



LA PLATEFORME PARTICIPATIVE DE BORDEAUX MÉTROPOLE



Bordeaux Métropole

Esplanade Charles-de-Gaulle
33045 Bordeaux Cedex



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



www.participation.bordeaux-metropole.fr

PRÉSENTATION DE LA COLLECTIVITÉ

TYPE DE COLLECTIVITÉ	Métropole
NOMBRE D'HABITANTS	792 000 habitants
NOMBRE DE COMMUNES	28 communes
DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION	https://participation.bordeaux-metropole.fr mis en ligne en 2016, développé par Inoxia et Dotsafe
ÉQUIPE EN CHARGE DE LA PARTICIPATION	Service participation citoyenne et relation usagers (1 responsable de service + 7 ETP dont 3 permanents et 1 non permanent sur la participation citoyenne)
BUDGET	150 000 € pour la création du dispositif
CHIFFRES À RETENIR	+ de 200 participations en ligne depuis 2009
VIDÉO EXPLICATIVE DU DISPOSITIF NUMÉRIQUE	https://youtu.be/eHg52-DGPO



DES CADRES RÉGLEMENTAIRES AUX DISPOSITIFS VOLONTAIRES DE PARTICIPATION

La participation citoyenne à Bordeaux Métropole s'est d'abord développée autour des concertations obligatoires, du fait du Code de l'urbanisme par exemple. Puis, à partir de 2009 notamment, « c'est la volonté des institutions d'associer la population davantage en amont des projets »¹ qui a mené à enrichir l'offre de participation en ouvrant également des concertations volontaires sur des sujets importants pour l'agglomération (franchissements, délégations de services publics, etc.).

Le **numérique a été intégré comme outil de participation pour élargir l'audience et faire davantage** que ce que l'on pouvait faire en réunion publique, en particulier sur des projets importants nécessitant un public plus large. Un premier site voit le jour en 2009, puis un second lui est substitué en 2016 pour proposer des fonctionnalités plus élaborées que le premier.

UN SERVICE SUPPORT

PRÉSENTATION DU SERVICE

Le service « participation citoyenne et relation usagers » est intégré à la direction support « Conseil et Organisation », elle-même rattachée au secrétariat général. Il vient en appui aux directions métier. Au moment de la mise en place de la plateforme, il est composé de :

- **Deux chargés de mission participation citoyenne** (postes permanents catégorie A) ;
- **Un agent** dont la mission est entièrement **concentrée sur la plateforme numérique** (poste permanent catégorie C) ;
- **Trois agents** dont la mission concerne la relation usagers (2 permanents et 1 non permanent).

Le service n'organise aucune démarche participative lui-même : **il vient en appui des directions porteuses de projet** qui souhaitent faire de la participation citoyenne. Ce sont celles-ci qui sont en lien avec les élus délégués.

¹ Virginie Lannes, chargée de mission participation citoyenne, Magazine Tribu, n°7, mars 2019, p.14





Deux nouveaux agents ont été plus récemment intégrés au service : un **responsable du service** regroupant les 2 volets (participation citoyenne et relation usagers) et un **chargé de mission junior pour la participation citoyenne** (poste non permanent catégorie B). De plus, avec la nouvelle mandature débutant en 2020, **le service sera en lien avec une vice-présidente métropolitaine en charge de la participation citoyenne** (ainsi qu'aux équilibres des territoires et aux relations internationales).

LE BUDGET

Le service n'a pas de budget car **la participation est financée en fonction des projets** et donc par la direction qui porte ledit projet. De même, la plateforme numérique a été entièrement financée par la direction informatique. Le **coût de création est estimé à près de 150 000€**.

LE PRESTATAIRE

La métropole a fait appel, pour la plateforme lancée en 2016, à un groupe de deux prestataires : l'agence de communication **Inoxia**, qui a été accompagnée de **l'entreprise Dotsafe pour la partie technique du site**.

