



HAL
open science

Concevoir et adapter un dispositif de participation citoyenne au secteur de l'innovation

Arnaud Boureau

► **To cite this version:**

Arnaud Boureau. Concevoir et adapter un dispositif de participation citoyenne au secteur de l'innovation. Sciences de l'information et de la communication. 2022. dumas-03842318

HAL Id: dumas-03842318

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03842318>

Submitted on 7 Nov 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Concevoir et adapter un dispositif de participation citoyenne au secteur de l'innovation

**Arnaud
BOUREAU**

Sous la direction de Emmanuel MARTY

UFR LLASIC
Département Sciences de l'Information et de la Communication

Mémoire de master 2 - 24 crédits

Parcours : Audiovisuel et Médias Numériques

Année universitaire 2021-2022



Concevoir et adapter un dispositif de participation citoyenne au secteur de l'innovation

**Arnaud
BOUREAU**

Sous la direction de Emmanuel MARTY

UFR LLASIC
Département Sciences de l'Information et de la Communication

Mémoire de master 2 - 24 crédits

Parcours : Audiovisuel et Médias Numériques

Année universitaire 2021-2022

Sommaire

Introduction.....	6
Méthodologie de recherche	9
PARTIE 1 – LE WEB, TERRAIN FERTILE D'UNE PARTICIPATION 2.0	12
Chapitre 1 : L'innovation, un procédé fondateur de notre société.....	13
Chapitre 2 : (Re)Penser les communications, Internet et le Web.....	18
Chapitre 3 : Le Web participatif, chronologie et fondamentaux.....	25
Chapitre 4 : La participation à l'ère du numérique	27
Chapitre 5 : Les Civic-Tech, histoire d'une innovation	33
PARTIE 2 – CONCEVOIR UNE PLATEFORME DE PARTICIPATION, STRATÉGIE D'ACTEURS ET MYTHOLOGIE D'UTILISATEURS	38
Chapitre 1 : Exemple d'un outil : la plateforme de participation d'Eolas.....	39
Chapitre 2 : Enjeux et stratégies de mobilisation d'une plateforme de participation numérique	44
PARTIE 3 – INTERVENIR SUR UN DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION	50
Chapitre 1 : Calibrer les interventions, afin d'en limiter les dérives	51
Chapitre 2 : Connaître un outil pour mieux l'adapter	56
Chapitre 3 : Concevoir un outil réutilisable	60
Chapitre 4 : Stratégies de participation numérique, citoyenneté et innovation	68
PARTIE 4 – CONCLUSION DE LA RECHERCHE.....	75
Biais et limites de la recherche.....	76
Conclusion	77
Bibliographie	79
Table des figures.....	86
Table des matières	87

Introduction

En 2020, près de 92% de la population française a utilisé Internet au cours des trois derniers mois est peut-être alors considéré comme internaute (Baromètre du numérique, 2021). Nous consacrons en moyenne plus de deux heures par jour et par personne à naviguer sur Internet, ce nombre progresse d'année en année au fur et à mesure que cet outil répond de plus en plus à nos besoins. Le numérique et Internet prennent une place de plus en plus prépondérante dans nos vies et dans tous les domaines : notre activité professionnelle, nos loisirs, nos démarches administratives, afin de répondre à une question du quotidien mais aussi dans celui de la démocratie.

Depuis les balbutiements d'Internet et du Web, la libre circulation des paroles et des idées est un principe fort. On imaginait derrière Internet une possibilité d'émancipation des citoyens qui, grâce à cet outil, pouvaient exprimer leurs opinions librement. Cependant, il nous semble important de rappeler que, comme tout outil de communication, il peut être utilisé à des fins de désinformation ou de propagande, et que celles-ci sont apparues même aux prémices d'Internet, bien qu'elles soient alors minoritaires (Badouard, 2017).

Malgré tout, la société de l'information a longtemps tendu vers un libéralisme informationnel (Loveluck, 2015) si bien qu'aujourd'hui les grandes entreprises du numérique et du Web ont pris une place de plus en plus importante, parfois au détriment de l'État qui n'avait pas les outils juridiques nécessaires pour agir sur ce domaine. En effet, l'État légifère moins vite dans ce domaine par rapport aux avancés des acteurs privés, qui eux se sont emparés du sujet et de son potentiel.

C'est pourquoi nous pouvons remarquer que les gouvernements successifs ont cherché à intégrer au maximum le numérique, ainsi que les nouveaux usages qu'il crée, dans leur gestion de l'appareil étatique. « La République du 21^e siècle sera nécessairement numérique » est la première phase que nous pouvons lire sur la page web dédiée à la Loi pour une République Numérique (*Pour une République numérique*, 2021). Elle vise à « préparer la France à saisir les opportunités et à relever les défis de la transition numérique ». Cette loi, votée en 2016, est la première à avoir été co-construite avec les citoyens. En effet, le projet de loi a été ouvert aux contributions des citoyens, qui pendant trois semaines, ont eu l'occasion de consulter et surtout enrichir et perfectionner ce texte grâce à un outil numérique. Ces dispositifs numériques de participation citoyenne répondent à des requêtes de citoyens de prendre part au débat public

mais également de co-construire et de contribuer au développement de leur territoire. En 2021, 87% des collectivités territoriales ont déployé un dispositif numérique de participation (*Baromètre de la démocratie locale numérique | Décider ensemble, 2021*). Toutefois, la participation citoyenne n'est pas le seul domaine présent dans la participation numérique. Celle-ci est véritablement dense et recouvre des champs disciplinaires variés comprenant par exemple le patrimoine, ou encore l'appui à l'innovation. Cependant la participation citoyenne reste généralement celle la plus courante et connue. Or, d'autres domaines de la participation numérique tendent à se démocratiser, au regard des circonstances actuelles. En effet, les récentes crises notamment sanitaires et les confinements successifs y afférents ont favorisé le développement de la vie « à distance » à l'aide des outils numériques. À l'instar des musées proposant une partie de leurs parcours patrimoniaux en ligne, les expositions numériques ou encore des consultations citoyennes, les acteurs de l'innovation cherchent de plus en plus à se saisir du numérique comme outil de *sourcing* de données et de solutions. De fait, nous pouvons dès lors faire le rapprochement entre participation numérique citoyenne et appui à l'innovation, les deux cherchant à se renouveler et présentant des similitudes dans leurs manières d'opérer. Nous pouvons également faire l'hypothèse que ce rapprochement est facilité la plupart du temps par la présence conjointe dans les collectivités territoriales de ces deux services, participation citoyenne et innovation territoriale, dans les mêmes Directions Générales Adjointes. Ainsi des similitudes et des connexions viennent se créer entre ces deux secteurs d'activité, alors même que certains principes d'innovation prônent le cloisonnement de l'information et le secret industriel. C'est pourquoi nous proposons dans ce mémoire de répondre à la question suivante :

En quoi l'idéal participatif du Web collaboratif entre-t-il en tension avec certaines stratégies d'acteurs des secteurs de l'innovation lorsque ces derniers mobilisent des dispositifs numériques de participation ?

Cette problématique astreint à un certain nombre d'hypothèses. Nous pouvons véritablement nous questionner sur le fait que l'idéal du Web participatif (dont nous préciserons les contours dans [la partie 1](#)) est un fondamental de la participation numérique. Mais aussi sur le fait que les dispositifs de participation numérique donnent l'occasion de renforcer le contrôle sur les contributions à la participation par les organisations. Concernant les acteurs, nous pouvons nous demander si un acteur abordera un outil de participation numérique de manière différente en fonction de sa culture socioprofessionnelle et de son métier. Également, si cette culture socioprofessionnelle ou le métier du client et la nature des participations attendues

impactent les demandes d'intervention sur l'outil. Nous pouvons aussi émettre l'hypothèse que connaître un outil permet d'intervenir dessus plus efficacement et de le modifier en faveur d'un secteur différent. Pour finir, l'action de remonter à la source des besoins favorise la réutilisation de l'outil, même pour des secteurs différents.

Afin de répondre à cette problématique ainsi qu'aux hypothèses afférentes, nous proposons dans une première partie de nous intéresser au Web et à la manière dont la participation numérique s'inscrit dans cet outil. Pour ce faire, il nous semble primordial de revenir sur les principes d'innovation, puis d'explorer l'un d'entre eux, central dans notre recherche : Internet. En découle un premier focus sur la participation numérique et sur son application au domaine de la démocratie participative.

À la suite de cela, notre deuxième partie sera consacrée à l'analyse de la conception d'une plateforme de participation et aux stratégies d'acteurs lors de cette mise en place. C'est pourquoi nous analyserons plus en détail un outil de participation numérique, ainsi que les enjeux des différents acteurs du secteur lors de la conception et l'utilisation de ces dispositifs.

Enfin, notre troisième et dernière partie permettra au lecteur de s'imprégner des différentes possibilités d'intervention sur un dispositif de participation en présentant, dans un premier temps, les différentes démarches pour calibrer ces interventions. Puis nous analyserons les méthodes utilisées par les concepteurs pour concevoir et adapter un outil de façon à ce qu'il soit réutilisable et interopérable. Pour terminer, nous analyserons les stratégies des acteurs de la participation numérique citoyenne et d'appui à l'innovation.

Méthodologie de recherche

1. Contexte de l'étude

Notre recherche s'inscrit dans le cadre d'un Master 2 Information-Communication parcours Audiovisuel et Médias Numériques et nous a mobilisés de janvier à mai 2022.

Nous avons souhaité mettre en place une approche méthodologique croisée mêlant approche qualitative et une analyse fonctionnelle afin de diversifier les points de vue et mobiliser des données variées, dans l'objectif d'obtenir des résultats les plus significatifs possibles (Seurraat, 2014).

2. Procédure, collecte des données et matériaux

Les premiers éléments de cette recherche sont des matériaux rencontrés dans le cadre d'un stage de fin d'études de deuxième année de Master. Ce stage a été réalisé en tant qu'assistant gestion de projet et UX designer dans l'agence Solutions Digitales de la société Eolas, filiale de Business & Decision, appartenant à Orange Business Services du groupe Orange. En complément de ces éléments, nous nous appuyons sur des entretiens semi-directifs de concepteurs de plateformes, mais aussi d'utilisateurs intermédiaires, dans le sens d'utilisateurs techniciens de la plateforme, qui sont amenés à être administrateur de la plateforme de participation et d'en utiliser le *Back-Office*¹.

Nous avons fait le choix d'effectuer des entretiens semi-directifs avec différents utilisateurs car il s'agissait d'une méthode que nous avons employée auparavant, dans le cadre d'une étude d'usage antérieure qui a déjà porté ses fruits (Boureau & Cambone, 2021). En effet, cette méthode a permis d'établir un certain nombre d'éléments, en alliant deux types de personnes interrogées : les utilisateurs intermédiaires et les utilisateurs finaux. Nous avons décidé d'adopter une méthodologie similaire en vue de la pertinence de celle-ci ainsi que de la réussite de l'étude, c'est pourquoi nous avons mené des entretiens à distance via la plateforme de visioconférence Teams. Chaque entretien a été enregistré et a fait l'objet d'une retranscription *a posteriori*. Les

¹ Le terme *Back-Office* désigne l'interface permettant de gérer le contenu d'un site dynamique, notamment d'un Content Management System (CMS, Système de Gestion de Contenu).

participants étaient sur leurs lieux de travail au moment des échanges. Les entretiens ont ensuite été analysés manuellement de manière à déterminer les similitudes et les écarts entre les différents discours des participants.

3. Les participants

Nous avons contacté un total de neuf personnes : cinq usagers intermédiaires et quatre concepteurs. Cependant, seulement quatre entretiens ont été menés : deux avec des concepteurs de l'entreprise Eolas, ainsi que deux acteurs de la participation numérique, agents de collectivités territoriales mobilisant des dispositifs de participation numérique. Les autres personnes contactées n'ont pas eu le temps ou les moyens de nous accorder une réponse favorable. Il convient de souligner que notre posture de stagiaire au sein de l'entreprise Eolas peut potentiellement représenter une interférence dans la relation entretenue avec les participants. Ces personnes ont été sélectionnées car elles sont des acteurs de ces domaines.

En plus de ces entretiens semi-directifs, nous nous appuyerons sur une analyse d'une plateforme de participation numérique, afin d'en comprendre son fonctionnement. Nous analyserons pour cela la plateforme DEMOC² proposée par Eolas, à laquelle nous avons pu avoir accès en notre qualité de stagiaire de l'entreprise. Les captures d'écran ainsi que les descriptifs de fonctionnalités sont ainsi protégés et strictement réservés à l'usage exclusif de cette recherche et ne pouvant être réutilisés dans un cadre extérieur.

Les entretiens et analyses de la plateforme ont nourri notre réflexion, qui avait déjà pu être initiée par les contacts et ateliers avec les clients ainsi que les concepteurs que nous avons eu l'occasion de côtoyer pendant toute la durée de mon stage.

4. Domaines mobilisés

Dans le cadre de notre recherche, nous avons mobilisé différentes disciplines.

Les Sciences de l'Information et de la Communication sont centrales dans ce travail car elle concerne la formation dans laquelle celui-ci s'inscrit ainsi que notre terrain. Ces bases théoriques fondatrices nous permettent de centrer notre propos sur un ensemble de

² Appellation interne de la plateforme de démocratie numérique d'Eolas : DEMOCratie. Nous donnerons davantage d'éléments sur cette plateforme dans les parties traitant de la conception.

connaissances techniques et de concepts reliés aux Nouvelles Techniques de l'Information et de la Communication. De plus, la dimension participative de cette recherche implique de fait les Sciences de Gestion qui semblent incontournables afin de prendre conscience des particularités du domaine, des termes et définitions y afférant.

Connexes aux Sciences de Gestions, certains éléments des Sciences Politiques sont mobilisés afin d'explicitier certains termes. De surcroît, de par notre posture d'analyse des relations entre personnes et interfaces numérique, la Sociologie et de manière générale les Sciences Humaines et Sociales sont très importantes à mobiliser dans cette recherche que ce soit par la Sociologie des Usages, ou d'autres branches de ce domaine telles que la Sociologie de l'Innovation.

Enfin, dans l'objectif de comprendre les technologies utilisées et comment des contraintes sont induites ou non, il nous semble incontestable qu'une dimension technique de l'Informatique, notamment les systèmes d'information, soit utile afin d'en comprendre les fonctionnements. Il est important d'ajouter à ces disciplines, et plus particulièrement au champ disciplinaire de l'Informatique, les notions de conception d'interface et de leur ergonomie car ces éléments sont centraux dans le développement d'un dispositif numérique.

Partie 1

—

Le Web, terrain fertile d'une participation 2.0

Depuis maintenant plusieurs années, le Web nous accompagne partout et ses utilisations sont de plus en plus nombreuses. En s'appuyant sur les outils numériques, le Web favorise les interactions entre individus et contenus. Il propose aux individus et donc à la société civile de « prendre le pouvoir » et de s'approprier un nouvel espace en proposant à chacun une nouvelle façon de participer à la vie sociale (Vidal, 2012). En permettant le renouveau d'un certain nombre de pratiques qui avaient quelque peu disparu, le Web fait preuve d'une remarquable agilité induite par ses caractéristiques. Un point est indéniable, le Web a favorisé, et ce depuis sa création, un grand nombre d'innovations qui ont pour certaines changé à jamais notre manière de vivre et d'interagir en tant qu'humain mais aussi en tant que société. C'est pourquoi nous proposons dans un premier temps de nous questionner sur le procédé d'innovation qui possède une place centrale dans cet écrit.

Chapitre 1 : L'innovation, un procédé fondateur de notre société

L'innovation nous entoure en permanence, elle touche l'ensemble des domaines d'activité et ce à toutes les époques. C'est une des raisons qui rend sa définition complexe et qui explique que derrière ce mot se cache en réalité une myriade de définitions, variant en fonction du contexte, du sujet, des époques etc. Beaucoup de chercheurs s'y sont intéressés et en ont donné leur définition, parfois très différente les uns des autres (Rejeb, 2008). Le concept d'innovation peut ainsi être considéré comme polysémique mais nous ne chercherons pas dans ce travail à en donner une nouvelle définition. Nous allons donc partir du postulat simple que l'innovation consiste à faire quelque chose de mieux (une nouveauté), de façon différente à l'aide de la connaissance dont on dispose à un moment donné.

Nous pouvons également préciser que notre vision de l'innovation est centrée sur un double axe. Dans un premier temps, nous pouvons considérer l'innovation comme étant une chose nouvelle, mais toujours sous la forme d'un résultat, qui pourra être très divers en fonction des éléments d'origine, du contexte et des ressources mobilisées. Cela peut ainsi être un produit, une organisation, un service, un procédé ou encore un outil.

À notre sens, en complément de ce premier axe, il paraît important de considérer l'innovation en tant que processus, c'est-à-dire la manière dont la nouveauté va être conçue puis dans un deuxième temps intégrée à l'aide d'adaptation de son environnement futur (Lecossier et al., 2016). En effet, le procédé innovant à lui seul n'est pas une innovation, il faut qu'il s'accompagne de nouveaux usages, de nouvelles pratiques, qui le transformeront en

innovation par le procédé « d'effet diligence » (Perriault, 2000). Il ne suffit pas de trouver une idée et de la développer pour que celle-ci soit considérée comme une innovation, il est nécessaire qu'elle soit accompagnée de nouveaux usages et utilisée.

Les processus innovants sont légion aujourd'hui et se renouvellent sans cesse. Poussés par la dimension itérative intrinsèque à son processus, les uns entraînent les autres. Il y a constamment de nouvelles innovations et il n'est pas rare qu'une fois un procédé innovant intégré aux usages de la société, celui-ci soit de nouveau amélioré, car les connaissances du domaine ont augmenté, de même que les capacités techniques. Pour ne citer qu'un exemple parmi tant d'autres de cet aspect itératif, nous pouvons nous intéresser au Web participatif, auquel nous consacrerons une partie dédiée dans ces travaux (voir [« Le Web participatif, chronologie et fondamentaux »](#)).

L'innovation et les concepts inhérents sont complexes à appréhender et nous avons donc choisi de concentrer notre propos sur une partie de ce concept uniquement. Dans notre cas, nous pourrions avoir tendance à imaginer une opposition entre deux univers, celui de l'innovation ouverte (*Open innovation*) venant en contradiction avec l'innovation fermée (*Closed innovation*). Cela nous semble cependant être une erreur de penser que ces types d'innovations sont opposés l'un à l'autre en étant complètement hermétiques. Ces deux approches seraient en réalité relativement complémentaires l'une de l'autre.

