villes	8
Ce que nous retenons pour 2021	13

Écrit et publié par CitizenLab SA – Boulevard Anspach 65, 1000 Bruxelles, Belgique –
BE 0638.901.287
www.citizenlab.co/fr
© 2021 CitizenLab

Tous droits réservés
Ce guide ne peut être reproduit, partagé ou modifié
sans l'autorisation expresse de CitizenLab.
Pour les demandes de reproduction, contacter hello@citizenlab.co



Introduction

CitizenLab a vu le jour en 2015. Notre mission consiste à renforcer les démocraties locales en utilisant la participation citoyenne pour leur permettre de **gagner en efficacité et en légitimité**. En d'autres termes, nous fournissons des plateformes de participation numérique aux collectivités locales pour les aider à consulter les citoyens, à améliorer la transparence des processus décisionnels et à recueillir des données exploitables.

Au cours des 5 dernières années, notre plateforme d'e-démocratie a été utilisée par plus de 200 collectivités et organisations locales dans plus de 15 pays. Cela a conduit au lancement de 8 796 projets, qui ont permis à 732 327 citoyens de faire entendre leur voix. Ce qu'ils ont fait de manière assez convaincante, en partageant 134 239 idées, 330 078 commentaires et 4 222 propositions sur nos plateformes.

Aussi impressionnants que ces chiffres puissent paraître, ils en disent très peu sur notre impact. Le nombre total de projets ou d'idées ne nous dit pas comment cette contribution a influencé la perception que le public a du gouvernement ou a amélioré la vie des citoyens. Mais ce type d'impact est difficile à mesurer. Les priorités peuvent changer, les budgets peuvent diminuer, et le changement n'a pas toujours un effet immédiat.

Malgré les difficultés que présente la mesure de l'impact d'une plateforme comme la nôtre, il est important de se lancer dans l'exercice afin de **mesurer les progrès sur le long terme**. Nous avons donc contacté les citoyens et les collectivités utilisant notre outil afin de comprendre leur perception de nos plateformes et d'identifier les points de friction. Ces mesures ont pour but d'informer nos décisions stratégiques, et de contribuer au renforcement de la démocratie numérique dans son ensemble.

Notre mission et notre **théorie du changement.**

L'objectif principal de CitizenLab est de renforcer les démocraties locales en améliorant leur efficacité et leur légitimité grâce à la participation citoyenne. Pour nous assurer que cette mission guide les décisions que nous prenons au quotidien, nous l'avons traduite en une *théorie du changement*.





Alors que nous développons notre produit et que nous nous adaptons à l'évolution rapide du domaine de la participation citoyenne, nous sommes souvent amenés à prendre des décisions difficiles. Quelles sont les fonctionnalités à améliorer en priorité? À quels publics nous adressons-nous? Et quels sont les services que nous privilégions? Lorsqu'il s'agit d'évaluer notre impact, des considérations similaires se présentent. Quelle mesure a le plus de poids? Est-ce le nombre global de participants, le nombre de projets ou la proportion de contributions faisant l'objet d'un retour d'information de la part des élus?

Notre théorie du changement nous aide à déterminer avec précision quels aspects de la démocratie nous pouvons améliorer, quelles fonctionnalités nous devons développer, et à quels publics nous nous adressons. En d'autres termes, c'est un moyen pour nous de mesurer et de suivre notre impact au fil des ans. Notre principal objectif se fonde sur l'Objectif de développement durable 16.7, adopté par les Nations unies : « *Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions* ». À partir de ces paramètres, nous avons défini quatre éléments pour améliorer les processus décisionnels :

- **Des processus plus participatifs** : nous visons à rendre les processus décisionnels plus participatifs, non seulement en impliquant davantage de personnes dans la prise de décisions politiques, mais aussi en faisant en sorte que les voix de ces personnes aient plus d'impact.
- **Des processus plus inclusifs** : notre objectif est de rendre les processus décisionnels plus inclusifs, et de permettre une délibération qualitative. Notre plateforme est conçue comme un espace sûr permettant aux citoyens d'exprimer librement leurs opinions et de collaborer efficacement.
- **Des processus plus dynamiques** : nous fournissons aux responsables publics les outils nécessaires pour concevoir les différentes phases du projet participatif, gérer efficacement les idées proposées et effectuer des retours aux citoyens.
- **Des processus plus représentatifs** : nous mettons à la disposition des responsables publics un tableau de bord interactif pour les aider à identifier en temps réel les besoins des citoyens. Nos rapports enrichissent le processus décisionnel et permettent aux responsables publics d'être plus attentifs aux contributions des citoyens.

