

Nathalie Van Vliet, associée EY

« 5 règles d'or
pour une participation
citoyenne de qualité »



Jean-Philippe Dubrulle, Ifop

« La concertation
publique n'est pas assez
développée »



acteurspublics

Extrait du n° 136 Novembre-décembre 2018

www.acteurspublics.com

Comment améliorer la participation citoyenne



**SONDAGE EXCLUSIF ACTEURS PUBLICS/EY POUR
L'OBSERVATOIRE DES POLITIQUES PUBLIQUES
RÉALISÉ PAR L'IFOP**

L'OBSERVATOIRE DES POLITIQUES PUBLIQUES

Près de 8 agents publics sur 10 jugent que la concertation publique n'est pas assez développée

Dans l'environnement, les transports et l'urbanisme, la participation citoyenne est jugée insuffisante, selon l'enquête *Acteurs publics/EY* pour l'Observatoire des politiques publiques réalisée par l'Ifop. Consultations en ligne et conférences sont privilégiées comme outils.

Les cadres de la fonction publique expriment un constat sévère quant à l'état de la concertation publique : 77 % d'entre eux jugent qu'elle n'est pas suffisamment développée en France, selon l'enquête *Acteurs publics/EY* pour l'Observatoire des politiques publiques réalisée par l'Ifop.

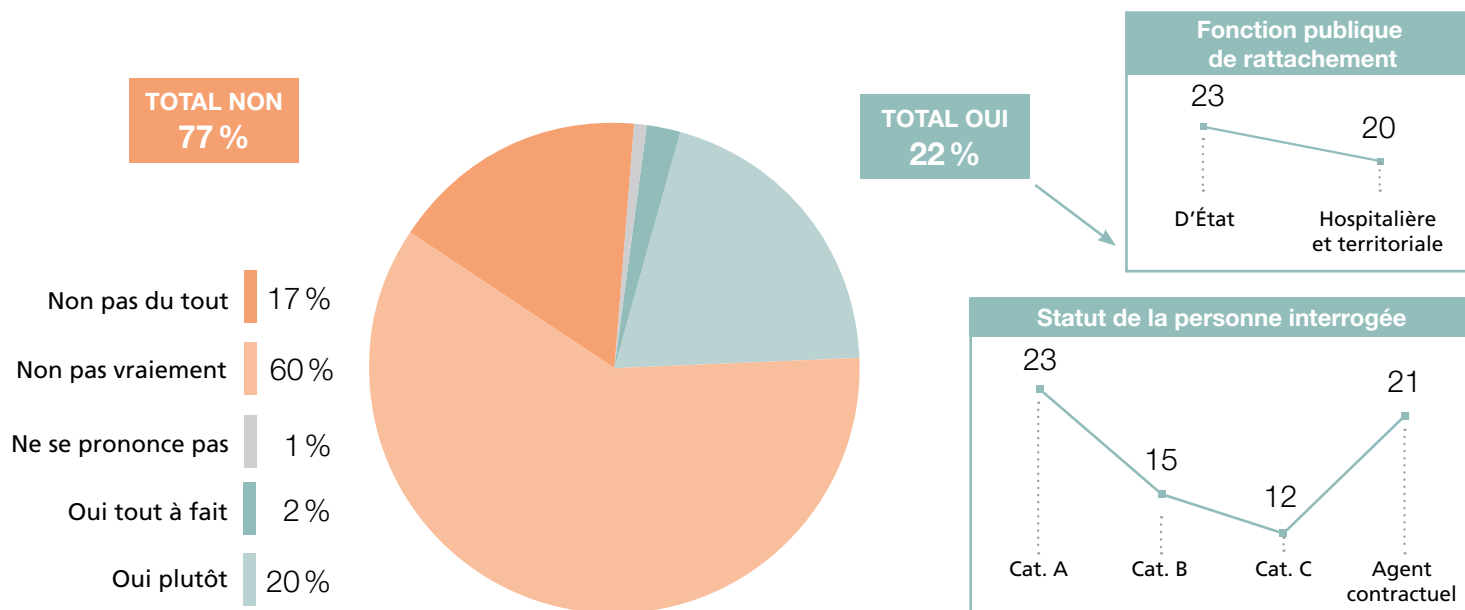
Ce sont particulièrement les agents âgés de 50 ans et plus (80 %) qui expriment cette critique, tout comme les agents les moins qualifiés (88 % des agents de la catégorie C contre 76 % des agents de catégorie A). Parmi les principales raisons évoquées par les agents pour favoriser le développement de ces concertations, on retrouve tout d'abord l'expression et l'émergence de propositions innovantes (57 % des citations). Viennent ensuite, pour 38 % des agents, l'apport éducatif de la participation et pour près d'un agent sur 4 l'intérêt propre de la génération de débat public (29 %), la prévention du risque

