

# Impliquer les citoyens en ligne pour améliorer l'élaboration des politiques publiques

## Introduction

Tous les pays membres de l'OCDE reconnaissent aujourd'hui que les nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent un moyen extrêmement efficace de renforcer l'implication des citoyens dans l'élaboration des politiques publiques. Malgré le caractère limité de l'expérience acquise jusqu'ici dans ce domaine, certains enseignements concernant la participation électronique des citoyens au processus de décision politique commencent à se faire jour.

La technologie est un moyen et non une solution. L'intégration des TIC avec les outils traditionnels « hors ligne » utilisés en matière d'accès à l'information, de consultation et de participation du public à l'élaboration des politiques est nécessaire pour tirer le meilleur parti de ces technologies.

La fourniture d'informations en ligne est une condition préalable essentielle à l'implication des citoyens, mais quantité n'est pas synonyme de qualité. Une promotion active et l'intervention d'animateurs compétents sont indispensables à la réussite des consultations en ligne.

Les obstacles au renforcement de l'implication des citoyens dans le processus de décision politique sont culturels, organisationnels ou constitutionnels, et non technologiques. Surmonter ces obstacles exigera des efforts accrus de sensibilisation et de renforcement des capacités, tant au niveau des pouvoirs publics que des citoyens.

Cette *synthèse* met en avant les enseignements à tirer des pratiques observées actuellement dans des pays membres de l'OCDE, et contient dix principes directeurs pour une consultation en ligne réussie. Elle est fondée sur les résultats d'une première étude consacrée aux pays membres de l'OCDE publiés dans le rapport intitulé *Des citoyens partenaires : Information, consultation et participation à la formulation des politiques publiques* (OCDE, 2001), et sur une série de monographies nationales réunies en 2002. Cette *synthèse* ne porte pas sur la fourniture de services en ligne, ni sur les applications électorales des TIC (comme le vote électronique), même si certaines des questions examinées ici, telles que la fourniture d'informations en ligne, peuvent avoir un rapport direct avec ces deux thèmes. Enfin, elle met en exergue cinq points essentiels à prendre en compte pour l'implication en ligne des citoyens dans l'élaboration des politiques publiques. ■

## Quelles leçons peut-on tirer des pratiques actuelles ?

Impliquer les citoyens dans la conduite des affaires publiques est un investissement judicieux dans la conception et l'adoption de meilleures politiques publiques, et un facteur clé de bonne gouvernance. De nombreux pays membres de l'OCDE ont commencé à tenter de mettre à profit diverses TIC en vue de renforcer la participation des citoyens à la formulation des politiques publiques, et ces premières expériences illustrent les potentialités, les déterminants et les limites de ces nouveaux outils. La plupart des gouvernements de l'OCDE s'emploient à réduire la « fracture numérique », et reconnaissent la nécessité de veiller à ce que tous les citoyens, qu'ils aient accès ou non à Internet, continuent à bénéficier d'une égalité de droits en matière de participation à la vie publique. Toutefois,

**Quelles leçons peut-on tirer des pratiques actuelles ?**

**Comment les TIC peuvent-elles renforcer l'implication en ligne des citoyens ?**

**Quels sont les principaux défis à relever ?**

**Pour de plus amples informations**

**Références**

**Où nous contacter ?**

L'accent mis actuellement sur l'extension des possibilités d'accès individuel direct (*via* la mise à disposition de matériel et de points d'accès publics) risque d'occulter l'importance des partenariats entre secteurs public et privé (notamment avec des ONG et des groupements d'entreprises) pour multiplier les points d'accès et apporter aux citoyens une assistance précieuse pour l'utilisation de ces nouvelles technologies. Si nombre d'observateurs pensent que les potentialités des TIC sont considérables, elles restent pour l'heure complémentaires des outils traditionnels de consultation du public.

### ***Les TIC peuvent permettre de renforcer l'implication des citoyens dans l'élaboration des politiques publiques ...***

L'examen des expériences réalisées dans les pays membres de l'OCDE révèle trois facteurs essentiels à prendre en compte lorsqu'on tente d'utiliser les TIC pour favoriser la participation en ligne des citoyens à la vie publique : **choix du moment, adaptation et intégration**.

