

# Usage d'internet comme mode de collaboration dans l'espace public local.

*Quand le « bottom-up » rencontre le « top-down »,  
le cas de la concertation sur le PDU de Montpellier.*

Julie Marlier\*

\* UMR G-EAU - CEMAGREF de Montpellier – UNSA, [julie.marlier@cemagref.fr](mailto:julie.marlier@cemagref.fr)

**Mots clés** : e-démocratie, web2.0, associations, réseaux, collaboration, délibération

---

## Résumé

Comment les associations locales s'approprient-elles les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) pour participer aux projets d'aménagement du territoire ? Dans le cadre de la concertation sur le Plan de Déplacement Urbain de l'Agglomération de Montpellier, une Recherche-Action-Participative a été menée avec des associations locales pour concevoir un dispositif participatif en ligne « *bottom-up* », adapté à leurs besoins. L'analyse des usages de ce dispositif montre que les associations ont principalement utilisé les outils en ligne pour créer un réseau local, pour coordonner leurs réunions en face à face (Google Groupes) et pour co-écrire un document de proposition collectif (Mediawiki). Cependant, malgré l'enthousiasme des participants pour ces nouveaux outils, certains ont rencontré des difficultés d'appropriation ayant conduit à une moindre égalité de la participation. Ainsi, l'usage des TIC a permis de faciliter la collaboration dans l'espace public local entre associations et citoyens, qui sont désormais amenés à reconfigurer leurs rôles dans des arènes ouvertes à la participation.

---

## Abstract

How local associations can use Information and Communication Technology (ICT) to participate in urban planning project? During the consultation on Urban Mobility Plan of Montpellier Agglomeration, a Participatory-Action-Research (PAR) was conducted with local associations in order to design a «bottom-up» online participatory tool. The analysis of the use of this tool showed that associations mainly used the tool to create a local network, to coordinate face to face meetings (Google Groups) and to co-write a collective document (Mediawiki). However, despite the enthusiasm of participants for this new tool, some of them encountered difficulties of use, leading to an unequal participation. Thus, the use of ICT facilitated collaboration in public sphere between local associations and citizens, who are now required to reconfigure their roles inside arenas opened to participation.

## Introduction

«*Internet, un outil de la démocratie ?*»<sup>1</sup>, cette question fait controverse depuis une vingtaine d'années avec l'apparition du Web (Flichy 2008). Dans une vision cyber-optimiste, l'Internet pourrait revivifier la démocratie, ouvrirait de nouveaux espaces délibératifs, faciliterait la collaboration et la constitution de réseaux civiques. De l'autre côté, dans une vision plus cyber-pessimiste internet fragmenterait l'espace public, la fracture numérique renforcerait les inégalités existantes, et les débats en ligne s'enflammeraient. Les expériences étant aussi diverses que leurs résultats, le débat continue et se relance avec l'apparition du Web 2.0, donnant naissance au concept « *Démocratie 2.0* »<sup>2</sup> (Flichy 2010).

La e-démocratie a souvent été associée aux usages de l'Internet pour moderniser les institutions et processus politiques, tels que les consultations gouvernementales<sup>3</sup> (Coleman 2004a), les forums électroniques municipaux<sup>4</sup> (Wojcik 2005), ou les débats publics organisés par des institutions comme la CNDP<sup>5</sup> (Monnoyer-Smith 2004). L'usage d'internet dans les concertations territoriales a, en revanche, été moins investigué. Pour Beuret et Cadoret, la concertation territoriale est divisée en deux hémisphères. L'hémisphère nord est le pôle riche du débat public, comprenant les débats CNDP, et l'hémisphère sud est le pôle pauvre du « *dialogue territorial* » et de la « *petite concertation* ». C'est cette « *petite concertation* », souvent mal reconnue, à laquelle nous allons nous intéresser dans cet article.

La « *petite concertation* »<sup>6</sup> est définie comme un espace de proximité, d'appartenance, où citoyens, et collectifs se mobilisent à titre personnel comme des « *électrons libres* » du champ de la concertation (Beuret and Cadoret 2010). Nous nous intéresserons donc, en plus de l'action publique en matière de concertation, à des espaces publics que des associations et citoyens font émerger pour faire vivre la délibération dans la sphère publique locale. L'ensemble des deux, que nous qualifierons de « *top down* » et « *bottom-up* », constitue le champ de la concertation dans l'espace public.

Dans cet article, nous explorons le potentiel de l'e-démocratie dans cette « *petite concertation* », pour en déterminer les usages, les apports, mais aussi les limites. En premier lieu, nous essayerons de clarifier le concept de « *e-démocratie* », en particulier dans sa dichotomie « *top-down* » et « *bottom-up* ». Puis nous exposerons nos hypothèses concernant le potentiel des TIC pour les dispositifs participatifs «*bottom-up*», en termes de création de réseau, de collaboration et de délibération. Dans une seconde partie, nous présentons une recherche-action menée avec les associations locales. Après avoir analysé leurs usages du dispositif en ligne à la lumière de ces hypothèses, nous montrons des résultats intéressants sur la formation de collectif, et leur capacité à coproduire des propositions en vue de participer à la concertation sur le PDU. Enfin, nous discuterons des limites et des difficultés que présente l'usage des TIC pour les associations, et de façon plus spéculative la manière dont pourrait être amélioré le dispositif.

---

<sup>1</sup> Flichy, P. (2008). « Internet, un outil de la démocratie? ». La vie des idées.

<sup>2</sup> Flichy, P. (2010). La démocratie 2.0. Etudes, 617-626.

<sup>3</sup> Coleman, S. (2004a). Connecting parliament to the public via the Internet: Two case studies of online consultations. information communication and society, 7, 1-22.

<sup>4</sup> Wojcik, S. (2005). Délibération électronique et démocratie locale. Le cas des forums municipaux des régions Aquitaine, Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées: Toulouse, University of Social Sciences, Ph. D thesis

<sup>5</sup> Monnoyer-Smith, L. (2004). Nouveaux dispositifs de concertation et formes de controverses: le choix d'un troisième aéroport pour Paris. Projet de recherche" Concertation, décision et environnement: quelle place et quels impacts pour les NTIC", Rapport final, avril.

<sup>6</sup> Beuret, J. E., & Cadoret, A. (2010). Gérer ensemble les territoires: vers une démocratie coopérative: CL Mayer.

## *e-Démocratie « Bottom-up »*

La « e-Démocratie » peut se définir comme « *l'utilisation des technologies de l'information et de la communication afin d'élargir et d'approfondir la participation politique en permettant aux citoyens de se connecter entre eux et avec leurs représentants.* »<sup>7</sup> (Macintosh 2006). On distingue ici les dispositifs participatifs dit « *top-down* » (du haut vers le bas), mis en place par les autorités publiques, des dispositifs dit « *bottom-up* » (du bas vers le haut), dont l'origine est associative ou citoyenne<sup>8</sup> (Macintosh and Whyte 2006). Dans notre cas d'étude le dispositif « *top-down* » correspond à la concertation sur le PDU organisée par l'agglomération de Montpellier, et le dispositif « *bottom-up* » correspond au dispositif expérimental conçu avec les associations locales.

Si cette distinction peut être discutée, Habermas soulignait déjà que les théories délibératives manquaient de « *certaines observations quant au rapport entre, d'un côté, les délibérations qui sont menées pour parvenir à une décision et qui sont régulées par des procédures démocratiques, et, de l'autre, les processus informels de formation de l'opinion qui se déroulent dans l'espace public* » et insistait sur l'importance des associations, « *qui constituent des éléments informels de l'espace public général* »<sup>9</sup> (Habermas 1997)

Cependant, les associations ne contribuent pas toutes également à la démocratie. Fung montre que les associations d'intérêt public, contribuent à la délibération publique, alors que d'autres associations, à des fins privées ou apolitiques, contribuent moins ou pas du tout à la délibération<sup>10</sup>. (Fung 2003) Ainsi, nous avons fait le choix de nous intéresser particulièrement aux associations locales œuvrant dans l'environnement et le cadre de vie, correspondant à des associations d'intérêt public, et directement concernées par l'aménagement du territoire.

L'analyse de concertations sur les PDU de 8 villes de France montre que les associations participent activement et en sont le principal public<sup>11</sup>. (Louvet 2005) Pour autant les associations montrent « *une adhésion distanciée* »<sup>12</sup> face à l'institutionnalisation de la participation (Rui and Villechaise-Dupont 2006). En amenant les associations à participer à l'élaboration des politiques publiques, les processus de concertation les détourneraient de leur vocation initiale de contestation et de critique<sup>13</sup> (Blondiaux and Syntomer 2002). Ainsi, le contre-pouvoir dans la démocratie participative et délibérative est en mutation et conduiraient les associations à reconfigurer leur rôle dans des arènes désormais ouverte à la participation<sup>14</sup> (Fung and Wright 2007). Ce constat nous amène à nous demander comment les associations locales environnementales peuvent s'approprier les TIC pour reconfigurer leur rôle de contestataire à participant dans des processus démocratiques de concertation ?

