

Etude de l'offre de services et contenus « e-démocratie »,

Restitution du travail de stage de Master de V. Ambroselli sur un panel de communes

Méthode employée, principaux résultats et quelques perspectives pour le développement de l'e-démocratie

Résumé :

Ce travail a consisté à identifier la présence de « services » ou de « contenus », généralement reconnus comme participant au emploi des TIC et de l'internet au service de la démocratie et de la citoyenneté (e-démocratie).

Il a été choisi de travailler sur un panel de villes non représentatif, mais illustratif des actions et pratiques pionnières.

Au-delà de ses résultats, cette première étude permet de capitaliser de l'expérience concernant la caractérisation de l'e-démocratie, pour de prochaines études.

L'analyse des résultats montre que la e-démocratie est en émergence, mais que l'offre de service en ligne est très inégale. Cette offre est principalement de type informative, et très peu relative au débat public ou à la participation des citoyens.

Quelques initiatives intéressantes apparaissent et montrent l'engagement de villes dans une démarche d'essais et de progression dans l'emploi plus régulier des TIC et d'internet.

Préambule

A la demande de la e-Direction du Conseil Régional Nord – Pas de Calais, Melle Valentine Ambroselli a effectué, dans le cadre de son stage de fin de master « droit du Cyber espace », un travail de caractérisation de ce que les collectivités locales proposent à ce jour en terme de services numériques relatifs à la citoyenneté, à la démocratie.

Ce document reprend l'essentiel de ce travail, explique la méthode employée (choix des indicateurs, de l'échantillon), donne quelques chiffres et propose des commentaires et perspectives.

Table des matières

Objectifs du travail	2
Méthode choisie	2
Résultats	4
Remarques et perspectives	8
Annexe 1 : la composition de l'échantillon	9
Annexe 2 : la liste des indicateurs retenus	10

Objectifs du travail

Ce travail a été engagé au début de l'an 2004, alors que l'action régionale DREAM2 était encore en cours de lancement. Il s'est achevé en septembre.

Pour rappel, DREAM2 est la première action régionale incitative concernant l'emploi des TIC, de l'internet dans le fonctionnement et les pratiques de la démocratie et de la citoyenneté au niveau local (e-démocratie). Elle vise à informer en priorité les collectivités locales concernant le développement de ce nouvel usage.

Dans ce cadre, il semblait utile de faire un état de l'art de ce que proposent déjà les collectivités « pionnières ».

Par ailleurs, du point de vue de la Région, tout autant que cet objectif de caractérisation de l'offre en 2004, cette première étude était un exercice apprenant pour tester une méthode, des indicateurs... pour d'année en année améliorer la vision que l'on pourra avoir du développement de la e-Démocratie en région.

Méthode choisie

A ce jour, la e-démocratie est encore l'affaire de quelques acteurs.

Pour cette première étude, il était par conséquent inutile de rechercher des résultats représentatifs des pratiques mises en œuvre dans le domaine pour les 1550 communes et 97 intercommunalités du Nord – Pas de Calais.

C'est pourquoi nous avons voulu caractériser et chercher à comprendre les quelques expériences existantes. Pour cela, les sites web de plusieurs collectivités ont été visités et analysés. Les informations récoltées n'ont pas été recoupées avec des interviews ou enquêtes parallèles. C'est donc une caractérisation brute de l'existence de ces services sur le portail des collectivités qui a été réalisée.

Choix de l'échantillon

Il a été procédé au choix de deux groupes de collectivités, pour lesquelles, a priori, l'on peut s'attendre à la présence sur leurs sites de ces types de services, en raison des moyens mis en place ou disponibles concernant l'emploi des TIC.

Nous avons exclu de l'échantillon de cette première étude les intercommunalités, une autre étude récente ayant montré qu'à ce jour encore très peu d'entre elles ont des sites en ligne, a fortiori fournissant des services de e-démocratie.

Il aurait été utile de créer un autre type de sous échantillon en prenant les communes ou villes qui sont actives habituellement dans les domaines de la démocratie active, de la participation citoyenne, mais c'était là encore une autre étude, qu'il pourrait être faite ultérieurement.

Notre choix d'échantillon s'est porté sur un double échantillon de villes.