5. Une innovation plurielle

Dans l'imaginaire collectif, l'innovation dans le domaine privé serait très centrée sur l'innovation fermée, très cloisonnée, avec de nombreux brevets permettant de la protéger et d'ainsi en tirer un maximum de profit en étant plus compétitif. Dans le cas de l'innovation fermée, innover signifie que des solutions peuvent être trouvées en interne, qu'il faut être le premier à apporter une innovation et à la breveter dans l'objectif de la faire rentrer sur le marché. Cette innovation a un coût important, car elle nécessite de déployer un ensemble de ressources en un temps limité, pour devancer les concurrents potentiels. C'est pourquoi, dans un modèle standard d'innovation, certaines entreprises vont choisir de conserver en interne la mise en place de leurs projets des prémices de l'idée à sa commercialisation (Gaglio, 2021).

En ce qui concerne l'innovation ouverte, nous pouvons nous appuyer sur les recherches de Chesbrough, qui est le premier à définir l'*Open Innovation* en 2003 et qui la conceptualise non pas en opposition, mais comme une démarche complémentaire à l'innovation fermée (H.

Chesbrough et al., 2008; H. W. Chesbrough, 2003). En ce sens, l'innovation ouverte, à l'inverse, se fonde sur l'ouverture du projet à la collaboration et à l'apport d'expertises, d'idées, de compétences venues de l'extérieur de l'entreprise. Basé sur le partage, la coopération, l'échange et la confiance, ce type d'innovation permet l'amélioration des projets résultant de l'innovation fermée (Burger-Helmchen & Pénin, 2011). En effet, c'est en utilisant des compétences et ressources extérieures à l'entreprise qui peuvent venir du grand public avec des logiques de *crowdsourcing* (voir « [Le crowdsourcing, ou comment faire de la participation à grande échelle](#) »), ou d'une autre entreprise, par des partenariats d'innovations, des consortiums d'entreprises et autres regroupement de structures, qu'il sera possible de rentabiliser des connaissances développées en interne. Ainsi, pour exploiter pleinement le matériau et développer les projets vers leur plein potentiel, la collaboration serait primordiale.

Afin de ne pas nous écarter de notre sujet, nous ne nous étendrons pas sur la typologie des domaines où se déploie l'innovation, mais proposons plutôt de considérer les travaux de Schumpeter comme fondateurs et, à l'instar de Gaglio, constatons que la littérature dense sur le sujet ne relève souvent que de reformulations ou d'applications de ses théories à un contexte particulier (Gaglio, 2021).

C'est pourquoi nous pouvons considérer que l'opposition entre innovation ouverte et fermée est en réalité moins présente aujourd'hui, au profit d'une apparente complémentarité vertueuse, indépendamment de l'origine de la collaboration.

6. Innovation ascendante

Même dans le domaine des entreprises privées, une grande partie des innovations proviennent de ce que l'on spécifie « d'innovation ascendante ». Cette dénomination intervient dans le sens où elles n'ont pas été initiées par de grandes recherches, mais plutôt de la passion qui anime une personne, un utilisateur qui, confronté à un problème, propose à l'ensemble de ses connaissances de l'aider à le résoudre ou à trouver une réponse plus ingénieuse à celle mise au point précédemment. C'est notamment le cas pour beaucoup d'innovations qui aujourd'hui ont révolutionné voire initié un véritable engouement pour des outils comme le Web participatif (Cardon, 2019c). Ne citons que Wikipédia, Facebook ou les hashtags de Twitter qui ne résultent pas d'un benchmark approfondi ou d'énormes investissements en recherche et développement. Ainsi, beaucoup d'utilisateurs vont souhaiter améliorer un outil, ou un produit, pour le rendre plus efficace ou plus en adéquation avec leurs attentes (Hippel, 2005). Ces utilisateurs, par

leurs interventions, vont aider au développement du produit et le rendre plus efficace, ergonomique ou fonctionnel. Il nous semble cependant primordial de ne pas omettre de préciser que, bien que l'idée soit bonne et qu'elle soit améliorée par les utilisateurs, cela ne signifie pas pour autant que ce sera cette innovation précise qui prendra racine, ou pas obligatoirement de la manière dont le concepteur s'y attend. C'est en effet ce que signalent notamment certains chercheurs, en reprenant l'exemple de la création de Flickr³, initialement pensé comme un jeu en ligne. Dominique Cardon prendra également l'exemple notable de Dailymotion, qui, bien que pionnier du secteur de l'hébergement de vidéo amateur en ligne, ne profitera pas des ressources américaines de YouTube, racheté par Google. C'est pourtant les connaissances et l'expertise apportées par Google qui permettront à YouTube de se démarquer, jusqu'à écraser ses concurrents et prendre une place dominante sur ce marché.

Ces différents éléments sont de parfaits exemples de la manière dont l'innovation ascendante est utilisée dans le domaine privé et comment ces innovations peuvent être la source de nouveaux usages qui seront eux aussi susceptibles d'être source d'amélioration et de processus d'innovation.

Comme nous avons pu l'aborder précédemment, l'innovation est présente dans presque tous les domaines d'activité et c'est d'autant plus le cas pour ce qui concerne l'innovation ouverte et ascendante, présente notamment dans le domaine public.

7. L'innovation publique

A priori, si l'innovation ouverte associée à l'innovation ascendante est très plébiscitée en entreprise depuis plusieurs années, elle est un aspect primordial de l'innovation publique (Coblence & Pallez, 2015). En effet, l'innovation publique est une innovation qui est résolument tournée vers les citoyens avec pour objectif l'amélioration du Service public. Cette amélioration peut se faire sur les démarches administratives, la relation entre usagers et les institutions, simplement inter-usagers, ou encore sur les services proposés, etc (Rival & Armandy, 2021).

Plutôt que d'essayer de réaliser une nouvelle synthèse de l'innovation publique, nous proposons de considérer les typologies de l'innovation dans le domaine public telles que proposées par Pupion (Pupion, 2018). Ainsi, l'ensemble des six typologies, proposées

³ <https://www.flickr.com/>

initialement par Windrum en 2008 ont été complétées par quatre nouveaux types par Pupion dans l'objectif de correspondre plus justement à la réalité. Il nous semble important de montrer l'augmentation de l'intérêt porté à l'innovation par les différents acteurs des secteurs publics. Nous concernant, nous pouvons retenir principalement le fait que l'innovation est un procédé itératif et qu'elle impacte l'ensemble des secteurs d'activité, notamment le public. Dans l'imaginaire collectif nous avons tendance à considérer que le Service public et l'Administration sont des domaines lents, où l'on manque de ressources et où la bureaucratie domine. En effet, comment pourrait-on considérer ce secteur comme innovant, et qui plus est, pourquoi aurait-il besoin de l'être, étant donné qu'il n'y aurait pas de logique de concurrence ? À ce titre, une vision plus globale s'impose. À l'instar de Djellal et Gallouj en 2012, nous pourrions évoquer simplement la pluralité des services publics, plus particulièrement le fait que le secteur de la santé possède une littérature riche et des avancées innovantes grâce notamment à des laboratoires publics de recherche. Il est également possible de préciser l'existence de certaines concurrences entre services publics et services privés, ou le fait que certaines prestations publiques sont confiées à des entreprises privées dans le cadre de partenariats public-privé (Djellal & Gallouj, 2018).

Pour finir, l'injonction à l'innovation (Guyader & Maitre, 2018) pousse les administrations, qui doivent être un soutien à l'innovation, à devenir innovantes elles-mêmes. C'est pourquoi, même si peu plébiscité il y a encore trente ans, le domaine de l'innovation prend aujourd'hui une place extrêmement importante, autant dans l'agenda politique, que dans les littératures et expérimentations (Djellal & Gallouj, 2012). Pour appuyer ces propos, nous pouvons prendre en exemple certains acteurs que nous avons interrogés pendant cette étude. Parmi ces acteurs, nous avons pu échanger avec deux personnes qui étaient agents de deux collectivités territoriales différentes, mais du même type. Il s'agissait de la Métropole d'Aix-Marseille Provence, deuxième plus grosse métropole de France et de Grenoble-Alpes Métropole. Dans les compétences et champs d'action des métropoles il est intéressant de noter le Pacte Etat-Métropole, qui précise le rôle des métropoles et notamment leurs caractères d'appui à l'innovation. Ces éléments sont certainement une des raisons qui expliquent la structuration des directions en interne. C'est ainsi qu'au sein des Directions Générales Adjointes (DGA), nous pouvons trouver pour Grenoble-Alpes Métropole une « Mission Stratégie et Innovation Publique » et pour la Métropole d'Aix-Marseille Provence, un pôle « Innovation, Enseignement supérieur et Recherche ». De surcroît, dans l'intitulé même des postes, nous trouvons respectivement un « Chargé de mission transformation digitale & Civic

Tech » ainsi qu'un « Chargé de mission Innovation ». En effet, des recherches rapides nous permettent de constater que des DGA, postes ou missions similaires sont présentes dans la presque totalité des métropoles françaises. Même si ces exemples ne permettent pas de généraliser à l'ensemble du Service public, nous pouvons tout de même constater que l'innovation prend une place considérable dans les stratégies d'acteurs de ce secteur.

Chapitre 2 : (Re)Penser les communications, Internet et le Web

Avant de continuer, il nous semble primordial de revenir sur une invention bien précise, qui est désormais complètement ancrée dans notre société et que nous pouvons considérer comme une innovation majeure. Nous pouvons en effet, d'après les différents éléments que nous avons présentés précédemment, établir sans aucun doute qu'Internet a pris aujourd'hui une place plus que prépondérante dans notre vie quotidienne et que les nouveaux usages liés à son utilisation en font un outil plébiscité par tous dans le monde entier. Bien que l'amalgame soit généralement fait entre Internet et le Web, il nous paraît important de commencer par rappeler qu'il s'agit de deux éléments liés, mais différents. Afin de présenter ces deux innovations, nous nous appuyerons principalement sur les travaux de Dominique Cardon, dans son livre *Culture numérique*, édité en 2019 par les Presses de Sciences Po (Cardon, 2019b). C'est pourquoi avant de poursuivre, nous proposons de présenter la genèse d'Internet puis celle du Web, afin de comprendre les différents enjeux, mais surtout leurs valeurs fondatrices.

1. La genèse d'Internet : penser en collaboratif pour la collaboration

Il est difficile de dire précisément la ou les personnes à l'origine d'Internet, ou encore d'en connaître le lieu ou la date de création. En effet, la conception d'Internet revêt une dimension collective sans précédent et une collaboration et interconnexion de chercheurs, concepts, et briques de fonctionnalités déjà existantes. Parmi ces briques, un des concepts fondateurs du fonctionnement d'Internet trouve son origine d'un jeune ingénieur américain, Paul Baran, qui au début des années 1960, en pleine crise de Cuba, imagine les schémas de l'architecture du réseau de communication qui est encore aujourd'hui utilisé. Baran travaille ainsi sur la protection de systèmes primordiaux pour le fonctionnement des liens sociaux à l'époque, mais surtout au fonctionnement des installations militaires et de la chaîne de commandement, les systèmes de communications radiophonique et téléphonique. C'est ainsi le premier à schématiser les réseaux centralisés, décentralisés et distribués (Baran, 1964). Il

imagine alors un système composé de différents nœuds et liens pouvant servir à faire transiter l'information non plus sous forme analogique (sans conversion préalable) mais numérique (avec conversion au départ, puis à l'arrivée) en s'appuyant sur un concept qu'il a lui aussi inventé, la commutation par paquets d'information. Le principe de ce concept est de découper une information en paquets et de leur ajouter leur source, leur destination, ainsi que les identifiants des paquets qui la composent. (Cardon, 2019d; Sobieszczanski, 2011). Une fois découpés, les paquets transitent par plusieurs nœuds jusqu'à leurs destinations, où ils seront rassemblés en l'information. Bien que le projet de Baran n'ait pas de lien direct avec ARPANET, que nous pouvons considérer comme l'ancêtre d'Internet, les concepts tels que la transmission par paquet ainsi que le réseau distribué ont pu servir d'inspiration aux travaux qui ont amené à la création de la forme définitive d'Internet (Schafer & Serres, 2016). En effet, nous pouvons retenir que :

Si Paul Baran a été incontestablement à l'origine de deux des idées les plus novatrices du XX^{ème} siècle en matière de communications à distance, la transmission par paquets et les réseaux informatiques distribués, on a souvent confondu ARPANET, ancêtre d'Internet, avec son propre projet : or celui-ci, antérieur à ARPANET (de 1961 à 1965) et sans lien direct avec celui-ci, ne verra jamais le jour. Et l'histoire « médiatique » d'Internet est donc fondée sur une confusion historique entre deux projets, similaires au plan technique, mais très différents dans les objectifs et les acteurs concernés. (Serres, 2011)

Il semble également important d'informer le lecteur sur le fait que bien que Baran semble avoir été le premier à imaginer un réseau de la sorte, il n'a pas été le seul à le faire. C'est notamment le cas de Leonard Kleinrock, chercheur au *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), qui a imaginé en 1962 un dispositif similaire et ce seraient ses travaux qui auraient servi de base de travail à Larry Roberts lors de l'utilisation du concept de transmission par paquets.

Ainsi, sans revenir en détail sur l'origine et les particularités du projet ARPANET et de la mise en place de l'ancêtre d'Internet entre les années 1965 et 1980, nous nous intéresserons plutôt à son fonctionnement. Pour résumer les propos de Dominique Cardon, nous pouvons dire que dans sa version finalisée, Internet est un ensemble de protocoles de communication, que l'on appelle *Transmission Control Protocol/Internet Protocol* (TCP/IP, Protocole de contrôle des transmissions/Protocole Internet) qui met en relation des ordinateurs par l'intermédiaire de différentes infrastructures réseaux telles que le câble télévision, le câble téléphonique, les satellites, auxquels nous pouvons aujourd'hui ajouter les fibres optiques. Parmi cet ensemble de protocoles, nous pouvons citer le protocole *File Transfert Protocol*

(FTP, Protocol de Transfert de Fichier), pour transférer de gros fichiers (utilisé entre autres pour la mise en place de sites Internet et déposer des fichiers sur un serveur), ou encore le *Simple Mail Transfer Protocol* (SMTP, Protocole de transfert de courrier simple), pour communiquer par messagerie (les adresses e-mail), ou *Internet Relay Chat* (IRC, discussion relayée par Internet) pour les messageries instantanées de type chat en ligne (WhatsApp, Facebook Messenger, et autres). Un des protocoles d'Internet est particulièrement connu : le Web. Ainsi « le Web est une couche haute qui utilise une couche basse : le protocole TCP/IP d'Internet » (Cardon, 2019d, p. 29). Pour simplifier, nous pouvons dire qu'Internet contient le Web, mais aussi beaucoup d'autres éléments. Également que le protocole Web permet de mettre en relation différentes pages les unes avec les autres, à travers un réseau de liens qui serviront de routes entre les pages.

En ce qui concerne Internet, un des points différenciants introduit par la mise en place de ce réseau distribué par rapport au précédent, qui était centralisé, est la capacité proposée à chaque nœud du réseau de devenir créatif et source d'innovation et de diffuser vers les autres nœuds, facilement, en permettant de devenir une ligne de force du réseau. Cet effet a été renforcé par la généralisation de l'ouverture du code source des logiciels, permettant à chacun de l'améliorer, le rendant flexible et source d'innovation itérative et collaborative.

2. Internet, collaboratif par nature.

Dès lors que nous prenons ces différents éléments en considération, il semble relativement logique de considérer Internet comme un outil collaboratif. En effet, comme nous avons pu le dire précédemment, un grand nombre de chercheurs, scientifiques et spécialistes se sont regroupés afin de créer conjointement un outil de communication. Aux nombreux noms, plus ou moins connus que nous avons cités auparavant, s'ajoutent de multiples autres, qui ont directement ou indirectement contribué à créer cette innovation. Ainsi, Internet peut se résumer en un ensemble d'innovations technologiques, imbriquées les unes aux autres, créées par des chercheurs à travers le monde qui en étaient avant tout des utilisateurs. Car il ne faut pas oublier que, si le projet initial d'un réseau de communication comme pensé par Paul Baran avait une visée militaire, ce n'était pas le cas d'ARPANET, qui avait pourtant été financé en partie par des fonds de la (*Defense*) *Advanced Research Project Agency* ((D)ARPA), ou agence pour les projets de recherche avancée de défense, une agence militaire américaine du Pentagone (Rosental, 2017). Le projet avait été initié afin d'améliorer la communication entre les

différents chercheurs sous contrat avec l'ARPA (Leiner et al., 2003). Il est également important de préciser que le projet, financé en grande partie par des fonds publics, n'était pas lié à des contraintes de mise sur le marché et donc que les concepteurs, qui étaient aussi les utilisateurs initiaux, ne devaient prendre en compte que leurs propres besoins. Du fait que ces deux groupes, habituellement différents, n'ont fait qu'un pendant de nombreuses années, on remarque que cet outil ne s'est pas construit avec les traditionnelles tensions entre l'imaginaire des concepteurs et une réalité d'utilisateur différente (Cardon & Smyrnelis, 2012; Flichy, 2001).

Afin de montrer la dimension collaborative propre à la mise en place des logiques d'Internet, nous pouvons prendre en exemple la conception même du protocole TCP/IP. Ce protocole a été conçu en complète collaboration, sur un document où les chercheurs pouvaient commenter, annoter et contribuer. Chaque contribution avait la même importance, chacun avait une place dans l'espace de travail et pouvait apporter sa pierre à l'édifice, de manière libre et égalitaire. Ce principe, dit de coopération ouverte, aura entre autres pour conséquence d'initier la notion de « logiciel libre », qui signifie qu'un logiciel se construit à plusieurs et peut être utile à tout le monde de manière horizontale. Les chercheurs améliorent les programmes existants, les partagent et ne cherchent pas à se les approprier, au contraire ils les voient comme des textes ouverts, qui doivent circuler afin d'être optimisés et que chacun puisse y apporter une meilleure solution si possible (Cardon, 2019d).

Par la suite, cette vision d'Internet a créé une véritable branche dans la culture du numérique. Cette branche considérée comme « l'éthique hacker » a pris racine au MIT vers la fin des années 1970. Le terme « hacker », vient de l'anglais *to hack* que l'on peut traduire comme bricoler. Le hacking, vu à travers ce prisme d'« éthique hacker », peut être considéré comme une manière de concevoir de la manière la plus astucieuse et inventive tout en restant juste vis-à-vis du code informatique.

Cette logique d'« éthique hacker » viendrait en opposition avec celle d'éthique du travail protestante, qui serait à la racine du capitalisme (Pascal, 2002, Weber 1920) et nous pouvons nous appuyer sur les propos de Steven Levy d'après Cardon (Cardon, 2019a) en synthétisant les cinq points résumant l'« éthique hacker ».

Le hacker est donc un curieux qui aime manipuler l'outil technique et qui n'accepte pas que l'on puisse l'en empêcher. Dans sa vision il n'y a pas de barrière à la circulation de l'information, elle doit être libre. De plus, dans un principe de décentralisation, il ne reçoit pas d'ordre et est libre de ses choix et de ses actions. Il ne doit pas être jugé sur des caractéristiques personnelles, mais uniquement sur ses compétences et actions accomplies. Enfin, dans une

mouvance de déterminisme technologique, il considère le hacking comme un art et l'ordinateur comme une solution pour améliorer la vie quotidienne.

