

Introduction à la

participation citoyenne en ligne



Contenu du guide

Ce guide, qui présente les fondamentaux de la participation citoyenne en ligne, est destiné aux débutants comme aux plus expérimentés. En effet, la réussite de votre démarche de participation citoyenne dépend de la mise en place de bases solides.

- **La théorie :** qu'est-ce que la participation citoyenne, et pourquoi est-ce important ?
- **Un mode d'emploi détaillé,** pour vous aider à mettre en place votre stratégie de participation.
- **Des bonnes pratiques** tirées de nos collaborations avec plus de 300 collectivités locales à travers le monde.

Table des matières

Introduction : les avantages de la participation citoyenne.....	3
Mode d'emploi de la participation citoyenne en ligne	4
Étude de cas : L'arrondissement londonien de Newham identifie les priorités locales grâce à ses conseils de quartier	6
Feuille de route : de la théorie à la pratique	8
Quelques conseils pratiques pour vous lancer	10
Étude de cas : Charenton-le-Pont consulte ses habitants pour un plan vélo sur mesure	11

Introduction : les avantages de la participation citoyenne

Plutôt que de s'en remettre à la contribution d'une poignée de décideurs, une plateforme numérique de participation citoyenne permet d'établir une gouvernance et des collectivités plus démocratiques, inclusives et efficaces.

La participation citoyenne en ligne vous permet de :

- Toucher un public plus large et diversifié, à moindre coût. Les outils numériques vous permettent d'atteindre des personnes qui n'ont habituellement pas le temps d'assister à des réunions publiques ou des ateliers, comme les familles avec de jeunes enfants, les travailleurs aux emplois du temps chargés, ou les personnes habitant dans des zones reculées.
- Obtenir plus d'adhésion à vos décisions. Si les citoyens ont le sentiment que leurs idées et leurs opinions ont été entendues et prises en compte, ils seront plus enclins à soutenir les décisions prises (et à participer à nouveau, à l'avenir).
- Gagner en efficacité et en réactivité. Plutôt que de traiter des milliers d'enquêtes papier ou de chercher le sens d'idées griffonnées sur post-its, vous serez en mesure d'analyser les contributions en ligne des participants d'un simple clic. Ainsi, vous pouvez consacrer plus de temps à la mobilisation et à la qualité de vos réponses.
- Améliorer la pertinence de vos politiques. En sachant mieux ce qui intéresse vraiment les citoyens de votre collectivité, vous serez en mesure d'allouer votre temps et vos ressources plus efficacement.

Vous souhaitez vous lancer dans la participation citoyenne ? Avant de franchir le pas, assurez-vous d'avoir un projet concret en tête. La participation citoyenne ne doit jamais être qu'un simple outil. Que ce soit pour définir des priorités, élaborer des plans ou allouer des ressources, la participation citoyenne est une démarche en soi et doit être intégrée au processus général pour en assurer le succès.

Mode d'emploi de la participation citoyenne en ligne

Ne vous lancez pas les yeux fermés. Ce mode d'emploi vous guidera dans la préparation et la mise en place d'une stratégie de participation numérique adaptée à votre collectivité.

1

Évaluez vos ressources

Pour réussir un projet d'engagement, vous aurez besoin de temps, de budget et d'une équipe dédiée. Il faut tout d'abord vous assurer d'avoir un solide soutien en interne (de la part des élus, de l'administration et des équipes de communication) et d'un nombre suffisant de citoyens pour être représentatifs de la collectivité. Par ailleurs, il faut que votre équipe s'engage à intégrer les résultats de cette démarche de participation citoyenne dans la prise de décision finale. Les habitants sont des experts de terrain, et il est essentiel de prendre en compte leurs observations du quotidien.

Définissez vos objectifs

Cherchez-vous à identifier des problèmes, à concevoir des solutions ou à prendre des décisions ? Avant de vous lancer, définissez vos principaux objectifs, car ils détermineront les outils et les méthodes que vous utiliserez pour les atteindre. Souhaitez-vous que les citoyens partagent leurs idées (idéation), allouent des ressources (budgétisation participative) ou votent sur différents scénarios (sondage) ?

2

3

Identifiez votre cible

Définissez les différents segments de votre cible et déterminez les meilleurs moyens de les atteindre. Prenez également en compte les groupes qui sont généralement peu entendus au sein de votre collectivité. Il est essentiel que leurs voix soient entendues pour que les décisions soient représentatives et pertinentes.

Établissez un plan de communication

Pour susciter l'intérêt des citoyens, vous devez déjà leur faire parvenir l'information. Il est essentiel de choisir les bons canaux pour diffuser votre message. Listez vos canaux de communication existants, tels que votre site web, le journal local, les réseaux sociaux ou les bulletins d'information. En combinant les canaux en ligne et hors ligne, vous êtes sûr de toucher un public plus large.

