

---

# CADRER SA CONSULTATION EN LIGNE

*Kit de cadrage*

*version 0.3*

*contact: [consultation@etalab.gouv.fr](mailto:consultation@etalab.gouv.fr)*

BETA

# Note préalable : ceci est un document de travail

**Ce kit de cadrage est une version de travail.** Nous le mettons à disposition pour que vous puissiez l'utiliser et nous communiquer vos retours au stade le plus avancé de sa conception.

Il n'a pas encore fait l'objet d'une relecture finale par les éditeurs des Civic Tech partenaires, ni par la DINSIC.

Nous travaillons donc à son amélioration constante à travers la mise en ligne de nouvelles versions (v0.1, v0.2, etc...) jusqu'à la publication d'une version 1 validée par l'ensemble des partenaires de [consultation.etalab.gouv.fr](https://consultation.etalab.gouv.fr)

Pour toute remarque, proposition d'amélioration ou de contribution, n'hésitez pas à contacter :

- le chef de projet : [arnaud.dechampsavin@data.gouv.fr](mailto:arnaud.dechampsavin@data.gouv.fr)
- l'adresse générique : [consultation@etalab.gouv.fr](mailto:consultation@etalab.gouv.fr)



BETA

# Introduction

“ Bienvenue dans ce kit de cadrage !

Depuis l'*Open Government Partnership (OGP) Global Summit* de 2016, Etalab accompagne les administrations dans la mise en place de démarches de participation, dont les consultations ouvertes sur internet sont une composante de plus en plus importante.

Etalab s'est attaché à faire le lien et à dialoguer avec l'écosystème des démarches de participation, englobant les éditeurs des civic techs, les associations, et les administrations organisatrices de telles démarches.

La communauté naissante a ainsi fait remonter, notamment lors d'ateliers menés en juin & juillet 2018, le besoin d'un appui interministériel sur l'accompagnement et le cadrage des démarches de consultation en ligne.

Vous avez entre les mains les prémices d'un tel “kit de cadrage” : qu'il puisse vous guider vers un dialogue plus serein et constructif avec les agents et les citoyens.

Bon cadrage ! ”

Arnaud de Champsavin, pour l'équipe d'Etalab

---

# 1. PRÉPARER L'ATELIER DE CADRAGE

# Afin de préparer au mieux l'atelier de cadrage

- invitez l'ensemble des parties prenantes à l'atelier de cadrage (tous les services indispensables et concernés, la direction de la communication, des experts de la consultation...). **Inviter un représentant du sponsor politique permet d'éviter des allers-retours chronophages, du sur-design lors de l'atelier**
- Prévoyez entre 4 et 8 heures en fonction du nombre de participants et des ambitions de la démarche de participation.
- désignez un facilitateur\* pour l'atelier : il sera en charge d'accueillir les participants, d'animer le déroulé, de faire respecter le temps, et de s'assurer que le groupe parvient à ses objectifs.
- côté logistique, prévoyez une salle suffisamment grande pour pouvoir circuler librement autour d'une grande table, bien éclairée, et dont les murs peuvent accueillir le travail de l'atelier (type "Post-its A2"). Prévoyez suffisamment de post-its et de feutres pour les participants.

\* si vous n'avez pas de facilitateur, vous pouvez faire appel à la communauté des facilitateurs identifiés sur Osmose, qui recense les compétences numériques de l'administration : <https://pilote-osmose.jaliosagora.com/>. Vous pouvez demander un accès sur [consultation@etalab.gouv.fr](mailto:consultation@etalab.gouv.fr)