- D'un côté nous nous sommes adossés au seul label récompensant les villes ou communes actives dans le domaine de l'internet au service des citoyens, le label « Villes-Internet » remis annuellement au niveau par l'association de communes et intercommunalités du même nom (www.villes-internet.net). Ainsi les 26 villes ayant été au moins une fois récompensées ne serait ce que par une simple mention (selon les données disponibles à l'été 2004) ont été mises dans l'échantillon. Cela nous a permis de repérer, parmi les villes qui utilisent les TIC en général, quels usages ils en ont pour la démocratie locale.
- De l'autre nous avons ajouté à l'échantillon toutes les villes parmi les 25 plus grandes de la région (par leur population) n'ayant jamais été récompensées par Villes-Internet.

Il est donc sous entendu un a priori : en prenant des villes actives sur les TIC ou ayant de plus grands moyens, l'échantillon devrait être sur-représentatif de l'offre moyenne régionale. Le parti prit traduit bien la volonté d'une tentative caractérisation de ce que font quelques pionniers, et en aucun cas d'un souhait d'extrapoler ces résultats à l'ensemble des collectivités.

La liste des communes visitées constitue l'annexe 1.

Choix des indicateurs

Afin de caractériser cette e-démocratie et sa réalité en ligne, il a été choisi de faire une liste des services, contenus, usages qui sont généralement considérés comme appartenant à la e-démocratie.

Cette liste se fonde à la fois sur l'observation de ce qui a été vu en ligne tant en région qu'en France et sur les travaux des quelques experts les plus reconnus au niveau mondial.

Ces services ont été organisés selon une classification désormais assez classique¹ et partant des principales composantes de la démocratie : l'information publique ; le débat ou les discussions ; et la concertation, les consultations.

La liste des indicateurs constitue l'annexe 2. Cette liste comprenant des services relatifs à l'information civique, aux missions et au fonctionnement municipal, aux travaux du conseil, aux débats, aux consultations en ligne devra bien sur être amendée dans le futur.

Choix de la méthode de notation

Il n'a pas été possible d'identifier un système de notation gradué par exemple de 1 à 5 sans trop dépendre de la lecture personnelle que peut avoir l'enquêteur en visitant le site internet de la collectivité.

Il a donc été choisi de se contenter de noter l'existence d'un service ou d'un type de contenu. Pour chaque service il y avait donc à cocher les cases « présent » et « non présent ». Une case « commentaires » permettant de qualifier un peu cette réponse ou noter des particularités.

Il faut noter que de facto cela induit qu'une collectivité active a minima aura la même notation qu'une autre qui fait plus d'efforts de pédagogie, de recherche pour inciter les citoyens à s'impliquer et comprendre.

Période de l'étude

L'étude des services en ligne s'est déroulée de juillet à août 2004.

¹ Voir les travaux de l'OCDE <http://www1.oecd.org/publications/e-book/4201142E.PDF> ;
<http://www1.oecd.org/publications/e-book/4201132E.PDF>
et ceux de T. Vedel http://www.enssib.fr/gdr/pdf/ecoles/sept2003/01-03_vedel.pdf

Résultats

Plutôt qu'une présentation de tous les résultats, l'accent est ici mis sur les indicateurs qui semblent les plus pertinents et qui permettent d'avoir une bonne vision des pratiques observées.

Information : informations civiques

Constats :

70% des sites visités (soit 26 villes) **proposent des informations concernant les droits et démarche des citoyens.**

Ce chiffre descend à 35% (soit 13 villes) pour ce qui est des informations relatives aux élections (procédures ou résultats).

Concernant la présence d'un bulletin sur la vie locale, d'une rubrique « actualités », le chiffre est voisin de 50%.

Commentaire :

C'est un bon résultat d'ensemble. Le chiffre concernant les élections peuvent s'expliquer par la période d'étude qui ne compte pas d'échéances municipales.

Ces informations citoyennes sont valides pour plusieurs années, leur mise en ligne n'est donc pas très consommatrice de temps ou de moyens.

Perspectives :

A n'en pas douter ces chiffres vont monter rapidement. Pour ce qui est des chiffres relatifs aux élections, peut être verrons nous pour les prochaines échéances un emploi plus large des TIC dépassant la simple, mais déjà très utile, mise en ligne des résultats bureau par bureau au format tableur.

Mais c'est sûrement concernant les actualités, la vie locale, que des progrès pourront être faits pour mieux faire connaître leur commune aux habitants avec par exemple l'usage de lettres d'information électroniques.

