

## Chapitre 3

# Outils numériques et mobiles, et conseils pour la participation en ligne des jeunes

*Evaldas Rupkus et Kerstin Franzl*

**C**omment évoluent les habitudes des jeunes en matière de participation et leur confiance dans la politique, et que peuvent offrir les technologies ? Le projet EUth – Tools and Tips for Mobile and Digital Youth Participation in and across Europe présente ses premières conclusions et la toute nouvelle boîte à outils numérique OPIN.

### ÉVOLUTION DES FORMES DE PARTICIPATION POLITIQUE

Il semblerait que les jeunes européens ne soient pas franchement attirés par le vote, que ce soit lors des élections européennes ou des élections nationales :

« 72 % des 16/18-24 ans ne votent pas, alors que plus de 50 % des personnes âgées de 65 ans et plus se rendent aux urnes [...] Le niveau d'abstention des jeunes demeure étonnamment haut, et l'écart entre les jeunes et les autres groupes d'âge varie très peu. L'absence de participation des jeunes aux élections nationales suscite l'inquiétude » (Dezelan, 2015).

Cependant, le vote, une forme plutôt traditionnelle de participation politique, n'est pas la seule expression de l'engagement civique. Si en Allemagne, par exemple, la satisfaction à l'égard de la démocratie et la confiance dans les institutions augmentent lentement (Shell Deutschland Holding, 2015, p. 173-182), l'intérêt général des jeunes européens pour la politique reste stable à un faible niveau (UE, 2016, p. 248-249). En outre, l'engagement civique dans le cadre des organisations non gouvernementales (ONG) et du volontariat – autres formes de participation traditionnelles – ne suscite plus l'intérêt des jeunes (Shell Deutschland Holding, 2015, p. 195-196) ou du moins pas davantage (UE, 2016, p. 254-258).

Les faits et les travaux de recherche montrent que « nous assistons à la diversification de l'éventail, des formes et des cibles de l'expression politique » (Dezelan, 2015, p. 29). Ces dernières s'intéressent tout particulièrement à l'évolution technologique en matière de participation politique à travers les médias numériques et mobiles. On constate, dans l'ensemble, que l'intérêt pour l'action politique augmente et que seules les formes d'expression traditionnelles s'infléchissent. Par exemple, 59 % des Allemands âgés de 12 à 25 ans ont participé à des formes non conventionnelles de participation politique, telles que des boycotts de consommateurs, des pétitions en ligne et des manifestations (Shell Deutschland Holding, 2015, p. 199-200). Les outils en ligne offrent de nouvelles possibilités face à un faible niveau d'engagement des jeunes : en 2014, par exemple, la moitié des jeunes européens avaient utilisé internet pour contacter des pouvoirs publics (UE, 2016, p. 250-251).

## **PAS DE PARTICIPATION EN LIGNE SANS PARTICIPATION HORS LIGNE**

La e-participation ou participation en ligne peut se définir comme une prise de décision en ligne interactive (IJAB, 2014a, p. 4). Ainsi, la participation en ligne ne devrait pas être considérée comme une alternative à la participation en face-à-face, mais plutôt comme un complément offrant de nouveaux outils et de nouvelles possibilités aux initiateurs de ces processus, ainsi qu'à la société civile elle-même. Les expériences de projets comme Youth part et Youth part #lokal montrent que, pour garantir la diffusion ciblée de la participation en ligne, les activités hors ligne sont essentielles (IJAB, 2014b, p. 8). Les activités hors ligne aident les jeunes au niveau local et/ou les jeunes ayant moins d'expérience en matière de participation numérique à s'engager (EUth, 2016) et à ne pas voir les outils en ligne comme des obstacles (IJAB, 2014b, p. 8) à la participation.

