

Cycle de séminaires d'information - débat

Séminaire n°3 : « Interactions élus – citoyens ; l'appui des NTIC »

24 Mai 2005, hôtel de Ville de CAMBRAI

Madame, Monsieur,

Par votre venue, inscription ou réponse à notre invitation à ce séminaire, vous avez exprimé votre intérêt pour le sujet de la e-démocratie, pour l'action de sensibilisation et d'information menée par la Région dans le cadre du projet DREAM2. Nous vous en remercions.

Ce troisième séminaire portait sur un sujet nouveau pour nous tous, aux confluent des évolutions de nos démocraties locales vers une plus grande place donnée aux citoyens et du développement de l'usage des TIC au sein de nos collectivités.

Il y a quelques mois, à l'aube de ce projet, nous craignions que ce sujet n'ait d'écho qu'auprès de quelques acteurs qui sont considérés comme « avancés » dans l'emploi des TIC. En fait, il n'en est rien.

Vous avez été 143 à nous faire-part de votre intérêt pour ce sujet et 66 à venir découvrir et comprendre les pratiques existantes et les perspectives qui s'esquissent. Ce séminaire à aussi accueilli de nouvelles collectivités qui commencent à s'engager dans l'emploi des TIC.

Encore plus honorable est le niveau de satisfaction exprimé au travers des questionnaires d'évaluation : 51 % ont été « très satisfait » du panel de cas présentés et 38 % nous ont dit que cette journée les a « tout à fait » aider à comprendre et découvrir le rôle possible des TIC.

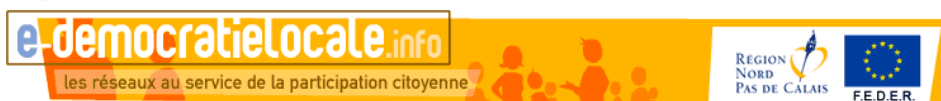
Ce séminaire semble t-il comble vos attentes et vous permet de vous informer dans la perspective de la mise en œuvre de vos actions. Nous sommes ravis de pouvoir ainsi vous aider dans vos activités.

Vous trouverez-ci après le compte rendu de ce séminaire, que vous retrouverez en ligne sur www.e-democratielocale.info . C'est aussi sur ce site que vous pourrez retrouver toutes les présentations faites ce jour. Ce document n'est bien sur pas exhaustif, mais nous espérons qu'il vous permettra de garder trace de ce bon moment que nous avons passé ensemble à préparer l'avenir.

Très cordialement votre.

Georges Bisiaux
Chef du service Nouvelles Technologies

Toujours à votre disposition le site et la lettre ressource sur la e-démocratie :



Sommaire :

Compte rendu	3
1. Mots de bienvenue.....	3
2. Cadres du thème du jour	5
2.1 Introduction de thème du jour par la Région.....	5
2.2 Mot de cadrage par Gérard Loiseau (CERTOPS–CNRS, Toulouse)	6
3. Présentation de retours d'expériences.....	8
3.1 Le blog d'une élue locale ; M.N. Lienemann (par Mathieu Vittu)	9
3.2 Le « Panel Citoyen » d'Issy-les-Moulineaux.....	11
3.3 Les chats et sondages en ligne au Havre (par Daniel Davoine).....	13
3.4 La mobilisation pour sauver le Zoo de Vincennes (par Gildas Lecoq).....	15
3.5 La consultation budgétaire à Villeneuve d'Ascq (par Marie Ginot)	16
3.6 Le conseil municipal interactif à Valenciennes (par Arnaud Benoit).....	18
3.7 Les consultations sur des aménagements urbains à St-Germain-en-laye	19
Quelques enseignements	21
Annexes	23
1. Annexe 1 : Rappel du programme de la journée.....	23
2. Annexe 2 : le questionnaire.....	24
3. Annexe 3 : les réponses au questionnaire et bilan pour la Région	25
3.1 Le nombre et la variété des participants	25
3.2 Les réponses au questionnaire	25
3.3 Les enseignements pour la Région	27

Les organisateurs remercient la ville de Cambrai pour la qualité de son accueil.

Compte rendu

1. Mots de bienvenue

Yves Coupé

Dans un premier temps, Yves Coupé, conseiller municipal à Cambrai en charge des TIC et conseiller régional, a accueilli les participants.

Après nous avoir souhaité la bienvenue à Cambrai, Y. Coupé nous a rappelé que sa ville était un précurseur. Déjà en 1998 des expériences de type sondages ont été réalisées sur divers projets municipaux à la suite de la distribution de cassettes vidéo.

Une autre expérience beaucoup plus récente a été mise en place sous la forme de sondage par SMS. Mais de son propre aveu, à part sur le sujet des pratiques sportives, le nombre des réponses va décroissant (200 à la première consultation, 140 ensuite et enfin 120 à la dernière).

En revanche Y. Coupé reconnaît qu'en termes médiatiques cette expérience a beaucoup fait parler d'elle et de Cambrai.

Ensuite, Y. Coupé exprime ses attentes concernant le séminaire du jour. Il se dit très intéressé à entendre les expériences menées par d'autres élus dans d'autres collectivités locales.

Il nous propose aussi quelques questions pour lesquelles il espère trouver aujourd'hui des réponses :

- La e-démocratie, pourquoi pas mais avec qui et pour qui, dans un contexte actuel de « fracture numérique » ;
- La e-démocratie oui, mais pour quoi faire ? Les élus sont ils réellement prêts à consulter et si oui, sur quels types de sujet, avec quelles suites données ?
- La e-démocratie est elle en fait un gadget électoral ou un réel instrument de démocratie ?

Y. Coupé clôt son mot de bienvenue en remerciant le Conseil Régional et les services de la ville de Cambrai pour l'organisation de ce séminaire et il souhaite aux participants de bons travaux.

Georges Bisiaux

Georges Bisiaux (chef du service Nouvelles Technologies du Conseil Régional) a introduit le séminaire en le replaçant dans son contexte et en cadrant le sujet du jour. Voici in extenso le texte de son mot :

« Bonjour à tous,

Permettez-moi d'abord, de vous présenter les excuses de A. Fréville retenu par ailleurs dans une réunion concernant les pôles de compétitivité, et l'un concerne le Cambrésis.

Merci d'être venus si nombreux, cette fois encore, pour ce troisième séminaire régional sur l'emploi des TIC et d'internet au service de la démocratie, ce que l'on nomme la e-démocratie ou e-participation citoyenne.

Pour ceux, nombreux, qui n'ont pas assisté aux premiers séminaires, je me permets quelques rappels.

La Région, se saisissant d'une opportunité offerte par la Commission Européenne, a décidé d'explorer durant 24 mois cet usage émergent qu'est la e-démocratie.

La Région est depuis plusieurs années aux côtés des collectivités locales et souhaitait prolonger son action dans l'aide au développement des services à destination des citoyens.

Mais la e-démocratie est nouvelle. Avant de lancer, éventuellement, une politique dans ce domaine, il a semblé utile de se donner le temps d'un projet exploratoire pour :

- Commencer ou développer l'information et la sensibilisation,
- Comprendre comment, si c'est pertinent, la Région pourrait être utile.

Il est à noter que le Nord - Pas de Calais est la première région à se saisir de ce sujet et se place désormais en bonne place au niveau européen.

Pour atteindre ces buts que nous nous sommes fixés, nous avons mis en place, avec un budget limité mais honorable, un jeu d'actions complémentaires :

- Mise en poste d'un chargé de mission dédié.
- Un cycle de séminaires, dont celui d'aujourd'hui,
- Un site internet ressource www.e-democratielocale.info
- Une aide à 5 territoires pilotes : Tourcoing et Faches Thumesnil, Grande Synthe et les communautés de communes de l'Atrébatie et de Fourmies-Trélon.

Ou en sommes nous ? Disons aux 2/3 :

- Le séminaire de lancement s'est tenu en février 2004,
- Les contrats des prestataires ont été effectifs en juin 2004,
- Le travail d'accompagnement des territoires pilotes s'est engagé dès lors pour les aider à mieux affiner leurs plans d'action, renforcer le portage...
- Le second séminaire sur « l'information publique en ligne » en octobre 2004,
- Et le site web lancé en janvier 2005 avec déjà 4 lettres émises.

Pour ce qui est du cycle de séminaires, le précédent séminaire a permis de découvrir quelques exemples de collectivités locales qui font des efforts pour que la transparence de l'action publique soit une réalité, en particulier en tirant parti du grand potentiel des TIC et d'internet en terme de mise à disposition et de transmission d'information.

Les principaux exemples cités étaient : les présentations des chiffres et explications pédagogiques, présentations des projets municipaux, mise à disposition (de manière adaptée et lisible) des délibérations...

Au travers de ces exemples, et d'autres cités au passage, croisés avec le regard de Thierry Vedel, nous avons bien compris qu'il ne s'agit pas d'un effet de mode, mais d'une tendance de fond débutée il y a 20 ans, et désormais suivie par un ajustement permanent des lois. Et qu'on ne s'y trompe pas, comme le dit S. Coleman, il ne s'agit pas de battre en brèche la démocratie représentative, mais bien de la renforcer, de lui donner une base de légitimité plus forte.

Nous avons aussi bien vu l'intérêt de ces actions pour permettre aux citoyens d'être mieux informés, ce qui est une condition, un préambule nécessaire, à l'exercice de la citoyenneté.

Mais enfin, nous avons vu l'impact de ces actions dans les collectivités avec effet immédiat sur l'augmentation du professionnalisme et plus de rigueur dans l'élaboration et la mise en œuvre des actions.

Le potentiel des TIC et d'internet dans ce domaine est désormais visible et ne fait presque plus débat.