Dans ce cadre, la liberté, que ce soit la leur ou celle de leurs créations, doit primer sur toutes autres logiques consuméristes et devient ainsi un pilier fondateur d'Internet. Cette logique et éthique est accentuée par le fait que la plupart de ses créateurs s'affilient, ce qui facilite son ancrage dans le domaine.

De plus, cette « éthique hacker » a marqué profondément Internet par son rôle fondamental dans le développement des logiciels libres, permettant d'éviter de laisser la possibilité à une personne morale ou physique de se l'approprier et d'en tirer des bénéfices. Non seulement cette « éthique hacker » vient ainsi se poser comme pilier fondateur d'Internet, mais celle-ci est renforcée par la structure elle-même du réseau qui par sa nature décentralisée rend son contrôle difficile, voire impossible, par un pouvoir central.

En effet, chaque utilisateur, qu'il soit consommateur ou producteur de contenu, professionnel ou amateur, se voit offrir l'opportunité d'accéder à l'ensemble du contenu et/ou transmettre des données par le service et ainsi rendre un contenu accessible par tous (Curien, 2011; Musiani & Crosnier, 2017). Il convient en effet de préciser que chacun est en mesure de diffuser ses propres idées. En parallèle de la mise en place d'Internet tel qu'on le connaît, un principe de neutralité d'Internet se dessine comme une autre fondation. La neutralité du net est un concept qui tend à prévenir de potentiels débordements d'acteurs à visée mercantile. C'est pourquoi la neutralité d'Internet suggère que les paquets d'informations qui transitent par le protocole TCP/IP soient accessibles de manière égale et circulent équitablement, indépendamment de leur provenance, contenu ou destination (*La neutralité du net*, s. d.; Musiani & Crosnier, 2017).

Un des principes cardinaux de la neutralité d'Internet est sa notion de gratuité d'accès à l'information, que nous pouvons illustrer par les termes « librement » choisis par Curien dans sa définition de la neutralité d'Internet. Selon lui, « l'adverbe « librement » signifie : « sans transaction technique et financière avec un quelconque opérateur de réseau qui soit lié au type, à l'origine ou à la destination du contenu » » (Curien, 2011, p. 29). Cependant, cette gratuité d'accès au service d'un site Internet est biaisée et peut être remise en cause par l'achat d'un abonnement Internet, par l'intermédiaire d'un Fournisseur d'Accès à Internet (FAI), qui fait malgré ce principe, payer une contribution à l'utilisateur pour lui permettre d'accéder à un point d'entrée au service (Curien, 2011). Néanmoins, aujourd'hui et depuis plusieurs années, ces principes de gratuité sont souvent remis en cause. Nous pourrions reprendre une formule

souvent entendue « Si c'est gratuit, c'est toi le produit » nous poussant à nous demander ce qui permet la gratuité du service (Mouzon, 2018). Il nous semble important de signaler qu'aujourd'hui la gratuité d'un service est généralement proposée en échange non pas d'une somme pécuniaire mais d'une monnaie tout autre : les données personnelles. En ce sens, les données personnelles des utilisateurs se révèlent aujourd'hui être des données à caractère personnel importantes pour les responsables du traitement qui les compilent, retraites, raffines, recoupe, et ce afin de leur conférer une nouvelle valeur et par la suite les revendre. En France, la gestion de ces données personnelles est garantie par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), qui a pour objectif de veiller à la protection des données personnelles sur le territoire national. Il s'agit d'une des instances de régulation d'Internet.

La cohérence et la stabilité de ce réseau sont facilitées par l'édition de normes techniques, permettant à tous de s'y référer. Ces normes ne sont cependant pas rédigées par une institution gouvernementale. En effet, en considérant qu'Internet de par sa nature décentralisée est a-territorial (Brousseau, 2001), nous pouvons constater qu'il n'est pas régi par un État, mais par des organismes non gouvernementaux. Bien qu'ayant délégué cette gestion à une organisation non gouvernementale, la *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN, Société pour l'attribution des noms de domaine et des numéros sur Internet) les États-Unis restent propriétaires du principal outil d'administration du réseau, le système d'adressage, autrement appelé le *Domain Name System* (DNS, Système de Nom de Domaine). En outre, ces principes de neutralité d'Internet sont également garantis par un certain nombre d'autres instances qui servent à réguler les différentes couches d'Internet. Ces instances sont multiples. Elles peuvent être des associations telle que *Internet Society* (ISOC) créé par les pionniers d'Internet, dont l'objectif est de coordonner le développement de cette technologie dans le monde. Nous pouvons également citer le *World Wide Web Consortium* (W3C), dont le leitmotiv est « un seul web partout et pour tous » (W3C France, 2020) et qui cherche à définir les standards du Web, en éditant des bonnes pratiques et des lignes directrices.

Toutefois, il nous semble important de rappeler que ces régulateurs, bien qu'ils soient primordiaux pour le maintien global, n'ont pas l'impact le plus dominant. En dépit de leur vision globale et de leur portée internationale pour certaines, ces instances ne sont pas la seule source de régulation, au profit du langage lui-même, le code informatique. La véritable régulation d'Internet se ferait non pas par des instances réglementaires mais plutôt par les développeurs et donc leurs employeurs (Lessig, 1999).

3. Le Web, indépendant et libre

Nous avons pu en parler précédemment mais il est habituel d'entendre un raccourci selon lequel Internet et le Web sont deux noms différents pour un même outil. La vérité est toute autre. À l'instar de la confusion souvent faite entre navigateur web et moteur de recherche, il s'agit de deux éléments liés mais différents. En effet, le navigateur va afficher des pages web, alors qu'un moteur de recherche va aider l'utilisateur à trouver une page web à afficher selon ses critères de recherche. C'est pourquoi, pour reprendre notre exemple, un navigateur tel que Mozilla Firefox permet d'afficher un moteur de recherche comme Google. De la même manière, le Web est un concept qui utilise le protocole TCP/IP pour faire transiter une information. Tim Berners-Lee, alors chercheur au Conseil européen pour la Recherche nucléaire (CERN aujourd'hui appelé Organisation européenne pour la Recherche nucléaire), va s'appuyer sur ce protocole pour le décliner en un concept fondateur et transversal du Web, le lien hypertexte. Initialement, l'idée était de créer un espace d'échange d'information pour les scientifiques des universités du monde entier.

L'idée est d'attribuer à chaque document un lien d'accès mais sans pour autant classer le document dans une catégorie, on peut cependant créer des liens entre chaque document, à l'aide des liens hypertextes, que l'on peut considérer comme l'adresse du document. Ainsi, le classement d'un document ne vient pas d'un documentaliste omniscient qui aura établi une arborescence précise de catégories, dans laquelle il sera possible de ranger un document. Le lien hypertexte permet de briser cette notion de catégorie, pour laisser libre court aux utilisateurs de créer des liens entre les documents (Cardon, 2019e). En résonance avec les principes d'ARPANET et plus tard d'Internet, la mise à disposition des spécifications techniques assure la large diffusion de cette invention afin qu'elle puisse être améliorée, et enrichie par les idées de tous, jusqu'à devenir une innovation majeure.

De surcroît, la possibilité laissée aux internautes de concevoir leurs propres systèmes de rangement, d'imaginer eux-mêmes des liens entre des pages, documents et idées qui leur semblent fonctionner ensemble, permet de favoriser l'innovation sur les principes d'intelligence collective et d'innovation ouverte et ascendante. C'est ainsi que nous pouvons considérer le Web comme un ensemble de liens qui vont créer des routes entre différentes pages afin d'associer des idées, des documents et des concepts, afin de permettre à chacun « d'apporter sa pierre à l'édifice » et de trouver une solution pour résoudre un problème de manière optimale. La mise en place, au début des années 1990, du *World Wide Web*, un système hypertexte public fonctionnant sur les protocoles d'Internet et qui permet de consulter des

pages mises en ligne dans des sites, permet de faciliter l'accès au réseau pour tous et en accentue la dimension de création de groupement libre d'utilisateurs (Loveluck, 2015).

C'est pourquoi nous pouvons remarquer dans les principes et valeurs du Web un rappel aux piliers fondateurs d'Internet. En considérant ses racines, l'implantation de logiques de démocratie et d'innovation collectives ascendantes ne pouvait que s'amplifier et devenir un terrain fertile qui donnera naissance aux innovations telles que le Web participatif.

Chapitre 3 : Le Web participatif, chronologie et fondamentaux

Le Web permettait ainsi d'échanger des informations, des documents à travers le monde de manière instantanée et de par sa structure, ses fondations et ses valeurs, il était profondément tourné vers le communautaire, l'innovation collective et ascendante, ainsi qu'un échange libre de l'information. Bien qu'il fut initialement conçu pour des chercheurs, son usage s'est démocratisé au fil des années jusqu'à devenir aujourd'hui un outil incontournable de la vie quotidienne. Le Web a subi de nombreuses mutations, aussi bien dans les usages que dans la technique. Les progrès socio-techniques des récentes années ainsi que les avancées technologiques ont sans cesse permis au Web de s'enrichir, de s'améliorer et se sont accompagnés de nouveaux usages, de nouvelles pratiques, qui se sont soit créés, soit déplacés et qui ont trouvé un nouveau public, ou un nouveau souffle.

1. Principe et fonctionnement

Aujourd'hui des actions comme commenter, partager, réagir à une publication, créer un article sur un blog sont devenues des activités standards dans nos vies. Maintenant somme toute banales, ces arrivées dans nos usages quotidiens ont permis aux internautes d'être beaucoup plus facilement acteurs du Web et non plus spectateurs. Le développement d'innovations et d'avancées techniques a permis à tous, même sans connaissances numériques particulières, de prendre une place plus importante dans la dimension collaborative du Web.

Comme première approche du Web participatif, nous pouvons aborder la définition de ce concept par l'Office québécois de la langue française qui le définit en 2018 comme : « Web doté d'outils et de contenus interactifs qui permettent aux internautes de participer à la création de contenus Web, de partager de l'information en ligne et de communiquer entre eux. ». Cette

définition nous permet ainsi d'avoir une vue globale des différents pans de ce concept clé. En effet, elle met en exergue certains mots-clés centraux de ce dernier.

Dans un premier temps, le terme d'outil, qui permet de mettre en valeur un élément fondamental de ce concept. Selon nous, il paraît en effet primordial de rappeler en amont de cette réflexion que le Web participatif, à l'instar d'Internet, est composé de plusieurs éléments et ne peut pas être résumé qu'à « une chose », mais plutôt une somme de composants, de briques technologiques qui interagissent les unes avec les autres jusqu'à créer un outil polyvalent. Ces interactions ont été rendues possibles par le développement de nouvelles technologies et d'avancées techniques dans ces domaines. Ainsi, cet outil a facilité les échanges entre internautes ce qui a eu pour conséquence de mettre à jour ou réadapter de nouveaux usages. Comme pour Internet, ces briques technologiques ont été conçues à différentes époques, par des personnes diverses, dans des lieux multiples.

L'un de ses composants principaux est le Web social, lui-même composé entre autres des réseaux sociaux, des blogs, des différents wiki etc. Ces interactions sont ainsi au cœur d'une nouvelle dynamique sociale et sociétale : participer, créer, générer du contenu, sur un principe d'agrégation de contenu, permettant de créer de la valeur. S'ajoute à cela l'interopérabilité des données, leurs caractères compilables et raffinables ainsi que leurs compatibilités les unes avec les autres. Les services du Web participatif s'appuient pour la plupart sur l'utilisation des API (*Applications protocol Interface*) qui permettent une coopération et une interaction entre différents services, gérés parfois par des entités différentes, pouvant être lues par l'ensemble des dispositifs numériques (Aguiton & Cardon, 2008). Cependant, bien que cela soit initialement un précepte du Web et d'Internet, tous les développements et applications prenant place dans le Web participatif ne sont pas pour autant intégralement en logiciel libre. Un logiciel libre est un logiciel dont le code source est ouvert à la modification par des tiers, et qui peut être protégé par une licence lui permettant de ne pas être soumis à un brevet exclusif. Certaines applications du Web participatifs s'appuient en premier lieu sur des éléments libres, mais non protégés par licence, qui ont ensuite été enrichis et améliorés par des organisations, dans le but de créer de la valeur, et qui auront donc ensuite protégé leurs inventions dans l'objectif d'assurer un rendement. Le Web participatif a réellement bousculé nos usages, et continue d'en créer de nouveaux. Il a permis la création de communautés en ligne et d'une réelle culture de la participation, notamment chez les jeunes. Cette culture permet non seulement de positionner l'internaute comme un consommateur, mais également comme un producteur de contenus (Jenkins, 2021).

Chapitre 4 : La participation à l'ère du numérique

Nous pouvons aujourd'hui considérer que le fait de participer, contribuer, commenter sont devenus des actions pleinement intégrées aux usages actuels du numérique et qui ont été rendues possibles grâce à des innovations technologiques. Que ce soit sur des blogs, sur des encyclopédies en ligne, sur des réseaux sociaux numériques ou autres, l'outil numérique propose désormais de mettre à contribution le savoir et les connaissances des internautes afin de compléter le propos, le débattre ou réagir. De fait, la participation numérique s'appuie sur des fonctionnalités du Web participatif qui permettent de créer des interactions entre les utilisateurs.

De manière générale, la participation numérique cherche à mobiliser le plus grand nombre d'utilisateurs possible en donnant accès aux informations à tous et en s'appuyant sur l'intelligence collective. Comme nous avons pu le préciser précédemment, externaliser les activités de collectes de données permet à la fois de décharger l'organisation de cette charge de travail mais aussi d'obtenir, par la même occasion, des idées ou propositions de nature différente pouvant ainsi créer une valeur ajoutée supplémentaire.

1. Participation citoyenne et démocratie participative

En ce qui concerne la démocratie participative, le premier élément que nous pouvons remarquer est que cette notion semble être un pléonasme. Comment ne pas considérer la démocratie, que les dictionnaires de langue considèrent comme une forme de gouvernement dans laquelle la souveraineté émane du peuple, comme participative (Blondiaux, 2007). Il paraît en effet difficile de considérer une démocratie comme non participative, néanmoins il peut être noté que ce terme est devenu de plus en plus courant dans les prises de parole des politiques français ou européens. Afin d'en donner une définition simple, nous pouvons considérer que la démocratie participative englobe l'ensemble des démarches cherchant à associer les citoyens à l'action publique (Blondiaux, 2021; Cap Collectif, 2021).

Idéalement la démocratie participative cherche à faire participer le maximum de citoyens sur des sujets divers et ce dans le cadre de concertations publiques de plusieurs types. Cela peut être des consultations réglementaires, des appels à projets, des budgets participatifs ou encore des interpellations citoyennes. L'ensemble de ces typologies de participation peuvent prendre place en présentiel, sous forme d'atelier ou de cahier de consultation, ou en ligne à l'aide de différents outils et plateforme numérique notamment. Nous reviendrons ultérieurement sur ces

éléments afin de leur consacrer une place plus importante. D'un point de vue plus générique, la démocratie participative s'inscrit dans une démarche de participation citoyenne. La participation citoyenne peut, de manière succincte, être considérée comme une action qui vise à renforcer la cohésion entre les membres d'une communauté ou le bien être de celle-ci (Périne Brotcorne, 2021).

Dans le cadre de notre recherche, ainsi que d'une recherche ultérieure, nous avons pu rencontrer différents acteurs du secteur de la participation numérique, notamment des agents de collectivité territoriale qui sont amenés à utiliser des plateformes numériques de participation dans le cadre de leurs missions professionnelles. Ces usagers peuvent ainsi être considérés comme des usagers intermédiaires au regard de leur positionnement dans la chaîne d'utilisation des dispositifs. Ils interviennent au niveau de la conception du dispositif comme interface entre usagers finaux (les citoyens et utilisateurs de la plateforme) et les concepteurs. Nous avons explicité nos choix méthodologiques dans la partie correspondante et ces agents métropolitains ont eu l'occasion de nous présenter leurs missions et les procédés de conception de leurs outils de participation au cours d'entretiens semi-directifs. Ils ont ainsi pu nous énoncer la genèse des projets de participation numérique dans leurs collectivités :

C'était pour pouvoir se saisir du levier que constituait le numérique pour justement pouvoir travailler sur le champ de la participation citoyenne. À la fois plus en largeur et plus en profondeur. Cela veut dire aller plus loin dans les démarches de participation sur des sujets et également toucher plus de citoyens.

[F04UI1] Agent MSIP de Grenoble Alpes Métropole – Texte modifié.

Il y aurait donc une volonté de transmettre plus d'informations aux contributeurs en ajoutant des documents, en complétant par des ressources supplémentaires pour parfaire et aider les citoyens dans leur décision et nourrir leurs réflexions. S'ajoute à cela la volonté de toucher plus de citoyens grâce à cet outil. Bien que l'idée initiale soit donc de toucher une nouvelle cible et de mobiliser des personnes qui n'y sont pas familiarisées, voire d'imaginer pouvoir mobiliser un nombre beaucoup plus nombreux de citoyens dans les démarches de participation, la réalité est souvent plus contrastée (Boureau & Cambone, 2021). Cette étude montre que bien que la population participante sur l'outil numérique soit plus large, celle-ci est tout de même globalement composée de personnes participant également sur les actions en présentiel. Il est d'ailleurs possible de remarquer qu'au-delà du fait que mobiliser l'ensemble d'une population paraît difficilement envisageable, cela ne semble pas être la réelle volonté des institutions. En réalité, celles-ci ne vont pas chercher, pour la plupart, à recueillir l'avis de

l'ensemble des usagers mais uniquement celui d'une catégorie de la population répondant, à un moment donné, à l'ensemble des critères définis par le porteur du projet. C'est notamment le cas pour ce règlement de budget participatif d'une commune de l'Île-de-France de près de 50 000 habitants :

« Le budget participatif est un dispositif de démocratie participative. Il permet aux résidents [nom des habitants] de proposer l'affectation d'une partie du budget d'investissement de la Ville à des projets inspirés et choisis par les habitants eux-mêmes. »

Cet exemple montre qu'uniquement les habitants d'une commune pourraient déposer un projet et également donner leurs avis/leurs points de vue concernant les projets proposés alors qu'une personne y travaillant, ou qui utilise un complexe associatif ou sportif dans le cadre de ses loisirs, ne le pourrait pas. Il ne s'agit bien évidemment pas d'une généralité car aujourd'hui beaucoup de collectivités à l'image de celle-ci, en Centre-Val-de-Loire, préfèrent utiliser une formulation telle que :

« Peuvent participer au budget participatif les personnes certifiant sur l'honneur habiter, travailler ou étudier sur le territoire de la Ville de [...] et être majeur ou être scolarisé dans une classe égale ou supérieure à la 6^{ème}. Les participants pourront se regrouper en collectif pour porter un projet commun. Les conseils de quartier peuvent participer. »

Cela nous questionne sur l'inscription de certaines de ces démarches dans les logiques de Web participatif et des piliers fondateurs d'Internet.

