



LE NUMÉRIQUE ET LA PARTICIPATION CITOYENNE À TOULOUSE



Mairie de Toulouse

Place du Capitole
31 040 Toulouse



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



jeparticipe.toulouse.fr



**MAIRIE DE
TOULOUSE**
www.toulouse.fr

PRÉSENTATION DE LA COLLECTIVITÉ

TYPE DE COLLECTIVITÉ	Commune
NOMBRE D'HABITANTS	472 000 habitants
DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION	<ul style="list-style-type: none"> ■ jeparticipe.toulouse.fr 2018-2019 : déployé par Myopencity Depuis avril 2020 déployé par Open Source Politics <ul style="list-style-type: none"> ■ Application de signalement : AlloToulouse
ÉQUIPE EN CHARGE DE LA PARTICIPATION	Pôle participation citoyenne (7 ETP) au sein de la Direction action territoriale
BUDGET	280 000 € (dont 200 000€ de fonctionnement) 1 190 000 d'€ par an pour des enveloppes de quartier afin d'améliorer le quotidien des habitants (discuté en bureaux de commissions de quartier) 1 million d'€ en 2019 pour le budget participatif expérimental sur les quartiers prioritaires



CHIFFRES À RETENIR	4 400 inscrits, 621 contributions et 2 896 votes
VIDÉO EXPLICATIVE DU DISPOSITIF NUMÉRIQUE	Présentation de la participation citoyenne à Toulouse : https://www.youtube.com/watch?v=mUTg-fM-7yLw

UN « TOURNANT TECHNOLOGIQUE » DE LA PARTICIPATION

Le Maire de Toulouse avait pour objectif de mettre en valeur la démocratie participative, et remettre les citoyens et les usagers au cœur des décisions politiques. La ville était déjà dotée pour cela de nombreux dispositifs : les différents conseils (citoyens, de quartier, de la vie étudiante, des résidents étrangers...), des maisons de la citoyenneté, des maisons du projet.

Aussi, certains modes de concertation, tels que les réunions publiques, les ateliers ou groupes de travail spécifiques ont montré leurs limites face aux évolutions des outils et pratiques de participation mais également face aux attentes des citoyens.

Ainsi, la collectivité a souhaité la **mise en place d'une plateforme numérique de participation**, qui a été lancée en juillet 2018 dans le cadre d'une expérimentation « smart city » de Toulouse Metropole co-piloté avec la Direction de l'Innovation.





UN SERVICE EN APPUI AUX DIRECTIONS PORTEUSES DE PROJET

PRÉSENTATION DU SERVICE

Le « **pôle participation citoyenne** » en charge des questions autour des démarches de participation est intégré à la **Direction « action territoriale »** (DAT). La mise en place d'un pôle et d'une équipe dédiée s'explique par une volonté de renforcer la thématique participative. Le pôle comporte **7 agents répartis en deux cellules** :

- Une équipe de 3 personnes concentrée sur la **communication** ;
- Une équipe de 3 personnes concentrée sur les **démarches et outils numériques**, avec un agent spécifiquement en charge de la plateforme numérique jeparticipe.toulouse.fr ;
- Un(e) responsable.

L'équipe travaille en lien avec les équipes de territoire de la Direction Action Territoriale (environ 50 agents) ainsi qu'avec les Directions communication et numérique, en plus des directions opérationnelles.

LE BUDGET

Un budget de **150 000€** est alloué au **fonctionnement du pôle participation citoyenne**. Ce budget inclut aussi les coûts de communication.

La plateforme participative numérique expérimentale a été **entièrement financée par la direction de l'Innovation** de Toulouse Metropole dans le cadre de la démarche SmartCity.

Aussi **chacun des 20 quartiers toulousains** dispose d'une enveloppe de **55 400€ par an dédié à des projets de proximité** ayant pour finalité d'améliorer le quotidien des habitants du quartier. Ces projets doivent être d'investissement, relever des compétences de la ville de Toulouse et répondre à un intérêt général : espaces verts (petits aménagements, aire de jeux, mobilier urbain, canisites...), sports (éléments de fitness, skate park...), bâtiments municipaux (rénovation, aménagements...), culture (Boîte à Lire, fresques...), éclairage public (implantation de candélabres...), etc.





Les choix des projets financés par cette enveloppe sont discutés en bureau de commission de quartier.

LES MISSIONS

Le pôle a pour mission d'**accompagner et de conseiller les équipes** de territoire de la DAT ainsi que les directions porteuses de projet dans leurs démarches incluant de la participation, tout en les **sensibilisant aux nouveaux outils mis en place**, dont la plateforme numérique. Ce rôle de sensibilisation et d'accompagnement est défini comme celui d'un « **consultant, en appui auprès des équipes** ».