En revanche, l'emploi des TIC pour permettre plus d'interactivité entre les citoyens et leurs élus, lui, est moins connu, plus nouveau (si l'on excepte l'usage des courriels). Encore peu de choses sont faites, et donc peu de retours d'expériences sont disponibles.

Ce sera certainement encore la cas pour le thème du séminaire suivant (certainement fin septembre) quand il s'agira de parler d'exercice de débat en ligne, de concertation ou de parole donnée aux citoyens ou aux instances de concertation.

Mais revenons au sujet du jour, le premier niveau d'interaction entre les élus et les citoyens.

Il est clair qu'il y a de nombreux cas possibles : les blogs d'élus qui permettent de « dialoguer » avec lui, de réagir en direct à ses prises de position ; les exercices plus « formels » de consultations avec un usage unique des TIC ou un simple appui d'internet ; l'usage de la vidéo ; les e-pétitions...

Il est difficile de faire une typologie, de définir une ou même plusieurs, recettes prêtes à l'emploi.

Sans dresser un panthéon, nous avons simplement voulu vous donner à connaître, à comprendre des exemples de ce qui se fait. Vous permettre d'en mesurer les difficultés, les résultats obtenus ou envisageables à terme.

Nous espérons que ces exemples, puis le débat que nous pourrons avoir, et que nous pourrons prolonger au buffet, vous permettront d'avoir une idée plus claire de ce qui semble possible ou souhaitable, et peut-être, vous permettront d'avoir des idées pour que dans vos territoires les TIC soient mis au service de vos actions de démocratie locale, au service de vos concitoyens.

Je vous souhaite un bon séminaire ! »

2. Cadrages du thème du jour

2.1 Introduction de thème du jour par la Région

(extrait du programme)

« Interactions élus – citoyens ; l'appui des NTIC »

D'une volonté d'informer vers des échanges en ligne

Au cours du précédent séminaire, nous avons découvert des initiatives locales relatives à l'information des citoyens. Communication plus large, ciblée et fréquente, transparence accrue dans l'action publique, pédagogie facilitée pour expliquer cette action publique, mobilisation facilitée... ce sont là les principaux apports des TIC concernant l'information produite par les collectivités. Ce premier niveau d'emploi des outils et réseaux numériques s'inscrit dans une tendance de fond qui permet au citoyen de mieux prendre, ou reprendre, sa place dans la vie publique.

Le potentiel des outils numériques en réseaux au service de la démocratie locale n'est cependant pas limité aux pages web informatives : ils permettent aussi une interaction accrue entre la collectivité et les citoyens.

Consultations, appels à réaction, à suggestions... le complément « TIC »

C'est donc le thème des consultations – au sens très large - qui sera traité dans le cadre de ce second séminaire.

Les illustrations des usages possibles sont de plus en plus nombreuses : panels de citoyens et sondages ; weblogs pour tester des idées et connaître les réactions des internautes ; forums de type « boîte à idées » ; e-pétitions ; enquêtes de satisfaction... sont autant d'outils numériques qui s'inscrivent dans des démarches d'interaction avec les citoyens. Ce sont des moyens supplémentaires mis à disposition des citoyens pour s'impliquer dans la vie locale et employés par les collectivités pour accroître leurs capacités d'écoute et asseoir leurs choix sur des bases plus larges.

Les initiatives sont encore peu nombreuses, mais déjà des premiers retours d'expériences sont disponibles, les avantages et limites de ces exercices commencent à être cernés.

Un séminaire pour découvrir et comprendre

Un nombre croissant de collectivités s'intéressent à ces outils et surtout aux bénéfices que leur emploi peut procurer. Ce séminaire vise à fournir quelques clefs de lecture, et surtout des exemples d'actions réussies, des idées, pour aider les collectivités dans le développement de la démocratie locale.

A cette fin un panel varié d'exemples sera présenté et analysé, la plupart le seront par l'un de leurs protagonistes. Certains sont liés aux relations directes et individuelles entre élus et citoyens, d'autres sont des usages des TIC dans le cadre de processus de consultation, de pétition.

Pour nous donner un cadre de réflexion structuré et précisant les enjeux, les analyses disponibles, Gérard Loiseau, universitaire à Toulouse, viendra nous présenter donner quelques éléments de réflexions pour cadrer ces usages en explicitant leurs avantages et leur limites.

2.2 Mot de cadrage par Gérard Loiseau (CERTOPS–CNRS, Toulouse)

Gérard Loiseau est chercheur au Centre d'Etude et de Recherche Travail Organisation Pouvoir du CNRS à Toulouse. Il est spécialisé dans les relations entre l'emploi des TIC dans le cadre des communications publiques locales et des dynamiques de démocratie participatives.

Le fichier contenant cette présentation est disponible en ligne sur le site e-democratielocale.info

Après s'être rapidement présenté, G Loiseau nous a rappelé que son expérience sur le sujet date de l'époque du minitel et des premières expérimentations faites à Marne-la-Vallée dans le cadre de la démocratie locale.

Ensuite il se réjouit sur plusieurs points :

- Le fait que l'on comprenne de mieux en mieux aujourd'hui dans les collectivités locales le lien qu'il existe entre TIC et l'évolution de la démocratie,
- Le fait d'entendre ces collectivités locales commencer à se saisir du sujet en reconnaissant le potentiel technique des outils et en cherchant à en faire le meilleur usage possible,
- Le fait de parler d'actions exploratoires entre collectivités car en la matière c'est aujourd'hui le cas, nous avançons à petits pas de manière à comprendre avant d'aller trop loin.

G. Loiseau fait ensuite référence à l'étude qu'il a dirigée à plusieurs reprises depuis 1990 concernant les sites web des villes. Il les a analysés selon trois niveaux: information ; dialogue élus-citoyens ; expressions plurielles.

Dans les grandes lignes, plusieurs enseignements peuvent en être tirés :

- L'intérêt des collectivités pour ces rubriques « démocratie locales » de leurs sites est en bonne croissance (x2 entre 2001 et 2005).
- Mais ces sites restent surtout informatifs.
- C'est plus dans la quantité des informations mises en ligne qu'il faut voir des progrès récents.
- On remarquera que les discussions autour de ces emplois des TIC sont rarement technologiques, elles relèvent d'une forte contextualisation politique.
- En toile de fond à ces usages transparait la tendance née il y a 20 ans d'aller vers plus de place et de considération donnée aux citoyens dans la démocratie représentative. Les lois comme celle de 2002 viennent soutenir ces avancées, mais les résultats ne sont pas encore à la hauteur des espoirs.
- On remarque aussi qu'il n'apparaît pas de différence entre les collectivités selon la coloration politique de leurs exécutifs.

G. Loiseau poursuit autour de l'emploi des TIC sous la forme des forums en ligne.

En fait, plusieurs types d'usages sont possibles de ces forums :

- Comme outil d'interpellation. Ces forums donnent la parole aux citoyens, souvent sans en préciser les règles du jeu. Ils peuvent donc y exprimer des doléances, des questions ouvertes. Mais le problème de ces usages est que les élus ne les lisent pas et en tirent encore moins les conséquences.
- Comme lieu de débat. Là encore les outils sont mis en place sans leur nécessaire accompagnement : l'animation, si possible par des personnes neutres, des règles du jeu claires et de la modération, des actions de médiation. Tous ces aspects ne sont pas traités alors qu'il sont nécessaires pour permettre d'enrichir les processus de délibération.
- Comme outil de sondage. En posant au départ une question, ou un sujet dans un forum il est possible de voir s'exprimer certaines tendances ou réactions, à moins de la part de ceux qui y prennent part.

Mais l'essentiel réside dans la spécificité des outils en ligne : que font ils de plus, ou de moins que le présentiel ou le papier et apportent ils une avancée démocratique ?

Selon G. Loiseau, les spécificités des forums sont :

- Le débat y est continu et archivé ce qui rompt avec les réunions publiques de 2 heures. Il est donc possible d'y participer au moment ou on le souhaite. A l'issue des réunions il reste souvent peu de choses si ce n'est quelques phrases marquantes. En ligne il est possible de retrouver le contenu de tous les débats, les propos de tous les contributeurs.
- Bien entendu l'accès à distance mérite d'être relevé. Les TIC réduisent donc les trajets et facilitent en cela la mobilisation.
- Ces forums sont sur le mode de l'écrit. Cela permet à ceux peu à l'aide à l'oral de prendre plus aisément la parole. Mais cela induit aussi que pour s'y exprimer il faut maîtriser l'écrit ; il n'est pas toujours facile de produire un texte, même court, pour qu'il soit ensuite lu de tous.

Enfin concernant les forum sur les sites de municipalités, G. Loiseau insiste sur leur encadrement en particulier en les dotant de « charte », à l'instar de celle de la ville d'Amiens.

Pour clore sur les forum, sont aussi évoqués les usages faits par les associations qu'elles soient de type « gestionnaires » ou « revendicatives ». Leurs débats enrichissent souvent l'expression citoyenne et sont écho auprès des collectivités locales.