## 2. ANIMER L'ATELIER DE CADRAGE

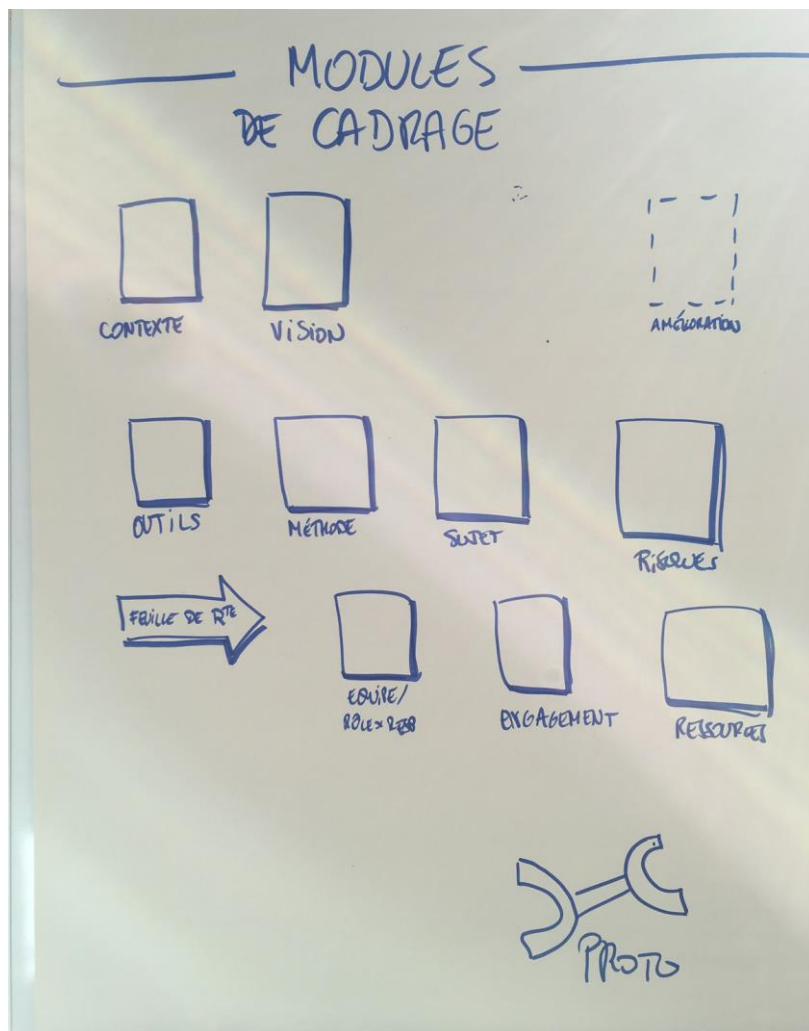
# Introduction

- Pendant que les derniers participants arrivent, n'oubliez pas de :
  - disposer les post-its et feutres sur la table
  - accrocher au mur les posters A2 (type post-its)
- Présentez l'objectif de l'atelier :
  - envisager la consultation souhaitée sous tous les angles possibles (communication, répartition des rôles, dates clés...)
  - faire discuter les parties prenantes autour de la table et permettre à chacun d'exprimer ses attentes, ses doutes et ses solutions
  - se mettre d'accord sur un premier squelette pour la consultation
- Présentez les 2 étapes principales et les 10 sous-étapes de l'atelier (voir page suivante)
- Présentez les règles de l'atelier
  - s'écouter, respecter la parole de chacun, ne pas monopoliser la parole
  - être constructif dans ses interventions
  - chaque étape de l'atelier est traitée successivement, mais rien n'empêche de modifier une partie précédente si les débats influent les discussions précédentes
  - l'animateur est garant du temps et se permettra de rappeler ces règles
  - le résultat final ne sera pas parfait, mais pourra être amendé ultérieurement, et amélioré par itération successive



10 minutes

# Les étapes de l'atelier de cadrage



## LES 10 ÉTAPES

### PARTIE 1 : POURQUOI

- Contexte
- Sujet de la démarche de participation
- Vision
- Engagement vis à vis des participants
- Placement sur l'échelle de la participation

### PARTIE 2 : COMMENT

- Méthode de participation
- Outils
- Ressources
- Equipe : rôle et responsabilité
- Risques
- Feuille de route

*S'il vous reste du temps, vous pourrez prototyper directement votre consultation grâce à un des outils de [consultation.etalab.gouv.fr](https://consultation.etalab.gouv.fr)*

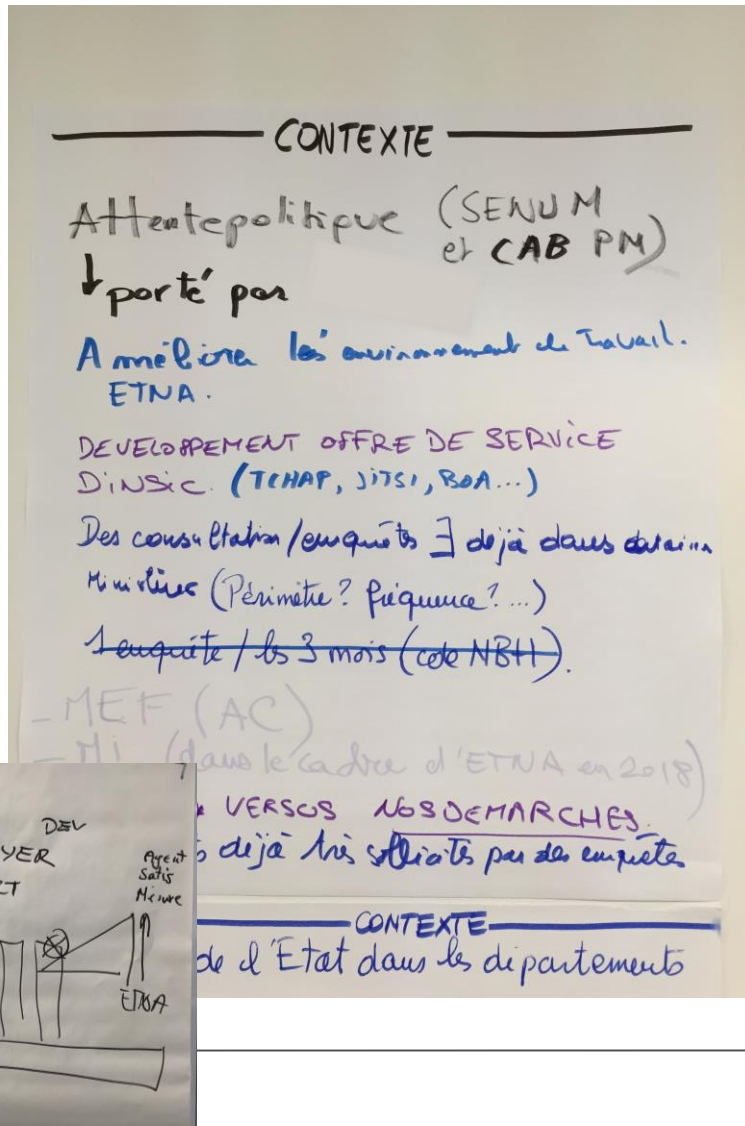


# Pourquoi

une démarche de participation ?