## **PROJET EUth – TOOLS AND TIPS FOR MOBILE AND DIGITAL YOUTH PARTICIPATION IN AND ACROSS EUROPE**

Deux adolescents sur trois possèdent un smartphone (Mascheroni et Ólafsson, 2013, p. 4). L'usage répandu des smartphones souligne la nécessité d'envisager la mise en œuvre d'outils non seulement numériques mais également mobiles dans les processus participatifs. Néanmoins, l'utilisation d'outils uniquement numériques ou mobiles ne suffit pas à garantir la motivation des participants et la facilitation des démarches participatives en ligne. Le projet de recherche et d'innovation EUth – Tools and Tips for Mobile and Digital Youth Participation in and across Europe cherche à répondre à ces difficultés. Grâce à ce projet, toute personne souhaitant lancer une démarche participative en ligne a accès à une boîte à outils pour la participation numérique et sur mobile, ainsi qu'à des conseils et une assistance.

Le programme européen de recherche et d'innovation Horizon 2020 soutient le projet EUth en vue de relever les défis liés à la participation des jeunes et d'encourager

l'engagement des jeunes dans les processus de décision politique, tout en renforçant leur confiance à l'égard des institutions politiques. Le projet EUth vise à développer la participation des jeunes en offrant un accompagnement complet et des outils simples d'utilisation, tels que l'outil « tout en un » de participation numérique et sur mobile OPIN. EUth étant un projet d'innovation, ses expériences et conclusions pourront faire avancer un peu plus la réflexion sur ces thèmes.

Il existe généralement trois types d'acteurs impliqués dans la participation publique, qu'il s'agisse de la participation des jeunes ou des adultes, ou encore de la participation en ligne ou en face-à-face. Premièrement, il y a les participants qui discutent ou expriment leurs opinions, deuxièmement les décideurs qui récapitulent le débat, et troisièmement ceux qui facilitent la communication entre les participants et les décideurs. Bien sûr, les projets participatifs peuvent être créés et dirigés à partir de la base, mais ce sont rarement les participants qui lancent un projet participatif, organisent les rassemblements, modèrent les débats, etc. Il s'agit souvent d'une organisation intermédiaire, les porteurs de projet comme on les appelle, qui exerce ce rôle. Pour la participation des jeunes, ce sont principalement des administrations ou des organisations de jeunes. L'outil OPIN a pour objectif de soutenir à la fois les participants et les porteurs de projet.

Nous sommes intimement convaincus que les jeunes ou les personnes en général ont d'excellentes idées qui peuvent aider à résoudre leurs problèmes au niveau local. Cependant, la mise en œuvre d'un projet participatif est quelque peu différente ; elle nécessite d'avoir des connaissances et de l'expérience en matière de participation publique en général et de participation numérique des jeunes en particulier. Un projet participatif mal préparé échouera très probablement, quel que soit le dévouement des participants. Les jeunes, les organisations de jeunes et les administrations ne devraient pas avoir peur de s'engager et de mettre en place leur propre processus participatif. Avec un peu d'aide, tout le monde est capable de mener un tel projet. C'est pourquoi, dans le cadre du projet EUth, nous développons des outils et des conseils pour la participation en ligne afin :

- ▶ d'offrir aux participants des outils d'engagement participatif numériques et mobiles attractifs ;
- ▶ d'accompagner les porteurs de projet dans l'organisation et la mise en œuvre de leur projet participatif en ligne individuel.

Ces outils sont disponibles dans la boîte à outils OPIN, une plateforme numérique en ligne pouvant héberger les projets participatifs en ligne individuels.

## **Des outils participatifs en ligne qui attirent les jeunes**

Le projet EUth s'emploie à développer un design visuel qui attire les jeunes utilisateurs. L'outil OPIN a été conçu avec l'aide du Service international pour la jeunesse de la République fédérale d'Allemagne (IJAB) et de l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA), deux organismes ayant une longue expérience du travail auprès des jeunes.

Figure 9. Visuel de la page d'accueil de la boîte à outils OPIN.me.