En terme de **conclusions**, G Loiseau nous fait part de quelques remarques et conseils :

- Les formes d'applications des TIC, comme des autres moyens disponibles pour la démocratie locale, sont nombreuses. Il est donc souhaitable que pour chaque action les outils les plus adaptés soient employés Et même il faut penser leurs usages en terme de combinaisons adaptées.
- Dans le cadre d'interactions, de consultations, il ne faut pas faire l'impasse sur l'étape antérieure qui est l'information. Cette information pouvant être sur le sujet à débattre, mais aussi pour améliorer le niveau moyen de culture politique des citoyens, afin qu'ils comprennent le contexte dans lequel ils sont invités à se prononcer.
- Ainsi dans le cadre d'un conseil municipal retransmis en ligne et en vidéo, faut-il se poser les questions relatives à l'information préalable pour s'assurer que les « téléspectateurs » soient à même de comprendre les débats, les enjeux.
- En fait les sites internet municipaux sont dans une tension permanente :
 - Lutter contre la désaffection des citoyens vis à vis du politique
 - Une finalité qui transparait, de la part des élus, pour aller vers plus de pouvoir dans un cadre représentatif fort.
- G. Loiseau invite donc les collectivités locales à aller vers des approches plus qualitatives au devant des internautes citoyens. Il faut selon lui d'abord mettre en avant les efforts de pédagogie politique pour éviter les ruptures en n'oubliant pas que les citoyens, comme les élus, ne sont pas experts en tout. Il est important selon lui de commencer par augmenter la compétence politique moyenne des citoyens. Il s'agit donc bien là d'un projet politique qui sera porté, ou non.

Une seule question a ensuite été posée à G. Loiseau concernant les obligations légales des collectivités.

Il a fait référence pour répondre aux obligations existantes par exemple pour donner un espace d'expression aux élus de l'opposition. Mais la plupart du temps cet espace est limité aux quelques paragraphes laissés à l'opposition dans le bulletin papier et qui est ensuite mis à disposition en ligne dans un format en généra peu adapté (un long document pdf par exemple).

G Loiseau fait aussi référence à la loi de 2002 sur la démocratie de proximité et ses effets en ligne avec la grande croissance de pages laissées en ligne pour les comités et conseils de quartiers.

3. Présentation de retours d'expériences

Les usages des TIC pour permettre ou venir en soutien, des interactions élus – citoyens sont nombreux et variés. Depuis la page informative en amont d'une réunion publique jusqu'aux forums ou aux retransmission en vidéo et en direct.

C'est pour permettre aux participants d'avoir un panorama le plus complet possible de l'existant et des possibilités ouvertes que la Région a invité sept porteurs d'expériences à venir témoigner de leurs actions, des résultats qu'ils en tirent déjà et des enseignements qu'ils emploieront pour les actions futures.

Ces présentations sont :

- Le blog d'une élue locale, M.N. Linenemann, par son assistant Mathieu Vittu,
- Le système de sondage « le panel citoyen » d'Issy-les-Moulineaux,
- Les chats et enquêtes en ligne au Havre par Daniel Davoine,
- Le relais en ligne d'une mobilisation populaire à Vincennes, par Gildas Lecoq,
- L'emploi d'internet dans le cadre des ateliers budgétaire de Villeneuve d'Ascq, par Marie Ginet,
- Le Conseil municipal en vidéo en directe et interactif de Valenciennes, par Arnaud Benoit,
- Les consultations en ligne à Saint-Germain-en-Laye.

3.1 Le blog d'une élue locale ; M.N. Lienemann (par Mathieu Vittu)

M.N. Lienemann est conseillère régionale et députée européenne du Pas de Calais. Depuis début 2005 elle s'es dotée d'un blog qui vient compléter son site web pré-existant.

Mathieu Vittu est un des conseiller de M.N. Lienemann, il est en charge de sa communication et il est responsable de son site et de son blog.

Voici ci-dessous, in extenso, le contenu de sa présentation.

« Mesdames, Messieurs, Bonjour,

Tout d'abord, laissez moi me présenter : je m'appelle Matthieu Vittu et je suis l'assistant parlementaire de Marie-Noëlle Lienemann, Vice Présidente de la Région Nord-Pas-de-Calais chargée de la Formation Professionnelle et députée européenne. Je suis en charge de sa communication et m'occupe principalement de son site internet et de son blog : deux outils interactifs qui permettent de faire le lien entre le citoyen et ses activités politiques. C'est ainsi la raison de mon intervention d'aujourd'hui.

Alors pour commencer, partons d'une élection récente. Ce dernier mois Tony Blair a emmené les travaillistes vers une troisième victoire aux législatives dans son pays. Internet a prit une grande place dans la campagne, de vrais faux blogs, le journal de bord en ligne de la femme d'un leader, un quiz électoral. La web campagne britannique a battu son plein. D'ailleurs, le très sérieux «Times» de Londres a résumé le phénomène en écrivant : «2005 restera dans les mémoires comme la première élection des bloggers».

Ainsi se pose la question de la place des blogs, nouveaux outils de communication politique dans la relation citoyens élus. Le Blog est-il un phénomène de société éphémère et anecdotique ou va-t-il s'imposer comme un nouveau moyen d'information publique, un nouvel espace d'échange entre élu et administré.

Afin de répondre à cette problématique, je vais en premier lieu vous rappeler l'origine du phénomène des Blogs, tenter de vous expliquer comment créer un blog et analyser le temps nécessaire à sa maintenance, à son actualisation. Alors les premiers weblogs sont apparus aux États-Unis à la fin des années 1990. Ils étaient présentés sous la forme d'un carnet de bord recensant les pages Internet que l'auteur avait jugé intéressantes en accompagnant ces dernières de commentaires. Le mot weblog que l'on traduit littéralement mot-valise en anglais est issu d'une contraction de web et log. Dans son usage francophone le mot *weblog* est fréquemment raccourci en blog.

Mais qu'est ce qu'un blog ?

C'est un journal en ligne, un carnet de note que l'on publie électroniquement. Aujourd'hui il y en aurait en France presque 3 Millions. Sa mise en ligne est très simple : elle se déroule en trois étapes. En premier, il est nécessaire de choisir un hébergeur. Celui-ci a comme son nom l'indique pour rôle d'héberger vos pages Internet sur un espace en ligne. C'est un marché très concurrentiel, il existe des dizaines d'hébergeurs français proposant des tarifs très semblables. Les plus connus restent TYPEPAD.FR et HAUTETFORT.COM. Le coût d'un abonnement varie en fonction de l'utilisation que vous souhaitez faire de votre blog mais il faut compter a peu près 15 Euros par mois pour disposer d'un hébergement complet.

La seconde étape de la création d'un blog consiste à choisir une charte graphique : ce sont les couleurs, photos et images. La dernière étape est la mise en ligne de vos textes. Pour cela, votre hébergeur vous propose un panneau de configuration en ligne qui vous permet de publier vos écrits sur le net.

La création d'un blog n'est en moyenne pas très gourmande en temps. Quelques heures de formations suffisent pour créer et alimenter un blog classique. Passé la mise en ligne du blog, il est nécessaire que celui-ci soit régulièrement mis à jour. Un Blog rarement alimenté n'est pas un Blog attractif. Le Blog étant un journal en ligne, il reste continuellement sur Internet. Il a comme intérêt de permettre un échange sur un sujet donné : c'est pourquoi l'internaute qui commente une note, qui répond à un texte attendra un retour de votre part.

Alors, seconde question, quel intérêt un élu, une collectivité a-t-elle à se doter d'un web blog ?

Pour répondre à cette problématique, partons d'un constat. Marie-Noëlle Lienemann, Dominique Strauss Kahn, Julien Dray, Alain Juppé, pour ne citer que les ténors nationaux, se sont lancés dans l'aventure. Grâce à cet outil, ils réagissent à l'actualité politique nationale, locale, dévoilent aux internautes des anecdotes électorales, débattent des problèmes que pose notre société. Les citoyens peuvent ainsi répondre directement à leurs responsables politiques sur des thèmes très variés.

Matthieu Paldacci, sociologue à l'École des hautes études en sciences sociales (EHESS), qui a consacré sa thèse aux blogs et aux journaux intimes a constaté dans son analyse du phénomène que les blogs servent aujourd'hui d'exutoire, autrement dit ce sont les derniers îlots de liberté. En effet, le pseudonyme de l'internaute permet de casser la barrière sociologique, idéologique qui submerge entre les élus et citoyens. L'échange est ainsi facilité par la pratique de l'écrit, par le bouclier de l'écran. Le citoyen s'ouvre plus facilement à la conversation avec son responsable et ne se sent pas juger par son interlocuteur. Par exemple, très peu de citoyen classique tenterait de débattre aujourd'hui autour du logement avec Marie-Noëlle Lienemann ou des questions économiques avec Dominique Strauss Kahn.

Le Blog régénère la proximité entre l' élu et le citoyen. Par ses notes, l'homme politique se lance dans une certaine forme d'exhibitionnisme. Il fait part de ses humeurs, ses satisfactions, ses déceptions. L'internaute attend de sa part qu'il se livre, qu'il l'invite à réfléchir sur des thématiques précises. Il est par ailleurs très important de distinguer le blog du site web classique

Marie-Noëlle Lienemann a toujours cette distinction : Le site est une vitrine qui permet au citoyen de découvrir ses activités électorales, les actions qu'elle mène en Région et au Parlement, qui donne à l'internaute la possibilité de se renseigner sur un thème débattu en assemblée. Le Blog est un complément. Il lui permet de se livrer, d'attirer l'attention du lecteur sur une question qu'elle choisie. Ouvert en Janvier 2005, son blog attire aujourd'hui un millier de visiteur en moyenne. C'est le fruit d'un référencement sur les moteurs de recherches que sont google, yahoo ou msn afin que l'internaute puisse le trouver facilement sur la toile. Elle a traité sur son blog des thématiques très diverses : De la suppression de la peine de mort pour les mineurs aux Etats-Unis à la défaite du SPD en Allemagne, des victoires de la musique à la discussion du temps de travail en Europe.