# Étape : contexte

## Exemple & objectif de contenu

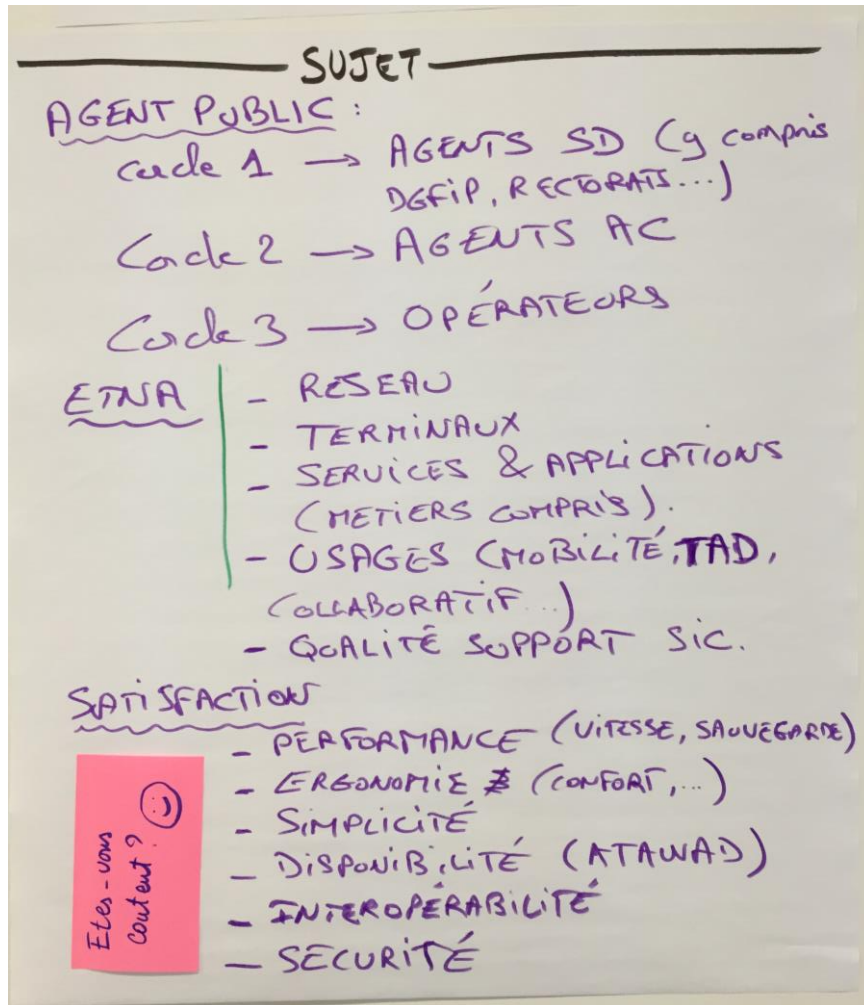


### OBJECTIF DE CONTENU

- Présentation des participants présents autour de la table (nom, entité, rôle, responsabilité)
- Dans quel contexte organise-t-on cette consultation ? D'où émane la demande de consultation ? Pourquoi cette demande ?
- Dans quel processus de décision publique s'inscrit la consultation ? qu'attend-on des contributions ? comment vont-elles influencer la décision ? Quelle marge de manœuvre a-t-on pour prendre en compte les propositions qui seront faites ?
- Quel est l'organisateur, le demandeur ?
- Quel est le contexte (politique, social, économique...) de la consultation ?

# Étape : sujet de la consultation

## Exemple & objectifs de contenu

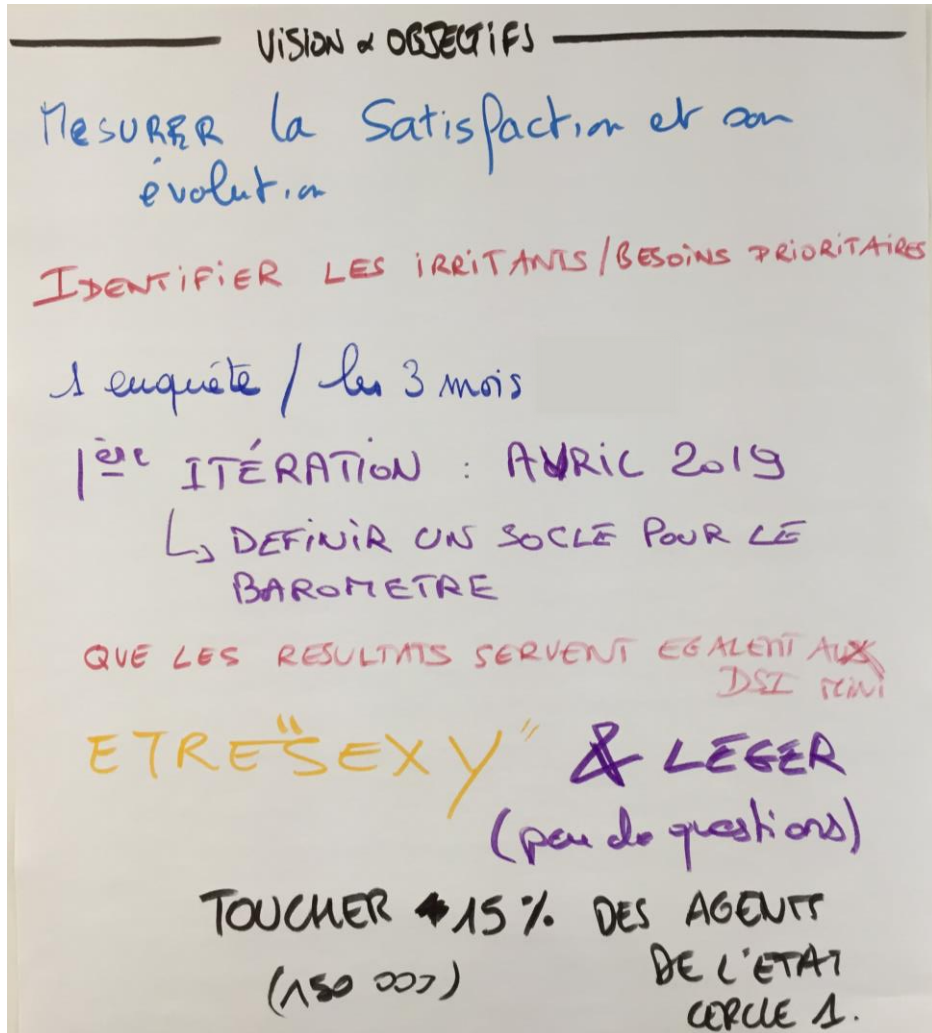


### OBJECTIF DE CONTENU

- Quel est le sujet de la consultation ?
- Clarifier le vocabulaire et se mettre d'accord sur les mots clés
- Quel contenu existe déjà sur le sujet ? Quelle documentation ? Quels éléments de réponses avons-nous déjà ?
- Quelles communautés, quels acteurs peut-on mobiliser sur ce sujet particulier ?

