

Inclusion et e-démocratie

Comment mettre en place des projets numériques représentatifs et accessibles à tous ?





Table des matières

Introduction	2
Identifier les groupes à risque d'exclusion	5
Penser à la communication	8
Combiner les activités en ligne et hors ligne	14
Adapter son logiciel	16
Mesurer les résultats	19
Ce qu'il faut retenir	21

Écrit et publié par CitizenLab SA - Boulevard Anspach 65, 1000 Bruxelles, Belgique - BE 0638.901.287
www.citizenlab.co/fr

© 2021 CitizenLab

Tous droits réservés. Aucune partie de cet ouvrage ne peut être reproduite sans autorisation de l'éditeur.
Pour toutes demandes de reproduction, merci de contacter hello@citizenlab.co



Introduction

Au cours des dernières années, la montée en puissance du numérique et les nouveaux outils de démocratie ont modifié l'ADN de nos systèmes politiques. Jusqu'à il y a peu, les méthodes traditionnelles de participation citoyenne nécessitaient un investissement en temps et en efforts que peu de gens étaient disposés ou capables de faire. Les élections sont bien sûr une forme de participation ouverte à tous les citoyens, mais les formes plus régulières et ascendantes de participation citoyenne n'étaient vraiment adaptées qu'à une poignée d'adeptes de la démocratie. Il est en effet difficile pour les citoyens jonglant avec des emplois du temps exigeants et des vies de famille de libérer leur agenda pour des initiatives de participation citoyenne, et ces voix ont parfois été laissées de côté dans le débat public. Il en va de même pour les minorités ou les groupes marginalisés, qui ne se sont pas toujours sentis concernés ou représentés par leur administration

Les innovations récentes ont changé ce paradigme. De nouvelles possibilités sont apparues pour permettre aux gouvernements d'interagir facilement avec leurs citoyens et de les inclure réellement dans la prise de décision. La révolution numérique a élargi l'accès à la participation citoyenne. En plus de toucher un plus grand public, les nouveaux outils numériques ont rendu le processus démocratique accessible en quelques clics depuis n'importe où, abaissant ainsi le seuil de participation. Ces changements ont eu un impact positif sur la volonté des citoyens de s'impliquer dans l'administration locale et de participer à la prise de décision.

Cependant, numérique ne veut pas dire **accessible à tous**. L'inclusion reste un facteur déterminant pour la réussite des projets de participation. Afin que les contributions recueillies par les outils numériques puissent réellement nourrir la prise de décisions, il est important que ces apports soient représentatifs en termes d'âge, de sexe, d'origine ethnique, d'éducation et d'autres facteurs démographiques.

Ce guide explore les termes et concepts liés à **l'inclusion**. Il a été conçu pour aider les collectivités locales à rendre leurs efforts de participation plus inclusifs et contient des conseils pratiques pour accompagner chaque étape de vos projets, depuis la définition de la stratégie de participation au lancement de la plateforme.



Quelques définitions

Inclusivité, représentativité, diversité... il existe une foule de termes qui font référence à la façon dont la participation reflète la population. Que signifient-ils, comment les utilisons-nous et quelles sont les différences entre eux ?

L'inclusivité fait référence aux efforts déployés pour impliquer et faire participer des citoyens qui sont marginalisés ou exclus du processus en raison de leur âge, de leur catégorie socio-démographique, de leur éducation... Un échantillon inclusif est un échantillon qui représente à part égale les caractéristiques démographiques du groupe que vous consultez.

L'inclusion fait référence au sentiment culturel et environnemental d'appartenance, et peut être évaluée comme la mesure dans laquelle les participants se sentent valorisés, respectés, acceptés et pris au sérieux.

Si l'inclusion est qualitative, la **représentativité** est plus facile à quantifier. La représentativité sert à mesurer à quel point le groupe ou l'échantillon mis en place correspond à la réalité du terrain, et est représentatif de la population consultée.