---

<sup>7</sup> Macintosh, A. (2006). eParticipation in policy-making: the research and the challenges. Exploiting the Knowledge Economy: Issues, Applications, Case Studies. Amsterdam: IOS Press. ISBN, 1-58603.

<sup>8</sup> Macintosh, A., & Whyte, A. (2006). Evaluating how eParticipation changes local democracy, Proceedings of the eGovernment Workshop (pp. 1-902316).

<sup>9</sup> Habermas (1997). Droit et démocratie. Entre faits et normes. Paris, Gallimard.

<sup>10</sup> Fung, A. (2003). Associations and democracy : Between Theories, Hopes, and Realities. Annual review of sociology, 29, 515-539. (*Associations d'intérêt public = organisation d'intérêt public, mouvements sociaux. Et associations à des fins privées ou apolitiques = associations sportives, chorale.*)

<sup>11</sup> Louvet, N. (2005). Les conditions d'une concertation productive dans l'action publique locale: le cas des plans de déplacements urbains.

<sup>12</sup> Rui, S., & Villechaise-Dupont, A. (2006). Les associations face à la participation institutionnalisée: les ressorts d'une adhésion distanciée. *Espaces et sociétés*, 21-36.

<sup>13</sup> Blondiaux, L., & Syntomer, Y. (2002). L'impératif délibératif. Politix(Paris).

<sup>14</sup> Fung, A., & Wright, E. O. (2007). Le contre-pouvoir dans la démocratie participative et délibérative. Recherches, dans Marie-Hélène Bacqué et al., Gestion de proximité et démocratie participative, 49-80.

## Associations et internet

«Tocqueville dans le Cyberspace »<sup>15</sup>, voilà une image originale pour illustrer les usages démocratiques de l'internet par les associations (Klein 1999). Pour les associations, ces technologies constituent des opportunités particulièrement adaptées qui leur permettraient tout à la fois :

### **- de créer des réseaux sociaux virtuels**

Les associations et les citoyens peuvent utiliser internet pour se connecter en réseau, comme le réseau « *sortirdunucleaire.org* », ou au niveau local le réseau « *Coopere34* ». Le livre « *The Networked Nonprofit* »<sup>16</sup> montre comment les ONG utilisent les services de réseaux sociaux (type facebook, ou twitter) pour augmenter leurs membres et leur visibilité (Kanter and Fine 2010). Coleman parle de « *réseaux civiques* » dans « *The network-empowered citizen* »<sup>17</sup>, permettant de partager l'information et de créer du capital social (Coleman 2004b).

### **- de collaborer à distance entre acteurs de la société civile**

Internet permet le travail collaboratif assisté par ordinateur (wiki, SIG, annotation, documents, agendas partagés). La collaboration<sup>18</sup> est définie comme la réalisation d'une tâche commune dans un processus permettant la communication, la coordination, et la coproduction (Ellis et al. 1991). L'exemple le plus connu de travail collaboratif en ligne est le cas de l'encyclopédie libre Wikipedia.

### **- d'ouvrir de nouveaux espaces délibératifs**

Des listes de discussions se créent pour discuter des politiques publiques, comme « *ATTAC-Talk* »<sup>19</sup> dans le cadre de l'AMI (George 2000). Internet permet l'ouverture d'espace de discussion (liste de discussion, forum) pouvant conduire à des formes de « *délibération en ligne* »<sup>20</sup> (Davies and Gangadharan 2009). La délibération est définie ici comme « *un processus par lequel des groupes de personnes, des citoyens ordinaires, s'engagent dans l'expression raisonnée d'opinions sur une question sociale ou politique dans le but d'identifier et d'évaluer des solutions à un problème commun. Cette définition s'aligne avec celle de Schudson (1997), Habermas (1984), ainsi que Gastil (2000).* » (Stromer-Galley 2007).

### **- de créer de nouvelles formes d'action collective et de militantisme**

L'usage d'internet permet enfin des formes nouvelles de militantisme<sup>21</sup> (Granjon 2001). Internet permet la création de nouveaux répertoires d'action collective (mobilisation, alerte, sit-in virtuel, pétition en ligne etc.). On parle alors de l'internet militant, de cyber-activisme, de haktivisme, ou de e-mobilisation<sup>22</sup> (Breindl 2010).

---

<sup>15</sup> Klein, H. K. (1999). Tocqueville in cyberspace: Using the Internet for citizen associations. *The Information Society*, 15, 213-220

<sup>16</sup> Kanter, B., & Fine, A. (2010). *The Networked Nonprofit: Connecting with Social Media to Drive Change*: Jossey-Bass.

<sup>17</sup> Coleman, S. (2004). *The network-empowered citizen : How people share civic knowledge online*. Houses of Parliament, London, 30 November 2004.

<sup>18</sup> Ellis, C. A., Gibbs, S. J., & Rein, G. (1991). Groupware: some issues and experiences. *ACM*, 34, 39-58.

<sup>19</sup> George, É. (2000). De l'utilisation d'Internet comme outil de mobilisation: Les cas d'ATTAC et de SaAMI. *Sociologie et sociétés*, 32, 171-187.

<sup>20</sup> Davies, T., & Gangadharan, S. P. (2009). *Online deliberation: design, research, and practice*: Center for the Study of Language and Information/SRI.

<sup>21</sup> Granjon, F. (2001). L'Internet militant. *Mouvement social et usages des réseaux télématiques*.

<sup>22</sup> Breindl, Y. (2010). Critique of the Democratic Potentials of the Internet: A Review of Current Theory and Practice, *tripleC-Cognition, Communication, Co-operation* (pp. 43).

## *Les limites de la e-démocratie bottom-up*

Dans leur livre *“The Internet and Democratic Citizenship”*, Coleman et Blumler analysent le potentiel d'internet dans la démocratie « *from above* » et « *from below* ». A partir de trois études de cas « *from below* » (BBC I CAN, Netmums, et Stop the war coalition), ils concluent que les réseaux civiques en ligne « *renforcent indubitablement le partage d'information, la création de communauté, et de nouveaux répertoires d'action collective* ». <sup>23</sup> (Coleman and Blumler 2009)

Cependant, ils montrent aussi les limites et les faiblesses démocratiques de ce type de dispositif : la déconnexion de ces réseaux civiques avec les institutions politiques, la difficulté à créer des liens faibles et l'homogénéité des groupes, la nature fugitive et éphémère de ces réseaux, et le caractère non constructif de la guérilla activiste.

« *L'idéal délibératif* » serait difficile à atteindre sur internet, qui présente quelques problèmes, tels que des difficultés d'information (quantité, qualité), des messages émanant d'une minorité de participants, une prédominance de l'expression d'opinions sur le dialogue, et des comportements agressifs (Vedel 2003). Ainsi, les premières études comparant les échanges en face à face à la délibération en ligne aboutissent « *à la conclusion considérée comme décevante que les technologies de l'information et de la communication (TIC) ne permettent pas d'atteindre l'idéal délibératif* » <sup>24</sup> (Greffet and Wojcik 2008).

D'autre part, l'enjeu de la « *fracture numérique* » <sup>25</sup> ou plutôt des « *inégalités d'usage* » reste une zone de risque pour des processus démocratiques en ligne (George 2004). En effet, les inégalités d'accès et d'usage d'internet, ainsi que le faible taux d'adoption des technologies du Web2.0 par les associations, pourraient engendrer des inégalités de la participation et exclure des individus. Une enquête <sup>26</sup> sur l'usage d'internet par les associations Montpelliéraines, menée par l'association Outils-Réseaux en 2009, montre qu'il existe encore bien une « *fracture d'usage* » alors que l'accès est assuré (90% des associations sont équipées en informatique). En effet, 80% des associations ont peu ou aucun "utilisateur avancé" en informatique, et en matière de logiciels, elles déclarent principalement utiliser le mail et le site Internet (plus de 50%), alors que les outils Web2.0 sont très peu mentionnés (moins de 20%), tels que les forums, les wikis, les réseaux sociaux.

## *Questions*

Comment les associations locales vont-elles s'approprier les outils du Web 2.0 et quels usages vont-elles en avoir ? Quels sont les apports et les limites de ces dispositifs en ligne, en complément des réunions plus traditionnelles en face à face ?

- L'usage d'internet par les associations permet-il la création de réseaux, d'identité collective et la mobilisation du grand public ?
- L'usage d'internet permet-il la collaboration, facilite-t-il la communication, la coordination et la coproduction au sein du groupe ?
- Internet permet-il la délibération et quelle forme prend cette délibération en ligne ?

---

<sup>23</sup> Coleman, S., & Blumler, J. G. (2009). *The Internet and Democratic Citizenship: Theory, Practice and Policy* Cambridge University Press, p. 220.

<sup>24</sup> Greffet, F., & Wojcik, S. (2008). Parler politique en ligne : Une revue des travaux français et anglo-saxons. *Réseaux*, 19-50.

<sup>25</sup> George, E (2004). La "fracture numérique" en question. *Mesures de l'Internet*, 152-165.

