

# 11 clés pour une consultation réussie



Les outils numériques pour la participation ont vocation à favoriser des prises de décisions plus collectives, horizontales, transparentes. Mais ces outils ne sont pas des « formules magique » à utilité immédiate : il est nécessaire d'apprendre à les utiliser pour en tirer le meilleur parti et développer une véritable culture de la participation citoyenne.

Si la mise en place d'une consultation est toujours un processus expérimental et unique, ce mini-guide propose quelques conseils méthodologiques, relevant du bon sens et issus de retours terrains divers, pour faciliter la mise en œuvre de vos démarches participatives.

« La citoyenneté active est un apprentissage »

Audrey Tang, Ministre du Numérique de Taïwan

Nous remercions vivement l'équipe d'*Open Source Politics* qui ont réalisé un excellent « Guide d'animation d'une démarche de participation citoyenne en ligne », duquel nous avons tiré les 11 points clés figurant dans ce document de synthèse.

**OPEN  
SOURCE  
POLITICS .**

# AVANT LA CONSULTATION

## Définir un cadre précis : objectif, équipe, calendrier, contenus

### 1. Être transparent sur la portée finale de la consultation.

Partager en amont vos attentes et engagements par rapport à une consultation donne confiance aux participant.e.s, qui ne s'impliqueront véritablement que s'ils sont convaincus que leur voix sera effectivement prise en compte.

### 2. Anticiper les tâches en constituant une équipe de pilotage.

Il est important d'identifier au sein de l'association des référent.e.s capables de coordonner et animer la consultation, de communiquer à son propos, et éventuellement d'apporter aux participants un support technique minimal.

### 3. Définir le calendrier, la récurrence et les étapes.

La participation à une consultation s'améliore avec le temps. N'hésitez pas à bien encadrer la consultation dans le temps, en précisant ses différentes échéances grâce à un calendrier. La durée de votre consultation dépend de la taille du public consulté ainsi que de son niveau d'information et d'implication. Organiser des temps forts peut permettre d'accélérer la mobilisation !

### 4. Établir une stratégie d'information et de communication.

Il est conseillé de publier des informations claires et concises présentant le contexte, le but et le déroulé de la consultation, et de mettre à disposition des participant.e.s tout document facilitant sa compréhension des enjeux traités.

# PENDANT LA CONSULTATION

## Animer la plateforme : relais, modération, et hybridation physique-numérique

### 5. Informer en continu et inciter à la participation via les mails et réseaux sociaux.

Une communication cohérente, autant en termes de contenu que de visuel, vous fera gagner en légitimité et poussera les participant.e.s à durablement s'investir : publiez les meilleurs contributions, des infos courtes, faites des mails ciblés en plus d'une newsletter régulière...

### 6. Opter pour une modération réactive et pédagogique.

Une modération *a posteriori* plutôt qu'*a priori* a l'avantage de ne pas bloquer le processus participatif. Plus elle est réactive et plus elle donne confiance aux participant.e.s. Afin d'éviter les frustrations et incompréhensions, n'hésitez pas à expliquer à la personne dont vous supprimez un commentaire pour quelle raison cela a été fait, et plutôt via un canal de messagerie privé.

### 7. Hybrider physique et numérique.

Le « présentiel » reste un excellent moyen d'atteindre et mobiliser le grand public, notamment si celui-ci est éloigné du numérique. Le numérique ne remplace en rien les temps d'échanges en « face à face », mais les complète et les renforce !

Démultipliez votre communication physique, récoltez des contributions dans l'espace public, désignez certains bénévoles comme ambassadeur.rice.s de votre démarche... et ouvrez ainsi vos consultations au plus grand nombre !

# APRES LA CONSULTATION

## Synthétiser les contributions et informer les participants

### 8. Analyser les données disponibles.

Une fois la consultation close, partagez et analysez les données quantitatives de participation (nombre de visiteurs, d'inscrits, de propositions, de vote...) et n'hésitez pas l'intelligence collective à l'œuvre dans le processus consultatif plutôt que des propositions isolées.

### 9. Rédiger collaborativement une synthèse équilibrée.

Afin de « rendre compte » aux participants à la consultation et donner suite aux propositions émises, il est nécessaire de réaliser une synthèse des contributions partagées. Il peut être intéressant d'associer les participants eux-mêmes à l'élaboration de ce document, par exemple en leur proposant de commenter un pré-rapport de synthèse ou en organisant un atelier afin de déterminer ensemble les thèmes et enjeux prioritaires ressortant du processus.

### 10. Ouvrir les données, une garantie de transparence.

Vous pouvez choisir d'ouvrir totalement les données issues de votre consultation dans une démarche de transparence, en plus de valoriser auprès des participants les suites concrètes qui sont données à la consultation. C'est un moment clé de la consultation puisque chacun y constate alors que sa voix a bien été prise en compte dans la décision finale, et peut vérifier qu'un propos donné a bien été restitué, ou encore qu'il n'a pas été déformé ou amendé.

### 11. Tenir ses engagements et valoriser les propositions.

Peu importe l'objet de la consultation : il est impératif de tenir les engagements pris en amont de celle-ci et d'en informer le public ciblé. N'hésitez pas à organiser un événement de restitution pour valoriser le travail collectif réalisé et poursuivre les échanges !