#### ***Choix du moment***

La plupart des exemples de participation en ligne sont relevés au **stade de la programmation** du cycle d'élaboration des politiques. Ce n'est pas surprenant, cette étape du processus étant suffisamment précoce pour être la plus ouverte aux suggestions des citoyens, et caractérisée par un degré significatif de délibérations publiques – que les nouveaux outils fondés sur les TIC sont destinés à faciliter. C'est peut-être également révélateur de la nature exploratoire ou expérimentale de ces initiatives en ligne, dans la mesure où il s'agit, selon toute vraisemblance, d'un stade auquel la participation en ligne complètera, plutôt qu'elle ne remplacera, les méthodes traditionnelles d'élaboration des politiques publiques. Quelques pays ont mis au point des outils en ligne adaptés à toutes les étapes du cycle d'élaboration des politiques, tandis que d'autres ont entrepris d'impliquer leurs citoyens en ligne à un stade précis (comme la formulation ou le suivi des politiques). Quant à savoir si le manque d'exemples de participation en ligne au cours des phases de mise en œuvre et d'évaluation des politiques indique qu'elles sont intrinsèquement moins propices à l'utilisation des nouvelles TIC, ou que leur usage est tout simplement moins répandu à ces deux stades pour le moment, la question demeure ouverte.

#### ***Adaptation***

Un **large éventail d'organismes publics** explore actuellement les possibilités offertes par les nouvelles TIC en matière d'implication des citoyens dans l'élaboration des politiques publiques : des collectivités locales, des gouvernements et des parlements nationaux, ainsi que des instances intergouvernementales ou internationales (comme la Commission européenne). Il est clair que les objectifs et l'ampleur des efforts déployés par ces organismes en matière de participation en ligne diffèrent considérablement (pour l'urbanisme local ou pour la politique nationale d'éducation,

par exemple). Les groupes cibles visés varient également en conséquence, et peuvent réunir tous les citoyens (dans une zone géographique donnée), toutes les parties intéressées (indépendamment de leur localisation) ou des catégories de population spécifiques (tels que des groupes marginalisés, les entrepreneurs ou les jeunes).

#### ***Intégration***

Les pratiques observées jusqu'ici font ressortir la nécessité de veiller à l'**intégration** des méthodes en ligne et traditionnelles d'implication des citoyens dans l'élaboration des politiques publiques. Cette intégration s'impose à la fois pour fournir des informations relatives au thème abordé ou à l'exercice de participation en ligne lui-même (par exemple sous forme d'affiches, au moyen de dépliants ou par le biais de la presse locale), et pour offrir diverses options permettant aux citoyens de faire connaître leur opinion (qu'il s'agisse de courriers postaux, d'appels téléphoniques, de fax ou encore de courriers électroniques ou de forums de discussion, coordonnés de manière classique ou en ligne). La **promotion** active des exercices de consultation en ligne (au moyen de prospectus, d'autocollants, de bandeaux publicitaires de site web) est également nécessaire. Par ailleurs, les TIC peuvent être utilisées pour réunir et analyser des plaintes ou des commentaires non sollicités, qui contiennent des renseignements précieux pour les gouvernants (notamment sur les problèmes soulevés par la mise en œuvre des politiques publiques). Les outils technologiques spécifiquement choisis pour l'implication en ligne des citoyens varient par leur degré de complexité, mais il s'agit dans la plupart des cas de sites web spécialisés dotés d'options de courrier électronique. D'autres solutions font appel à des logiciels spécialisés pour gérer les délibérations en ligne dans le cadre d'un forum de discussion, ou à des espaces de débat protégés par un mot de passe, réservés aux utilisateurs inscrits. Veiller à ce que les débats en ligne soient **animés** de manière compétente et constructive est également une des clés de la réussite.

