

Implémenter la « e-participation » : 7 constats pour pleinement bénéficier de sa valeur

Résumé de la capsule didactique du Smart City Institute (mars 2022)

Présentée par le Prof. Catherine Elsen – Directrice académique du Laboratoire Inter'Act –
Faculté des Sciences Appliquées, Université de Liège.

> [Revoir la vidéo sur YouTube](#)

1. Introduction

Comment implémenter la participation en ligne pour en tirer le plein potentiel ? A travers cette vidéo, Catherine Elsen aborde sept constats, extraits des travaux du laboratoire Inter'Act et notamment ceux encadrés par sa collaboratrice Clémentine Schelings.

2. Implémenter la e-participation : pourquoi ?

Tout d'abord, intéressons-nous de plus près à la participation en ligne, ou la « e-participation ». Pourquoi attire-t-elle autant d'intérêt récemment, et particulièrement auprès des villes européennes ?

D'une part, un outil de type « boîte à idées et boîte à votes » en ligne permet **d'inclure et de diffuser auprès du plus grand nombre une démarche participative** ; les jeunes actifs ou jeunes parents qui ne peuvent se déplacer en fin de journée et participer à un atelier en face-à-face, par exemple.

D'autre part, c'est un moyen simple et efficace de **recueillir un grand nombre de données de type « idées » ou « votes »**, en faveur ou en défaveur de ces idées.

Mais qui dit données, dit **stratégie de collecte et de traitement de ces données**. Et ces stratégies ne sont pas anodines à mettre en œuvre, elles nécessitent une maîtrise de l'outil et du processus. La quantité de données peut rapidement devenir énorme, et la qualité de celles-ci très disparate. Pourtant, il y a derrière ces données un ensemble d'attentes citoyennes à ne pas décevoir !

Illustration – Cas d'étude

Pour bien illustrer le propos, Catherine Elsen propose ici d'analyser un cas d'étude qui a été anonymisé. Il s'agit d'une plateforme en ligne lancée par une ville européenne, sur laquelle ont été déposés pas moins de 1 604 projets citoyens qui ont ensuite recueilli 97 827 votes « pour ou contre ». Toutes ces données ont instruit un rapport final qui résume les actions prioritaires pour la ville pour les années à venir.

Avec son équipe, Catherine Elsen a analysé ces données et ce rapport, et ont également organisé des focus groupes et des entretiens approfondis avec certains représentants de la gouvernance locale. Dans cette vidéo, nous nous intéressons particulièrement au tri et au traitement des données quantitatives.

Comment ces données ont-elles été analysées par l'équipe Inter'Act ? Elle a extrait les 1 604 projets de l'interface en ligne, pour ensuite les recoder selon différents indicateurs.

Lors de la rédaction de l'idée, le citoyen devait choisir parmi 26 thématiques pré-identifiées lesquelles, à son avis, étaient les plus pertinentes. Certains citoyens ont choisi une ou deux thématiques ; d'autres ont coché les 26 ; d'autres encore ont choisi des thématiques qui n'avaient absolument rien à voir avec l'idée proposée. L'équipe Inter'Act a donc ré-attribué deux thématiques à chaque projet, pour rendre le set de données plus fidèle aux intentions des citoyens.

Elle en a aussi profité pour créer trois nouvelles thématiques, qui selon elle manquaient à la liste des 26 proposées, et puis enfin elle a trié dans une thématique « inclassable » les idées qui s'éloignaient vraiment de toute catégorie.

Faisant cela, l'équipe a également opéré un codage des idées similaires. Elle a ensuite dénombré les tendances, et les a comparées avec les « actions prioritaires » telles qu'énoncées dans le rapport final diffusé par la ville.

3. Les 7 constats issus du cas d'étude

Grâce à cette étude de cas, Catherine Elsen et son équipe ont pu dresser 7 constats :

3.1 Certaines idées sont trop courtes et difficiles à comprendre

Parmi les 1 604 idées enregistrées, 27% sont encore très courtes, et peu précises ; ils les ont d'ailleurs intitulées « titres-idées » : elles sont tellement imprécises qu'elles s'assimilent effectivement à un simple titre.