Outre l'identité visuelle, l'ergonomie joue un rôle essentiel dans l'attractivité d'un outil numérique. EUth a déployé un ensemble de projets pilotes qui testent la fonctionnalité et l'ergonomie des outils. Par exemple, les jeunes du Forum des étudiants européens (Association des états généraux des étudiants de l'Europe – AEGEE) en France, en Italie et en Slovénie ont formulé des commentaires sur le plan et la structure du site afin d'aider OPIN à améliorer son ergonomie et sa conception.

La fonctionnalité, ou l'utilité, des outils participatifs en ligne représente en effet un grand défi, les projets participatifs actuels étant souvent uniques dans leurs domaines. Par exemple, les ressources humaines disponibles peuvent varier considérablement, et créer ainsi des structures organisationnelles différentes en termes de fonctions et de responsabilités pour la coordination des projets, l'activation des réseaux, la facilitation, etc. Par ailleurs, les structures des projets sont différentes : certaines reposent sur un modèle concurrentiel (les participants rivalisent d'idées pour obtenir des fonds), tandis que d'autres reposent sur la gestion continue des problèmes. À l'avenir, le développement de la participation en ligne et la définition de normes plus claires pourraient faire évoluer les choses. Actuellement, toutefois, le paysage de la participation en ligne est plutôt varié. Il existe des différences dans la taille et dans la durée des projets, et en ce qui concerne l'objectif de la participation et les structures de communication, l'implication des différents groupes cibles et des acteurs de réseau, etc. Il semblerait également que les conditions locales exigent des structures et des outils très spécifiques.

Par ailleurs, il coûte tout simplement trop cher de créer des outils individuels pour chaque projet participatif en ligne. Ainsi, OPIN s'efforce de maintenir l'équilibre entre les structures des projets participatifs prédéfinies et les outils participatifs en ligne qui sont encore suffisamment flexibles. Pour ce faire, il existe une solution : le principe des modalités.

### **Les modalités, des outils participatifs en ligne modulaires**

Le logiciel derrière OPIN est Adhocracy, développé par Liquid Democracy e.V. Il est intégré à la plateforme OPIN, offrant plusieurs outils participatifs. Lorsqu'un groupe décide d'utiliser OPIN pour son projet participatif, il peut s'inscrire sur le site de l'OPIN

(<http://opin.me>) et une « instance » est configurée sur la plateforme. Cette instance ne comprend pas tous les outils numériques qui sont, en principe, disponibles sur la plateforme. L'utilisateur ne peut voir que les fonctionnalités dont il a besoin dans le cas précis. Cependant, les fonctionnalités ne s'activent pas une par une mais par lots, en fonction de l'objectif global du projet participatif. Ces lots sont appelés des « modalités ». À ce jour, trois modalités sont disponibles sur OPIN :

- ▶ le processus d'idéation : les utilisateurs peuvent faire des propositions sur un sujet (le développement des activités de la maison de jeunes locale, par exemple), commenter les publications et voter ;
- ▶ l'écriture collaborative : les utilisateurs peuvent télécharger des textes, commenter des passages et voter ;
- ▶ le sondage mobile : une application mobile permet de recueillir rapidement les avis des jeunes sur une question donnée.

Les deux premières modalités, les plus recherchées au sein de Liquid Democracy depuis 2011, constituent désormais les fonctionnalités standard des projets participatifs sur OPIN. L'intégration du sondage mobile a été la première grande mise à jour d'Adhocracy dans le cadre du projet EUth. L'application a été développée pour un autre projet européen (FlashPoll, financé dans le cadre du programme EIT/ICT 2013-2015) par Alfstore. Vivement appréciée par les utilisateurs, l'application qui permet d'échanger rapidement avec les participants via leurs téléphones portables a donc été intégrée à Adhocracy.