Tout comme la représentativité, la **diversité** peut être quantifiée, mesurée et comparée entre les échantillons. Un groupe est diversifié lorsqu'il se compose d'un nombre suffisant de personnes qui diffèrent en termes de sexe, d'âge, d'origine ethnique, de niveau d'éducation ou d'autres facteurs démographiques.





Imaginons que vous souhaitez faire participer les citoyens d'un quartier spécifique. Dans ce quartier, environ 25 % des habitants ont entre 55 et 65 ans, et 15 % ont entre 18 et 25 ans. La plupart des autres habitants ont entre 30 et 55 ans*.

Dans ce scénario, des mesures inclusives doivent être prises pour s'assurer que la diversité du quartier soit représentée dans l'échantillon participant. Sans cette inclusion, le résultat de votre projet de participation ne sera pas représentatif de la population. Dans ce cas, vous devrez vous assurer qu'au moins 25% des participants de l'échantillon aient entre 55 et 65 ans, et que 15 % aient entre 18 et 25 ans.

La diversité de cet échantillon n'est suffisante que si vous créez également une culture d'inclusion. Les opinions formulées par tous les groupes doivent être regroupées pour chaque groupe, et chaque ensemble d'idées doit avoir la même valeur. Il est également crucial que le groupe le plus important n'ait pas le pouvoir de passer outre aux minorités par le nombre ou les votes.

Bien entendu, l'espace de participation doit toujours être exempt de tout stéréotype négatif ou comportement d'exclusion. Il doit s'agir d'un espace sûr qui donne aux gens le sentiment d'être inclus.



1. Identifier les groupes à risque d'exclusion

Les nouvelles formes de participation numérique ont prouvé qu'elles étaient capables d'atteindre des publics qui n'étaient pas réceptifs aux modes de participation hors ligne utilisés auparavant, comme les étudiants ou les jeunes parents. Il est cependant important de garder en tête que numérique ne rime pas forcément avec accessibilité ! Voici un aperçu des groupes qui peuvent être exclus des projets de participation si aucun effort spécifique n'est fait pour les atteindre.





1. Les seniors

Il est important d'être conscient de la "fracture numérique" : les seniors ont plus de mal à suivre les initiatives en ligne et, en tant que collectivité locale, il est important de faire des efforts supplémentaires pour les inclure. Un processus de participation qui exclue certaines tranches d'âge n'est pas inclusif (à moins bien sûr que le projet ne vise spécifiquement un certain groupe d'âge).

2. Les individus sans accès à internet

De nos jours, Internet est presque partout et il est facile d'oublier que tout le monde n'est pas connecté. Il est important de créer d'autres occasions pour les personnes déconnectées de participer et de faire entendre leur voix.

Un manque d'inclusion et d'accessibilité peut avoir des conséquences très réelles, surtout lorsque cela se produit à grande échelle. Les **élections présidentielles mexicaines de 2018** en sont un exemple récent. Pour la première fois, une femme indigène, María de Jesús "Marichuy" Patricia Martínez, s'est présentée comme candidate à la présidence.

Au Mexique, les candidats indépendants doivent recueillir 866 000 voix pour se présenter aux élections. Ces votes doivent être collectés via une application mobile, qui ne fonctionne que sur des smartphones relativement récents coûtant facilement trois fois un salaire mensuel. En d'autres termes, pour pouvoir soutenir ces candidats, un citoyen mexicain a besoin d'avoir accès à l'électricité, à un smartphone et à un réseau mobile. Mais comme une grande partie de la population indigène du Mexique n'a accès à aucun des trois, ces populations n'ont pas pu voter et María Patricia Martínez n'a pas pu recueillir assez de soutien pour participer aux élections.

Dans ce cas, le manque d'inclusion dans le processus électoral a eu une incidence directe sur la représentation des citoyens au gouvernement local, a limité le choix des candidats potentiels et a complètement exclu certains groupes du débat.



3. Les groupes qui ne font pas confiance au gouvernement

La confiance des citoyens dans la démocratie est en déclin constant à travers le monde, et c'est un défi pour les gouvernements de maintenir l'intérêt pour la participation parmi leurs citoyens.