Le blog réinvente l'échange démocratique en stimulant la réflexion des citoyens et élus. C'est un moyen d'expression innovant qui a toute sa place dans la communication politique. Il peut devenir un outil de marketing politique car il permet de tester des nouvelles idées, de faire réagir l'opinion publique à des concepts novateurs. L' élu peut reprendre par ce biais la place qu'est la sienne : rendre compte à l'opinion des activités pour lesquelles elle l'a élu, proposer à tous niveaux des projets initiateurs.

Les acteurs locaux auront l'occasion grâce au blog de capter les attentes, de faire face aux méfiances des citoyens. Celui-ci peut par exemple servir à un conseiller municipal qui tenterait d'expliquer à l'internaute l'adoption de telle ou telle décision prise dans un budget municipal. Tentons maintenant de nous interroger sur les problèmes et limites que peuvent poser un blog. Deux questions me sont souvent posées par les élus souhaitant franchir le cap de la création du blog : tout d'abord le blog étant un espace d'échange disponible 24 heures sur 24, est-il possible de limiter l'accès à certaines personnes indésirables ou peut-on réagir à des messages d'insultes. Le blog a pour intérêt de permettre l'envoi de note, de réactions. C'est pourquoi le contrôle par le propriétaire du blog s'effectue à posteriori. Il sera pour ce dernier fort simple de supprimer la note, celui-ci ayant un droit d'accès et de regard sur l'ensemble des textes postés. Mais je vous rassurerai sûrement en vous disant que j'ai supprimé en tout et pour tout un commentaire sur le blog de Marie-Noëlle Lienemann en presque 5 mois de débat.

Une seconde interrogation m'est souvent posée : quel place le blog doit-il avoir dans l'ensemble de la communication de l' élu. Pour y répondre, il est nécessaire de rappeler quel public le blog peut toucher. Même si elle est en forte progression, la couverture informatique de notre pays n'est malheureusement pas encore totale. L'accès à Internet se démocratise mais reste encore réservée à un public privilégié. C'est pourquoi le blog entre dans une stratégie de communication aujourd'hui ciblée qui tend à s'ouvrir de plus en plus. Il est un complément à l'échange traditionnel et ne remplacera jamais le contact humain.

Résumons ainsi en trois mots l'intérêt du blog pour un élu : REACTIVITE, ECHANGE et COMPLEMENTARITE.

- Réactivité à l'actualité, à la réflexion commune.
- Echange interactif entre gouvernants et gouvernés, entre le représentant et le citoyen.
- Complémentarité avec la communication classique.

Ainsi, pour conclure, la blogosphère politique n'est qu'à ses prémices. Quelques avant-gardistes ont saisi l'opportunité que constitue l'échange par le blog. Ils seront sans aucun doute suivis par de nombreux élus nationaux et locaux. Le blog sert à la vie démocratique et politique parce qu'il incite le citoyen à y participer. De plus, l'accès au haut débit pour tous va permettre à l' élu de rendre son blog encore plus interactif en facilitant la mise en ligne de sujets audio ou vidéos. Encore de plus belles perspectives d'avenir.

Je vous remercie. »

3.2 Le « Panel Citoyen » d'Issy-les-Moulineaux

Le site de la ville est <http://www.issy.com>

Malheureusement Mr. Eric Legale responsable pour Issy-Média de l'action TIC de la ville de Issy les Moulineaux, n'a put être présent le jour du séminaire. En revanche, il a transmis des informations aux organisateurs pour que puisse être présenté cet usage d'internet.

La présentation faite a été validée par Issy Les Moulineaux ; elle est disponible en ligne.

Les faits

La ville de Issy les Moulineaux est située en couronne parisienne. Elle compte 63 000 habitants et y sont implantées de nombreuses entreprises de technologies. 70 % de la population est connectée au net dont les deux tiers par haut débits (cable et ads).

Cette ville est reconnue comme une pionnière nationale et internationale dans l'emploi des TIC dans le cadre du fonctionnement de la collectivité. La ville organise annuellement le « forum mondial de la i-démocratie ».

Ainsi depuis 1997 le conseil municipal y est retransmis en vidéo et en direct, avec interruption de séance pour permettre aux internautes de poser des questions.

Le **panel Isséen** lui, a été mis en place en 2001 pour permettre à la municipalité de poser des questions à un panel de citoyens représentatifs. Cette méthode en ligne est employée pour faciliter la réactivité et donc la fréquence des sollicitations.

Tous les 3 ou 4 mois une consultation thématique est organisée. Les thèmes passés ont été la post natalité, la circulation, le contrat local de sécurité, les conseils de quartier...

Le principe en est simple :

- Les Isséens le souhaitant vont en ligne pour demander à faire parti du panel,
- Un questionnaire permet de constituer un panel représentatif de la population sur la base de la méthode des quotas et au regard des statistiques INSEE,
- Ce sont aujourd'hui environ 300 personnes qui constituent ce panel.
- L'organisation de ce panel est entièrement prise en main par un prestataire extérieur pour garantir une indépendance entre la ville et les résultats du panel. Les noms des panelistes et leurs avis ne sont pas communiqués à la municipalité.
- Quand la municipalité souhaite solliciter le panel, elle commande un jeu de questions au prestataire et ensuite les membres du panel reçoivent un courriel avec un lien vers la page (avec mot de passe) où se trouve la liste des questions.
- Les résultats de chaque consultation sont eux mis en ligne à la disposition de tous,

En terme d'analyse et d'évaluation

Pour la ville de Issy les Moulineaux, il est clair que ce panel ne se substitue pas au conseil municipal.

C'est selon eux un outil d'alerte et d'aide à la décision.

Cet outil permet de sentir les tendances, les réactions des habitants.

Le nombre de questions posées et les fréquences des consultations rendues possible en fait un outil récurrent de la municipalité.

Deux exemples sont cités pour illustrer l'impact possible de cet outil :

- Sur le thème de la post natalité, la consultation a permis de conforter le sentiment d'une élue de l'importance du sujet pour les Isséens ; en conséquence le sujet a été mis à l'agenda et une maison de la post-natalité a été créée.
- Sur le thème de la circulation, une consultation a fait soudainement apparaître aux élus l'urgence de ce sujet ; il a été très rapidement mis à l'agenda municipal pour comprendre les problèmes et imaginer des solutions.

Selon ses promoteurs le coût d'une e-consultation est équivalent à un tiers ou un quart d'un sondage classique.

Quelques enseignements selon la Région Nord – Pas de calais

Les avantages de ce système sont clairs :

- C'est un mode de consultation ou de sondage facilement systématisable,
- Qui coûte le tiers du prix d'une enquête classique,
- Le nombre de questions posées peut être élevé,
- Le passage par un prestataire extérieur peut garantir l'indépendance des questions et des résultats.

Cependant, plusieurs précautions sont à prendre pour que ces exercices soient utiles et pertinents :

- La légitimité des résultats est conditionnée par la représentativité des membres d'un tel panel,
- Cette légitimité dépend aussi de l'indépendance du sondeur,
- Il est crucial, et ceci doit être intégré avant même l'emploi du système, que les élus s'engagent à rendre des comptes sur ces résultats, à ne pas les laisser lettre morte,
- Il est indispensable, pour que ces résultats aient du sens, que les membres du panel, aient lu des informations adaptés pour comprendre le sujet, ses enjeux, ses conséquences, avant de se prononcer (à défaut de débat).

Ce type d'outil constitue un mi-chemin entre la consultation de tous et le recueil d'avis auprès des habituels quelques-uns qui sont « proches » des décideurs. Mais ces exercices de consultation – sondage nécessite donc de nombreux pré-requis pour permettre une réelle avancée démocratique pour fournir « une oreille de plus » aux élus.

3.3 Les chats et sondages en ligne au Havre (par Daniel Davoine)

Le site de la ville est <http://www.ville-lehavre.fr>

Daniel Davoine est responsable de l'animation et de l'évolution du site internet de la ville du Havre.

La présentation faite ce jour est téléchargeable sur le site du projet.

La ville a très vite eu la volonté de dépasser le stade du site vitrine, pour aller vers les services.

Pour mener à bien les chantiers correspondants, le site est géré depuis le département « modernisation des services » rattachée au DGS, et pas à la DSI ou à la Communication.

Par ailleurs l'alimentation du site est faite par différents contributeurs, même si une centralisation finale de validation – relecture est en place.

En termes d'interactions élus – citoyens, le Havre peut évoquer principalement trois types d'actions :

- Les « forums » du Maire,
- Les formulaires de questions – réponses,
- Les formulaires d'enquête.

Depuis 2003 ont été mis en place des « **forums » avec le Maire**. En fait, c'est plus un outil de débat en direct mais temporaire, une sorte de chat.

Ces « forums » sont organisés environ 4 fois par ans, selon la conjoncture sur divers sujets. Le maire y répond en moyenne à 40 questions entre 17h30 et 19h00.

L'annonce de ces forums est faite par la presse et les lettres d'informations municipales (dont électronique). Certaines questions sont mêmes posées par avance, par courriel.

Les forums sont archivés pour que les personnes non présentes ce jour là puissent quand même en découvrir le contenu. C'est l'un des avantages d'internet.

Le Havre a aussi mis en place des **forums de type questions –réponses**. Au départ il s'agissait de permettre aux personnes ne pouvant assister aux réunions de pouvoir quand même poser leurs questions. Cet outil a aussi été employé pour permettre aux citoyens de faire des propositions.

Mais les questions étaient limitées et peu de propositions avaient été faites.

Dans le cadre de la rénovation du site, une autre approche a été choisie : partir de la définition de plusieurs thématiques, fournir des informations, des réponses aux questions les plus récurrentes ce qui induit que c'est seulement quand le visiteur ne trouve pas l'information, qu'il a la possibilité de poser sa question en dernier recours. C'est une philosophie qui traverse tout le site.

