

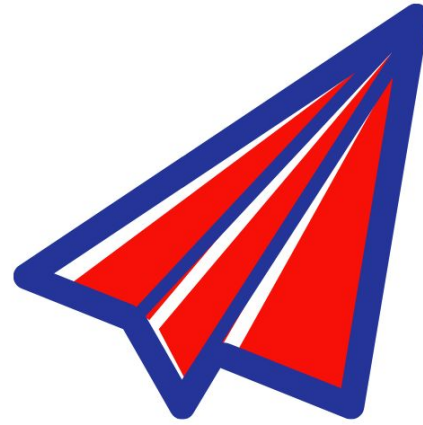


Participation numérique quelle(s) trajectoire(s) ?

Un cycle

pour imaginer des numériques 
au service de la qualité démocratique





Trajectoires d'évolution ?

4 Scénarios

Mise en perspective par les différentes catégories d'acteurs



- **Les acteurs de la commande**
Ceux qui sont à l'origine de la politique de l'offre et qui commandent des dispositifs de participation
- **Les acteurs de l'offre**
Ceux qui proposent des outils technologiques pour venir équiper les dispositifs
- **Les acteurs de l'usage**
Ceux qui participent aux dispositifs

La « démocratie participative 2.0 »

Scénario 1

Des démarches partenariales pour une « démocratie des marchés »

Vision d'une démocratie augmentée : les civic techs outillent des décideurs et ambitionnent de leur fournir des outils d'aide à la décision et de réengagement citoyen.

- **Design** très variés, beaucoup de logiciels propriétaires dans un environnement très concurrentiel
 - **Modèle éco**: Civic tech dans une posture de prestataires, réponses à appel d'offre
 - **Agir démocratique** : mise au service des décideurs de leurs fonctionnalités
 - **Commande** : production de marchés pour faire advenir les dispositifs
 - **Offre** : outils optimisés en fonction des besoins des commanditaires
 - **Usage** : La participation se déploie dans le cadre prévu par les décideurs publics
-
- **Avantage** : croissance rapide, performance, nouvelles modalités de dialogue
 - **Limite** : encourage la standardisation et la mise en concurrence tension autour du modèle Saas et SS2I, difficile portée critique du fait de la délégation aux prestataires

La démocratie de la souveraineté

Scénario 2

Les acteurs publics internalisent la participation numérique et centralisent les démarches participatives

Vision d'un service public de la participation : Les pouvoirs publics, pour limiter leur dépendance aux acteurs privés et ne pas voir son rôle confisqué doit reprendre la pleine et totale maîtrise des outils numériques, en les développant eux-mêmes

- **Design** : L'acteur public internalise la production et définit les fonctionnalités, il est gestionnaire des concertations et peut privilégier ses orientations
- **Modèle éco**: Civic tech sont sorties du jeu, ou répondent à des prestations précises et plutôt techniques, ce sont des acteurs techniques du numérique qui réalisent les prestations
- **Agir démocratique** : normalise un intérêt général distribué
- **Commande** : L'AP contrôle entièrement le dispositif et sa mise en oeuvre
- **Offre** : Distinction encore plus forte entre les acteurs techniques et la prestation de conseil stratégique. Les institutions (état et collectivités) se dotent de compétences internes pour assurer
- **Usage** : La participation se déploie dans le cadre prévu par les pouvoirs publics
- **Avantage** : souveraineté et grande proximité avec les politiques publiques lorsque réussi
- **Limite** : coût financier important (avantage l'échelon national ou les grosses collectivités); innovation plus lente et design souvent moins inclusifs, moins centré utilisateur

