



L'AGGLOFORUM À NÎMES MÉTROPOLE



Communauté d'agglomération Nîmes Métropole

3 rue du Colisée
30 947 Nîmes cedex



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



www.nimesmetropole.fr
www.aggloforum.nimes-metropole.fr

PRÉSENTATION DE LA COLLECTIVITÉ

TYPE DE COLLECTIVITÉ	Communauté d'agglomération
NOMBRE D'HABITANTS	270 000 habitants
NOMBRE DE COMMUNES	39 communes
DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION	<ul style="list-style-type: none">■ Application de signalement■ Onglet « Aggloforum » dans le site institutionnel, depuis 2015 : http://www.aggloforum.nimes-metropole.fr
ÉQUIPE EN CHARGE DE LA PARTICIPATION	Chargée de mission développement durable (50%)
BUDGET	Aucun (développement en interne)
CHIFFRES À RETENIR	10 à 50 contributions par projet



UNE VOLONTÉ POLITIQUE DE PARTICIPATION CITOYENNE

Sous l'impulsion du Président, la décision de développer la participation citoyenne et d'instaurer un site internet dédié, pour plus de transparence, a été prise au **début du mandat**. Elle s'est traduite par la mise en place du site « Aggloforum », sous la direction du Cabinet du Président et d'un élu délégué.

En plus du site internet, Nîmes métropole met en œuvre deux autres types de dispositifs participatifs : **un panel d'acteurs socio-économiques** de 80 personnes, qui est un Conseil de développement, ainsi qu'**un panel citoyen** d'une centaine de personnes, tirées au sort sur la base des listes électorales.

UN SERVICE HISTORIQUEMENT LIÉ À LA PARTICIPATION

La participation fait partie intégrante des politiques de développement durable. L'Agenda 21 a été une des occasions de développer une forte concertation avec les acteurs sociaux-économiques du territoire. C'est pourquoi, la mission de participation est aujourd'hui portée par la direction en charge du développement durable.

PRÉSENTATION DU SERVICE

Le pôle du développement durable est une équipe au sein de la direction « aménagement et développement durables », elle-même intégrée à la direction générale adjointe « Développement du territoire ». Le pôle travaille en lien étroit avec le Cabinet du Président pour le portage de la concertation.

La **chargée de mission développement durable** s'occupe de la participation citoyenne, ce qui lui prend **la moitié de son temps de travail** en moyenne. D'autres agents peuvent être mobilisés ponctuellement.

Le site Aggloforum est doté d'un **comité de pilotage** qui prend les décisions concernant son fonctionnement au niveau politique. Un « **Conseil Agglo fo-**





rum », constitué d'acteurs de la société civile, a fortement contribué à la mise en place du dispositif de concertation et à son fonctionnement sur les premières années en donnant des avis et conseils et en se portant garant des concertations sur le territoire.

LES COMPÉTENCES

La chargée du développement durable souligne qu'il ne faut pas accorder une trop grande importance au numérique : **le numérique doit être considéré comme un outil**. La conception et la maintenance de la plateforme sont réalisées par la direction du numérique et la direction de la communication.

La chargée de mission souligne le besoin d'animer et de modérer la plateforme, en lien avec les chargés de projets en charge du pilotage des projets soumis à consultation. Elle est principalement en charge de l'éditorial (production ou adaptation de contenus) et de faire le lien entre les citoyens et les services (en redirigeant les questions par exemple).

Elle a également un rôle incitatif pour encourager les équipes à mettre en œuvre des démarches participatives et aller plus loin que les démarches réglementaires : l'idée à transmettre est que la participation citoyenne apporte une connaissance du point de vue de l'utilisateur et permet de rendre le projet plus pertinent. La chargée de mission souligne enfin qu'elle a un rôle pour répondre aux questions des élus et des agents sur les manières de répondre aux contributions citoyennes et d'animer les débats.

LE BUDGET

Aucun budget spécifique n'est alloué à la gestion du dispositif de participation mis en place. En revanche, c'est la direction porteuse de projet qui va avoir la charge du coût du prestataire en charge de cette question, sachant qu'elle peut s'appuyer sur **un accord-cadre pour faire appel à des spécialistes de la participation dite « usager »**.

LE PRESTATAIRE

La collectivité n'a pas fait appel à un prestataire pour l'installation ou la maintenance du site, cela est pris en charge **en interne**. Les choix concernant le cahier des charges ont été produits en fonction des outils informatiques existants et d'une analyse des plateformes existantes dans d'autres collectivités.





Des prestataires peuvent intervenir pour l'animation. Les coûts sont très variables en fonction des missions (diagnostic, enquête de terrain, ateliers...). Cela peut aller de 2000 à 3000 euros pour un atelier participatif, jusqu'à 20 000 euros pour des consultations plus importantes, liées par exemple à des projets d'aménagement (hors concertations réglementaires).

Ces prestataires peuvent être de différents types : spécialistes de la concertation (animation, médiation, choix de formats ludiques et pédagogiques), mais aussi experts du domaine concerné pour éclairer les participants ou encore spécialistes du design de service et design thinking (pour une approche plus centrée sur « l'utilisateur »), notamment sur des projets d'aménagement.