Le **choix du prestataire s'est fait par l'établissement d'un cahier des charges par une équipe projet** qui intégrait un agent de la direction informatique pour le côté technique, un agent de la direction de la communication pour les besoins en vulgarisation (parce que la communication s'était occupée du site depuis 2009), ainsi qu'un agent du service de participation citoyenne pour sa maîtrise d'usage. Le premier site avait permis une montée en compétence des équipes de la métropole sur le sujet. Les services ont aussi pris en compte des retours utilisateurs transmis via la boîte contact.

De plus, **les citoyens ont été sollicités pour l'établissement du cahier des charges** notamment à travers une réunion avec des membres citoyens du Conseil de développement durable de la Métropole afin de mieux cerner les attentes et besoins des citoyens, puis une autre mêlant citoyens et techniciens de la Métropole et des communes autour de la ligne éditoriale à adopter. Au préalable, une opération de deux ans, appelée les « pionniers de la e-participation », a fait appel à des citoyens volontaires pour réfléchir avec la Communauté Urbaine de Bordeaux (ancienne appellation de Bordeaux Métropole) sur les services numériques à développer, dont le site de la concertation, dans le but de répondre aux besoins des citoyens.





C'est sur la base de ce cahier des charges intégrant des retours utilisateurs que la sélection s'est faite par un **marché public, pour un contrat de 3 ans**. Une fois l'entreprise retenue, une première version du nouveau site a été testée par une dizaine de citoyens. Enfin, le contrat étant arrivé à terme début 2019, la métropole a choisi pour la maintenance du site un prestataire qui était déjà sous contrat pour la maintenance des autres sites de la métropole.

LA DÉMARCHE DE PARTICIPATION À TRAVERS LE DISPOSITIF NUMÉRIQUE

PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME

La plateforme permet au citoyen de **rechercher les démarches de participation** qui sont en cours à l'aide d'un outil cartographique, de **s'informer sur les projets soumis à participation** (dossier technique, calendrier, futures réunions, modalités de participation, etc.), de **participer en ligne** par la **publication d'un avis**, de **commenter une contribution d'un autre citoyen** et de **s'abonner à une page ou une thématique** pour recevoir des notifications en cas de nouveauté.

Chaque projet possède une page avec la description du projet : d'abord succincte, avec les éléments clés du projet (type de projet, état d'avancement du projet, porteur et gestionnaire du projet, périmètres et mairies concernés, chiffres clés, nombre de contributions, calendrier, documents de présentations et sites externes), puis une seconde description plus détaillée, incluant tous les documents du projet en format pdf ainsi que le lien pour consulter les contributions et participer.

On trouve ensuite une rubrique « participation hors ligne » indiquant les réunions et activités en présentiel. Lorsqu'une démarche est terminée, les bilans et délibérations sont ajoutés aux rubriques « bilan » et « prise de décision ».

QUESTIONNEMENTS AUTOUR DES DONNÉES NUMÉRIQUES

La simple consultation des informations et avis publiés sur le site se fait librement. L'expression d'un avis/ réaction ou l'utilisation du système de notification requiert, du côté des citoyens, l'ouverture d'un compte avec les informations suivantes : **adresse e-mail, pseudonyme, mot de passe, commune de résidence et acceptation des CGU**. La métropole récolte ces données, celles





des contributions et les adresses e-mail des citoyens contactant la métropole au travers du formulaire contact de la plateforme.

Les directions informatique et juridique ont effectué un travail pour **respecter le RGPD, à la suite d'une analyse de risques** et continuent encore d'**améliorer le site**, notamment en termes de protection des données des citoyens. La résolution de ces questionnements est primordiale pour construire un projet métropolitain et pouvoir proposer la mutualisation de la plateforme numérique avec les 28 communes de la métropole.

MOBILISER LES CITOYENS

LES BOULEVARDS : EXPRIMEZ-VOUS !

[PARTAGER](#) [SUIVRE CETTE PARTICIPATION](#)

PARTICIPATION EN COURS

Publiée le 30 / 09 / 2019
Modifiée le 05 / 06 / 2020

Le projet vise à redynamiser, sur près de 13 kilomètres et 4 communes de la rive gauche, les quartiers traversés par les boulevards ainsi que leurs barrières.

Depuis le 30 septembre 2019, tous les usagers peuvent exprimer leurs idées sur ce que seront les boulevard de demain.