Information : les missions et le fonctionnement municipal

Les domaines de compétences présentés ou expliqués

Constat :

Environ **70% des sites fournissent** d'une manière ou d'un autre **des informations sur les services municipaux et 78% donnent des explications sur les Commissions, les diverses délégations des élus.**

Commentaire :

Pour ce qui est des services et moyens humains de la municipalité, il s'agit en fait le plus souvent d'une liste des services municipaux, généralement donnée avec les coordonnées des services. Rarement l'on trouvera des explications sur les missions, les rôles (possibilités d'action et limites) des services.

Pour ce qui est des compétences municipales, le chiffre est élevé. Il révèle certainement la volonté des élus d'expliquer leur action, leur rôle au sein de la collectivité. Mais il s'agit pour l'instant dans la plupart des cas d'une liste de conseillers municipaux ou adjoint et le nom de leur attribution, sans précision sur la problématique qui est la leur.

Perspectives :

Un peu plus d'explications concernant les missions, mais aussi les services et leurs moyens (humain par exemple) pourraient contribuer à donner conscience au citoyen de la difficulté de l'action publique, de ses limites. Ces pages ne sont pas évolutives, là encore cet aspect pourrait être amélioré à peu de frais.

Fonctionnement

Constat :

22% des sites expliquent ce que fait le Conseil Municipal.

Commentaire :

Dans la plupart des cas ces explications sont concises, claires, très instructives. Parfois il est fait mention du rythme des réunions, ou d'un « organigramme » de répartition des tâches.

Perspectives :

Ce chiffre, relativement faible, est un peu surprenant. Même si le conseil municipal est certainement avec l'assemblée nationale ou le gouvernement national les instances les plus connues, il n'est pas certain que tous nos concitoyens maîtrisent le fonctionnement municipal en amont et au delà de la salle du conseil. Ces pages étant statiques, là encore un progrès rapide est aisément envisageable.

Information : composition du Conseil

Constats :

94% des sites présentent la composition du conseil municipal.

22% (8 villes) **donnent une présentation du maire**, de son parcours personnel, de ses mandats.

3% (1 ville) vont jusqu'à donner des informations sur les adjoints.

Commentaires :

Ce sont souvent des listes de noms proposés dans des lieux du site souvent aisés à trouver. De plus en plus de photos illustrent cette liste.

Les listes de la majorité et de l'opposition sont parfois présentés de manière séparée.

Perspectives :

Donner la composition du conseil est bien entendu crucial pour que chacun sache qui décide pour lui.

La présentation du maire, des adjoints est bien moins fréquente. Cela reflète certainement le sentiment de doute quant à l'utilité de cette information, son caractère peut être un peu « privé ». Cependant ce pourrait être là un moyen de jouer la carte de la clarté pour éviter des suspicions de cumul de mandats ou de prises d'intérêts personnels et couper courts aux rumeurs qui circulent parfois.

Information : travaux du Conseil

Autour des réunions du Conseil municipal

Constats :

19% des sites (7 villes) **mettent en ligne de manière systématique l'ordre du jour du prochain conseil municipal.**

41% mettent en ligne les procès verbaux (35% proposent les archives des procès verbaux).

Commentaires :

S'il est généralement facile à trouver, l'ordre du jour est souvent réduit à une liste de points, parfois peu compréhensible, même par les intéressés.

Nos observations, sauf cas rares, montrent des retranscriptions in extenso (format pdf souvent, html parfois) du document qui sera « publié », en fait souvent affiché en un seul exemplaire à côté de l'entrée de la Mairie.

Perspectives :

Rappelons que les procès verbaux en ligne ne sont pas exécutoires². Leur format de présentation importe donc peu, même si une version « brute » (original scanné) peut être utile.

Afin de rendre plus incitatifs ces documents il est donc possible, et certainement souhaitable, de mieux prendre en compte le format de présentation de ces documents. Il semble que la retranscription en langue habituelle, par exemple pour chaque point un paragraphe expliquant le problème, les paramètres pris en compte et la décision, pourrait aider à dépasser le cadre de ceux qui savent déjà lire ces documents.

Il faut aussi garder en tête qu'il y a là deux finalités : faire venir les citoyens en mairie pour assister aux débats ; permettre à ceux qui ne peuvent venir lors des réunions de participer à la vie de la municipalité. Un simple ordre du jour en forme de liste peut-il répondre à ces deux objectifs ?

² <http://www.maire-info.com/articles/archive.asp?param=4727>

Quand on considère le nombre de personnes qui lisent les procès verbaux affichés en Mairie, il semble clair que les TIC peuvent apporter un canal supplémentaire important.