Ce que nous avons appris en mesurant l'impact

La participation citoyenne touche deux groupes distincts : les citoyens, qui contribuent aux projets et font l'expérience directe des changements potentiels ; et les villes ou les élus, qui organisent les consultations et voient l'impact que la participation citoyenne peut avoir sur l'administration. Les résultats et les indicateurs de réussite des projets de participation peuvent varier entre ces deux groupes, c'est pourquoi nous avons mené deux enquêtes distinctes auprès des citoyens et des agents de la fonction publique.

Après avoir défini nos deux publics, nous avons entrepris de mesurer notre impact au moyen d'enquêtes et d'entretiens qualitatifs. Les enquêtes, qui ciblaient les utilisateurs inscrits sur nos plateformes et des municipalités du monde entier, ont été diffusées par courrier électronique et par le biais de bannières sur nos plateformes.

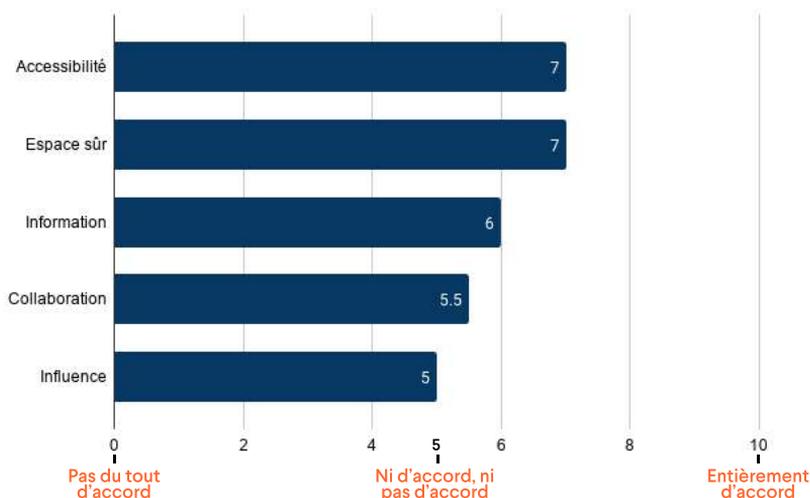


L'impact de la participation pour les citoyens

En moins d'un mois, nous avons recueilli 363 réponses parmi les utilisateurs de la plateforme. Afin de comparer correctement les utilisateurs actifs et inactifs, nous avons analysé les résultats émanant des utilisateurs ayant effectué au moins une action sur la plateforme (un vote, un commentaire ou une idée) séparément des utilisateurs qui s'étaient inscrits mais n'avaient en fait jamais participé. Nous leur avons demandé de répondre en utilisant une échelle de 0 à 10, 0 exprimant un désaccord total, 5 une position neutre et 10 un accord total. Conformément à notre théorie du changement, nous avons évalué cinq éléments clés :

- **La collaboration** : les utilisateurs pensent-ils pouvoir collaborer entre eux sur la plateforme ?
- **L'accessibilité** : les utilisateurs considèrent-ils notre plateforme comme simple d'utilisation et accessible ?
- **Un espace sûr** : offrons-nous un espace sûr dans lequel il est possible d'exprimer ses opinions ?
- **L'information** : les utilisateurs se sentent-ils mieux informés ?
- **L'influence** : à quel point les utilisateurs pensent-ils pouvoir influencer les processus décisionnels ?

Résultats de l'enquête





Ce que nous retenons

Nos plateformes sont considérées comme des espaces de dialogue et d'information fiables.

Les plateformes en ligne n'inspirent généralement pas confiance. Le Baromètre Edelman de la confiance, publié au printemps 2020, indique que seulement 45% des citoyens considèrent les réseaux sociaux comme une source d'information fiable, ce qui les place derrière les moteurs de recherche (64 %) et les médias traditionnels (69 %). Les plateformes de participation ont donc pour défi d'éviter les écueils des médias sociaux et des forums en ligne en offrant un espace où chacun peut s'exprimer, sans polarisation des opinions.

91% des utilisateurs interrogés sur nos plateformes sont d'accord pour dire que notre plateforme est un espace « sûr » et « accessible », et attribuent à chaque critère une note de 7 sur 10. Ces résultats sont le fruit d'un travail de longue haleine. L'accessibilité est l'une des priorités de longue date de CitizenLab, et nous nous sommes donnés pour objectif de respecter les normes d'accessibilité les plus strictes (nous adhérons ainsi aux règles WCAG AA).