Effectivement, comment concilier à la fois des démarches horizontales en proposant à un maximum de personnes de contribuer avec des contraintes parfois politiques ou techniques ? Cela ressemble à un jeu d'équilibriste auquel se livrent quotidiennement les personnes en charge de concevoir ou d'utiliser des outils de participation numérique citoyenne. Il semblerait même que ces contraintes amènent parfois à certaines dérives. C'est notamment ce qu'explique un concepteur de la plateforme de démocratie participative d'Eolas qui, dans le cadre d'un entretien, nous dit avoir refusé une demande d'une collectivité qui cherchait à obliger les participants au vote d'un budget participatif de voter pour plusieurs projets simultanément.

C'est sur la gestion du vote ou un client souhaitait qu'on oblige l'utilisateur sur la gestion du vote. [...] Donc actuellement, il y a un maximum de votes de voix, mais après libre à l'utilisateur de les utiliser ou de pas les utiliser. Là, effectivement, le client en question voulait obliger l'utilisateur à voter plusieurs fois. Pour pouvoir voter finalement, pour un projet sur un budget participatif, l'utilisateur était obligé de voter pour X autres projets. [...] Ça ne fait pas partie de la manière dont nous on imagine le vote et que d'un point de vue démocratique, [...]

contraindre un utilisateur à lui dire tu es obligé de voter pour au moins X projets, même si tu es là pour soutenir que tes copains ou le projet qui t'intéresse, [...] c'était plutôt à l'encontre d'une approche qui nous semble démocratique.

[F04C2] UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. – Texte modifié.

Or, le principe à la fois de la participation et également du Web et d'Internet est de proposer à chacun de participer, mais aucunement de contraindre à cette participation, au péril d'obtenir des contributions contre-productives et de détruire les efforts des autres participants. Internet propose un nouvel espace avec moins de barrières à la prise de parole pour les utilisateurs. Ils se sentent en effet plus libres de s'exprimer, sans avoir besoin de la sollicitation ou l'autorisation de politiques ou de journalistes (Bellon et al., 2020). Le numérique, à l'aide de l'anonymat, ou du pseudo-anonymat, autorise chacun à prendre la parole, et ce indépendamment de ses caractéristiques personnelles, de son genre, âge ou classe sociale (Loveluck, 2017).

Cette liberté conférée par le numérique n'est cependant pas aussi universelle qu'on aimerait le croire. Certains pans entiers de citoyens se voient, de fait, écartés de ce nouvel espace public. En cause, la « fracture numérique », qui se traduit par la possibilité, ou non, d'avoir un accès à Internet et aux technologies de l'information et de la communication. Ainsi, les populations isolées de l'univers numérique se retrouvent *de facto* exclues de ces possibilités de prises de paroles. Depuis plusieurs années, des politiques publiques sont mises en œuvre afin de réduire, voire supprimer cette « fracture numérique », à l'aide notamment d'importants investissements pour équiper le territoire en fibre optique et supprimer les zones blanches, lieux où aucun réseau mobile ne fonctionne. Cependant, les outils numériques risquent de continuer de ne pas mobiliser l'ensemble de la population. C'est pourquoi certains spécialistes conseillent de maintenir les dispositifs présentiels de participation en compléments du numérique, afin de garantir une pluralité des prises de paroles, et ainsi conserver un maximum de citoyens mobilisés (Mabi, 2019).

Enfin, pour contraster nos propos, nous avons pu comprendre à l'occasion d'entretiens avec des utilisateurs intermédiaires de ces dispositifs numériques de participation citoyenne que ces outils étaient, par moment, plus utilisés comme outils de communication. Les plateformes peuvent notamment servir pour informer la population et les citoyens des actions publiques en cours, plutôt que de réel dispositif de participation et de recueil de paroles et d'avis citoyen. Cette fonction informative varie en fonction des projets et surtout en fonction

des phases du projet, nécessitant pour certaines d'informer la population, alors que d'autres phases sont conçues pour recueillir la parole des citoyens :

Ça va varier en fonction des projets et de la vie du projet aussi [...] à des moments sur un projet, il va y avoir juste de l'information, il y a des moments il va y avoir de la contribution, il y a des moments il va y avoir des contributions différentes. À un autre moment, il va y avoir de nouveau de l'information parce qu'il faut revenir vers les citoyens qui ont contribué. Il y a plusieurs fonctions et puis des fonctions de partage aussi de documentation par exemple, de ressources, des fonctions d'information, des fonctions de contribution.

[F04U11] Agent MSIP de Grenoble Alpes Métropole - Texte modifié.

Ces propos font écho à ceux relayés par l'association Décider ensemble après une analyse de trois années d'enquête auprès de 300 collectivités :

Mais, selon Décider ensemble, « les outils numériques sont principalement mobilisés dans une logique de communication (informer, mettre à disposition des informations, donner à voir et rendre lisible l'action publique), mais mènent rarement à une réelle co-production ou à une délibération » (CapCom, 2020).

Ces différents exemples n'auraient pas forcément eu le même impact si les outils mis en place pour la participation n'étaient pas numériques. Certes, il semble que l'outil numérique par sa grande flexibilité, mais aussi par les mythes qui l'entourent, ait tendance à exacerber certaines propensions à la déviance. Cependant, il nous paraît important de préciser que ces idées restent des hypothèses de travail, dans le cadre du développement d'outils, et que ces éléments sont ensuite discutés avec les équipes de conceptions permettant de conserver une cohérence ainsi que de prodiguer des conseils.

2. Participation à l'innovation

En ce qui concerne l'appui à l'innovation, nous pouvons constater au moins deux objectifs à ce type de participation. Premièrement, il y a une volonté de la part d'acteurs, notamment de certaines collectivités territoriales, de chercher à favoriser l'innovation sur leur territoire.

Donc au démarrage de la plateforme, on était vraiment sur l'identification de solutions plutôt « Tech » et plutôt « start up », développement économique. Et aujourd'hui, on glisse vers des innovations qui sont plus sociétales, environnementales, et aussi la concertation.

[F21UI2] Agent chargé de l'Innovation à la Métropole d'Aix-Marseille Provence - Texte modifié.

L'idée serait donc de pouvoir recenser les différentes solutions d'innovation présentes sur un territoire, mais surtout de permettre aux donneurs d'ordre de déposer un appel à solutions sur la plateforme pour qu'ils puissent mobiliser le réseau d'innovation du territoire.

Ces éléments trouvent écho dans d'autres projets d'acteurs de l'innovation. C'est notamment le cas de divers projets en cours de développement, notamment pour une association ayant pour mission de favoriser l'innovation par la mise en relation entre différentes entreprises et grands comptes sur des appels à solution et appels à projets. Bien que nous n'ayons pas eu l'occasion d'interroger les équipes dans le cadre d'entretiens formalisés pour ce mémoire, nous avons pu les suivre au cours d'atelier de conception de leur plateforme. Nous avons ainsi pu apprendre qu'ils cherchaient à favoriser l'interaction entre les entreprises de l'ensemble du territoire national, en mettant à leur disposition un espace numérique de collaboration sur lequel elles pourront échanger et trouver de nouveaux partenaires. Ce volet est renforcé par la possibilité de participer à des appels à solutions et appels à idées, qui permettront de faciliter la diffusion de ces besoins et d'ainsi favoriser les partenariats et les solutions innovantes sur le territoire français.

Il s'agirait en effet d'un second objectif à ce type de participation. Certaines organisations souhaitent ainsi proposer aux entreprises et acteurs innovants d'un territoire de créer des partenariats, et groupement d'entreprises, afin de favoriser l'innovation et de trouver de nouvelles solutions à un problème.

Nous avons pu aborder ce principe lors de la partie liée aux précisions sur l'innovation (voir [« L'innovation, un procédé fondateur de notre société »](#)) et il nous semble important de rappeler la nouvelle dimension collaborative que prend l'innovation depuis plusieurs années. Il semble, en effet, que cette collaboration entre acteurs de secteurs, propre à l'innovation ouverte, peut être renforcée par le numérique, par Internet, le Web et surtout le Web participatif. Les frontières physiques peuvent être ainsi oubliées pour un certain temps et autoriser une nouvelle voix de collaboration, ouverte sur l'ensemble du territoire, favorisée par l'utilisation d'outils notamment de participation numérique. Bien que nous ne puissions pas tirer de généralité en nous basant uniquement sur un exemple, il semblerait que l'appui à l'innovation,

notamment dans le cadre d'une innovation publique, s'ancre dans un processus qui lui est intrinsèquement lié. En effet, un verbatim de notre entretien est particulièrement parlant :

« L'innovation va toujours nous pousser à aller un peu plus loin et surtout dans des champs qui sont en friche. En fait, si dans l'ensemble d'une direction de l'innovation, on n'innove pas, c'est un petit peu compliqué. Voilà. Alors il y a des choses qu'on ne peut pas faire, mais on essaye effectivement de défricher le plus possible. »

[F21UI2] Agent chargé de l'Innovation à la Métropole d'Aix-Marseille Provence - Texte modifié.

Ce qui est intéressant dans cet exemple, c'est le fait que les acteurs de l'innovation doivent être les premiers à innover et pour qu'ils accomplissent la mission qui leur a été confiée, ils se doivent d'être force de propositions, d'innovations et s'appuyer sur l'ensemble des outils à disposition pour mener à bien leurs missions.

Chapitre 5 : Les Civic-Tech, histoire d'une innovation

Depuis de nombreuses années, l'injonction à la participation se fait de plus en plus forte (Bouquillion & Matthews, 2010; Carrel, 2017; Serge Proulx & préface de Josiane Jouët, 2020). Pour un certain nombre de spécialistes et chercheurs du domaine en France, cette participation citoyenne n'est que de l'information descendante et les citoyens se rendent très rapidement compte qu'en réalité, au mieux, on les appelle à participer à une décision qui aura un impact mineur. Il n'est pas rare de voir que les consultations ne concernent parfois essentiellement la couleur des bancs ou du nombre d'arbres d'un nouvel espace vert. Parfois, les citoyens ont l'impression qu'ils sont invités à participer, alors que la décision est en réalité déjà prise, ou que leur avis ne sera pas pris en compte au profit de choix politiques. Cependant, depuis quelques années, on remarque une volonté de « faire de la politique autrement » et de donner une nouvelle dimension à la participation citoyenne en introduisant les citoyens directement dans les phases amont des projets. En appui à ces volontés, des entreprises ou collectifs y voient un potentiel économique fort car la demande d'acteurs publics est de plus en plus importante.

1. Vers une définition des Civic-Tech.

À l'heure où le Web participatif est présent dans une très grande partie de nos actions quotidiennes, il n'est pas rare de voir fleurir tout un nouveau panel d'outils participatif pour

différents types d'acteurs. Ces outils au service du dialogue citoyen peuvent aussi bien être des plateformes de mise en place de budget participatif que des outils basés sur des technologies de crowdsourcing, ou d'appui à la prise de décision, notamment dans le cadre légal de concertations réglementaires. Regroupés sous la dénomination Civic-Tech (pour Civic Technology), ces outils sont aujourd'hui incontournables dans les stratégies d'organisations et collectivités publiques, et ce, à toutes les échelles (Mabi, 2021a).

En 2013, la *Knight Foundation*⁴ établit un premier rapport sur le sujet des Civic-Tech et devient ainsi la première organisation à nommer comme tel un ensemble de dispositifs qui ont vu le jour depuis le début des années 2010 (de Feraudy, 2019). Ainsi, en 2013, une Civic-Tech désigne « toute technologie visant à accroître le pouvoir du citoyen ou à rendre un gouvernement plus ouvert » (Segantini, 2020). Cependant, même plusieurs années plus tard, la définition de ce terme n'est pas encore clarifiée. C'est en effet ce que montre l'article de Claire Legros, qui dans le journal *Le Monde* en 2019, indique que

« C'est un mot fourre-tout bien pratique, mais aux contours assez flous [...] on trouve aussi bien des plates-formes de pétitions en ligne et de mobilisation citoyenne [...] que des outils plus institutionnels de budgets participatifs et de concertation. » (Legros, 2019).

Nous voyons donc que derrière ce terme de Civic-Tech se regroupe un ensemble disparate d'outils, d'acteurs et de volonté. C'est d'ailleurs ce que nous montre Clément Mabi dans son travail sur les « Citoyens hacker » (Mabi, 2017). Nous pourrions ainsi différencier les Civic-Tech, et les distinguer les unes des autres de par leurs objectifs. C'est notamment ce que nous pouvons comprendre de la première littérature à ce sujet, que ce soit le rapport de la *Knight Foundation* en 2013, ou, trois ans plus tard lors du lancement du premier forum des Civic-Tech, en 2016, organisé par Axelle Lemaire, alors Secrétaire d'État au Numérique.

Ainsi, une Civic-Tech serait créée soit pour améliorer le fonctionnement de la démocratie institutionnelle, soit pour changer la nature du fonctionnement de la démocratie. Clément Mabi (Mabi, 2017) y voit cependant une limite majeure, aucune de ces typologies ne différencie les Civic-Tech mises en place par l'État de celles portées par une entreprise ou encore une association. Ainsi, pourraient se côtoyer les leaders du numérique mondial, comme Google ou Facebook, avec des associations telles que Démocratie Ouverte ou CapCollectif. Ces éléments pris en compte, nous pouvons continuer à dessiner les contours de ce mot-valise Civic-Tech en

⁴ La knight foundation est une fondation américaine qui finance des projets en lien avec le journalisme et les médias

un regroupement d'initiative privée, publique ou associative qui cherche à faciliter la participation citoyenne en développant le pouvoir d'agir des citoyens, en leur donnant accès à des outils pour l'amélioration de la transparence de la gouvernance ou du dialogue citoyen. Ces outils peuvent ainsi être très variés, pouvant pour certains chercher à renforcer le lien entre élus et citoyens, et d'autres venant assister le dialogue et la prise de décision fondée sur le partage collectif des expertises, ou de l'information (Autissier et al., 2019).

Les Civic-Tech ont pour objectif de faire participer les citoyens, dans une démarche transverse de participation numérique et communautaire, mais aussi d'ouverture des données publiques et de collaboration entre citoyens (Chatwin, Merlin & Mayne, John, 2020; Priol Jacques, 2017). C'est pourquoi une grande partie de ces Civic-Tech se base sur une technologie propre au Web participatif : le *crowdsourcing*.

2. Le crowdsourcing, ou comment faire de la participation à grande échelle

Le terme *crowdsourcing* se voit défini pour la première fois en 2006 par Jeff Howe dans le magazine anglais de référence pour tout ce qui a attiré à la découverte et à l'étude de nouveaux usages des technologies de l'information, Wired (Howe, 2006; Nast, 2006). D'un point de vue étymologique, ce néologisme *crowdsourcing* vient des termes anglais *outsource* signifiant externaliser et *crowd* signifiant foule. Il y décrit pour la première fois le concept de *crowdsourcing*, ou externalisation pour les entreprises, à travers l'exemple d'un photographe missionné par le *National Health Museum* pour une série de photographies, qui s'est vu retirer une commande au profit d'un site de partage de photographies à très bas coût, *istockphoto.com*. Cet article devient ainsi la référence et la base de travail pour un certain nombre de chercheurs en Science de l'Information-Communication, mais aussi pour d'autres domaines de recherche. Par la suite, de nombreux chercheurs ont repris ce travail afin de le compléter, ce qui fut notamment le cas de Jean-Fabrice Lebraty, qui en 2007 publia ses travaux, cherchant à savoir si ce mode d'externalisation pouvait constituer un thème de recherche (Lebraty, 2007). Ainsi, d'après Lebraty :

Le crowdsourcing signifie l'externalisation par une organisation, via un site Web, d'une activité auprès d'un grand nombre d'individus dont l'identité est le plus souvent anonyme (Lebraty, 2007, p. 9)

En 2021, Mericskay définit cette notion dans un article, il cite De Feraudy et Saujo :

« Le crowdsourcing (externalisation ouverte) désigne l'utilisation d'un dispositif numérique pour mobiliser « l'intelligence de la foule », c'est-à-dire ouvrir le processus de production de données à un grand nombre de contributeurs non experts (de Feraudy & Saujot, 2017) » (Mericskay, 2021).

Au-delà de l'utilisation du *crowdsourcing* dans des logiques marchandes, de nombreux acteurs publics, tels que des collectivités territoriales, ont commencé petit à petit à s'intéresser de plus près à ce concept, y voyant la possibilité de produire des données afin de mieux gérer et concevoir la ville à un niveau plus opérationnel ou politique (Brabham, 2013). Ces éléments déjà mentionnés en 2017 par De Feraudy et Saujo, sont confirmés par les entretiens que nous avons pu réaliser dans le cadre de cette recherche. En effet, Grenoble-Alpes Métropole s'était équipé, dès 2016, d'une plateforme de participation proposée par CapCollectif, alors leader de ce marché. De la même manière, quelques années plus tôt, la candidate à la mairie de Paris, Anne Hidalgo co-construit son programme « Paris qui ose » à l'aide d'une plateforme numérique (Douay, 2016), et propose de faire de même à l'échelle de la ville.

Ainsi, ces différents éléments permettent de prendre conscience de la relation entre *crowdsourcing* et Civic-Tech et de comprendre que ces deux concepts sont imbriqués. Nous pouvons donc déterminer, par la définition des grandes lignes de ce concept, comment cette possibilité nouvelle d'externaliser une activité, un processus, pour l'attribuer à une foule a impacté les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). Ce phénomène, qui a intéressé dans un premier temps les entreprises et organisations privées, s'est ensuite largement démocratisé dans la plupart des organisations, notamment publiques, celle-ci y voyant un réel intérêt. D'un point de vue technique, cela permettait d'obtenir plus facilement un matériau brut, en plus grande quantité et plus proche du terrain, mais aussi de sonder directement l'utilisateur pour qu'il aide à mieux concevoir et gérer la ville (Renault, 2014b). Cela peut cependant être contrasté et vu comme une concurrence de la foule par certains professionnels, notamment dans le domaine du graphisme. Les graphistes professionnels se voient très souvent mis en concurrence avec le grand public dans le cadre de concours ou appel à participation. Sous couvert d'appel à participation désintéressé, afin d'intégrer le public dans les démarches de co-construction d'un projet, les organisations ont trouvé un moyen de produire du contenu, à très bas coût (Renault, 2014a, 2016, 2017). Sur le plan politique et juridique, cet outil facilitait la réponse à un besoin réglementaire de consultation mais surtout de se rapprocher des citoyens et leur donner un nouvel espace de discussion et de dialogue.

Ainsi dans une très grande partie des Civic-Tech, on retrouve une logique de *crowdsourcing*, plus ou moins importante (Cartes de signalement participatives en urbanisme, budget participatif, consultation, etc) (Cambone, 2019).

