



UNE AGORA DU NUMÉRIQUE À NANTERRE

**Mairie de Nanterre**

88 rue du 8 mai 1945
92000 Nanterre



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



www.participez.nanterre.fr

PRÉSENTATION DE LA COLLECTIVITÉ

TYPE DE COLLECTIVITÉ	Commune
NOMBRE D'HABITANTS	95 000 habitants
DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION	Plateforme numérique de participation, participez.nanterre.fr , mise en ligne depuis mars 2016 et développée par Open Source Politics
ÉQUIPE EN CHARGE DE LA PARTICIPATION	Agora, maison des initiatives citoyennes (5 ETP)
BUDGET	100 000 à 150 000 euros annuels 10 000 à 20 000 euros annuels pour la plateforme numérique
CHIFFRES À RETENIR	25 000 visiteurs uniques, 838 inscrits ; 12 consultations, 2 000 contributions sur la plateforme



LA PARTICIPATION À NANTERRE

La participation citoyenne à Nanterre est très ancrée historiquement : elle est devenue même un préalable nécessaire aux élus pour ne pas subir les transformations imposées par l'État en termes d'infrastructures et faire pression avec le soutien de la population.

Concernant le numérique, la ville avait mis en place dès **1999 un Espace Public Numérique (EPN)** pour lutter contre la fracture numérique, et c'est sous l'impulsion de l'adjoint au maire qu'en 2009 cet espace fusionne avec **l'Agora, maison des initiatives citoyennes**. Dans ce cadre, la ville expérimente le numérique avec des sites participatifs dédiés à des concertations ponctuelles (Assises pour la ville, Arena 92...). Mais la brièveté des concertations rend difficile de mobiliser un large public et conduit à **la création en 2015 de l'Agora permanente, la plateforme numérique pérenne** de participation qui s'appelle aujourd'hui participez.nanterre.fr.

L'AGORA, AU CŒUR DES PROJETS DE PARTICIPATION

PRÉSENTATION DU SERVICE

La ville de Nanterre a plusieurs services consacrés à la participation, au sein de la **Direction « vie citoyenne »**, dont **l'Agora**, qui est en lien avec la majorité des dispositifs de participation de la ville. L'Agora est avant tout un « lieu de rencontres ouvert à tous, qui accompagne les initiatives citoyennes ». Cinq fonctionnaires municipaux forment l'équipe de l'Agora :

- Une **directrice** responsable de la coordination et du pilotage de l'Agora ;
- Une personne chargée de **l'accueil et de la logistique**, notamment pour l'information des habitants ;
- Une personne chargée de **l'accompagnement des projets** et de la co-construction avec les porteurs de projet (rencontres, débats, accompagnement de projets citoyens à partir des méthodes de l'éducation populaire) ;
- Une personne dédiée à la **webradio**, accompagnant les citoyens sur le plan technique et éditorial ;
- Une personne **chargée de mission « innovation et citoyenneté »** qui est en





charge de la plateforme numérique et de l'animation du réseau des acteurs numériques, Nanterre Digital.

Ce service fonctionne en **transversalité** et travaille avec tous les services de la commune, en lien avec la majorité des dispositifs participatifs de la ville comme le budget participatif ou les commissions locales.

L'Agora fonctionne comme un « **service municipal en régie directe** » pour la population. En tant que lieu de rencontres, l'Agora est identifiée « comme un des équipements publics de la ville, à côté des médiathèques et des équipements sportifs ». Elle est le lieu de réunion des citoyens, des habitants et des services de la ville qui proposent des initiatives (comme des projections-débats, des réunions publiques, des conférences, des expositions, etc.). L'équipe de l'Agora ne propose pas de programmation, elle vient en soutien des initiatives de la population, des associations et des services municipaux.

LE BUDGET

Le budget consacré à la participation est estimé entre **100 000 et 150 000 € annuels** (hors ETP). Ce budget concerne toutes les concertations et consultations mises en place par la ville, qu'elles nécessitent l'usage de l'outil numérique ou non.

La plateforme numérique, quant à elle, nécessite un budget entre **10 000 et 20 000 € annuels en maintenance**.

LE PRESTATAIRE

Bien que la plateforme Agora permanente soit née en interne, la collectivité a fait intervenir **sous convention l'association Democracy OS** lors d'un hackathon en 2015, pour développer un outil **open source**, cohérent avec la politique de transparence et de démocratie, et utilisable par d'autres collectivités. Du fait de la difficulté de faire évoluer la plateforme, la direction « vie citoyenne » choisit en 2018 de passer sur le logiciel Decidim, déployé par **Open Source Politics**, qui comprenait plus de modules et un back-office plus simple d'utilisation.

**OPEN
SOURCE
POLITICS .**

Le prestataire est intervenu pour l'installation de l'outil numérique, et intervient toujours pour l'hébergement du site et la maintenance. Des prestations de conseil et formation sont parfois effectuées sur demande de l'équipe de l'Agora.





