

Le Cab'Politique

Conseil et logiciels politiques intelligents



Contactez-nous !

contact@le-cab-politique.fr

ÉTUDE DE CAS

Mise en place d'un logiciel de
consultation citoyenne

CRÉATION ET DÉVELOPPEMENT D'UN COMITÉ
DE JUMELAGE



La commune

POPULATION

5100 habitants

ZONE

Péri-urbaine

ENVIRONNEMENT

Ville dite « dortoir »

RÉGION

Hauts-de-France

LE PROJET

Une commune située au cœur des Hauts-de-France a fait appel à nos conseils et notre plateforme *Civis* pour mettre en place un projet qui leur tenait à cœur. Tout juste arrivée à la tête de cette commune aux finances modestes, la nouvelle équipe municipale qui était issue de l'ancienne opposition voulait entamer une nouvelle phase pour le rayonnement de la commune. L'idée du jumelage a immédiatement pris forme au sein de l'équipe municipale.

Le jumelage de la commune était une promesse de campagne autant qu'un objectif important pour la nouvelle municipalité. Les élus voulaient en faire une illustration du mandat, à savoir un projet ambitieux, réaliste, qui mette à contribution toutes les forces vives de la commune. Il convenait donc de préparer consciencieusement les différentes étapes de la stratégie de communication.

LES OBJECTIFS

CRÉATION D'UN COMITÉ DE JUMELAGE

Sur cette campagne à long terme les objectifs étaient :

- 1 **Impliquer** un maximum d'acteurs de la commune au projet.
- 2 **Susciter** l'adhésion des habitants au projet et que ceux-ci saisissent et comprennent l'importance du jumelage.
- 3 **Éviter** un rejet du projet par les acteurs économiques et associatifs de la commune.
- 4 **Favoriser** la démocratie participative pour que chacun se sente concerné et que tous le monde puisse donner son avis.
- 5 **Expliquer** comment et pourquoi le jumelage était une nécessité pour l'ouverture de la commune.

Les difficultés menaçaient la naissance du projet. Un manque de communication interne auprès des personnes les plus actives et concernées, pouvait entraîner des ressentiments négatifs et une baisse de l'implication.

Des personnalités considérées comme « bloquantes » mettaient des freins au projet dès qu'une décision n'allait pas dans leur sens, ce qui contribuait également à l'émer-

gence de rumeurs. Les difficultés étaient présentes sous différentes formes :

- La multiplicité des acteurs internes à la communes (associatifs, élus, citoyens, commerçants, écoles...), ce qui complexifiait la communication.
- La nouveauté pour les habitants, peu habitués aux nouveautés, mais en attente d'innovation. Ce qui impliquait une pédagogie particulière pour la population.
- Obtenir un consensus clair sur les choix inhérents à au projet (gouvernance, partenariats, organisation). ❶



Région
Hauts-de-France

*La consultation a eu lieu dans la région
des Hauts-de-France.*

LA PLATEFORME UTILISÉE : CIVIS

Les élus ont utilisé Civis pour mettre en place une vraie consultation citoyenne.

Utilisation par les équipes

Lors de diverses manifestations et événements, les élus ainsi que les volontaires motivés ont interrogé les citoyens. En plus de récolter leurs avis et leurs idées, ils ont pu constituer une base de données pour la suite du projet.

Pourquoi c'est mieux que des post-its et du Excel

Plutôt que de multiplier les supports pour recueillir les informations essentielles, l'utilisation de CIVIS a permis de centraliser les éléments importants, facilitant ainsi les actions de communication et de mobilisation.

LA STRATÉGIE

La stratégie de communication citoyenne et de démocratie participative était composée de 4 grandes étapes. Chacune de ces étapes a conduit à des rencontres sur le terrain avec toutes les cibles concernées par le projet.

Que ce soit à partir de tournées de porte-à-porte ou de discussions informelles avec les parties prenantes, les élus ont réalisé 4 consultations :

1^{ère} Consultation. Informer en gérant la circulation des informations nécessaires à la construction du projet, tout en évitant la naissance de rumeur.

2^{ème} Consultation. Recruter les personnes les plus susceptibles de faire avancer le projet, sans exclure les personnes intéressées pour s'investir.

3^{ème} Consultation. Communiquer en tenant les citoyens informés des actions entreprises et du calendrier mis en place et les inviter à donner leur avis.

4^{ème} Consultation. Orienter le devenir du projet en consultant la population sur son ressenti et ses attentes autour des actions entreprises et de celles à mettre en place.

Les résultats étaient palpables : la proximité et la réactivité permises par le logiciel ont permis la construction d'un lien de confiance entre tous les acteurs du projet, les élus et les citoyens. Les échanges se poursuivaient très souvent en ligne à travers l'outil de discussion simplifiée du logiciel. Ce qui permettait à chacun de trouver des

L'IDÉE EN BREF

Le problème

Rendre la démarche de création du comité de jumelage la plus participative possible, dans un cadre de ville dortoir. Rendre ce projet inclusif en prenant en compte les compétences numériques d'une population vieillissante.