Pour conclure, cette première partie nous révèle certains points de clivage entre les stratégies et volontés des acteurs des secteurs de la participation lors de l'utilisation de dispositif de participation. En outre, ces clivages montrent surtout comment la participation numérique s'intègre dans des usages à la fois de la participation citoyenne, du Web et d'Internet dans leurs globalités. Les procédés de la participation numérique sont similaires et reprennent certains principes cardinaux d'Internet, du Web et du Web participatif.

Nous pouvons retenir que les innovations technologiques et sociétales sont aujourd'hui ancrées dans les pratiques des citoyens et que certains outils permettent la remobilisation des franges de la population qui étaient jusqu'alors absente du débat. Il est cependant primordial de garder à l'esprit les potentielles dérives qui peuvent survenir lors de la mobilisation d'un outil technique, notamment numérique. Celui-ci ne pourra pas servir de remède miracle, il reste un outil dont la fonction et l'utilité dépendent de ce que l'on en fait et de la manière dont il est conçu. Et ce, peu importe les intentions initiales lors de sa mise en place.

Partie 2

—

Concevoir une plateforme de participation, stratégie d'acteurs et mythologie d'utilisateurs

Depuis 2017, le gouvernement français a pour objectif, à l'horizon 2022, de rendre accessible l'ensemble des démarches administratives en ligne, en dématérialisant les procédures. Cet objectif, fixé par le plan « Action Publique 2022 », est piloté par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP), ainsi garante du bon fonctionnement des services publics dématérialisés. Assurément, il ne suffit pas de dématérialiser la démarche, il faut aussi en assurer le fonctionnement (Collier & Tricot, 2022). La participation numérique, bien que n'étant pas directement concernée par ce programme, bénéficie tout de même de ces nouvelles transformations du Service public. C'est d'une part dans la volonté de redonner à l'État une place d'« État plateforme » en tant que pourvoyeur de ressources pour l'ensemble des citoyens qui le demanderait (Loveluck, 2015 ; Mabi, 2021), mais aussi pour redynamiser une participation en berne, que les différents acteurs se sont lancés à l'assaut du numérique. Depuis de nombreuses années, le nombre d'outils de participation numérique qui ont investi le marché ne fait que progresser afin de répondre à une demande de plus en plus forte des acteurs en termes de fonctionnalité et de simplicité (de mise en place et d'utilisation). Parmi les leaders du marché, nous pouvons citer par exemple CapCollectif, Decidim, Consultvox ou encore Carticpe. Ces solutions, parfois *open source*, proposent différentes fonctionnalités, mais ont toutes les mêmes ambitions, faire renouer les citoyens avec la démocratie.

Chapitre 1 : Exemple d'un outil : la plateforme de participation d'Eolas

Comme exemple, nous proposons de nous appuyer sur un dispositif numérique de participation auquel nous avons eu accès dans le cadre d'un stage de fin d'études, à partir duquel nous allons pouvoir comprendre un certain nombre d'enjeux de conception, d'intervention et d'utilisation. Cet exemple nous a permis d'interroger certains clients de l'entreprise et d'avoir ainsi leur point de vue sur la solution proposée et surtout d'en apprendre davantage sur sa phase de conception. Le dispositif en question est une plateforme de participation numérique pouvant être utilisée à la fois dans le cadre de participation citoyenne ou d'appui à l'innovation.

Cette plateforme est développée par l'agence Solution Digital de l'entreprise Eolas, du groupe Business & Decision, filiale d'Orange Business Services.

1. Présentation et fonctionnalités de la plateforme

La plateforme d'innovation et de participation numérique, appelée en interne DEMOC, est un socle de fonctionnalités de participation ajouté au noyau initial du *Content Manager System* (CMS) *open source* CMS.eolas, développé et maintenu à jour en interne par la société Eolas. Afin de présenter la plateforme, nous pouvons nous appuyer sur une des dernières mises en place, la plateforme participative de Grenoble-Alpes Métropole⁵.



Figure 1. Capture d'écran de la page d'accueil de la plateforme de participation de Grenoble-Alpes Métropole [21/04/2022]

Pour mieux comprendre, voici une description de la plateforme donnée par une UX Designer et conceptrice de la plateforme DEMOC chez Eolas.

L'idée, c'est que c'est une plateforme qui va s'appuyer sur un CMS déjà existant qui va nous permettre d'avoir vraiment toute la gestion de solutions de gestion de contenu, qui est déjà prête sur toute la partie éditoriale, par exemple construction arborescence, donc qui nous permet effectivement d'avoir une réelle souplesse à ce niveau-là sur l'organisation et sur la mise en place des contenus pour l'ensemble des clients qui vont bénéficier de la plateforme.

[F04C2], UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

La plateforme offre donc aux usagers intermédiaires de bénéficier de fonctionnalités éditoriales complètes qui permettent de gérer une arborescence et du contenu de manière

⁵ Cette plateforme est accessible à l'adresse <https://metropoleparticipative.fr>

simple, grâce notamment à une fonctionnalité intitulée *What You See Is What You Get* (*Wysiwyg*).

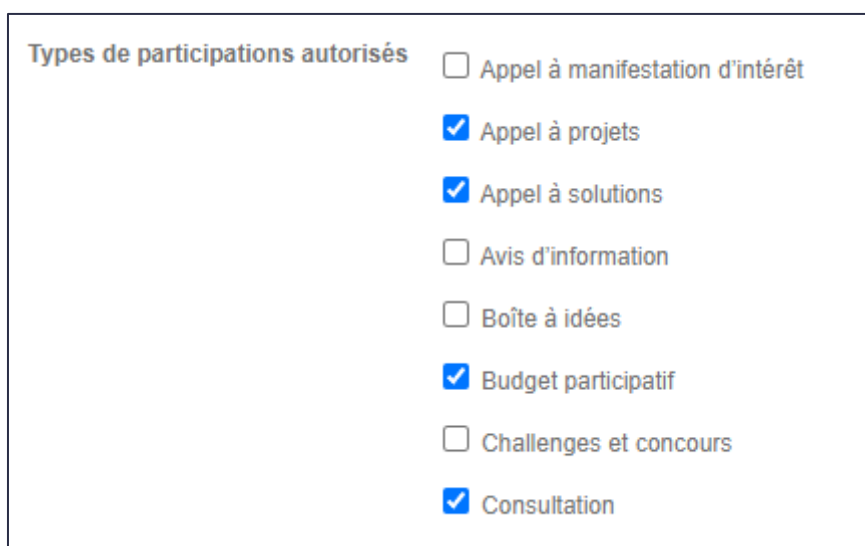
Vient s'ajouter à ce noyau de CMS un socle de fonctionnalités propres à la participation citoyenne permettant notamment aux visiteurs de se créer un compte sur la plateforme et plus particulièrement de participer aux différentes consultations.

Cet ensemble de modules composant le socle de fonctionnalités DEMOC laisse la possibilité aux usagers intermédiaires de la plateforme de mettre en place un certain nombre de types de participations en fonction des besoins et des attentes en termes de réponses de la part des utilisateurs.

On a une grosse fonctionnalité de démocratie participative qui va permettre de pouvoir mettre en place différents types de participation comme le budget participatif, la consultation, la boîte à idées et pas mal d'autres, mais qui va permettre effectivement à nos clients [...] de mettre en place des outils de participation à destination des usagers.

[F04C2], UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Il est donc, entre autres, possible de mettre en place des appels à projets, des consultations, des budgets participatifs, etc. sur la plateforme et d'ainsi permettre aux internautes d'accéder à la participation selon différentes modalités.



The screenshot shows a section titled "Types de participations autorisés" with a list of seven options, each with a checkbox. The checked options are "Appel à projets", "Appel à solutions", "Budget participatif", and "Consultation". The unchecked options are "Appel à manifestation d'intérêt", "Avis d'information", "Boîte à idées", and "Challenges et concours".

Type de participation	Statut
Appel à manifestation d'intérêt	Non sélectionné
Appel à projets	Sélectionné
Appel à solutions	Sélectionné
Avis d'information	Non sélectionné
Boîte à idées	Non sélectionné
Budget participatif	Sélectionné
Challenges et concours	Non sélectionné
Consultation	Sélectionné

Figure 2. Capture d'écran du *Back-Office* : Types de participations disponibles actuellement sur la plateforme. [USAGE RÉSERVÉ]

Il sera possible de retrouver l'ensemble des participations créées dans un espace participatif où les utilisateurs pourront filtrer leurs recherches selon différents critères. En fonction de la typologie de la participation et de la manière dont l'utilisateur intermédiaire

construit sa participation, l'internaute aura la possibilité de déposer une soumission à la participation, grâce à un formulaire de dépôt, ou de voter ou réagir à une soumission d'un autre internaute. Il est également possible de laisser un commentaire afin de compléter ou débattre du projet.

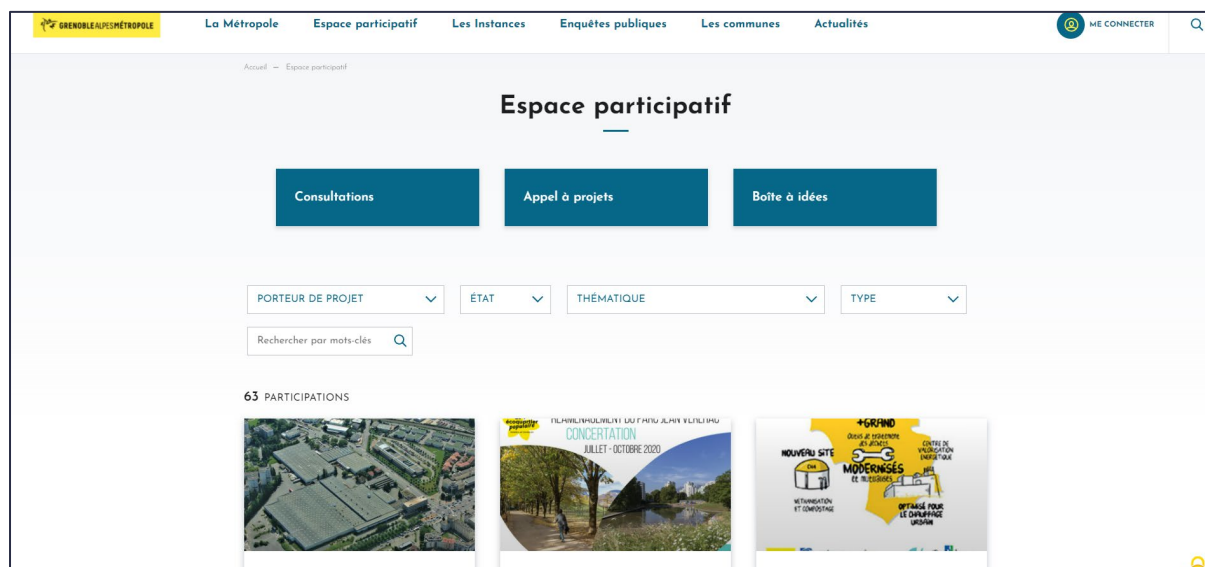


Figure 3. Capture d'écran de l'espace participatif de la plateforme de Grenoble-Alpes Métropole [21/04/2022]

En complément de tout l'aspect participatif, un ensemble de fonctionnalités permet de créer des événements ou encore des actualités pour que des utilisateurs puissent animer la plateforme.

Il nous paraît important de nous intéresser à la manière dont a été conçue la plateforme afin d'expliquer certains choix de conception et comprendre les différentes évolutions et interventions sur le dispositif.

2. Méthode de conception de la plateforme

Au cours des entretiens que nous avons pu réaliser avec les concepteurs de la plateforme, nous avons eu l'occasion de revenir sur la genèse du projet et sur les méthodes de conception qui en ont découlé.

De manière synthétique, nous pouvons dire que la première étape a été de s'acculturer au domaine de la participation numérique, particulièrement dans le cadre de participation citoyenne. Cette acculturation a été réalisée grâce à un *benchmark*, mais également lors d'entretiens avec des agents de collectivités afin d'avoir un retour des personnes maîtrisant les compétences métier. Ces entretiens avaient un double objectif : d'une part, de comprendre leurs

besoins, et d'autre part, dans le cas où ces derniers possédaient déjà une plateforme, d'en connaître les limites.

Ils ont par exemple été déterminants dans la décision de s'inscrire dans la solution existante du CMS qui, malgré le fait de présenter un certain nombre de contraintes techniques, permettait un gain de temps sur la conception et le déploiement des logiques éditoriales.

[...]au cours des différents entretiens qu'on a pu avoir, notamment avec des personnes qui avaient déjà des plateformes participatives, on a pu nous raconter que le gros défaut qu'ils avaient, c'était qu'il n'y avait pas de souplesse éditoriale. Et cette souplesse-là, éditorial on l'avait déjà sur le CMS et en utilisant le CMS, on pensait aussi potentiellement gagner du temps sur justement tout le noyau, tout le socle du CMS qu'il y avait de base, c'est-à-dire la gestion des pages. Elle était déjà présente.

[F04C1], UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Pour ce qui est du reste, la conception de cette plateforme a été faite de manière somme toute classique pour ce secteur d'activités. Sans être à proprement parler basée sur une méthode de conception agile⁶, elle a tout du moins été itérative, propre au processus d'innovation (que nous avons détaillé [dans la première partie du chapitre premier](#)).

Surtout, on a fonctionné de manière très itérative au fur et à mesure, donc il y a forcément des ajustements qui se sont faits en cours de route.

[F04C1], UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

De même, on remarque qu'avec le temps, certaines fonctionnalités initiales ont été ajustées, pour correspondre davantage aux besoins, comme nous présente l'un des concepteurs avec lequel nous nous sommes entretenus, la fonctionnalité de vote a évolué :

Si par exemple, je prends la logique de vote. Le vote, c'est une fonctionnalité que l'on continue à faire évoluer. Initialement, quand on a sorti la plateforme, on s'est dit bon, déjà la plateforme le temps qu'on la vende, on avait mis en place un système de vote hyper simple. C'était, je me connecte, je vote une fois et c'est fini. Il n'y avait pas de logique de nombre de votes, qui est venu par la suite et encore moins ce qu'on n'a pas encore mis en place, mais qu'on imagine un système, un point de pondération, de répartition, de budget, ce genre de choses. Tout ça, ce n'était pas du tout en place et pas du tout prévu dans la *roadmap* puisqu'on s'est dit déjà le

⁶ Il s'agit d'une méthode de gestion de projet permettant une conception proche des besoins des utilisateurs, mais coûteuse selon Nathalie Van Laethem (Laethem, 2019)

temps qu'on sorte la plateforme, le temps qu'on mette en place du coup un premier budget participatif, le temps que le budget participatif se lance, le temps que les gens déposent leurs soumissions, le moment où ça arrivera au vote, on aura le temps de faire évoluer la fonctionnalité.

[F04C2], UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Il y a, derrière ces choix d'évolution et de mise en place de fonctionnalités, d'importantes logiques de priorisation afin de mettre en place une première version qui intéressera des clients qui permettront par la suite de faire de nouveau évoluer la plateforme.

Un des enjeux majeurs, dans la mise en place d'une solution de la sorte pour un acteur tel qu'Eolas, se situe dans le fait d'attirer de nouveaux clients en leur proposant une plateforme possédant des avantages compétitifs notoires afin de se détacher de la concurrence et ainsi remporter un appel d'offres. Il est en effet primordial de répondre et d'anticiper les besoins et attentes des clients potentiels avec un dispositif, ou de proposer d'adapter le fonctionnement de la solution pour qu'elle corresponde aux besoins.

Chapitre 2 : Enjeux et stratégies de mobilisation d'une plateforme de participation numérique

Nous pouvons ainsi maintenant nous interroger sur les enjeux des acteurs de l'innovation, qu'ils soient publics ou privés, lorsqu'ils cherchent à mettre en place une plateforme de participation. Au cours des entretiens, nous avons pu nous intéresser aux raisons qui ont forcé certaines collectivités à intégrer un volet numérique dans leurs démarches de participation. Nous avons déjà eu l'occasion d'aborder certains points précédemment, notamment en ce qui concerne la participation citoyenne, mais il convient de compléter nos propos. Enfin, nous proposons de nous questionner également sur ce qui pousse les acteurs de l'innovation à s'appuyer sur des dispositifs de participation numérique.

1. Se renouveler grâce au numérique

Depuis plusieurs années, le numérique prend une place prédominante dans nos vies et impacte l'ensemble de nos actions, il nous accompagne partout, même en déplacement et nous y accédons très simplement, partout et tout le temps. De plus en plus d'acteurs mettent en place des outils numériques et sont accompagnés pour le faire. Nous pouvons prendre l'exemple du chèque numérique de 500 € accordé par l'État à plus de 110 000 Très Petites Entreprises et

Petites et Moyennes Entreprise (TPE/PME) entre 2020 et 2021 (*Clôture de l'aide de 500 euros en soutien à la numérisation des TPE | entreprises.gouv.fr, s. d.*). Ce chèque a été proposé, dans le cadre de « FranceRelance », en soutien aux entreprises au cours de la pandémie de COVID-19. Il semble en effet que cette pandémie ait été un élément déclencheur, ou dans tous les cas facilitateur, de la transition numérique des entreprises, des collectivités territoriales et ce, dans de multiples champs d'activités qui vont de l'Éducation à la Santé en passant par le commerce.

C'est notamment le cas pour la plateforme d'innovation de la Métropole d'Aix-Marseille Provence, comme nous a expliqué un de leurs agents dans le cadre d'un entretien :

Il y a eu clairement un point déclencheur. C'est la première vague COVID. Lorsqu'on a tous été confinés, il nous a été demandé, enfin non, on ne nous a pas forcément demandé, la métropole a décidé de développer un plan de soutien aux entreprises. [...] On a donc créé avec la Chambre de Commerce et d'Industrie [...] une plateforme unique d'appui [...] qui accompagnait notamment les entrepreneurs sur les aides BPI [Banque Publique d'Investissement] et les aides de l'État plus globalement.

[F21UI2] Agent chargé de l'Innovation à la Métropole d'Aix-Marseille Provence - Texte modifié.

Il semble donc que pour certains acteurs, le numérique soit en quelque sorte vu comme une solution à un problème, un moyen de continuer à mener à bien leurs missions malgré les circonstances et d'ainsi assurer la continuité du Service public.

Nous pouvons faire le parallèle avec la participation citoyenne qui elle aussi a décidé d'investir le numérique à l'aide de divers outils, notamment dans l'objectif de toucher un nouveau public :

À cette époque-là, on était surtout sur des démarches qui étaient menées en présentiel, donc de type assez classique, avec des ateliers, des réunions publiques, ce type de rencontre là. On voyait bien que le public était un peu toujours le même parce qu'il s'agissait majoritairement de gens qui avaient du temps, qui étaient libres le soir, etc. Donc on avait du mal à toucher un large public. Finalement, c'était un peu toujours les mêmes, plutôt des personnes âgées qui se rendaient dans ce type de réunions d'échanges, parce que c'était à des heures où la plupart des gens travaillent. En plus, le soir, les personnes qui travaillent ont d'autres choses à faire que d'aller en réunion publique et donc la première plateforme, c'était plutôt sur un mode expérimental.

