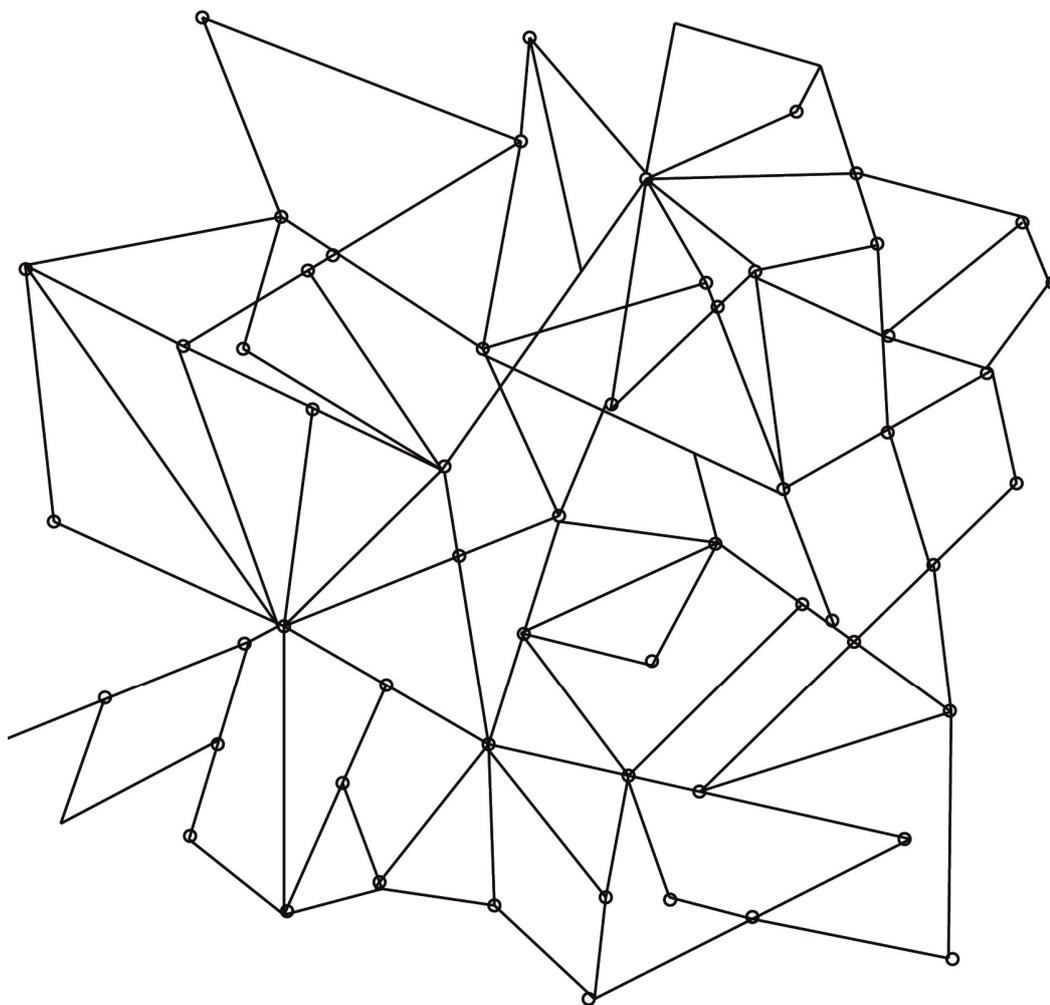


DÉPLOIEMENT D'OUTILS ET DE SERVICES DE « CIVIC TECH » URBAINS

FEUILLE DE ROUTE





CONTEXTE

L'office de l'urbanisme du canton de Genève explore depuis quelques années l'usage des civic tech pour des projets urbains afin de développer une « citoyenneté augmentée » sur son territoire et favoriser le développement de la concertation.

Plusieurs rapports ont été réalisés pour apporter des connaissances aux problématiques du développement d'outils numériques pour l'information, la sensibilisation, la participation, voire la codécision citoyenne à Genève. L'office de l'urbanisme souhaite désormais passer à une phase de prototypage et de tests d'outils de civic tech sur son territoire.

L'office soutient le développement d'une méthodologie de conception participative et incrémentale (dite de « test & learn »), mobilisant les citoyens/habitants, mais aussi les acteurs de la collectivité dès la phase amont du projet. Une démarche ouverte qui se développera au 3DD espace de concertation.

