

Extranet citoyen : comment articuler démocratie locale et numérique ?



Dans le cadre de la nouvelle étape du dialogue citoyen, la mise en place d'un extranet citoyen a été expérimentée. Son objectif : offrir un service d'échanges et d'information à l'attention des citoyens engagés au sein des conseils de quartier et des instances participatives. Un an après, un certain nombre de questions sur les pratiques des différents utilisateurs méritaient d'être posées : quels freins et leviers à l'utilisation de l'outil ? Comment celui-ci a-t-il été un support à l'animation du dialogue citoyen ? Plus largement, cette évaluation permet de s'interroger sur l'apport du numérique en soutien à l'animation et au renouvellement de la démocratie.

SOMMAIRE

ENJEUX PAGES 1 et 2

Entretien avec Pascal Bolo, adjoint aux Finances, à l'Évaluation des politiques publiques et au Dialogue citoyen

MÉTHODE PAGES 2 et 3

Une démarche en trois volets

ANALYSE PAGES 3 à 7

Extranet citoyen : une attente insatisfaite

EXPERT ASSOCIÉ : Philippe Aigrain, fondateur de Sopinspace, société pour les espaces publics d'information

PRÉCONISATIONS PAGE 8

Les conditions de la réussite

ENJEUX

PASCAL BOLO, adjoint aux Finances, à l'Évaluation des politiques publiques et au Dialogue citoyen.

« NOUS AVONS ÉTÉ UN PEU FRILEUX ! »

« Les craintes de débordements et les questions liées à la responsabilité éditoriale ont généré la création d'un extranet tellement protégé qu'il ne pouvait finalement pas remplir ses fonctions d'échange et d'informations. Une erreur de trajectoire que la Ville devra corriger. »

Pourquoi créer un extranet au service du dialogue citoyen ?

À la mise en place des conseils de quartier, la création d'un extranet apparaissait comme leur prolongement naturel. Il était indispensable de constituer un lieu d'échange collaboratif entre les différents acteurs du dialogue citoyen.

L'intention était de leur permettre d'accéder à des données utiles, des calendriers, des comptes rendus. De constituer une sorte de réseau social au service d'une communauté de citoyens actifs.

Quelles questions se sont posées en préalable à cette création ?

Nous avons surtout été frileux ! Soucieux d'éviter des débordements, inquiets de devoir gérer des problèmes de confidentialité des données, d'éventuelles publications inappropriées, etc., nous avons largement bridé l'outil et son accès. Il y avait beaucoup de cloisonnements, de restrictions, de garde-fous. Ainsi, les membres d'un conseil ne pouvaient pas aller voir ce qui se passait ailleurs. Il y avait trop de portes fermées. Paradoxalement, peu après la mise en ligne de notre extranet très réservé, l'open data a été lancé à Nantes. Nous étions en décalage total ! D'où la nécessité d'une évaluation complète, avec le point de vue croisé des différents types d'utilisateurs, pour aller vers un vrai portail collaboratif du dialogue citoyen nantais. Pour refaire une plateforme, en s'en donnant les moyens.

Nous nous sommes aussi interrogés sur l'accès à l'utilisation pour tous. De fait, cela ne pose de problèmes qu'à peu de gens. Au besoin, on trouve des solutions au cas par cas pour une ultra-minorité.

Comment gérer la relation virtuelle avec les usagers ?

L'engagement politique doit être fort. L'évaluation nous a permis de clairement savoir ce dont les gens ont envie et de mesurer leur frustration à l'aune de l'écart entre leurs attentes et ce que nous leur avons proposé. L'extranet est un des lieux concrets où doivent se mettre en commun l'expertise technique des services, l'expertise d'usage des citoyens et la volonté des élus. Les administratifs et les politiques ont l'habitude de se parler ; les politiques et les citoyens aussi, dans une certaine mesure. Le dialogue est plus complexe entre les techniciens et les usagers. Les conseils de quartier ont largement débloqué les choses en ce sens. Cela doit se poursuivre en ligne et en transparence. Il nous faut maintenant faire le tri de ce qu'on y met ou pas, allier le besoin de travailler à l'abri pour produire, tout en étant transparent. Il faut rassurer les utilisateurs, en interne et en externe, à ce propos. Nous devons porter la responsabilité des publications sur l'extranet, mettre des moyens en adéquation avec nos ambitions pour gérer et modérer les espaces.