4. Les personnes en situation de handicap

Il est important de s'assurer que les citoyens ayant une déficience visuelle ou une autre forme de handicap puissent participer facilement. Ce guide contient des conseils pratiques pour rendre cela possible.

À Budapest, **le réaménagement de la place Teleki**, dans l'un des quartiers les plus défavorisés de la ville, a été mené à bien grâce à un processus communautaire et participatif. De nombreux résidents, y compris des personnes âgées et des lycéens, ont participé activement aux recherches, à la cartographie et à la planification du réaménagement de la place.

Cependant, certains groupes d'utilisateurs présents dans cet espace ont été exclus de la consultation. Aucun effort n'a été fait pour inclure les Roms ou les sans-abri dans le processus de décision. En conséquence, les solutions mises en place ont empiré leurs conditions de vie : la place est maintenant clôturée et fermée entre 20 heures et 8 heures du matin, et les bancs ont été conçus pour empêcher les personnes qui en ont besoin de dormir dessus.

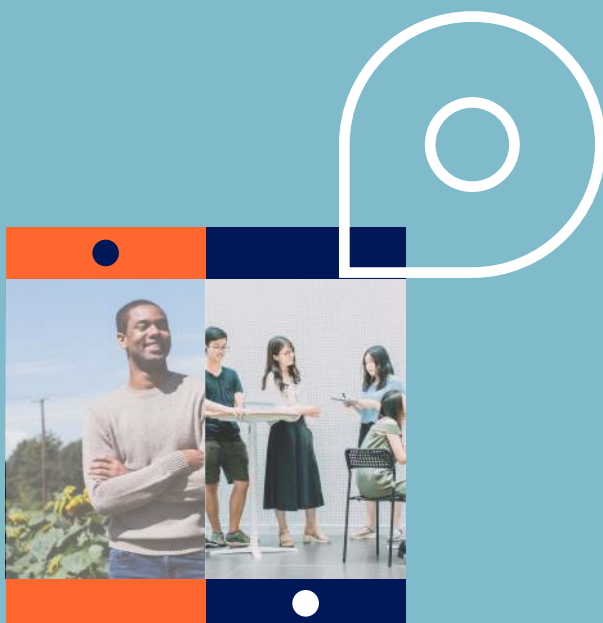
Dans ce cas, les processus de participation sont utilisés pour légitimer l'exclusion des groupes marginalisés, sans aucun effort pour améliorer leur situation.



2. Penser à la communication

L'inclusion doit être intégrée au projet dès les toutes premières étapes d'un projet de participation. La façon dont le projet est annoncé et les canaux qui sont utilisés pour porter ce message sont déterminants pour la portée du projet et la diversité des participants.

Voici quelques éléments clefs à garder à l'esprit lors de la campagne de lancement d'une plateforme de participation numérique !





1. Soigner son langage

Il ne faut pas sous-estimer l'importance du langage. La façon dont une plateforme parle aux gens ou leur parle d'eux-mêmes influence leur perception. Il est crucial d'utiliser un langage inclusif lors de la communication de votre projet.

Voici quelques conseils à retenir :

- **Attention aux stéréotypes.** L'utilisation de déclarations génériques sur l'identité (genre, ethnicité, handicap...) peut confirmer les stéréotypes existants chez les lecteurs. Pour éviter cela, il est conseillé d'éviter les énoncés généraux, de ne pas mentionner les traits d'identité à moins qu'ils ne soient vraiment pertinents, et d'étayer tout énoncé par des chiffres.
- En faisant référence aux individus, assurez-vous **d'utiliser les bons pronoms de genre** (il/elle, elle, eux). En règle général, il est mieux d'éviter le langage genré s'il n'est pas pertinent au propos.
- En plus d'utiliser le bon type de langue, il faut également s'assurer que le parcours de participation est disponible dans différentes langues. Définissez les langues parlées dans votre communauté et assurez-vous d'offrir une **communication multilingue** si nécessaire.
- L'inclusion passe également par **la simplicité**. Évitez le jargon ou les termes trop techniques pour vous assurer que le message reste facilement compréhensible.
- Lors de la mise en place d'un sondage, il est très important de réfléchir à **la formulation des questions**. Des questions biaisées mènent à des réponses biaisées et inexactes, ce qui a un effet négatif sur les efforts de participation.