Attention : en raison de l'épidémie actuelle, les ateliers, balades, réunions publiques prévus à partir d'avril 2020 sont suspendus.

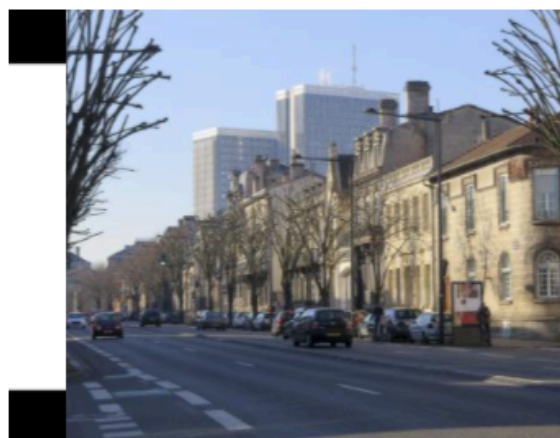
En attendant qu'ils puissent être reprogrammés, prenez connaissance des dernières mises à jour et des documents en téléchargement : [synthèse](#) de l'état actuel de la concertation en ligne et des premières rencontres (réunion, balades et ateliers), et les réponses aux questions les plus fréquemment posées sur le site dans la [Foire aux questions](#).

Une concertation est ouverte depuis le 30 septembre 2019, préalablement à :

- l'élaboration d'un **plan guide d'aménagement** ;
- la réalisation d'un **programme d'aménagement de l'espace public** ;
- la définition d'un **périmètre de prise en considération** des sites stratégiques.

Vous pouvez ici :

- [prendre connaissance](#) des informations sur le projet ;
- [exprimer votre diagnostic](#) de la situation actuelle ou votre [point de vue](#) sur les boulevards de demain ;
- [lire](#) les comptes-rendus des réunions publiques, ateliers et balades ;
- [vous abonner](#) à cette page pour être alerté dès qu'une nouvelle information sera publiée ou une nouvelle date de réunion annoncée.



LE BOULEVARD DU PRÉSIDENT-WILSON, UN HAUT LIEU PATRIMONIAL EN LI
SITE UNESCO



Calendrier simplifié de la participation

Modifié le 05/06/2020

- 05 / 06 / 2020 : [Actualisation de la participation](#)
- 09 / 03 / 2020 : [Atelier de concertation de proximité # 4](#)
- 04 / 03 / 2020 : [Balade en marchant # 4](#)
- 20 / 02 / 2020 : [Atelier de concertation de proximité # 3](#)
- 08 / 02 / 2020 : [Balade en marchant # 3](#)
- 28 / 01 / 2020 : [Atelier de concertation de proximité # 2](#)
- 21 / 01 / 2020 : [Balade en marchant # 2](#)
- 09 / 12 / 2019 : [Atelier de concertation de proximité # 1](#)

Etat de la participation : En cours

Tvpe : Réelementée / Concertation simplifiée (?)

Figure 1. Début d'une démarche de participation sur le site participation.bordeaux-metropole.fr avec une description succincte de la démarche concernant les boulevards, consulté le 21 septembre 2020

La communication se ne fait pas autour de la plateforme mais autour de chaque projet, avec les relais habituels de la direction de la communication (flyers, affiches, réseaux sociaux, etc.). À cela s'ajoute la **newsletter de Bordeaux Métropole** qui est envoyée tous les 15 jours à plus de 10 000 personnes. Enfin, les citoyens inscrits sur la plateforme peuvent **suivre** des concertations particulières, ou des thématiques spécifiques comme le développement durable, l'urbanisme, les transports...

L'usage de la plateforme numérique est couplé à des ateliers et événements participatifs organisés par les chefs de projet, qui peuvent faire appel à des prestataires extérieurs pour l'animation.

ANIMER LA PLATEFORME NUMÉRIQUE

La production du contenu à diffuser sur la plateforme est à la charge des directions porteuses de projets. Le service participation les soutient dans la communication et la diffusion en ligne des documents produits pour la démarche participative.