L'opportunité

Une vie municipale et associative dense, qui permet aux élus et bénévoles de se rencontrer lors des manifestations avec les citoyens. Une présence optimisée sur le terrain avec *Civis* libère un potentiel de ressources et d'idées pour la construction de cette politique publique.

La solution

Organiser des sessions de rencontres avec les habitants de la communes en utilisant *Civis*. Chaque rencontre vient enrichir les idées les bases de données des chargés du projet. Avec une présence, même peu nombreuse aux manifestations et aux points importants de la commune, les équipes qui ont construit le projet ne sont passées à côté d'aucune information ou contact important.

réponses rapides à ses interrogations, et de renforcer la crédibilité des équipes municipales.

Évitant ainsi les parties de billard à 3 bandes et la diffusion de rumeurs, l'utilisation de *Civis* permet une mise en place progressive d'une démocratie participative à l'échelle locale. Aucun acteur ne se sentait écarté et les meneurs du projet ne passaient pas à côté de profils intéressants pouvant faire avancer le projet.

“ Un lien durable et solide ne se limite pas à une seule consultation épisodique ”

Pourquoi ? Parce que ce lien était durable, solide et ne se limitait pas à une seule consultation épisodique liée à une volonté électorale et

donc temporaire, éphémère : une fois tous les 6 ans.

Le maniement du logiciel de *Civis* est simple et permet un usage plus inclusif. Il est surtout adapté à

toutes les situations impliquant des axes de démocratie participative ou de communication citoyenne.

Dans les communes rurales (où l'enclavement numérique est fort), périurbaines ou tout simplement dans les collectivités souhaitant développer les relations avec leurs habitants, le contact humain et personnel est indispensable pour créer un vrai lien et solidifier la crédibilité politique des élus locaux.

Même dans sa complexité, due à la multiplicité des interlocuteurs, la mise en place d'une communication efficace et d'un système d'information rapide, appuyé par des discussions ciblées ont permis d'optimiser l'énergie et le temps de tous les acteurs en présence.

Utiliser *Civis* a encouragé la création de ce lien indispensable, mais l'a aussi consolidé à travers un canal de confiance permanent tout au long du projet, au fil des consultations. ❶

UN PLAN D'ACTION EN 4 ÉTAPES

ÉTAPE 1 / INFORMER

Pour la première étape de la construction du projet de jumelage de la commune, nous avons conseillé à l'équipe en charge de rencontrer les acteurs majeurs du futur comité de jumelage : présidents d'associations, représentants des commerçants, membres de la communauté éducative (écoles et collège), dirigeants des clubs sportifs et élus concernés... Ce qui représente un nombre d'acteurs conséquent pour débiter un projet de cette nature.

“ Les premiers échanges ont été importants pour construire une relation de confiance ”

Les premiers échanges ont permis de récolter les coordonnées des acteurs concernés, et ensuite de les tenir informés. Deux canaux ont été privilégiés : les échanges directs via *Civis*, pour les discussions et les newsletters ciblées, pour que tous les acteurs possèdent le même niveau d'information. Le partage de fichiers a permis à un grand nombre de futurs bénévoles de s'informer sur le projet et de rester en lien avec les décisions, quand ces derniers venaient à être absents et manquer une réunion.

- **Résultat.** Tous les acteurs sont restés impliqués. Chacun ayant obtenu des réponses rapidement, la motivation est restée la même. Aucune défection n'a eu lieu, tout le monde y trouvait son compte, permettant une installation pérenne du comité de jumelage.

ÉTAPE 2 / RECRUTER

Une fois la base du comité de jumelage installée, il fallait prospecter et engager les discussions auprès d'autres concitoyens susceptibles de s'engager. Pour ce faire, nous avons conseillé aux équipes du comité de procéder en deux temps.

- ➊ **Mobiliser les relais d'influence.** Présidents d'associations, représentants des commerçants, membres de la communauté éducative, écoles et collège, dirigeants des clubs sportifs, et élus concernés récoltent (avec leur accord) les coordonnées de leurs membres pour communiquer les actualités du jumelage auprès d'eux. Chacun animait une communauté à même de s'engager et pouvant interagir rapidement grâce à *Civis*.
 - ➋ **Rencontrer les citoyens.** Les acteurs du comité de jumelage sont partis en tournée de porte-à-porte à travers la commune, en se répartissant les rues grâce à la cartographie présente dans *Civis*, qui permet de localiser les habitations de la commune. Avec cette stratégie, ils ont pu couvrir efficacement le terrain et faire connaître leur démarche à un plus grand nombre de leurs concitoyens. Par la suite, ils ont communiqué de façon ciblée avec leurs habitants selon les préférences mentionnées lors de leurs rencontres.
- **Résultat.** Les discussions informelles avec les citoyens de cette commune ont permis de soulever des sujets que les élus seuls ou le comité de jumelage n'avait pas envisagé à l'origine. Les discussions sur le terrain comme sur le logiciel ont incité les citoyens à se joindre à la démarche, portant le comité dans son ensemble à une trentaine de membres.