L'enjeu principal est de créer un extranet auquel on a accès parce qu'on fait partie d'un conseil de quartier, et qui donne à voir l'ensemble du dialogue citoyen à tous ses acteurs ainsi que, à partir d'un certain stade, à tous les administrés.

MÉTHODE

Le pilotage de la démarche : l'évaluation a été conduite avec l'appui de Sopinspace, société pour les espaces publics d'information, associée à un designer de la 27^e Région*. Elle s'est déroulée entre octobre 2010 et septembre 2011, sous la conduite d'un comité de pilotage associant les parties prenantes de l'expérimentation : les directions de la communication externe, organisation et collaboratif, les ressources numériques, les e.démarches, mais aussi des services usagers de l'extranet (mission Citoyenneté et territoires, dialogue citoyen) et les référents des conseils thématiques suivants : conseil nantais de la jeunesse, conseil nantais pour la citoyenneté des étrangers, conseil nantais des personnes handicapées.

* La 27^e Région, regroupement d'acteurs qui mobilise des méthodes issues des sciences humaines du design de services et de l'innovation sociale. Elle explore de nouvelles façons d'améliorer la conception et la mise en œuvre des politiques publiques en élaborant des programmes de recherche-action.

Une méthode en trois volets :

- **Volet 1 - Évaluer la pertinence et l'efficacité de l'extranet (novembre – février 2011)**
 - analyse des données statistiques (traçabilité d'usage du site : contributions, consultations, nombre de connexions...);
 - observation continue de l'usage ;
 - enquête en ligne auprès de l'ensemble des inscrits de l'extranet (satisfaction, usages, freins à l'utilisation) avec un taux de retour de 37% de réponses complètes ;
 - 18 entretiens individuels auprès d'acteurs clés de l'espace collaboratif.
- **Volet 2 - Définir les conditions de sa pérennisation (mars – juin 2011)**
 - deux ateliers collectifs avec un groupe de citoyens usagers de l'extranet et un groupe d'agents animés avec une méthode de design créatif des « Territoires en résidence » de la 27^e Région ;



c'est le nombre d'utilisateurs de l'extranet ayant des activités productives ou sociales de type blogs, réseaux sociaux, échanges de photos et de vidéos.

Source enquête en ligne - Sopinspace - Ville de Nantes - Février 2011

EXTRANET CITOYEN : UNE ATTENTE INSATISFAITE

L'expérience grandeur nature et l'implication concrète des acteurs autour de l'extranet citoyen ont constitué un véritable laboratoire. Il a permis de révéler et de travailler des problématiques nouvelles pour la collectivité : la relation virtuelle avec les citoyens, le positionnement de la collectivité à cet égard et la nécessité de nouvelles ressources à déployer.

UN TERREAU FAVORABLE : DES UTILISATEURS POTENTIELS CONVAINCUS

Pour les trois quarts des citoyens et des associations usagers de l'extranet, les espaces collaboratifs sont un support indispensable à la démocratie. Intéressés par l'utilisation de cet outil pour soutenir les instances participatives à Nantes, ils en attendaient une meilleure information sur l'activité de leur conseil de quartier et des conseils thématiques ainsi que sur l'actualité de leur quartier, et manifestaient déjà un intérêt pour des fonctionnalités contributives (« valoriser mon activité, mes initiatives; exprimer des idées et en débattre »). Les animateurs référents* avaient des attentes assez semblables : mettre à disposition des ressources utiles, bénéficier d'un espace de travail en commun ou encore avoir de la visibilité sur les échanges des conseils.

Dès le lancement de l'extranet, plus d'un tiers des personnes interrogées (32%) avaient des activités productives ou sociales de type blogs, réseaux sociaux, échanges de photos et de vidéo : un potentiel d'utilisateurs actifs en la matière...

- une analyse comparative des sites collaboratifs :
 - La Fabrique de Roubaix
 - L'extranet citoyen de la communauté urbaine de Strasbourg
 - Le site internet de la commune de St Médard-en-Jalles
 - Paris : le Printemps de la démocratie locale
 - Le site participation de la communauté urbaine de Bordeaux
- **Volet 3 - Définir un scénario et des pistes d'optimisation (juin- décembre 2011)**
- un atelier collectif pour l'élaboration de scénarios ;
- une étude de la future assistance à maîtrise d'ouvrage en matière de besoins fonctionnels et solutions techniques, organisation et accompagnement, cadrage financier.

