



# DIALOGUE CITOYEN ET NUMÉRIQUE À NANTES



## Ville de Nantes

2 rue de l'Hôtel de Ville  
44 094 Nantes Cedex



## Nantes Métropole

2 Cours du Champ de Mars  
44 923 Nantes Cedex



**Cas d'étude** de l'édition rétrospective  
du Baromètre de la démocratie locale  
numérique - 2016-2019



[www.metropole.nantes.fr](http://www.metropole.nantes.fr)  
[www.dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr](http://www.dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr)

## PRÉSENTATION DE LA COLLECTIVITÉ

TYPE DE COLLECTIVITÉ	Métropole et commune
NOMBRE D'HABITANTS	630 000 habitants (300 000 pour la ville)
NOMBRE DE COMMUNES	24 communes
DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Opendata avec le site <a href="http://data.nantesmetropole.fr">data.nantesmetropole.fr</a></li><li>■ Plateforme multifonction : <a href="http://dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr">dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr</a> lancée en 2019, développée par Cap Collectif</li><li>■ Application Nantes dans ma poche avec brique contributive « Cartoco » en cours de développement</li><li>■ Outil CartoQuartiers (cartographie participative)</li></ul>



ÉQUIPE EN CHARGE DE LA PARTICIPATION	Pôle « Dialogue citoyen, évaluation et prospective » (mutualisé entre la ville et la métropole) – 10 ETP environ
BUDGET	Environ 120 000 euros en 2018 Budget lié à la participation aujourd’hui réparti dans les directions « métiers »
CHIFFRES À RETENIR	48 000 visiteurs, 4500 abonnés au flux RSS et fil Twitter, 910 contributions pour le Grand Débat sur la transition énergétique

## LE DIALOGUE CITOYEN

La ville et la métropole de Nantes ont fait du « **Dialogue citoyen** » un projet managérial, intégré dans tous les projets menés. Ses principes et les engagements publics ont été inscrits dans la « **charte nantaise du dialogue citoyen** » en **janvier 2010**. Celle-ci est l’aboutissement d’une « démarche de concertation entre la Ville et les citoyens, avec le concours de 44 personnes (24 agents municipaux, 10 élus et 10 citoyens) ».

La charte engage à **développer et expérimenter des modes de participation diversifiés**, pouvant toucher différents publics à l’échelle de la métropole. C’est dans ce cadre qu’a été mise en ligne la plateforme [dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr](http://dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr). Les collectivités avaient cependant déjà expérimenté des outils numériques, d’un extranet citoyen en 2010 à la mise en place d’outils participatifs en 2016 (CartoQuartiers, application Nantes dans ma poche, plateforme Nantes-Co pour les quartiers, sites dédiés pour les consultations « Grand débat sur la transition énergétique » et « Grand débat sur la Loire »).

Selon un agent, « le dialogue est conduit sur la base d’un process, qui est le process de référence qui structure la participation, le lien aux citoyens dans l’enrichissement des décisions prises par les élus ». « La plateforme rend compte d’un **engagement politique local** (...), est l’outil de référence de ce projet politique. (...) Quand la collectivité engage une démarche de dialogue, la plateforme est nécessairement un outil de récit de cette démarche-là ».





# LE DIALOGUE CITOYEN INTÉGRÉ DANS TOUTES LES DIRECTIONS DE LA COLLECTIVITÉ

## PRÉSENTATION DU SERVICE

Le pôle « dialogue citoyen, évaluation et prospective » (mutualisé ville/ métropole) est directement rattaché à la direction générale des services et comprend trois missions : « dialogue citoyen », « évaluation des politiques publiques » et prospective.

Le pôle comporte **une dizaine d'agents municipaux** (12 aujourd'hui) dont :

- **Deux directrices** qui s'occupent de la **réflexion stratégique** autour du dialogue citoyen dans la collectivité, afin de promouvoir et garantir la dimension participative dans l'élaboration des politiques publiques et la conduite de l'action publique.
- **Un responsable de programme dialogue citoyen veille à la mise en œuvre du débat public.** Il veille à ce que les intentions de la direction générale en matière de dialogue soient respectées, c'est-à-dire que les débats soient menés dans de bonnes conditions et au regard des principes adoptés en 2015.
- **Six chargés de mission qui accompagnent au quotidien** les directions dans l'analyse de l'opportunité d'un dialogue citoyen. Ils conduisent à la fois **le diagnostic** de la démarche participative qui pourrait être faite sur le projet et **accompagnent ensuite la mise en œuvre** de cette démarche en essayant de garantir que les grandes étapes soient franchies. L'une des chargées de mission est en charge du **numérique et des civic tech**. Elle s'occupe d'accompagner le versant numérique des projets dialogués (animation), du pilotage technique et éditorial de la plateforme participative, et de développer la culture de la participation numérique en interne.