Quelques conseils pratiques pour la construction d'un formulaire :

- Évitez de **mélanger les réponses possibles** à votre question et gardez vos questions aussi **neutres** que possible.

À éviter : "À quel point le problème de circulation dans le centre-ville a-t-il empiré ?"

À faire: "Décrivez l'état de la circulation dans le centre-ville."

- Ne faites **pas de suppositions** au sujet de vos citoyens et de leur vie, et gardez vos questions aussi ouvertes et génériques que possible.

À éviter : "Quelle bibliothèque utilisez-vous ?"

À faire : "Avez-vous recours aux services de bibliothèque ? Si oui, lesquelles utilisez-vous ?"

- Ajoutez une option **"ne se prononce pas"**. Ceci évite aux citoyens qui ne sont pas à l'aide avec une question d'abandonner le sondage.

- Offrez des **options inclusives**. Par exemple, si vous demandez aux gens d'indiquer leur genre, assurez-vous d'inclure des options autres que "M." et "Mme".

2. Respecter la vie privée

À l'ère du numérique, la vie privée est une denrée de plus en plus rare et précieuse. Un processus de participation qui demande trop de données personnelles peut faire peur aux participants. Voici quelques idées pour éviter ce décrochage :

- Si les citoyens craignent que leur vrai nom n'entraîne une discrimination numérique, donnez-leur la possibilité de **choisir un pseudonyme** (même si cette crainte semble injustifiée).

- Expliquez clairement **pourquoi** vous demandez certaines données personnelles et comment elles vont être utilisées.



3. Miser sur le visuel

Le visuel peut avoir un fort impact sur la perception d'un projet, et il est donc important de refléter l'ouverture et la représentativité dans les communications visuelles. Lors de la mise en place d'une campagne, choisissez des images qui sont représentatives des groupes que l'on souhaite atteindre et qui reflètent les différences de culture, d'ethnicité, de genre, d'âge et de handicap existantes.

4. Ne pas négliger le lancement

Le lancement de la plateforme de consultation est l'occasion de présenter le projet aux habitants, de faire parler du projet et de surmonter les préjugés à l'égard de la plateforme que les participants peuvent avoir. Voici quelques questions qu'il est utile de se poser :

- Où et comment le projet est-il annoncé ? Il est important de **varier les canaux en ligne et hors ligne** afin de toucher un public varié.
- Existe-t-il des **campagnes sur les réseaux sociaux** et, si oui, à qui s'adressent-elles ? Ces groupes cibles représentent-ils le public réel que l'on souhaite inclure ?
- Y a-t-il **des annonces hors ligne** et si oui, où sont-elles placées ? Quels journaux les publieront et à quels publics s'adressent ces médias ? S'il y a des affiches ou des dépliants, dans quels quartiers seront-ils distribués ?
- Afin de toucher le plus grand nombre de citoyens possible, il est nécessaire de viser une **communication à grande échelle** qui puisse atteindre différents groupes. Ceci peut se faire avec des campagnes au ciblage très large sur les réseaux sociaux, mais également avec des campagnes spécifiques pour atteindre les publics qui vous échappent habituellement.



To reach the most marginalised and excluded communities, **simply inviting them to participate is not sufficient**. You'll need to offer them the proper education to give them **the means, tools and knowledge** to participate.

Empowering vulnerable communities to participate in a meaningful way means they have to have access to the **right tools and the relevant information** to make well-considered decisions. Doing so, you'll need to give them the feeling that **their identities are valued as they are**, and not just as a beneficiary for your project. As citizens, they are **inherently valuable democratic agents**, and their opinions should be considered as such.