d'opposition/rejet de la décision publique (24 %) et la réponse aux aspirations des citoyens à être consultés (24 %). Expression encore plus massive du consensus autour de la participation citoyenne : seul 1 % des personnes interrogées affirme qu'il ne faut pas développer ce type de démarche.

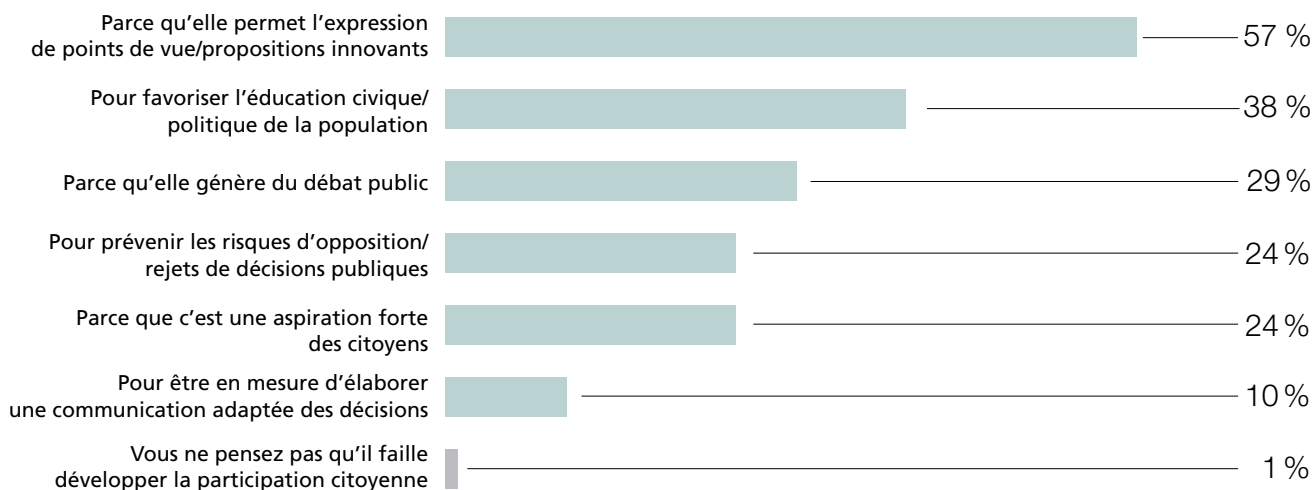
Faible notoriété des hackathons, concours et challenges

Pour l'organisation de ces consultations citoyennes, près d'un agent sur 2 privilégie les consultations en ligne et les enquêtes (53 %) ou les débats-conférences publics (50 %). La participation des citoyens via des ateliers collaboratifs est appuyée par 46 % des agents, contre moins d'un quart (24 %) prêt à soutenir la participation via des laboratoires d'innovation publique. Les hackathons, concours et challenges, sans doute moins connus, ne recueillent que 8 % des citations. ■ ■ ■

Pensez-vous que la concertation publique est suffisamment développée en France ?

