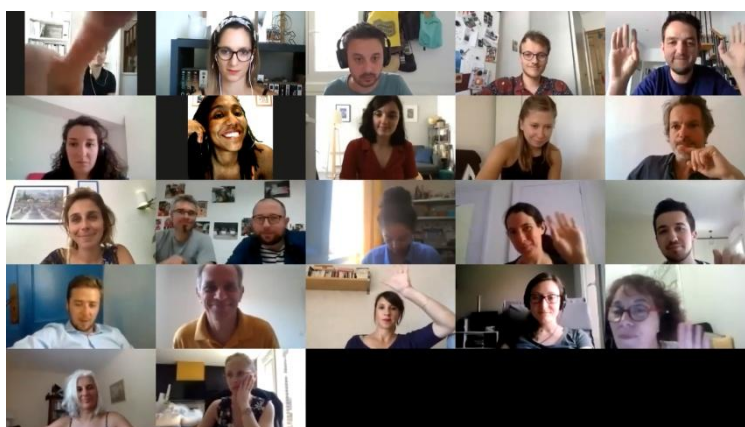


Cycle « Concertation & numérique »

Atelier 1

Participation numérique : entre inclusion et exclusion



Mardi 23 juin 2020 - Visio-conférence

Sommaire

| | |
|--|----|
| Avant propos | 3 |
| Introduction du sujet..... | 4 |
| Retours d'expériences en sous-groupes | 6 |
| Hub Francil'In – Association ICI (Innovons pour la citoyenneté sur Internet) | 6 |
| Budget participatif - Ville de Mulhouse..... | 8 |
| Consultation en ligne sur le revenu universel d'activité – Cap Collectif | 10 |
| Mise en perspective | 12 |
| Conclusion | 14 |
| Ressources issues du chat | 14 |
| Que reprenez-vous ? | 15 |

Avant propos



David Prothais, administrateur de l'ICPC et fondateur d'Eclectic experience

Au moment de l'émergence des civic tech, l'ICPC a animé en partenariat avec le GIS, entre 2015 et 2018 un cycle d'ateliers dans différentes villes de France sur les usages et les apports réels du numérique dans la concertation. C'est une question que nous souhaitons continuer à traiter collectivement.

Pourquoi cet atelier? La crise sanitaire a bousculé et fait exploser nos usages du numérique. Les médias ont relayé une massification des usages de la visioconférence, qui s'est élargie d'usages professionnels à des usages privés. On a vu aussi fleurir des plateformes de consultation en ligne sur le monde d'après, portées par des collectivités ou d'autres acteurs politiques. La crise sanitaire ouvre-t-elle des perspectives à moyen ou long terme d'intensification des usages du numérique dans les débats et concertations ?

Pour apporter quelques éclairages à cette question, l'ICPC a lancé deux ateliers afin d'analyser les conséquences du recours intensif au numérique dans le monde de la concertation et de déconstruire les grandes questions associées. L'objectif est de donner à réfléchir des pistes concrètes pour identifier des effets leviers du numérique au service de la concertation.

Ce premier atelier traite de la tension entre le numérique comme mise en capacité d'agir et à l'inverse comme mise en incapacité d'agir, et aborde donc la question de l'inclusion et de l'exclusion via le numérique. Il se déroulera comme suit :

1) une courte présentation des enjeux du sujet par Clément Mabi, maître de conférences à l'UTC Compiègne et membre du CA de l'ICPC.

2) Retours d'expériences en sous-groupes :

- Damien Monnerie, co-fondateur de l'association ICI (Innovons pour la Citoyenneté sur Internet) sur le hub numérique Francil'In
- Juliette Caron, chargée de mission conseil chez Cap Collectif, sur les publics de la consultation en ligne sur le revenu universel d'activité
- Gaëtan Creste, chargé de participation citoyenne et Olivier Segonne, webmaster au sein de l'agence de la participation de la Ville de Mulhouse, sur le budget participatif

3) Une mise en perspective par François Huguet, chercheur indépendant et consultant sur les questions de transformation, de médiation et d'inclusion numérique

Introduction du sujet



Clément Mabi, chercheur à l'Université technologique de Compiègne, spécialiste des questions du numérique dans la participation citoyenne

La participation allait favoriser l'inclusion en accédant à une grande diversité de citoyens. Toutefois, on s'est peu à peu rendu compte que certains groupes sociaux étaient absents dans les espaces participatifs. Le numérique s'est alors imposé comme une solution pour aller chercher des publics absents habituellement (notamment les jeunes, les actifs). L'idée était alors de compléter la participation présentielle en élargissant la boîte à outils, pour renforcer la diversité des publics et des argumentaires.