LA PLATEFORME AGGLOFORUM

PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME

La plateforme aggloforum.nimes-metropole.fr est un « mini-site » rattaché à celui de la métropole. Elle permet de **s'informer sur les consultations et enquêtes en cours** (informations concernant le projet, calendrier, dates des réunions etc.), de **s'inscrire à l'annuaire d'acteurs et de contribuer ou proposer des idées via un formulaire de contact**. Un système de dépôt de commentaires existe mais n'est activé qu'en fonction de la décision de la direction métier porteuse de projet.



Figure 1. Page d'accueil du site Agglo forum. Source : <http://www.aggloforum.nimes-metropole.fr> consulté le 21 septembre 2020





L'IMPORTANCE DE LA TRANSPARENCE

La transparence a été l'une des motivations premières à la mise en place du dispositif. Tous les projets qui ont fait appel à une démarche de participation sont toujours consultables sur le site, et les équipes de la métropole ont fait une déclaration à la CNIL sur les données collectées, ainsi que leurs usages par la métropole. Cet usage est aussi détaillé dans les conditions générales d'utilisation du site (qu'on retrouve ici : <http://www.aggloforum.nimes-metropole.fr/conditions-generales-dutilisation.html> consulté le 03/01/20)

UN DISPOSITIF INTÉGRÉ À LA COMMUNICATION

Nîmes Métropole a beaucoup communiqué sur le dispositif numérique lors de son ouverture. Aujourd'hui, **les campagnes de communication fonctionnent autour de chaque projet**. Le dispositif numérique y est indiqué à chaque fois, faisant partie intégrante des dispositifs de participation citoyenne. Lorsqu'une nouvelle concertation voit le jour, l'annuaire d'acteurs est informé via un mail et est donc invité à venir s'informer et à participer.

UNE MODÉRATION DIFFICILE À METTRE EN OEUVRE

L'animation de la plateforme, et sa **modération**, est **le sujet le plus inquiétant du point de vue des porteurs de projet**. C'est pourquoi certaines fonctionnalités, dont celle du commentaire, n'ont pas été systématiquement utilisées.

La chargée de mission en charge de la plateforme numérique **modère selon les règles établies dans la charte de fonctionnement du site internet**. Au début, les commentaires et questions devaient être validés *a priori* (notamment par l'équipe concernée et l'élu) pour être diffusés. La collectivité est ensuite passée à une modération simplifiée et *a posteriori*, pour que les commentaires soient publiés plus rapidement (sauf lorsqu'ils sont hors sujet ou contreviennent à la charte), les équipes pouvant ensuite répondre dans des délais raisonnables.





Figure 2. Page d'introduction d'un des projets soumis à une démarche participative. Source : <http://www.aggloforum.nimes-metropole.fr> consulté le 21 septembre 2020

UNE RESTITUTION SYSTÉMATIQUE AUX PARTICIPANTS

Concernant les projets importants pour lesquels l'outil numérique est utilisé, c'est **la direction porteuse de projet qui s'occupe de rédiger la synthèse**. La chargée de mission va servir de relais, transférant les résultats de la consultation ou de la concertation. Elle s'occupe cependant de rédiger les bilans des consultations du panel citoyen et de la transmettre au chef de projet concerné.

La restitution est automatiquement publiée sur le site internet lorsqu'il s'agit d'une concertation réglementaire. Les autres consultations ne font pas toujours l'objet d'une restitution publique. Dans ce cas-là, le pôle développement durable s'assure qu'il y ait *a minima* une restitution auprès des citoyens participants.

UNE PLATEFORME FACILITATRICE DU TRAVAIL

UN DISPOSITIF INCITATIF EN INTERNE

Les équipes de la collectivité n'ont à ce jour pas effectué d'évaluation du dispositif numérique. Cependant, la chargée de mission en charge de l'aggloforum observe que :



- **Le dispositif facilite le travail des directions.** En effet, les équipes ne sont plus obligées de créer des nouveaux sites pour leurs projets. Elles peuvent utiliser le site aggloforum, en sachant qu'il y a un suivi du pôle développement durable et de la direction de la communication.
- **Le dispositif incite les porteurs de projet à aller plus loin que ce qu'ils doivent faire.** Posséder une plateforme dédiée permet d'inciter les chefs de projets à faire plus de participation, même si ce n'est pas réglementaire.
- **L'objectif de diversité semble atteint.** Bien que la chargée de mission ne sache pas ce que pensent les citoyens du dispositif numérique, elle est profondément assurée que les profils qui les contactent via la boîte contact sont en partie différents de ceux qui viennent en réunion publique. Ainsi l'existence de cet outil permet d'atteindre des publics qui ne sont pas habitués à la participation.

LE SOUHAIT DE RELAYER LES CONCERTATIONS DES AUTRES ACTEURS LOCAUX

Certaines communes utilisent aussi le site Aggloforum pour leur concertation réglementaire sur les PLU. L'agent **regrette qu'elle n'ait pas assez la possibilité de relayer les dispositifs** de participation et les projets d'autres collectivités, bien qu'elle puisse parfois diffuser sur sa plateforme des concertations ou consultations d'acteurs comme la région ou le département. Elle a le souhait de pouvoir dans le futur **faire plus de ponts entre les différentes collectivités** et ce qu'elles mettent en place en matière de participation citoyenne.





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 collectivité, nimes-metropole.fr
- Plateforme multifonction de la collectivité, aggloforum.nimes-metropole.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.