Le « Dialogue citoyen » est considéré comme un **axe managérial de la collectivité** et chaque chef de projet se doit de questionner la pertinence d'intégrer une démarche participative dans son projet. Le pôle Dialogue citoyen, évaluation et prospective, et plus particulièrement la mission « démocratie locale » **intervient quotidiennement en appui des services métiers sur la partie ressources-conseil stratégique**, c'est-à-dire que les agents de la mission s'assurent de la sincérité de la démarche et étudient les moyens à employer pour la mettre en œuvre.





**La mise en place de la stratégie est à la charge du service porteur de projet**, mais l'équipe en charge du Dialogue citoyen intervient en accompagnement méthodologique et en formation. Elle peut fournir des conseils pour la gouvernance du projet, sa formalisation, le choix d'un prestataire, et l'usage des outils numériques (cadrage, éditorial, besoin de transparence, choix des fonctionnalités éditoriales et participatives nécessaires).

D'autre part, **les agents sont en lien constant avec les élus**, dont deux qui sont spécialement chargés du Dialogue citoyen et qui ont pour tâche de suivre les projets et de s'assurer du respect de cet engagement politique.

Enfin, le pôle n'est pas la seule équipe à soutenir le Dialogue citoyen dans la collectivité. En effet, il existe des équipes quartiers qui accompagnent le dialogue et la participation des citoyens de manière opérationnelle au sein de la Ville de Nantes.

## LES COMPÉTENCES

---

Le pôle, en tant que garant des pratiques de participation dans la collectivité s'assure de la **transparence et de la traçabilité des démarches**. Pour cela, les agents doivent être capables **d'évaluer les besoins en termes numériques** au moment du cadrage d'un projet. Des compétences en **gestion de projets** sont nécessaires, tout comme **des compétences éditoriales, en animation, en mobilisation d'outils numériques et en stratégie liée au numérique**.

## LE BUDGET

---

**Le pôle Dialogue citoyen avait un budget de 120 000 € en 2018**, mais celui-ci ne prend pas en compte **les budgets intégrés à chaque projet porté par les autres services**. Le coût de la plateforme numérique a été pris en charge par le département ressources numériques de la direction générale ressources. Le coût de cette nouvelle plateforme n'a pas été communiqué.

## LE PRESTATAIRE

---

La collectivité a choisi la civic tech **Cap collectif en 2019** pour un contrat de 4 ans, par phases, à la suite d'une refonte des sites de la collectivité entamée en 2018. Le choix d'une plateforme a été motivée par la **volonté d'avoir un unique**





**site** qui rassemble tous les outils nécessaires et toutes les démarches de la collectivité. De plus, l'équipe en charge du dialogue citoyen **ne voulait pas développer en interne** pour des raisons techniques : c'est pourquoi **une solution clé-en-main a été privilégiée.**



Le cahier des charges, développé par la Direction des ressources Numériques et la direction de la communication, avec l'appui de l'équipe dialogue citoyen, incluait une fonctionnalité d'édition de contenu pour pouvoir mettre en récit la démarche (frise chronologique de la démarche avec un agenda, un module d'article) et des fonctionnalités de contribution en ligne (questionnaire, contribution libre, appel à projet, vote).

Le prestataire, Cap Collectif, incluait dans son offre **le développement et la mise en place de la plateforme, un abonnement mensuel, mais aussi une formation des agents** de la collectivité à la gestion de la plateforme. Des prestations ponctuelles d'accompagnement pour des débats peuvent être fournies.

## LA DÉMARCHE NUMÉRIQUE

### PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME

La plateforme [dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr](http://dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr) permet aux citoyens de s'investir dans les démarches de dialogue citoyen en s'inscrivant à des ateliers en présentiel, ou en y contribuant à distance par des modalités de participation en ligne (**consultations** et questionnaires).

La plateforme recense plus de 100 démarches, mais elles n'incluent pas toutes une possibilité de contribution numérique. Pour améliorer la transparence, chaque démarche est présentée avec une frise chronologique indiquant les différentes étapes.