# Étape 3 : vision

## Exemple & objectifs de contenu

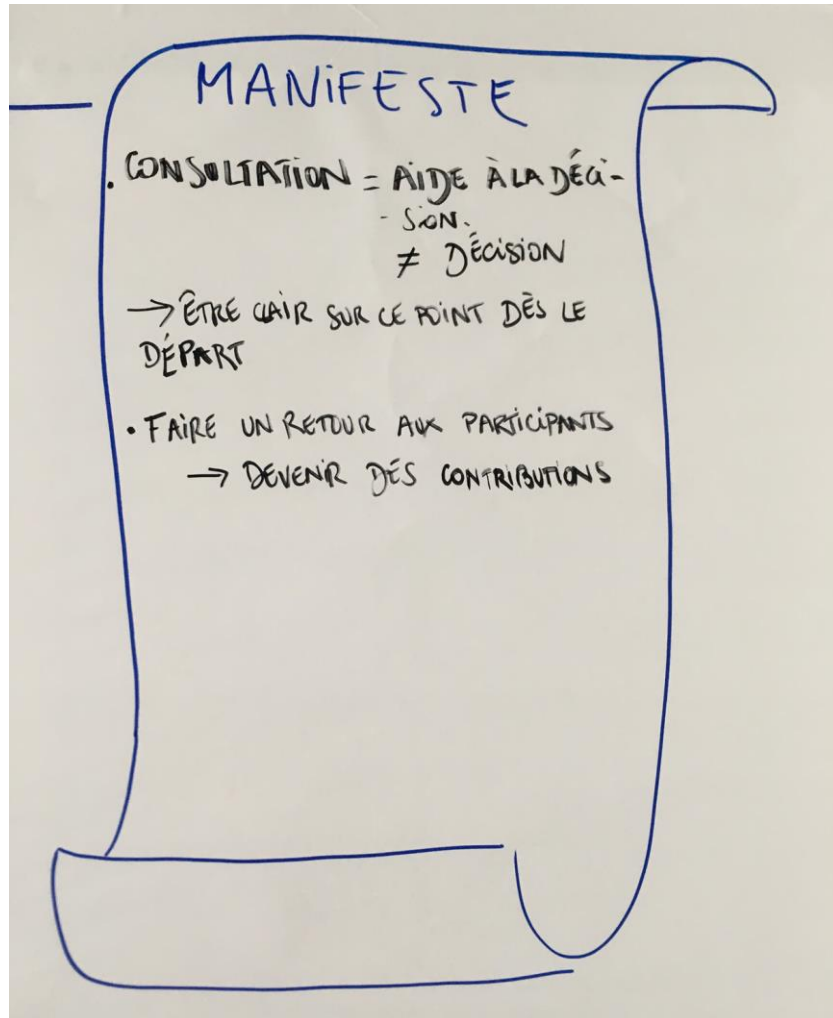


### OBJECTIF DE CONTENU

- Pourquoi réaliser cette consultation ? Pourquoi maintenant ?
- Pour qui réaliser cette démarche ?
- Dans quel but ?
- Quel résultat veut-on atteindre ?
- Donner un ou plusieurs objectifs chiffrés