<sup>26</sup> Enquête réalisée auprès de 100 associations Montpelliéraines <http://outils-reseaux.org/SyntheseQuestionnaire>

## Recherche empirique : Le projet InterMed

### *Projet InterMed*

Au cours du projet InterMed<sup>27</sup>, de nombreuses expérimentations de dispositifs participatifs en ligne ont été menées sur différents terrains. Des outils de débat en ligne ont été testés auprès de lycéens<sup>28</sup>, puis au cours de concertations « top-down » sur le Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux du Bassin de Thau, de la Baie de Saint-Brieuc, et sur la Charte du Parc Naturel Régional de Camargue<sup>29</sup>. Dans cet article, nous présentons une expérimentation originale qui n'a pas été menée auprès d'une collectivité mais, cette fois, directement avec le public. Ce choix a été guidé par le fait que nos terrains n'ont pas souhaité ouvrir leur concertation au grand public en restant dans un cercle fermé des parties prenantes. Nous avons donc décidé de s'inscrire dans une démarche dite « bottom-up » en commençant par travailler directement avec les associations locales.

### *Laboratoire citoyen*

Notre méthode de recherche s'appuie sur l'analyse des usages d'un dispositif participatif en ligne « bottom-up », co-conçu avec les participants. L'expérimentation de terrain a été menée de janvier à juin 2010 avec des associations locales ayant accepté de participer au projet. Ce collectif, qui se surnommait plus tard « *Collectif Asso-PDU* », était composé au départ de 15 personnes, dont 8 membres d'associations environnementales, des usagers citoyens et des militants d'Europe Ecologie. 43 associations ont d'abord été contactées par mail pour participer au projet InterMed pour une expérimentation d'un « Web débat citoyen », puis relancées par téléphone. Au final, 15 participants sont venus à la première réunion et ont tous accepté de participer à l'expérimentation et à la conception du dispositif.

Faire participer les associations locales et les citoyens à la conception de leur propre dispositif participatif en ligne, tel était le 1<sup>er</sup> objectif de cette expérimentation « *grandeur nature* ». Pouvant être traduit par « *laboratoire citoyen* », cette démarche de recherche est inspirée des « *Living Labs* »<sup>30</sup> (Følstad 2008), dont le but est de regrouper chercheurs, collectivités, citoyens pour « *démocratiser de l'innovation* »<sup>31</sup> et observer l'usage des TIC dans la vie courante (Von Hippel 2005).

Le second objectif est donc d'analyser les usages et les pratiques émergentes des outils du Web 2.0 par les associations, pour déterminer leurs apports, mais aussi leurs limites et leur complémentarité par rapport aux pratiques plus traditionnelles en face à face. L'usage d'un dispositif en ligne offre l'opportunité de constituer un corpus numérique retraçant toutes les interactions et les dialogues entre participants, nous permettant ainsi d'analyser la création du réseau, les modes de collaboration et le débat en ligne. L'analyse est complétée par l'observation participante des réunions et, par la suite, avec des entretiens auprès des participants.

---

<sup>27</sup> Projet InterMed, financé par l'ANR, TECH-LOG, 2007-2011 : <http://intermed.lirmm.fr/>

<sup>28</sup> Desquinabo N., Ferrand N., Marlier J. (2009). E-participation benefits for local planning: an experimental study. E-part 2009

<sup>29</sup> Desquinabo N., Ferrand N., Marlier J. (2009). Stakeholder E-participation in Local Planning: The Camargue Park Case. E-dem 2009

<sup>30</sup> Følstad, A. (2008). Towards a Living Lab for the development of online community services. The Electronic Journal for Virtual Organizations and Networks, 10, 47-58.

<sup>31</sup> Von Hippel, E. (2005). Democratizing innovation: The MIT Press.

## Dispositif « Top down » : la concertation sur le PDU de Montpellier

« L'Agglo a ouvert une sorte de recueil d'observations auxquels nous nous réjouissons de participer, mais cela n'est pas ce que nous considérons que devrait-être une authentique concertation. » (Document final)

Les participants ont choisi de commencer à travailler sur la politique publique du Plan de Déplacement Urbain de l'Agglomération de Montpellier, car la concertation était en cours et leur a semblé insuffisante. Cependant le collectif a pour objectif d'évoluer, et se laisse la possibilité de travailler plus tard sur d'autres sujets.

Le Plan de Déplacement Urbain définit « les principes généraux de l'organisation des transports, de la circulation et du stationnement » pour permettre « une utilisation plus rationnelle de la voiture et assurer la bonne insertion des piétons, des véhicules à deux roues et des transports en commun »<sup>32</sup>. C'est un outil de planification territoriale, qui permet d'organiser sur le long terme les déplacements entre les 23 communes de l'agglomération de Montpellier.

Avant d'aller plus loin, il faut souligner que l'histoire du PDU de l'agglomération de Montpellier est un peu particulière. Le premier PDU initié en 2003 par l'Agglomération a été cassé par le Tribunal Administratif le 12 avril 2007 suite au recours déposé par l'association ADTC-34, pour motif de non transparence des coûts lors de l'enquête public.

La procédure pour la préparation d'un nouveau PDU (2010-2020) a été lancée en 2007. Une phase de concertation publique a été menée entre fin 2009 et juin 2010, suite à l'étape de diagnostic, et avant l'enquête publique. La concertation sur le PDU a été organisée par Montpellier Agglomération et s'est poursuivie lors du Printemps de la Démocratie.



Figure 1 : Dispositif de concertation sur le PDU de Montpellier

Le dispositif de concertation mêle dispositif en face à face et dispositif en ligne (cf. Figure 1). Un document d'étape et une plaquette de concertation (1) ont été mis à disposition du public, avec un registre de concertation dans les maisons de l'Agglomération (2). Des réunions publiques ont été organisées dans les différentes villes (3), et deux dispositifs en ligne ont été mis en place, un par courrier électronique sur le site de l'Agglomération<sup>33</sup> (4), et un « blog-citoyen » sur le site du Printemps de la démocratie de Montpellier<sup>34</sup> (5).

Cependant les participants ont jugé les modes de la concertation « très insatisfaisants, pour ne pas dire inexistant. » (Document final). Ils dénoncent un manque d'information, un manque de place au débat dans les réunions publiques, des difficultés par contacter l'Agglomération, et une difficile adaptation à un calendrier de concertation fluctuant.

<sup>32</sup> Loi d'Orientation des Transports Intérieurs du 30 décembre 1982, dit la loi LOTI

<sup>33</sup> <http://www.montpellier-agglo.com/nos-grands-projets/plan-deplacements-urbains-2010-2020/>

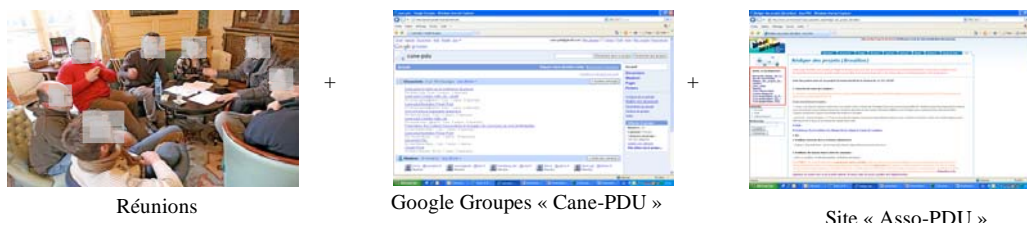
<sup>34</sup> <http://www.blogcitoyen.montpellier.fr/>

## Dispositif « bottom-up » : Le Groupe « Cane-PDU » et le site «Asso-PDU»

« Cependant, l'Agglomération n'ayant pas mis en place de vrais lieux ou moments d'échanges, les associations et les usagers du Nord de Montpellier se sont constitués eux-mêmes en collectif pour élaborer un document commun après plusieurs rencontres et un travail collaboratif sur internet. » (Document final)

Le dispositif participatif en ligne a été co-conçu avec les participants et les informaticiens du projet InterMed, suivant une démarche de « *conception centrée utilisateur* »<sup>35</sup> (Norman 2002). Cette démarche consiste à faire participer les utilisateurs finaux et à prendre en compte leurs besoins tout au long du processus de conception en modifiant le site, donnant à celui-ci un air de prototype évolutif jamais fini, auquel les bugs « *<br><br>* » sont pardonnés.

Le dispositif bottom-up allie des réunions en face à face, et un dispositif en ligne, composé d'un Google-Group nommé « *Cane-PDU* »<sup>36</sup> et d'un site internet nommé « *Asso-PDU* »<sup>37</sup>.



**Figure 2 : Dispositif "Bottom-up"**

Le Groupe « *Cane-PDU* » a été créé sur le service Google Groupes, par l'un des participants, suite à la première réunion. Le Groupe est une liste de discussion utilisant Usenet permettant de recevoir et d'émettre ses messages à partir de sa propre messagerie électronique. La liste de discussion est privée mais il est possible de demander une invitation pour s'inscrire.