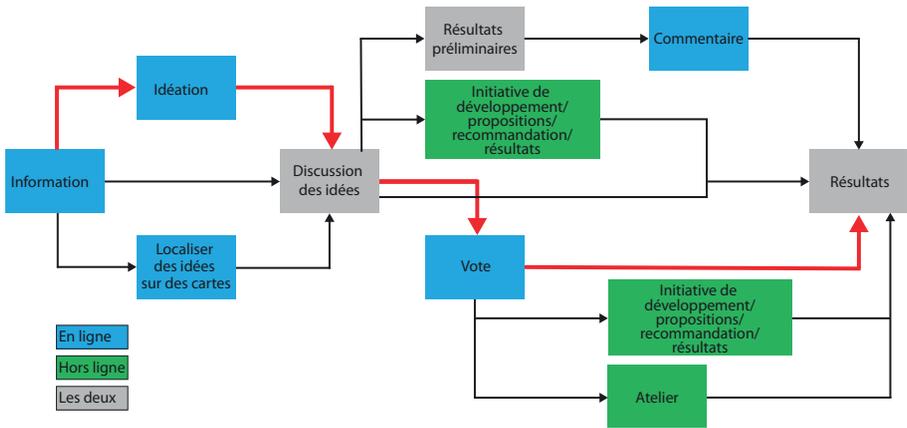
D'autres modalités vont être développées. Aujourd'hui, l'accent est mis sur les modalités qui permettent de combiner la participation en ligne et celle hors ligne. Pour chaque modalité, des fonctionnalités de base sont fournies par défaut et des fonctionnalités supplémentaires peuvent être activées à la demande des porteurs de projet. Cette structure modulaire permet de mettre en œuvre rapidement et à peu de frais des projets participatifs en ligne.

## **Définir les bonnes modalités dotées des bonnes fonctionnalités**

Les modalités et les fonctionnalités seront modifiées, améliorées et enrichies au cours du projet EUth. Afin d'identifier les modalités qui couvrent la majorité des applications, le Nexus Institute mène actuellement des recherches plus poussées qui analysent les projets de participation numérique des jeunes en Europe eu égard à leur conception et à leur structure. Les questions suivantes sont examinées : quel est l'objectif d'un projet participatif en ligne ? Quelles sont les mesures prises pour atteindre cet objectif ? L'analyse apportera des indications d'ordre structurel sur les exigences les plus fréquentes des modalités et les fonctionnalités à développer.

Les recherches sont en cours. La figure 10 montre les résultats de la modalité « processus d'idéation », qui établissent les éléments du processus ordinaire des projets participatifs visant à recueillir les idées des participants. La combinaison d'éléments la plus fréquente est marquée en rouge.

Figure 10. Processus d'idéation.



Nous pouvons constater que la phase d'«idéation» suit une phase d'«information», mais elle pourrait également être remplacée par «localiser des idées sur des cartes». Les résultats sont étudiés ultérieurement lors d'un événement hors ligne ou à l'aide d'une plateforme en ligne. Les idées recueillies font l'objet d'un vote en ligne et les résultats sont générés en vue d'une diffusion en ligne ou d'un travail de pression en face-à-face avec les décideurs.

Fondés sur l'analyse des projets participatifs en ligne achevés, ces schémas permettent de visualiser les véritables structures et mécanismes de la participation. Ces vues d'ensemble permettent d'identifier les modalités les plus utiles et de les traiter en priorité tout en créant des innovations. Elles fournissent également un aperçu de la multitude de stratégies pouvant être utilisées concrètement dans le cadre des projets participatifs en ligne, et indiquent la nécessité d'un soutien dans les situations encore plus complexes.