# Étape 4 : engagement vis-à-vis du consulté

## Exemple & objectifs de contenu

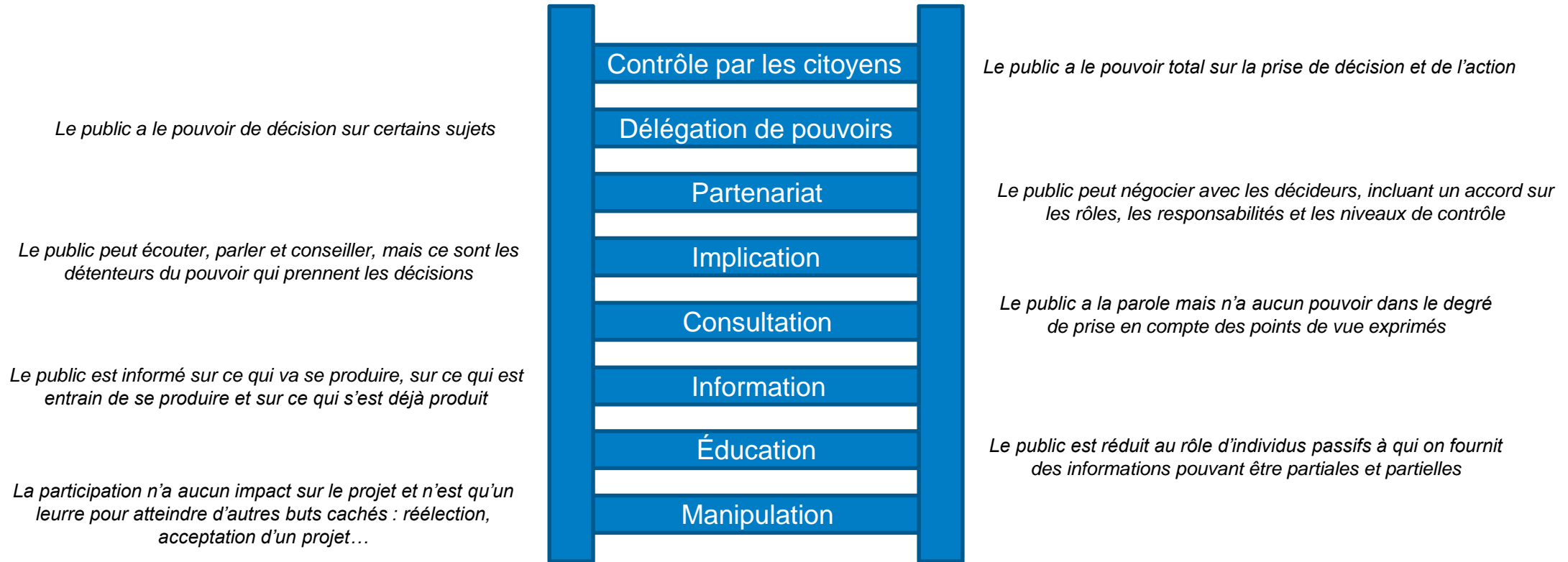


### OBJECTIF DE CONTENU

- Quel degré de liberté laisse-t-on aux participants ?
- Quelle est la gouvernance de la consultation, qui décide ?
- Sur l'échelle de la participation (de l'information à la codécision), où se situe-t-on ?
- Résumer en quelques lignes l'engagement pris vis à vis du participant à la consultation
- Placez votre consultation sur l'échelle de la participation (cf *documentation utile*)

# Étape 5: placement sur l'échelle de la participation

Afin de clarifier la place qu'aura le participant dans la démarche, placez votre consultation sur l'échelle de la participation telle que décrite par Sherry Arnstein :



Vérifiez que la démarche de participation telle que vous l'avez conçue correspond bien à la définition, et assurez-vous que chacun est aligné avec ce positionnement.

# PAUSE



15 minutes

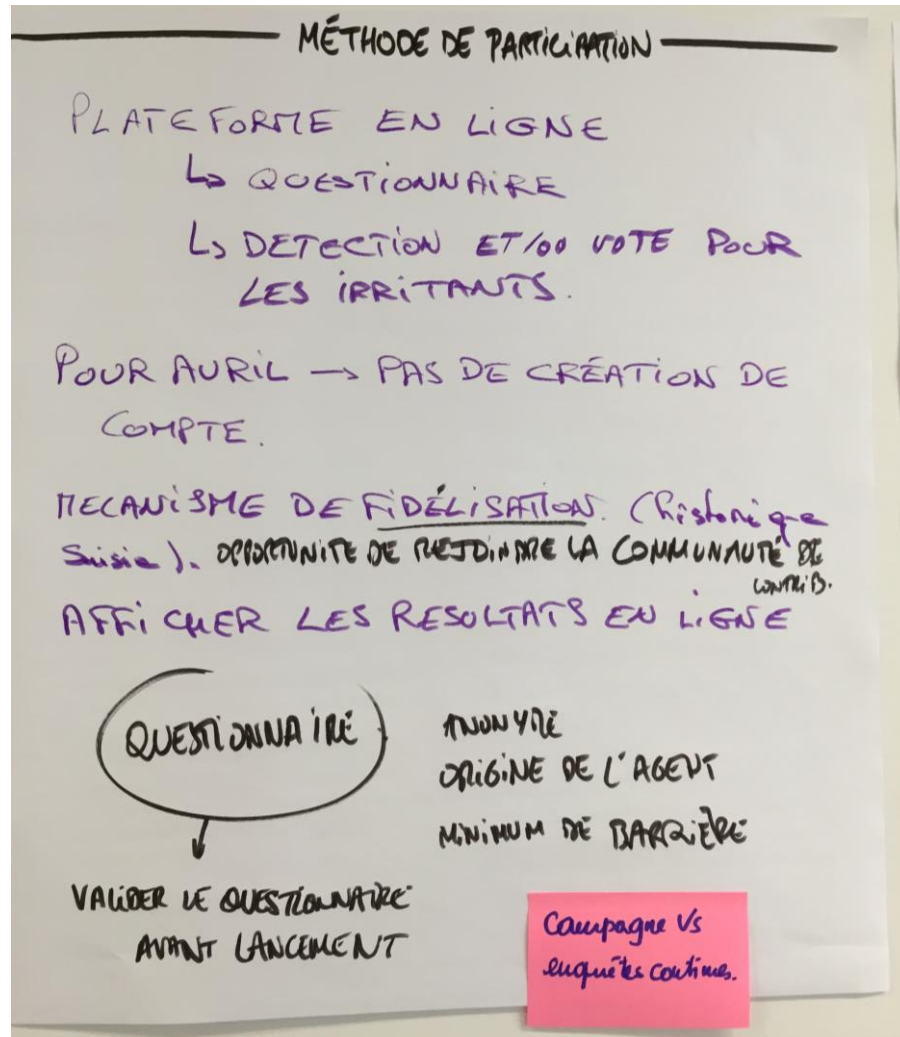
# COMMENT

faire participer le public ?