5. Travailler avec des influenceurs

La collaboration avec des influenceurs peut aider à atteindre certains publics spécifiques. Un intermédiaire indépendant peut faire le lien avec des groupes avec lesquels la collectivité a moins de contacts, faire parler du projet et augmenter la confiance envers le processus.

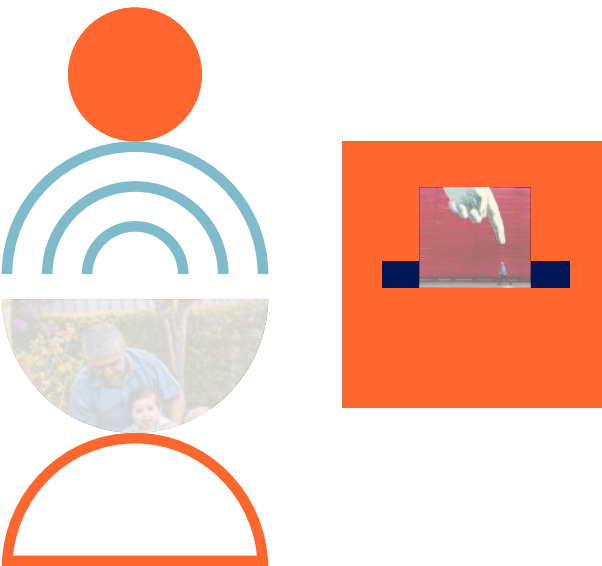
Lors du lancement d'une campagne, il est essentiel de que le message soit porté par des individus représentatifs de toute la communauté. Si vous cherchez à atteindre les jeunes, n'hésitez pas à inclure des jeunes citoyens dans la campagne et à leur donner une position d'ambassadeurs du projet.

6. Communiquer les bénéfices

Sans surprise, les citoyens sont plus susceptibles de s'impliquer dans un projet s'ils ressentent que ce projet peut avoir un impact direct sur leur vie quotidienne.

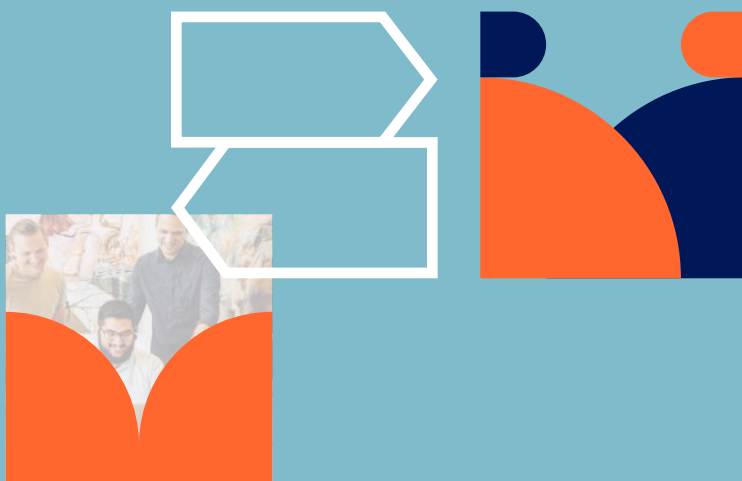
Si vous demandez à votre communauté de s'engager dans votre projet de consultation numérique, il donc est important de leur montrer quels peuvent en être les bénéfices et de clairement communiquer sur cet impact potentiel dans vos campagnes.

L'un des principaux freins à l'engagement pour les citoyens est l'idée reçue que leurs contributions n'ont pas d'impact et que les décisions sont déjà prises et ne peuvent pas être influencées par la participation. Pour convaincre ces personnes de s'engager et leur montrer l'impact qu'il est possible d'avoir, il est essentiel de leur expliquer clairement comment les contributions sont traitées et prises en compte.





3. Combiner les activités en ligne et hors ligne



Les efforts faits pour l'inclusion ne doivent pas s'arrêter à la phase de lancement du projet. Une fois la plateforme lancée, il est nécessaire d'accompagner certains citoyens à travers le processus de participation.