Le site « *Asso-PDU* » a été créé, suite de la seconde réunion, pour compléter le dispositif par un wiki, avec un module d'annotation. Conçu à partir de Mediawiki, le site permet la co-écriture de texte, l'annotation et le partage de documents. « *Cette plate-forme nous permettra à la fois de commenter les docs proposés par l'Agglo et de rédiger nos propositions.* » (Google Groupes, 27/03/2010). Le site est composé d'un outil d'écriture collaborative, le wiki, et de documents annotables, dont le document de concertation sur le PDU proposé par l'Agglomération.

Le dispositif était conçu pour devenir pérenne et sous contrôle des associations elles-mêmes, pour que le dispositif devienne autonome, une fois l'équipe InterMed sortie du projet. L'objectif n'a été qu'à moitié atteint. Le Google Groupes, ouvert par un des membres, continue bien d'être actif un an après cette expérimentation, mais le site « *Asso-PDU* » n'a pas été repris en main par le collectif, faute de moyens. En effet, les participants étaient d'accord en fin d'expérience pour poursuivre sur une plateforme améliorée que nous avons nommé V2, mais cet outil n'ayant pas abouti, nous n'avons pas pu proposer de poursuivre.

<sup>35</sup> Norman, D. A. (2002). The design of everyday things: Basic Books New York.

<sup>36</sup> <http://groups.google.fr/group/cane-pdu>, créé le 15/03/2010

<sup>37</sup> <http://www.anr-intermed.fr/asso-pdu/index.php/Accueil>, créé le 25/03/2010, co-conçu avec le partenaire Pikko

## Méthode d'analyse des usages

L'analyse des usages du dispositif est structurée selon trois axes : le réseau, la collaboration et la délibération. L'analyse mêle différentes techniques d'investigations telles que des observations participantes lors des réunions, des analyses d'activité et de texte en ligne. Le corpus est constitué à partir des comptes-rendus des réunions, et de l'export des données en ligne, composé des mails échangés sur le Google Groupes, de l'historique du wiki (avec nom, date, heure, message) et du document final.

L'analyse du réseau commence par identifier qui participe, et quelle est la composition du groupe. L'analyse du réseau s'appuie ensuite sur une analyse de la « *structure communicative* »<sup>38</sup> de la liste de discussion, permettant d'identifier les différents rôles des participants, des plus actifs aux plus isolés (Mazzoni 2006). Enfin, l'étude est complétée par une analyse des « *identités déclarées* »<sup>39</sup> (Georges 2009).

L'analyse de la collaboration s'appuie sur une analyse d'activité et de la tâche. C'est un niveau d'analyse qui permet d'englober l'ensemble des actions des utilisateurs et ainsi avoir une vision d'ensemble de l'usage du dispositif dans le temps. Le diagramme d'activité permet de retracer et visualiser la chronologie des actions effectuées sur les différents sites, mis en correspondance avec les réunions. Cette méthode s'appuie sur une analyse de la tâche<sup>40</sup>, qui segmente l'activité suivant le modèle collaboratif 3C (Pinelle et al. 2003). Les tâches sont catégorisées en trois grands types permettant de couvrir l'ensemble des activités : la communication (ex : proposer une idée), la coordination (ex : organiser une réunion), et la coproduction (ex : modifier le texte). L'analyse de la coproduction s'appuie sur l'analyse de l'écriture collaborative du texte sur le wiki<sup>41</sup> (Caby-Guillet et al. 2009; Lowry et al. 2004) . Cette analyse est complétée par l'analyse de l'usage du texte comme objet frontière<sup>42</sup> au sein de cette collaboration (Star and Griesemer 1989; Vinck 2009).

L'analyse de la délibération ne s'appuie pas sur une méthode d'analyse fine du discours mais sur des indicateurs de délibération. Les critères d'évaluation de la qualité du débat connaissent, selon les auteurs, diverses définitions et opérationnalisations. Nous nous appuyerons particulièrement sur la critériologie de Stromer-Galley, proposant des schèmes de codages<sup>43</sup> de la délibération très précis, tant en face à face qu'en ligne (Stromer-Galley 2007). Sans revenir en détail sur une opérationnalisation des critères, nous proposons ci-dessous notre grille d'analyse de la délibération :

- Egalité de la parole : nombre de messages par participant
- Réciprocité : nombre de messages par fils de discussion, fréquence des messages
- Argumentation : proportion d'expression de l'accord et du désaccord, types d'arguments
- Conflit : dispute, nombre d'insultes, et d'attaques personnelles
- Consensus : nombre de signataires du document final

---

<sup>38</sup> Mazzoni, E. (2006). Du simple tracé des interactions à l'évaluation des rôles et des fonctions des membres d'une communauté en réseau : une proposition dérivée de l'analyse des réseaux sociaux. *ISDM*, 26.

<sup>39</sup> Georges, F. (2009). Représentation de soi et identité numérique. *Réseaux*, 165-193.

<sup>40</sup> Pinelle, D., Gutwin, C., & Greenberg, S. (2003). Task analysis for groupware usability evaluation: Modeling shared-workspace tasks with the mechanics of collaboration. *ACM (TOCHI)*, 10, 281-311.

<sup>41</sup> Lowry, P. B., Curtis, A., & Lowry, M. R. (2004). Building a taxonomy and nomenclature of collaborative writing to improve interdisciplinary research and practice. *Journal of Business Communication*, 41, 66.

<sup>42</sup> Star, S. L., & Griesemer, J. R. (1989). Institutional ecology, translations' and boundary objects: Amateurs and professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. *Social studies of science*, 19, 387

<sup>43</sup> Stromer-Galley, J. (2007). Measuring Deliberation's Content: A Coding Scheme. *Journal of Public Deliberation*, 3, 12.

## Résultats

Les résultats de cette étude proviennent de l'analyse des usages du dispositif en ligne par les 24 participants composant le collectif, depuis sa création en mars 2010 jusque juin 2010. Malgré la petite échelle de cette expérience, elle offre un terrain d'étude exploratoire riche en interactions. Notre corpus est composé de 5 comptes rendus de réunions, de 191 mails sur le Google Groupes, d'un texte de 25 pages et de son historique sur le wiki, et de 34 annotations.

### *Axe 1 : Réseau et identité*

« Il est souhaitable d'élargir le cercle des associations et personnes concernées le plus vite possible. » (CR réunion du 12/03/2010)

Suite aux premières réunions du collectif, l'objectif était clairement affiché d'élargir le réseau à d'autres associations et citoyens. Le réseautage s'est fait par les participants qui ont diffusé l'information aux membres de leurs associations et à leur entourage. Le suivi des inscriptions sur le Google Groupes et sur le site montre que le nombre de participants est passé de 15 à 24 membres durant les deux premiers mois. Puis, le nombre de participants s'est stabilisé lors de la phase de finalisation du document.

Cependant, même si le nombre de participants n'est pas très élevé, il y a tout de même création d'un réseau local, dont certains membres se connaissaient déjà au préalable et d'autres non. Il y a eu création de nouvelles collaborations entre associations qui n'avaient par ailleurs jamais travaillé ensemble. De plus, la taille du collectif ne se mesure pas au nombre de membres inscrits sur les sites puisque la plupart des membres représentaient une association, elle-même ayant plusieurs membres.

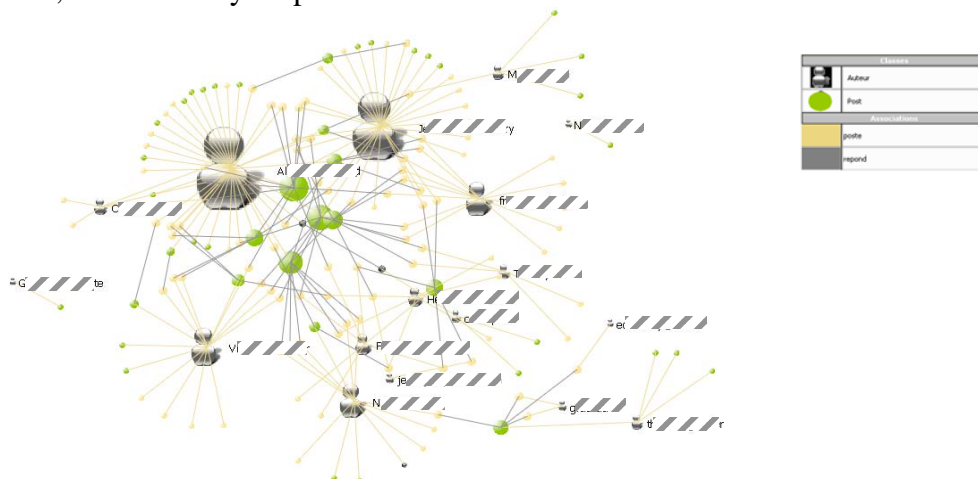


Figure 3 : Visualisation cartographique<sup>44</sup> du réseau Google Groupes

L'analyse de la structure communicative du réseau sur le Google Groupes montre que les participants ont différents rôles au sein du réseau (cf. Figure 3). Certains ont un rôle central dans les activités collectives, avec un grand nombre de sujets proposés et de multiples interactions. Pendant que d'autres apparaissent plus isolés, ayant une participation périphérique et des messages restant sans réponse. L'analyse du voisinage montre la formation de sous-groupes très associés, nommés les cliques.