UN DÉFICIT D'USAGE

Déployé auprès de 1 000 personnes, l'extranet citoyen a été expérimenté comme un outil d'animation et de travail des instances participatives à travers la diffusion d'informations, de comptes rendus ou de commentaires et de contributions (non collaboratives) et la coordination des réunions.

La moitié des utilisateurs (52%) (citoyens, élus, agents) de l'extranet interrogés juge cet espace tout à fait ou plutôt utile contre un tiers (34%) pas du tout ou plutôt pas utile. Ce jugement est plus positif pour les citoyens (55%) que pour les agents (43%).

Quelques mois après son lancement, l'extranet affiche un rythme de croisière autour d'une vingtaine de visiteurs uniques par jour, se répartissant pour moitié entre les utilisateurs internes (agents de la Ville et de Nantes Métropole) et externes (usagers citoyens et associations). À peine un usager sur cinq (19%) déclare se connecter au moins une ou deux fois par semaine, 40% se connectant environ une fois par mois.

Le faible taux de fréquentation s'explique par un usage restreint et une pratique peu régulière qui entraînent un fastidieux réapprentissage à chaque connexion, suivi d'un abandon. Globalement, les modalités d'accès au réseau sont trop complexes pour près de quatre utilisateurs sur dix.

Par ailleurs, le lancement massif des inscriptions (création simultanée de 1 000 comptes) a rendu parfois l'accompagnement des usagers par la Ville difficile à assurer. L'extranet a été lancé avant la mise en place des ateliers citoyens, objet principal du travail collaboratif entre les citoyens. Ce décalage n'a pas favorisé l'apprentissage immédiat des fonctionnalités de l'outil.

* Trois types d'utilisateurs sont identifiés sur l'extranet citoyen :
- les référents animateur, Ville de Nantes qui publient l'agenda, les ressources et gèrent les échanges
- les membres qui contribuent, s'informent et téléchargent des documents
- les visiteurs qui s'informent et téléchargent des documents

UN OUTIL PEU PERFORMANT : LIMITES D'UNE EXPÉRIMENTATION AUX MOYENS MODESTES

Les fonctionnalités de l'extranet relatives à la diffusion et l'accès à l'information sont les plus utilisées : « mon réseau » (24%) ou la « page d'accueil » (17%), avant, principalement, l'accès aux pages dédiées des instances.

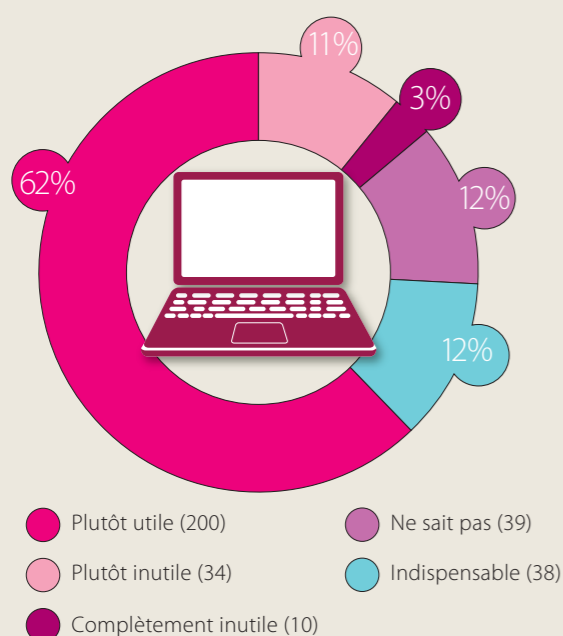
Les dates de réunion, les ressources mises à disposition en ligne par la Ville, l'actualité des conseils et des ateliers sont les informations les plus recherchées. Elles sont généralement actualisées plus d'une fois par mois. Le sentiment concernant leur accès est très partagé : 42% des membres de l'extranet le considèrent très ou plutôt facile (dont seulement 3% très facile) et 45% très ou plutôt difficile.