L'objectif de cette démarche est de prendre en compte les usages, les attentes et les réticences des différentes parties prenantes (citoyens, services internes des administrations, acteurs privés) pour co-construire un « dispositif » (outils, services, etc.) de civic tech.

Pour cela, l'office de l'urbanisme a envisagé une démarche exploratoire à plusieurs dimensions pilotée par son service concertation communication :



UNE PREMIÈRE FEUILLE DE ROUTE EN 6 AXES

1. Déployer démarche itérative de « test & learn »
2. Définir stratégie et une vision partagées par le collectif et portées par le politique
3. Qualifier des critères d'évaluation de la démarche et des projets
4. Constituer un groupe « porteurs de projets »
5. Développer des « chantiers » théoriques et pratiques
6. Rendre visible et incarner la démarche

1. DÉPLOYER UNE DÉMARCHE ITÉRATIVE DE « TEST & LEARN »

Il s'agit à la fois d'apprendre en testant et en expérimentant, et à la fois d'apprendre des autres, c'est-à-dire des expériences et des savoirs des personnes, de retours d'expériences et des évaluations d'autres projets, mais aussi grâce à des formations ou des travaux et projets existants à l'échelle nationale et internationale, pour expérimenter sur son propre territoire.

La démarche itérative doit se réaliser dans le couplage de phases d'expérimentations sur le territoire avec une phase sur le long terme qui consiste à se nourrir de ces projets, d'autres démarches sur le territoire (exemple des expérimentations de consultations publiques) d'études, de travaux académiques, de chantiers collaboratifs sur des chantiers connexes, etc.

La volonté de développer une multiplicité de projets sous-jacents à un « dispositif global » de civic tech pour les projets urbains sur le territoire genevois s'intègre également dans une démarche de test & learn, puisque cette approche permet de tester différentes « briques », différentes « fonctionnalités », sur des projets de natures diverses, et à différentes échelles, au travers de différentes solutions techniques, afin d'en mesurer rapidement leurs efficacités au travers des retours d'expérience (ou feedback) des usagers et des porteurs de projet, de partager ces constats, et d'intégrer les bonnes pratiques au dispositif global.

Le prototypage de projets ou le test de nouveaux outils et services doit se faire sur des périodes courtes. Cela permet de circonscrire les risques possibles, comme cela peut permettre de lever certaines craintes en faisant la démonstration que les risques envisagés ne se sont pas produits. Cette démarche itérative de test & learn se déroulera au 3DD espace de concertation.

2. DÉFINIR UNE STRATÉGIE ET UNE VISION PARTAGÉES PAR LE COLLECTIF ET PORTÉES PAR LE POLITIQUE

Cette démarche de test & learn nécessite l'implication de trois types d'acteurs :

- les usagers (citoyens, habitants, professionnels, etc.), sans qui les outils et fonctionnalités proposées n'ont pas d'utilité.
- les porteurs de projets, qui sont les médiateurs par lesquels la dynamique de civic tech pour le canton de Genève peut s'enclencher. Ce sont eux qui ont une expertise et une forte expérience du terrain et de la relation avec les citoyens. Il faut donc leur permettre d'échanger entre eux, sur leurs pratiques, mais aussi leurs envies et leurs craintes afin de capitaliser sur leur savoir-faire et leurs usages.
- les politiques, qui apportent une légitimité aux expérimentations et un soutien (politique, stratégique, voire de moyens) aux porteurs de projet dans les démarches entreprises. Aujourd'hui, il n'est pas assuré que les porteurs de projet soient convaincus des apports d'outils contributifs et de participation en ligne pour leurs projets. Il y a donc un travail possible de sensibilisation, de conviction et de mobilisation à réaliser, et le portage politique est sans doute un des leviers pour le faciliter, du moins l'initier et soutenir son exécution.

Très tôt, il faut définir une stratégie pour la démarche générale qui doit incarner un projet politique accompagné d'objectifs. Elle doit être portée à un niveau politique, et à un niveau décisionnel suffisant pour être ensuite insufflée plus largement aux différents acteurs de la collectivité. La formalisation de cette vision doit faire l'objet d'une proposition par un collectif de volontaires, incluant notamment des porteurs de projets (un travail sur des outils participatifs ne peut faire l'économie d'une démarche participative). Cette stratégie sera évolutive.