Le premier bilan que l'on dresse est que la plupart des dispositifs de concertation relève de globalement l'artisanat sur-mesure et non de l'ingénierie. Le numérique peut être utile à certains moments, d'autres moins. Dans cette logique d'artisanat, l'on construit une démarche à partir des besoins et non à partir des outils, parfois numériques si cela s'avère utile. On se rend compte aujourd'hui que le contexte engendre un recours très intensif au numérique, qui crée un risque de déséquilibre. Cela remet au premier plan la tension entre la question de l'inclusion numérique (faire venir des gens par le numérique et les mettre en capacité d'agir) et l'exclusion (écarter des publics)

Un recours trop massif au numérique risque de fragiliser un certain nombre de publics. Le danger est d'écorner l'égalité entre les citoyens et d'éloigner encore plus une partie de la population des espaces de participation.

En 2014, un rapport du défenseur des droits lançait l'alerte sur les enjeux de la dématérialisation et de la relation numérique entre citoyens et administrations.

Deux constats pour une double peine :

- 1) la connectivité devient une condition sine qua non de l'accès aux démarches administratives
- 2) les publics non autonomes numériquement se voient mis à distance par la relation à distance et empêchés dans l'accès à leurs droits

De qui parle-t-on lorsque l'on parle des personnes non autonomes ou des publics empêchés ?

Ce sont des publics peu identifiés et connus car il peut être difficile de reconnaître son incapacité à se servir d'outils informatiques.

Des études se sont penchées sur la question. La mission sociale du numérique donne un chiffre absolu de 13 millions de Français éloignés du numérique, qui pose d'autant plus question lorsque l'on défend un idéal démocratique inclusif. Le CREDOC estime que cette part des Français qui n'utilisent pas ou peu Internet représente 12% de la population. Une autre étude CAPACITY pointe que 16% de non-internautes et 12% d'internautes distants caractérisés par des démarches limitées en ligne.

Penser une dimension engageante et exigeante du numérique

Si on veut prendre cette question au sérieux, cela implique de prendre en compte les différentes couches de difficulté :

- ▶ Une fracture d'accès : une nécessité d'avoir accès aux équipements
- ▶ De fortes exigences cognitives et culturelles : une nécessité d'avoir des compétences pour se connecter, s'organiser dans les mots de passe (cf Dominique Pasquier : l'internet des classes populaires)
- ▶ Capacité à faire confiance aux institutions et se faire confiance pour partager un point de vue en public

De l'exclusion numérique à l'exclusion « par » le numérique

Les publics fragiles sont déjà éloignés de la participation : mettre à disposition des outils numériques éloigne encore plus les publics déjà fragiles et élargit l'assiette des publics fragilisés. Si on veut combattre cela, **mettre en place une démarche participative avec du numérique implique bien plus que la mise à disposition de l'outil** mais aussi des démarches de médiation et d'accompagnement. Il faut travailler avec les participants pour leur permettre un égal accès aux dispositifs avec une approche centrée utilisateur.

- ▶ Il faut penser cette mise en incapacité d'agir comme le pendant de la mise en capacité d'agir par le numérique.

Cette question de l'inclusion commence à être traitée par les institutions pour transmettre la **littératie numérique** et donc développer des capacités d'agir. C'est un **ensemble de compétences relatives aux spécificités de la technologie numérique** (au-delà des la maîtrise des outils, cela signifie d'apprendre à évoluer et s'adapter à de nouveaux environnements numérique).

Trois points d'attention pour les retours d'expérience

- 1) Regarder l'outil en tant que tel : en quoi le design facilite-t-il ou pas l'usage ?
- 2) Autour du dispositif participatif : qu'est-ce qui est mis en place embarquer les publics ?
- 3) Qu'est-ce qui est mis en place pour interagir avec les publics sur la méthode en elle-même ?