« Il faut considérer que c'est un premier galop. Ça a été très courageux de se mettre en danger. »

Un citoyen

Indiquant une trentaine de pages vues par visiteur unique, la statistique de fréquentation pourrait traduire une exploration détaillée ; elle révèle en réalité le tâtonnement dans la navigation dû à des interfaces peu intuitives. Ce que confirment 57% des usagers interrogés, qui estiment la navigation trop complexe

74% DES USAGERS considèrent les espaces collaboratifs plutôt utiles et indispensables à la démocratie participative



Source : enquête en ligne - Sopinspace - Ville de Nantes, février 2011

et l'outil peu ergonomique et convivial. Les plus critiques sont d'ailleurs les plus familiers avec ce type d'espace : habitués à d'autres plateformes, l'extranet proposé n'est pas à la hauteur de leurs attentes. Quant aux néophytes, ils ont rencontré des difficultés d'ap-

« Ce doit être un outil de fonctionnement entre conseils de quartier. Par exemple, sur les déplacements doux, pourquoi ne pas faire partager nos réflexions avec les autres conseils de quartier ? C'est un lieu ressource et de référence pour chacun des conseils de quartier. »

Un citoyen

prentissage et d'appropriation.

Les temps de téléchargement ont été perçus comme trop longs (sept secondes pour une page) et les documents, notamment les galeries photos sont difficiles à mettre en ligne. Il est cependant nécessaire de préciser que cette expérimentation a été conduite à faible coût ce qui explique des choix de fonctionnalités limités.

DES CLOISONNEMENTS ENTRE INSTANCES

Les utilisateurs regrettent l'absence de visibilité sur les activités entre les conseils de quartier ce qui n'était pas le cas des conseils thématiques. En effet, agents comme citoyens souhaiteraient pouvoir échanger sur des thématiques communes dans le cadre des ateliers et groupes de travail, comme celle des déplacements doux (dix conseils de quartier concernés) ou simplement pour connaître les activités en cours des autres conseils.

« Intégrer des personnes extérieures de façon temporaire et travailler de manière confidentielle, travailler à l'abri des jugements et des interprétations hâtives, créer des pages privées ouvertes uniquement à certaines personnes. Laisser la liberté d'expérimenter des groupes de travail. »

Un citoyen

Pour autant, conscients qu'une partie des activités doit se faire au sein d'espaces protégés ou privés, avec différents niveaux d'accès, les citoyens usagers de l'extranet ne sont pas favorables à une ouverture et une transparence absolue.

Le choix du cloisonnement et l'absence de vitrine publique étaient délibérés dans cette phase expérimentale : il était important de séparer communication institutionnelle et activités participatives, et le choix de l'expérimentation permettait d'aller vers une amélioration progressive et ciblée.

A posteriori, inviter à la participation et proposer un espace collaboratif sécurisé et fermé relève de la Ville. En effet, l'ouverture d'un espace commun, partagé, accessible depuis son ordinateur était annoncé. Il était difficile d'y entrer et compliqué, voire impossible, d'y circuler.

Depuis, le contexte a considérablement évolué en faveur de l'ouverture des données publiques (open data à Nantes en février 2011) et de leur mise à disposition aux citoyens. Néanmoins, la collectivité a encore un cap à franchir pour créer les conditions d'une mise en visibilité de l'activité et de la production citoyenne. Mettre à disposition des données publiques ou mettre à disposition des espaces de débat ne présente pas le même risque politique.

DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES RÉ-INTERROGÉES

Présenté comme un outil d'information et de coordination, l'extranet s'est trouvé en décalage avec les représentations et les attentes des bénéficiaires, principalement en termes d'ouverture mais aussi de pratiques collaboratives.

Ce parti-pris a généré confusion, voire déception entre l'annonce d'une coproduction des politiques publiques qui structure le processus du dialogue citoyen et un outil collaboratif qui en portait le nom sans en remplir les fonctions.

« Un outil d'échanges entre et avec les conseillers de quartiers et les techniciens pour la construction d'un avis citoyen. »

Un agent de la Ville

La pratique a plutôt conforté l'extranet comme un espace de stockage, de ressources et de mémoire du dialogue citoyen. Le nombre de contributions et de commentaires a été faible, à la mesure des possibilités offertes par l'outil : une quarantaine de contributions et 128 commentaires émanant de citoyens, plus pour se coordonner (« récupérer les clés d'une salle ») que pour réellement échanger ou réagir.

Certains membres d'ateliers citoyens n'ont pas hésité à contourner l'extranet et à créer leur propre espace d'échanges (blog dans le quartier de Nantes-Erdre). D'autres sont revenus à l'échange par mails. Tel qu'il a été conçu, l'extranet n'a pas répondu au besoin d'échanges des citoyens.