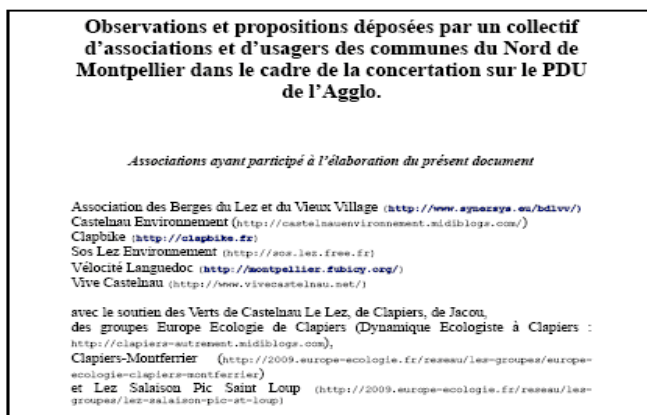
<sup>44</sup> Visualisation cartographique de réseau avec l'outil VisionLinPro®, Pikko.

## **Identité : Qui parle, au nom de qui ?**

« Il faudrait trouver un nom au collectif : collectif PDU ? Collectif PDU Nord Agglo ? Amicalement. » (Google Groupes, 11/06/2010)

Les participants sont majoritairement des représentants associatifs, pour la plupart retraités, et appartenant à une catégorie socioprofessionnelle favorisée. En fait, en plus d'être représentant d'une ou plusieurs associations, un même acteur est aussi citoyen et, il peut aussi être membre d'un parti politique, ou élu municipal, amenant des ambiguïtés dans la gestion des différents rôles.

Cette identité au sein du collectif est plurielle et induit une difficulté dans la gestion des identifiants en ligne. Un participant explique sur le Google Groupes : « je serais identifié participantX-associationY lorsque je voudrai contribuer au nom de l'associationY. Mais je resterai participantX lorsque je voudrai faire une contribution qui n'engage que moi ».



**Figure 4 : Entête du document remis à l'Agglomération**

Au sein de l'espace public, les participants ont souhaité s'exprimer au nom du collectif. Le document remis à l'Agglomération est signé au nom du : « *Collectif d'associations et d'usagers des communes du Nord de Montpellier* » (cf. Figure 4). Le document est ensuite cosigné par le nom des différentes associations et soussigné avec le soutien des partis verts et Europe écologie, sans qu'aucun nom n'apparaisse. C'est donc au nom d'une identité collective que les participants ont souhaité s'exprimer dans l'espace public.

Pour conclure cette partie, on observe la création d'un réseau local d'associations et citoyens. Et, on assiste à la naissance d'une identité collective, dans laquelle les participants s'expriment sous différentes casquettes, pouvant rendre difficile la gestion des identifiants.

## Axe 2 : Collaboration

« Je vous invite vivement à apporter vos contributions, ajouts, remarques sur le site avant samedi, mais aussi à porter à la discussion sur la liste tout problème qui vous semble mériter d'être débroussaillé avant notre réunion » (Google Groupes, 05/05/2010)

Les outils ont été mobilisés à des fins de collaboration (Modèle 3C), dans le sens où ils permettent en plus des pratiques de communication, des pratiques de coordination et de co-production. Pour schématiser l'usage des outils en ligne et leur implication avec le face à face, nous pourrions dire que le site « Asso-PDU » a été utilisé comme moyen de *coproduction*, et d'écriture collaborative de document. Le Google Groupes a été utilisé comme moyen de *communication* et de *coordination* des réunions face à face.

L'analyse concurrente des activités en ligne et en face à face permet de dépasser la dichotomie comparative en ligne / hors ligne pour mettre à jour leur complémentarité dans un processus continu dans le temps. L'usage des outils en ligne a été complémentaire des réunions en face à face (cf. Figure 5).

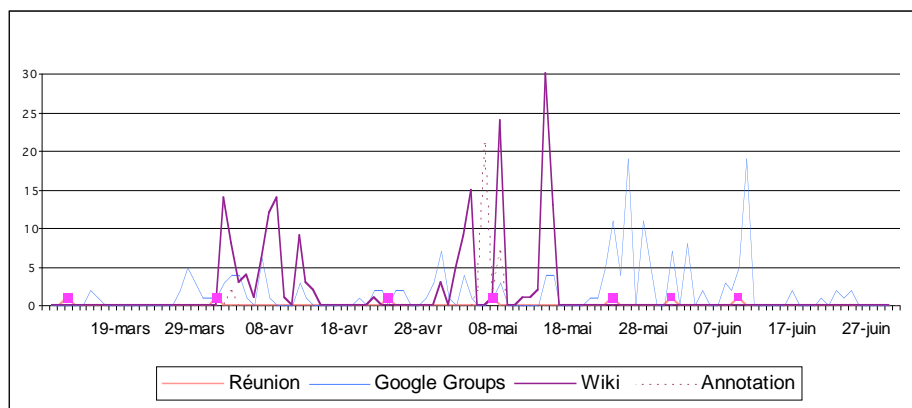


Figure 5 : Analyse d'activité en face à face et en ligne

Comme on peut le voir sur la figure 5, il apparaît des patterns d'usage qui se reproduisent de façon cyclique autour de chaque réunion. En effet, les outils en ligne ont été mobilisés principalement autour des réunions, un peu avant et un peu après, et moins entre les réunions comme nous aurions pu le penser. Ces contributions en ligne sont, en fait, découpées en deux phases distinctes, on observe des pratiques de coordination via le Google Groupes avant les réunions, puis des pratiques de coproduction sur le wiki après les réunions.

Le Google Groupes a servi à de nombreuses discussions, mais finalement a principalement servi à coordonner les réunions face à face et préparer des bilans et des questions restées en suspens pour les traiter lors des réunions.

Dans le site « Asso-PDU », le plus grand nombre de contributions en ligne a eu lieu sur le wiki pour co-produire le document. Alors peut-on analyser la délibération sur un wiki ? Ce mode de communication n'apparaît pas comme un schéma classique de proposition – réponse – argument – contre-argument. L'analyse de la communication sur le wiki ne prend pas la forme d'un débat, mais il s'organise en une co-production de texte, appelée l'écriture collaborative (Collaborative Writing).

## Coordination

« Bonjour à toutes et à tous, Notre prochaine réunion aura lieu vendredi 23 avril de 19 h 30 à 21 h au bungalow » (Google Groupes, 20/04/2010)

La coordination du groupe, entre les activités en ligne et en face à face, est assurée via le Google Groupes pour organiser les réunions. D'une part, il sert à chercher des dates qui conviennent à tous, à fixer les heures et les lieux de rendez-vous, et avoir la confirmation des participants. « Ok aussi si c'est assez tôt dans la matinée, car on doit se rendre comme élu à la cérémonie du 8 mai à 11h45... » (Google Groupes, 30/04/2010)

D'autre part, il sert à faire le bilan sur les points à discuter et à annoncer l'ordre du jour des réunions. « Bonjour à toutes et à tous, Un petit bilan pour préparer notre réunion de ce soir... » (Google Groupes, 23/04/2010)

## Coproduction

« Nous nous donnons un petit mois pour parvenir à la réalisation d'un document commun en travaillant ensemble grâce à une plate-forme informatique. » (Cf. CR en Annexe 12/03/2010)

Suite à 3 mois de travail, les participants ont abouti à un document<sup>45</sup> de proposition remis à l'agglomération le 1<sup>er</sup> juin 2010. L'écriture du document a donc finalement été plus longue que prévue, mais le document a pu être remis dans les temps, du fait d'un rallongement du délai de concertation organisée par l'agglomération.

Ce document de 25 pages est composé de 3 parties, une portant sur la procédure de concertation, une proposant un diagnostic sur les déplacements doux et les transports en communs, et enfin une partie de propositions d'aménagement.

