

Cycle d'ateliers *Smart Cities* Gouvernance, démocratie participative et *Design Thinking*

Mardi 24 janvier 2017

Anne CHARREYRON-PERCHET, urbaniste, chargée des questions liées à la ville durable au sein du Commissariat général au développement durable, ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer

La première intervenante se focalise sur la gouvernance numérique, qu'elle définit comme « un ensemble d'initiatives basées sur l'utilisation d'outils numériques qui cherchent à transformer le fonctionnement de la démocratie pour améliorer son efficacité grâce à une implication des citoyens ». Son approche rejoint celle de la *civic tech* (pour *civic technology*), un mouvement mondial qui entend renouveler la démocratie et la participation citoyenne *via* les outils numériques. Ce mouvement marque une double rupture en termes de gouvernance locale :

- **le citoyen devient acteur** : cette rupture se matérialise par la cohabitation entre une gouvernance descendante dite « *top-down* » et une conception « *bottom-up* » qui laisse davantage de place au dialogue entre les usagers-citoyens et leurs représentants politiques, et entre les citoyens entre eux ;
- **l'intelligence collective est reconnue comme une source de solutions innovantes**, ce qui implique la fin du monopole de la légitimité des experts.

Pour mieux cerner l'apport du numérique dans la gouvernance locale, Anne Charreyron-Perchet a identifié trois usages des outils numériques :

- **la recherche d'une dynamique de débat public**. Des applications comme *Fluicity* ou *Vooter* remplissent cette fonction en proposant de dialoguer avec les élus, de déposer un projet de citoyens, d'organiser des sondages et des votes consultatifs ;
- **l'amélioration des services rendus aux usagers**. Ceci comprend l'ensemble des outils qui permettent de faire appel à une multitude de contributeurs pour produire de nouveaux contenus ou données, le *crowdsourcing*. Par exemple, la plateforme *Adopt-an-hydrant* fait appel aux résidents de la ville de Boston pour prendre en charge l'entretien et le déneigement des bouches d'incendie pendant l'hiver, afin de sécuriser le quartier. À Paris, l'application *DansMaRue* permet aux citoyens de signaler « anomalies et propositions de végétalisation » aux services techniques de la Mairie. Dans un autre domaine, l'ouverture des données permet à des développeurs de proposer des services répondant à des besoins non satisfaits. Ainsi des applications utilisant les données mises en ligne par les collectivités proposent, à l'image d'*Handimap* à Rennes, des circuits adaptés aux personnes à mobilité réduite. Autre exemple, *Nantes dans ma poche*, réalisé en partenariat avec Orange, rassemble dans une même application accessible sur smartphones les services dédiés à la mobilité et à la vie quotidienne de la métropole de Nantes (trafic en temps réel des transports publics, collecte des déchets, menu des cantines municipales, etc.).
- **la co-construction des projets de la ville**. Qu'il s'agisse de projets urbains ou architecturaux avec *Wikibuilding*, qui associe promoteurs, constructeurs et partenaires, de plateformes cartographiques participatives comme *Carticipe*, qui utilise notamment le PLUI (Plan local d'urbanisme intercommunal) de Grenoble, ou encore des budgets participatifs à Paris ou dans 24 autres villes françaises, le numérique est de plus en plus envisagé comme un levier de la gouvernance *bottom-up*.

À partir de cette typologie des usages des outils numériques, Anne CHARREYRON-PERCHET distinguent trois enjeux : « la fabrique urbaine » ; le devenir de la gouvernance locale et enfin l'exercice de la démocratie locale.

La « fabrique urbaine » passe par la reconnaissance de l'expertise d'usage des citoyens et réinterroge la manière de gérer la ville. La remise en question de l'expertise technique peut se traduire par des blocages culturels ou organisationnels qu'il convient d'anticiper. De même peuvent surgir des tensions entre le temps long de la planification et de la délibération et celui de plus en plus court de l'optimisation des flux dans le cadre de rétroactions alimentées par les usagers.