Offrir la possibilité par un simple « clic » de réagir sur un ordre du jour, un procès verbal, cas d'une ville de l'échantillon, permet ainsi d'ouvrir des fenêtres pour la réaction, la participation.

Le budget

Constat :

35% des sites (13 villes) **mettent en ligne des informations sur le budget municipal.**

Commentaires :

La qualité et les efforts de pédagogie pour présenter ce budget varient grandement d'un site à l'autre. Aucune tendance ou moyenne ne se dégage. A titre illustratif, l'on peut trouver des documents à télécharger de 200 pages (scannés et mis en format pdf), ou des résumés simples avec des graphiques en « camembert » accompagnés de petites explications sur les recettes et les dépenses.

Perspectives :

La généralisation de la mise en ligne des budgets pourrait avoir une valeur symbolique forte pour les citoyens. Même s'il ne sera pas lue tous les jours, bien sur, il peut être fléché depuis de nombreuses pages du site municipal expliquant les actions et leurs coûts, afin de placer ces dépenses dans leur cadre, dans l'ordre des priorités budgétaires.

Les actions et projets

Constats :

32% des sites présentent des informations sur les projets futurs de la collectivité ; 35% des informations sur les **projets en cours** et 14% (5 villes) donnent des informations de type « bilan – évaluation » sur les actions achevées.

Commentaires :

En général, les projets et actions sont présentés en termes concis et clairs. Parfois accompagnés de photos ou schémas. Le plus souvent il s'agit de projets d'aménagement, d'urbanisme ou de sécurité.

Perspectives

Les illustrations apportent généralement un grand « plus » à la compréhension du projet. Leur développement est facilité par les nombreux outils numériques qui se diffusent (appareil photo, vidéo ou simulations 3D si elles ne sont pas trop lourdes). Les initiatives prises dans ce sens sont en général très bien faites.

Il est à noter que c'est souvent autour de ce type de projets de villes que se font les exercices participatifs habituels. Il est peut être dommage qu'en complément de ces réunions physiques, les espaces d'information en ligne ne soient pas plus développés.

Débats et discussions : possibilités d'échanges entre élus et citoyens

Le mel ou courriel

Constats :

95% des sites proposent de « contacter le maire » via au moins le mel « contact@xxx.fr ».

49% proposent le mel nominatif du Maire.

38% proposent celui des adjoints.

Commentaires :

Le mel via « contact » est toujours très facile à trouver sur le site. Il est clair que des efforts sont fait en ce sens. Il faut noter que parfois il faut entrer sa question, voire son nom et coordonnées, dans un « formulaire » très différent de la pratique habituelle du mel. Cela crée une rupture, un filtre naturel dont il est difficile de juger l'effet.

Perspectives :

S'il semble pertinent de rendre possible l'accès à son Maire, il faut se poser la question de la portée de ce geste : dans le cas d'un mel nominatif, le maire fera t-il tout autant une réponse personnelle ? Cette réponse fera elle l'objet d'un traitement par les services ? Dans des délais compatibles avec ceux que

peuvent attendre les utilisateurs du mel ? Faut il que le temps des administrations deviennent celui de l'internet et de son immédiateté.

Les réunions, les permanences pour des rencontres physiques

Constats :

49% des sites mettent en ligne les dates et horaires des permanences des élus. Les informations concernant les conseil de quartier sont elles anecdotiques.

Commentaire :

Comme la mise en ligne de l'ordre du jour des conseils municipaux, la mise en ligne de ces informations illustre bien la juste complémentarité entre outils numériques et pratiques habituelles.

Perspective :

En peu de temps il est possible d'étoffer ce type d'information, voire de l'automatiser.

Un encart, des liens systématiques dans les lettres d'information électroniques peuvent aussi contribuer en « push » à inciter les habitants à s'intéresser à des sujets qui seront traités.

Débats et discussion : espaces de débats collectifs

Constat :

16% des sites comportent des espaces de débat, généralement des forums.

Commentaires :

Certains fonctionnent bien, d'autres traitent de 8 sujets avec seulement 6 contributions.

Il est rare que les sujets des forums puissent être proposés directement par les internautes, ce sont les municipalités qui fixent les sujets.

Rares sont les forums dans lesquels apparaissent, au delà de l'habituelle modération qui évite les débordements, des efforts d'animation active et de médiation des discussions conduisant à l'élaboration d'un consensus ou de quelques options.