## Orienter les porteurs de projet dans la mise en pratique des modalités

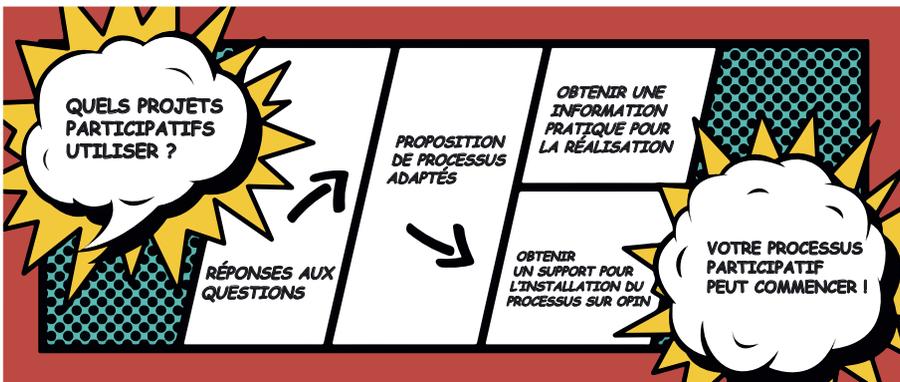
Sur la plateforme OPIN, les porteurs de projet n'ont pas à choisir entre les modalités. Ils ont à leur disposition un outil d'aide à la décision qui active une modalité adaptée à leurs besoins. Le porteur de projet doit expliquer brièvement l'objectif du projet participatif prévu, et la modalité est sélectionnée automatiquement (figure 11).

L'idée sous-jacente à l'outil d'aide à la décision vise à motiver les personnes sans grandes compétences à lancer des projets participatifs. Grâce à cet outil qui propose des plans de participation personnalisés pour la bonne mise en œuvre des projets participatifs numériques des jeunes, nous espérons augmenter la quantité et la qualité de la participation en ligne des jeunes. Il s'agirait là d'une vraie innovation dans le paysage de la participation en général, et de la participation en ligne des jeunes en particulier.

La planification modulaire, c'est-à-dire le libre choix entre des modules, est souvent préférable à une configuration automatisée. Cependant, seules les personnes

expérimentées en matière de participation publique ont réellement les connaissances pour combiner raisonnablement les modules disponibles. Étant donné que les personnes sans grandes compétences en matière de participation en ligne ne savent pas toujours comment combiner les modules et les étapes du processus, la principale difficulté ici consiste à établir les processus prédéfinis pouvant produire de bons résultats de participation. En outre, la pratique a montré que les projets participatifs fonctionnent uniquement lorsqu'ils sont adaptés aux conditions locales, telles que les ressources disponibles et la taille du groupe. Une modularité totale permettrait une telle adaptation. Néanmoins, si des porteurs de projet non professionnels font usage de cette modularité totale, le risque de créer des programmes participatifs n'aboutissant pas à un bon niveau de participation est très élevé. L'outil d'aide à la décision offre donc des propositions adaptables, à moitié modularisées, permettant de façonner un projet participatif. En entrant certaines données de base relatives aux conditions locales et en indiquant l'objectif du processus, l'utilisateur peut influencer sur la configuration automatique de la structure du projet.

Figure 11. Schéma de l'outil d'aide à la décision.



L'outil d'aide à la décision génère non seulement la configuration automatique d'une instance, mais crée également la version de base d'un plan de gestion de projet. Les principales étapes du projet de participation numérique des jeunes sont énumérées par ordre chronologique et des conseils pratiques sont donnés sur la façon de mettre en pratique ce que les logiciels fournissent techniquement. Il s'inspire des lignes directrices relatives à la participation en ligne élaborées par le Danish Board of Technology sur la base des publications disponibles, telles que les normes reconnues publiées par le Conseil des ministres autrichien (2008) ou les critères qualité de la participation publique publiés par le Réseau allemand pour la participation publique (Netzwerk Bürgerbeteiligung, 2013). Ces publications présentent les normes générales relatives à l'organisation des processus participatifs (par exemple la transparence du processus, la traçabilité des résultats, la marge de manœuvre, l'objectivité des informations, l'égalité des chances) qui garantissent un processus de haute qualité. Nous mentionnons également les normes spécifiques au domaine de la jeunesse relatives aux processus participatifs, comme celles définies par le réseau Participation Workers' Network for Wales (2014) et Save the Children (2005).