Ce système permet de canaliser les visiteurs et de limiter les questions tout azimuts, mais cela génère quand même 6 à 7 questions par jours.

C'est là que les vraies questions organisationnelles se posent : il faut définir une procédure, un qui fait quoi, et qui répond à quoi. Car les questions sont variées entre un problème de poubelles dans une rue jusqu'à des questions sur l'avenir de la ville dans son agglomération. Il est impossible à une personne seule de répondre à toutes les questions, il faut savoir filtrer, trier, re-router aux bonnes personnes.

Enfin, le Havre a mis en place des **formulaires d'enquêtes** sur divers sujets pour permettre aux habitants de donner leurs avis, leurs réactions.

Ainsi il est possible de donner son avis sur le site lui-même, son organisation, ses contenus. Cela permet d'être en permanence à l'écoute des utilisateurs pour améliorer le site.

Le Havre permet aussi à ses habitants de donner leurs avis sur les services rendus par la ville (accueil en mairie, rapidité des réponses aux questions posées, dans le traitement des dossiers...). Ces réponses sont envoyées au service « qualité de la ville. Par ce canal, les taux de satisfaction sont plutôt bons, mais on peut supposer que quand il y a de vrai problème, les personnes emploient d'autres canaux plus « directs » comme le téléphone ou se déplacent en Mairie.

Ce sont là les trois principales actions mises en place par la mairie du Havre.

Question de C. Olivier (SGAR) : est-ce que les possibilités d'interactions, concernant par exemple les conseils de quartiers, ne sont que de l'ordre de la question, ou est-ce possible de faire des propositions ou d'influer sur les décisions ?

D. Davoine : c'est le cas par exemple sur les grands projets de ville. Dans ce cadre certaines propositions ont été retenues. Mais il ne faut pas se le cacher, les habitants sont surtout beaucoup en posture de réaction, peu dans celle proposition. Il faut beaucoup de temps et d'efforts pour sortir les citoyens d'une approche consumériste vers une notion de citoyen acteur de sa cité.

3.4 La mobilisation pour sauver le Zoo de Vincennes (par Gildas Lecoq)

Le site de la ville est <http://www.mairie-vincennes.fr>

Gildas Lecoq est directeur de la communication de la ville de Vincennes.

Sa présentation est disponible en ligne sur le site du projet.

La ville de Vincennes, voisine de Paris, possède un taux d'équipement informatique des foyers de 66 %. Avant 2000, 60 % des visites sur notre site étaient issues de l'extérieur de notre ville, mais désormais ce sont 60 % des visiteurs qui viennent de la ville.

Il est vrai que Vincennes est souvent connue pour des lieux touristiques, qui curieusement ne sont pas sur le territoire de la ville : le Zoo, le Châteaux, le champs de courses...

Concernant ce zoo (sur le territoire de Paris), s'il n'est pas sur le territoire communal, il n'en est pas moins un élément important de la vie des vincennois et il est constitutif de l'image de la ville.

Or en août 2004, une crise a éclaté au sein du zoo avec la grève des personnels : les locaux étaient devenus trop vétustes et certains animaux ont d'ailleurs été déplacés vers d'autres zoo de France.

Ce problème a créé un engouement populaire et médiatique pour la défense du zoo.

C'est dans ce contexte que le maire de Vincennes a souhaité aider la remontée de ces mouvements individuels de soutien. Mais il n'a pas voulu créer une « pétition » au sens strict. Il est facile de recueillir des signatures en sortie de métro. Non, sa volonté était de créer un espace, avec peu de promotion autour, sur lequel tout un chacun peut spontanément venir exprimer son soutien et faire part d'un témoignage.

Notre action a donc été mise en place, en ligne uniquement.

Une page informative permet à l'internaute de s'informer sur le sujet, les problèmes, les conséquences... et à côté il lui est possible de « signer » une pétition et de laisser un témoignage.

Ce système permet de montrer un attachement réel des habitants au zoo et atteste de la spontanéité du mouvement populaire.

L'objectif est aussi qualitatif en collectant les témoignages.

En terme **d'évaluation**, il n'a fallu supprimer que 8 messages déplacés ou hors sujet.

Depuis septembre 2004, le site a permis à 2 319 personnes de faire connaître leur attachement au zoo, et en décembre 2004 les témoignages ont été remis à la directrice du zoo. Ces témoignages sont en général très « vrais » avec des grands-parents qui évoquent leurs souvenirs d'enfance au zoo, et le plaisir qu'ils ont à y emmener leurs petits enfants.

Les moyens qui ont été mobilisés pour ce succès n'ont pas été très lourds : quelques textes en ligne et un formulaire suffisent. Mettre de gros moyens n'aurait pas permis de rester dans la philosophie de l'action : une mobilisation à taille humaine. La ville ne cherche pas par là à se donner une image de ville moderne parce qu'elle emploie les TIC.

En terme d'impact cette mobilisation a eu des échos dans les médias et depuis un comité technique a été mis en place.

Par ailleurs les promoteurs du zoo ont pu bénéficier de la lecture des messages pour identifier les modifications ou changements à prévoir dans le cadre de la rénovation à venir du zoo.

Cette expérience, dans une ville dont le site reçoit 25 000 visites par mois, a permis de consolider la volonté de la ville de développer le site de ville comme un outil de démocratie au service des habitants. Depuis le maire propose des chats avec les habitants tous les trimestres.

3.5 La consultation budgétaire à Villeneuve d'Ascq (par Marie Ginét)

Le site de la ville est <http://www.mairie-villeneuve-d-ascq.fr>

Marie Ginét est chargée de mission à la ville de Villeneuve d'Ascq, au sein du service « promotion de l'innovation » dépendant du D.G.S.

La présentation faite ce jour est disponible en ligne.

Les faits

La première expérience d'emploi des TIC au service de la démocratie locale à Villeneuve d'Ascq a très vite tournée court. En effet il s'agissait de la mise en place d'un forum. Mais dès les premiers jours un sujet épineux a été abordé et rapidement des propos injurieux ont été vus en ligne, induisant une procédure juridique à l'encontre de la Mairie, responsable des contenus du forum.

La ville en a tiré un premier enseignement : la volonté de rendre le site interactif est à prendre avec beaucoup de précautions, et donc repoussée à plus tard.

Mais en parallèle la ville met en place des actions de démocratie participative : conseils de quartiers, information et transparence avant les consultations des membres de ces conseils de quartiers.

Comme le budget conditionne beaucoup l'action de la ville, les élus ont souhaité informer et faire participer les habitants à son élaboration. Pour le budget 2005, au mois de décembre 2004, une séquence de 3 réunions a été prévue : une première, généraliste, pour expliquer ce qu'est un budget, ses contraintes, les options possibles ; puis deux autres sur des thèmes plus pointus.

A cette fin un effort de pédagogie important avait été fait en faisant un parallèle entre le budget familial et le budget municipal.

La municipalité avait bien pensé mettre le fichier de cette présentation en ligne, mais ce fut en fait une demande spontanée des 80 habitants participant à la première réunion qui a poussé le mouvement. En effet les participants, en fin de réunion, ont exprimé des regrets « que ce passera t-il après cette réunion de 2 heures ? », « est t-il possible de relire, à tête reposée, les documents présentés, avant la prochaine réunion ? ».

Au final, la municipalité a créé une page dédiée à ces ateliers budgétaires, proposant :

- un édito de l'élu en charge du dossier expliquant la démarche et son sens,
- le fichier de la présentation faite en présentiel (idem pour les réunions suivantes),
- une liste de questions les plus fréquemment posées (FAQ), et leurs réponses pédagogiques,
- un courriel dédié « budget2005@mairie-villeuved-ascq.fr ».

Pour cette question nouvelle, il fallait imaginer quel était le service le plus ad hoc pour le porter. Finalement ce ne fut ni la DSI, ni la Communication, ni les services financiers qui ont pris en main le dossier, mais mon service en charge de la promotion de l'innovation.

Les retours en termes de courriels n'ont pas été très élevés malgré un lien vers ces pages depuis la page d'accueil. Seulement 23 ont été reçus. Mais en même temps ces courriels étaient très variés, avec de bonnes idées et des questions souvent très pertinentes et qui ont alimenté la FAQ. Certains de ces courriels faisaient de 1 à 2 pages. Il faut aussi noter que certaines questions téléphoniques sont venues alimenter la FAQ et la façon de présenter les réponses.

Nous avons systématiquement répondu à tous ces courriels, et parfois c'est ainsi établi un dialogue constructif avec certains concitoyens.

Pour le dialogue avec les citoyens, la mairie a préféré ce système de FAQ plutôt qu'un forum. C'est en effet un système de censure pleinement assumé, mais délibérément tourné vers la pédagogie et pas la démagogie. Cela permet aussi de sérier les questions.

Pour ce qui est des statistiques de visites de ces pages, depuis janvier 2005 (quelques semaines après la mise en ligne de ces pages) ce sont plus de 745 visiteurs individuels (envoi d'un cookie pour « reconnaître les visiteurs déjà venus »), qui sont venus sur la FAQ et les documents explicatifs.

En conclusion, Marie Ginet nous confirme qu'en termes d'outils rien de compliqué ou de preneur de temps n'a été employé ; 10 minutes de formation lui ont suffi.

Pour Villeneuve d'Ascq les nouvelles technologies sont de très bons outils d'accompagnement des dynamiques existantes, en particulier autour ou entre deux réunions.

Pour le futur, il est possible d'ajouter que cette première a créé de nouvelles demandes des élus et des citoyens « c'est quand la prochaine ? ». Cela peut créer des débuts d'habitudes.

Analyse et évaluation

Dans ce cas on le voit bien, les technologies n'ont qu'une place mineure : pages statiques, fichier power point, courriel.