Même quand l'envie de participer est là, certains citoyens peuvent être exclus du processus par l'absence de matériel adapté ou par la fracture numérique. Pour fluidifier le processus de participation, éliminer autant que possible les barrières à l'entrée, et élargir le nombre de participants, il est conseillé de mêler le en ligne et le hors ligne. Débats, discussions, événements, formations, initiatives collaboratives en ligne... les possibilités sont multiples.

Voici quelques idées :

- **Fournir des ordinateurs.** Les municipalités belges de Londerzeel et Marche-en-Famenne ont par exemple placé des ordinateurs dans les bibliothèques publiques et à la mairie pour offrir à chaque citoyen l'accès à la plate-forme CitizenLab. Les personnes n'ayant pas l'habitude de se servir de plateformes numériques ont pu recevoir de l'aide de la part des agents municipaux sur le terrain.

- **Mélanger le en ligne et le hors ligne.**

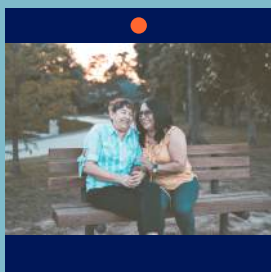
Certaines villes mélangent canaux numériques et modes de participation physique. Paris a ainsi placé une centaine d'urnes dans les rues pour permettre aux citoyens de voter sur le budget participatif. Les communes de Mol et Temse ont décidé d'organiser des événements lors desquels les citoyens sont venus débattre et déposer leurs idées, et ces idées ont ensuite été retranscrites sur la plateforme par des agents municipaux.

- Mélanger la participation en ligne et hors ligne permet de **combiner les avantages des deux canaux**. La participation numérique offre une flexibilité et une facilité qui permettent de réduire les coûts du projet et d'atteindre les jeunes citoyens, les familles, les jeunes actifs... La participation hors ligne et en face à face permet de créer une confiance entre les parties participantes, de créer du lien et d'atténuer la polarisation des débats.



4. Adapter son logiciel

La communication autour du projet joue bien sûr un grand rôle, mais il est également impératif de construire un outil qui soit accessible et utilisable par le plus grand nombre.





L'expérience utilisateur sur la plateforme joue un rôle déterminant pour l'accessibilité. Voici quelques principes à garder à l'esprit en développant un projet de participation numérique :

1. Clarté plutôt que créativité

La navigation sur la plateforme est-elle intuitive? Est-ce facile de trouver les informations principales, même pour quelqu'un qui n'a pas l'habitude de se servir d'outils numériques ? Ces questions sont primordiales. Les effets visuels et autres animations peuvent rendre une plateforme plus agréable visuellement, mais ne doivent en aucun cas distraire des informations principales.

Il est important que les plateformes de participation soient compatibles avec les téléphones mobiles et avec les ordinateurs. Chez CitizenLab, nous constatons que 47% des utilisateurs accèdent à nos plateformes via un appareil mobile.

2. Tenir compte du handicap

Un processus de participation inclusif permet aux personnes ayant une déficience visuelle, comme les personnes âgées, d'utiliser des outils numériques. Du point de vue du logiciel, voici quelques éléments qui aident à rendre le processus plus fluide et plus clair pour ces citoyens :

- Donner aux images de votre logiciel un "**attribut alt**" : une description textuelle de l'image pouvant être lue par ordinateur pour les malvoyants.
- En plus d'une icône claire, il est possible de placer un morceau de texte sur chaque bouton et **d'étiqueter les champs de saisie**.
- Choisir des **contrastes de couleurs prononcés** pour rendre le texte facile à lire pour tous les utilisateurs. Sur les plateformes CitizenLab, les municipalités peuvent adapter les couleurs de la plateforme à leur identité visuelle. Cependant, si cela compromet la lisibilité de la plateforme, ces derniers sont notifiés.