La démocratie contributive

Scénario 3

La circulation des communs numériques pour une démocratie plus horizontale

- **Design** : logiciel libre ou solution mises à disposition par des acteurs privés
- **Modèle éco** : biens communs numériques et mobilisation des communautés engagées
- **Agir démocratique** : transparence et collaboration comme valeurs cardinales, importance de l'ouverture
- **Commande** : L'AP ne contrôle plus et impulse des dynamiques, sans assurance de les voir reprises.
- **Offre** : des communautés de développeurs assurent le développement des outils, y compris au sein des institutions
- **Usage** : Les acteurs engagés dans la transition écologique et démocratique, actifs sur les territoires se saisissent des outils pour venir co-construire l'action publique
- **Avantage** : permet de faire émerger des citoyens vigilants, en capacité d'être un interlocuteur des pouvoirs publics ; incite à une action publique en écosystème et à de nouvelles formes de collaborations basées sur la réciprocité
- **Limite** : risque d'une mauvaise adaptation aux contraintes de la démocratie participative, fragilité de l'engagement bénévole, impose une lecture fortement idéologique

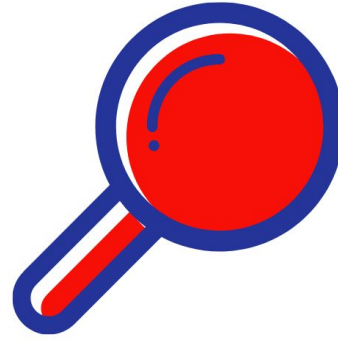
La démocratie oligarchique

Scénario 4

Des acteurs privés imposent une démocratie de l'opinion

Vision d'une primauté de la liberté d'expression sur l'ambition de construction collective

- **Design** : des fonctionnalités dominantes proposées par les représentants du marché, type GAFAM
- **Modèle éco** : un nombre très réduit d'acteurs en situation ultra-dominante sur le marché qui imposent leurs conditions aux acteurs publics, y compris sur l'usage des données
- **Agir démocratique** : agir citoyen contraint par l'agenda politique des acteurs dominants et moins orienté vers la co-construction et plutôt vers la récolte de masse
- **Commande** : L'AP ne contrôle plus et est en retard par rapport à l'agenda politique et aux propositions techniques des acteurs dominants.
- **Offre** : l'offre est monopolisée par les gros acteurs
- **Usage** : Les citoyens suivent les tendances mises en avant par les acteurs, dans une logique de démocratie de l'opinion
- **Avantage** : inclusif car intégré dans les usages des citoyens, coût d'entrée dans la participation limité
- **Limite** : pas de transparence, problème de souveraineté et risque de voir le choix des sujets et des publics échapper



Les situations

Cas pratiques de concertation



Une situation par sous-groupe

situation A	situation B	situation C	situation D
→ Petite collectivité Mairie de Lavelanet <i>Camille Coste</i>	→ Grande collectivité Ville de Dunkerque <i>Alexis Favre-Gilly</i>	→ Association Cancer contribution <i>Sandra Doucène</i>	→ entreprise Mutmutix <i>(cas fictif inspiré de faits réels)</i>
Quels impacts du scénario... n°1 démocratie participative 2.0 n°2 démocratie de la souveraineté	Quels impacts du scénario... n°2 démocratie de la souveraineté n°3 démocratie contributive	Quels impacts du scénario... n°3 démocratie contributive n°4 démocratie oligarchique	Quels impacts du scénario... n°4 démocratie oligarchique n°1 démocratie participative 2.0

Situation A / Mairie de Lavelanet : concertation pour une étude de mobilité durable