Perspectives :

Autour de sujets qui les intéressent, de plus en plus d'expériences montrent que de manière ponctuelle certains habitants sont prêts à réagir, s'impliquer, donner leur contribution au débat. Le problème reste donc de choisir ces sujets, faire une problématisation claire, une mise en scène pédagogique avec une règle du jeu bien exposée et des efforts de médiation, d'animation.

Cette lourdeur apparente de ce qui semble être la voie la plus prometteuse pour des débats en ligne peut expliquer le faible nombre de forum. Cela semble un outil encore mal maîtrisé, mais dont on commence à deviner quelques parties du mode d'emploi, en ré-inventant en ligne les médiations existantes.

Concertation – consultation

Les enquêtes panels, sondages et autres questions ouvertes...

Constats :

11% des sites (4 villes) contiennent des consultations en cours.

Commentaire :

Les questions posées portent sur le site lui même, les services municipaux ou un service particulier (ex. la télé locale).

Ces exercices de consultations sont en général bien mis en valeur.

Perspectives :

Encore plus que les débats, les consultations en ligne sont rares. Non visibilité de l'intérêt du point de vue des municipalités, craintes quant au fait que ce type d'exercice est mal codifié, sans recettes prêtes à l'emploi garantissant le succès, plusieurs raisons peuvent expliquer ce relatif vide.

Peut être n'est ce qu'une affaire d'appropriation des TIC et donc de temps.

Remarques et perspectives

Tendances

A ce jour les sites municipaux sont principalement informatifs, avec dans certains cas de très bon chiffres (94% pour la présentation du Conseil Municipal, 70% pour les compétences municipales).

Ces chiffres révèlent une volonté d'action évidente. Il faut cependant noter que ces informations sont souvent des listes, des documents bruts laissant encore une marge de progression importante en termes de pédagogie, d'explicitations, d'illustrations. Peut-être les informations relatives aux projets et actions en cours, à venir ou passés, étant proches des habitants, pourraient constituer l'étape immédiatement suivante.

De manière générale les informations en ligne sont généralement bien perçues par les habitants, elles ont l'avantage d'avoir un coût de diffusion très faible relativement au papier, et peuvent toucher bien plus de monde que les affichages habituels en Mairie.

Pour ce qui est des outils de débats, de consultation, de manière générale, d'implication des citoyens, les services sont encore embryonnaires. Il est vrai que ce sont là des outils et surtout des pratiques démocratiques plus complexes, mais au combien essentielles.

Mais d'ores et déjà quelques actions pionnières, en région comme en France, montrent que, si elles sont bien cadrées, ces actions de débats et de consultations en ligne trouvent leur place dans la gamme d'outils déjà disponibles.

Corrélations

L'échantillon de travail était assez réduit. Cependant nous ne mesurons à ce jour aucune corrélation entre les lieux et les services proposés (Nord / Pas de Calais ; Rural / Urbain ; grandes / petites villes), aucun déséquilibre territorial.

Il n'apparaît pas non plus de lien entre les villes actives dans les débats et consultations et celles qui fournissent le plus d'informations en ligne.

Critique de la méthode choisie

Cette étude était une première tentative de caractérisation de la e-démocratie en Nord – Pas de Calais. Celle-ci semble plutôt concluante et donne une bonne première vision de ce qui existe en ligne. Bien sur la méthode retenue est perfectible.

Ainsi pourrait être faite, à terme, une étude au niveau de l'ensemble des collectivités (toutes les communes ou EPCI). Pourrait aussi être réalisée une étude des collectivités ayant engagé des démarches participatives, hors ligne, afin de voir quels usages elles font des TIC.

Croiser ces études de l'offre en ligne avec des entretiens permettrait de connaître le nombre de visiteurs de ces pages, mieux cerner qui sont les personnes participants aux débats en ligne, comprendre les origines de l'offre en ligne et comprendre comment sont combinées les actions en et hors ligne.

En conclusion pour une période qui commence...

Le développement de la e-démocratie est bien entendu lié au développement général des TIC au sein des collectivités. Il est donc lié à la sensibilisation des décideurs publics, et aux moyens rendus disponibles.

L'e-démocratie devant contribuer à créer les conditions du débat, l'information en ligne, première étape nécessaire, semble bien engagée. Le progrès serait d'étendre progressivement le nombre et les types d'informations, mais peut être plus encore une amélioration qualitative pour rendre cette information plus riche, pluraliste, lisible par tous et incitative et mieux connues des habitants.