3. Diversifier les modes de connexion

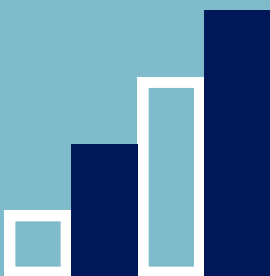
Certaines communes choisissent de vérifier l'identité des participants grâce à des logiciels tels que ItsMe ou France Connect. Si ces outils permettent de s'assurer que seuls les habitants d'une ville ou d'une région puissent contribuer au projet qui est proposé, il est important de garder à l'esprit que tous les participants n'ont pas forcément une adresse ni un compte de sécurité sociale. La flexibilité d'un système d'authentification multiple sur votre profil vous aide à attirer différents types de personnes, ce qui permet de **diversifier les contributions** qui sont recueillies.

Le degré de sécurité et d'identification requis doit être proportionnel au degré de participation que vous attendez. Par exemple, si vous souhaitez simplement que les résidents aient accès à certaines informations sur les plans de la ville, il n'est pas nécessaire de mettre en place des systèmes d'identification complets. Toutefois, si vous engagez les citoyens à co-crée une politique ou à co-décider de certaines décisions de manière au moins partiellement contraignante, une identification sécurisée peut être nécessaire.





5. Mesurer les résultats





Une fois le projet terminé, il est venu le temps d'évaluer à quel point il a été inclusif et représentatif.

Tout d'abord, il est absolument essentiel de comprendre qui participe au projet et de vérifier que cet échantillon de citoyens soit bien représentatif de la population que l'on souhaite consulter. Comment l'échantillon de citoyens participants se compare-t-il aux autres échantillons de données ? Certains groupes sont-ils sur-représentés, ou sous-représentés ? **Quel impact cela peut-il avoir sur les résultats ?**

Ces questions critiques peuvent aider à évaluer la réussite d'une plateforme de participation, mais elles peuvent aussi servir de point de départ pour cibler des groupes de population qui ne sont pas représentés dans les résultats. L'inclusion est un processus qui nécessite une évaluation et une adaptation constante.

Voici pour la théorie. Il est maintenant temps de passer à la pratique ! Vous trouverez sur la page suivante une **checklist pratique** pensée pour aider les villes et communes à franchir le pas.

Comment mesurer l'impact ?

Notre guide pratique à destination des collectivités locales explique comment mesurer l'impact d'un projet de participation numérique.



Ce qu'il faut retenir

1. Le **language utilisé** est déterminant. Il doit être neutre, ne pas affirmer de stéréotypes et ne pas émettre d'hypothèses sur le public auquel il s'adresse.
2. Assurez-vous que votre communication écrite reflète bien les **différentes langues de votre communauté** et que votre communication visuelle reflète sa **diversité** ethnique et culturelle.
3. Lors du lancement d'un projet, il est important de **communiquer aussi largement que possible**. Travailler avec les différents acteurs et représentants locaux est un excellent moyen d'atteindre autant de citoyens que possible.
4. Protégez **la vie privée** de vos utilisateurs. Indiquez clairement ce que vous allez faire de leurs données personnelles et proposez-leur de participer de façon anonyme.
5. Mélangez les approches de participation **hors ligne et en ligne** pour atteindre un public plus large. Le mélange d'une plateforme numérique et d'une stratégie hors ligne (dépliants, affiches, annonces dans les journaux, cartes postales,...) vous permettra d'atteindre des personnes de tous âges et de tous horizons.
6. Assurez-vous que votre plateforme soit aussi **claire** que possible, compatible avec différents appareils et que son logiciel puisse être utilisé par des personnes en situation de **handicap**.
7. **Mesurez vos résultats** en cours de route et ajustez votre stratégie si nécessaire.



Nous sommes à vos cotés pour augmenter l'engagement citoyen

CitizenLab travaille avec **plus de 200 collectivités locales** pour développer la démocratie numérique à l'échelle locale. Des budgets participatifs aux ateliers en ligne, la plateforme propose une gamme de méthodes de participation afin de s'adapter à **tous les projets de consultation en ligne**.

N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus !

[Découvrir la plateforme avec nos experts](#)



La boîte à outils de la démocratie numérique

www.citizenlab.co/fr



hello@citizenlab.co

citizenlab.co

Copyright - Tous droits réservés 2021