# Etape 6 : méthode de consultation

## Exemple & objectifs de contenu

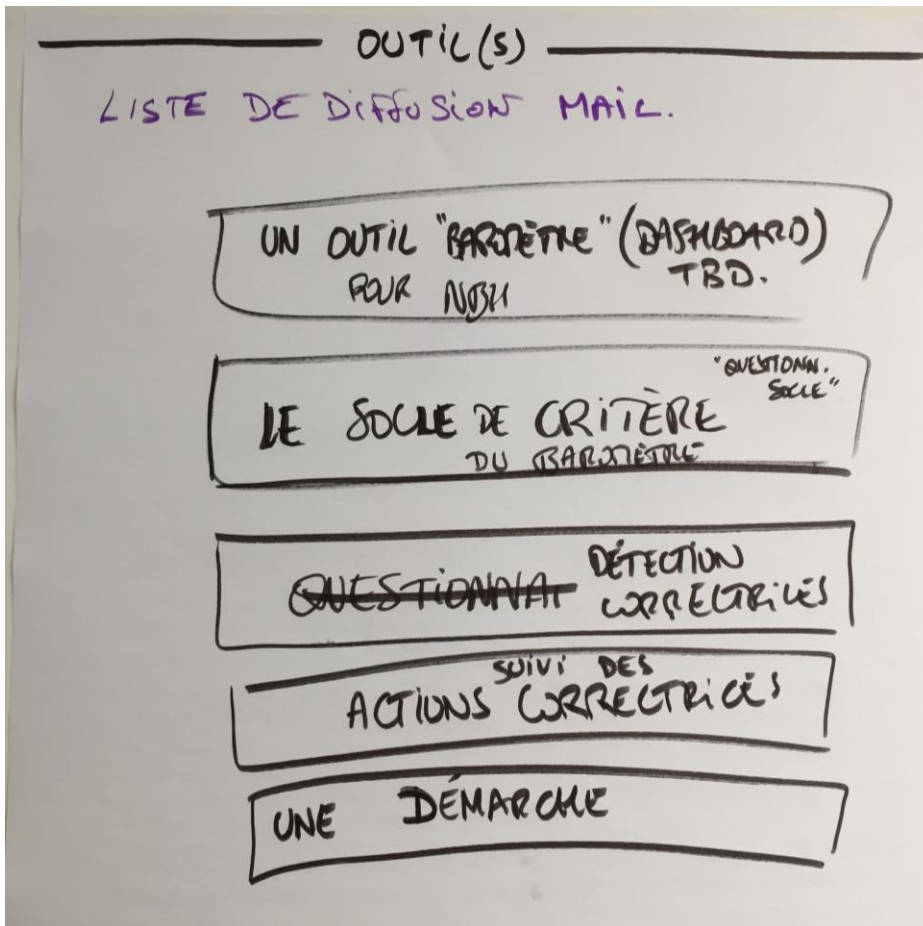


### OBJECTIF DE CONTENU

- Quelle / quelles méthode(s) de consultation employer pour la consultation ? (débats, ateliers, boîte à idée, questionnaires...)
- Discuter des avantages et des inconvénients de chaque méthode
- Quel ratio entre la participation en ligne et la participation en présentiel est souhaitable ?

# Etape 7 : outils

## Exemple & objectifs de contenu



### OBJECTIF DE CONTENU

- Quels outils sont nécessaires pour la consultation ?
- Quels outils sont nécessaires pour la communication ?
- Quels autres outils sont nécessaires pour le travail au quotidien (réalisation de support, animation de communauté..)
- De quelles fonctionnalités indispensables avons-nous besoin pour réaliser la consultation ?

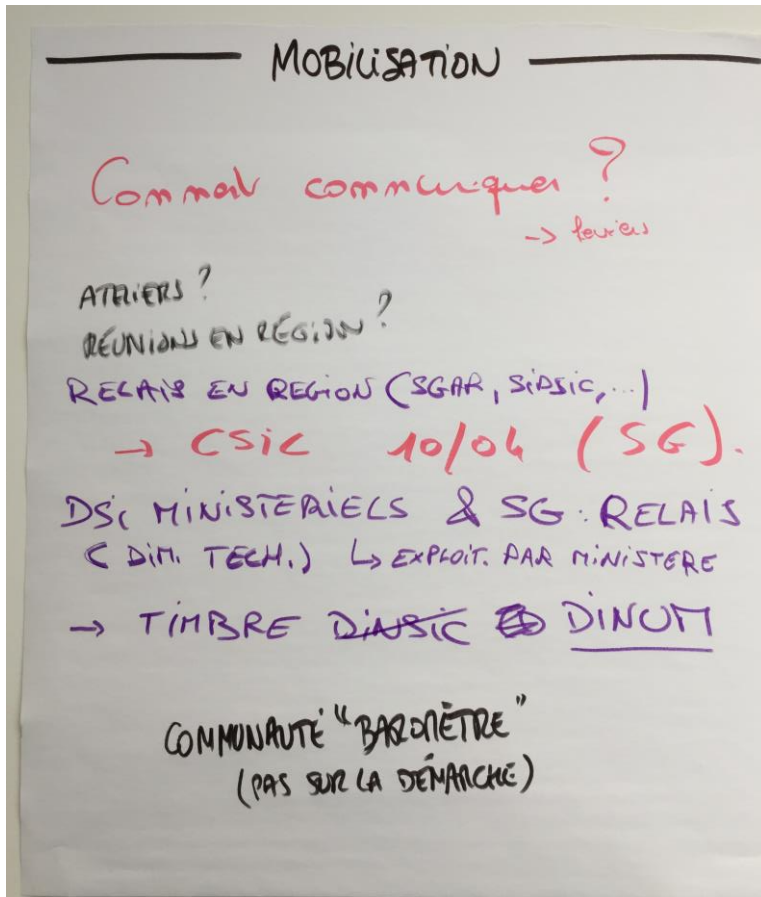
Les outils de consultation proposés



Astuce : consultez [consultation.etalab.gouv.fr](https://consultation.etalab.gouv.fr) pour lire la description des outils de la Civic Tech présents sur la plateforme

