



LA PLATEFORME DE CONSULTATION NUMÉRIQUE DE GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE



Grenoble-Alpes Métropole

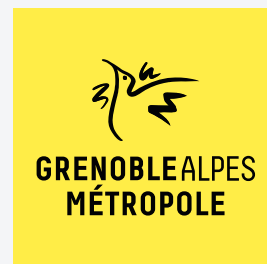
3 rue Malakoff
38031 Grenoble Cedex



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



www.grenoblealpesmetropole.fr
www.participation.lametro.fr



PRÉSENTATION DE LA COLLECTIVITÉ

TYPE DE COLLECTIVITÉ	Métropole
NOMBRE D'HABITANTS	450 000 habitants
NOMBRE DE COMMUNES	49 communes
DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION	http://participation.lametro.fr en ligne depuis juin 2016, développé par Cap Collectif
ÉQUIPE EN CHARGE DE LA PARTICIPATION	La Mission Stratégie et Innovation Publique, axe participation 7 ETP dédiés à la participation
BUDGET	200 000 € pour la participation Dont entre 10 000 et 20 000 € pour l'abonnement à l'outil numérique



CHIFFRES À RETENIR	30 000 visiteurs et plus de 12 000 inscrits sur le dispositif numérique, environ 6000 contributeurs
VIDÉO EXPLICATIVE DU DISPOSITIF NUMÉRIQUE	https://www.youtube.com/watch?v=BXoStXhm4_o

UN CADRE MÉTROPOLITAIN À LA PARTICIPATION CITOYENNE ET NUMÉRIQUE

Après l'établissement d'une **charte de la participation en 2010**, Grenoble-Alpes Métropole a continué à se saisir de la question de la participation dès son passage au statut de métropole en 2015. Elle a engagé deux séminaires de travail sur la participation auprès des élus, ainsi que des forums participatifs. Cela a abouti au vote à la majorité de la **délibération cadre** de Grenoble-Alpes Métropole **en matière de participation citoyenne** le 6 novembre 2015¹. Une nouvelle délibération a été votée le 25 novembre 2020.

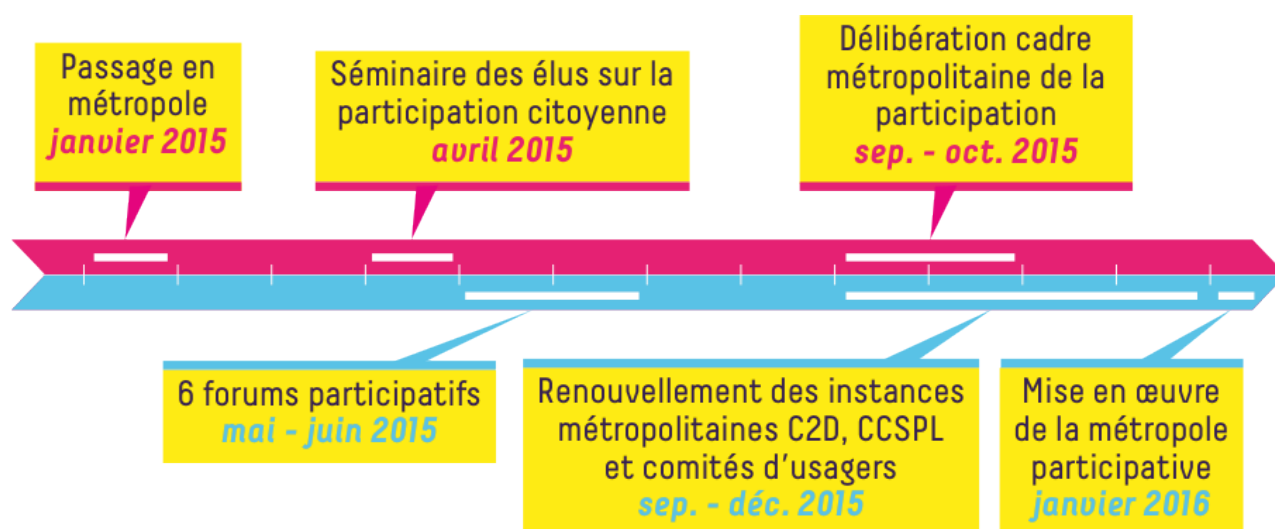


Figure 1. Chronologie de la mise en œuvre de la participation à Grenoble-Alpes Métropole (2015-2016). Source : lametro.fr consulté le 22 janvier 2020 (cette chronologie est en cours de mise à jour)

¹ Grenoble Alpes Métropole, Séance du 6 novembre 2015, sur <https://participation.lametro.fr/media/default/0001/01/f19040ba72d31ec32e70f95aee12595de9833502.pdf> consulté le 22 janvier 2020.