Description	La MAIRIE DE LAVELANET, commune de 6.000 habitants située en Ariège, dans un territoire rural, a réalisé une étude de mobilité durable sur la ville de Lavelanet - organisation d'ateliers et réunions publiques à distance Début de l'étude en 2019, rendu de l'étude octobre 2020. Dans le cahier des charges, il était prévu des ateliers avec les habitants à chaque étape (diagnostic, scénarios, choix d'un scénario, présentation des actions) ainsi que 2 réunions publiques de présentation. Nous avons pu faire un atelier en présentiel, à la phase diagnostic. Avec la crise sanitaire nous nous sommes demandés comment organiser ces ateliers et les réunions publiques à distance. Mais nous avons seulement présenté le rendu de l'étude finale via zoom, ouverte à tous les habitants.
Quelle est votre attente ? Quel est l' objectif du dispositif participatif ?	L'objectif de la participation des habitants dans cette étude était de : - partager une vision commune de la mobilité sur Lavelanet, - identifier les besoins des acteurs locaux, - identifier les potentiels et les initiatives privées et citoyennes.
Quels moyens financiers/humains ?	Moyens humains limités : La participation est gérée par la chargée de mission Maison des Projets avec l'appui du bureau d'étude en charge de l'étude de mobilité Moyens financiers limités : Pas de budget spécifique sur cet aspect
Quels sont les délais ?	Le délai était contraint car les financeurs étaient en attente du bilan de l'action, nous avons déjà eu un report de 6 mois pour la réalisation de l'étude suite au contexte sanitaire
Quel public visé ?	Public large : Toucher le plus largement possible tout en recherchant une inclusion des personnes avec des difficultés spécifiques liées à la mobilité (PMR, faibles revenus,...)
Autres informations	La convivialité, le lien social sont des éléments importants selon nous dans toutes les démarches de participation. Le sujet n'est pas sensible.
Expérience du porteur de projet...	En matière de participation Depuis 2016, la Maison des projets est un espace d'échanges entre la municipalité et les habitants et usagers de la commune. en matière de numérique : Site internet de la Mairie et des questionnaires en ligne.

Situation B / Ville de Dunkerque : Plateforme de participation à l'échelle du territoire dunkerquois

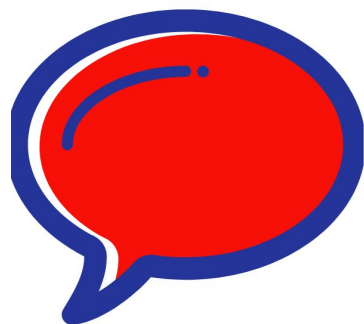
Description	VILLE DE DUNKERQUE, ville de 90.000 habitants dans le département du Nord La politique de démocratie locale de la Ville de Dunkerque s'appuie peu sur le numérique mais une plateforme existe pour développer le bénévolat ponctuel et mettre en relation les habitants bénévoles et les structures demandeuses. Cette plateforme évolue pour répondre à des enjeux de participation. Par ailleurs la communauté urbaine a développé ses propres outils numériques : dans le cadre d'une consultation citoyenne à la sortie du 1er confinement puis dans le cadre d'une démarche de territoire aujourd'hui. Il s'agit de voir les liens entre ces différents projets, les échelles de territoire et les enjeux propres à chaque collectivité.
Quelle est votre attente ? Quel est l' objectif principal du dispositif de participation ?	Plusieurs enjeux se croisent sur ces différents outils : - promotion du bénévolat, - co-construction de l'action publique, - valorisation des initiatives du territoire
Quelles sont les marges de manœuvre du décideur pour intégrer les résultats de la consultation ?	Assez fortes car le numérique est ici au service d'une démarche de co-construction de projet (pas d'attendus spécifiques, toutes thématiques abordées)
Quels moyens financiers/humains ?	Moyens humains : assez limités pour le volet numérique, moyens humains. Plutôt orientés vers le lien avec les habitants Moyens financiers pas si importants car beaucoup de création en interne (même si appel à un prestataire pour l'aspect technique des plateformes).
Quels sont les délais ?	1ère phase contrainte (entre avril et novembre) mais déploiement de la démarche sur l'ensemble du mandat
Quel public visé ?	Grand public : impliquer l'ensemble de la population
Autres informations	Le lien social est recherché à travers les contributions des habitants.. Le sujet n'est pas sensible
Expérience du porteur de projet...	Pilotage et accompagnement de démarches participatives ... mais moindre expertise sur le numérique