4

5

Déterminez vos indicateurs / Organisez le suivi

Pour tirer le meilleur parti de vos démarches d'engagement, vous devez décider quelles données sont les plus importantes à communiquer à quelles parties prenantes. Le back-office de notre plateforme vous permet de suivre les taux d'engagement, les données démographiques et les informations clés, et de les communiquer aux décideurs de manière claire et structurée. Grâce à notre technologie de traitement du langage naturel, la plateforme Go Vocal vous aide à regrouper les idées similaires, à faire ressortir les thèmes communs, à les attribuer à différents départements et à faire un retour direct aux participants sur la plateforme.

Collaborez en bonne intelligence

Pour toucher un public plus large, réfléchissez aux parties prenantes externes ou aux personnalités société civile que vous pourriez impliquer directement. Pour toucher les jeunes, vous devrez peut-être travailler avec les universités ou les groupes de jeunes locaux. De même, faites participer les chefs religieux ou culturels, les associations et les entreprises locales, ou toute personne influente.

6

7

Listez vos outils

En fonction du type de contributions que vous attendez de la part des citoyens, choisissez les outils et les méthodes qui vous permettront d'atteindre vos objectifs. Les méthodes les plus courantes sont les suivantes :

- Idéation (recueillir des contributions écrites ou demander aux participants d'épingler des idées sur une carte interactive) ;
- Budget participatif (impliquer votre population dans l'allocation des budgets publics) ;
- Boîte à idée (permettre un dialogue continu avec les citoyens avec l'ouverture d'une "boîte à idées" en ligne) ;
- Choix de scénario (présenter différentes options et permettre au public de commenter et débattre) ;
- Sondage ou enquête (collecter les réponses des habitants sur des questions prédéfinies).

Pour aller plus loin, consultez notre guide des 6 méthodes de participation les plus courantes.

Combinez des méthodes en ligne et hors ligne

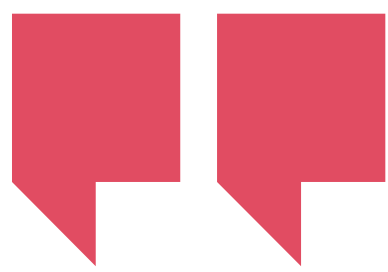
Les plateformes de participation citoyenne en ligne offrent aux collectivités locales un point d'accès unique pour recueillir, partager et discuter des observations et des idées de la collectivité. En complétant ces méthodes en ligne par des opérations hors ligne plus traditionnelles, et vice versa, vous créez un dispositif de participation plus inclusif.

8



ÉTUDE DE CAS

Charenton-le-Pont consulte ses habitants pour un plan vélo sur mesure



Un souvenir marquant de cette première expérience a été de voir les élus et agents de tous niveaux aller à la rencontre des citoyens, équipés de tablettes, pendant les cinq ateliers de rue de l'été. C'était très motivant pour tout le monde et cela a permis des échanges constructifs sur le projet de plan vélo, quels que soient les avis en la matière."

Céline Khiari, chargée de mission Démocratie participative et citoyenneté à Charenton-le-Pont

En 2021, la municipalité de Charenton-le-Pont a lancé avec succès une grande consultation sur son plan vélo. Pour impliquer toutes les personnes concernées, la municipalité a utilisé *La Fabrique Citoyenne*, plateforme de participation citoyenne en ligne lancée avec *Go Vocal*.

Après une première phase de diagnostic avec un sondage ouvert à tous les habitants, la municipalité a proposé un quizz informatif sur sa plateforme, et organisé cinq ateliers de rue pour présenter la concertation et inviter les habitants à proposer des idées sur différentes cartes collaboratives thématiques. La consultation des citoyens a nourri le plan vélo communal disponible en ligne.

Les plus de 1200 visites et les près de 650 inscrits sur la plateforme participation en ligne au cours du Plan vélo et du lancement des Conseils de quartier ont montré la volonté des Charentonnais de se mobiliser sur des problématiques touchant à leur quotidien.



Fiche pratique | de la théorie à la pratique

Pour appliquer les étapes du guide à votre contexte local spécifique, répondez aux questions suivantes.

1. Évaluez vos ressources

- Nous avons un budget de _____ € pour ce projet.
- Les équipes concernées en interne sont :

	_____		_____		_____
	_____		_____		_____
- Qui va gérer le projet et assurer la circulation de l'information et la réactivité des parties prenantes ?

- De quelles informations disposez-vous ? La population a-t-elle déjà été interrogée sur ce sujet ou un sujet proche ? De quand date les derniers résultats et quelles étaient les conclusions ?