L'accessibilité est également une question de termes employés et d'expérience utilisateur. Nous avons analysé, testé et optimisé la plateforme pour garantir la **simplicité de la navigation** pour tous les publics, en reconsidérant fréquemment la hiérarchie des éléments ou en modifiant les formulations floues.

Notre enquête a également indiqué que 65% des utilisateurs considèrent que la plateforme leur permet de **se sentir mieux informés**. Les informations émanant de la ville (que ce soit au niveau des projets ou des contributions) occupent une place de choix sur les plateformes, et nous encourageons les administrateurs à communiquer aussi fréquemment que possible.



Cependant, les citoyens peinent à percevoir l'impact qu'ils peuvent avoir.

Bien que nos plateformes soient considérées comme des espaces de dialogue et d'information pertinents, il semble que les citoyens ne parviennent pas à voir l'impact de leurs contributions. Les citoyens que nous avons sondés affirment ne pas avoir d'opinion quant à la manière dont la plateforme leur permet d'influencer le processus décisionnel.

Ce dernier résultat est lié aux recherches récentes menées sur le rôle des plateformes de participation dans la capacité des citoyens à influencer les décisions gouvernementales. Les études menées indiquent que bien que le nombre de plateformes de participation soit en augmentation dans le monde entier, la plupart de ces initiatives sont des projets gouvernementaux descendants qui n'ont que peu ou pas d'influence réelle sur le processus décisionnel. Ce n'est pas la technologie, mais **la volonté politique** qui fait obstacle au processus démocratique. En outre, ces résultats suggèrent qu'il ne suffit pas simplement de doter les citoyens d'outils technologiques pour influencer le processus politique.

Il est possible d'améliorer la collaboration entre utilisateurs.

Les données récoltées montrent que 59% des utilisateurs sont d'accord pour dire que nos plateformes **facilitent la collaboration** entre les participants. Les fonctionnalités de collaboration et de délibération constituent un point essentiel de notre programme pour l'année 2021. Nous sommes conscients que la participation en ligne repose trop souvent sur des actions individuelles telles que le vote, l'échange d'idées ou la réponse à une enquête. Notre défi consistera à rassembler les citoyens pour qu'ils discutent des idées des uns et des autres dans le cadre d'un débat collectif, plutôt que de faire part de leurs opinions individuelles. Ce type de participation aidera les collectivités locales à gravir l'échelle de participation et à mener des conversations plus sérieuses et plus approfondies.

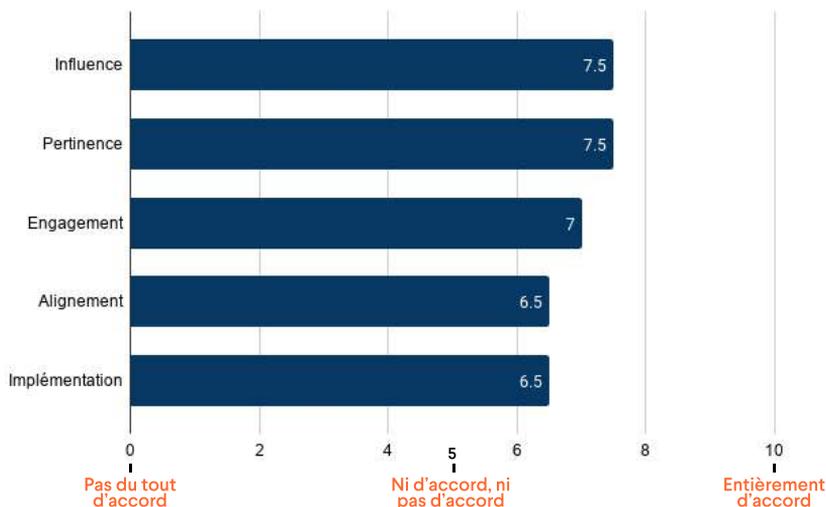
L'impact de la participation pour les villes

Nous avons lancé une enquête distincte pour les agents et les élu.e.s, en évaluant à nouveau les objectifs d'impact de la théorie du changement sur une échelle de 0 à 10, 0 exprimant un désaccord total, 5 une position neutre et 10 un accord total. Là encore, nous avons mesuré cinq aspects :

- **L'influence** : dans quelle mesure les citoyens peuvent-ils influencer la politique ?
- **L'engagement** : dans quelle mesure les responsables publics sont-ils engagés à l'égard de la contribution citoyenne ?
- **L'alignement** : dans quelle mesure les responsables publics sont-ils à l'écoute des souhaits et des besoins des citoyens ?
- **L'implémentation** : les idées sont-elles mises en œuvre efficacement ?
- **La pertinence** : à quel point les contributions des citoyens sont-elles pertinentes ?