Dans la délibération cadre de 2015, le second axe, proposant « de rendre accessible à tous la Métropole et de reconnaître la capacité d'expression et d'engagement pour tous » inclut **une démarche numérique qui favorise la visibilité et la participation** des habitants aux projets soumis à concertation par la Métropole. « Il s'agit également de **rendre transparentes** les suites qui sont données aux concertations ; les participants sont systématiquement informés des arbitrages politiques portés sur leurs propositions ». Cette plateforme numérique, participation.lametro.fr, est mise en ligne dès juin 2016.

UNE IMPORTANTE ÉQUIPE AUX COMPÉTENCES TRANSVERSALES

PRÉSENTATION DU SERVICE

Les questions de participation sont traitées par une équipe de 7 ETP qui se répartissent les consultations par portefeuilles de projets :

- Une **responsable** des questions de participation ;
- Un agent chargé des **instances participatives** ;
- Un agent chargé spécifiquement du **Conseil de Développement** ;
- Deux agents chargés **des projets d'aménagement** ;
- Un agent chargé des **projets liés à la politique de la ville et aux quartiers prioritaires** ;
- Un **agent chargé de tous les démarches numériques** (transformation digitale et *civic tech*)

Ces agents sont au sein de la mission « stratégie et innovation publique », directement rattachée à la direction générale des services, qui a un panel de missions plus large : innovation, évaluation, pilotage, observation, etc. L'équipe en charge de la participation démontre une volonté de **travailler en transversalité** en interne (direction de la communication, direction des systèmes d'information...) ou en externe en valorisant la collaboration et les démarches d'intelligence collective. Le service mobilise un réseau en interne, avec des référents dans chaque service, et en externe, via le Réseau Territorial Participation regroupant les chargés de participation des 49 communes de la collectivité.



LE BUDGET

Chaque projet faisant intervenir de la participation inclut dans son budget une partie dédiée à la participation. Le **budget annuel global de la mission est d'environ 200 000 euros** (baromètre 2018). La **plateforme numérique** a un coût annuel estimé entre **10 000 et 20 000 euros**, qui correspond à l'abonnement mensuel en Saas.

LES COMPÉTENCES

Pour gérer les dispositifs numériques de participation, l'équipe mobilise des compétences liées au **digital**, dont le **design d'expérience**, et bien entendu d'ingénierie participative. Il s'agit d'un **métier d'interface**, le numérique ajoutant un besoin de « traduction » des dispositifs et des objectifs participatifs sur le web.

Toutefois l'équipe en charge de la plateforme regrette le **manque « d'éditorialisation » et de gestion de contenu de la plateforme** : les équipes de la collectivité souhaiteraient pouvoir se servir de la plateforme non pas seulement comme d'une plateforme de contributions, mais aussi comme d'une plateforme ressources.

Le numérique a été considéré comme une expérimentation au sein de la métropole, qui continue de le déployer. Toutefois, compte tenu du nombre important de projet et de la complexité de certains d'entre eux, l'équipe de la « mission stratégie innovation publique » se doit d'être la passerelle entre l'interne et l'externe, entre les porteurs de projet experts qui ne voient pas la complexité des informations qu'ils transmettent et les citoyens. Les agents doivent alors travailler sur la pédagogie en interne (lisibilité des informations de la métropole) comme en externe (expliquer les missions et le périmètre de compétences de la métropole).

LE PRESTATAIRE

La collectivité a fait appel à un prestataire extérieur pour le développement, la mise en place et la maintenance de la plateforme numérique. Il s'agit de la **civic tech Cap Collectif**. Le prestataire intervient aussi au niveau de la **formation**, en fonction des besoins de la





collectivité à travers une formation sur le budget participatif par exemple. L'agent de la collectivité souligne aussi **l'avantage d'avoir à disposition un club utilisateurs**, c'est-à-dire les clients de la *civic tech*, pour échanger sur l'outil et partager de l'information et des retours d'expérience.