Retours d'expériences en sous-groupes

Hub Francil'In – Association ICI (Innovons pour la citoyenneté sur Internet)



Damien Monnerie, co-fondateur de l'association ICI

L'association ICI travaille sur la démocratisation du numérique et accompagne des collectivités territoriales et l'État pour penser des dispositifs numériques plus inclusif et moins tournés vers l'outil. Pourquoi les gens ne participent-ils pas alors que des outils sont imaginés pour eux ?

L'association est lauréate de l'appel à projet pour la création du hub en Île-de-France. Le réseau d'une dizaine de hubs numériques sur le territoire national a vocation à incarner des têtes de réseau des acteurs de la médiation numérique. Ils fourniront un appui et des outils destinés à renforcer les actions d'inclusion et de médiation numérique. Il s'agit de permettre un ancrage et une structuration des porteurs de réseaux locaux pour agir sur le territoire autour des bonnes pratiques du numérique. <https://societenumerique.gouv.fr/hubs/>

La question de l'inclusion numérique introduit trois dimensions : les problèmes techniques (l'accès au matériel), les compétences et l'éthique. Les hubs numériques ont 4 missions :

- ▶ **Aider à articuler les actions de médiation numérique et mailler le territoire** mais aussi à prendre du recul stratégique. Les hubs ont des emprises locales avec des têtes de réseau inter-régionales ou départementales qui peuvent permettre de trouver les bonnes coalitions. Le national est un niveau intéressant mais des bras de leviers existent à des niveaux infra.
 - *Exemples*
 - Réalisation d'une cartographie des initiatives et acteurs pour les valoriser.
 - Compilation et mise à disposition de différentes sources
- ▶ **Aider à trouver des financements pour pérenniser les actions**
- ▶ **Accompagner et former les aidants numériques :**
 - valoriser des bonnes pratiques ;
 - structurer le volet formation
 - *Exemples*
 - Avec le CNFPT : Comment bien accompagner les agents sur le terrain pour bien répondre à cette demande ?
 - Sur quels territoires d'expérimentation l'association peut-elle intervenir ?
 - Comment la participation citoyenne se retrouve dans la médiation numérique ?
- ▶ **Évaluer la pratique et de la qualité des interventions des actions.**

Enseignements clés

- ▶ Mailler numérique et présentiel.
- ▶ S'adapter aux spécificités des outils permet de toucher des publics différents. La diversité des outils est essentielle.
- ▶ Développer les usages avant les outils. Cela suppose de s'ouvrir à la bonne connaissance de la pratique mais également des effets des outils et usages pour les utiliser à bon escient dans une démarche participative.
- ▶ Alliance entre acteurs de la participation et acteurs de la médiation numérique et de l'inclusion sociale
- ▶ Pour s'y retrouver, se renseigner sur les initiatives locales pour conjuguer les efforts et créer des partenariats locaux pour travailler dans le même sens.

Budget participatif - Ville de Mulhouse



1. *Gaëtan Creste, Développeur de la participation citoyenne*

2. *Olivier Segonne, Webmaster / Animateur de communauté*

La ville de Mulhouse s'est dotée en 2015 d'une **Agence de la participation citoyenne**, régie autonome de la municipalité de Mulhouse. Son rôle est de mettre en œuvre le programme de démocratie participative de la ville de Mulhouse et de soutenir les initiatives citoyennes. Olivier Segonne s'y occupe des aspects techniques de la plateforme « Mulhouse c'est vous », tandis que Gaëtan Creste s'occupe du budget participatif. Composée de 10 agents de la Ville, elle bénéficie malgré tout d'une certaine indépendance dans ses pratiques et actions par rapport à la Ville. Cette agence s'est inspirée de l'Office de consultation publique de Montréal. <https://ocpm.qc.ca/>

Le budget participatif à Mulhouse a été lancé en 2017 après un benchmark auprès des villes de Grenoble et Rennes. A Rennes, aucun document n'est requis pour identifier les participants au budget participatif tandis qu'à Grenoble, un justificatif de domicile est nécessaire. Nous avons basé notre budget participatif sur la confiance, sans aucune demande de justification pour les participants. Pour le vote numérique, une inscription numérique sur la plateforme était nécessaire. En physique, aucune identification n'est requise sur le principe de la confiance mais les coordonnées des personnes qui souhaitent s'investir au-delà du budget participatif étaient collectées dans l'optique de créer une communauté.