Situation C / Cancer Contribution : idées citoyennes sur le sujet du cancer

Description du cas	CANCER CONTRIBUTION, Association dédiée à améliorer les pratiques et lutter contre les inégalités de santé à travers une démarche de démocratie en santé. Historiquement, un forum et des sondages permettaient de recueillir les besoins et les attentes des patients, proches, usagers du système de santé. Le numérique est perçu comme un atout pour aller chercher les besoins des populations silencieuses en les sollicitant : patients en dehors du monde associatif, proches, citoyens, et en particulier les hommes moins vocaux sur les problématiques de santé. Notre objectif est d'aller plus loin, favoriser l'expression de pistes de solution, d'idées citoyennes via le numérique. Nous avons lancé une nouvelle plateforme www.cancercontribution.fr dans ce but : recueillir les attentes, besoins et idées citoyennes et pousser à transmettre son avis par vote, commentaire et itération, les analyser et en tirer des pistes et recommandations. Jusqu'à présent la démarche d'analyse et de recommandations et pistes de solution était réalisée de manière pluridisciplinaire en présentiel.
Quel est l' objectif principal du dispositif de participation ?	- idéation - recueil des besoins, préoccupations (quantitatif et qualitatif)
Quelles sont les marges de manœuvre pour intégrer les résultats de la consultation ?	L'association est introduite auprès de décideurs dans des institutions (collectivités territoriales, Unicancer, INCa,...) et centre hospitaliers impliqués dans des processus d'amélioration de leurs pratiques. Cancer Contribution mène des actions de plaidoyer sur les enjeux relevés et les recommandations citoyennes développées de manière pluridisciplinaire.
Quels moyens financiers/humains ?	Moyens humains très limités : association avec 1 salarié et 1 ou 2 apprentis stagiaires, et des bénévoles actifs ponctuellement (stratégie, aide à l'opérationnel, réseau) Moyens financiers très limités : refonte 30k€, 6k€ maintenance et hébergement HDS (agréé de données de santé)
Quels sont les délais ?	Pas de contrainte de délai , nous sommes sur une perspective d'amélioration continue
Quel public visé ?	Public large : Patients, ex patients, proches aidants, monde associatif et patients experts, professionnel de santé et médico-social, institutionnels onco-entrepreneurs et citoyens français.
Autres informations	Le lien social est recherché mais associé à un objectif d'intérêt général et de sérieux. L'information sur les enjeux de santé passe beaucoup par des témoignages. C'est un sujet sensible. Les personnes qui interviennent sont toutes concernées par le cancer, et certains personnellement, nous avons donc des données de personnelles de santé à sécuriser.
Expérience du porteur de projet...	En matière de participation : expérience dans l'animation d'atelier en intelligence collective (design thinking) En matière de numérique : Gestion d'un site internet depuis 2011. La plupart des bénévoles n'ont pas d'expérience personnelle en numérique.

Situation D / Mutmutix : consultation sur la politique d'utilisation des données personnelles cas fictif inspiré de faits réels

Description	ENTREPRISE MUTMUTIX (fictive), mutuelle intervenant dans le champ de la santé, ses millions de clients sont ses sociétaires Mutmutix consulte ses sociétaires sur sa politique en matière de données personnelles : Que pouvons-nous faire avec votre accord ?
Quelle est votre attente ? Quel est l' objectif principal du dispositif de participation ?	Produire des règles de conduite permettant de proposer des services et informations en préservant un cadre de confiance : donc produire un consensus qui convienne à des millions de sociétaires.
Quelles sont les marges de manœuvre pour intégrer les résultats de la consultation ?	Les sociétaires peuvent facilement quitter la mutuelle si leur confiance se détériore. Les promesses de la consultation sont facilement opposables.
Quels moyens financiers/humains ?	Moyens importants, notamment en termes de communication.
Quels sont les délais ?	Plusieurs mois : la consultation est un objet de communication.
Quel public visé ?	Les sociétaires , donc des personnes concernées, des foyers et pas seulement des individus
Autres informations	C'est une occasion pour la mutuelle de communiquer avec ses sociétaires et de "faire communauté" Le sujet est sensible dans la société mais pas forcément de passif dans la mutuelle.
Expérience du porteur de projet	En matière de participation : aucune, nous animons notre sociétariat de façon très classique et pyramidale. En matière de numérique : des services numériques de plus en plus nombreux.