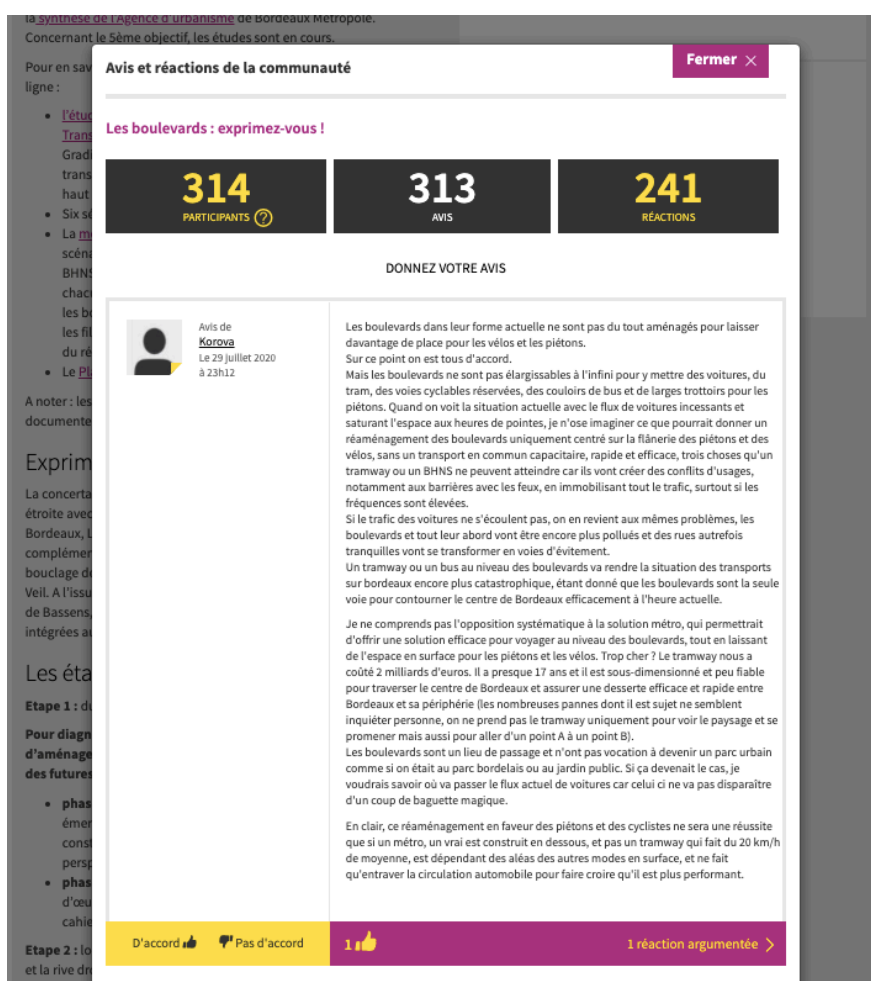


Figure 2. Page des contributions sur la démarche concernant les boulevards sur le site participation.bordeaux-metropole.fr avec possibilité d'approuver ou non une contribution citoyenne et d'y ajouter un commentaire. Consulté le 21 septembre 2020





Aucune modération sur la plateforme n'a été effectuée depuis 2016. S'il devait y avoir modération, c'est-à-dire une gestion des commentaires en ligne, elle se ferait a posteriori selon les conditions d'utilisation du site internet que doivent valider les citoyens pour participer (consultables sur <https://participation.bordeaux-metropole.fr/content/conditions-generales-dutilisation>).

RESTITUER LES RÉSULTATS DE LA CONCERTATION

Sur la base des données recueillies par le site et réinjectées automatiquement dans un tableur excel, **le chef de projet analyse les avis et réactions des citoyens et rédige un bilan des contributions et avis en ligne.** Il intègre aussi dans son analyse les contributions recueillies via réunions en présentiel, qu'il doit traiter à la main. Il arrive que le service participation citoyenne soutienne le chef de projet dans l'élaboration de cette synthèse.

Cette synthèse contient toujours un bilan quantitatif (nombre de réunions, de participants sur le site comme en réunion, etc.) et **un bilan qualitatif** des contributions organisé par thématiques (urbanisme, logement, environnement...), ainsi que les réponses de la métropole.