ÉTAPE 3 / COMMUNIQUER

Après les parutions dans la presse quotidienne locale, une nouvelle tournée de porte-à-porte a été organisée, ainsi qu'une déambulation sur les places de la commune le jour du marché. Le succès fut immédiat. Les membres du comité étaient reconnaissables grâce à leurs tablettes qui leur servaient à récolter des adresses e-mails. Quelques jours après, une newsletter était envoyée à tous ces nouveaux contacts, avec des photos, des liens vers la page du comité sur le site de la mairie, ainsi que des formulaires d'inscription.

Le simple fait de posséder un canal de discussion et un autre d'information sur une seule et même plate-forme générait de la curiosité de la part des personnes qui n'étaient pas membres. Ces dernières se sont alors mises à s'intéresser aux activités « *des gens avec des tablettes* » qui n'étaient autres que les bénévoles du comité de jumelage. Cet intérêt se traduisait ensuite par la récolte des avis et idées des citoyens (sur le pays cosignataire du jumelage notamment).

- **Résultat.** Attirés par la nouveauté des méthodes de communication de la municipalité, les citoyens se sont ensuite posés des questions sur le jumelage (qui ? pourquoi ? quand ? où ?) auxquelles les membres du comité ont répondu rapidement et via divers canaux de communication présents sur *Civis*. Ils ont pu ainsi déclencher la curiosité, attirer de nouveaux membres, sans faire les frais de rumeurs néfastes pouvant ralentir ou anéantir le projet. Une fois le dialogue engagé, les citoyens ont pu donner leur avis et faire valoir leurs idées au sujet du comité de jumelage.

ÉTAPE 4 / CONSULTER

Une fois le comité et ses membres le plus actifs installés et pérennisés, il fallait retourner à la rencontre des citoyens de façon ciblée, pour comprendre leurs besoins profonds envers le comité de jumelage.

Une autre déambulation a été organisée un samedi matin, jour de marché, et une autre l'après-midi autour des installations sportives pour rencontrer au hasard des citoyens. L'objectif était de prendre en considération les grands thèmes et enjeux qu'ils reliaient inconsciemment au comité de jumelage. Plus tard, avec toutes les données récoltées, le comité de jumelage a pu orienter de nouvelles actions destinées à recruter des membres et récolter des fonds, en communiquant par courriels avec des thèmes ciblés pour chaque personne.

➤ **Résultat.** Grâce à des actions ciblées et des messages bien calibrés, les habitants ont pu saisir tous les enjeux du jumelage et pourquoi ce dernier était important. A cause du Covid-19, les événements n'ont pas pu avoir lieu. Mais ces derniers ont été remplacés par des actions en ligne, auxquelles de nombreuses personnes ont contribué grâce aux informations diffusées efficacement par le logiciel.

L'ANALYSE DU CAB //////////////////////////////////////

Identifier les acteurs impactés. Très souvent, lors des premières réunions associatives ou de comités de pilotage, l'évaluation de l'impact fait défaut aux élus locaux, et peut entraîner des erreurs. La communication (interne ou externe) est souvent délaissée, car il est d'usage de préférer le fond à la forme. Or la communication doit être de plus en plus intégrée dans la construction des projets politiques municipaux, tant elle contribue au succès de ces

Les 5 raisons qui poussent les collectivités à s'équiper de notre logiciel

Réussir localement grâce au numérique.

DÉCELER les préoccupations profondes des habitants et personnes impactées.

ANTICIPER les éléments douloureux et frustrants pour les différents acteurs.

IDENTIFIER les déclencheurs d'appréhension parmi les habitants lors d'un projet.

ANALYSER d'un simple coup d'œil les ressentis des citoyens et leurs attentes (tendances, thématiques).

CONSTRUIRE un lien de confiance solide et durable entre vos élus et vos citoyens !

derniers. Dans notre cas ci-dessus, une mauvaise communication peut faire échouer le projet et vexer des acteurs économiques et associatifs majeurs sur la commune, sans parler de l'adhésion citoyenne à vos projets. Voilà pourquoi il ne faut pas la négliger ! Une erreur commune dans l'établissement de la stratégie de communication est le mauvais ciblage des acteurs impactés. Ici ne pas prendre en compte tous les acteurs, et fournir un niveau d'information inégal ou inadapté à chaque interlocuteur inclus dans le projet.

C'est là que nous intervenons ! Une plateforme de communication citoyenne comme *Civis*, c'est avant tout un outil au service de votre vision politique pour réduire le fossé qui se creuse entre les élus et les citoyens. La démocratie participative et la communication citoyenne ne servent pas uniquement qu'à faire émerger des idées. C'est aussi un moyen très utile pour gérer au quotidien la mise en place de vos politiques publiques. 🗳️

Contactez-nous

Intéressé ? Nous vous aiderons à construire une communication efficace pour vous, votre collectivité et vos concitoyens.



Anthony Grally

Responsable élus & collectivités

contact@le-cab-politique.fr
07 50 89 28 18