Échanges en ateliers

2 tours de 40 minutes

TOUR 1



Cas pratique : commune de Lavelanet



Scénario 1 : démocratie participative 2.0

	 LEVIERS	 FREINS
Les acteurs de la commande	• La prise en main est simplifiée, y compris quand peu d'expérience. • L'outil porte en lui des formes explicites ou implicites de "concertation", qui convient pour une petite collectivité • Délai de mise en oeuvre rapide	• problème du coût de la plateforme • forte délégation • temps/ressources pour s'approprier un outil • données disponibles ? • délai de mise en oeuvre • élus pas convaincus • outil plus simple comme un groupe Facebook qui fonctionne déjà.
Les acteurs de l'offre	• solution clé en main déployable rapidement • sécurité / robustesse • Le prestataire impose sa vision normative (sensibilité des élus). • Soft as Service ; on fait bénéficier toutes les collectivités des améliorations fonctionnelles quelle que soit leur taille	• Moins de moyens (budgets) pour réaliser une MOA organisationnelle / un accompagnement non technique • Quelle adaptation de la civic tech pour une petite collectivité // à une grande collectivité ?
Les acteurs de l'usage	• Enjeu de transparence et reddition des comptes facilité par ce scénario. favorable à la redevabilité • HA défaut de (groupe) citoyen mobilisable en amont, processus prédéfini. encore OK en petite collectivité. • diffusion de l'information facilitée (former les participants va au-delà de l'information)	• On a décidé pour nous - les outils embarquent une vision de la participation/une méthode choisie par eux • Accessibilité au numérique dans le département • Militant de service : on va se faire entourlouper. (consultation sans codécision) ..

TOUR 2



Cas pratique : commune de Lavelanet



Scénario 2 : démocratie de la souveraineté

	 LEVIERS	 FREINS
Les acteurs de la commande	• On expérimente avec des outils légers, en acceptant les erreurs • Bilan carbone mieux maîtrisé ? • Institutionnalisation de la démarche et de l'outil • Découverte de talents du numérique internes à la collectivité • Outil de mutualisation de services (moins de silos, plus de transversalité) • Embarquer les agents dans une logique participative	• Pas de compétence informatique => Mutualiser avec l'intercommunalité, soutien d'échelles infra (ANCT ou échelle régionale) • Arbitrages budgétaires internes entre services • Gestion de la priorisation des ressources internes
Les acteurs de l'offre	• Mise en oeuvre par expérimentations successives • outils intégrant plus la question de l'inclusion numérique	Quels terminaux, quelles conditions matérielles locales ? (smartphone, matériel de prêt ?)
Les acteurs de l'usage	Qui peut me donner le plus de sécurité sur ce qui sera fait des données / opinions que nous partageons ? En qui ai-je confiance ?	Est-ce que l'absence d'anonymat peut freiner l'usage ?

TOUR 1



Cas pratique : Ville de Dunkerque



Scénario 2 : démocratie de la souveraineté

	 LEVIERS	 FREINS
Les acteurs de la commande	- La commande est forte sur la participation, faible sur le numérique dans ce cas pratique : Il faut une volonté politique et technique pour que ce scénario se mette en place. - Moyens financiers, moyens humains pour garder l'autonomie sur la gestion de l'outil - Ne pas avoir des outils standardisés permet d'avoir des outils adaptés à la collectivité. - S'adapter très rapidement au contexte / à la commande politique - Bien définir les enjeux de la plateforme	- Différents niveaux de commandes et de besoins : difficulté de les faire aboutir à une seule plateforme. - Difficulté de confronter le travail sur la démarche participative et en même temps celui de concevoir la plateforme - La plateforme "comme une fin en soi" (transcende les scénarios) - Besoin d'une culture de la participation et d'un langage commun au sein des commanditaires techniques et politiques. - Cela peut nuire à l'équité territoriale (moyens différents entre collectivités).
Les acteurs de l'offre	- DSI en lien avec le prestataire technique : mettre en parallèle les besoins identifiés et le volet technique. - Différencier ceux qui offrent des plateformes clefs en main et ceux qui offrent un environnement dans lequel le client peut apporter beaucoup de modifications de lui-même	- Problèmes de fluidité entre vocabulaires du besoin participatif vs. fonctionnalité technique. - Point de vigilance : Quel tiers neutre dans la mise en place du projet ?
Les acteurs de l'usage	- S'<u>associer</u> aux habitants permet de voir si la plateforme correspond bien à leurs attentes, leurs usages dès la phase d'élaboration (ex: Strasbourg comité des usagers du numérique), et une pérennité dans le temps. - Communication et aller vers	- Quel <u>langage commun</u> avec tous les autres acteurs ? - Fracture numérique (transcende les scénarios) - Risque de ne pas associer les habitants : que le projet de plateforme ne corresponde pas à leurs besoins.