#### ***... mais posent de nouvelles questions aux pouvoirs publics***

Si les nouvelles TIC offrent des perspectives appréciables d'accroître la participation des citoyens à l'élaboration des politiques, elles soulèvent aussi quantité de nouvelles questions pour les pouvoirs publics. Ainsi, comment garantir le droit d'accès des citoyens à l'information à l'ère des services en ligne ? Quels aspects actuels de la structure, de l'organisation et de la répartition des ressources des administrations publiques, ainsi que des compétences dont elles disposent, faut-il modifier pour satisfaire aux nouveaux critères qui s'appliquent à leurs interactions avec les citoyens ? Quelle est la valeur des réponses données en ligne par les fonctionnaires aux questions des citoyens, ou de leurs déclarations dans le cadre d'un forum de discussion électronique ? Seuls quelques pays membres de l'OCDE ont commencé à répondre à ces questions (en élaborant un code de conduite à l'intention des fonctionnaires,

**Encadré 1 : Principes directeurs pour une consultation en ligne réussie****1. Commencez à planifier le processus tôt**

Commencez sans attendre à planifier un exercice de consultation en ligne. Déterminez quelles informations doivent être fournies au groupe cible et sous quelle forme. Décidez combien de temps doit durer la consultation en ligne, qui en sera responsable, et comment les informations reçues seront intégrées dans les calendriers arrêtés en matière de prise de décisions.

**2. Faites preuve de détermination**

Veillez à l'existence d'une force d'initiative et d'un engagement visible en faveur de la consultation en ligne au plus haut niveau, et faites les connaître clairement dès le départ. Expliquez quel est le but de la consultation (délimiter le champ de nouvelles questions politiques, élaborer des projets de loi, ou encore évaluer la mise en œuvre de politiques publiques), où seront publiés ses résultats, et comment ils seront utilisés.

**3. Garantissez la protection des données à caractère personnel**

Des garanties concernant la protection des données à caractère personnel doivent être apportées aux participants aux consultations en ligne. Les implications en la matière varieront suivant la forme de collecte de données retenue (contributions anonymes, enregistrement en ligne ou accès protégé par un mot de passe réservé à un nombre limité d'utilisateurs).

**4. Adaptez votre approche à votre groupe cible**

Identifiez les personnes dont vous souhaitez connaître l'opinion (le grand public, les experts, les jeunes) et adaptez la consultation en ligne à leurs capacités et à leurs attentes (langue, terminologie). Apportez une assistance complémentaire aux personnes qui ont des besoins spéciaux (handicapés physiques, individus socialement exclus) afin de leur permettre de participer au processus.

**5. Intégrez la consultation en ligne avec les méthodes traditionnelles**

Étudiez la possibilité de conjuguer méthodes traditionnelles et consultations en ligne (en associant par exemple des tables rondes publiques et des sites web spécialisés). Une approche fondée sur des canaux multiples offre davantage de chances d'atteindre et d'impliquer les citoyens que le recours à un vecteur unique.

**6. Testez et adaptez vos outils**

Avant de lancer un exercice de consultation en ligne, veillez à ce que les outils choisis (logiciels, questionnaires, etc.) aient fait l'objet d'essais pilotes. Adaptez ces outils sur la base des réactions des participants, et identifiez les technologies de l'information et de la communication (TIC) prometteuses en vue de futures consultations (l'envoi de messages textuels sur téléphone portable, par exemple).

**7. Assurez la promotion de votre consultation en ligne**

Déployez les efforts et les ressources nécessaires pour que les participants potentiels soient informés qu'une consultation en ligne aura lieu et sachent comment y prendre part (au moyen de conférences de presse, de publicités, de liens avec des sites web, ou encore de courriers électroniques). Identifiez les partenaires externes qui pourraient contribuer à informer le public et à favoriser sa participation à la consultation (comme des ONG ou des groupements d'entreprises).

**8. Analysez les résultats**

Veillez à disposer du temps, des ressources et des compétences nécessaires à une analyse approfondie des informations recueillies dans le cadre de la consultation en ligne. Le recours à des questions fermées ou à choix multiples permettra un traitement automatique des données, tandis que des questions ouvertes exigeront un investissement nettement plus important en ressources humaines. De tels éléments doivent être pris en compte dès le départ lors de la conception du processus de consultation en ligne.

**9. Assurez un retour d'informations**

Publiez les résultats de la consultation en ligne aussitôt que possible, et informez les participants des prochaines étapes du processus d'élaboration politique engagé. Faites en sorte que les participants sachent comment ces résultats ont été utilisés dans la prise de décisions.