« L'extranet doit garder la mémoire d'un conseil de quartier. »

Un citoyen

Les animateurs-référents des instances reconnaissent la pertinence et l'intérêt de développer les pratiques collaboratives par exemple mais se heurtent à la question du savoir-faire qu'il soit réel ou imaginaire. Ils manifestent de fortes craintes en cas d'élargissement des buts assignés à l'outil en termes de charge de travail. Ils s'inquiètent aussi des compétences nécessaires pour animer les pratiques et modérer les débats en cas de débordements. Ils pointent aussi le risque d'un usage public de documents de travail non validés par l'institution, demandent qui porte la responsabilité des propos mis en ligne... Ces situations ne se sont finalement pas présentées, mais renvoient au devoir de réserve, lié au statut de la fonction publique.

UN ACCOMPAGNEMENT SOUTENU DANS LA PRISE EN MAIN

À la création de l'extranet, des séances de prise en main de l'outil ont été proposées. Adaptées aux différents publics, elles ont été animées pour les citoyens et les associations par des associations nantaises de soutien au numérique (Ping, Médiagraphe), tandis que pour les agents et les élus, ce sont les services de la Ville et de Nantes métropole qui se sont chargés de l'accompagnement à la prise en main de l'outil avec un accompagnement individualisé pour les équipes. Un groupe de support en ligne a été constitué, nourri au fil des expériences et des situations rencontrées, avec pour objectif le partage des usages et des pratiques. Enfin, des supports écrits (guide des règles éditoriales, support pédagogique « l'extranet pas à pas ») ont été diffusés.

Près de la moitié des personnes ayant bénéficié de la formation l'ont jugée tout à fait ou plutôt satisfaisante. La plupart soulignent la nécessité d'une formation en continu, notamment pour l'accueil et le renouvellement des usagers de l'extranet que ce soit du côté des citoyens que des agents. L'aide aux usagers s'est faite au coup par coup, avec souvent un manque d'identification des interlocuteurs auxquels s'adresser en cas de problème.

PHILIPPE AIGRAIN, informaticien, engagé dans un grand nombre de projets concernant les logiciels libres et le débat public, il a fondé et dirigé la société pour les espaces publics d'information Sopinspace.

« UNE VISION POSITIVE DU PRINCIPE, MAIS NÉGATIVE DE L'OUTIL »

Vous avez observé des expériences d'extranets citoyens dans d'autres villes. Lesquelles sont à ce jour les plus réussies ?

Au total, une dizaine de villes de France, grandes mais les plus grandes, ont mis en place des dispositifs comparables à celui expérimenté à Nantes.

L'expérience la plus mûre est celle entreprise à Roubaix. La ville compte 100 000 habitants, l'extranet citoyen compte 600 membres, à peu près comme celui de Nantes. La moyenne quotidienne de fréquentation du site est de 70 à 80 visiteurs, et ça monte régulièrement, avec une durée moyenne de visite de 5 minutes 35, soit 25 heures par mois, ce qui est très bien.

Les acteurs de l'extranet y ont une grande liberté d'action par rapport aux élus, dans un tissu local où la tradition participative est importante, très élargie. Chaque thématique a une vitrine publique. Le déploiement a été progressif, il ne s'est pas fait pour tout le monde en même temps. L'équipe prenait les collectifs un à un, avec un fort accompagnement relayé par des animateurs qui pouvaient être des citoyens. Les ressources humaines mobilisées y sont importantes. L'outil est performant, il envoie par exemple automatiquement un texto à tous les participants pour la coordination des réunions.

Quelles sont, selon vous, les causes de l'adhésion mitigée à l'extranet dans l'expérience nantaise ?

D'abord, il n'y a pas eu préalablement de consultation réelle sur les fonctionnalités de l'outil. Ensuite, les usagers, selon qu'ils étaient citoyens ou agents, n'ont pas reçu la même formation. Les citoyens ont surtout appris à se

servir de l'outil, mais pas vraiment quel usage en faire. Le discours d'accompagnement est important : il faut expliquer pourquoi on fait cet outil, à quoi il sert.

Par ailleurs, la définition des missions était très frileuse. Il s'agissait seulement de mettre en ligne des documents. Cette utilisation était, de plus, déconnectée des processus de travail des conseils de quartier. Il y avait donc deux processus qui fonctionnaient parallèlement de manière informelle, générant une surcharge de travail et, probablement, un certain découragement.