TOUR 2



Cas pratique : Ville de Dunkerque



Scénario 3 : démocratie contributive

	 LEVIERS	 FREINS
Les acteurs de la commande	• Co-construire, avoir une diversité d'approches • Appel à commun pour identifier les défis du territoire ensemble, financer les résolutions en commun, les solutions • Davantage de débat possible, moins orienté avis/opinion (simple 'conversation')	• Difficulté à trancher, justifier les choix (quel impact sur décision ?) • Portage politique : importance de la démarche/implication des élus. Le changement de posture compte plus que le reste. • Importance d'un outil convivial (certains le sont d'autre moins) • Des sujets trop petits? plus concrets que stratégiques ? moins de citoyens ? • aller au delà de la simple contribution avec un débat
Les acteurs de l'offre	• Mise à plat des outils • Le développement des fonctionnalités peut bénéficier partout ailleurs, donc tout le monde y gagne.	• Partir de zéro (quand délais contraints) • Quid de la neutralité s'il y a implication des parties prenantes dans la conception des démarches ?
Les acteurs de l'usage	• Cela permet à tous de voir qui est acteur sur le territoire. • L'animation est plus importante que l'outil : inclusion plus probable pour les personnes éloignées du numérique dans le cadre de cette démarche. • Les besoins des acteurs peuvent être moteurs.	• Risque de déception lorsque contribution non prise en compte, surtout si le cadre de décision n'est pas clair • Question de l'inclusion numérique, diversité (vrai quelque soit les outils) • Risque de prise en compte des seuls acteurs les plus impliqués si peu d'animation (risque lobbying) • Changement de posture

TOUR 1

scénario démo.

souveraineté



Cas pratique : Ville de Dunkerque

- Le film (les évolutions de la plateforme) est plus compliqué que la photo (le développement initial); même constat sur la persistance de la participation dans le temps. La ligne de temps est importante.
- Il faut une volonté politique et technique pour que ce scénario se mette en place : à la fois du point de vue participatif et de plateforme numérique. Besoin d'une culture de la participation et d'un langage commun au sein des commanditaires techniques et politiques.
- Ce scénario est-il compatible avec la neutralité, un tiers garant ?
- Ne risque-t-il pas de provoquer l'évasion des citoyens ?

TOUR 2

scénario démo.

contributive

Intro Michel : la collectivité devient animateur et ne cadre plus les échanges de façon descendante. La possibilité est donnée aux citoyens et organisations d'être proactifs. L'initiative passe aux acteurs et non plus de la collectivité.

Pour l'utilisation de logiciel libre, il n'y a pas de coût d'achat mais un coût d'adaptation (et d'hébergement, de maintenance) mais surtout un coût d'animation car il faut mettre les citoyens en mouvement pour faire vivre ces contributions. Exemple de Barcelone qui a fait des centaines de réunions dans les quartiers pour faire écrire les gens sur la plateforme. Ce n'est pas l'outil qui compte mais bien la dynamique, fait émerger richesse et s'applique bien aux situations de crise (ex : climat, alimentation en circuit-court) pour permettre apprentissage collectif.

Limite : changement de culture du responsable de services, risque de faible contribution.

TOUR 1



Cas pratique :
Cancer contribution



Scénario 3 : démocratie
contributive



	LEVIERS	FREINS
Les acteurs de la commande	• Mobiliser des publics différents et bénéficier de leur expertise • Itération de la réflexion • Pérennité des logiciels libres (dès lors que la communauté d'utilisateurs est importante)	Données classées qui demandent une authentification
Les acteurs de l'offre	Un logiciel libre peut être audité et on peut voir comment sont utilisées les données.	Gestion d'une grande quantité de contributions pour une petite structure
Les acteurs de l'usage	Logique d'intelligence collective et d'expertise d'usage : partage de connaissances avec un grand nombre de personnes	• Parmi les contributions, risque de généralisation dangereuse à l'ensemble des personnes (IC permet d'y remédier cf regulation wikimedia ?) • Besoin d'expliquer la logique de contribution aux acteurs que l'on veut toucher (enjeu de confiance)