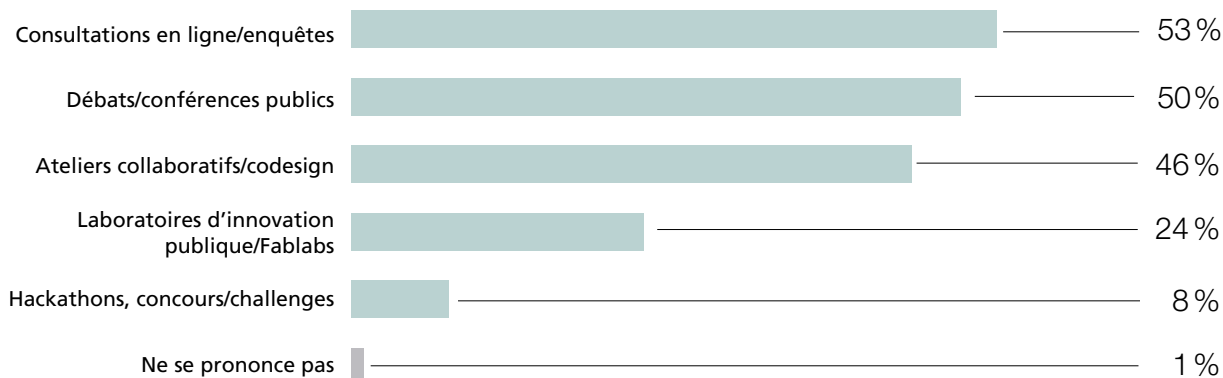


Pourquoi, selon vous, faut-il encourager le développement de la participation citoyenne ? Est-ce... ?*



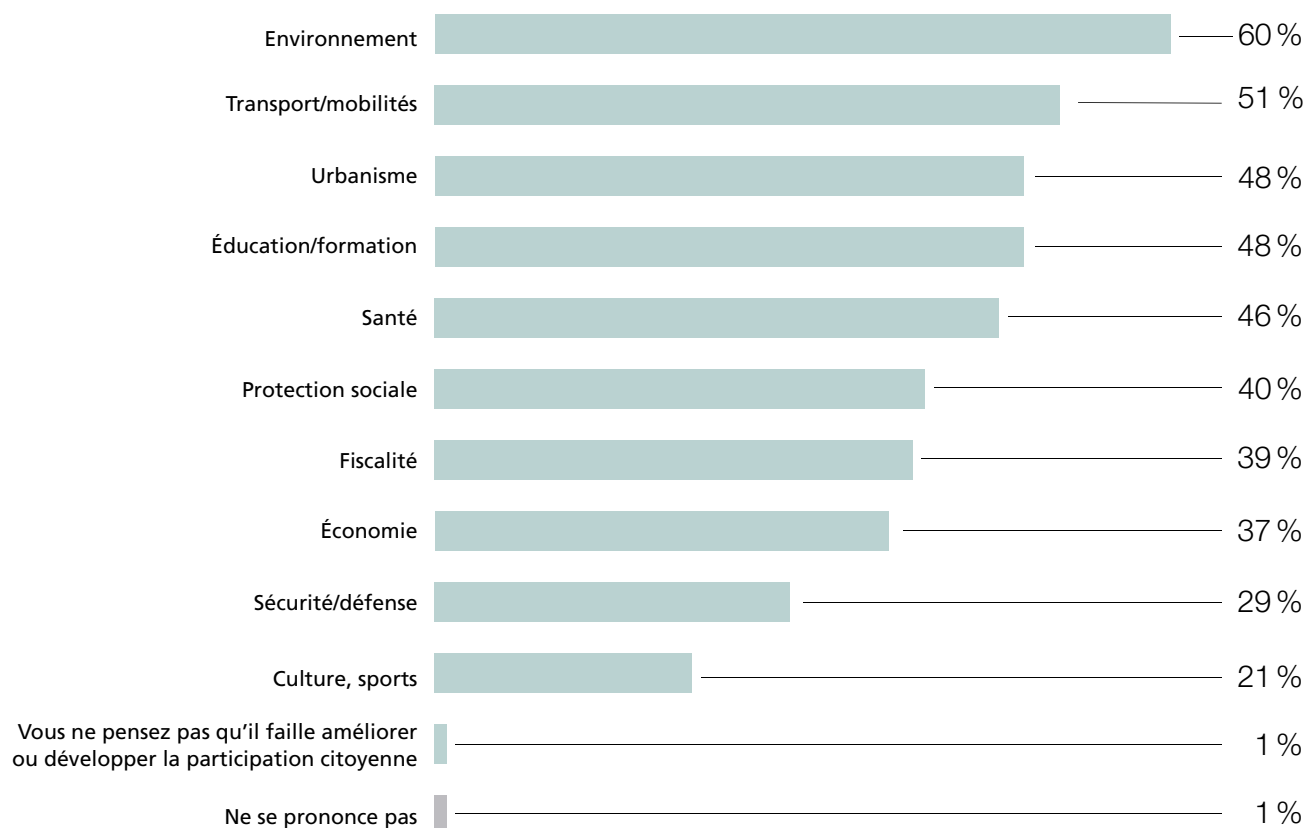
* Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner 2 réponses.