Leur caractère succinct les rend difficile à comprendre, et difficile à traiter pour les responsables en charge du traitement des données. Qu'est-ce que le citoyen a voulu dire ? Comment étoffer une proposition si courte ?

Par ailleurs, encore 5% des propositions n'en sont en fait pas : les fiches identifient un problème, une doléance, mais sans proposer d'embryon de solution en retour, ce qui est contraire au principe même de collecte d'idées citoyennes en ligne.

3.2 Les descriptions sont inégales

Second constat, c'est manifestement difficile pour les citoyens de choisir lesquelles des 26 thématiques proposées associer à leur idée. Certaines fiches (comme la 354 illustrée dans [les slides](#) et [la vidéo](#)), pourraient s'associer à plusieurs thématiques : sport, culture, ou encore environnement. **L'idée est trop vague que pour être classée avec certitude dans l'une ou**

dans l'autre. D'autres fiches (comme la 937, illustrée dans [les slides](#) et [la vidéo](#)) déclinent plusieurs idées pour un seul quartier.

On voit donc à quel point il est **difficile pour les participants de rédiger leur fiche de manière vraiment rigoureuse** ; à moins qu'aucune consigne ne leur ait été donnée à cet égard.

Et ceci, en retour, **rend le traitement des données vraiment complexe** aussi.

3.3 Une logique de compétition s'installe

Troisième constat, on remarque qu'une certaine logique de compétition s'installe.

Tout d'abord entre les idées proposées par la ville elle-même, originellement proposées pour inciter et donner l'exemple, et les idées proposées par les citoyens. On constate que **les idées de la ville influencent celles des citoyens** ; on constate aussi que les 23 idées proposées par la ville **n'ont pas attiré le plus de votes, mais apparaissent pourtant dans les actions prioritaires finalement retenues.**

Il est bien entendu légitime pour la ville de vouloir donner l'exemple, et de s'inspirer pour ce faire d'idées qui sont de toute manière déjà « dans les cartons » et en passe d'être implémentées. Mais il est aussi important, alors, de **bien les distinguer lors du processus de vote**, pour ne pas donner de fausses impressions aux participants qui prendraient connaissance ensuite du rapport final.

On constate aussi que **certains participants sont très actifs**, déposant parfois plus de 50 fiches-projets... Ils peuvent être assimilés à un lobby, poussant des intérêts davantage individuels que collectifs.

Enfin, on constate finalement que sur ce genre de plateforme, **chacun rédige « pour soi », dans son coin**, sans finalement pleinement bénéficier de la logique participative, qui voudrait que la co-création prévale sur l'ambition individuelle.

3.4 Le processus de vote est complexe

Quatrième constat, et cela semble évident, **aucun des votants n'a pu raisonnablement prendre connaissance et comparer les 1 604 projets avant de voter.** La manière dont les projets apparaissent sur l'interface, leur ordre à l'écran, influencent donc forcément le vote.

3.5 La logique de sélection est elle aussi complexe

En outre, cinquième constat, on peut voir apparaître beaucoup de fiches-projets en lien avec une thématique, par exemple la « sécurité », sans que celles-ci ne reçoivent pour autant beaucoup de votes.

Alors comment évaluer ces fiches ? Les garde-t-on dans le top 100, sous prétexte qu'elles visent une thématique qui attire beaucoup d'idées ? Ou bien on ne les garde pas, puisqu'elles n'ont pas attiré beaucoup de votes ?

Ceci dénote **une logique de sélection qui est particulièrement complexe et paradoxale, qui est fonction de la manière dont on compte, et de ce que l'on compte** (le nombre d'occurrences, ou le nombre de votes). Autant en être conscient dès le départ, avant de lancer une telle initiative, et communiquer clairement envers les participants à ce sujet !