TOUR 2



Cas pratique : Cancer contribution



Scénario 4 : démocratie oligarchique



	LEVIERS	FREINS
Les acteurs de la commande	● Mobilisation aisée (ex : usage d'Instagram aujourd'hui) : Stimulation d'une communauté avec un outillage existant ● Permet d'aller au-delà du cercle proche habituel ● Validation rapide d'hypothèses ("sondages flash"), à partir d'idées de parties prenantes (et non du public)	● Peu de visibilité sur la portée d'intérêt général de la démarche ● Peu d'actions concrètes directement proposées ● Le public peut difficilement proposer des idées structurantes ● Confiance concernant l'utilisation des données : conditions de la gratuité en tension avec l'offre ● Peu de délibération / peu d'échanges entre les participants, attente d'outils live d'idéation collective
Les acteurs de l'offre	● Adapté pour le recueil d'attentes ● Ciblage précis possible ● Moyens de modération étendus ● Opportunité d'outils live pour favoriser l'idéation, avec de nouvelles données générées	● Pas adapté pour l'idéation ? ● Risque de réutilisation/revente des données ● Modération des contributions nécessaire (car acteurs économiques qui risquent de se positionner opportunément)
Les acteurs de l'usage	● Usage facile et utile pour "voir la vie plus rose", mobilisation large (car sous pseudo) ● Plus un recueil d'avis et de réactions qu'un espace de débat (sauf si "groupes privés modérés") ● Prise de parole et partage de données possible si garanties minimales (tension)	● Pas de pédagogie sur l'usage des données ● Peu de délibération / peu d'échanges entre les participants ● confiance en question (vis-à-vis des données) ● Freins à la prise de parole si groupes publics ou si données de santé non protégées



Cas pratique : Cancer contribution

Cancer contribution

- association d'usagers, initiative de collectivités => pôle citoyen pour nourrir le cluster d'innovation
- recueillir un public plus large qu'uniquement régional et en faire un plaidoyer
- forum en 2011, plateforme en février 2021, chacun peut contribuer

TOUR 1



Cas pratique : entreprise



Scénario 4 : démocratie oligarchique

	 LEVIERS	 FREINS
Les acteurs de la commande (mutuelle)	• Opportunité big data / AMELI (mutualisation) • Facilité d'un contact direct avec les sociétaires • Social listening (écoute, veille) pour identifier sujets • Besoin d'une gouvernance avec "sociétaires garants" pour limiter les risques de dissensus • Pour récolter des avis, 1. obligation de cliver, créer antagonismes pour générer de la mobilisation	• Objectif(s) imprécis : optimiser le service rendu ou la rentabilité de la mutuelle ? Opération de communication ? Optimisation de la satisfaction-client ? Constitution/animation d'une communauté ? • Contraintes RGPD / CNIL • Pour récolter des avis, obligation de cliver, créer antagonismes pour générer de la mobilisation
Les acteurs de l'offre (fournisseurs)	• Public cible qui suscite l'appétit des grands opérateurs (ex : réseaux sociaux) • Opportunité big data / AMELI (mutualisation) • Revente de donnée à des tiers soit des ressources financières pour la mutuelle? • Garants 'neutres' vendus dans le package	Contraintes RGPD / CNIL / politiques de confidentialité ou Contraintes fortes de l'acteur de la commande à limiter l'usage des données pendant la consultation
Les acteurs de l'usage (sociétaires)	• Facilité de participation • Sentiment d'appartenance ou d'importance • Participation à la vie de la mutuelle, à ses principes ; au-delà des données, à son modèle financier (ex : baisse des cotisations si données partagées avec des tiers) • Participation qui pourrait être rémunérée (<i>incentive</i>) voire programmes d'ambassadeurs	• Consultation limitée aux sociétaires (même si nombreux) • Objectif(s) imprécis : optimiser le service rendu ou la rentabilité de la mutuelle ? • Sécurité des données, notamment si bigdata • Réticence (utilisation des données PENDANT la consultation / Mise en abîme) • Signaux faibles écartés par l'outil de social listening