Ce bilan est **adopté par le conseil de la métropole puis diffusé en ligne au format pdf.** Il est possible que, pour certaines concertations, un garant de la Commission Nationale du Débat Public ou du Conseil de développement durable de la Métropole soit saisi. Dès lors, celui-ci fait également son propre compte-rendu qui est diffusé en ligne au format pdf dans la partie consacrée au bilan de la concertation. De même, les rapports et conclusions des commissaires enquêteurs sont publiés dans la même rubrique, dans le cas d'enquêtes publiques. Les délibérations actant des décisions sur les suites à donner au projet, suite à la participation, peuvent aussi être publiées sur la plateforme.

UNE ÉVALUATION INFORMELLE POUR AMÉLIORER LE DISPOSITIF

LE NUMÉRIQUE EST COMPLÉMENTAIRE AU PRÉSENTIEL MAIS SOUFFRE DES MÊMES ÉCUEILS

Aucune évaluation formelle de la plateforme numérique n'a été produite jusqu'à présent. **La plateforme est évaluée au fur et à mesure pour améliorer et ré-**





soudre certains problèmes via le contrat de maintenance et le service réfléchit à faire des tests utilisateur pour évaluer le dispositif dans les années à venir. Toutefois, les agents du service soutiennent que **la démarche numérique est intéressante en ce qu'elle est complémentaire avec le présentiel**. Un sondage réalisé auprès des utilisateurs de la première mouture du site (2009-2016) montre que plus de la moitié d'entre eux n'allait jamais aux réunions publiques.

Cependant ils remarquent que **la plateforme n'est pas à l'abri des problèmes du présentiel puisque les mêmes écueils y sont identifiés** (certaines consultations n'intéressent personne alors que pour d'autres plus de 1000 personnes s'expriment, certains citoyens monopolisent l'espace de parole, etc.).

Enfin, du point de vue des équipes en interne, **la plateforme numérique demande un effort de vulgarisation du contenu** : le support numérique nécessite un langage adapté, plus court et simple. Le niveau de vulgarisation des informations techniques pourrait être amélioré et de nouveaux formats (3D, maquettes, vidéos...) pourraient être testés ou généralisés.

DE NOUVELLES PISTES POUR ALLER CHERCHER LES CITOYENS

Le service « participation citoyenne » encourage à prendre en compte les contributions des citoyens pour améliorer l'action de la collectivité. C'est pourquoi il porte certaines pistes de réflexion pour le futur :

- **Utiliser les réseaux sociaux.** Une réflexion à la métropole est en cours sur les possibilités juridiques d'utiliser les réseaux sociaux (institutionnels ou non) dans la participation, certains citoyens préférant commenter sur ces outils plutôt que sur le site. Ces données pourraient être utiles pour comprendre ce que désirent les citoyens, avec pour finalité l'amélioration des politiques publiques. Toutefois, prendre en compte ces avis externes provoque des enjeux techniques et juridiques qui nécessitent des discussions au sein de la métropole.
- **Une meilleure organisation entre collectivités.** Un autre écueil est identifié par l'équipe : la complexité des démarches de participation citoyenne et la multiplication des plateformes. Il est difficile pour le citoyen de connaître toutes les compétences des collectivités et de se retrouver entre tous les sites mis en place. Un agent souligne qu'aujourd'hui c'est toujours au citoyen de faire l'effort. Il faudrait au contraire que ce soit les administrations qui facilitent la participation : il existe des marges de manœuvre pour être plus transparent et donner de la visibilité à ces initiatives.





SOURCES

- **Entretiens du baromètre de la démocratie locale numérique**, édition 2019
- **Baromètre de la démocratie locale numérique**, éditions 2016, 2017 et 2018
- **Magazine Tribu**, n°7, mars 2019, http://www.cap-com.org/sites/default/files/field_file/BxM-Tribu-N7.pdf
- **Site de la métropole**, <https://bordeaux-metropole.fr>
- **Plateforme participative de la métropole**, <https://participation.bordeaux-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.