**10. Évaluez le processus de consultation et ses retombées**

L'évaluation du processus vise à cerner les principaux problèmes rencontrés, à établir si le groupe cible a effectivement pris part à la consultation, et à déterminer le degré de satisfaction des participants. L'évaluation des retombées de la consultation suppose de déterminer si l'apport des participants a eu un impact discernable sur le contenu de la décision politique finale. Les résultats de cette évaluation doivent être largement communiqués, et peuvent à leur tour susciter un débat public fécond sur les avantages et les inconvénients de la consultation en ligne.

ou des principes directeurs officiels sur la manière de répondre aux courriers électroniques des citoyens). ■

### Comment les TIC peuvent-elles renforcer l'implication en ligne des citoyens ?

Pour parvenir à une implication effective des citoyens, les pouvoirs publics doivent reconnaître que l'accès à l'information constitue un préalable essentiel, que la consultation doit jouer un rôle central dans l'élaboration des politiques, et que la participation du public est une relation fondée sur le partenariat. Les nouveaux outils offerts par les TIC peuvent aider les autorités dans chacun de ces domaines. Il est

également possible de renforcer considérablement leur impact en les associant à des méthodes traditionnelles « hors ligne »

### Améliorer l'accès à l'information en termes qualitatifs et quantitatifs...

Internet est le moyen le plus efficace dont disposent tous les pays membres de l'OCDE qui souhaitent offrir à leurs citoyens un niveau d'accès sans précédent aux informations sur l'action publique. Les TIC offrent de puissants outils qui permettent de rechercher, de sélectionner et d'intégrer les informations pléthoriques que détiennent les

#### Encadré 2 : Outils pouvant être utilisés pour favoriser l'implication en ligne des citoyens à chaque étape du cycle d'élaboration des politiques publiques

Étape du cycle d'élaboration des politiques publiques	Information	Consultation	Participation
<b>Définition d'un calendrier</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• moteurs de recherche spécifiquement adaptés aux sites</li> <li>• alertes par courrier électronique concernant les nouvelles questions abordées</li> <li>• aide à la traduction dans plusieurs langues</li> <li>• vérification du style pour supprimer le jargon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• enquêtes et sondages d'opinion en ligne</li> <li>• forums de discussion</li> <li>• suivi des courriers électroniques</li> <li>• messageries électroniques</li> <li>• foire aux questions (FAQ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cybercommunautés</li> <li>• pétitions électroniques</li> <li>• référendums électroniques</li> </ul>
<b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aide à la traduction pour les langues propres à certains groupes ethniques</li> <li>• vérification du style pour supprimer le jargon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dispositifs axés sur les informations recueillies</li> <li>• établissement de profils par des experts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jurys de citoyens en ligne</li> <li>• cybercommunautés</li> </ul>
<b>Formulation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vérification approfondie du style, afin de faciliter la compréhension des termes techniques et juridiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• forums de discussion</li> <li>• jurys de citoyens en ligne</li> <li>• outils destinés aux cybercommunautés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pétitions électroniques</li> <li>• référendums électroniques modifiant des dispositions législatives</li> </ul>
<b>Mise en œuvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vérification du style en langage naturel</li> <li>• bulletins d'information envoyés par courrier électronique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• forums de discussion</li> <li>• jurys de citoyens en ligne</li> <li>• outils destinés aux cybercommunautés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• listes de diffusion de courriers électroniques à des groupes cibles</li> </ul>
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• retour d'informations en ligne</li> <li>• publication en ligne de rapports annuels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sondages d'opinion et enquêtes en ligne</li> <li>• forums de discussion</li> <li>• suivi des courriers électroniques</li> <li>• messageries électroniques</li> <li>• foire aux questions (FAQ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pétitions électroniques</li> <li>• référendums électroniques</li> </ul>

administrations publiques, ainsi que de présenter les résultats sous une forme aisément utilisable par les citoyens.

Pour les personnes qui recherchent des informations en ligne, la distinction entre **accès** et **accessibilité** est fondamentale. Même lorsque les citoyens ont accès aux TIC, la recherche d'un renseignement précis concernant l'action publique est rarement une opération simple ou directe. Pour améliorer l'information du public en ligne, il faut commencer par adopter la perspective des utilisateurs finaux de ce type de renseignement et évaluer leurs besoins, ainsi que leur capacité à trouver, assimiler et utiliser les données pertinentes. Diverses mesures peuvent améliorer l'accessibilité des informations en ligne : fournir des informations en ligne sur des événements spécifiques de la vie ou des questions politiques précises, mettre en place des moteurs de recherche, utiliser des logiciels permettant de vérifier le style et d'améliorer l'intelligibilité des textes émanant des administrations publiques, assurer la traduction dans plusieurs langues des documents officiels, et fournir des glossaires en ligne.