Une plateforme collaborative autonome « Mulhouse c'est vous » a été mise en place, en interaction avec le site de la ville. L'objectif est de pouvoir créer une communauté en proposant de nombreuses actions de vote, contribution etc. <https://mulhousecestvous.fr/project/mulhouse-diagonales-budget-participatif/presentation/presentation-du-budget-participatif>

Le budget participatif est pensé comme un outil de participation citoyenne. Deux étapes sont fondamentales : **le dépôt du projet et le vote.**

Plusieurs options de participation étaient possibles :

- En ligne avec une démarche simple
- En physique
 - des urnes placées dans 17 lieux de la ville
 - des urnes mobiles placées sur un vélo triporteur
- Mixte numérique/physique
 - possibilité d'être accompagnés par un médiateur numérique
 - développement d'autres moyens pour aller à la rencontre des publics dans l'espace public grâce à des services civiques (médiation avec des questionnaires papier et des tablettes dans lieux publics très divers ; jeu en ligne)

- ⇒ **L'articulation entre numérique et présentiel est essentielle** : 50% des votes ont été faits sur la plateforme et 50% sur papier.

Cette démarche requiert d'inventer en permanence ou de renouveler les dispositifs mais aussi des ressources humaines pour les mettre en œuvre. L'agence est composée de 10 agents renforcés par des services civiques, des agents techniques « villes » pour l'information et l'accompagnement sur le vote, des médiateurs d'Unis cité. Ainsi, pour assurer une médiation numérique de qualité, il faut mobiliser un certain nombre de personnes. A titre indicatif, pour cette édition, cela représente 20 présences sur des demi-journées.

Une communication large, multi-canaux est mise en place autour du budget participatif : la plateforme est doublée d'un relais sur les réseaux sociaux (Instagram, Facebook, Youtube), d'une information sur les panneaux numériques, via les réseaux de la ville, etc.

Capter les publics reste encore un défi à travailler. Chaque outil se distingue selon le type de public touché (par exemple : pour les 30-40 ans, Facebook ; pour les plus jeunes, des dispositifs en présentiel). Les jeunes sont la cible prioritaire. Pourquoi ne pas travailler avec les jeunes directement sur le design de la plateforme ? interroger un des participants à l'atelier.

La création de l'agence a été un choix politique. Depuis 5 ans, les élus mais aussi les agents s'acculturent petit à petit à la plateforme numérique, qui est un choix de l'agence. L'agence de la participation prend en charge ce travail de sensibilisation sur la question de la transparence de la méthode. Cécile Sornin, adjointe à la démocratie participative et Présidente de l'agence est aussi un relais non négligeable pour l'acculturation de l'usage du numérique notamment auprès des élus. Le prochain enjeu est de faire connaître encore plus l'outil (faciliter l'accès, l'utilisation, etc.)

Une évaluation est prévue pour la 2^{ème} édition du budget participatif. L'agence va travailler sur l'évaluation de la démarche globale et mesurer l'impact de cette démarche, notamment en incluant la question de l'inclusion/exclusion et en se dotant d'outils pour évaluer cet aspect.

Enseignements clés

- ▶ Des choix forts : du numérique couplé de nombreuses actions de terrain pour « aller vers » et de la médiation
- ▶ Une communication large et des démarches diverses selon les publics visés
- ▶ La confiance au cœur de la démarche

Consultation en ligne sur le revenu universel d'activité – Cap Collectif



Juliette Caron, chargée de mission conseil, Cap collectif

Une consultation citoyenne a été organisée par le Ministère des Solidarités et de la Santé à l'automne 2019 pour participer à l'élaboration du projet de loi concernant une fusion d'aides sociales, sur le futur Revenu universel d'activité. <https://www.consultation-rua.gouv.fr/>

La consultation a eu lieu sur une plateforme en ligne mise en place par Cap Collectif et des ateliers. Pour la consultation en ligne, près de 11 000 propositions formulées, 82 000 votes, plus de 76 000 visiteurs et 8100 participants ont été enregistrés.