Nous avons également mené **17 entretiens** qualitatifs auprès de nos clients afin de mieux comprendre leur utilisation de la plateforme.

Résultats de l'enquête



Ce que nous retenons

Les citoyens ont **d'avantage d'influence qu'ils ne le pensent.**

Notre enquête a révélé un décalage intéressant entre **la perception des citoyens et celle des élu.e.s.** Comme mentionné dans la section précédente, les citoyens qui utilisent la plateforme CitizenLab indiquent que leurs contributions ne semblent pas influencer les décisions politiques. Cependant, la deuxième partie de l'enquête montre que 78% des agents de la fonction publique qui utilisent nos plateformes considèrent que **les contributions des citoyens les aident à informer le processus décisionnel.**

Les villes interrogées ont indiqué que les plateformes faisaient petit à petit évoluer les mentalités des décideurs politiques et que les contributions des citoyens participaient au processus décisionnel en apportant des éclairages indispensables aux élu.e.s. Certaines des personnes interrogées ont également indiqué être prêtes à laisser aux citoyens la possibilité d'exercer leur influence sur un nombre croissant de questions, y compris sur **des sujets sensibles**, afin de sortir de l'impasse politique.



Lokeren, Belgique.

"Lorsque nous avons demandé aux citoyens de nous faire part de leurs propositions, nous en avons reçu plus de 100 en un mois. Nous les avons rassemblées et transmises au conseil municipal, qui fera part de son retour. Il y a une **vraie dynamique de participation.**"

Les contributions sont **pertinentes.**

78% des municipalités sondées ont déclaré avoir le sentiment qu'une plateforme en ligne avait **apporté de la pertinence** aux contributions recueillies. La structure qu'offre la plateforme (en organisant les projets en phases, en donnant des instructions aux utilisateurs, etc.) simplifie la collecte et le traitement des contributions.

Les responsables municipaux ont également constaté que les commentaires expriment des préoccupations et des besoins réels, et que la qualité des contributions fait qu'elles sont prises au sérieux par l'administraton. Les informations recueillies viennent donc **enrichir le processus décisionnel**.

« Grâce à la plateforme en ligne dont nous disposons maintenant en plus de nos efforts de participation hors ligne, nous pouvons donner la parole à un groupe de citoyens plus grand et plus varié, ce qui fait que **la vue d'ensemble est plus représentative**. Nos retours n'ont plus besoin de se faire exclusivement par courrier électronique, ce qui confère davantage de pertinence à la contribution des citoyens. La qualité de la contribution est différente ».



Louvain, Belgique

Les plateformes CitizenLab aident les décideurs politiques à se sentir **plus proches de leurs communautés**.

Plus de la moitié des villes interrogées ont indiqué que les plateformes ont aidé les responsables municipaux à se sentir **plus impliqués dans le processus de participation**. Les entretiens ont révélé qu'en raison de la tendance générale à une plus forte participation des citoyens et de l'investissement consenti pour travailler avec Citizenlab, les responsables publics se montraient plus favorables aux projets de participation.

“L'engagement des responsables publics **s'est nettement amélioré**. Je pense que le fait d'avoir quelque chose d'écrit publiquement est presque aussi fort que de prendre un engagement public.”



Nuuk, Groenland

61% des villes que nous avons interrogées ont également déclaré que, grâce à la plateforme, les responsables publics étaient **davantage à l'écoute** des souhaits et des besoins des citoyens.



Lokeren, Belgique.

“Oui, **les responsables publics sont maintenant davantage à l'écoute**. Le seul fait qu'un seul agent de la fonction publique puisse recueillir, résumer et transférer les contributions recueillies aux autorités municipales a apporté un changement.”

Ce n'est pas qu'une affaire de **résultats**.

Les premiers résultats de l'enquête montrent que, dans l'ensemble, les responsables municipaux estiment que les contributions et les idées des citoyens sont efficacement mises en œuvre. Cependant, pour nombre de villes avec lesquelles nous nous sommes entretenus, la participation va **bien au-delà des projets concrets**.

Les responsables municipaux ont indiqué que la participation citoyenne contribue à **une nouvelle vision politique** et fait évoluer les attitudes au sein de l'administration. Parmi tous les agents de la fonction publique ayant organisé un projet sur une plateforme CitizenLab l'année dernière, les trois quarts font état d'une **attitude plus favorable** à l'égard de la participation depuis le lancement de ces plateformes.