3.6 Les votes se diluent

Sixième constat, **les participants, sans se concerter, ont parfois tendance à rédiger des idées très similaires**. Par exemple, dans le cas d'étude qui nous occupe, il y avait énormément de fiches-projets qui concernaient la thématique de la réaffectation des « cellules vides en rez-de-chaussée » de la ville. Prises indépendamment, elles n'ont pas récolté beaucoup de votes. Pas suffisamment en tout cas.

Mais si l'on avait pris la peine de les fusionner avant de les soumettre au vote, alors, cette proposition aurait été la priorité numéro 1 en termes de votes positifs reçus !

On comprend donc toute **l'importante du traitement continu et intermédiaire des données**, avant de proposer un set de fiches-idées convergentes et de les soumettre au vote.

3.7 Un souci de traçabilité

Septième et dernier constat, aussi largement débattu par les participants rencontrés lors des focus groupes : **il est vraiment important que le document final qui résume les résultats de l'initiative d'e-participation soit limpide dans sa structure et dans son compte-rendu**.

Ici, dans le cas d'étude, plus de 120 actions prioritaires sont proposées, et sont annoncées comme étant « inspirées de l'initiative d'e-participation ».

Ces 120 actions sont classées en thèmes, et proposées côte à côte avec d'autres projets, à l'échelle métropolitaine, dont on ne comprend pas très bien s'ils sont extraits de la participation ou non.

A ces 120 actions s'ajoutent toute une série d'informations, résumées sous des titres tels que « objectifs stratégiques », « tendances de l'expression citoyenne » ou encore « programmations stratégiques ». Ces « programmations stratégiques » sont à leur tour associées à toute une série d'initiatives, schémas et documents directeurs et finalement, on retrouve difficilement la trace des projets et des votes soumis par les citoyens sur la plateforme. Une liste des 100 projets les plus soutenus sont proposés en annexe, mais n'instruisent manifestement pas directement les 120 actions prioritaires retenues.

Bien sûr, il est évident que la ville conserve toute la marge de manœuvre qui lui est due dans l'établissement de ses priorités ; le principe d'élections veut que l'on fasse confiance aux acteurs de la gouvernance que nous avons choisis.

On comprend aussi que certaines propositions citoyennes ne sont pas toujours réalistes, ou pertinentes. Mais on peut aussi comprendre le **désarroi exprimé par les citoyens participants**,

qui ne parviennent plus à retracer la trajectoire de leur fiche-idée, et qui ne demandent finalement qu'un peu de transparence vis-à-vis de ce processus de sélection.

4. En conclusion

Alors en conclusion, que retenir ? La « e-participation » a beaucoup de mérites, tout comme les villes et communes qui tentent cette aventure aujourd'hui. Le cas d'étude choisi en témoigne : nous le considérons comme un exemple à suivre, avec parfois quelques maladresses, mais qui ouvre au moins la porte à un apprentissage continu.

Et ces apprentissages sont nombreux : la participation en ligne est d'autant plus efficace lorsqu'elle s'organise en complémentarité avec d'autres modalités, pour lisser les risques de la logique « individuelle » qui ne doit pas prendre le pas sur la logique « collective ».

La clarté de la consigne, la transparence de l'ensemble du processus, le retour traçable aux participants pour garantir la cohérence de l'action sont d'autres apprentissages importants extraits de ce cas d'étude.

Alors, si vous êtes désireux de vous lancer dans la participation en ligne, établissez bien le cadre et les règles du jeu ; les citoyens participants en seront d'autant plus satisfaits et accorderont ensuite toute la légitimité à vos mécanismes de gouvernance.

Sources et documentation supplémentaires

- > [Télécharger les slides de présentation](#)
- > [Revoir toute la série de capsules dédiées à la participation citoyenne](#)
- > [Découvrir toutes les capsules didactives du Smart City Institute](#)
- > [Télécharger le Guide Pratique Smart City #2 dédié à la participation citoyenne](#)

Pour en savoir plus sur les activités & publications de l'Institut: www.SmartCityInstitute.be

Smart City Institute

sci@uliege.be

+32 4 232 73 55

www.smartcityinstitute.be

Capsule réalisée en collaboration avec :