Ainsi que peut en témoigner tout utilisateur d'informations en ligne, **quantité** n'est pas synonyme de **qualité**. Si tous les pays membres de l'OCDE offrent une quantité croissante d'informations en ligne sur la gestion des affaires publiques, la qualité des données disponibles varie considérablement en termes d'accessibilité, de pertinence et d'utilité pour les citoyens souhaitant être informés sur l'élaboration des politiques publiques ou y participer. Compte tenu de l'accentuation des phénomènes de surinformation, il est probable qu'un rôle croissant va être joué par des « médiateurs chargés de l'information » bénéficiant de la confiance du public (qu'ils soient intégrés aux administrations publiques ou indépendants), capables d'identifier, d'agréger et d'expliquer des informations relatives à des sujets de préoccupation précis des citoyens.

### ***Mettre à profit l'interactivité des TIC pour les consultations en ligne...***

Le degré sans précédent d'interactivité qui caractérise les nouvelles TIC offre aux autorités la possibilité d'accroître la portée, l'ampleur et la profondeur du processus de consultation des citoyens et d'autres parties prenantes clés au cours de l'élaboration des politiques publiques. Parallèlement, ces nouveaux outils soulèvent un certain nombre de questions délicates pour les administrations en termes d'implications techniques, politiques et constitutionnelles. Ainsi, comment les pouvoirs publics peuvent-ils accorder la même attention à un aussi grand nombre d'individus et leur garantir qu'ils seront entendus ? Comment intégrer toutes ces contributions dans le cycle d'élaboration des politiques ? Comment la protection des données à caractère personnel peut-elle être assurée ? Quel est le rôle des porte-parole traditionnels du public (comme les parlementaires) et des nouveaux relais des préoccupations des citoyens (tels que les organisations de la société civile) ?

Un certain nombre **d'outils** sont à la disposition des gouvernements qui souhaitent collecter les avis et les suggestions des citoyens sur des thèmes de consultation proposés en ligne. Il peut notamment s'agir de portails ou sites web de consultation mis en place par les pouvoirs publics, de listes de diffusion de courriers électroniques, de forums de discussion en ligne, de systèmes de médiation en ligne permettant d'encadrer les délibérations, ou d'une assistance électronique pour l'organisation de consultations traditionnelles de vive voix.

Dans un objectif de transparence et de responsabilisation, il est également nécessaire que les gouvernements développent des outils reposant sur les TIC pour **analyser** les contributions du public, et pour fournir aux citoyens un **retour d'informations** concernant la manière dont leurs commentaires et leurs suggestions ont été utilisés dans la prise de décisions des pouvoirs publics.

De même que pour les consultations traditionnelles, plus une consultation en ligne a lieu tôt dans le cycle d'élaboration des politiques publiques, plus ses chances de réussite sont élevées. La consultation en ligne soulève par ailleurs un certain nombre de problèmes spécifiques, au nombre desquels figure un phénomène d'autosélection intrinsèque des participants qui ont déjà accès aux nouvelles TIC (phénomène qui risque de se traduire par la surreprésentation d'une petite fraction de la population). Toutefois, ces risques peuvent être réduits si de sérieux efforts sont déployés pour élargir l'accès aux TIC (par le biais de bornes interactives publiques, de cybercafés et de centres sociaux, ainsi que de la télévision numérique et d'autres vecteurs), et si les pouvoirs publics et leurs partenaires de la société civile réalisent les investissements nécessaires pour promouvoir et soutenir les consultations en ligne.

### ***Explorer les possibilités de participation en ligne des citoyens...***

Seul un nombre très limité de pays de l'OCDE a commencé à expérimenter des outils en ligne et des cadres de discussion qui laissent une grande latitude aux citoyens pour proposer des possibilités de participation, définir les questions à débattre, soumettre leurs propres propositions et imprimer leurs marques aux résultats finaux.