Ces lignes directrices sont structurées selon les phases principales d'un projet de participation :

- ▶ phase d'idéation ;
- ▶ phase de préparation ;
- ▶ phase de participation ;
- ▶ phase de diffusion et de communication.

Les recommandations et les exemples de bonnes pratiques couvrent des sujets tels que la planification des ressources, les stratégies de communication, la confidentialité et la protection des données, la modération et bien d'autres encore.

Les lignes directrices sont élaborées non seulement sur la base d'une longue expérience en matière de processus participatifs, mais aussi des résultats des ateliers organisés avec les utilisateurs finaux afin de garantir la prise en compte globale des lacunes, des obstacles et des difficultés.

## **PAS D'AVENIR SANS PARTICIPATION NUMÉRIQUE**

Même si, dans l'ensemble, la participation en ligne se développe, il est évident qu'elle ne remplace pas la participation hors ligne. Au contraire, elle enrichit celle-ci et permet d'ajuster les modèles participatifs en constante évolution en offrant les solutions technologiques nécessaires adaptées aux réalités actuelles. La participation en ligne des jeunes ne peut porter ses fruits que si toutes les parties prenantes interviennent dans le processus. En outre, il est possible de redonner aux jeunes confiance dans les institutions politiques en démontrant l'impact de leurs contributions. L'utilisation croissante des appareils portables indique clairement la nécessité de développer des logiciels adaptés à la participation aux processus de décision.

Au cours de sa première année, le projet d'innovation EUth a recueilli les expériences d'autres projets participatifs en ligne et de son propre « laboratoire vivant » avec cinq projets pilotes. Les résultats ont permis d'élaborer des lignes directrices pour la réussite des démarches participatives en ligne et l'identification des solutions logicielles les plus utiles.

Le développement d'OPIN a suivi une approche participative et itérative. De nouvelles versions du logiciel sortent le plus rapidement possible afin d'être testées par les utilisateurs finaux réels. Leurs commentaires permettent de générer des cycles de développement visant à apporter des améliorations et à identifier les nouvelles fonctionnalités nécessaires. Cette procédure, répétée deux fois, a mené à trois lancements d'OPIN depuis mars 2016.

Grâce au soutien supplémentaire de l'outil d'aide à la décision et des lignes directrices relatives à la participation en ligne, le projet suit la devise « Vous pouvez mettre en place une démarche de e-participation professionnelle sans être pour autant un professionnel de la participation ! » en créant un environnement qui favorise l'engagement des jeunes dans les processus décisionnels.

Pendant deux ans, le projet a mis en œuvre des actions et a échangé des conclusions avec la communauté de la participation en ligne<sup>21</sup> et ses instigateurs. À l'automne 2016, un appel ouvert pour 10 projets de participation en ligne a été lancé, offrant la possibilité d'utiliser OPIN.me avec le soutien du projet EUth. Les administrations publiques ainsi que les organismes actifs dans le domaine de la jeunesse et du travail des jeunes à tous les niveaux, dans 49 pays, ont été invités à présenter leur idée de projet participatif en ligne, à utiliser la boîte à outils OPIN, à obtenir de l'aide et à mettre en œuvre leurs projets pendant l'année 2017. Les projets ont été évalués sous divers aspects, et surtout en garantissant le lien entre la contribution des participants et l'impact sur le processus décisionnel.

La communauté de la participation en ligne pourra partager ses expériences dans le cadre du projet EUth lors d'un sommet qui aura lieu d'ici à la fin de l'année 2017. Les projets pilotes EUth et 10 projets de l'appel ouvert présenteront leurs résultats et leur pratique. Le réseautage et l'étude des perspectives d'évolution de la participation en ligne dans toute l'Europe seront encouragés grâce à l'invitation et à la participation de différentes parties prenantes.