L'inscription sur la plateforme ne demandait que des informations basiques : pseudo, mail et mot de passe. Une question avait toutefois été ajoutée pour permettre de qualifier les publics (dans l'objectif d'inclusion). Il s'agissait de la question sur les profils, dont il est question après.

Le peu d'informations demandées répond à un besoin de simplification de l'inscription. Si trop complexe ou jugée trop intrusive, les visiteurs pourraient être réticents à s'inscrire, la consultation perdrait donc de potentiels participants.

Ce n'est pas tant la question de la confiance dans les institutions qui se pose, puisque si demandées, l'usage des données aurait été spécifié dans la politique de confidentialité. Mais plutôt la non-nécessité de demander des informations plus personnelles pour un exercice participatif. Il ne s'agit pas d'un sondage avec panel.

Les participants pouvaient choisir entre 4 profils à l'inscription : 1) Citoyen allocataire d'une des aides sociales ; 2) Citoyen non allocataire ; 3) Professionnel ou bénévole de l'action sociale ; 4) Représentant d'un acteur engagé dans la concertation

- 51% ont renseigné leur profil
- 58% de non-allocataires
- 29% d'allocataires

En comparaison avec la consultation République Numérique, qui utilise les mêmes modalités de participation, on voit que les publics participants sont totalement différents, parce que les sujets l'étaient également. Sur le RUA, les publics bénéficiaires qu'on juge d'habitude en dehors du numérique et / ou de la participation se sont bien mobilisés, parce que les conditions étaient réunies, mais parce que le sujet leur parlait.

Pour cette consultation, il y avait une volonté de toucher les bénéficiaires des minima sociaux. Pour cela, nous avons identifié trois bonnes pratiques :

- **Faire preuve de pédagogie** : espace ressource (foire aux questions), vidéos explicatives pour comprendre ce qu'est le RUA, consignes claires pour les attentes
- **Coupler avec du présentiel** : 5 ateliers thématiques dans 5 villes différentes pour faire émerger des propositions.
- **Communiquer** : relai avec les CAF, communication multicanale et ciblée, élargie à tous les acteurs du sujet.

Enseignements clés

- Le sujet reste le moteur principal à la participation, de tous les types de publics. Si l'accès et l'usage (communication, pédagogie, lisibilité, accessibilité...) ont été mis en place, le point à retenir est de proposer des projets qui intéresseront les publics visés.
- La complexité est à assumer par les organisateurs : il faut se centrer utilisateur.
- L'importance des engagements pris par les pouvoirs publics, c'est un levier d'inclusion.

Mise en perspective



François Huguet, chercheur en Humanités numériques, maître de conférences invité à TelecomParis (département Sciences Économiques et Sociales)

Le confinement n'a pas trop été évoqué lors de cette séance, alors que **cette crise a été, selon moi, très révélatrice sur les inégalités qui traversent notre pays** en mettant en visibilité des phénomènes déjà existants en termes d'inclusion/exclusion numérique et de participation numérique.

Cela fait écho au retour d'expérience présenté par Juliette Caron de Cap Collectif sur l'articulation nécessaire entre présentiel et distanciel lorsque l'on souhaite faire de la concertation citoyenne. Les actions de médiation et d'inclusion numérique fonctionnent sur la même articulation. Mais peut-être le présentiel est-il encore plus important ici car il est bien souvent indispensable pour briser les « fractures » qui sont de plusieurs ordres.

En découle l'importance des lieux. **La crise de la Covid a d'ailleurs fait ré-émerger l'importance des « tiers lieux »** qui existent d'ailleurs depuis longtemps (FJT, MJC, centre social, foyer rural, et autres, que sont ces lieux si ce n'est des tiers vers l'encapacitation, le lien social, l'insertion, etc). C'est important de remettre au centre des débats l'apport et l'utilité de ces lieux pour l'inclusion et la médiation numériques.

