

Nos 7 conseils pour une participation citoyenne réussie

Pour se construire dans le bon sens, les territoires connectés doivent partir des besoins des habitants. Les civic tech sont un moyen puissant pour parvenir à capturer les besoins et attentes d'une population mais leur usage doit avant tout permettre de servir l'intérêt général.

Fluicity vous livre 7 recommandations pour une citoyenneté numérique réussie.

1. AFFICHER UNE VOLONTÉ POLITIQUE CLAIRE

"Les futurs critères distinctifs des territoires intelligents porteront moins sur la densité technologique que sur les initiatives politiques pour créer de nouvelles règles de gouvernance grâce au numérique" (Smart City : l'âge de raison).

Autrement dit, un nouveau rapport entre élus et citoyens requiert un choix politique clair, puisqu'il engage durablement les modes opératoires du territoire.

2. BIEN CHOISIR SES OUTILS

Les logiciels en SaaS (Software as a Service) ont connu une croissance exponentielle ces dernières années. Ces solutions se différencient des logiciels propriétaires en proposant un accès en location à leurs clients. Ils présentent de nombreux avantages :

Meilleure qualité sur la durée :

ces solutions mutualisent l'expérience d'une multitude d'utilisateurs et évoluent rapidement en même temps que les changements de l'écosystème numérique.

Indépendance du client :

en tant que locataire de la solution, le client fait le point régulièrement sur sa pertinence et choisit de maintenir la relation ou non, en toute liberté.

Légèreté de gestion :

pas besoin d'installer des logiciels lourds, les mises à jour sont gratuites et automatiques.

3. DES NOUVELLES MÉTHODES POUR DONNER ÉCHO AUX DISPOSITIFS EXISTANTS

Engager les citoyens sur un canal numérique, c'est un métier complexe qui requiert des compétences techniques, créatives et analytiques bien particulières. Ce métier de "growth hacker", issu du monde des start-ups et du marketing digital, est très différent de celui d'animer des réunions physiques sur le territoire mais n'en est pas moins complémentaire. Les civic tech doivent non seulement bâtir avec les dispositifs existants, mais aussi assurer que ces compétences nouvelles soient transférées vers les décideurs publics.

4. SE CONCENTRER SUR LE MOBILE

Plus de 64% des Européens possèdent aujourd'hui un smartphone, et on estime que ce chiffre devrait atteindre les 70% en 2019.

Privilégier les civic tech sur application mobile c'est renforcer le lien avec une population jeune et active, indépendamment de ses contraintes géographiques et temporelles.

Elles se distinguent notamment grâce à des notifications push, du contenu contextualisé, des participations géo-localisées, et des données plus fiables. Une présence renforcée sur mobile est notamment clé pour rester à la pointe des innovations en matière d'engagement de communautés actives (live streaming, réalité virtuelle, 360).

5. METTRE EN VALEUR SES DONNÉES

Ouvrir le champ de la participation citoyenne revient à collecter une masse importante de données. Ces données n'auront de la valeur qu'à condition d'être correctement stockées, organisées, présentées, puis restituées. Assurez-vous de la méthode de restitution d'une civic tech afin d'éviter à l'administration de se lancer dans une analyse laborieuse de données brutes. Exigez l'interopérabilité des données de manière à pouvoir les croiser avec d'autres jeux de données dans une logique "smart city".

6. FIXER LES RÈGLES DE CONCRÉTISATION

Engager les citoyens sur un canal numérique est un premier pas essentiel, mais sans concrétisation des initiatives citoyennes, la participation risque de s'essouffler.

Les civic tech ne doivent pas créer du travail supplémentaire aux élus et administrateurs mais bien la rendre plus efficace. Pour y arriver, on s'assure qu'elle permette 2 choses essentielles :

Fixer les conditions de recevabilité :

On fixe des règles de recevabilité d'une idée en amont et on communique sur ces règles pour gérer les attentes des participants.

Exemple : seuil minimal de votes sur une idée, limite des thématiques abordées ou montant maximum de budget participatif. C'est une condition essentielle à la pérennité de ces échanges.

Décentraliser la responsabilité :

Si la plateforme facilite l'émergence d'initiatives citoyennes, elle n'est pas responsable de réaliser l'ensemble de celles-ci. Il est important de centraliser la prise en charge des participations en donnant des rôles spécifiques aux organisations et associations du territoire.

Celles-ci doivent avoir un rôle actif au sein de la plateforme et doivent pouvoir se saisir des idées citoyennes sur leurs domaines de compétences et les transformer elles aussi en projets de co-construction.

7. EXPÉRIMENTER PAR ÉTAPES

Toute transformation réussie commence par un plan d'actions et, pour expérimenter dans les meilleures conditions, il est parfois utile de commencer autour d'un projet concret.

Démarez avec la concertation numérique sur l'un de vos projets d'aménagement, fixez des indicateurs clé de performance pour ce premier projet, évaluez-les puis lancez-vous sur un éventail de thématiques plus large.