Les ressources humaines spécifiquement dédiées à l'expérience étaient insuffisantes. Seulement un mi-temps des services informatiques. L'animation y a été très peu développée. Or, il est possible d'y remédier sans engager beaucoup de moyens, par exemple en instaurant des systèmes de tutorat, avec des usagers plus avancés s'engageant à accompagner les débutants.

Globalement, le bilan de l'évaluation souligne le paradoxe : les personnes interrogées ont une vision positive du principe, mais négative de l'outil.

Quels grands principes préconisez-vous ?

Ouvrons les échanges et la visibilité, donnons des garanties aux agents et positionnons clairement l'extranet dans le processus du dialogue citoyen.

Le tissu est favorable car, à Nantes, la plupart des gens ont accès à l'internet, davantage que dans d'autres secteurs. Mais, de toute façon, il n'est pas question d'empêcher des gens d'y aller parce que d'autres ne sont pas prêts à suivre. On peut toujours trouver des solutions pour les plus éloignés. De fait, ils ne sont pas nombreux.

Plus spécifiquement, en interne, des disparités d'acculturation et de prise en main de l'extranet sont apparues parmi les animateurs : certains l'ont surtout considéré — sans en rejeter l'utilité — comme une tâche supplémentaire ; d'autres se sont approprié l'outil et ont pu développer leurs appétences et leurs compétences numériques.

L'organisation hiérarchique habituelle pour l'animation réelle des instances est peu compatible avec l'animation virtuelle du processus de participation qui fonctionne davantage en réseau. En effet, au sein des équipes de quartiers, ceux qui animent les instances (chargés de quartier, agents de développement) ne sont pas ceux ou celles qui mettent en ligne.

Aussi, dans l'animation des processus de participation (par exemple pour la rédaction d'un projet d'avis), les deux fonctions sont étroitement liées.

L'extranet est donc révélateur d'une fracture numérique au sein même de l'institution (agents et élu-e-s). Quant à la pratique collaborative, elle affecte des modes d'organisation hiérarchique, des formes de division du travail. En tout cas, de nouvelles compétences en matière d'animation des pratiques collaboratives sont nécessaires aux animateurs.

CÔTÉ SERVICES, UNE EXPÉRIMENTATION DANS UN CONTEXTE DE CHANGEMENT

« On venait d'installer le conseil et la démarche du dialogue citoyen. Il y a eu trop de nouveautés simultanément. »

Un agent de la Ville

Les agents ont jugé « rapide » la création de l'extranet dans la foulée du lancement des nouveaux conseils de quartier et du renouvellement du dialogue citoyen.

Le nouveau cap du « faire ensemble » qui fixe comme objectif la coproduction des politiques publiques a introduit un processus exigeant dans les façons de faire. Appropriation du processus, changement de pratiques et de posture professionnelle... cette nouvelle orientation a eu un impact fort pour les agents

en charge de l'animation des conseils et des ateliers citoyens, mobilisés par l'acculturation au dialogue, au détriment de l'extranet. De fait, l'outil n'a pas bénéficié d'une promotion de la part des équipes auprès des usagers-citoyens qui ont été finalement peu incités à se rendre sur l'espace collaboratif. Conçu pour soutenir les processus de coproduction portés par le format des ateliers citoyens, l'extranet a été vécu comme un effort supplémentaire, une perte de repères, non absorbable dans le cadre d'une conduite de changement déjà importante.

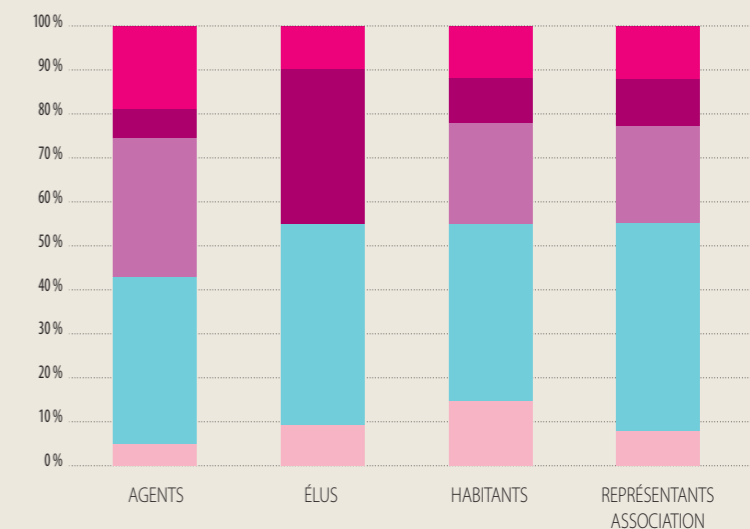
« Il est arrivé trop tôt par rapport à la relation Ville/Habitants qui est nouvelle. »