[F04UI1] Agent MSIP de Grenoble Alpes Métropole - Texte modifié.

L'outil numérique est donc perçu comme le moyen d'augmenter la visibilité de l'action et de permettre à un plus grand nombre de personnes de participer, voire d'inclure dans ces participations des citoyens qui en étaient jusqu'alors exclus, pour des raisons organisationnelles. Cette possibilité est en effet rendue possible par la dimension asynchrone du numérique, qui est accessible à toute heure du jour et de la nuit, et permet donc de participer lorsque l'on a du temps libre.

Cet aspect asynchrone permet également de faciliter un autre point, important dans le cas de la participation citoyenne, celui du « droit de suite » qui implique que les citoyens soient tenus informés de l'impact de leur participation dans les décisions publiques et politiques. L'outil permet ainsi de laisser la synthèse des consultations et participations en ligne accessible à tous.

Ces éléments mettent en lumière le fait que certains principes fondateurs du Web, tels que l'horizontalité, la transparence et la diffusion de l'information à tous, ainsi que l'inclusion d'un maximum d'utilisateurs dans les prises de décision, sont présents, voire prédominants dans les enjeux des acteurs de la participation numérique.

2. Prendre conscience de ses limites

Au cours de notre recherche nous avons pu cependant nous rendre compte d'un certain nombre de limites dont vont prendre conscience, ou non, certains acteurs de l'innovation.

En effet, un point a particulièrement retenu notre attention. Lors des entretiens avec les agents de deux métropoles, nous avons pu remarquer une différence notable entre leurs visions du numérique. D'un côté, nous avons une chargée de développement des Civic-Tech de Grenoble-Alpes Métropoles qui possède une importante culture numérique, de par sa formation professionnelle et son parcours, comme le révèle cet élément de notre entretien :

« En plus, je sais ce qui est compliqué et ce qui l'est un peu moins. »

[F04UI1] Agent MSIP de Grenoble Alpes Métropole.

Celle-ci est en effet très lucide quant au numérique, son utilisation, ainsi que sa transformation en outil à part entière :

« Il n'y a pas de magie dans les outils numériques [...]. On n'est pas dans le : je presse un bouton, et ça va se faire tout seul. »

[F04UI1] Agent MSIP de Grenoble Alpes Métropole - Texte modifié.

Ainsi, certains utilisateurs semblent avoir conscience du fait que l’outil numérique n’est pas une solution à tout et que, comme tout outil, son utilité dépendra de son utilisation. D’un autre côté, ces informations contrastent avec la vision du numérique que peut avoir un agent d’une autre métropole, celle d’Aix-Marseille Provence, qui lors de notre entretien, nous dira :

C'est-à-dire que moi, dans mes rêves les plus fous, je me disais oui, j'ai modifié l'offre de services en *Back-Office* d'un accélérateur [comprendre : d'une structure de l'écosystème d'innovation]. Et puis directement, il va changer de place sur mon *mapping* fonctionnel, [...] ce n'est pas réalisable en fait parce que le fond est figé. Bon, j'apprends plein de choses, mais du coup, j'apprends aussi ce qui est possible et ce qui l'est moins.

[F21UI2] Agent chargé de l’Innovation à la Métropole d’Aix-Marseille Provence - Texte modifié.

Nous pouvons ainsi comprendre que l’outil numérique est parfois vu comme une manière de résoudre l’ensemble des problèmes étant susceptible de se poser, car il est perçu comme quelque chose de souple, de malléable. Même si en substance nous pouvons dire que cette idée est vraie, nous noterons la présence de contraintes techniques et budgétaires fortes qui rendent cette vision erronée vis-à-vis de la réalité. Il est important de se questionner sur la véritable utilisation de l’outil et si cela correspond réellement au besoin ou s’il s’agit là d’une vision fantasmée.

Cette connaissance de la culture numérique et de l’outil semble ainsi impacter la manière de concevoir et de clarifier le besoin lors des phases de conception. Par exemple, dans le cadre de la conception de la plateforme participative de Grenoble-Alpes Métropole, nous pouvons retenir de notre entretien avec un des concepteurs que :

Pour la Métropole, par exemple, on était quand même sur une cliente qui savait bien ce vers quoi elle voulait aller. Elle avait une vue globale de sa plateforme en place et avait une vague idée de ce qui serait possible.

[F04C1] UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, à Eolas - Texte modifié.

Ces éléments nous permettent de prendre conscience de l’impact que peut avoir la connaissance d’un outil, mais aussi la culture socioprofessionnelle des acteurs dans la relation avec les concepteurs d’un dispositif, ou sa compréhension générale.

3. Rester vigilant sur la formation

Un élément que nous n'avions pas imaginé aborder dans le cadre de ce mémoire est cependant apparu au cours de nos entretiens. La formation aux dispositifs utilisés mais aussi l'acculturation au numérique est un sujet important pour les différents collaborateurs qui seront amenés à utiliser l'outil. Cela semble être primordial à la fois pour les concepteurs et pour les usagers intermédiaires qui, s'ils n'ont pas une connaissance du numérique, sont susceptibles d'imaginer leurs démarches de participation numérique de la même manière qu'une participation présentielle. Or cela risque de rendre les données, issues de la démarche, inexploitable.

Par conséquent, cette deuxième partie nous a permis de présenter un outil de participation numérique et d'en expliciter certains éléments de fonctionnement, ainsi que de revenir sur sa conception et sur les enjeux pour l'entreprise. Cette plateforme propose donc à ces utilisateurs de mettre en place des participations de différents types sur un seul outil. Elle permet de faire interagir les internautes grâce à des fonctionnalités propres au Web participatif, mais également de servir de plateforme d'informations des processus de contributions aux utilisateurs.

De plus, nous avons pu aborder de manière plus précise les enjeux pour les acteurs de l'innovation, qu'elle soit citoyenne ou d'appui à l'innovation, lorsqu'ils vont solliciter les concepteurs d'outils numériques de participation citoyenne. Également, cela nous a permis de comprendre les raisons pour lesquelles ces acteurs cherchent à s'équiper d'outils numériques et comment ils les appréhendent. Nous pouvons ainsi retenir que la volonté des organisations est de profiter de la dimension asynchrone du numérique qui permet d'attirer et de faire participer de nouveaux publics, mais que le public mobilisé sur le numérique semble être relativement identique à celui présent lors des ateliers.

Enfin, parmi les constats que nous pouvons en retirer, il semble qu'il y ait une différence de vision de l'outil numérique résultant de la culture numérique de l'acteur interrogé. Cette culture semble s'être installée partiellement lors des études, mais principalement lors de la vie professionnelle et elle va impacter la manière dont les utilisateurs vont à la fois percevoir l'outil, mais aussi l'utiliser, l'imaginer et ainsi aider à le concevoir.

Partie 3

—

Intervenir sur un dispositif numérique de participation

Au cours des parties précédentes, nous avons pu établir l'existence de liens entre les principes d'horizontalité et de collaboration entre Internet et le Web participatif avec la participation numérique. Par ailleurs, nous avons présenté les Civic-Tech comme des outils au service du dialogue citoyens, basé pour la plupart sur des logiques de *crowdsourcing*. Par la suite, nous avons pu nous intéresser aux enjeux pour les acteurs de l'innovation lorsqu'ils mobilisent un dispositif de participation numérique et notamment celui que nous avons présenté. En effet, nous avons pu présenter rapidement un des outils existant sur le marché, la plateforme de participation numérique d'Eolas, sur laquelle nous avons eu l'occasion de travailler dans le cadre d'un stage de fin d'études. Nous sommes revenus sur la genèse du projet et sur la manière dont il a été conçu par les équipes d'Eolas.

Dans cette partie, nous souhaitons centrer notre propos sur la manière dont sont adaptés les dispositifs de participation numérique. Nous nous intéresserons également à la façon dont les concepteurs anticipent et imaginent les interventions sur l'outil mais aussi à la manière dont ils l'adaptent à d'autres domaines de participation que celui initialement prévu.

Chapitre 1 : Calibrer les interventions, afin d'en limiter les dérives

Lors de la conception d'une plateforme ou d'un dispositif numérique les concepteurs prévoient un certain nombre de cas d'usages et de cas d'utilisations que l'on a tendance à appeler *issues* ou *users story*. Cette technique permet de se centrer sur les besoins des futurs utilisateurs afin que l'outil soit en adéquation avec l'objectif fixé. De la même manière, les concepteurs vont prioriser certaines fonctionnalités par rapport à d'autres et imaginer dès la conception les futures améliorations possibles qu'ils pourraient apporter ultérieurement. Effectivement, ces conceptions représentent généralement des investissements importants de la part des structures et elles attendent des retours sur investissements, autrement dit, une valorisation suffisante de l'outil et de son potentiel. C'est pourquoi l'outil est souvent vendu dans une première version stable mais non finalisée permettant d'une part d'être tout de même commercialisé, mais surtout de bénéficier des premiers retours d'expérience des utilisateurs afin d'adapter la solution et la rendre la plus efficace possible sur le terrain. Ainsi tout au long de la vie d'un dispositif, celui-ci continuera d'être amélioré, soit de manière spécifique pour correspondre aux caractéristiques particulières d'un secteur ou d'un client, soit de manière plus générique avec un besoin client plus transversal permettant un déploiement de la fonctionnalité

à l'ensemble de la solution. Nous pouvons considérer ces différentes améliorations du dispositif comme des interventions de la part des concepteurs sur leur propre outil.

1. Les différentes typologies d'intervention

Nous trouvons intéressant de nous pencher sur ces interventions et surtout sur leurs typologies. En effet, au cours des entretiens et notre expérience personnelle dans la conception de dispositifs, nous avons pu nous apercevoir que ces interventions peuvent être variées. Pour cela, nous nous appuyons sur les travaux de Madeleine Akrich qui a défini certaines interventions, mais sur des dispositifs matériels et non numériques (Akrich, 1998). Cependant, si elle s'intéressait alors aux interventions des utilisateurs sur les dispositifs déjà constitués, nous trouvons sa typologie particulièrement intéressante et adaptée aux dispositifs numériques. Pour présenter ses travaux, nous pouvons dans un premier temps présenter son organisation en typologies et expliquer en quoi cela correspond à une réalité de terrain à l'aide d'exemples sur lesquels nous reviendrons par la suite. Ses travaux distinguent quatre types d'interventions : l'extension, l'adaptation, le déplacement et enfin le détournement.

1.1. Première typologie : l'extension

Concernant l'extension d'un dispositif, nous pouvons considérer que :

On parlera d'extension lorsqu'un dispositif est à peu près conservé dans sa forme et ses usages de départ mais qu'on lui adjoint un ou plusieurs éléments qui permettent d'enrichir la liste de ses fonctions. (Akrich, 1998, p. 7)

Ainsi dans le cas d'un dispositif numérique, cela peut se matérialiser par l'ajout de fonctionnalités mineures dans une fonctionnalité plus importante. Par exemple, dans notre cas sur un dispositif de participation numérique, cette intervention peut se présenter lorsqu'un client souhaite laisser aux internautes visitant sa plateforme le choix de réagir à une participation. Pour expliciter davantage, la solution existante par défaut était la possibilité pour certains types de participation de laisser les utilisateurs voter pour la meilleure proposition. Cependant ce choix était considéré comme insuffisant pour certains clients, qui souhaitaient pouvoir choisir le « type » de vote. Il a donc été décidé de permettre aux usagers intermédiaires de choisir la forme que prendront ces réactions et donc de permettre dans certains cas de pouvoir opter parmi trois propositions de réaction, laissant ainsi une plus grande possibilité de choix aux internautes.

1.2. Deuxième typologie : l'adaptation

En reprenant la définition de Madeleine Akrich, l'adaptation d'un dispositif est :

[...] lorsqu'il s'agit d'introduire quelques modifications dans le dispositif qui permettent de l'ajuster aux caractéristiques de l'utilisateur ou de son environnement sans pour autant toucher à sa fonction première. (Akrich, 1998, p. 5)

Akrich précise alors que, d'une façon plus générale, les interventions ayant pour objectif d'améliorer l'ergonomie globale, pour correspondre aux spécificités des utilisateurs, peuvent être considérées comme des adaptations. C'est pourquoi, dans le cadre d'un dispositif numérique et plus particulièrement de participation numérique, nous pouvons prendre en exemple les différentes adaptations de *template*⁷ d'affichage demandées par un client. Au-delà de la simple modification de la nature d'un *template*, les adaptations peuvent être sur la mise en page ou la déclinaison de ces *templates*, pour correspondre aux besoins. Nous pouvons prendre en exemple la modification d'un *template* de présentation d'un module sondage. Ce module permet la création d'un sondage sur une page, donnant aux administrateurs la possibilité de poser une question simple aux internautes, ceux-ci ayant le choix entre plusieurs réponses. Initialement, la présentation du module était intégrée dans une page, comme un bloc de contenu éditorial. Cependant les clients, ne trouvant pas cette présentation suffisamment engageante, ont demandé s'il était plutôt possible de le présenter sous forme de fenêtre *pop-in*, tout en conservant l'ensemble des fonctionnalités.

1.3. Troisième typologie : le déplacement

Pour cette troisième typologie d'interventions, les travaux de Madeleine Akrich la définissent comme une capacité qui :

[...] consiste à modifier le spectre des usages prévus d'un dispositif, sans annihiler ce en vue de quoi il a été conçu et sans introduire de modifications majeures dans le dispositif. Il s'agit d'exploiter la flexibilité relative des dispositifs : cette flexibilité est liée au fait que le concepteur produit en même temps que son dispositif un scénario de ses usages possibles. (Akrich, 1998, p 3)

⁷ Un *template* (ou gabarit) est un moyen de séparer le contenu rédactionnel (contenu textuel) de la forme (la manière dont il est présenté). Un *template* fait donc office de modèle où seuls certains éléments sont modifiables (le contenu texte, les images, les couleurs et le fond).

En considérant que les concepteurs sont aussi eux-mêmes des utilisateurs de leurs propres outils dans le cadre de démonstration ou de formation, mais également en transposant le domaine étudié initialement par Madeleine Akrich, nous pouvons appliquer cette définition à la typologie en elle-même et ainsi l’imager à l’aide d’un exemple. Dans la solution que nous avons présentée précédemment, le CMS.eolas et la plateforme DEMOC, une fonctionnalité a été déplacée du noyau du CMS pour être mise en place sur les modules DEMOC, celle des clés de traductions. Initialement, les clés de traduction étaient existantes dans le cadre des *templates*, pour permettre aux usagers intermédiaires des sites internet de modifier le texte des *templates*, sans avoir de compétences techniques et sans faire appel aux services de l’entreprise. Cette fonctionnalité a été reprise, et déployée sur le noyau DEMOC pour permettre aux clients de choisir eux-mêmes les termes apparaissant en *Front-Office*⁸ et de pouvoir les personnaliser en fonction des typologies de participation. Le fonctionnement est identique, mais l’usage est différent de la conception initiale.

1.4. Quatrième typologie : le détournement

Enfin, pour la dernière typologie définie par Madeleine Akrich, le détournement :

[...]un dispositif est détourné lorsqu'un utilisateur s'en sert pour un propos qui n'a rien à voir avec le scénario prévu au départ par le concepteur et même annihile du coup toute possibilité de retour à l'usage précédent. (Akrich, 1998, p. 8)

Ce détournement est la typologie qui est, à notre sens, la moins utilisable dans le cas des dispositifs numériques, notamment de participation. En effet, le numérique est en lui-même un outil qui est certes détournable, mais qui peut retrouver relativement facilement ces propriétés initiales par de multiples sauvegardes ou modifications de code. Il est même possible d’effectuer différentes versions d’un même outil pour les différencier les uns des autres. Nous souhaitons attirer l’attention du lecteur sur la dernière partie de la définition de Madeleine Akrich, qui est la capacité de ne laisser place à aucun retour en arrière possible.

Nous pouvons en effet considérer que cette dimension de la définition peut être mise à part dans le cas des dispositifs numériques, au profit d’un versionnage de l’outil. Dans une version « une », l’outil possède une utilisation correspondant à un scénario d’usage prévu par le concepteur. Néanmoins, dans une version « deux » le code de l’outil reste identique, une

⁸ A l’inverse du *Back-Office* ([défini page 9](#)) le *Front-Office* est la partie d’un site internet visible par les internautes.

partie des fonctionnalités également, cependant l'ajout d'éléments propres au secteur du client le rend unique et spécifique. Sans être complètement différente de l'outil initial, cette deuxième version est plus spécifique au client. Nous pouvons prendre le cas d'une commune de Normandie, la ville de Louviers, qui a souhaité s'équiper d'une plateforme de participation numérique en y adjoignant un certain nombre de fonctionnalités d'entraide et de mise en relation entre citoyens. Certaines fonctionnalités ont ainsi été détournées de leurs usages prévus *a priori*, sans pour autant perdre complètement leur nature.

2. Méthode et choix d'intervention

Nous avons ainsi pu analyser que les interventions sur un dispositif numérique peuvent être de nature variées. Cependant, nous pouvons maintenant nous questionner sur les raisons qui poussent les concepteurs à intervenir sur leur outil. En reprenant la typologie que nous avons détaillée précédemment, nous pouvons dans un premier temps remarquer qu'il semble y avoir deux dimensions d'intervention. D'un côté les interventions sur le dispositif en lui-même et sur ses fonctionnalités et de l'autre, les interventions sur son utilisation. Nous pourrions ainsi dire que l'extension et l'adaptation d'un dispositif relèvent d'une modification de son fonctionnement, alors que le déplacement et le détournement davantage de son utilisation dans un contexte particulier.

Cela nous permet de comprendre que la raison principale pour laquelle le concepteur choisira d'intervenir sur son dispositif dépendra en réalité du secteur et des besoins spécifiques du client.

De plus, il est important de mentionner le fait que ces typologies d'interventions peuvent être réalisées indépendamment les unes des autres, mais également plusieurs fois sur un même dispositif voir être combinées. En effet, en fonction de plusieurs paramètres, dont la complexité du secteur et ses spécificités, les concepteurs sont susceptibles d'apporter plusieurs modifications au dispositif. La manière dont celles-ci seront conçues et implantées au dispositif initial aura tendance à varier en fonction des concepteurs, de leur connaissance du secteur, mais aussi de l'outil.

Chapitre 2 : Connaître un outil pour mieux l'adapter

Au cours de notre recherche, nous avons eu l'occasion de nous entretenir avec des concepteurs de dispositifs numériques, qui interviennent dans la conception de plateforme de participation, mais également sur d'autres solutions telles que des sites institutionnels, des sites e-commerces ou encore des conceptions d'intranet. Ces conceptions, bien que différentes car s'appuyant sur des solutions techniques variées ont tout de même des similitudes dans les manières d'opérer.