Quels sont, selon vous, les outils à privilégier pour mettre en œuvre la participation citoyenne ?*



* Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner 2 réponses.

Quels sont les domaines/politiques publiques dans lesquels la participation citoyenne est insuffisante/doit être améliorée ?



■ ■ ■ Enfin, parmi les domaines identifiés où la participation devrait être améliorée, les agents envisagent pour 60 % d'entre eux l'environnement comme le principal domaine de concertation, contre 51 % pour les transports/mobilités, 48 % pour l'urbanisme, 48 % pour l'éducation/formation ou 46 % pour la santé. Pour près de 4 agents sur 10, la protection sociale (40 %), la fiscalité (39 %) et l'économie (37 %) sont vues comme des domaines où la consultation citoyenne serait à développer. En queue de peloton, jugés moins prioritaires, la

sécurité/défense (29 %) et la culture et les sports (21 %) sont considérés par moins d'un tiers des agents interrogés comme des domaines où les citoyens devraient être davantage consultés.



Jean-Philippe Dubrulle, département « Opinion et stratégies d'entreprise », Ifop

L'enquête *Acteurs publics/EY* pour l'Observatoire des politiques publiques réalisée par Ifop a été menée du 6 au 18 septembre 2018 auprès d'un échantillon de 968 personnes (629 fonctionnaires de catégorie A, 104 fonctionnaires de catégorie B, 34 fonctionnaires de catégorie C et 201 contractuels), évoluant au sein de l'État (623), de la fonction publique territoriale et hospitalière (345). Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne.

En partenariat avec



5 règles d'or pour une participation citoyenne de qualité

Pourquoi ? Recourir à une consultation citoyenne peut être le fruit d'une volonté durable et pérenne du décideur public, ou prendre place plus ponctuellement dans le cadre d'un projet. Que ce soit dans l'une ou l'autre des situations, les objectifs poursuivis doivent être clairement posés, car ils induisent l'ensemble des dispositifs déployés et la qualité des résultats obtenus. À titre d'exemple, l'agence de la participation citoyenne de la ville de Mulhouse, créée en 2015, a vu le jour pour affirmer le rôle politique du citoyen et lui assurer une transparence continue. Elle incarne un parti pris durable de rendre le citoyen acteur et s'est dotée des moyens adaptés à cette ambition. D'autres consultations, notamment sur des projets de loi, ont un caractère plus ponctuel qui répond à des attentes spécifiques et requièrent une approche adaptée. La finalité de la démarche et les résultats qui en sont attendus doivent en permanence être questionnés.