Parmi les possibilités de participation en ligne des citoyens étudiées actuellement dans certains des pays membres de l'OCDE figurent l'utilisation de groupes de discussion électroniques pour débattre des différentes options politiques envisageables et contribuer à leur élaboration, le recours à des pétitions électroniques (destinées au gouvernement ou au Parlement), ainsi que l'organisation de référendums en ligne. Si bon nombre d'obstacles à l'utilisation de ces formes novatrices d'implication en ligne des citoyens peuvent être d'ordre technique, d'autres sont plus étroitement liés à la résistance culturelle aux nouvelles formes de partenariat établies avec les citoyens et la société civile en matière de décision politique, ainsi qu'aux facteurs constitutionnels qui

## Encadré 3 : Évaluation de l'implication en ligne des citoyens

Critères d'évaluation	Modalités d'évaluation
1. Le processus de consultation électronique s'est-il déroulé conformément aux meilleures pratiques ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandez aux parties prenantes si elles sont satisfaites du processus.</li> <li>• Déterminez si les ressources nécessaires au bon déroulement de la consultation étaient disponibles.</li> <li>• Vérifiez si le processus a été conforme aux principes directeurs fondés sur les meilleures pratiques.</li> <li>• Établissez si le choix d'un outil en ligne était judicieux pour la consultation.</li> </ul>
2. Les objectifs de la consultation, ainsi que ce qui était attendu des citoyens, ont-ils été clairement exposés ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandez aux parties prenantes si elles ont compris ce qui était demandé.</li> <li>• Déterminez si les contributions des participants sont satisfaisantes.</li> </ul>
3. Le public cible a-t-il répondu à la consultation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluez l'efficacité des mesures de promotion de la consultation en ligne.</li> <li>• Identifiez les participants potentiels, en termes de caractéristiques démographiques et géographiques</li> </ul>
4. Les informations fournies étaient-elles accessibles et pertinentes ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissez dans quelle mesure les participants ont pu accéder facilement aux informations.</li> <li>• Déterminez si les contributions des participants ont été influencées par ces informations.</li> </ul>
5. Les contributions ont-elles été étayées et judicieuses ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissez dans quelle mesure les contributions portaient sur le thème de la consultation.</li> <li>• Déterminez jusqu'à quel point les participants ont pu accéder facilement aux contributions des autres participants.</li> <li>• Classez les contributions en vous demandant si elles apportent des informations, posent des questions ou contiennent des suggestions.</li> <li>• Déterminez dans quelle mesure des contributions répondent à d'autres contributions.</li> </ul>
6. Un retour d'informations a-t-il été assuré à la fois pendant et après la consultation ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissez si les pouvoirs publics ont répondu à des questions pendant la consultation.</li> <li>• Évaluez le rapport entre les informations fournies en retour par les autorités et les contributions.</li> </ul>
7. Le processus a-t-il eu un impact sur le contenu de la politique adoptée ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluez la probabilité d'un changement de politique compte tenu du stade du processus de prise de décisions auquel a eu lieu la consultation.</li> <li>• Déterminez dans quelle mesure les contributions ont influé sur les modifications ou sur les nouvelles dispositions qui ont été adoptées.</li> </ul>

déterminent le processus traditionnel d'élaboration des politiques dans les démocraties représentatives. ■

### Quels sont les principaux défis à relever ?

L'implication en ligne des citoyens dans l'élaboration des politiques publiques est un phénomène récent, et les exemples de bonnes pratiques sont rares. Il est donc impératif de tirer parti de l'expérience des autres et de poursuivre les travaux comparatifs sur ce thème nouveau. Les gouverne-

ments nationaux doivent mettre à profit les innovations qui se font jour au niveau local, dans les parlements et à l'étranger. Naturellement, toute méthode d'implication en ligne des citoyens couronnée de succès dans un contexte donné doit être adaptée à la culture, aux traditions et aux objectifs des autres services gouvernementaux qui souhaiteraient l'adopter à leur tour. L'expérience acquise jusqu'ici dans les pays membres de l'OCDE fait ressortir cinq points essentiels qui

devront être pris en compte pour l'implication en ligne des citoyens dans l'élaboration des politiques publiques :

## 1. Échelle

Du point de vue du citoyen, la question est de savoir comment la technologie peut permettre à un individu de se faire entendre dans un vaste débat public. Des initiatives politiques et des moyens technologiques sont nécessaires pour promouvoir et préserver des espaces publics virtuels permettant à la voix d'un individu de prendre une dimension collective. Du point de vue du gouvernement, le problème est de savoir comment prendre en compte chaque contribution individuelle et comment y donner suite de manière satisfaisante. Le fait de favoriser le développement des cybercommunautés et la mise au point d'outils reposant sur les TIC pour soutenir ces communautés pourrait ouvrir la voie à une approche plus collective.