1. Connaître pour concevoir, concevoir pour innover, innover pour subsister

Nos entretiens nous ont permis de nous rendre compte d'une relation entre la connaissance, la maîtrise d'un outil et la conception en elle-même de fonctionnalités propres s'intégrant dans un écosystème existant. En effet, il s'avère être plus aisé pour un concepteur d'imaginer des fonctionnalités qui seront susceptibles d'être développées et de s'intégrer plus facilement si celui-ci connaît les rouages de son outil :

Eh bien quand j'ai commencé, au lancement de la plateforme, la phase de conception a été assez difficile pour moi parce que justement je ne connaissais pas bien du tout le CMS et c'est très compliqué de faire de la conception quand techniquement tu ne sais pas jusqu'où tu peux pousser les choses.

[F04C1], UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Ce que nous apprend cet élément d'entretien c'est que la notion de connaissance d'une solution, peu importe sa complexité, semble avoir un impact sur la manière de concevoir et la facilité avec laquelle les concepteurs vont être en mesure d'imaginer les fonctionnalités. Au-delà de la facilité de conception, c'est également la notion de rapidité qui est mise en avant par les différentes personnes que nous avons pu interroger.

Il y a une question, [...] une logique de « plus facilement », mais cette logique de « plus facilement », elle est souvent associée à un « plus rapidement » et qui dit « plus rapidement » dit moins cher.

[F04C2], UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Cette notion de rapidité s'inscrit dans la démarche et la méthodologie de conception. Une mauvaise connaissance de la solution utilisée impliquera sûrement un plus grand nombre d'allers-retours entre le concepteur, les développeurs et le chef de projet.

C'est vraiment, techniquement, comment ça s'administre ! Comment est-ce qu'on gère l'administration sur le CMS ? Et j'ai beaucoup, beaucoup tâtonné au départ. J'ai été formé au CMS, mais quand je concevais, j'avais toujours besoin d'avoir un retour, notamment de la part de [F04C2], sur est-ce que ce que je propose, ce sont des fonctionnalités qui sont réalisables au sein du CMS ou pas. Donc ça rajoute en fait une étape supplémentaire. Quand on connaît le CMS, après, on sait comment faire les choses. Je veux faire ça. Très bien, ça fonctionne comme ça dans le CMS. Si je veux arriver à faire telle ou telle action, alors il faut que je passe par tel paramétrage. [F04C1], UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Cette notion de connaissance de l'outil impacte donc à la fois la conception de la fonctionnalité, mais également sa description et ses spécifications techniques et fonctionnelles, qui vont être impactées par le degré de connaissance de la solution par le concepteur. C'est en tout cas ce que nous avons été en mesure de constater grâce à notre expérience sur le terrain. Les premiers éléments que nous avons eu l'occasion de concevoir ont nécessité des points relativement réguliers avec les équipes de développement afin de préciser ou de s'assurer de la bonne compréhension des fonctionnalités et de leurs spécifications. En parallèle, notre connaissance de la solution a pu être complétée après plusieurs semaines d'utilisation et les projets suivants ont nécessité moins d'interaction avec l'équipe de développement. En tout cas, ces échanges n'ont plus concerné la conception, mais plutôt les contraintes techniques ou des améliorations quant à la mise en place de certaines fonctionnalités.

Cette connaissance impacte donc la conception et favorise par la même occasion l'innovation. Il y a d'après nous un lien important entre cette notion de connaissance, de conception et d'innovation. Nous avons eu l'occasion de présenter l'innovation en amont dans le cadre de ce travail et c'est pourquoi nous pouvons considérer que cette dernière a une place importante dans l'outil numérique. Cette place est d'autant plus importante que l'innovation est un processus itératif et qu'elle crée un cercle vertueux. Une innovation pourra, par essence, être une nouvelle fois améliorée, elle créera de nouveaux usages qui eux-mêmes généreront de nouvelles innovations. C'est donc au cours des différentes étapes de conception d'un outil que les concepteurs sont susceptibles de créer une fonctionnalité innovante comme réponse à un besoin et donc à un usage client.

Enfin, il nous semble important de rappeler que l'innovation est un procédé bénéfique pour une organisation, car elle présente des perspectives d'avenir. S'ajoute à cela un élément de nos entretiens qui a retenu notre attention. Il s'agit du fait que la rapidité de conception semble aller de pair avec le coût de celle-ci. En limitant le coût de la conception, l'entreprise peut ainsi gagner en parts de marché, car plus compétitive, et donc attirer de nouveaux clients. Cela peut ainsi devenir une lame à double tranchant car bien que cela impacte la croissance de l'entreprise, cette citation de Gérald Gaglio, dans l'introduction de son livre, *Sociologie de l'innovation* publié en 2021 permet de préciser un point primordial :

Si l'innovation octroie potentiellement des rentes de monopole et des relais de croissance, elle constitue aussi une épée de Damoclès : une entreprise qui n'innove pas meurt, dit-on. (Gaglio, 2021, p. 3 Introduction)

Il est ainsi possible de constater le lien puissant entre la connaissance d'un outil par le concepteur et ses capacités à être innovant, à concevoir de nouvelles fonctionnalités qui auront un impact plus que bénéfique pour l'entreprise, tout en permettant à celle-ci de devenir pérenne et de maintenir sa place sur le marché. Ainsi, adapter un outil à un nouveau secteur permet de se renouveler et d'atteindre de nouvelles cibles. Cependant cette adaptation est par moment incompatible avec la solution ou avec les besoins de cette nouvelle cible.

2. Créer plutôt qu'adapter

L'adaptation des dispositifs numériques, notamment de participation, constitue un vivier potentiel de futurs clients. Cependant, comme nous allons le voir, il arrive que l'adaptation de l'outil soit risquée et/ou implique trop de paramètres inconnus pour être une solution viable. La création de nouvelles fonctionnalités est alors privilégiée. Nous pouvons ainsi nous demander à quel moment la décision d'intervenir sur l'existant ou créer un nouveau module va s'opérer.

Dans un premier temps, lors du premier contact entre l'entreprise et le client, que ce soit dans le cadre d'un appel d'offres ou d'une sollicitation moins formelle, une première proposition sera chiffrée et proposée au client suivant ses exigences, le cahier des charges et le périmètre défini par son projet.

Ça va dépendre de la manière dont on va finalement avoir abordé et surtout vendu les projets. Ça va fortement impacter notre manière de concevoir derrière.

[F04C2] UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Puis c'est dans les phases d'échanges avec les clients, au cours d'ateliers de conception par exemple ou lors des phases de prises en compte et d'analyse des besoins des clients, que le projet va être affiné, discuté, négocié afin de correspondre aux attentes précises du client. Ces discussions pourraient amener à des décisions très éloignées de l'image originale que se faisait le client mais qui pourtant sont plus proches de ses aspirations réelles et correspondent mieux à ses objectifs. Pour imaginer nos propos, nous pouvons prendre un cas qui s'est présenté à nous lors de notre expérience sur le terrain. Lors des phases d'avant-vente du projet, il avait été proposé au client de déployer et de mettre en place un module agenda sur leur site de participation. Le module agenda était complet et permettait de créer une page propre à chaque événement, accessible aux internautes, avec des informations, des participations rattachées etc. Cependant, lors des ateliers concernant cette option, l'équipe de conception s'est rendu compte que cela ne correspondait en réalité que peu aux besoins. Ce module était en réalité bien trop complexe par rapport aux besoins client, qui était simplement de pouvoir partager des événements de partenaires et d'être en mesure de savoir combien d'internautes de leur plateforme étaient susceptibles de participer aux dits événements. Deux options étaient alors possibles :

1. Étendre le module, en y ajoutant des fonctionnalités permettant de ne pas créer de fiche d'événement, tout en ajoutant les autres besoins du client.
2. Créer un nouveau module, permettant uniquement de créer des vignettes d'événement, propre aux spécificités du secteur et du cahier des charges du client.

La deuxième option a été sélectionnée afin de faciliter l'administration et l'ajout de contenu à la plateforme, mais également car elle risquait moins d'impacter le reste du noyau. En effet, un paramètre intrinsèque au numérique est à prendre en compte. Les couches de codes sont ajoutées les unes aux autres et celles-ci sont souvent liées entre elles par différents systèmes et donc interdépendantes, ce qui rend l'ensemble particulièrement complexe. C'est d'autant plus le cas dans le cadre de la participation numérique, nécessitant beaucoup de couches de fonctionnalités interactives et un cloisonnement des informations, caractère indispensable à ce secteur, pour s'assurer qu'elles n'ont pas subi de modification. Le risque en modifiant une page et une fonctionnalité précise, même dans le cadre d'un noyau décentralisé, est donc de modifier la structure et de créer des erreurs à répétitions, fragilisant l'ensemble de

l'architecture du dispositif et donc sa pérennité et sa cohérence. Les conséquences peuvent être, dans le pire des cas, la rupture du fonctionnement de l'ensemble du dispositif et au mieux une demande d'investissement en temps et en ressources supplémentaires afin de corriger les altérations et erreurs éventuelles.

Nous pouvons donc constater que pour chaque intervention sur un dispositif numérique, notamment de participation de par son caractère complexe, une balance entre le bénéfice, le risque et le coût est opérée préalablement à la prise de décision.

Vient alors peser dans cette balance différents éléments, notamment la notion de réutilisation potentielle des fonctionnalités. C'est en effet un élément très important dans la conception d'un dispositif de la sorte : savoir si la fonctionnalité sera susceptible d'intéresser d'autres personnes et comment faire en sorte que ce soit le cas, comment être en mesure de capitaliser pour d'autres projets.

Chapitre 3 : Concevoir un outil réutilisable

La qualité réutilisable d'un outil permet d'assurer la pérennité de la solution. Être en mesure de convaincre de nouveaux clients de l'intérêt de notre solution et de sa supériorité par rapport à la concurrence est une caractéristique *sinequanone* de la réussite. Malgré le fait que cela s'inscrive dans une logique capitaliste et venant donc s'opposer à l'« éthique hacker » propre à Internet, celle-ci est aujourd'hui très implantée dans le monde de l'entreprise et présente de nombreux avantages et inconvénients. Le rôle d'un concepteur est donc de prévoir la réutilisabilité d'une solution dès les premières étapes de la conception afin d'en maximiser le potentiel et, par conséquent, les bénéfices. Pour ce faire, il va utiliser un certain nombre d'outils.

1. Remonter les besoins pour réutiliser

Un des enjeux cruciaux lors de la conception d'un dispositif numérique se situe dans la prise, et *a fortiori* dans l'analyse, du besoin client. Ce besoin client est généralement spécifique et propre aux caractéristiques du secteur de celui-ci. L'objectif pour les concepteurs sera donc d'être en mesure de sortir de ses besoins spécifiques, propres au secteur d'activité et aux contraintes organisationnelles du client afin de concevoir un dispositif capable de s'adapter aux besoins de chacun sans être obligé d'apporter d'importantes modifications.

Il est nécessaire que le concepteur ait la capacité de savoir déceler le besoin générique à partir du besoin spécifique d'un client et d'un secteur. Ce travail est important dès la première phase de conception de l'outil, mais pourra également être effectué au fur et à mesure, au contact de différents clients, de différents secteurs et de leurs particularités.

Dans la conception de dispositif numérique, remonter le besoin signifie être en mesure d'avoir une vue macro vis-à-vis des besoins du client, pour être en mesure de déceler les points communs et en faire sortir une logique commune, qui sera applicable à un nombre de cas plus important, dont celui initial.

Pour ce qui est de la plateforme DEMOC par exemple, le travail initial de *benchmark* et de généralisation des besoins a été réalisé en grande partie avant la commercialisation, sans réel client mais à partir d'éléments, d'entretiens et d'analyse de plateformes existantes. Pour ce qui est du terme soumissions, utilisé en interne, cela avait initialement été implémenté directement dans le code, comme nous l'indique cet extrait d'entretien :

Parce que sur notre plateforme, tout le vocabulaire était intégré en dur au tout départ. Donc, on avait la notion de soumission qui était présente partout. Alors qu'en fonction de certaines collectivités, c'est des idées, des projets, ou que sais-je... Et maintenant encore plus avec les nouveaux clients qui arrivent, qui sont parfois en dehors de la participation citoyenne.

[F04C1] UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Aujourd'hui, les concepteurs ont implémenté une notion de clé de traduction dans la plateforme, comme nous montre notre analyse des fonctionnalités de la plateforme en ce qui concerne les traductions de termes.

Cette image nous permet de voir de quelle manière les concepteurs vont imaginer les fonctionnalités, pour correspondre à la fois aux spécificités de leurs clients tout en permettant une réutilisation de la plateforme et en laissant la possibilité d'adapter le vocabulaire de la plateforme à n'importe quel secteur d'activités.

Figure 4. Capture d'écran du *Back-Office* de la plateforme, fonctionnalité de traduction des termes des participations [USAGE RÉSERVÉ]

Sans que la démarche utilisée dans cet exemple soit définie à proprement parler comme une utilisation de *design thinking*, nous pouvons cependant y retrouver des similitudes, notamment dans la manière d'aborder les besoins des clients et le procédé utilisé pour les généraliser.

A l'instar d'une méthode classique de *design thinking* (Beudon, 2017; Brown & Katz, 2019), les concepteurs de cet outil ont, dans un premier temps, mené des entretiens pour connaître les futurs utilisateurs de leurs outils et leurs besoins. Puis, une deuxième phase d'idéation a permis de réaliser des prototypes et des premières solutions fonctionnelles. Enfin, ils ont commencé la phase d'implémentation, avec les vérifications et tests permettant d'éliminer les erreurs. Ainsi, un mélange de *design thinking*, allié à de la méthode agile, a permis de généraliser les besoins et, dans une démarche de projet itérative, de revenir sur les lots de fonctionnalités pour les préciser et les améliorer. Le résultat a été satisfaisant pour ce qui est de la plateforme DEMOC car celle-ci a bien eu comme première application une

collectivité territoriale d'envergure métropolitaine, non pas pour de la participation citoyenne, mais de l'appui à l'innovation :

Au final, on a passé un an et demi, voire presque deux ans, à imaginer une plateforme de démocratie participative pour que le premier client qui l'utilise ne l'applique pas du tout à un budget participatif, mais à un projet d'innovation comme la Métropole Aix-Marseille-Provence. C'était un peu un peu comique mais, c'est là qu'on s'est dit qu'on avait peut-être pas si mal réussi notre exercice dans la mesure où effectivement on avait réussi à monter une plateforme capable de s'adapter aux besoins de chacun.

[F04C2] UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Cela nous permet de considérer que la plateforme de participation numérique d'Eolas est interopérable avec d'autres projets, différents types d'acteurs publics et même avec d'autres secteurs d'activité et pas uniquement celui de la participation citoyenne.

En revanche, nous avons pu nous rendre compte que ce n'était pas le cas de l'ensemble des plateformes de participation présentes sur le marché. En effet des plateformes telles que celle de CapCollectif ne sont en réalité spécifiques qu'à un seul secteur, voire qu'à un type unique de client : les communes.

Une métropole n'est pas une commune. En fait, on a des besoins qui sont, qui peuvent être les mêmes, mais pas complètement. Alors donc, CapCollectif, je pense dans sa stratégie de développement, est plutôt resté sur ce qu'il pouvait offrir aux communes, et pas forcément ce qu'il pouvait offrir de plus aux métropoles. On le ressent aujourd'hui parce que toutes les modifications étaient tournées, en quelque sorte, vers les communes, et nous, on avait l'impression, par moment, d'être laissé sur la touche.

[F04UI1] Agent MSIP de Grenoble Alpes Métropole - Texte modifié.

Il ne nous est pas possible de savoir quelle méthode de conception a été utilisée dans le cadre de la plateforme de CapCollectif. Cependant, nous pouvons établir que celle-ci ne présente pas des caractéristiques suffisantes pour être considérée comme une plateforme interopérable à l'ensemble des secteurs de la participation numérique. Il semble en effet compliqué d'utiliser la plateforme de CapCollectif pour y faire de l'appui à l'innovation, de même que celles plus spécifiquement orientées sur le budget participatif tel que Decidim.

L'ensemble de ces éléments pris en compte nous permettent de considérer que les méthodes de *design thinking* sont relativement efficaces pour la mise en place d'une plateforme

de participation numérique réutilisable et adaptable à un large panel de clients, appartenant à des secteurs et ayant des objectifs et des stratégies différentes.

2. Penser plateforme plutôt que projet

En outre, les projets de plateformes numériques représentent également un autre enjeu primordial pour les concepteurs. Bien qu'ils soient amenés à réaliser des développements spécifiques pour correspondre aux besoins de certains clients, ils cherchent tout de même à remonter les besoins pour généraliser et ainsi capitaliser les développements, afin de proposer un noyau réutilisable.

En effet, il est important pour les concepteurs qui mettent en place une plateforme adaptable à des secteurs variés, de penser aux besoins de la plateforme plutôt qu'uniquement au projet. Pour ainsi dire, il leur faut penser global plutôt que spécifique :

Mais du coup, c'est vraiment une logique de plateforme qui doit servir à tout le monde. C'est se dire qu'à chaque fois qu'on conçoit quelque chose [...] on n'a pas un contexte à proprement parler.

[F04C2] UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Cette logique est présente à plusieurs moments dans la conception mais doit prendre une part importante en amont car elle permet d'imaginer la fonctionnalité non pas comme propre à un secteur et à un contexte mais dans la globalité.

Ainsi, certaines fonctionnalités évoquées dans le cadre d'ateliers clients seront amenées à être déployées sur l'ensemble des plateformes car génériques. C'est notamment le cas des fonctionnalités présentes dans ce qui s'appelle la *roadmap* des concepteurs, c'est-à-dire les fonctionnalités qu'ils souhaitent intégrer à court, moyen ou long terme. Cette notion de *roadmap* est importante, car elle répond à des objectifs d'intention, mais également de communication des concepteurs et de leur entreprise.

Dans le cas de CapCollectif, cette *roadmap* est communiquée via une newsletter ainsi qu'une actualité sur leur forum à chaque début d'année. Elles y détaillent les fonctionnalités prévues d'être ajoutées à plus ou moins long terme et ainsi de connaître l'orientation que va prendre la plateforme dans les prochains mois ou années afin de savoir si cela correspond à ses propres aspirations. Pour Eolas, il faut ajouter à cela certaines demandes clients plus spécifiques, qui n'avaient pas été imaginées par les concepteurs et qui répondent à un besoin

précis de la part d'un client. L'évolution qui est ainsi apportée à une plateforme se voit déployée sur le noyau car elle est susceptible d'intéresser d'autres organisations. C'est le cas de certains modules développés en réponse à un besoin spécifique qui rejoignent le socle du noyau de la solution. La personnalisation des *workflows*, les différentes étapes du cycle de vie d'un élément numérique, dans notre cas d'une page, d'un projet ou d'une idée, a ainsi été développées dans le cas d'un projet, en réponse à un besoin précis, mais sera prochainement déployé à l'ensemble des plateformes.