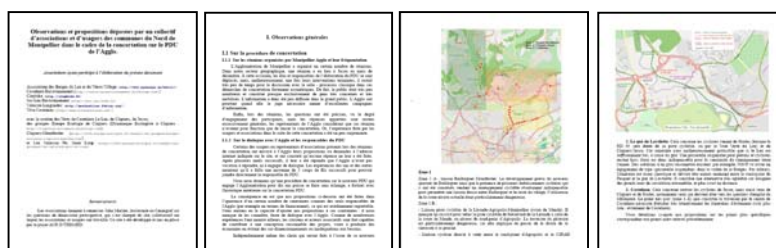
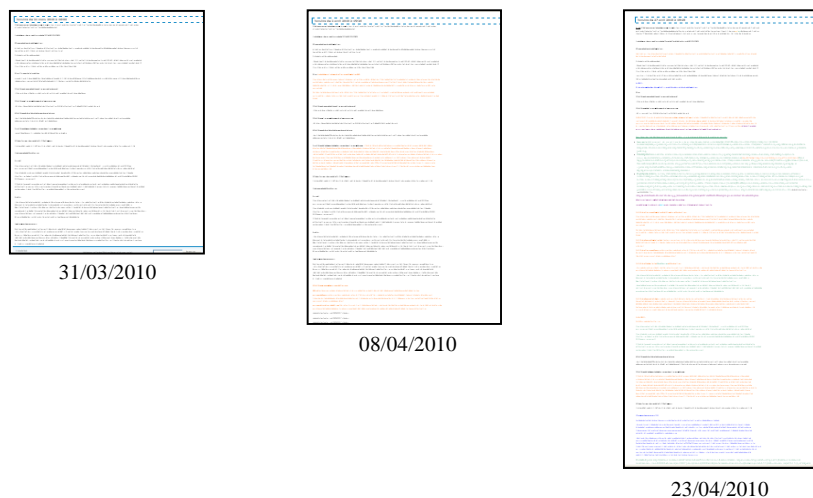


Figure 3 : Document final coproduit par le collectif

La co-production du document s'est déroulée principalement sur le wiki, puis le texte a été finalisé par mail sur le Google Groupes et en réunion face à face. Nous reviendrons dans la section suivante sur son passage par les différents média, mais nous allons nous focaliser ici sur le cas du wiki qui a été particulièrement intéressant. Le wiki a permis de suivre l'évolution du texte en temps réel, et a même permis de visualiser graphiquement sa construction.

<sup>45</sup> Document « Observations et propositions déposées par un collectif d'associations et d'usagers des communes du Nord de Montpellier dans le cadre de la concertation sur le PDU de l'Agglo » , accessible en ligne : <http://sos.lez.free.fr/Urbanisme/Document.pdf>

Les participants ont détourné une difficulté du wiki, qui ne permettait pas de visualiser facilement les auteurs des contributions, en choisissant une couleur par auteur. Ainsi, lors de la construction du texte on voit petit à petit une juxtaposition des couleurs, puis elles s'entremêlent pour finalement donner un texte multicolore.



**Figure 6 : Co-production du document sur le wiki**

Le document a servi d'objet frontière durant tout le processus de collaboration. Il a servi d'objet commun aux différents acteurs du collectif, puis au sein des différentes associations, et enfin, auprès des journalistes et des représentants de l'agglomération. Ce document a traversé les différents médias en ligne, sur le wiki, sur le Google Groupes, et en face à face.

Né d'un compte rendu de réunion qui a fixé les grands axes de réflexion, le document a d'abord été posté sur le wiki dès le début du processus. Sur le wiki, il a été le support de la co-production pendant près de deux mois. Puis en phase de finalisation, il a fait l'objet d'envois et de modifications à répétition sur le Google Groupes. En face à face, il a été support des réunions, soit en version imprimée, soit sur vidéoprojecteur à partir du site. Dans ce sens, le document a servi d'objet frontière pour la conception d'un projet collectif d'aménagement et a traversé les différents moyens de collaboration aussi bien en face à face qu'en ligne.

De plus, il a servi de moyen de communication et de validation au sein du collectif mais aussi au sein des différentes associations, avec les membres ne participant pas directement au collectif. Il a ensuite été support des discussions lors de la conférence de presse. Enfin, il sert aussi d'objet intermédiaire entre le collectif et l'agglomération.

### ***Communication***

*« Peut-être les auteur ( e ) s d'intervention portant sur ces points en discussion et qui ne seront pas là ce soir pourraient-ils éventuellement développer leurs arguments par courriel »*  
(Google Groupes, 23/04/2010)

La communication se réfère ici aux activités de débats entre les participants. Le débat s'est principalement déroulé lors des réunions, cependant une partie des débats est passée par le Google Groupes. C'est cette activité de débat en ligne que nous proposons d'analyser dans la partie suivante sous l'angle de la délibération.

### Axe 3 : Délibération

« Des multiples apports sur le site et discussions de vive voix nous avons obtenu un consensus. » (Google Groupes, 26/05/2010)

La question est, ici, de savoir quelle forme prend la délibération en ligne ? L'égalité de la participation est-elle respectée ? Les participants ont-ils échangé des arguments de façon réciproque et dans le respect ? Aboutissent-ils à un consensus partagé par tous ?

De manière générale, les discussions sur le Google Groupes peuvent s'apparenter à une forme de délibération, dans le sens où on observe bien un contre-balancement des opinions, des échanges réciproques d'arguments et la création d'un consensus matérialisé par le document final. Cependant, la réalité empirique ne correspond pas tout à fait à ce qu'on peut appeler « l'idéal délibératif », la parole reste concentrée par un noyau de participants actifs, un conflit a émergé et le consensus n'est pas partagé par tous.

### Egalité

« Bonsoir, Voici le résultat de la der des der : la def des def... Amitiés à tous, Les survivants ». (Google Groupes, 24/05/2011)

La participation des membres aux activités du collectif a été fortement inégale (moy = 11,7 ; écart type = 12,4 messages par participants). Un petit groupe, qui se surnomme lui-même « Les survivants », a été beaucoup plus actif que les autres participants. Cette inégalité de la participation sur le Google Groupes se retrouve aussi dans les différents moyens de communication que ce soit sur le wiki, ou lors des réunions. La littérature sur les communautés en ligne permet de nommer ces groupes et oppose communément les « contributeurs actifs » aux simples observateurs, désignés sous le terme de « lurkers ».

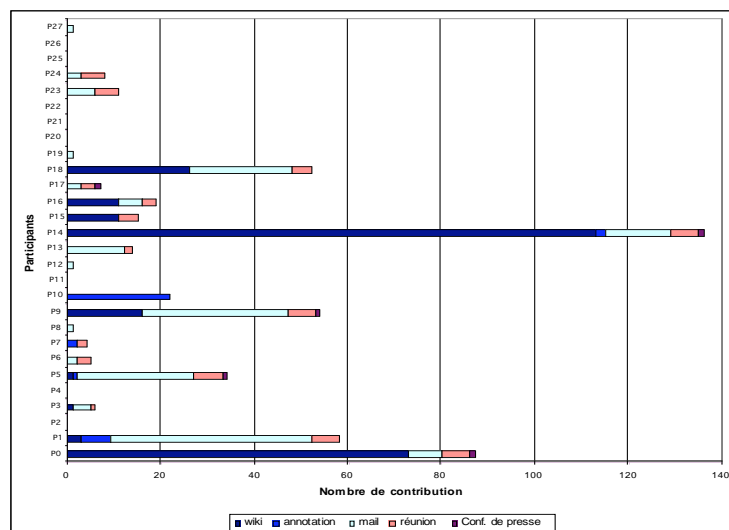


Figure 7 : Activité des participants en ligne et en face à face

## **Réciprocité**

« Bonjour, Pas de nouvelle, bonne nouvelle. Le compte à rebours a commencé. Dans exactement 172 minutes (c'est-à-dire 18h00 heure locale du méridien de Montferrier) je clique sur envoi. » (Google Group, 01/06/2011)

La réciprocité des échanges dans une délibération en ligne est une condition indispensable pour qu'il y ait réellement échange entre participants et non juxtaposition de « *monologues interactifs* ». Sur le Google Groupes, la réciprocité des échanges a été assez fluctuante en nombre de messages par fils de discussion (moy = 2,9, écart type = 3,3). Les pics d'interactivité ont eu lieu lors de la finalisation du document (Max : 20 messages) et lors d'un conflit (11 messages). Par contre, la rapidité des réponses montre une forte interactivité dans l'intensité des échanges. En effet, tous les messages d'un même fil de discussion sont échangés dans la même journée ou le jour suivant. Certains messages se suivent même de quelques minutes, rapprochant ce format d'échange asynchrone à une discussion synchrone. Le fait que les messages du Google Groupes soient envoyés par mail sur les boîtes personnelles des participants a pu permettre cette rapidité des échanges. Cependant certaines attentes de confirmation par mails sont restées sans réponse et c'est alors la règle « qui ne dit mot consent » qui s'est appliquée.

## **Argumentation et contre balancement des opinions**

« T. a raison : j'ai utilisé ce gué tous les jours depuis octobre, ... on ne peut même pas accéder au gué lui-même sans se mouiller les pieds. Voilà pour quelques infos de "terrain" ! »  
« Rebonsoir, Je reste toutefois sceptique sur l'intérêt des lignes circulaires qui figurent sur les graphiques car elles rentreraient en concurrence avec les lignes radiales ... » (Google Groupes, 26/04/2010)

L'échange raisonné d'arguments est au cœur de la délibération. Cet échange nécessite à la fois une dynamique de contre-balancement des opinions et une rationalité des arguments mobilisés. Sur le Google Groupes, on observe bien un contre balancement des opinions avec de nombreuses expressions de l'accord (n =14, ex : « *Je suis d'accord* », « *Oui, c'est une bonne idée* », « *100% d'accord* ») et du désaccord (n =19, ex : « *je suis contre* », « *mais* », « *ça pose un problème* »). Cette dynamique évolue dans le temps, on observe plus d'expression d'accords en début de processus, et à l'inverse, plus de désaccords en fin de processus, lors de la finalisation du document. Ces désaccords, nécessaires au débat, témoignent de l'expression de différents points de vue et sont des marqueurs du contre-balancement des arguments.