**Il est nécessaire de s'inscrire pour participer** sur la plateforme numérique, en fournissant obligatoirement **un nom ou pseudonyme et une adresse mail.**



The screenshot shows the 'Dialogue Citoyen' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Projets', 'Communautés', 'Actualités', and 'Aller plus loin', along with a 'Connexion' button. The main content is divided into three sections:

- Description:** A proposal titled 'Rester chez soi à tout prix ?' with the text: 'Je ne suis pas certaine que c'est sous cet angle qu'il faut voir les choses. Il me semble que la question principale est la lutte contre l'isolement. Tant que la personne âgée est relativement valide et reste bien entourée par sa famille et ses amis, oui, elle peut rester chez elle mais quand elle ne pourra plus se déplacer, ne risque-t-elle pas d'être isolée ? Il me semble opportun de développer toutes les autres formes d'habitat, en particulier l'habitat participatif parce que c'est un bon moyen de lutter contre l'isolement. Ensuite, il faut mettre en œuvre tous les moyens pour que la personne âgée identifie dans ce lieu son nouveau "chez-soi". C'est le "vivre ensemble" qui me semble important.' Below the text are 'Partager' and 'Signaler' buttons.
- Discussions:** A section with '1 commentaire'. It features a text input field 'Ecrire un commentaire...' and a comment from 'Frédérique Rouillon' dated '28 mai 2019 à 21:02'. The comment text is: 'Je suis d'accord avec votre commentaire et votre proposition. La question principale est la lutte contre l'isolement. Les personnes seules sont de plus en plus nombreuses à tout âge: familles éclatées, couples divorcés, enfants partis vivre loin, dans une autre région, à l'étranger, personnes seules sans enfant, etc... Les personnes âgées isolées sont très nombreuses aujourd'hui et elles seront... Afficher la suite'. Below the comment are 'D'accord', 'Répondre', and 'Signaler' buttons.
- État d'avancement:** A vertical timeline of events:
  - Déposez votre proposition ou enrichissez les propositions des autres participants (15 janv. 2019 - 31 mai 2019)
  - Témoignez et proposez une vision, une expertise, une innovation collective (15 janv. 2019 - 31 mai 2019)
  - Le Festival Citoyen Longévité (16 mai 2019 - 19 mai 2019)
  - La longévité en 4 questions (15 janv. 2019 - 31 mai 2019)
  - Rejoignez l'une des 6 communautés du Grand Débat (15 janv. 2019 - 31 mai 2019)
  - Consulter le rapport du Grand débat (13 déc. 2019)

Figure 1. Exemple d'une proposition pour le « Grand débat longévité » sur [dialoguecitoyen.metro-pole.nantes.fr](http://dialoguecitoyen.metro-pole.nantes.fr), indiquant une proposition de projet, un commentaire, ainsi qu'à droite le calendrier de la consultation (consulté le 05/02/2020).

## MOBILISER LES CITOYENS

Une première communication a été mise en place lors du lancement du nouveau site internet et de la refonte des sites institutionnels, pour ensuite **se focaliser sur les projets** : tout projet dialogué comportait une communication dans laquelle le site internet a été mis en avant. Elle devait **se faire de manière large**, pour **inviter tous les citoyens à participer**, mais en fonction des projets des publics particuliers peuvent être spécifiquement ciblés. La plateforme est réfléchiée comme un espace du portail institutionnel : en tant que telle, des liens forts les rassemblent.

Les canaux de communications **sont variés** et en général **mobilisés en grand nombre** : **les outils numériques** (réseaux sociaux, site interne, newsletter), mais aussi **les canaux dits traditionnels** (flyers, affiches, et s'il s'agit d'un projet d'ampleur, communiqués de presse, encart publicitaire payant dans les journaux, spot radio, etc.).