## 2. Capacités

Le deuxième problème est de savoir comment fournir aux citoyens davantage d'informations sur les questions d'intérêt général, et comment renforcer leur capacité de participation, à la fois comme auditeurs et comme intervenants, à un débat contradictoire. Parallèlement, des efforts accrus sont nécessaires pour accroître la sensibilisation et les capacités des agents de l'État quant aux potentialités et aux limites des nouvelles voies offertes par les TIC en matière d'implication des citoyens dans l'élaboration des politiques publiques. Des informations accessibles et compréhensibles ainsi que la possibilité de participer aux débats, notamment par le biais de la prochaine génération de forums de discussion avec médiateurs, constituent des conditions préalables élémentaires. À cet égard, deux objectifs sont étroitement liés : la réduction de la fracture numérique et l'implication des groupes traditionnellement laissés pour compte (comme les individus socialement exclus ou les jeunes) dans l'élaboration des politiques publiques. Le défi à relever consiste à mettre au point des outils de participation en ligne permettant à la fois aux citoyens de s'impliquer dans l'élaboration collective des politiques et de la comprendre, tout en acquérant les compétences nécessaires à une citoyenneté active.

## 3. Cohérence

Il est nécessaire que les gouvernements aient une vision globale du cycle d'élaboration des politiques et de sa dimension technologique pour étayer les processus d'information, de consultation, de participation, d'analyse, de retour d'expérience et d'évaluation. Les données recueillies à chaque étape du cycle d'élaboration des politiques doivent être mises à disposition de manière adéquate lors des autres étapes du processus. Cela permettra d'adopter des politiques de meilleure qualité, offrant de plus grandes chances de réussite, et de mieux informer les citoyens. Il conviendrait de déterminer l'éventuelle utilité d'un recours à

des techniques de gestion des connaissances dans le cycle d'élaboration des politiques.

## 4. Évaluation

Les gouvernements soutenant de plus en plus le développement des TIC pour favoriser l'implication des citoyens dans des domaines liés à la politique, il est important de savoir si la participation électronique répond à la fois aux objectifs des citoyens et des pouvoirs publics. Des outils doivent donc être mis au point pour évaluer quelle valeur ajoutée la participation en ligne a apporté ou non à l'élaboration des politiques. Le recours à la technologie pour accroître la contribution des citoyens au processus de décision politique a des avantages et des répercussions qui n'ont pas encore été précisément cernés ni évalués.

## 5. Engagement

En impliquant les citoyens en ligne dans l'élaboration des politiques publiques, l'État suscite chez eux l'attente légitime de voir leurs contributions influencer sur le processus de décision politique. Les pouvoirs publics doivent adapter leurs structures et leurs procédures afin que les résultats des consultations en ligne soient analysés, diffusés et utilisés. Cet engagement doit être largement porté à la connaissance du public, démontré concrètement et confirmé régulièrement (au moyen de rapports annuels, de procédures de contrôle ou d'examen parlementaires par exemple). ■

## Pour de plus amples informations

Le rapport complet sur lequel se fonde la présente synthèse, intitulé *Promesses et limites de la démocratie électronique : les défis de la participation citoyenne en ligne* sera publié cette année et pourra être acquis dans la librairie en ligne de l'OCDE ([www.oecd.org/bookshop](http://www.oecd.org/bookshop)). Ce rapport inclut de nombreux exemples de pratiques actuelles mises en œuvre dans 12 pays membres de l'OCDE (l'Allemagne, l'Australie, le Canada, la Finlande, l'Italie, le Mexique, la Nouvelle-Zélande, les Pays-Bas, la République Tchèque, le Royaume-Uni, la Slovaquie et la Suède), ainsi qu'à la Commission européenne. Ces monographies nationales ont été réunies dans le cadre du Projet de l'OCDE sur l'administration électronique. Cette synthèse et ce rapport sont largement tributaires des indications et des conseils des experts et des hauts responsables nationaux appartenant aux centres de gouvernement des pays de l'OCDE qui font partie du Groupe d'experts sur les relations des administrations avec les citoyens et la société civile.

Vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur ce thème en vous adressant à :

Joanne Caddy [adresse électronique : [joanne.caddy@oecd.org](mailto:joanne.caddy@oecd.org)].

Pour en savoir plus sur le Projet de l'OCDE sur l'administration électronique, veuillez contacter : Edwin Lau [adresse électronique : [edwin.lau@oecd.org](mailto:edwin.lau@oecd.org)]. ■

### Références

- **Promesses et limites de la démocratie électronique : les défis de la participation citoyenne en ligne**, 2003 (à paraître).
- **Des citoyens partenaires : Information, consultation et participation à la formulation des politiques publiques**, 2001, ISBN : 92-64-29539-9, 49 €, 290 p.
- **Schooling for Tomorrow: Learning to Bridge the Digital Divide**, 2000, ISBN : 92-64-18288-8, 20, 140 p.
- **Vous pouvez obtenir de plus amples informations sur notre site Internet : [www.oecd.org](http://www.oecd.org)**

**Les publications de l'OCDE sont en vente  
sur notre librairie en ligne  
[www.oecd.org/bookshop](http://www.oecd.org/bookshop)**

**Les publications et les bases de données statistiques  
de l'OCDE sont aussi disponibles  
sur notre bibliothèque en ligne  
[www.sourceocde.org](http://www.sourceocde.org)**

Les Synthèses de l'OCDE sont préparées par la Division des relations publiques,  
Direction des relations publiques et de la Communication.  
Elles sont publiées sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE.

### Où nous contacter ?

#### ALLEMAGNE

Centre de l'OCDE  
de BERLIN  
Albrechtstrasse 9/10  
D-10117 BERLIN  
Tél. : (49-30) 2888353  
Fax : (49-30) 28883545  
E-mail :  
berlin.contact@oecd.org  
Internet :  
[www.oecd.org/deutschland](http://www.oecd.org/deutschland)

#### ÉTATS-UNIS

Centre de l'OCDE  
de WASHINGTON  
2001 L Street N.W.,  
Suite 650  
WASHINGTON D.C. 20036-4922  
Tél. : (1-202) 785 6323  
Fax : (1-202) 785 0350  
E-mail :  
washington.contact@oecd.org  
Internet : [www.oecdwash.org](http://www.oecdwash.org)  
Toll free : (1-800) 456 6323

#### FRANCE

Siège de l'OCDE de PARIS  
2, rue André-Pascal  
75775 PARIS Cedex 16  
Tél. : 33 (0) 1 45 24 81 81  
Fax : 33 (0) 1 45 24 19 50  
E-mail : [sales@oecd.org](mailto:sales@oecd.org)  
Internet : [www.oecd.org](http://www.oecd.org)

#### JAPON

Centre de l'OCDE de TOKYO  
Nippon Press Center Bldg  
2-2-1 Uchisaiwaicho,  
Chiyoda-ku  
TOKYO 100-0011  
Tél. : (81-3) 5532 0021  
Fax : (81-3) 5532 0036/0035  
E-mail : [center@oecdtokyo.org](mailto:center@oecdtokyo.org)  
Internet : [www.oecdtokyo.org](http://www.oecdtokyo.org)

#### MEXIQUE

Centre de l'OCDE  
du MEXIQUE  
Av. Presidente Mazaryk 526,  
Colonia: Polanco,  
C.P. 11560  
MEXICO D.F.  
Tél. : (00.52.55) 5281 3810  
Fax : (00.52.55) 5280 0480  
E-mail :  
[mexico.contact@oecd.org](mailto:mexico.contact@oecd.org)  
Internet : [www.rtn.net.mx/ocde/](http://www.rtn.net.mx/ocde/)

**Les Synthèses de l'OCDE sont disponibles sur le site Internet de l'OCDE  
[http://www.oecd.org/publications/pol\\_brief/](http://www.oecd.org/publications/pol_brief/)**