Termonde, Belgique

“Les projets de participation ont pris plus d'importance. Le choix de CitizenLab comme plateforme numérique pour rassembler les contributions des citoyens a conduit à **une nouvelle vision politique**, qui considère la participation comme une priorité pour la municipalité.”

“La perception qu’ont nos collègues du potentiel de la participation citoyenne s’est améliorée depuis Citizenlab. Ils voient comment la plateforme fonctionne et comprennent que **ses fonctionnalités et sa portée sont assez vastes**. Le nombre de collègues qui utilisent la plateforme augmente également.”



**Hollands Kroon,
Pays-Bas**

Nos plateformes numériques ont permis à des projets de se développer et d’atteindre un **plus grand nombre de citoyens**, tandis que les fonctionnalités de compte-rendu ont **facilité la communication des résultats** par les équipes, mettant en avant la valeur de la participation.



Ce que nous retenons pour 2021

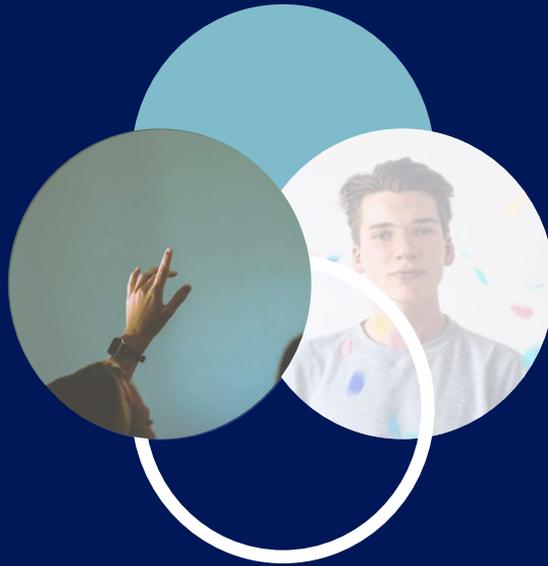
Tout d'abord, notre enquête montre que les citoyens ont **plus d'influence qu'ils ne le pensent**. Pour changer leur perception de la plateforme, il est nécessaire **d'améliorer la manière dont les villes communiquent les résultats** de leurs projets de consultation. Le fait que les citoyens ne parviennent pas à voir l'impact de leurs efforts constitue une menace pour les futurs projets de participation : à long terme, cela pourrait conduire à un **désengagement**, voire à de la méfiance.

Les collectivités locales doivent communiquer de façon transparente sur la manière dont elles gèrent les contributions et sur la manière dont ces dernières influencent les décideurs politiques. Le processus décisionnel est généralement long et ardu. Lorsque le changement ne se produit pas instantanément, il est facile pour les citoyens d'avoir le sentiment que leurs idées ont été mises à l'écart. Les mises à jour sur l'avancement des projets et les retours d'informations sur les contributions des citoyens, aussi minimes soient-ils, **renforcent la confiance**.

Une partie de cette responsabilité incombe au gouvernement, mais une autre partie nous revient. En 2021, **nous travaillerons au développement de communications bidirectionnelles au sein de la plateforme**, en veillant à ce que les responsables municipaux disposent de tous les outils nécessaires pour fournir des mises à jour fréquentes et faire des retours aux contributions des citoyens.

Deuxièmement, la mise en œuvre des projets n'est pas l'unique élément qui compte pour les collectivités locales. De nombreux agents municipaux que nous avons interrogés nous ont indiqué que le principal impact pour eux **s'est produit en interne**. Se concentrer uniquement sur la mise en œuvre concrète des idées serait donc infondé ou malavisé - la plateforme contribue à faire évoluer les mentalités sur la question de la participation citoyenne, et **à rapprocher les responsables publics des besoins de leurs électeurs**.

Cet impact invisible et progressif est relié à notre mission principale, qui est **d'améliorer les processus décisionnels au sein des collectivités locales**. Les citoyens ne pourront voir l'impact de leurs contributions que si les mentalités évoluent au sein de l'administration, et si la participation devient un élément central du processus d'élaboration des politiques.



Nous sommes à vos cotés pour augmenter l'engagement citoyen

CitizenLab travaille avec **plus de 200 collectivités locales** pour développer la démocratie numérique à l'échelle locale. Des budgets participatifs aux ateliers en ligne, la plateforme propose une gamme de méthodes de participation afin de s'adapter à **tous les projets de consultation en ligne.**

N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus !

[Découvrir la plateforme avec nos experts](#)



La boîte à outils de la démocratie numérique

www.citizenlab.co/fr



hello@citizenlab.co

citizenlab.co

Copyright - Tous droits réservés 2021