TOUR 2



Cas pratique :
entreprise



Scénario 1 : démocratie
participative 2.0



	LEVIERS	FREINS
Les acteurs de la commande (mutuelle)	• Cela permet de cibler des publics et de mettre en avant ceux qu'on entend peu. • vision partagée de l'entrepreneuriat avec le prestataire • Gain du temps dans la mise en oeuvre	• nécessite un accompagnement humain pas toujours planifié. • besoin de prendre le temps de réfléchir à ses outils, sans être poussé par le prestataire
Les acteurs de l'offre (fournisseurs)	• Cela oblige à penser expérience utilisateur ; et expliciter les règles du jeu (transparence). • apporte une expérience de leurs missions précédentes	attention à ne pas éliminer le papier!
Les acteurs de l'usage (sociétaires)	• plus de transparence et ouverture de la gouvernance à l'écoute des sociétaires • Facilité de participation	pas toujours facile d'accès : fracture numérique et risque d'exclusion des sociétaires les plus fragiles numériquement.

TOUR 1

scénario démo. oligarchique



Cas pratique : entreprise

- Question de la vocation de l'entreprise (souhaite-t-elle faire du big data, fusionner avec les données Amélie)
- Quelle est l'intention de l'entreprise avec cette consultation ? Optimiser le service rendu ou la rentabilité de la mutuelle.
- Quel lien entre cette consultation et la CNIL/RGPD, ou autre cadre réglementaire, les citoyens sont loins de ces problématiques.
- Consultation fermée, uniquement aux sociétaires qui sont des parties prenantes intéressées, possibilité de faire statistiques et plus facile d'avoir des retours sur la qualité de la demande. On expose des clients plutôt que le grand public, moins d'importance du profil socio-démographiques des participants (?).
- Scénario de mise en abyme
- Social listening
- Créer des clivages écarte les signaux faibles

TOUR 2

scénario démo. 2.0

- On met de côté un certain nombre de sociétaires qui ne sont pas à l'aise sur les outils numériques.
- Quelle place pour l'oralité de la participation ? La civic tech tend à privilégier les contributions écrites
- L'accompagnement reste primordial sur l'usage de l'outil (aide à l'inscription, ...)
- Tension entre le cahier des charges et les offres des prestataires → inclusion
- civic tech = apporte une information différente et plus dynamique/efficace.

Restitution

Scénario 1 démo. participative 2.0

Opportunités

- praticité des outils
- pouvoir normatif ; portage de principes
- montée en compétences des acteurs
- circulation : amélioration de la qualité de l'offre

Limites

- fracture numérique, exclusion
- difficulté pour les commanditaires à être réflexif
- dépendance au prestataire
- coût, au détriment d'autres aspects de la participation (médiation)

Scénario 2 démo. souveraineté

- l'acteur public a la question des moyens à se poser
- problème d'échelles
- problème d'ambition sur l'outil et la participation
- ligne de temps : plus rapide en interne avec les moyens du bord mais dans le temps, compliqué pour l'évolution
- quel cadre de confiance ?

Scénario 3 démo. contributive

- une approche contributive semblait plus adapté à des gens concernés. faire contribuer sur une convergence de plateformes est plus complexe
- nécessité d'une échelle pas trop grande
- comment faire émerger un point de vue d'intérêt général ?
- question de la transparence du logiciel libre
- photographie de l'ensemble des acteurs d'un territoire (donnés sensibles)
- importance de l'animation et l'implication des élus

Scénario 4 démo. oligarchique

- facile de mobilisation et d'usage
- confiance dans l'usage des données
- conditions de gratuité à discuter entre l'acteur de l'offre et de la commande
- modération délicate des contributions (acteurs opportunistes)
- évolution vers des outils d'échange
- social listening pour faire émerger des grandes tendances
- flou sur les attentes autour du dispositif entretenu par ce modèle (réutilisation des données)