Les agents de l'Agora ajoutent une autre raison motivant le choix de ce prestataire : celui-ci propose un « club utilisateurs » qui permet à ses clients de se contacter et de partager leurs expériences concernant la plateforme numérique.

LA DÉMARCHE DE PARTICIPATION À TRAVERS LE DISPOSITIF NUMÉRIQUE

PRÉSENTATION DE LA PLATEFORME

La plateforme numérique multifonction (participez.nanterre.fr) a été lancée en **juillet 2018**. Elle peut être utilisée pour tous les projets de la ville. Une inscription avec **une adresse mail** est demandée, mais il est possible de rester **anonyme** en choisissant un pseudonyme.

The screenshot displays a grid of six contribution cards from the 'participez.nanterre.fr' platform. Each card includes a title, author, description, date, and interaction buttons.

Titre	Auteur	Date	SUIVRE	👍	👎
Repenser le parc en pôles d'intérêts	Isabelle Dzz	20/02/2019	SUIVRE	3	1
Valoriser les éléments qui seront conservés dans le parc	Ateliers du 9 janvier 2019	12/02/2019	SUIVRE	1	0
Fréquentation du parc	Alexandra	18/02/2019	SUIVRE	4	5
Les animaux du parc	Marie Mespoulet	26/02/2019	SUIVRE	6	3
Le parc, un lieu de restauration mobile	Ateliers du 9 janvier 2019				
Valoriser les chantiers de fouille	Ateliers du 9 janvier 2019				

Figure 1. Un espace de contributions de la plateforme numérique. Source : participez.nanterre.fr consulté le 23/12/2019





La plateforme permet de consulter les citoyens par projet. Chaque projet dispose d'une page de présentation, qui introduit la consultation, ainsi que son calendrier et ses modalités. Le citoyen a la possibilité de participer aux débats, de s'informer sur les réunions passées et futures, de formuler des propositions et des commentaires. Depuis 2018, Nanterre utilise également la plateforme pour son budget participatif.

MOBILISER LES CITOYENS

L'Agora ne met pas en œuvre de stratégie globale de communication autour de l'outil numérique et de ses usages. Cependant, pour chaque projet, l'Agora travaille avec la direction de la communication et la direction porteuse du projet pour établir **un plan de communication**, avec un travail sur **des publics cibles** comme des relais ou des communautés d'intérêts pour qu'ils soient les premiers contributeurs et engagent un mouvement dans la population.

Les **réseaux sociaux** sont exploités pour la communication, avec une page Facebook de l'Agora, un twitter pour Nanterre Digital, ainsi que la page Facebook de la ville, plus difficilement utilisable compte tenu d'une règle établie au sein des équipes de la collectivité (pas plus de trois publications par jour). À cela s'ajoutent des **temps forts en présentiel**, avec un travail particulier auprès de la vie infra-locale, dont les associations de quartier.

Toutefois un obstacle que connaît Nanterre est **la rivalité des événements** : les citoyens sont trop sollicités, ce qui fait qu'une communication ponctuelle sur la participation est difficilement efficace car elle entre en concurrence avec d'autres événements de la ville, d'ordre culturel ou sportif par exemple.

ANIMER LA PLATEFORME NUMÉRIQUE

Pour chaque projet, l'équipe de l'Agora demande à ce qu'il y ait des **temps prévus d'animation**, qu'ils soient numériques ou en présentiel. Dans ce cadre-là, la chargée de mission « innovation et citoyenneté » a la tâche d'inciter les citoyens déjà inscrits sur la plateforme à participer à la nouvelle concertation, en faisant notamment des relances à travers l'option newsletter de l'outil numérique.

De plus, l'équipe de l'Agora peut procéder à une **modération** sur la plateforme en ligne, mais elle ne peut se faire qu'**a posteriori**. Une suppression de message a été faite une seule fois en treize concertations pour des raisons de non-respect de la charte. L'équipe de l'Agora **veille à la cordialité** des échanges entre utilisateurs de la plateforme.





RESTITUER LES RÉSULTATS DE LA CONCERTATION

La synthèse de la participation en ligne **n'est pas produite de manière uniforme** : elle dépend de chaque projet et de chaque équipe. L'équipe de l'Agora n'est donc pas toujours en charge de rédiger la synthèse. Lorsqu'elle est chargée d'en produire une, l'équipe propose sa propre grille d'analyse en amont de la préparation de la consultation ou concertation. L'objectif est de produire une synthèse qui est ensuite restituée en ligne et en présentiel.

Cette synthèse peut être produite par l'exploitation de logiciels de traitement des données, comme MAXQDA, pour les consultations ou concertations ayant obtenu un grand nombre de contributions.