2. Définissez vos objectifs

- L'objectif principal de cette consultation citoyenne est (un seul choix) :
 - a. Fixer les priorités
 - b. Choisir une option
 - c. Collecter des idées
 - d. Allouer un budget
 - e. Obtenir des retours rapides
- Fixez votre calendrier :
 - Date de lancement : __ / __ / ____
 - Date de clôture : __ / __ / ____
 - Les différentes étapes :

	_____		_____		_____
	_____		_____		_____

3. Identifiez votre cible

- Définissez à qui vous vous adressez en priorité. Si vous ne cherchez pas à impliquer tous les habitants, précisez les groupes, l'âge, la catégorie socio-professionnelle, le lieu d'habitation, ou les autres indicateurs pertinents pour définir votre cible :

- Comment atteindre cette cible ? Listez les médias utilisés en ligne et hors ligne et les endroits fréquentés par votre cible :

4. Élaborez un plan de communication

- De quels moyens de communication disposez-vous ? Cochez toutes les cases pertinentes :

- ☐ Réseaux sociaux (Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, etc.)
- ☐ Site web de la ville
- ☐ Newsletters/emails
- ☐ Presse/PQR
- ☐ Autres : _____

- Comment allez-vous communiquer sur votre lancement ? Sur les avancées ? Et sur les résultats quand la consultation sera terminée ?

5. Organisez le suivi

- Quelles sont les informations qui, selon vous, intéressent les participants ?

- Comment allez-vous communiquer ces informations ?

6. Collaborez en bonne intelligence

- Qui sont les relais et influenceurs locaux que vous pouvez impliquer ? Pensez aux associations, écoles, institutions publiques, aménageurs, leaders d'opinion, etc. :

7. Listez vos outils

- Reportez-vous à votre réponse à la question 2 et voyez quelle méthode correspond le mieux à votre objectif :

- a. Fixer les priorités - boîte à idées, sondage, enquête ;
- b. Choisir une option - choix de scénario, budget participatif ;
- c. Collecter des idées - boîte à idées, enquête ;
- d. Allouer un budget - budget participatif ;
- e. Obtenir des retours rapides - sondage, enquête, idéation.

8. Combiner des méthodes en ligne et hors ligne

- Pour chaque méthode que vous prévoyez d'utiliser, envisagez une alternative hors ligne. Par exemple : complétez une enquête en ligne par une version imprimée, ou organisez un atelier en personne pour compléter un projet de collecte d'idées en ligne.

Quelques **conseils pratiques** pour vous lancer



Votre planning doit être équilibré. D'un côté, il ne faut pas trop traîner pour éviter de perdre l'élan du projet, de l'autre vous devez donner suffisamment de temps aux citoyens pour participer - et à votre équipe pour analyser les contributions.



Pour vous assurer que tout le monde puisse participer, y compris les personnes ne disposant pas d'ordinateur ou de compétences high-tech, vous pouvez mettre des tablettes à disposition dans les bibliothèques publiques ou à la mairie, et même proposer des permanences durant lesquelles votre équipe saisira elle-même les données.



Si vous avez du mal à décider dans quelle phase du cycle politique intégrer votre démarche de participation, rappelez-vous cette règle empirique : faites participer votre population le plus tôt et aussi souvent que possible.



Faites tout pour attirer l'attention du public ! Utilisez des visuels, des infographies et des cartes (mentales), et pensez à une URL facilement mémorisable pour votre plateforme.



La mise en place d'un projet de participation ponctuel vous permet d'obtenir les réponses ou les informations dont vous avez besoin sur un sujet ou un plan spécifique. Mais pour profiter au maximum de l'intelligence collective de votre collectivité, réfléchissez à la manière d'intégrer la participation citoyenne dans votre processus décisionnel de manière continue.

ÉTUDE DE CAS

Saint-Hubert organise une consultation populaire sur la gestion de son réseau d'eau

Début 2022, la commune de Saint-Hubert a souhaité consulter ses habitants sur l'avenir de son réseau d'eau, dont elle était jusqu'alors propriétaire et gestionnaire. Pour ce faire, l'administration a organisé une consultation populaire officielle, via sa plateforme de participation citoyenne Go Vocal.

L'équipe organisatrice a publié sur la plateforme toutes les informations nécessaires à la compréhension du sujet de la gestion du réseau d'eau et les règles de la consultation populaire. Les participants étaient ensuite invités à se prononcer par un sondage, pour la conservation ou la remise du réseau d'eau.

20% de la population de Saint-Hubert a participé à la consultation populaire

! Un franc succès qui a permis de pouvoir dépouiller les votes et de suivre l'avis des citoyens : 90% pour que le réseau d'eau reste dans le giron communal.





La boîte à outils de la
participation numérique

www.govocal.fr

hello@govocal.com

Written and Published by Go Vocal SA - Pachecolaan 34,
1000 Brussels, Belgium - BE 0638.901.287
www.govocal.com
© 2022 Go Vocal

All rights reserved.
No portion of this book may be reproduced in any form
without permission from the publisher.
For permissions contact: hello@govocal.com