# Etape 8 : mobilisation des citoyens

## Exemple & objectifs de contenu



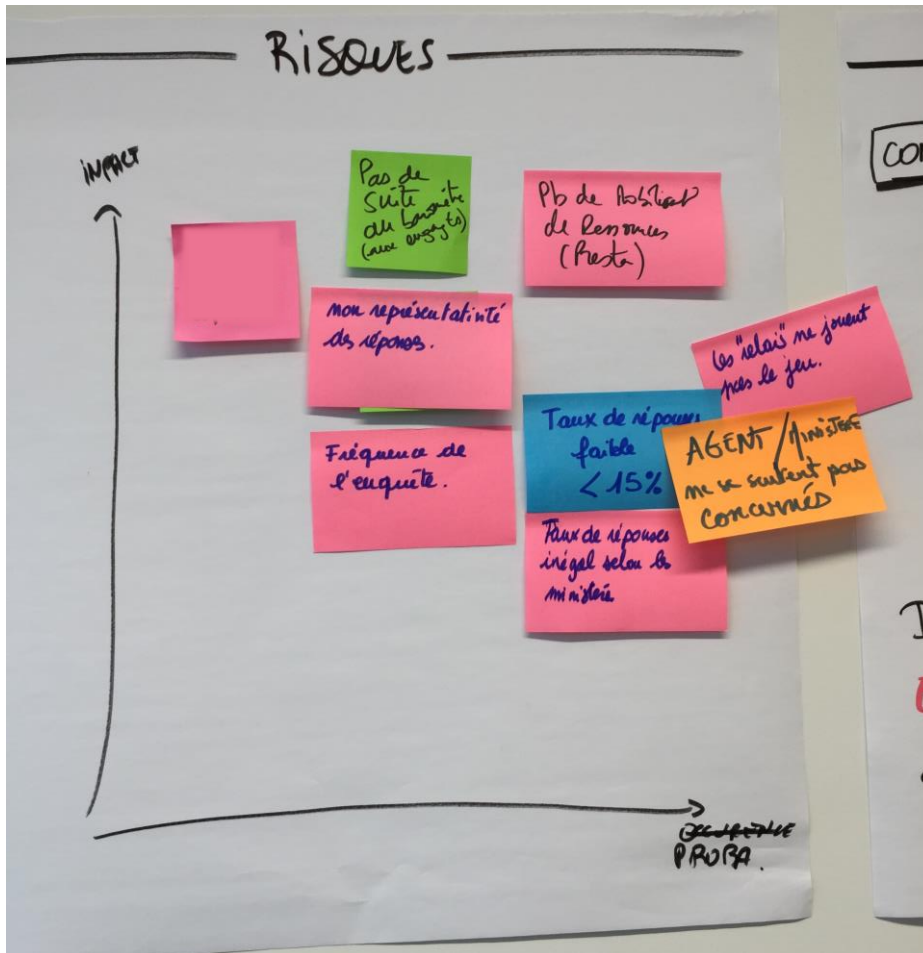
### OBJECTIF DE CONTENU

- Quelles vont être la ou les cibles de notre consultation ? Quelles sont les spécificités de ce / ces publics ?
- Comment mobiliser ces différentes cibles ?
- Comment va-t-on expliquer les "promesses" de la consultation ?
- Quels moyens de communication peut-on mobiliser ? Quel plan de communication imaginer, quelles grandes étapes ?
- Comment va-t-on prendre en compte les propositions ?  
Comment va-t-on répondre aux propositions des participants ?

Astuce : vous pouvez créer des "personas", des personnages représentatifs de chaque cible que vous souhaitez engager

# Etape 9 : risques & actions correctives

## Exemple & objectifs de contenu



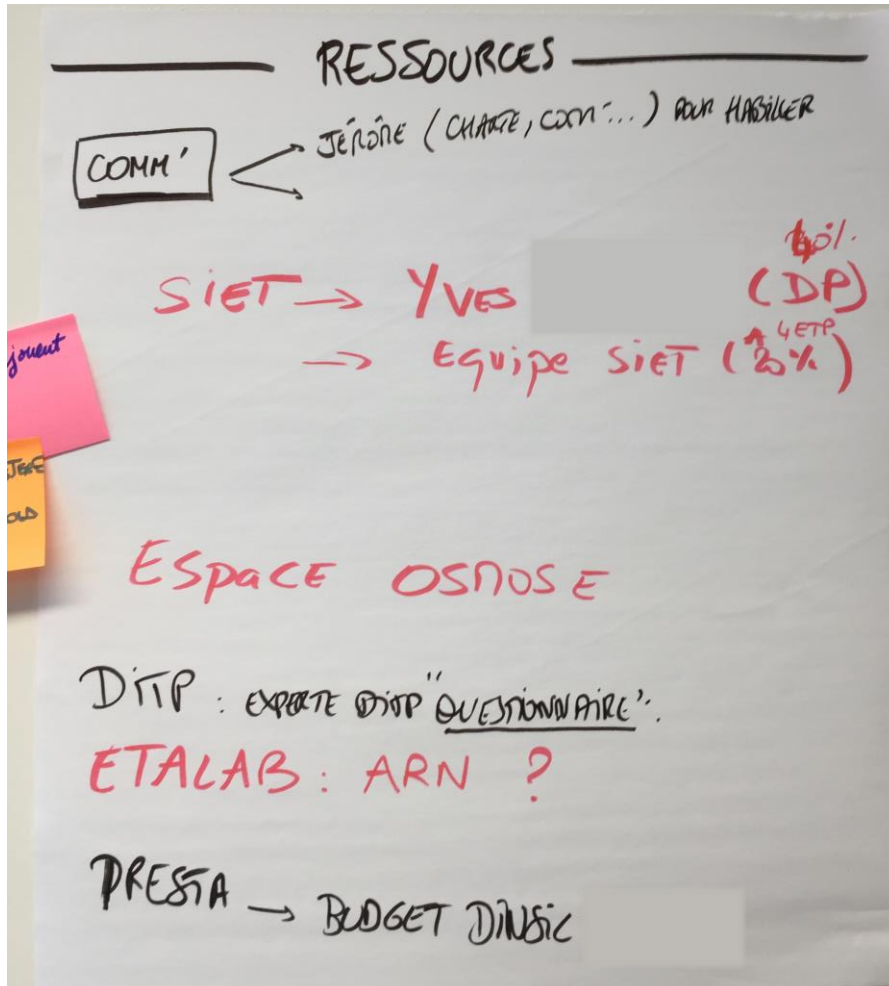
Astuce : trouvez des actions correctives pour chaque risques important et à fort impact

### OBJECTIF DE CONTENU

- Lister collectivement les risques
  - Quels sont les risques à faire cette consultation ?
  - Quels sont les risques à ne pas la faire ?
- Analyser les risques existants
  - Quels risques sont négligeables / acceptables ?
- Traiter les risques
  - Quelles actions réaliser pour gérer / résoudre / diminuer ces risques ?
  - Qui peut nous aider ?