Les frémissements observés en terme de débat et de consultation sont à suivre avec intérêt avec certainement un développement à venir sous deux ans.

Pour ce qui est des sites visités, loin des écueils parfois évoqués concernant les dérives de la e-démocratie (démagogie, démocratie du sondage, élitisme et sur-captation des pouvoirs par les représentants...) dans l'ensemble cette étude montre un bon début pour le développement de la e-démocratie dans notre région, avec des collectivités visiblement volontaires malgré les difficultés et très réalistes dans leurs approches.

Une nouvelle édition de cette étude avant la fin du projet DREAM2 devrait donner plus d'informations et permettre de suivre les développements au-delà de ce qui n'est à ce jour qu'un premier point.

Annexe 1 : la composition de l'échantillon

Villes labellisées « Villes internet »

- | | | |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| - Achicourt | Berck-sur-Mer | Dunkerque |
| - Ennetieres en Weppes | Faches- Thumesnil | Grande Synthe |
| - Hem | Lammersart | Le Portel-Plage |
| - Loison sous Lens | Marcq-en-Baroeul | Marles-les –Mines |
| - Merville | Mouvaux | Nesles |
| - Noyelles sous lens | Quienvy | Roubaix |
| - Saultain | Sin-le-Noble | Tourcoing |
| - Valenciennes | Verquin | Villeneuve D'Ascq |
| - Wasquehal | Wimereux | |

« Grandes Villes »

- | | | |
|---------------------|---------------------|-----------------|
| - Armentières | Arras | Béthune |
| - Boulogne-sur-Mer | Bruay-la-Buissière | Calais |
| - Cambrai | Coudekerque-Branche | Douai |
| - Hénin- Beaumont | Lens | Liévin |
| - Lille | Maubeuge | Mons-en-Baroeul |
| - Saint-Pol-sur-Mer | Wattrelos | |

Annexe 2 : la liste des indicateurs retenus

Information : information civique

Présence d'informations concernant :

- les droits et démarches des citoyens
- les élections (dates, procédures...)
- les résultats des élections municipales
- la vie locale et actualités (infolettre électronique, liens vers site de presse...)

Information : informations sur le travail de l'exécutif

Présence d'informations expliquant le **rôle et fonctionnement du Conseil** :

- les domaines de compétences de la municipalité (par exemple une liste des services)
- le fonctionnement du Conseil municipal (liste des commissions, des délégations...)
- le rôle effectif du Conseil (qui fait quoi dans l'élaboration de la décision publique)

Présence d'informations sur la **composition du Conseil** :

- la composition du Conseil municipal (liste, avec ou sans photos, mel...)
- des informations sur qui est le Maire, ses mandats, son parcours personnel
- des informations sur les Adjointes ou Conseillers, leurs mandats, leurs parcours

Présence d'informations relatives au **travail du Conseil** :

- ordre du jour du prochain Conseil
- retransmission des débats (direct ou archivés)
- mise en ligne des procès verbaux et délibérations (quel format, avec ou sans travail de ré-écriture...)
- mise en ligne des procès verbaux pour archive

Présence d'informations sur les **actions et projets municipaux** :

- présentation de un ou plusieurs projets à venir (illustrés, expliqués, avec options budgétaires...)
- présentation de un ou plusieurs projets en cours (suivi des travaux...),
- présentation de projets achevés et évalués
- présentation du budget (en cours ou futur)

Débats et discussion : possibilités d'échanges

Possibilités offertes de contacter les élus par mel :

- via le mel « contact » de la Mairie
- via le mel nominatif du Maire
- via le mel des adjoints au Maire

Présence d'informations permettant d'avoir des réunions physiques :

- information sur les dates et lieux des permanences, possibilités de prendre rendez-vous
- information sur les conseils de quartier et leurs réunion

Débats et discussion : espaces de débats collectifs

Présence en ligne d'espaces de débat, de type « forum » :

- présence de forums (quels sujets)
- autour de ces exercices de débat, explications sur les règles du jeu (qui peut faire quoi ?)
- présence des mentions légales
- présence claire d'un modérateur

possibilités de mettre des sujets au débat sur ces lieux
présence de blog, chat...
présence d'un livre d'or pour laisser ses avis

Concertation et consultation

Présence en ligne de résultats ou d'exercices en cours de consultation :

enquêtes en ligne (quels sujets ?)
sondages ou questions ouvertes
exercices de e-vote
emploi de panels citoyens