La force de cet exemple tiens plus dans :

- sa simplicité qui en fait la grande transférabilité,
- l'effort surtout mis dans la pédagogie,
- l'intégration raisonnable des TIC, là où leurs effets positifs sont les plus évidents.

Cette initiative paraît être représentative du premier niveau de e-démocratie que toutes les collectivités locales peuvent atteindre rapidement. Sans brûler les étapes, cela permet d'apprendre en étant utile à la démocratie locale.

3.6 Le conseil municipal interactif à Valenciennes (par Arnaud Benoit)

Le site de la ville est <http://www.ville-valenciennes.fr>

Arnaud Benoit est responsable de la mise en œuvre de la politique Tic de la ville de Valenciennes.

Les faits

Cette initiative s'inscrit dans le cadre d'une volonté politique de la ville de développer de la démocratie participative. Mais cela s'inscrit aussi dans un prolongement historique : en 1999 notre portail a été créé ; en 2003 ce fut notre chaîne de télévision locale.

Dans le cadre de ce qui existe déjà, à savoir un site, une télévision locale, des sondages, des moyens de transmission nombreux, le dernier outil mis en place est la retransmission du Conseil Municipal en ligne.

La première étape a été la construction d'une salle totalement équipée et prévue pour la vidéo. Ces retransmissions ont commencé depuis septembre 2004. Un premier essai avait été initié par J.L. Borloo. Mais le constat de l'époque avait été que pour atteindre son objectif, ce type d'initiative doit passer par une production d'image de qualité voisine de celle de la télévision. Dans le cas inverse, l'exigence des spectateurs les amènent à changer de canal.

Cet équipement (partie matériel de production) a coûté un peu moins de 200 000 euros. Mais cet investissement, ce plateau de production, est aussi employé par la télévision locale. La salle est devenue un réel studio de tournage et de conférence, et n'as plus l'apparence d'une salle de conseil municipal classique.

Les caméras ont été placées discrètement, de manière à ne pas trop avoir d'effet sur le comportement des élus. Au début ils étaient un peu déstabilisés, mais maintenant ils ont retrouvé leurs marques et leurs comportements normaux.

La transmission n'est faite qu'en direct, d'abord par le canal de la télévision locale, mais aussi par internet. Mais les images ne sont pas stockées.

Ces séances sont prévues pour permettre à ceux qui suivent le conseil municipal de poser des questions, et le maire ou ses adjoints peuvent y répondre dans l'immédiate foulée, en direct. Ces questions sont surtout présentes lorsque l'on traite de sujets importants comme les nombreux et importants travaux en cours.

Ce sont ainsi de 20 à 30 questions en moyenne qui sont posées par séances.

Les enseignements tirés par Valenciennes

Les élus, après quelques séances, ont repris des comportements habituels ; les aspects liés à la vidéo sont maintenant intégrés.

Les retours des habitants sur la qualité des images sont maintenant très bons, tout comme pour le son. Seuls des ajustements sont à trouver pour, par exemple, aider à la visualisation des présentations de type power point dans le format télévisuel.

Concernant le canal d'internet, il faudra peut être là aussi faire quelques ajustements car avec 40 connexions durant tout le conseil, on s'approche un peu des limites de la bande passante.

On remarquera que les personnes qui venaient avant au conseil ne viennent plus, ils le suivent de chez eux.

Un impact évident sur le mode de fonctionnement du conseil municipal est qu'en traitant, par exemple en première partie de la séance, un sujet important, cela crée un espace d'explication à destination des citoyens. Ce qu'un conseil municipal classique avec sa suite d'examen de délibérations rapidement survolées ne fait que rarement.

En termes de retours, nous en avons mais uniquement qualitatifs, mais nous en aurons bientôt des quantitatifs, en terme d'audience.

Question de G. Bisiaux : Est-il possible d'envisager de scénariser un peu pour cadrer les interventions, par exemple certains élus d'opposition qui jouent avec les caméras et font des discours plus longs que d'habitude ?

A. Benoit : C'est vrai que certains élus en profitent un peu, mais la volonté de la municipalité a toujours été (indépendamment de la retransmission en vidéo) de laisser libre les orateurs. Le règlement intérieur du Conseil Municipal ne posant pas problème en la matière.

3.7 Les consultations sur des aménagements urbains à St-Germain-en-laye

Le site est <http://www.ville-st-germain-en-laye.fr>

Malheureusement Mr. Naudeix responsable de l'action TIC de la ville de Saint-Germain-en-Laye, n'a put être présent le jour du séminaire. En revanche, il a transmis des informations aux organisateurs pour que puisse être présenté cet usage d'internet.

La présentation faite a été validée par la ville de Saint-Germain-en-laye ; elle est disponible en ligne.

Les faits

La ville de Saint-Germain-en-Laye se situe dans les Yvelines en région parisienne. Elle compte 40 000 saint-germainois et le niveau de vie moyen est supérieur à la moyenne nationale. Le taux moyen de connexion à internet depuis les foyers est lui aussi supérieur à la moyenne nationale.

Cette ville n'est pas particulièrement reconnues comme l'une des pionnières nationales, mais elle a obtenu en 2004 le niveau « 3@ » au label « Villes-Internet ».

Le nombre moyen de visiteurs par jour sur le site municipal est de 2 500.

L'emploi d'internet dans le cadre de consultations publiques n'est pas récent à Saint Germain en Laye. En fait ce sont déjà 3 expériences grandeur nature qui ont été menées depuis 2001.

On notera que l'une d'elles est encore en cours ; un lien vers la page ad hoc du site est rendu très visible depuis la page d'accueil.

La première expérience de **2001** était relative à la mise en place d'une zone « 30 km/h » dans l'un des quartiers de la ville. Les habitants étaient invités à réagir à ce projet par courriel et uniquement par ce biais.

Ce sont au total 92 messages de réponses qui ont été reçus. Ce fut pour la ville une première expérience à la fois prometteuse et riche d'enseignements quant à la mise en œuvre.

En janvier – février **2004**, une autre consultation municipale a été organisée, cette fois-ci de manière classique et internet était envisagé en outil de complément pour l'information et le recueil d'avis.

Le sujet était important puisque la question était relative à une proposition d'aménagement de la place principale. Cette place était initialement un parking. Les propositions étaient soit de faire sortir la voiture du centre ville, soit, solution plus coûteuse, d'enterrer le parking.

En ligne on retrouvait les mêmes informations et documents que ceux imprimés et distribués dans les réunions ou boîtes aux lettres. Ce volume d'information en ligne était conséquent : situation actuelle, périmètre des études, détails de la proposition.

En plus de la question posée, les internautes étaient invités à argumenter leurs choix, à exprimer leurs souhaits quand au devenir de la place.

Ce sont ainsi 1 026 réponses qui ont été collectées dont 325 par internet, soit 1/3 du total.

A l'issue de la consultation, les résultats ont été donnés en ligne accompagnés d'informations sur le choix de prestataire fait par la municipalité et avec un échéancier des travaux.

Début 2005, une autre action a été menée pour faire un appel à idées concernant l'avenir de la place et son aménagement en surface. La question est donc de type « ouverte » et non plus fermée, en réaction à une proposition de la municipalité. Il s'agit donc là d'un exercice plus difficile.

Cependant dans les 3 premières semaines de l'appel à idée, ce sont 20 suggestions constructives qui ont été reçues par voie électronique.

En terme d'analyse et d'évaluation

Dans le cadre de la consultation sur l'enterrement du parking, avec les TIC en synergie avec les autres modes d'information ou d'interaction, autour d'un sujet important, et avec une question fermée incitant à la réaction, les résultats sont particulièrement bons.

L'emploi récurrent des TIC par la municipalité montre aussi sa satisfaction face à ce nouveau mode d'expression.

Désormais le maire a demandé à être en copie de tous les courriels de réponses aux consultations car, selon lui, « ces réponses alimentent le débat, mes réflexions et apportent de nouvelles idées ».

En terme de moyens nécessaires, les formulaires et la mise en ligne des textes existants, n'ont consommé en interne que quelques jours/hommes.

Quelques enseignements selon la Région

Il est clair que la nature de la question (ouverte ou fermée, l'importance de son objet, sa « proximité ») influence beaucoup l'effet mobilisant. Mais quand l'emploi des TIC est bien cadré, il permet d'accroître notablement le nombre des citoyens qui s'impliquent dans la vie publique.

La prise d'effet des consultations, cas de la zone 30 km/h, permet aussi aux citoyens de considérer mieux les possibilités de prises de parole qui leurs sont offertes.

Le fait d'intégrer les TIC comme un outil parmi les autres au service de consultations permet à la fois :

- L'ajout d'un canal supplémentaire pour informer et collecter les avis, avec tous les avantages des outils numériques en réseau (24/7, mise à jour, liens croisés vers d'autres informations corollaires...),
- Les réductions de coûts (économie d'échelle sur les textes par exemple),
- Résoud les problèmes qui peuvent exister pour « faire connaître » ce qui est mis en ligne, puisque les documents papiers et réunions publiques y font référence,

En terme d'impact sur la démocratie il n'y a pas encore de données objectives, mais un canal de plus sans grand surcoût est une avancée. Considérant les réponses par le net, si l'on émet une hypothèse (forcément pas juste, mais certainement pas idiote) que 50 % d'entre elles n'auraient pas été envoyées en l'absence d'internet, cela fait dans ce cas 150 citoyens de plus qui ont donné leur avis, alors qu'à ce jour les usages du net n'ont pas vraiment pénétré tous les foyers.