# Etape 10 : ressources

## Exemple & objectifs de contenu



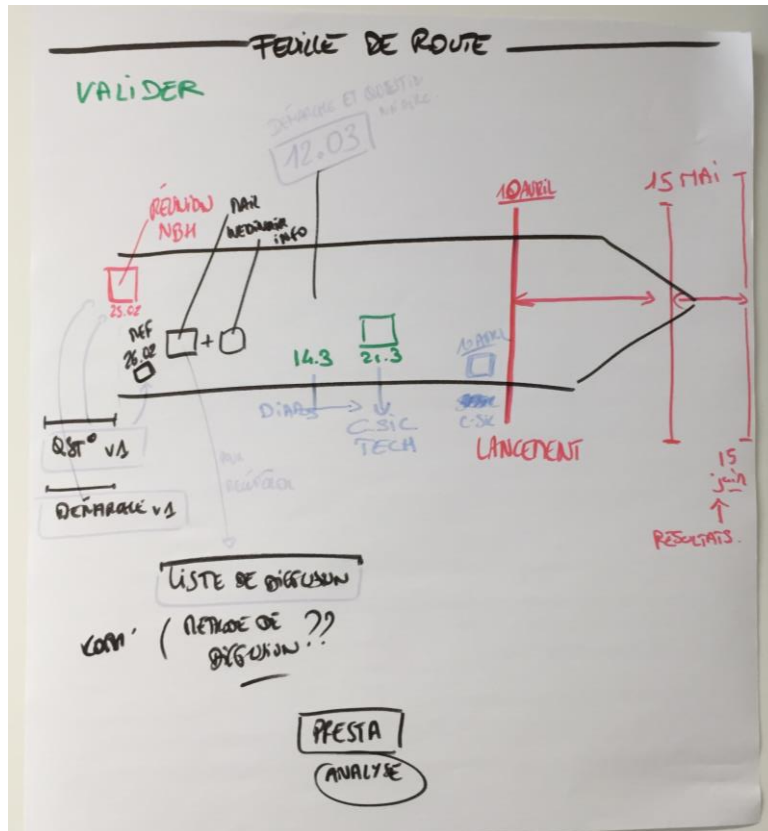
### OBJECTIF DE CONTENU

- Quelles sont les ressources nécessaires ?
  - Quelle taille doit faire l'équipe d'organisation de la consultation ?
  - Quel budget envisager pour la consultation ?
- Quelles sont les ressources disponibles ?
  - Quel sponsor pour la consultation ?
  - Quelle équipe est disponible ?
  - Quels moyens matériels et techniques sont à disposition (plateformes, serveurs, salles..)
- Comment obtenir de nouvelles ressources ?
  - Quels partenaires mobiliser ?
  - Quels moyens légaux (marchés publics, conventions...) peuvent aider à obtenir des ressources ?



# Etape 11 : feuille de route

## Exemple & objectifs de contenu



### OBJECTIF DE CONTENU

- Identifier les dates clés
- Identifier les événements clés
- Identifier les acteurs clés à mobiliser
- Indiquer les “livrables” attendus à chaque étape : éléments de communication, liste de propositions citoyennes, publication de la synthèse...
- Rendre visible les phases de la consultation qui se dégagent

# Conclure l'atelier

- Donner 5 minutes à chacun pour passer de poster en poster afin de relire le travail accompli
- Se mettre d'accord sur les actions à réaliser à très court terme, en n'oubliant pas d'indiquer qui est responsable de chaque action.
- Prendre en photo les différents posters, et les envoyer à l'ensemble des participants
- Célébrer ce bel atelier collectif autour d'un verre !



10 minutes

# 3. DOCUMENTATION UTILE



# Comprendre les démarches de participation

## Liens bibliographiques

Pour comprendre les démarches de participation et les consultations en ligne, nous vous recommandons la lecture des documents suivants :

- [Guide \(Octobre 2017\): Les démarches de participation citoyenne - Boîte à outils](#)
- [Rapport du COEPIA \(Nov 2016\) : Consultations ouvertes sur internet organisées par les administrations](#)

Pour aller plus loin sur les enjeux de l'organisation de consultations de qualité:

- [CGDD \(Sept 2016\) : Charte de la participation du public](#)
- [Travaux de recherche : Analyse critique des consultations en ligne menées par l'Union Européenne](#)
- [Travaux de recherche : Les publics de la consultation](#)
- [Travaux de recherche : Participation en ligne et démocratie](#)
- [Ailleurs : Cadre de référence de la participation publique au Québec](#)

L'ensemble de cette documentation est également disponible au téléchargement sur <https://consultation.etalab.gouv.fr>

# Demandez l'aide de la communauté

La communauté des agents publics organisateurs de consultations est également une ressource utile : venez les rencontrer lors du prochain Mardi de la Consultation !



La communauté se réunit chaque 3ème Mardi du mois, au 20 avenue de Ségur, de 14h à 16h. Inscription sur [consultation@etalab.gouv.fr](mailto:consultation@etalab.gouv.fr)