3. QUALIFIER DES CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA DÉMARCHE ET DES PROJETS

La définition d'une stratégie permet de définir des objectifs, donc des critères d'évaluation. Il y a donc deux niveaux d'évaluation :

- le premier est relatif à la démarche générale. Il peut s'agir de se donner pour objectif d'avoir 10% ou 15% de la population qui utilisent les outils de civic tech sur le territoire genevois à un horizon défini, de favoriser une meilleure inclusion de certains publics, de tendre vers la délibération, le consensus, etc.
- le second est relatif aux expérimentations elles-mêmes, et à ce que l'on peut mesurer en terme d'impact des outils, des taux de participation, des feedback des utilisateurs et des porteurs de projet, par rapport à l'expérience de ces outils, mais aussi par rapport au « contenu » auquel ils donnent accès ou permettent de générer, etc.

4. CONSTITUER UN GROUPE « PORTEURS DE PROJETS »

La finalité de la démarche est de favoriser la participation citoyenne au travers d'outils numériques. Participation qui ne peut avoir lieu sans une implication des agents de l'Etat. Or, cette implication ne se fait pas simplement parce qu'il y a un projet, une vision et un portage politique. Il faut également qu'elle naisse de la volonté et de la conviction des porteurs de projets, qui pourront alors diffuser les pratiques au sein d'un collectif plus large.

La constitution d'un groupe restreint de porteurs de projets au sein de la collectivité semble intéressante pour leur permettre de partager leurs projets, leurs expériences, leurs souhaits, leurs craintes, leurs bonnes pratiques, etc. La nature de ce groupe reste à déterminer, tant sur sa constitution que sur ses objectifs. Ce sont d'ailleurs des paramètres qui pourront être définis au sein même du groupe.

Ce groupe peut permettre de capitaliser sur les projets en cours, mais aussi favoriser la diffusion des enjeux de civic tech pour des projets urbains au sein de la collectivité (par son existence même, par son élargissement au fil du temps à d'autres acteurs, par des présentations, etc.). Le 3DD espace de concertation sera le lieu de référence du groupe.

5. DÉVELOPPER DES « CHANTIERS » THÉORIQUES ET PRATIQUES

En parallèle des expérimentations, des feedbacks obtenus et des échanges entre les porteurs de projets, des groupes de travail pourraient se constituer afin de travailler sur des thématiques et des problématiques relatives au déploiement d'un dispositif de civic tech sur le territoire genevois. Ils pourraient permettre d'irriguer les savoirs, mais aussi les idées reçues quant au bon usage des outils existants par exemple. Les partenariats avec les Hautes écoles seront sollicités.

Des « chantiers » peuvent être imaginés sur les thématiques suivantes :

- « Solutions en marque blanche ou solutions open source : quels enjeux, quels freins ? »
- « Données numériques citoyennes et commun »
- « Comment favoriser la politique sociale et de proximité au travers de ces outils ? »
- « Quels outils pour quelle démarche participative ? »
- ...

Ces chantiers sont à envisager en parallèle des expérimentations menées. Ils peuvent être transversaux à certains projets, irrigués par eux, ou bien donner naissance à une expérimentation. Ils peuvent être initiés par la collectivité, un groupe d'experts, d'universitaires ou les citoyens, et peuvent bien évidemment inclure tous ces acteurs.

6. RENDRE VISIBLE ET INCARNER LA DÉMARCHE

Cette démarche doit être incarnée et valorisée grâce à :

- En premier lieu, des expérimentations sur le territoire qui prennent en compte les usagers !
- Une feuille de route, soutenue par les politiques et les instances décisionnelles. Cette feuille de route doit faire l'objet d'un « marketing territorial ».
- Un groupe de travail et de réflexion constitué principalement par des porteurs de projets.
- Un portail numérique qui recense et agrège l'ensemble des initiatives permettant aux citoyens de « participer » ; à l'image de la page Web « Je participe ! ». Cela permet à la fois de révéler ce qui existe déjà sur le territoire, de montrer la diversité des possibilités de participer en ligne (commentaires, blog, etc.), mais aussi d'affirmer un point de vue de la collectivité en montrant qu'elle fait de la participation un enjeu important.

Le dossier « Concertation » du site ge.ch sera la référence pour trouver l'information, celui du 3DD espace de concertation celui de la capitalisation des expériences.

- Un espace physique, le 3DD espace de concertation, sera utilisé comme espace commun favorisant la diffusion et la promotion de la démarche.



Page Web « Je participe ! »

<https://edu.ge.ch/site/citoyennete/je-participe/>

Page Web « Concertation »

www.ge.ch/dossier/concertation

Page Web « 3DD espace de concertation »

<https://3ddge.ch/hub/>