The screenshot displays the 'participez.nanterre.fr' website interface. On the left, a text block describes the '6ème Assises pour la Ville' held in March, April, and May 2016, with the theme 'Nanterre change, avec vous !'. It lists various urban projects like new housing and transport. Below this, it mentions a public debate from March 7th to April 15th. A section titled 'Ressources sur le site de la ville' lists links like 'Quel est le rôle des ambassadeurs ?' and 'Les assises 2016'. Further down, there's a link for 'L'émission de Radio Agora' and a 'DOCUMENTS À CONSULTER' section. This section contains two items: 'COMMENTAIRES DE LA CONCERTATION' (124 KO, ODS format) and 'SYNTHÈSE DES CONTRIBUTIONS' (1 MO, PDF format). On the right side, a sidebar provides metadata: 'OBJECTIF' (Redéfinir le projet d'une ville), 'SECTEUR' (Toute la ville), 'ORGANISATEUR' (Ville de Nanterre), 'DATE DE DÉBUT' (7 mars 2016), and 'DATE DE FIN' (21 mai 2016). At the bottom of the sidebar, there's a reference number and links to 'Partager' and 'Intégrer'.

En mars, avril et mai 2016 se dérouleront les 6ème Assises pour la Ville, sur le thème « Nanterre change, avec vous ! ». L'idée est aujourd'hui partagée, Nanterre change : constructions de nouveaux logements, rénovations des quartiers, nouveaux transports, ouverture prochaine de l'Arena, ... De nombreux chantiers sont menés par la Ville. Aussi, Nanterre connaît d'autres changements, non-souhaités : nouvelle organisation territoriale, baisse des finances publiques. Dans ce nouveau contexte, comment poursuivre le projet d'une ville pour tous ? Apportons ensemble des réponses lors des Assises pour la Ville.

Du 7 mars au 15 avril s'ouvre un grand temps de débat dans toute la ville. Sur cette plateforme, débattiez, proposez, publiez les synthèses de vos ateliers contributifs et consultez les événements autour de chez vous.

Ressources sur le site de la ville :

- [Quel est le rôle des ambassadeurs ?](#)
- [Les assises 2016](#)
- [Nanterre Info Spéciale Assises](#)

[L'émission de Radio Agora](#)

DOCUMENTS À CONSULTER

COMMENTAIRES DE LA CONCERTATION ODS 124 KO Disponible sous format open document (ods)	
SYNTHÈSE DES CONTRIBUTIONS PDF 1 MO Propositions, avis et critiques présentés de façon synthétique question par question.	

OBJECTIF
Redéfinir dans le projet d'une ville pour tous dans un nouveau contexte

SECTEUR
Toute la ville

ORGANISATEUR
Ville de Nanterre

DATE DE DÉBUT
7 mars 2016

DATE DE FIN
21 mai 2016

Référence : participez.nanterre.fr-PART-2018-12-8
[Partager](#)
[Intégrer](#)

Figure 2. Présentation de la concertation et des documents consultables, dont la synthèse. Source : participez.nanterre.fr consulté le 23/12/2019

Il arrive que la restitution ne soit pas effectuée, soit car les projets s'enchaînent trop rapidement, soit car la direction porteuse du projet n'en voit pas l'utilité, démontrant une culture interne de démocratie participative encore à renforcer.





UNE ÉVALUATION POUR ALLER VERS UNE MEILLEURE EXPERTISE DE LA PARTICIPATION

UNE ÉVALUATION PRODUITE PAR UN CHERCHEUR

La première plateforme a été évaluée par un **chercheur**, à travers un **atelier parcours utilisateur** avec des services municipaux, associations, élus et citoyens, ainsi qu'à travers **des entretiens et trois cas d'études** de consultations.

Cette évaluation a permis **l'identification des points à améliorer** concernant l'expérience utilisateur avant le changement pour le logiciel Decidim. De plus, sur la base de ces résultats, l'équipe de l'Agora a rédigé un **guide de la concertation** à destination des services en interne.

DE NOUVELLES PISTES POUR ALLER CHERCHER LES CITOYENS

L'expérimentation de la plateforme numérique a permis **l'acquisition d'une expertise** en matière de consultation et de concertation. L'Agora observe **une satisfaction** liée à l'usage de l'outil numérique **en interne**. Bien qu'il semble y avoir des progrès à faire sur l'assimilation d'une culture de la participation, les directions porteuses de projet continuent de solliciter l'Agora pour construire ces démarches participatives, et ceci de plus en plus en amont des projets. Ces équipes sont encouragées à choisir des thèmes et projets qui concernent les citoyens, les intéressent, pour que ces derniers se mobilisent.

Du côté du **citoyen**, des **freins à la prise en main de l'outil numérique** par la population ont été constatés. Par exemple, la création d'un compte avec une inscription démobilise les citoyens et la collectivité perd en contributeurs. Pour pallier ce problème, certaines décisions ont été prises comme la suppression de la validation de l'adresse mail pour le vote lors du budget participatif. L'outil numérique doit par ailleurs encore être mieux connu.





SOURCES

- Entretiens du baromètre de la démocratie locale numérique, édition 2019
- Baromètre de la démocratie locale numérique, éditions 2016, 2017 et 2018
- Enquête autour de la question de l'évaluation des dispositifs de participation au sein des collectivités territoriales, Décider Ensemble et D21
- Site de la commune, nanterre.fr
- Plateforme multifonction de la commune, participez.nanterre.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.