Quelques enseignements

Un sujet qui devient une réalité

Remarquons tout d'abord ce que note Gérard Loiseau : pour lui, le sujet de la e-démocratie n'est plus qu'un mot, il est désormais saisi par de plus en plus nombreuses collectivités locales.

Il note ensuite qu'elles se posent les bonnes questions. Si la maturité du sujet n'est pas encore acquise, loin s'en faut, les fantasmes (positifs ou négatifs) des débuts s'estompent. Les enseignements de chaque cas présenté et les premiers résultats obtenus montrent bien que le début du chemin s'éclaire.

Pour les interactions, des outils multiples à découvrir

Ces cas montrent aussi le nombre et la variété des possibilités d'emploi des outils numériques en réseaux au service de la démocratie locale. Ce n'est pas un outil de plus que les collectivités ont à leur disposition, mais tout une gamme incluant les pages d'information, les courriels, les formulaires, les forums, le chats, la vidéo... le problème étant de comprendre les avantages et inconvénients de chacun pour pouvoir imaginer des combinaisons d'outils (numériques ou non) pour atteindre les objectifs en terme de démocratie.

Avant les questions, l'information

L'un des enseignements qui ressort le plus des discussions et présentation est la nécessité impérieuse d'une information préalable à l'établissement des interactions ou tentatives de sondage, de dialogue.

Poser des questions grâce aux TIC semble facile. Mais assurer que ces questions et réponses aient une utilité durable, sur la vie de la cité et sur le sentiment de citoyenneté des habitants, est moins aisée.

Cette information peut être relative à l'objet autour duquel s'établit l'interaction – avant comme après la décision de l'exécutif. Cette information doit aussi préciser le contexte de traitement des réponses : quelles sont les règles du jeu, ce que peut faire ou par la collectivité en terme d'action, ce que peut attendre ou pas le citoyen en donnant son avis, en posant sa question. Il s'agit là d'éducation populaire. Et pour atteindre cet objectif, de nombreux efforts de pédagogie et de transparence sont à prévoir.

Qui porte les actions ?

La question du portage a bien sur été abordée. D'abord relativement à la volonté des élus (et pas d'un seul) sans laquelle les choses sont impossibles ou artificielles. Mais aussi concernant la définition du rattachement dans la collectivité de ceux qui doivent mener ces actions : Les DSI et services communication semblent être souvent être porteurs de l'action, mais pour que l'on dépasse le site vitrine, il semble que la transversalité sous-tendant ces actions nécessite un positionnement différent. Plusieurs cas font référence à des services de type « modernisation de l'organisation » sous la tutelle directe des DGS.

Une organisation à aménager

Le nombre des réponses reçues, des réactions, des courriels envoyés a aussi été abordé. Les premiers résultats sont raisonnablement encourageants en terme de mobilisation. Mais ils montrent aussi que ce nombre n'est pas ingérable. Des démarches peuvent limiter les questions peu pertinentes. C'est surtout le mode de traitement des questions ou réponses à des consultations qui pose question.

En effet, cet aspect organisationnel se retrouve aussi dans les remarques des témoins de ce jour sur la remise à plat des pratiques et procédures. Qui fait quoi, qui répond à quoi, qui valide... ces questions demandent de nouvelles réponses. C'est certainement là la source du besoin de rattachement hiérarchique au DGS, pour rendre possible ces changements dans les habitudes et procédures.

Des outils qui doivent être intégrés dans les démarches existantes

La bonne intégration des outils numérique dans le démarches pré-existantes ou en création semble être l'une des clefs les plus importantes à la fois pour garantir le démarrage sur un socle solide, la durabilité, l'efficacité des actions, mais permet parfois la réduction des coûts par économies d'échelle.

Progresser par étapes

Les exemples présentés montrent aussi que les outils disponibles comme les volontés de donner une place plus grande aux citoyens sont à différents niveaux. Mais dans les deux cas, il semble qu'il ne faut pas vouloir aller trop vite et trop loin pour être efficient, mais plutôt de procéder étape par étape.

Enfin, et pour répondre à la question de Yves Coupé pour savoir si la e-démocratie et ses outils sont des gadgets électoralistes ou un vrai outils de démocratie locale, nous pourrions dire qu'en fait, ils seront ce que l'on voudra bien en faire. Ce sont des outils démultiplicateurs des volontés ou des non-volontés. Leur succès sera au rendez-vous lorsque les usages que l'on en fera seront à la fois mobilisateurs (des élus, des citoyens) et que dans leurs conceptions il soient mis au service de démarches vers plus et mieux de démocratie.

Annexes

1. Annexe 1 : Rappel du programme de la journée.

- 09h00 Accueil des participants
- 09h30 Mot de bienvenue** par **Yves Coupé** (adjoint au maire de Cambrai et Conseiller Régional)
Propos introductif par **Georges Bisiaux** (Chef du service Nouvelles Technologies de la Région)
- 09h50 «Interactions élus–citoyens en ligne; quels apports, quelles limites ?»** par Gérard Loiseau
Universitaire (Toulouse), spécialiste des effets des TIC sur la démocratie et des sites municipaux
- 10h15 Présentation d'expériences locales**
- Le blog et le site de Marie-Noelle Lienemann** - Matthieu Vittu
Cette élue se saisit de ces outils pour parler de ses actions... et attend des réactions
- Le Panel Citoyen d'Issy les Moulineaux** – *
- Des citoyens sont ici régulièrement consultés par mail et sur internet sur les choix publics
- Les forums en direct et e-sondages au Havre** - Daniel Davoine
«Chater» avec son Maire, donner son avis sont possibles dans l'espace «les élus vous écoutent»
- e-pétition sur le site de Vincennes** – Gildas Lecoq
En ligne uniquement cette pétition vise à la mobilisation pour sauver le zoo.
- Internet pour la consultation budgétaire de Villeneuve d'Ascq** - Marie Ginot
En parallèle aux réunions, le site municipal permet d'informer et relaye la consultation
- e-consultations à Saint-Germain-en-Laye** – **
- A trois reprises cette ville fait des e-consultations et 1/3 des réponses sont en ligne
- Conseil municipal interactif en ligne et e-consultations à Valenciennes** – Arnaud Benoit
En ligne la ville permet de réagir au Conseil Municipal et fait des e-consultations
- 12h00 Débat** « quelles perspectives pour les TIC dans les relations élus – citoyens »
Co-animé par F. Durand Tornare (Villes-Internet) et J.-F. Marchandise (Cabinet Proposition)
- 12h40 Quelques conclusions
- 12h45 Clôture du séminaire**
- Déjeuner buffet**, pour prolonger en bilatéral les échanges
L'après-midi est une session destinée à ceux souhaitant mieux comprendre et manipuler des outils.
- 14h00 Atelier « main à la pâte »** animé par J.-F Marchandise du Cabinet Proposition
Découverte et prise en main d'outils numériques utiles à la e-démocratie :
- Les blogs, carnets de bord et outils de travail collaboratif,
 - Les outils de forum,
 - Les systèmes de vote par consensus...
- 17h00 Clôture de l'atelier**

* et ** : Les responsables n'ayant pu se libérer, les actions seront présentées par la Région sur la base de documents transmis

2. Annexe 2 : le questionnaire

Partie 1 – Sondage

Madame, Monsieur, pour enrichir le compte-rendu du séminaire, nous aimerions recueillir vos avis concernant l'e-démocratie, et le thème du jour. Pourriez-vous répondre à ces quelques questions dès le début du séminaire ?

Selon vous, hors TIC, les possibilités d'interagir avec ses élus ou de donner son avis sont-elles ?

? Très faibles ? Plutôt insatisfaisantes ? Plutôt satisfaisantes ? Tout à fait satisfaisantes

Selon vous, l'apport potentiel des TIC dans le cadre des consultations est il ?

? Très faible ? plutôt faible ? plutôt bon ? très élevé

Selon vous, quels sont les cas ou sujets dans lesquels les TIC peuvent être un complément efficace ?

.....

Selon vous, quelles sont les conditions nécessaires pour que les TIC soit utiles pour relayer les avis des citoyens ?

.....

Selon vous, quels sont les blocages qui peuvent gêner l'emploi des TIC dans la démocratie locale ?

-

Partie 2 – Evaluation du séminaire

Madame, Monsieur, afin de nous permettre de nous améliorer dans la définition de nos prochains séminaires, pourriez-vous nous donner vos avis sur cette journée. Merci.

Ce séminaire a t-il répondu à votre attente ?

? pas du tout ? plutôt non ? plutôt oui ? tout à fait

Commentaires :

Diriez-vous que ce séminaire vous a permis de découvrir et mieux comprendre le rôle possible des TIC ?

? pas du tout ? plutôt non ? plutôt oui ? tout à fait

Concernant ces aspects du séminaire, quel est votre niveau de satisfaction ?

Le point de vue d'expert: ? Déçu ? Plutôt insatisfait ? Plutôt satisfait ? Très satisfait

Les présentations d'expériences : ? Déçu ? Plutôt insatisfait ? Plutôt satisfait ? Très satisfait

La discussion – débat : ? Déçu ? Plutôt insatisfait ? Plutôt satisfait ? Très satisfait

Commentaires ou demandes :

Partie 3 – Qui êtes-vous ?

Etes vous ? Elu ? Dir. de service ? ch. de mission ? Association ? Cyber-centre

Autre (précisez) :

Concernant votre connaissance de la e-démocratie, vous qualifieriez-vous de :

? Néophyte ? En veille ? Informé ? Actif

3. Annexe 3 : les réponses au questionnaire et bilan pour la Région

3.1 Le nombre et la variété des participants

Promotion du séminaire

La promotion de ce séminaire a été aussi large que pour le précédent :

- Envoi en masse de courriers à une base de donnée des maires, présidents d'intercommunalités, DGS, Directeurs de la Communication, chefs de projets TIC.
- Envoi d'une annonce à quelques média spécialisés (Digiport, réseau Raphael...),

La seule différence entre la promotion de ce séminaire et celle du précédent est l'emploi, rendu possible par la mise en ligne du site en janvier 2005, de la lettre du site e-democratielocale.info pour faire un rappel aux abonnés.