Pour qui ? Quel citoyen consulter pour obtenir des contributions répondant aux objectifs ? Le citoyen est à considérer dans une acception large, comprenant l'individu membre de la société civile et les structures des corps intermédiaires, elles-mêmes réceptacles de l'expression des citoyens qu'ils représentent. De nombreux facteurs impactent la pertinence des cibles : représentativité de l'expression obtenue, risques de recueillir à chaque consultation la voix des mêmes citoyens, canaux susceptibles d'optimiser le recueil de l'opinion recherchée, formulation qui doit être accessible aux publics visés... Les cibles de la consultation sont à définir dans une approche identifiant, pour chaque typologie, les attendus, les atouts, les limites, la faisabilité associée et la méthode à déployer.

Comment ? Le digital a fortement stimulé la participation citoyenne, encouragé par le foisonnement de *civic tech* aux offres multiples (dialogue, vote, concertation, signalement...). Si l'on ne peut qu'apprécier les possibilités offertes par ces nouveaux canaux, la diversité de leur positionnement peut compliquer la mise en adéquation du canal utilisé avec les objectifs visés. On peut en effet être tenté par une ergonomie séduisante, sans que la qualité des contenus générés et la pertinence de leur analyse soient réellement assurées. La méthode doit mixer numérique et présence physique pour être pleinement efficace. La ville de Nantes l'illustre bien, en ayant structuré son approche de dialogue citoyen en trois volets : la fabrique des politiques publiques, qui mobilise des débats, des ateliers citoyens, des appels à projets (volet coconstruction), le dialogue citoyen, par le biais de conseils citoyens et de quartier, de plate-forme numérique (volet consultation et communication) et la ville collaborative, associant « appli » mobile, *open data*, bureau des projets (espace de partage et de proximité).

Les moyens à affecter à la participation citoyenne ne sont pas à sous-estimer. Deux éléments clés ont des effets sur la qualité des résultats : la communication, réalisée à la fois pour informer et mobiliser les citoyens appelés à s'exprimer, et l'animation continue de la démarche, pour assurer la cohérence des canaux et stimuler la participation en ligne.

Quelle exploitation ? Aux objectifs recherchés doit correspondre une stratégie d'exploitation des contributions recueillies. La difficulté de l'exercice réside dans les aléas liés au nombre des contributions, à leur forme (sondage ou expression libre), à la nature des contenus libres, en particulier

lorsqu'il s'agit de consultations en ligne. Le temps d'analyse, que ce soit au terme de consultations présentielle ou numériques, est essentiel et mobilise là encore des moyens importants et adaptés, qui doivent avoir été anticipés en amont.

Interrogée dans *Acteurs publics* n° 135 (septembre-octobre 2018) au sujet de la consultation citoyenne engagée pour la loi sur la République numérique, Axelle Lemaire regrettait que de nombreuses contributions formulées ne s'inscrivant pas dans le domaine de la loi ou du pouvoir réglementaire n'aient pu être valorisées, et aient ainsi créé des déceptions.

Quelle restitution ? La voix des citoyens consultés peut contribuer, selon la démarche et les dispositifs choisis, aux différentes étapes d'un projet : idéation, concertation, décision, expérimentation, déploiement. Les démarches les plus matures proposent une transparence sur l'ensemble de ce parcours, participant ainsi à rendre effectivement le citoyen acteur et solidaire. L'exemple du BIVM (bureau de la ville intelligente de Montréal, devenu Laboratoire d'innovation urbaine) s'inscrit complètement dans cette logique. Passage obligé pour l'ensemble des projets, évalués dans le triptyque « Attentes des clients- Apports potentiels du numérique- Management des données », cette structure assure une communication continue avec les citoyens informés et mobilisés.



Nathalie Van Vliet,
associée EY

Pourquoi l'humain est-il au cœur des meilleures stratégies digitales ?

■ ■ ■
The better the question.
The better the answer.
The better the world works.*



EY

Building a better
working world