Les arguments mobilisés par les participants sont principalement de deux types. On observe une argumentation par l'exemple, basée sur le vécu des participants et leurs usages quotidiens. Quand la confrontation au territoire local ne suffit pas, les arguments font appel à des exemples d'autres villes « *comme à Grenoble...* ». D'autre part, on observe aussi une argumentation technique, témoignant de l'expertise des associations « *en comptant la capacité d'un bus 60 passagers, une offre de 420 places (5% de couverture)* » et l'appui sur des références extérieures, comme des rapports publiques « *www.ladocumentationfrancaise.fr* », ou des articles de journaux « *La Gazette* », « *L'Express* ». La plupart des messages font référence à des lieux géographiques « *bandes cyclables de la RD17 vers Prades* », rendant parfois le discours difficilement visualisable « *entre le débouché de la rue Val Marie (passage sous la voie ferrée) et Charles de Gaule, sur le côté droit de l'avenue (quand on se dirige vers le Corum)* », ce qui renforce l'idée de lier texte et carte.

## ***Conflits, Respect***

Sur la liste de discussion, le ton a été amical : « *Amicalement* », « *Bon Lundi de Pâques (il fait beau !)* », « *Amitiés à toutes et à tous* », « *A ce soir, Amitiés écolos* ». Sans calculer le nombre de politesses, nous pouvons dire que les messages regorgent de bonnes intentions et qu'aucune insulte ou attaque personnelle n'a été relevée au cours des discussions.

Cependant, un conflit a émergé en fin de processus, à J-4 de la remise du document. Un participant ne retrouve pas sa contribution après relecture du document final, et fait part de ses remarques par mail : « *je vous rappelle que j'ai déposé ma contribution sur le site, depuis 15 jours, les paroles s'envolent les écrits restent.* » (Google Groupes, 26/05/2010). C'est alors un quiproquo de 10 réponses qui se sont enchaînées, voir « enflammées » entre 4h du matin et 13h. En réalité, sa contribution n'avait pas été déposée sur le wiki, mais sur une page personnelle, la rendant inaccessible aux autres participants.

D'autre part, un conflit extérieur, nommé « *Torpillage* » par les participants, a émergé peu de temps après la remise du document. Une attaque envers la légitimité du groupe a été postée sur les listes de discussion vertes et a été relayée sur le Google Groupes : « *un groupe qui prétend représenter les verts de Castelnau, europe écologie, et dieu lui-même, va émettre en leurs noms des recommandations sur le PDU de l'agglomération de Montpellier...* » (Google Groupes, 09/06/2010).

## ***Consensus***

« *eah...par rapport aux copains associatifs, tu ne crois pas que cette "sortie", qui me semble au bout du compte assez politicienne, fait un peu désordre et qu'elle est tout à fait déplacée?* » (Google Groupes, 26/05/2010)

Le document final est le résultat d'un consensus obtenu entre les participants suite à 3 mois de travail. Le consensus a été obtenu assez rapidement sur les manques de la concertation et sur leur diagnostic concernant les zones jugées problématiques. Les propositions d'aménagement ont en revanche été plusieurs fois débattues avant d'être acceptées. Toutes les propositions du document remis à l'Agglo font partie de ce consensus obtenu et sont soutenues par les associations ayant signé le document.

Cependant, nous parlons de consensus mais nous devrions plus parler de compromis. En effet, le consensus n'a pas été atteint à l'unanimité des voix, deux participants ont retiré le nom de leur association en fin de processus. Un participant s'est retiré car sa proposition n'apparaissait pas dans le document, dû au conflit décrit plus haut. L'autre participant a demandé à ce que le nom de son association soit effacé des signatures sur le document final car le projet n'a pas pu être validé en conseil d'administration : « *Compte-tenu de l'impossibilité pour l'association de discuter du projet élaboré selon les formes habituelles à l'association, à savoir réunion élargie du CA à tous les adhérents, l'association (X) demande à ce que son sigle soit retiré. En effet, les propositions concernant Jacou n'ont pas pu être évaluées, et l'association préfère ne pas se retrouver plus tard dans une position inconfortable vis-à-vis de la municipalité.* » (Google Groupes, 26/05/2010)

## Discussion

L'usage d'internet par les associations apparait ici, plus comme un moyen de travail collaboratif en petit groupe, plutôt que comme un moyen d'élargir le débat public. Ceci, nous a amené à compléter notre cadre d'analyse. Plutôt que d'analyser uniquement le débat en ligne avec un cadre délibératif<sup>46</sup>, nous avons ajouté un cadre d'analyse du réseau<sup>47</sup> et un cadre d'analyse de la collaboration<sup>48</sup>. Ainsi, il paraît difficile de comparer nos résultats par rapport à la littérature sur les débats en ligne<sup>49</sup>, du fait d'un contexte bien particulier. Par exemple, l'anonymat des débats en ligne et la non rencontre physique des participants sont souvent mobilisés pour expliquer à la fois l'égalité et la liberté d'expression, mais aussi les conflits et les « flames » dans les débats en ligne. Dans notre cas, à l'inverse, le débat n'est pas anonyme, il y a interconnaissance des participants avec rencontre régulières en réunions, et le site n'est accessible que par « login ».

La singularité de cette expérience montre donc ses limites en termes de généralisation. En effet, l'expérience est menée sur une courte période, avec un faible nombre de participants et l'équipe de recherche a été assez intrusive dans le dispositif, ne permettant de supposer qu'un tel système se mette en place de façon autonome et durable. Mais, malgré sa petite taille, cette expérience est un terrain exploratoire riche en interactions, nous permettant de proposer des pistes de réflexion sur les usages d'internet par les associations et peut-être d'esquisser de nouvelles pratiques de participation « bottom-up » au niveau local.

Ce travail, auprès des associations, a permis de saisir leurs besoins en termes d'équipement en TIC et de co-construire un dispositif adapté. Il apparait que les associations cherchent à s'organiser dans l'espace public local pour préparer leur participation dans des arènes politiques désormais ouvertes à la concertation. L'usage d'internet est apparu comme un moyen de faciliter la construction d'un réseau local et la collaboration entre les associations pour finalement former un collectif. Cet usage s'est orienté principalement vers la co-production d'un document commun en utilisant un wiki. Le débat, quant à lui, s'est plus déroulé en face à face, lors des réunions, bien qu'une forme de délibération soit observée sur le Google Groupes.

Cependant, il faut souligner certaines limites de ce type de dispositif en ligne. Les associations ne se sont pas toutes approprié l'outil en ligne de la même façon, créant des disparités sur l'égalité de la participation. Outre ces barrières techniques, le dispositif a rencontré des difficultés à s'insérer dans les modes de fonctionnement habituels des associations, et des difficultés à coordonner l'agenda du collectif avec les réunions de conseils d'administration des associations. D'autre part au sein du collectif les participants ont éprouvé des difficultés de gestion de leur identité multi-casquettes, entre usager, représentant d'association, élu ou membre d'un parti politique. Enfin, les participants ont exprimé un frein principal au bon déroulement du processus, qui est le manque d'information, et leur incertitude quand à leur influence sur la décision.

---

<sup>46</sup> Stromer-Galley, J. (2007). Measuring Deliberation's Content: A Coding Scheme. *Journal of Public Deliberation*, 3, 12.

<sup>47</sup> Mazzoni, E. (2006). Du simple tracé des interactions à l'évaluation des rôles et des fonctions des membres d'une communauté en réseau : une proposition dérivée de l'analyse des réseaux sociaux. *ISDM*, 26.

<sup>48</sup> Pinelle, D., Gutwin, C., & Greenberg, S. (2003). Task analysis for groupware usability evaluation: Modeling shared-workspace tasks with the mechanics of collaboration. *ACM (TOCHI)*, 10, 281-311.

<sup>49</sup> Greffet, F., & Wojcik, S. (2008). Parler politique en ligne : Une revue des travaux français et anglo-saxons. *Réseaux*, 19-50.

## Conclusion

Cette expérimentation montre comment un dispositif de participation « *bottom-up* » peut s'insérer dans un dispositif « *top-down* » de concertation, pour combler les manques des démarches institutionnelles et, produire une force de proposition citoyenne (document de 25 pages). Ce document de proposition pour le PDU est à la fois, le résultat de la production des participants, mais apparaît aussi comme un objet frontière<sup>50</sup> au sein du processus participatif. Il a été remis en main propre en maison d'agglomération le 01/06/2010. S'en est suivi, une conférence de presse des associations, et une prise de contact de l'Agglomération auprès des représentants du collectif. Le nouveau projet de PDU 2010-2020 est actuellement publié et soumis à enquête publique, sans qu'a priori, n'y apparaisse de propositions issues du collectif, qui continue à suivre attentivement l'élaboration du projet.