Autrement dit, les outils numériques vont permettre une évolution du rôle des collectivités. Leur utilisation présente des aspects positifs évidents, à la fois techniques (obtention de nouvelles données en temps réel) et politiques (une action publique plus efficace et plus proche des usagers). Cependant, une mauvaise gouvernance des outils numériques pourrait circonscire le rôle des collectivités à celui de prestataire de services et conduire, par une vision trop technologique et fonctionnelle de la gouvernance urbaine, à une dépolitisation d'enjeux politiques et démocratiques.

En ce qui concerne la démocratie locale, on peut penser que les outils numériques contribuent à en revitaliser l'exercice. Cependant, la question « qui participe ? » est posée et il faut notamment être vigilant sur les risques de fracture numérique. D'où l'importance de créer les conditions propices à la participation en identifiant les enjeux, en s'appuyant sur des médiateurs et en « détechnisant » les questions.

En conclusion, les outils numériques sont à envisager comme des leviers d'actions qui doivent permettre aux citoyens de se réappropriier la vie politique locale, sous réserve que ces derniers aient l'assurance que leur participation influe sur les processus de décision. Le numérique complète les processus démocratiques traditionnels, il ne les remplace pas.

Tanguy SELO, *chief digital officer* de la Ville de Mulhouse, en charge de la stratégie Smart City et de l'innovation par le numérique

Mulhouse conçoit la ville numérique comme la « ville de toutes les intelligences », où tous les habitants sont susceptibles de participer et de contribuer à la vie politique locale.

Trois objectifs se dessinent :

- construire le Mulhouse de demain. Ancienne cité industrielle, la ville alsacienne cherche à retrouver une dynamique industrielle en impliquant les citoyens ;
- faire de Mulhouse un terrain d'expérimentation ;
- enfin rendre Mulhouse plus attractive et plus durable.

Parmi les enjeux stratégiques identifiés, Mulhouse met la démocratie participative au centre de ses préoccupations et s'oppose aux conceptions technocratiques de la ville numérique connectée. La création d'une Agence de la participation citoyenne dès 2014 s'inscrit dans cette stratégie. Initialement constituée de médiateurs, cette agence est aujourd'hui envisagée comme un laboratoire d'expériences de la démocratie et accueille à ce titre des *designers* de services. De même, la mise en place d'une plateforme participative permettant aux citoyens de déposer des projets illustre le retour du « droit à l'initiative » et le souci de transparence des politiques locales.

S'inspirant des initiatives des villes nord-américaines comme Boston ou Montréal qui font de la participation citoyenne un pilier de la co-construction de projets urbains, Mulhouse a mis

en place un tableau de bord des politiques municipales. Elle publie ainsi, dans un souci de transparence, près de 300 indicateurs de performances, même s'ils sont négatifs.

La ville se concentre sur quatre thématiques prioritaires :

- transport et mobilité ;
- jeunesse et éducation ;
- transition énergétique et développement durable ;
- industrie du futur.

En conclusion, l'intervenant compare la ville de toutes les intelligences à un « mariage à trois » unissant les citoyens, la collectivité mais aussi les industriels.

Débat avec la salle

Plusieurs points clés sont ressortis du débat. Tout d'abord, l'innovation en matière de gouvernance numérique doit être considérée sur le long terme. Elle va au-delà des tendances ou de la réflexion académique, dans une logique d'expérimentations et de co-créativité : c'est ce qu'on appelle le *Design Thinking*.

Par ailleurs, l'innovation ne peut faire abstraction des questions d'éthiques liées au caractère privé des données. Ainsi, on voit les géants du numérique ou GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon) s'aventurer désormais dans le champ de la « fabrique de la ville intelligente », en proposant leurs compétences de gestionnaires de données massives (*big data*). Ils le font « gratuitement », leur modèle d'affaires reposant sur l'envoi de publicités ciblées selon les préférences de consommation.

Ce constat soulève la question des outils conceptuels à disposition de la puissance publique pour lutter contre le risque de court-circuitage des élus par ces grandes entreprises numériques : faut-il s'inspirer de leur technique de segmentation marketing pour faire progresser la démocratie locale ? À l'heure où les analyses des nouveaux usages permettent d'anticiper et de susciter de nouveaux besoins ciblés, comment réenchanter la démocratie, qui par définition s'appuie sur la satisfaction et le consentement de l'intérêt général ?

Christine Raynard et Camille Boulenguer