UNE PLATEFORME DE CONTRIBUTION CADRE

PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME

La plateforme jeparticipe.lametro.fr permet aux citoyens de participer de différentes manières : **répondre à un appel à projets**, **participer à une consultation**, **déposer une interpellation citoyenne** (qui permet de mettre en débat un sujet s'il obtient 6 000 signatures sous un an), de **répondre à un questionnaire ou à une enquête publique** ainsi que de **déposer une idée**. Chacune de ces modalités de contribution (sauf le questionnaire) inclut la possibilité de commenter les contributions.

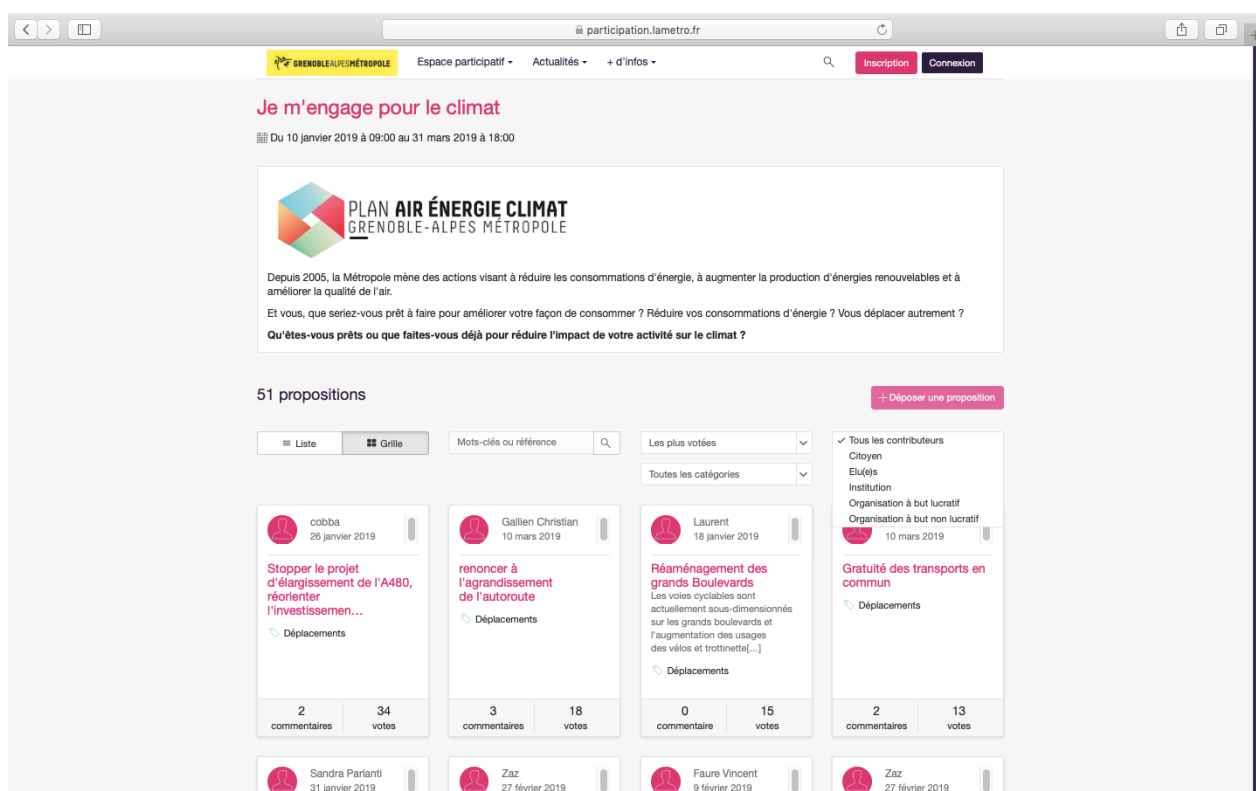


Figure 2. Liste de contributions des citoyens lors de la démarche participative sur le « plan climat air énergie ». Il est possible de consulter les contributions, de les trier par contributeurs ou type de contributions, de les commenter et d'en discuter. Source : participation.lametro.fr consulté le 22 janvier 2020



Il est nécessaire de se **créer un compte**, exigeant **l'adresse mail et un nom**, qui peut aussi être un pseudonyme.