Pour conclure, la e-démocratie ne répond pas uniquement au concept défini comme « *l'usage des TIC pour soutenir l'information et la participation top-down, ex : initié par le gouvernement* » mais prend aussi en compte « *les efforts bottom-up visant à autonomiser les citoyens, et organisations de la société civile.* »<sup>51</sup> (Macintosh and Whyte 2006).

« *Dépasser la notion de participation : pour une démocratie coopérative* »<sup>52</sup>, c'est aussi la conclusion de Beuret et Cadoret dans le cadre des concertations territoriales. Ils la définissent comme une démocratie qui considérerait les initiatives citoyennes et non plus seulement la participation à une action publique initiée par d'autres. De même, Dominique Cardon, dans « *La démocratie internet* »<sup>53</sup>, montre le glissement « *de la démocratie participative à la démocratie coopérative* » (Cardon 2010). Il considère même que les institutions devraient faciliter la création de ces espaces autonomes. Dominique Bourg, dans le livre « *Vers une démocratie écologique* »<sup>54</sup> propose, quant à lui, l'institutionnalisation et l'insertion systématique des ONG et associations environnementales dans les organes politiques décisionnels (Bourg and Whiteside 2010).

Cependant, une critique peut être émise quant au rôle des associations, mettant en évidence « *les contradictions de la démocratie locale* »<sup>55</sup> (Pailliarth 2003). D'un côté, l'expression des associations est une des formes essentielle de la démocratie locale. De l'autre côté, les associations confisqueraient les procédures de participation par certaines catégories sociales et contribueraient à une institutionnalisation de la concertation perpétuant des inégalités. Dans notre cas d'étude, nous retrouvons cette ambiguïté avec l'ambition « *d'élargir le cercle des associations et personnes concernées* » et finalement produire une participation concentrée par un petit noyau d'actifs associatifs.

---

<sup>50</sup> Star, S. L., & Griesemer, J. R. (1989). Institutional ecology, translations' and boundary objects: Amateurs and professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. *Social studies of science*, 19, 387

<sup>51</sup> Macintosh, A., & Whyte, A. (2006). Evaluating how eParticipation changes local democracy, *Proceedings of the eGovernment Workshop* (pp. 1-902316).

<sup>52</sup> Beuret, J. E., & Cadoret, A. (2010). *Gérer ensemble les territoires: vers une démocratie coopérative*: CL Mayer.

<sup>53</sup> Cardon, D. (2010). *La démocratie Internet: promesses et limites*: Seuil.

<sup>54</sup> Bourg, D., & Whiteside, K. (2010). *Vers une démocratie écologique*: Seuil.

<sup>55</sup> Pailliarth, I. (2003). Une histoire des formes communicationnelles de la démocratie locale. *Sciences de la Société*, 30-46.

## Bibliographie

- Beuret, J. E., & Cadoret, A. (2010). *Gérer ensemble les territoires: vers une démocratie coopérative*: CL Mayer.
- Blondiaux, L., & Syntomer, Y. (2002). L'impératif délibératif. *Politix(Paris)*.
- Bourg, D., & Whiteside, K. (2010). Vers une démocratie écologique: Seuil.
- Breindl, Y. (2010). Critique of the Democratic Potentials of the Internet: A Review of Current Theory and Practice, *tripleC-Cognition, Communication, Co-operation* (pp. 43).
- Caby-Guillet, L., Guesmi, S., & Mallard, A. (2009). Wiki professionnel et coopération en réseaux. *Réseaux*, 195-227.
- Cardon, D. (2010). *La démocratie Internet: promesses et limites*: Seuil.
- Coleman, S. (2004a). Connecting parliament to the public via the Internet: Two case studies of online consultations. *INFORMATION COMMUNICATION AND SOCIETY*, 7, 1-22.
- (2004b). The network-empowered citizen : How people share civic knowledge online: paper delivered at the IPPR event 'From Grass Roots to Networks: the role of social capital in increasing political participation', Houses of Parliament, London, 30 November 2004.
- Coleman, S., & Blumler, J. G. (2009). The Internet and Democratic Citizenship: Theory, Practice and Policy *Cambridge University Press*, p. 220.
- Davies, T., & Gangadharan, S. P. (2009). *Online deliberation: design, research, and practice*: Center for the Study of Language and Information/SRI.
- Ellis, C. A., Gibbs, S. J., & Rein, G. (1991). Groupware: some issues and experiences. *Communications of the ACM*, 34, 39-58.
- Flichy, P. (2008). « Internet, un outil de la démocratie? ». *La vie des idées*.
- (2010). La démocratie 2.0. *Etudes*, 617-626.
- Følstad, A. (2008). Towards a Living Lab for the development of online community services. *The Electronic Journal for Virtual Organizations and Networks*, 10, 47-58.
- Fung, A. (2003). Associations and democracy : Between Theories, Hopes, and Realities. *Annual review of sociology*, 29, 515-539.
- Fung, A., & Wright, E. O. (2007). Le contre-pouvoir dans la démocratie participative et délibérative. *Recherches*, dans Marie-Hélène Bacqué et al., Gestion de proximité et démocratie participative, 49-80.
- George, É. (2000). De l'utilisation d'Internet comme outil de mobilisation: Les cas d'ATTAC et de SALAMI. *Sociologie et sociétés*, 32, 171-187.
- (2004). La " fracture numérique" en question. *Mesures de l'Internet*, 152-165.
- Georges, F. (2009). Représentation de soi et identité numérique. *Réseaux*, 165-193.
- Granjon, F. (2001). L'Internet militant. *Mouvement social et usages des réseaux télématiques*.
- Greffet, F., & Wojcik, S. (2008). Parler politique en ligne : Une revue des travaux français et anglo-saxons. *Réseaux*, 19-50.
- Habermas, J. (1997). Droit et démocratie. Entre faits et normes. *Paris, Gallimard*.
- Kanter, B., & Fine, A. (2010). *The Networked Nonprofit: Connecting with Social Media to Drive Change*: Jossey-Bass.
- Klein, H. K. (1999). Tocqueville in cyberspace: Using the Internet for citizen associations. *The Information Society*, 15, 213-220.
- Louvet, N. (2005). Les conditions d'une concertation productive dans l'action publique locale: le cas des plans de déplacements urbains.
- Lowry, P. B., Curtis, A., & Lowry, M. R. (2004). Building a taxonomy and nomenclature of collaborative writing to improve interdisciplinary research and practice. *Journal of Business Communication*, 41, 66.

- Macintosh, A. (2006). eParticipation in policy-making: the research and the challenges. *Exploiting the Knowledge Economy: Issues, Applications, Case Studies*. Amsterdam: IOS Press. ISBN, 1-58603.
- Macintosh, A., & Whyte, A. (2006). Evaluating how eParticipation changes local democracy, *Proceedings of the eGovernment Workshop* (pp. 1-902316).
- Mazzoni, E. (2006). Du simple tracement des interactions à l'évaluation des rôles et des fonctions des membres d'une communauté en réseau : une proposition dérivée de l'analyse des réseaux sociaux. *ISDM – Information Sciences for Decision Making*, 26.
- Monnoyer-Smith, L. (2004). Nouveaux dispositifs de concertation et formes de controverses: le choix d'un troisième aéroport pour Paris. *Projet de recherche" Concertation, décision et environnement: quelle place et quels impacts pour les NTIC"*, Rapport final, avril.
- Norman, D. A. (2002). *The design of everyday things*: Basic Books New York.
- Pailliant, I. (2003). Une histoire des formes communicationnelles de la démocratie locale. *Sciences de la Société*, 30-46.
- Pinelle, D., Gutwin, C., & Greenberg, S. (2003). Task analysis for groupware usability evaluation: Modeling shared-workspace tasks with the mechanics of collaboration. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)*, 10, 281-311.
- Rui, S., & Villechaise-Dupont, A. (2006). Les associations face à la participation institutionnalisée: les ressorts d'une adhésion distanciée. *Espaces et sociétés*, 21-36.
- Star, S. L., & Griesemer, J. R. (1989). Institutional ecology, translations' and boundary objects: Amateurs and professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. *Social studies of science*, 19, 387.
- Stromer-Galley, J. (2007). Measuring Deliberation's Content: A Coding Scheme. *Journal of Public Deliberation*, 3, 12.
- Vedel, T. (2003). « L'idée de démocratie électronique: origines, visions, questions». *Le désenchantement démocratique*, 243.
- Vinck, D. (2009). De l'objet intermédiaire à l'objet-frontière. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 3, 51-72.
- Von Hippel, E. (2005). *Democratizing innovation*: The MIT Press.
- Wojcik, S. (2005). Délibération électronique et démocratie locale. Le cas des forums municipaux des régions Aquitaine, Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées: Toulouse, University of Social Sciences, Ph. D thesis in political science, unpublished.