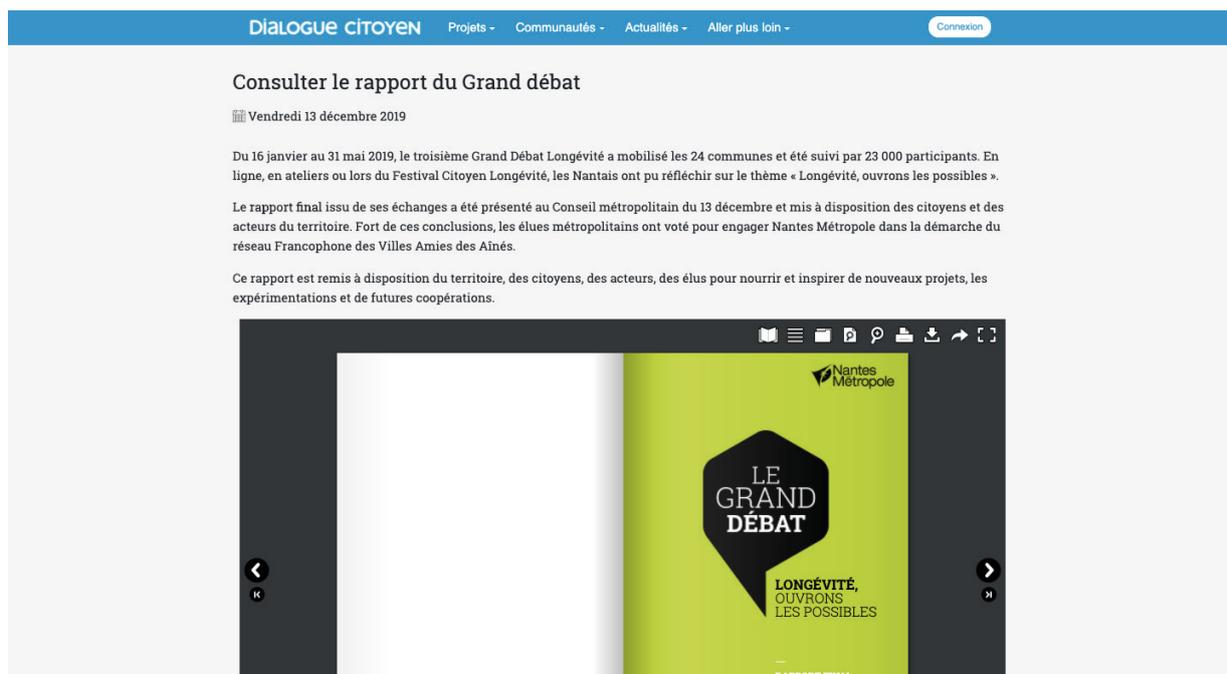
## ANIMER LA PLATEFORME NUMÉRIQUE

L'analyse des contributions numériques est effectuée, selon les démarches, par le porteur du projet ou par un panel de citoyens en charge d'apporter un avis citoyen sur le projet ou la politique publique mis en débat. La personne



chargée du projet ou le panel citoyen peuvent **être accompagnés par un prestataire pour l'analyse des données**, le pôle Dialogue citoyen se porte seulement garant de l'exploitation de toutes les données dans son analyse ainsi que de sa qualité.

L'avis citoyen propose des recommandations qui vont faire l'objet d'un débat technique et politique autour de la pertinence de ces propositions, des moyens pour y répondre. A l'issue, des arbitrages politiques sont rendues et surtout portés à connaissance du panel citoyen dans une réponse argumentée.



*Figure 2. Synthèse du « Grand débat longévité » sur [dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr](http://dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr) consulté le 05/02/2020.*

Tous les documents concernant cette démarche de restitution (synthèse des contributions, avis citoyens, décision finale) sont diffusés en accès libre sur la plateforme numérique.





# UNE ÉVALUATION CITOYENNE PAS ENCORE ÉPROUVÉE

Du fait de la récente refonte des sites internet et donc de la mise en place de la plateforme qui était en version bêta jusqu'en septembre 2019, **aucune évaluation de la plateforme du Dialogue citoyen n'a été effectuée**. L'année 2019 a servi à intégrer toutes les démarches existantes sur la plateforme. **Seules des données quantitatives existent à l'heure actuelle mais celles-ci ne suffisent pas**, selon des agents en charge du Dialogue citoyen, pour engager une évaluation, qui à l'échelle de la collectivité, se fait nécessairement en lien avec les habitants.

L'objectif d'une telle évaluation est d'intégrer des citoyens au moment de l'établissement des questions évaluatives qui peuvent être posées et/ou lors de la collecte de point de vue, voire même pour l'analyse.

## SOURCES

- Entretiens du baromètre de la démocratie locale numérique, édition 2019
- Baromètre de la démocratie locale numérique, éditions 2016, 2017 et 2018
- Site de la commune et de la métropole, [nantes.metropole.fr](http://nantes.metropole.fr)
- Plateforme multifonction, [dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr](http://dialoguecitoyen.metropole.nantes.fr)
- La 27e région, « Nantes Métropole innove dans le champ de la participation citoyenne », 6 décembre 2016. URL : <http://www.la27eregion.fr/nantes-metropole-innove-dans-le-champ-de-la-participation-citoyenne/>
- Megglé, Caroline, « Citoyenneté - Participation des habitants : la métropole de Nantes crée les conditions de la confiance », 26 octobre 2018. URL : <https://www.banquedesterritoires.fr/participation-des-habitants-la-metropole-de-nantes-cree-les-conditions-de-la-confiance>



Cette publication est sous licence Creative Commons - BY- SA. Vous pouvez reproduire, diffuser et modifier cette publication à condition de citer la source et de publier toute adaptation sous les mêmes conditions que cette publication.