MOBILISER LES CITOYENS

En plus d'entretenir l'actualité de la plateforme et de relayer ces informations sur le facebook dédié à la plateforme qui informe sur les démarches numériques en cours, l'équipe **travaille avec la direction de la communication** dans laquelle un agent est chargé de suivre l'actualité de la participation et fait le lien avec toutes les communes de la métropole. Les **relais sont donc à la fois numériques** (facebook, site officiel, newsletter bimensuelle) **et physiques**.

L'agent en charge de la plateforme numérique travaille aussi avec le **logiciel Indesign pour la communication et crée du contenu vidéo dans le but de rendre le plus compréhensibles possible** les sujets traités dans ces démarches de participation.

ANIMER LE DISPOSITIF

Pour les dispositifs en présentiel, les agents de la mission stratégie peuvent intervenir en support du service porteur de projets. Ils sont notamment mobilisés pour mettre à disposition l'outil numérique dans chaque commune, sur des ordinateurs et tablettes répartis dans des points d'accueil. Les chargés de participation travaillent aussi avec les chargés d'inclusion numérique de la collectivité.

Bien qu'il soit possible de modérer la plateforme si une contribution ne respecte pas le règlement (en particulier si la contribution est à caractère homophobe, antisémite, raciste ou injurieuse), **aucune modération n'a été effectuée tout au long de l'année 2019**. L'agent ne peut pas supprimer la contribution mais seulement la déplacer dans une corbeille.

LA QUESTION DES DONNÉES

La gestion des données personnelles est un sujet sur lequel Grenoble-Alpes Métropole travaille. La plateforme open data de la métropole est en ligne depuis 2016. De plus, un groupe de travail sur le sujet avec les responsables de chacune des communes de la métropole a été mis en place. Enfin **une délibération**





cadre du 8 novembre 2019² a statué sur ces questions. Toutes les données récoltées par la plateforme sont rendues anonymes en interne lors du traitement.

RESTITUER LES RÉSULTATS DE LA CONCERTATION

Ce sont les **chargés de projet qui doivent traiter les données et rédiger la synthèse**, après avoir récolté les contributions de la concertation sous format csv (tableur). L'équipe de la mission « stratégie et innovation publique » a proposé aux services une charte graphique pouvant permettre une restitution simplifiée et accessible à tous (avec un code couleur distinguant les propositions qui seront prises en compte, celles déjà mises en œuvre et celles qui sont hors périmètre).



Figure 3. Page du bilan de la consultation sur le « plan air énergie climat » qui rassemble tous les documents de la synthèse restitués sous forme de fichier pdf téléchargeable. Source : participation.lametro.fr consulté le 22 janvier 2020

D'autres part, l'agent en charge de la plateforme numérique souhaite travailler sur le traitement des données et la datavisualisation pour exploiter et restituer les résultats de manière plus performante, mais n'en a pas les capacités matérielles à l'heure actuelle.

² Correspond à la délibération numéro 43 dont le compte-rendu succinct est disponible au format pdf sur le site de la collectivité (<https://www.lametro.fr/17-les-seances-du-conseil.htm>), consulté le 11 février 2020.



UNE ÉVALUATION INFORMELLE PAR LE NOMBRE

Une évaluation professionnelle n'a pas été effectuée, mais les **retours d'expérience utilisateur aident les agents à identifier certaines difficultés** des citoyens. Il serait complexe de **comprendre certains sujets** de démarches de participation et il **manque un meilleur retour** sur l'usage qui est fait des contributions citoyennes. La participation nécessite de mettre en place une certaine pédagogie pour qu'elle puisse fonctionner. Toutefois, il semble que, selon l'équipe en charge de la participation, les **contributions tendent à augmenter**, en particulier lors de démarches comme le « Plan Climat Air Énergie », que ce soit en numérique ou en présentiel.

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 métropole, grenoblealpesmetropole.fr
- Plateforme multifonction de la métropole, participation.lametro.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.