## À PROPOS DE EUth

EUth est un projet de recherche à l'échelle de l'Europe (2015-2018). Ce projet est financé par le programme de recherche et d'innovation européen Horizon 2020 en vertu de la convention de subvention n° 649594. Le coordinateur du projet est le Nexus Institute for Co-operation Management and Interdisciplinary Research (Allemagne). Le projet a notamment pour partenaires Alfstore (France), AEGEE (Belgique), le Development Centre of the Heart of Slovenia (Slovénie), ERYICA (Luxembourg), IJAB (Allemagne), l'Institute of Studies for the Integration of Systems (Italie), Liquid Democracy e.V. Liqd (Allemagne), Missions publiques (France), le Royal Institute of Technology KTH (Suède) et The Danish Board of Technology Foundation DBT (Danemark).

## BIBLIOGRAPHIE

Conseil des ministres autrichien (2008). *Standards of public participation*, [www.unece.org/fileadmin/DAM/env/pp/pppeg/Austria\\_pp\\_standards.pdf](http://www.unece.org/fileadmin/DAM/env/pp/pppeg/Austria_pp_standards.pdf) (consulté le 26 février 2018).

Dezelan T. (2015). *Young people and democratic life in Europe: what next after the 2014 European elections?*, Forum européen de la jeunesse, Bruxelles.

EUth (2016), *Online and offline methods – a vital combination*, EUth Project – Tools and Tips for Mobile and Digital Youth Participation in and across Europe, rapport

---

21. « Suivez-nous sur [www.euth.net](http://www.euth.net) et rejoignez la communauté de la participation en ligne au sein du groupe Facebook "eParticipation" ». Cet article reflète uniquement le point de vue de l'auteur et l'Agence exécutive de recherche ou la Commission européenne ne sont pas responsables de l'utilisation des informations qu'il contient. Les figures 9 à 11 ont été créées dans le cadre du projet EUth Tools and Tips for Mobile and Digital Youth Participation in and across Europe et sont protégées par ses droits d'auteur.

de l'atelier EUth, 2 juin 2016, <http://euth.net/2016/06/02/online-and-offline-methods-a-vital-combination> (consulté le 26 février 2018).

International Youth Service of the Federal Republic of Germany (IJAB) (2014a). *Guidelines for successful e-participation by young people in decision-making at local, regional, national and European levels*, Bonn.

International Youth Service of the Federal Republic of Germany (IJAB) (2014b). *Youthpart-Jugendbeteiligung in der digitalen Gesellschaft*, Bonn.

Mascheroni G., Ólafsson K. (2013). *Mobile internet access and use among European children*, conclusions initiales du projet Net Children Go Mobile, Educatt, Milan.

Netzwerk Bürgerbeteiligung (2013). *Qualitätskriterien Bürgerbeteiligung*, [www.netzwerk-buergerbeteiligung.de/fileadmin/Inhalte/PDFDokumente/Qualita%CC%88tskriterien/nwbb\\_qualitaetskriterien\\_stand\\_februar2013.pdf](http://www.netzwerk-buergerbeteiligung.de/fileadmin/Inhalte/PDFDokumente/Qualita%CC%88tskriterien/nwbb_qualitaetskriterien_stand_februar2013.pdf) (en allemand) (consulté le 26 février 2018).

ParticipationfWorkers' Network for Wales (2014). *National children and young people's participation standards*, [www.participationworks.org.uk/topics/standards/](http://www.participationworks.org.uk/topics/standards/) (consulté le 26 février 2018).

Save the Children (2005). *Practice standards in child participation*, [www.unicef.org/adolescence/cypguide/files/practicestandardscp.doc](http://www.unicef.org/adolescence/cypguide/files/practicestandardscp.doc) (consulté le 26 février 2018).

Shell Deutschland Holding (2015). *Jugend 2015: Eine pragmatische Generation im Aufbruch*.

Union européenne (2016a). *EU Youth Report 2015*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.