Il n'a pas été fait de réels efforts supplémentaires pour cibler les collectivités (pas du tout touchées jusqu'à présent, bien que dans la cible initiale du projet) actives en démocratie locale, et pas concernant l'emploi des TIC. Ces acteurs sont très dispersés, peu de réseaux permettent de les toucher et ils sont a priori très méfiants vis à vis des TIC (à de très rares exceptions près). Il semble raisonnable de mettre en réserve ces efforts pour plus tard.

Nombre et typologie des participants

Au total ce sont 143 personnes qui nous ont fait part de leur intérêt pour ce séminaire, et qui donc recevront ce compte rendu.

On pourra noter que ce chiffre est très supérieur à celui du séminaire d'octobre 2004 (100 expressions d'intérêt).

On peut aussi remarquer qu'environ 25 % de ces expressions d'intérêt viennent de collectivités peu ou pas connues pour leurs actions concernant les TIC.

Concernant le nombre des « inscrits » il était de 92, lui aussi avec un ratio de 25 % de collectivités peu ou pas connues sur les TIC.

Le nombre de participants effectif a lui été de 66. Ce chiffre est légèrement inférieur à celui du séminaire d'octobre 2004, mais il semble que ce soit principalement du à la quasi-disparition des animateurs de Cyber-Centres, qui, il est vrai, ne sont pas directement dans le cœur de cible du projet.

En terme de typologie des participants, la répartition a été comme suit :

14 % « élus ou assistants » 18 % «directeurs» 54 % «chargés de mission» 14 % "d'autres"

3.2 Les réponses au questionnaire

Pour ce séminaire, comme pour les précédents, une feuille de questionnaire¹ à été remise aux participants en les invitant à en remplir les trois parties :

- Un sondage relatif au sujet du jour,
- Une évaluation de la demi-journée,
- Qualifier l'auteur.

Ce sont au total 17 questionnaires qui ont été renseignés et rendus (26 % des participants).

¹ Voir annexe 2 : [le questionnaire](#)

Les résultats de l'évaluation

Plusieurs questions permettent de comprendre le niveau de satisfaction des participants ayant répondu au questionnaire :

- A la question "Ce séminaire à t-il répondu à vos attentes ?" :
30 % "tout à fait" ; 70 % "plutôt oui" ; 0 % "plutôt non" ; 0 % "pas du tout".
- A la question "Ce séminaire vous a permis de découvrir et comprendre le rôle possible des TIC?" :
38 % "tout à fait" ; 62 % "plutôt oui" ; 0 % "plutôt non" ; 0 % "pas du tout"
- A la question "quel est votre niveau de satisfaction concernant le cadrage par un expert ?"
35 % "tout à fait" ; 53 % "plutôt oui" ; 6 % "plutôt non" ; 6 % "pas du tout"
- A la question "quel est votre niveau de satisfaction concernant les cas présentés ?" :
51 % "tout à fait" ; 37 % "plutôt oui" ; 12 % "plutôt non" ; 0 % "pas du tout"

Il était aussi possible de faire-part de commentaires. Certains sont revenus plus d'une fois :

- On a remarqué la lourdeur relative de la matinée (un expert et 7 cas en 3 heures),
- Mais on a aussi souligné la qualité et la variété du panel des cas présentés ("les citoyens au centre des projets présentés" ; "à la bonne échelle" ; et "pour une fois on ne présente pas les éternels cas dits avancés").

Ces chiffres de satisfaction sont très bons. Il est clair que c'est la variété et la richesse des cas présentés qui emporte le plus la conviction.

Les résultats du sondage

Les changements envisagés

Concernant le sujet du jour « les interactions élus – citoyens » et l'appui des TIC, plusieurs questions ont été posées pour connaître le sentiment des participants sur ce qui existe et sur l'espoir que peut susciter l'emploi des TIC.

- A la question « **les possibilités actuelles (hors TIC) sont-elles** », les réponses sont :
Très faibles : 18 % Plutôt insatisfaisantes : 53 % Plutôt insatisfaisante : 30 % Très satisfaisantes : 0 %
- A la question « **l'apport potentiel des TIC est-il ?** », les réponses sont :
Très faible : 12 % Plutôt faible : 29 % Plutôt bon : 29 % Très élevé : 29 %

Les sujets les plus propices

Ont été aussi posées deux questions ouvertes concernant les sujets qui semblent les plus propices pour l'emploi des TIC, concernant les conditions nécessaires de cet emploi et concernant les blocages envisageables. Plutôt que de faire ici une énumération, voici quelques éléments principaux :

- Comme ce qui a transparu des présentations, discussions et analyses faites durant la matinée, le sujet des interactions (sondages, referendums, forums, questions en direct...) c'est le sujet de **l'information** qui ressort le plus (50 % des réponses). Il ne sert à rien, ou en tout cas cela n'as pas d'effet positifs ou durables, de poser des questions aux citoyens s'ils n'ont pas d'abords reçu des informations expliquant la questions posée (pourquoi, comment, par qui, combien, les alternatives et éventuellement les avis contradictoires...) et expliquant le processus de traitement des réponses à la question (leurs poids effectifs, les comptes qui seront rendus...).
- Le nombre de **réponses réellement relatives à l'emploi des TIC pour les interactions est modéré** (env. 1/3 des réponses). Le suivi régulier des avis des citoyens sur un sujet précis, l'emploi des TIC dans le cadre de consultations... sont évoqués, mais souvent avec des précisions de type « mais il faut bien cadrer et peser les choses avant de décider et mettre en œuvre les actions ».

Les conditions ou blocages envisagés

Les deux questions posées ont en fait amenés au même type de réponses. En voici celles qui sont revenues le plus souvent :

- Il faut d'abord sensibiliser les élus, sans leur volonté rien ne se fera de durable,
- Les participants remarquent aussi qu'en amont il n'y a que rarement aujourd'hui d'actions de démocratie locale ; les TIC ne pouvant que démultiplier l'existant, il leur semble difficile d'envisager que seules les TIC changeront la donne,
- L'accès pour tous n'est pas encore aujourd'hui garanti (débits, connexion, maîtrise des usages),
- Pour proposer des interactions, il faut être en capacité d'être réactif ; les participants expriment le fait que les collectivités doivent revoir leurs organisation pour en être capable.
- Pour permettre des interactions, les participants insistent sur la nécessaire entrée dans le jeu de tiers neutre pour modérer ou médier les échanges et ainsi garantir l'équité et éviter les récupérations.

La qualification des auteurs

- A la question « qui êtes-vous » les réponses ont été :

Elu : 24 % Directeurs : 41 % Ch. De mission : 12 % Association et Cyber-centre : 17 %

Cette typologie n'est pas identique à celle des présents. A l'évidence les chargés de mission, chefs de projets et webmasters présents sont peu sensibles à l'évaluation.

- A la question « vous qualifieriez-vous de » les réponses ont été :

Néophyte : 0 % En veille : 36 % Informé : 43 % Actif : 21 %

3.3 Les enseignements pour la Région

Concernant le nombre, la variété et la satisfaction des participants, les résultats sont bons. Dream 2 semble bien remplir ses objectifs de sensibilisation et d'information sur la e-démocratie, au moins concernant les collectivités locales aujourd'hui en questionnement ou actives concernant les TIC en général. Un noyau de collectivités semble ainsi se constituer autour de cette thématique, de ces enjeux.

Concernant l'analyse faite de la situation actuelle et les espoirs qui peuvent naître de la mise des TIC au service des relations entre élus et citoyens plusieurs choses peuvent être dites :

- Le nombre de participants, et le ratio élevé de personnes revenant de séminaire en séminaire, montrent que la e-démocratie n'est plus un sujet de dernier plan, mais pas encore à l'avant plan. Il semble suivre de près les premières vagues d'intégration des TIC dans les collectivités.
- Les réponses au sondage montrent cependant que même chez ces collectivités qui commencent à mettre ce sujet à leur agenda, le passage d'un stade informatif à un stade interactif ne convainc que modérément. Des pratiques encore rares, des outils peu diffusés, peuvent expliquer cela.
- De même le taux de pénétration des usages du net dans les ménages n'est pas encore suffisant, malgré l'avancée que les TIC permettent, les craintes d'une « fracture démocratique » sont encore très présentes.
- Mais cela semble surtout être motivé par le fait que les outils numériques en réseau, en particulier concernant le niveau interactif, semblent orthogonaux aux pratiques majoritaires actuelles de la démocratie locale, très ancrée dans un mode de représentation assez marqué.

Comme le montrent certains retours sur les cas présentés et les résultats de ce sondage, l'emploi des TIC pour soutenir les interactions élus – citoyens est envisagé avec précaution :

- Internet est surtout envisagé comme un moyen d'information (nombre, variété, fraîcheur, richesse) en complément des pratiques d'interactions existantes comme les réunions publiques, les consultations papier... Dans ce domaine l'extension du recours aux TIC est envisageable à court ou moyen terme.
- Les usages réellement interactifs semblent tenter, mais dans des cas bien cadrés (objet précis, bien maîtrisé par la collectivité qui s'engage à rendre des comptes, règles du jeu bien expliquées...). Ces usages nécessitent des changements d'organisation et d'approche de la démocratie qui auront besoin de temps et de quelques pratiques exemplaires réussies.