Aujourd'hui, nos apprentissages du numérique n'ont jamais été aussi rapides. Faire de l'innovation démocratique avec des outils très innovants apporte une complexité puisque cela suppose de découvrir et s'approprier un nouvel outil à chaque fois. Faire de l'insertion-inclusion avec le numérique, lutter **contre l'exclusion numérique suppose de ralentir un peu cette course vers l'innovation** pour construire une base simple de connaissance à la fois des enjeux et des usages du numérique. Poser les socles de ce que Dominique Cardon appelle la « Culture Numérique ».

L'obligation d'utiliser ces outils numériques pendant le confinement pour garder des liens sociaux mis en visibilité les médiateurs numériques, peu visibles jusqu'à présent. Une plateforme a été créée www.solidaritenumerique.fr à laquelle nombre de médiateurs se sont inscrits pour donner du temps gratuitement. Cela montre qu'un maillage existe sur le territoire, que l'on peut y construire des stratégies efficaces, pertinentes, où se coordonnent plusieurs types d'acteurs, où se nouent des alliances entre les mondes de l'action sociale, de la médiation numérique, de l'éducation populaire, etc.

Le retour d'expérience de Damien Monnerie, de l'association ICI, montre qu'il est important de diminuer l'invisibilité des mondes de l'éducation populaire et de l'action sociale qui ont un rôle à jouer sur la participation citoyenne et l'inclusion numérique. Mais force est de constater que ces mondes aujourd'hui ne se croisent pas alors qu'il faudrait créer des alliances avec des acteurs déjà identifiés. Cela s'explique par des référentiels politiques et les budgets qui réduisent.

Il y a souvent beaucoup de bricolage, d'artisanat de la concertation et pas forcément d'ingénierie. Cela peut venir en frottement avec le discours de l'innovation démocratique. Voilà ce sur quoi il faut porter les efforts de visibilité : sur l'artisanat de la médiation numérique pour faire un lien avec ce que disait Clément Mabi. Mais il n'est pas du tout certain que des actions de massification intensifient l'impact de l'inclusion numérique. En revanche, il faut être attentif aux pratiques du

terrain, au bricolage des médiateurs et des médiatrices : ce sont les endroits où l'on va trouver des leviers d'actions efficaces.

Hubert Guillaud nous invite à nous interroger sur l'angle mort de la conception des services. On n'interroge pas suffisamment les concepteurs et designers de service, avec une tendance à présenter les services comme des solutions sans réfléchir à comment il s'insèrent dans nos interactions. (<http://www.internetactu.net/author/hubert/>). En parlant de « Fracture », on a d'ailleurs tendance à essentialiser les difficultés des personnes sans interroger les mécanismes de leur (re) production. On place les dysfonctionnements du côté des utilisateurs et des utilisatrices pour lesquels on pense des actions, des stratégies des programmes d'inclusion et de formation sans s'interroger sur la façon dont les plateformes, les interfaces et les dispositifs d'accès aux droits et d'accompagnement au numérique sont conçus. Est ce que ces derniers prennent en compte les situations des personnes ? Répondent-ils à leurs besoins ?

A retenir

- ▶ Considérer l'importance des « tiers-lieux »
- ▶ Rendre visibles les acteurs de la médiation et de l'inclusion numérique
- ▶ Créer des alliances entre les mondes de l'inclusion numérique et de la participation
- ▶ Bricolage de la concertation sans se lancer dans une course à l'innovation.

Conclusion

Clément Mabi

Quand on pense cette dynamique d'inclusion numérique à l'aune de la concertation, trois points d'attention paraissent essentiels :

1. **Problématisation du sujet avec une attention portée à la communication et la pédagogie.**
« No issue no public » : s'il n'y a pas de problème, il n'y a pas de participation en général mais aussi via le numérique.
2. **Accompagnement sur mesure intégrant les lieux et les médiateurs.** L'accompagnement doit être centré utilisateur, c'est-à-dire partir des capacités des personnes et ne pas stigmatiser comme étant « en incapacité » d'utiliser l'outil. Cela suppose de mettre en visibilité les médiateurs numériques et de penser la place des lieux pour tendre vers une véritable articulation entre physique et numérique.
3. **Enjeu du design.** Il s'agit de **penser low tech** c'est-à-dire ne pas penser à partir des potentialités de l'outil mais partir des besoins et offrir des solutions techniques adaptées, **avec un souci de frugalité** (ne pas déployer trop de technicité lorsque l'on peut s'en passer). On peut aller **jusqu'au co-design**, c'est-à-dire penser les outils avec les publics bénéficiaires.