Un citoyen

Par ailleurs, au lieu de faciliter la communication dans la coordination des instances participatives, l'extranet s'est ajouté à des outils d'information préexistants (fichier des inscriptions des conseillers de quartiers, courrier, messagerie) sans s'y substituer, tout en heurtant les réflexes professionnels en matière d'information des citoyens. La duplication des canaux d'information a donc été démotivante aussi bien pour les citoyens que pour les animateurs et les référents. Or, faire de l'extranet le canal privilégié de l'information était un levier dans l'appropriation de l'outil et une condition de sa réussite.

L'EXTRANET est-il utile à la participation citoyenne ? Une plus forte attente des habitants et des associations.

■ NSP
■ Pas du tout
■ Plutôt pas
■ Plutôt
■ Tout à fait



Source : enquête en ligne Sopinspace - Ville de Nantes, février 2011

LES CONDITIONS DE LA RÉUSSITE

Dans la perspective d'un nouvel extranet, le scénario retenu est celui d'un espace collaboratif de coproduction pour les instances de participation, décloisonné et rendu plus visible, s'ouvrant progressivement aux acteurs de la citoyenneté (collectifs ou associations).

L'évaluation a mis en évidence cinq conditions de réussite :

① Ouvrir l'espace collaboratif

- **décloisonner les instances** participatives et les groupes de travail ;
- **élargir l'accès à l'espace collaboratif** en ouvrant au public une partie « vitrine » avec une sélection de contenus permettant de suivre l'avancée des travaux ; une rubrique dédiée du site nantes.fr avec une partie des contenus précédée d'une sélection éditoriale.

② Permettre la coproduction au sein des instances

- **par l'intégration de fonctionnalités dans la plateforme** : écriture collaborative (par exemple pour des projets d'avis), soumission de commentaires de texte, notation (expression de degrés d'accord ou d'importance), ajouts de propositions, création d'événements... ;

- **par la consolidation et le développement d'une véritable animation des pratiques collaboratives** en articulant présentiel (travaux des instances et groupes en réunions) et distanciel (travaux dans l'espace collaboratif) avec une organisation de la modération.

③ Organiser la formation

- **celle des équipes d'animateurs** pour développer une culture et des compétences partagées sur le collaboratif numérique ;
- **celle des usagers** en assurant en continu l'appropriation de l'espace collaboratif (accueil et renouvellement des usagers).

④ Accompagner les usages

- **en organisant les ressources pour l'aide aux usagers** afin de leur assurer un accompagnement continu et réactif.

⑤ Installer des solutions techniques

- **une plateforme qui réponde aux exigences techniques de performance**, avec une architecture souple et adaptable et une ergonomie soignée et intuitive ;
- **des fonctionnalités de communication pour améliorer la coordination entre instances** et qui remplacent les outils déjà usités afin d'éviter les doublons : envois d'e-mails renvoyant sur le site, messagerie, envoi de sms ...

LES CAHIERS DE L'ÉVALUATION des politiques publiques ont pour objet de répondre aux engagements de transparence et de publicisation des résultats d'une démarche d'évaluation qui associe les citoyens et la société civile. Les cahiers participent ainsi de l'animation du débat public sur des questions qui croisent politiques publiques municipales et sujets de société, tels qu'ils se posent à Nantes et que la Ville souhaite partager avec les acteurs locaux et nationaux. La Ville de Nantes s'est engagée à développer une pratique de l'évaluation qui s'appuie sur les principes de la Charte de la Société française de l'évaluation des politiques publiques.

Directeur de la publication : Pascal Bolo

Co-directrices de la publication : Francine Fenet et Sandra Rataud

Rédaction : Pascale Wester (journaliste), Catherine Veyrat, chargée d'études à la mission évaluation des politiques publiques Ville de Nantes.

Ont participé à ce numéro : Karen Burban-Evain, Emilie Porcher.

Coordination : Nathalie Giraudon

Mise en page : Vu par...

Impression : Chiffolleau

Diffusion : 1 000 exemplaires