L'**usage d'une plateforme numérique nécessite des connaissances particulières** sur les outils numériques et l'approche web, mais aussi éditoriales. Il est important également d'être sensibilisé à la communication et le « langage web » pour pouvoir retransmettre les informations produites par les directions métiers à la population de manière lisible et éviter les termes trop « techno ».

LE PRESTATAIRE

Le choix du prestataire s'est déroulé **selon une expérimentation de 12 mois** au travers de la démarche Smartcity mise en place par la Direction de l'Innovation de Toulouse Métropole en 2015, dont l'objectif est de « co-construire la Métropole de demain avec les start-up du territoire ».

Cette expérimentation s'est faite **sous convention avec MyOpenCity**. Elle s'est déroulée en plusieurs temps :

- **Un développement en interne à partir de la plateforme DemocracyOS** de février à début juillet 2018, avec test des différentes fonctionnalités en interne ;
- **Lancement de la plateforme**, le 3 juillet 2018, **auprès du grand public**, puis, à partir du 6 juillet, un test appelé « **labo des usages** » a été effectué auprès des citoyens, sur l'espace public, avec l'intégration de deux concertations sur la plateforme.

Cette expérimentation a permis de faire évoluer la plateforme et de rédiger le cahier des charges pour une nouvelle plateforme pérenne : son prestataire (**Open Source Politics**) a été choisi **suite à une procédure de marché public**.

OPEN
SOURCE
POLITICS.





La mise en ligne de la plateforme pérenne a été réalisée fin avril 2020 avec le logiciel Decidim. Cette plateforme est **financée par la direction du Numérique pour 160 000€ HT** (pour 4 années).

LA DÉMARCHE DE PARTICIPATION À TRAVERS LE DISPOSITIF NUMÉRIQUE

PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME



Figure 1. Présentation de la plateforme. Source : <https://jeparticipe.toulouse.fr/> consulté le 21 janvier 2020

La plateforme jeparticipe.toulouse.fr permet de **contribuer**, donner son avis, **faire des propositions** et **voter** sur une démarche de participation de la collectivité. Elle permet aussi de **s'informer des sujets discutés** et de **visualiser toutes ces démarches** au travers d'une cartographie.

Un budget participatif expérimental a été lancé en 2019 sur les Quartiers Politique de la Ville. La plateforme numérique jeparticipe a permis d'accueillir tout le process de la démarche du Budget participatif : appel à idées, résultats Agora des idées, votes, suivi des réalisations.





1 000 000 d'€ sont mobilisés pour ce premier Budget participatif et permettront de réaliser 14 projets dans les 16 quartiers prioritaires de Toulouse.

MOBILISER LES CITOYENS

En collaboration avec la direction de la communication, l'équipe déploie **une communication qui multiplie les canaux** : les affiches (dans les équipements publics municipaux ou chez les commerçants de proximité), les communiqués de presse, le site internet, les réseaux sociaux et des messages d'information via un logiciel de massmailing à plus de 15 000 personnes qui se sont préalablement inscrites, montrant leur intérêt pour les questions de participation et de la vie de leur quartier.

La direction gère des équipements comme **les maisons de la citoyenneté et les maisons de projet**. Ce sont des lieux d'animation de la démocratie locale et sont destinés à favoriser la participation et l'information des habitants des quartiers. Enfin, avec le contrat de ville, les petits déjeuners partenaires permettent de toucher les relais associatifs.

ANIMER LA PLATEFORME NUMÉRIQUE

Le **contenu est préparé par les équipes porteuses** de projet dans la collectivité. A ce jour, c'est **le pôle participation citoyenne qui se charge de sa mise en ligne**, c'est-à-dire de sa mise en forme web ainsi que de l'adaptation de son contenu pour ce format. Avant publication, tout document destiné à être diffusé en ligne doit obtenir l'aval de l'élu en charge du projet. Chaque équipe de projet est responsable de sa consultation en temps réel, ainsi que de la modération.

Depuis le début de la mise en ligne de cet outil, il y a eu **très peu de modération à faire**. Les échanges sont respectueux et constructifs. Les utilisateurs respectent la charte d'utilisation qu'ils ont au préalable approuvée lors de leur inscription. Le pôle participation peut venir en soutien des équipes sur ces questions-là.