...mais aussi trois enjeux, défis pour la suite :

1. **Expérimentation** : l'articulation hors ligne/ en ligne est encore balbutiante, avec un fonctionnement en silo. On peut aller plus loin en intégrant des tiers lieux, des démarches de médiation...
2. **Evaluation** : il y a besoin de développer des pratiques d'évaluation de ce qui se fait en ligne, notamment pour savoir qui sont les publics et qui parle. La sémantique prend une place très forte dans l'analyse. Les effets des expérimentations doivent pouvoir être évalués pour être généralisées comme bonnes pratiques.
3. **Alliances, interconnaissance avec d'autres milieux** : c'est un processus compliqué et long qui demande un travail d'explicitation des intérêts partagés et de construction de cadres communs. C'est un défi pour les institutions et têtes de réseaux de favoriser les rencontres entre les mondes.

Cela ouvre des perspectives qui devraient nous permettre de tordre le cou aux idées reçues où l'outil prend le dessus sur la démarche et remettre le numérique à sa juste place, comme un levier d'innovation qui active des potentialités. pour commencer à parler des numériques,

Ressources issues du chat

- ▮ Centre d'aide pour les démarches en ligne essentielles : <https://solidaritenumerique.fr/>
- ▮ La coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique : <https://lamednum.coop/>
- ▮ Programme Reset de la FING:
 - <https://reset.fing.org/coalitions/1-dematerialiser-sans-deshumaniser.html>
 - <https://reset.fing.org/coalitions/2-pour-des-civic-tech-au-service-de-la-qualite-democratique.html>

Que reprenez-vous ?

Rôle du présentiel

- ▶ le numérique oui mais pas déconnecté !
- ▶ présentiel ET numérique
- ▶ Le présentiel comme point de départ au numérique
- ▶ Forte articulation numérique & présentiel
- ▶ complémentarité présentiel / numérique et multiplicité des approches
- ▶ On est les premiers à dire que le numérique complète le présentiel. Il ne le remplace pas
- ▶ Le présentiel reste indispensable aux démarches participatives
- ▶ un travail de proximité nécessaire pour faire connaître le projet, les outils du numérique

Accompagnement et alliances avec d'autres mondes

- ▶ Formation et accompagnement
- ▶ un accompagnement des publics sur le projet et sur les outils... un retour en force ou un plebiscite du présentiel pour encore mieux "évaluer" le sensible sur les usages...
- ▶ Alliances
- ▶ Médiation numérique et physique
- ▶ accompagnement et alliances
- ▶ Tisser des liens monde de la participation / tous les corps intermédiaires et le monde de l'insertion
- ▶ engager au sein de la collectivité un pont entre numérique, participatif et insertion (logement d'abord, insertion par l'éco, plateforme de mobilité pour els jeunes en difficulté...

Design de l'outil

- ▶ importance de l'outil
- ▶ Bien cadrer les objectifs avant de réfléchir aux outils
- ▶ Les outils numériques au même titre que les présentiels doivent être pensés sur mesure, avec des objectifs, des limites, des modalités, etc et du coup : des indicateurs d'évaluation ! :)
- ▶ L'outil numérique ne doit pas être calqué sur différentes réalités mais être modelé toujours, sans jamais transiger, avec le partenaire

Innovation / artisanat

- ▶ Effectivement, d'accord avec la tension innovation-artisanat! Enjeu avec les attentes municipales à venir ;) Accord aussi sur la difficultés de croiser les mondes éducatif-pop-designers-webdesigners-agents
- ▶ L'artisanat de la démocratie et la frugalité numérique
- ▶ Low-tech
- ▶ Vive l'artisanat!!!
- ▶ L'usager et l'artisanat avant l'outil

Autres

- ▶ littératie numérique
- ▶ no issue no public