Figure 2. Contributions d'une consultation. Source : <https://jeparticipe.toulouse.fr/processes/la-grave> consulté le 21 janvier 2020

RESTITUER LES RÉSULTATS DE LA CONCERTATION

Lorsqu'une consultation arrive à son terme, elle est « **fermée** », c'est-à-dire qu'il n'est plus possible d'ajouter un avis ou un commentaire. **Les résultats restent en ligne** (à l'exception d'une période pré-électorale).

Le **pôle participation citoyenne** extrait les résultats de la consultation ou de l'enquête, en les rendant anonymes, et les transmet sous forme de tableau à l'équipe porteuse de projet.

Cette dernière est **en charge de les étudier et d'en produire la synthèse**, qui est ensuite mise en ligne sur la plateforme.

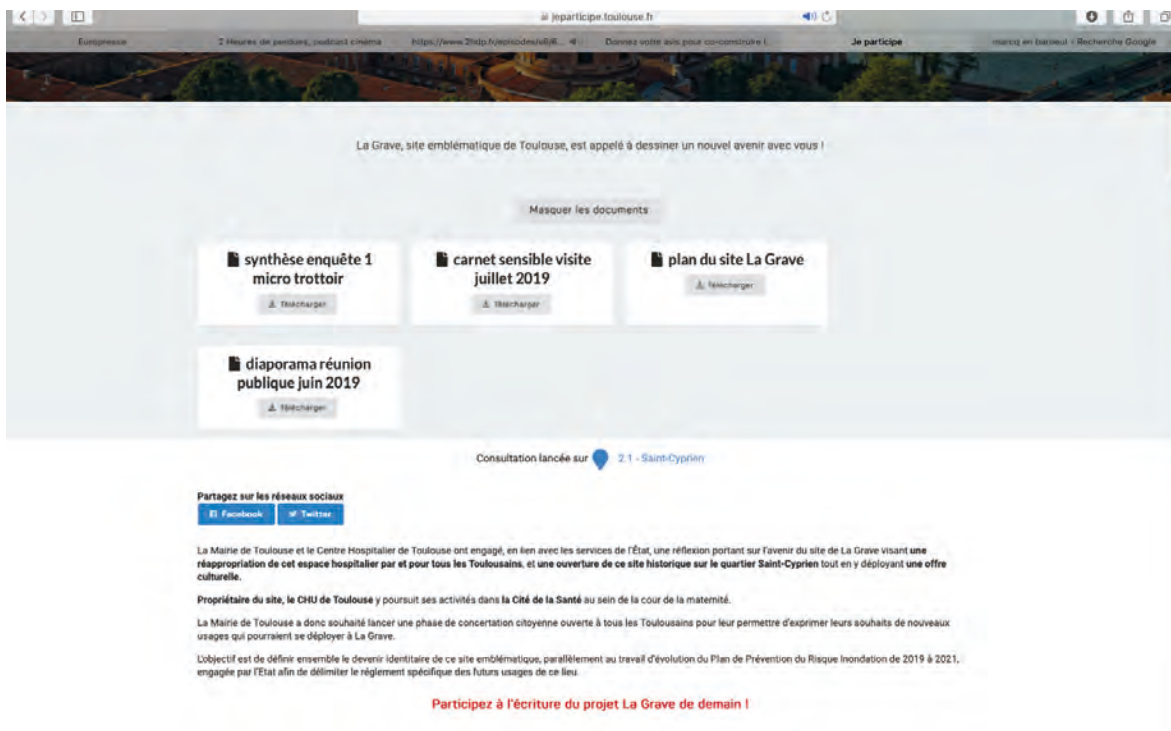


Figure 3. Documents d'une consultation sur La Grave, dont la synthèse. Source : <https://jeparticipe.toulouse.fr/processes/la-grave> consulté le 21 janvier 2020

UNE ÉVALUATION AUTOUR DE CHAQUE PROJET

L'équipe du pôle participation citoyenne réalise une évaluation pour les concertations mises en ligne, relevant les points positifs et les points à améliorer, en plus d'une évaluation quantitative.

Ces données récoltées ont servi principalement à **construire le cahier des charges de la nouvelle plateforme**, et à **améliorer l'offre de fonctionnalités proposée aux utilisateurs**.



SOURCES

- Entretiens du baromètre de la démocratie locale numérique, édition 2019
- Baromètre de la démocratie locale numérique, édition 2018
- [Retour d'expérience] L'algorithme de la participation à la MEL, site de Décider Ensemble, <https://www.deciderensemble.com/articles/47615-retour-d-experience-l-algorithme-de-la-participation-a-la-mel> consulté le 17 février 2020
- Site de la commune, toulouse.fr
- Plateforme multifonction de la commune, jeparticipe.toulouse.fr



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.