Cela nous montre que la *roadmap* est malléable et peut ainsi être modifiée au profit de nouvelles fonctionnalités, voulues par une majorité de clients, qui correspondent davantage aux besoins génériques que celles prévues initialement.

Pour illustrer ces propos, nous pouvons prendre en exemple une fonctionnalité qui a ainsi fait l'objet d'une capitalisation. Un premier client, venant du secteur de la participation citoyenne, a demandé s'il était possible de créer une forme de réaction à une proposition, afin de permettre aux internautes de réagir de plusieurs façons au projet. De plus, cela permettrait de comptabiliser les réactions et d'avoir une vision plus globale de l'avis des internautes sur le sujet. N'étant pas une priorité pour la plateforme, la fonctionnalité est rentrée dans la *roadmap* en prévision d'une sortie ultérieure de la fonctionnalité. Quelques mois plus tard, un autre client, venant du secteur de l'appui à l'innovation, souhaitait mettre en relation différents utilisateurs en fonction de leurs besoins vis-à-vis d'une solution. En analysant ce nouveau besoin, les concepteurs de la plateforme ont réalisé que ces deux fonctionnalités présentaient des logiques de fonctionnement similaires et que, bien que le besoin fût différent en termes d'usage, la stratégie était identique.



Figure 5. Capture d'écran d'un document de travail : les maquettes des deux fonctionnalités de réaction sur les projets de participation citoyenne et d'appui à l'innovation [USAGE RÉSERVÉ]

La *roadmap* a ainsi été réajustée afin d'intégrer cette fonctionnalité de réaction au noyau et de la proposer à moyen terme à l'ensemble des plateformes DEMOC.

De manière générale, nous pouvons retenir que si la volonté de l'éditeur d'une solution est de pouvoir la déployer facilement et à faible coût pour ses clients, une notion de plateforme générique plutôt qu'une vision de projet spécifique reste primordiale. C'est notamment ce que nous explique un concepteur de la plateforme :

C'est-à-dire qu'effectivement, chacune des fonctionnalités ne doit pas répondre à un besoin spécifique, mais doit pouvoir être exploitée par le commun. Donc, la plateforme est censée avoir été pensée de manière à pouvoir justement être suffisamment souple tout en étant suffisamment à l'écoute du besoin, pour faire en sorte que, en fonction de la finalité de la plateforme, tu dois pouvoir arriver à trouver une solution qui te permet de pouvoir l'utiliser sans avoir de développement supplémentaire à mettre en place.

[F04C2] UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Il semble en effet que cette logique de plateforme plutôt que de projet permettent de favoriser la réutilisation de la solution et son adaptation au plus grand nombre de secteurs. Cependant, cette logique de « penser plateforme » ne peut pas être utilisée dans le cadre de l'ensemble des projets, comme nous avons pu le constater précédemment, et doit être mis de côté dans certains cas pour répondre aux besoins du client, dans le cadre d'adaptations spécifiques qui ne seront pas déployées sur le noyau afin de conserver sa cohérence.

3. Conserver une cohérence dans les fonctionnalités

Dans le cas présent, la plateforme d'Eolas est déjà déployée pour plus de dix organisations différentes. Dans certains cas, il s'agissait uniquement de déclinaisons du noyau existant, avec une mise en cohérence de la plateforme avec la charte graphique du client, mais sans intervention sur les fonctionnalités de la plateforme. Cependant, d'autres plateformes ont nécessité des interventions sur des fonctionnalités, ou encore des ajouts de module dans l'objectif de répondre aux besoins spécifiques du secteur d'activité ou du client. Ces fonctionnalités n'auront pas lieu d'être implantées sur le noyau, et déployées à l'ensemble des plateformes, car elles sont très spécifiques, à la fois au secteur d'activités et aux besoins clients. C'est notamment ce que nous avons pu constater dans le cas d'une plateforme d'appui à l'innovation. En effet, le client avait pour objectif de créer une plateforme favorisant les partenariats innovants sur le territoire national, tout en permettant des rapprochements entre

des entreprises Grand-Compte et des PME. L'idée était donc de proposer un espace où les différentes entreprises seraient susceptibles de faire des appels à solution et d'autres d'y répondre. De la même manière, les organisations présentes sur la plateforme auront l'occasion d'appeler la communauté à réagir face à un problème et d'ainsi créer un partenariat pour trouver une solution ou mettre en relation les différents versants de ce problème. Le besoin était de permettre à tous les utilisateurs de créer un appel à solutions directement depuis son compte utilisateur, ce qui n'était possible, avant cela, uniquement pour les administrateurs. Ces modifications avaient un impact majeur sur l'ensemble des fonctionnalités et nécessitaient d'importants développements, sur des pans entiers de fonctionnalités. De la même manière, une commune souhaitait ajouter une dimension d'entraide et d'annonce sur la plateforme, afin de créer de nouvelles dynamiques entre les citoyens :

[...] [elle] voulait mettre en place aussi du coup des petites annonces, ce genre de choses-là, on est sur du besoin proprement spécifique. Donc là, on rebascule dans un cadre où on va utiliser le noyau de la plateforme sur laquelle on va mettre des développements et ces développements font que la plateforme de ces clients-là devient leur plateforme. Donc on est plus sur un projet global, mais vraiment spécifique.

[F04C2] UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

Nous pouvons ainsi comprendre que lorsque les besoins spécifiques sont trop éloignés des besoins génériques des cibles initiales de la plateforme, les fonctionnalités développées resteront propres au secteur et surtout au client. Derrière cette notion de besoin client, il y a également une notion commerciale et communicationnelle de la part des concepteurs. Nous avons déjà eu l'occasion d'aborder ce point précédemment cependant, il prend tout son sens dans ce contexte précis, comme nous l'explique un autre concepteur :

[...] on a rajouté des briques supplémentaires qui n'auront rien à voir avec la plateforme DEMOC telle qu'on la vend actuellement aux clients.

[F04C2] UX designer et concepteur de la plateforme DEMOC, Eolas. - Texte modifié.

En effet, au-delà des fonctionnalités il y a la manière dont sera perçue la solution par les clients potentiels, l'objectif restant malgré tout de la vendre. Cela semble être un enjeu principal pour les concepteurs, qui doivent s'assurer de conserver une cohérence vis-à-vis des objectifs fixés pour la plateforme. Plus la solution proposée est spécialisée vis-à-vis d'un seul client, moins elle sera adaptée à une autre clientèle qui ne retrouvera pas ses besoins dans ce produit et se dirigera vers d'autres solutions, plus globales, quitte à l'adapter *a posteriori* à leurs besoins

spécifiques. De la même manière, si celle-ci est trop générique, elle risque de ne convenir à aucun secteur d'activité et ne sera pas sélectionnée lors des appels d'offres au profit d'une autre solution, répondant davantage aux besoins. Cet équilibre entre le générique et le spécifique semble être le point central des stratégies des concepteurs concernant leurs solutions.

Sans que cet équilibre soit un réel point conflictuel avec les idéaux du Web et d'Internet, la notion mercantile derrière la mise à disposition d'un outil est en revanche susceptible de se confronter à l'« éthique hacker ». En effet, rappelons que cette éthique hacker est venue initialement en opposition à la logique d'économie de marché, qui tire ses racines de l'idéologie professionnelle protestante (Weber, 1920). Cependant, cette logique d'éthique hacker aura tendance à s'opposer davantage aux logiques économiques de marchés (ou capitalistes) qui prédominent aujourd'hui, qu'au concepteur du dispositif en lui-même en tant que personne ou professionnel. Toutefois, nous pouvons nous questionner sur les stratégies des utilisateurs de ces plateformes de participation numérique.

Chapitre 4 : Stratégies de participation numérique, citoyenneté et innovation

Au cours de ces travaux, nous avons démontré que les enjeux et stratégies des concepteurs étaient multiples lorsque ces derniers conçoivent un dispositif numérique de participation.

Nous jugeons alors d'autant plus intéressant de nous interroger sur la manière dont différents acteurs vont aborder ces dispositifs. Dans la mesure où la participation numérique s'inscrit dans des démarches d'acteurs de secteurs différents, nous pouvons imaginer que leurs besoins leur seraient propres et leurs stratégies distinctes les unes des autres.

1. Des besoins différents

En ce qui concerne les besoins, d'après notre terrain de recherche, les entretiens que nous avons réalisés avec certains acteurs, mais également les lectures que nous avons pu effectuer, nous pouvons déceler des besoins différents concernant les différents secteurs et acteurs de la participation numérique. Nous avons eu l'occasion de déceler ces écarts à plusieurs reprises.

Un des premiers points clivants sur un dispositif de participation numérique se situe dans l'identification des participants. Pour ce qui est de la participation numérique citoyenne,

beaucoup de collectivités souhaitent proposer aux internautes de la plateforme de rester anonyme. C'est notamment ce que nous avons pu constater sur la plateforme de participation de Grenoble-Alpes Métropoles, mais aussi celle du département d'Indre et Loire.




Figure 6. Formulaire d'inscription à la plateforme participative de Grenoble-Alpes Métropole



Figure 7. Formulaire d'inscription à la plateforme participative du département d'Indre-et-Loire

En revanche, concernant la participation à l'appui à l'innovation, les acteurs ne souhaitent pas proposer cette anonymisation des comptes utilisateurs *a priori*. Lors de la création d'un compte utilisateur, celui-ci est réalisé en son nom propre et il doit se rattacher à une entreprise existante sur la plateforme. Dans le cas où l'entreprise n'existerait pas dans la plateforme,

l'utilisateur doit l'ajouter en même temps que son compte personnel. Ce fonctionnement garantit aux administrateurs la traçabilité des solutions proposées sur la plateforme.



The image shows a registration form titled "Vous" with a red underline. It contains five input fields:

- NOM ***: Text input containing "Laelith".
- PRÉNOM ***: Text input containing "Thibault".
- ADRESSE MAIL ***: Text input containing "thib@pme22.com".
- NUMÉRO DE TÉLÉPHONE**: Text input containing "06 66 66 66 66".
- MÉTIER ***: Dropdown menu with "CEO" selected and a downward arrow.

Figure 8. Capture d'écran de document de travail, les maquettes d'une étape du processus d'inscription à une plateforme d'appui à l'innovation [USAGE RÉSERVÉ]

A contrario, une fonctionnalité implantée spécialement pour l'appui à l'innovation permet d'anonymiser certaines idées et projets déposés, dans l'objectif de ne pas favoriser certaines grandes entreprises plutôt que d'autres plus petites. Ce choix s'explique afin de favoriser les partenariats innovants ayant attrait à un réel intérêt de la part des différentes parties plutôt qu'un partenariat de notoriété.

Également, dans le cadre de la participation à l'appui à l'innovation, les projets et appels sont portés par des intervenants multiples. Ceux-ci doivent correspondre aux critères établis par les administrateurs de la plateforme et peuvent ainsi représenter l'ensemble des entreprises présentes sur un territoire donné, comme nous le montre cet extrait d'entretien :

[...] on ne publie pas tous les appels à projets qui existent sur le territoire national, [...] on les publie pour des acteurs publics et privés du territoire métropolitain et aussi pour tous les acteurs d'appui à l'innovation et notamment les pôles de compétitivité qui participent à des projets de R&D ou qui lancent des appels à projets pour lesquels ils sont référents. [...] Donc on a une structure support qui est implantée sur le territoire et qui est référente. A ce moment-là, on leur propose de mettre leurs appels à projet, leur appel à innovation sur notre plateforme.

[F21UI2] Agent chargé de l'Innovation à la Métropole d'Aix-Marseille Provence - Texte modifié.

En revanche, le nombre de porteurs de projets dans une plateforme de participation citoyenne numérique est plus réduit, se limitant généralement à une poignée d'entités, comprenant la métropole, une ou plusieurs communes, le département ou encore le syndicat des mobilités.



Figure 9. Capture d'écran liste des porteurs de projet sur la plateforme de Grenoble-Alpes Métropole

Ces exemples nous permettent de comprendre une partie des différences des besoins entre des acteurs de la participation à l'innovation et ceux de la participation citoyenne. Ces décalages peuvent être expliqués par la nature concurrentielle du secteur de l'innovation, mais également par des besoins intrinsèques à la vie publique et à la liberté d'expression. Bien que l'on note des besoins différents dans les projets de participation numérique qu'elle soit comme soutien à l'innovation ou de la participation citoyenne, nous pouvons cependant remarquer la présence de stratégies similaires les unes aux autres dans ces deux secteurs d'activité.

2. Des stratégies similaires

De fait, certains acteurs de la participation numérique, qu'elle soit citoyenne ou d'appui à l'innovation, montrent des stratégies similaires dans leur manière de concevoir cette participation.

Nous pouvons pointer le fait qu'ils vont avoir l'opportunité de mobiliser des outils identiques, pour peu qu'ils les choisissent avec soin. Certains outils, tels que la solution DEMOC proposé par Eolas, permettent de répondre à la fois à des besoins génériques à la participation, mais aussi spécifiques à un secteur d'activité. Cela nous permet dans un premier temps de constater qu'il y a des similitudes dans les stratégies car l'outil mobilisé est identique. S'ajoute à cela le fait que l'outil est un dispositif numérique et adaptatif.

En effet, ces stratégies sont, somme toute, liées à un besoin de mobiliser une notion de *crowdsourcing*, propre à la participation numérique. Cela équivaut à notre sens à définir qu'il y a bien des stratégies communes entre les différents acteurs.

D'autre part, il semble qu'il y ait également des stratégies similaires dans les demandes d'interventions sur le dispositif, ce qui révèle des stratégies proches, ou dans tous les cas qui ont une propension à aller dans la même direction.

Nous pourrions parler à nouveau des réactions à une proposition, qui a fait l'objet de demandes à la fois de la part d'acteurs de la participation citoyenne, mais également d'appui à l'innovation.

S'ajoutent à cela des fonctionnalités développées afin de correspondre à un secteur particulier, qui ont une utilité différente, mais tout de même importante pour l'autre. Nous pourrions parler de cette fonctionnalité :



Figure 10. Capture d'écran du *Back-Office* de la plateforme DEMOC d'Eolas. [USAGE RÉSERVÉ]

Cette fonctionnalité permet pour une participation de masquer les propositions déposées (appelées soumissions en interne) afin qu'elles ne s'affichent pas en *Front-Office*. Bien qu'initialement pensée comme permettant de répondre au besoin de confidentialité et de haute concurrence entre entreprises dans le cadre de la participation d'appui à l'innovation, elle est également très utile en participation numérique citoyenne.

Elle permet notamment d'obtenir l'avis de la population sur certains sujets, sans que l'ensemble des citoyens soient informés des propositions déposées, que ce soit pour protéger la liberté d'expression ou encore dans le cas d'une concurrence entre projets.

Comme dernier exemple de stratégies similaires entre acteurs de la participation numérique, nous pouvons nous intéresser aux volontés conjointes de renforcer le contrôle sur la participation à l'aide de l'outil numérique. En effet, lors du processus d'inscription, la mise en place de contraintes spécifiques comme le fait de demander de fournir un justificatif de domicile pour s'assurer que participeront uniquement les habitants d'un territoire, ou encore le fait d'attester être majeur, montre une volonté de contrôler la contribution par les acteurs de la participation citoyenne. De même, s'assurer de relier un utilisateur à une entreprise restreint de fait les participations personnelles à l'appel à solutions ou à idées, dans le cadre d'un dispositif de participation à l'appui à l'innovation. Ces restrictions peuvent prendre place lors de l'inscription sur la plateforme, mais également lors de son utilisation, avec la possibilité dans certains cas de demander des conditions supplémentaires notamment concernant les votes ou dépôts de projet.

Ces quelques exemples permettent déjà de s'apercevoir d'un certain nombre de conflits entre les stratégies de ces acteurs et l'idéal participatif d'Internet, proposant une participation égale pour tous.

Les différents acteurs de la participation numérique possèdent donc des besoins qui sont spécifiques à leurs secteurs d'activité. Cependant, en analysant davantage, nous pouvons remarquer que ces besoins s'inscrivent dans des stratégies globales se rapprochant les unes des autres. Elles sont portées par une volonté de mobiliser le plus de personnes ou d'entreprises possibles dans des démarches participatives correspondant à leurs secteurs. Il faut toutefois conserver à l'esprit que ces stratégies ne sont pas pour autant parfaitement identiques et présentent des différences dans certains procédés. Bien qu'elles cherchent à faire participer les cibles qu'elles se sont fixées, ces deux types de participation ne mettent pas obligatoirement les mêmes moyens, notamment connexes à la participation numérique, avec pour certaines des volets présentiels, là où d'autres ne l'imaginent pas.

En dernier lieu, cette troisième partie nous permet de catégoriser les différentes interventions pouvant être effectuées sur un dispositif et d'en présenter les caractéristiques. Ces typologies ont l'avantage de présenter à la fois les interventions sur le dispositif en lui-même, mais également celles liées à l'utilisation que l'on va en faire.

Nous avons également pu constater l'importance de la connaissance d'un outil par les concepteurs lors des différentes phases de conception. En rendant celle-ci plus rapide et efficace, elle oriente le concepteur pour savoir à quel moment il est préférable d'intervenir d'une manière plutôt que d'une autre. Cette connaissance de la solution permet d'indiquer quand et pourquoi choisir de créer une nouvelle fonctionnalité plutôt que d'intervenir sur une existante.

Enfin, la notion d'outil réutilisable, élément central des stratégies des concepteurs d'une solution nous a donné l'occasion d'analyser les méthodes de conception utilisées. Cela nous a aidés à comprendre les raisons et les moyens utilisés par les concepteurs pour remonter les besoins clients spécifiques pour proposer une solution adaptable. Toutefois, conserver une cohérence et respecter les objectifs fixés en termes de communication et de commerce reste primordial.

Il s'agit effectivement d'une des raisons qui indique que les stratégies d'acteurs de la participation numérique est susceptible d'entrer en conflit avec certains piliers fondateurs du Web participatif. C'est notamment le cas de plusieurs fonctionnalités, ou règles de gestion demandées, autorisant par exemple de restreindre l'accès à la plateforme ou à certaines participations, dans le but d'empêcher les personnes qui ne correspondent pas aux critères établis par l'organisation de contribuer.

Partie 4

—

Conclusion de la recherche

Biais et limites de la recherche

Cette recherche, bien que réalisée de manière consciencieuse, présente un certain nombre de biais et de limites, dont nous avons parfaitement conscience.

Avant toute chose, nous rappelons que ce mémoire a été réalisé dans le cadre d'une deuxième année de Master en Science de l'Information et de la Communication, parcours Audiovisuel et Médias Numériques, en parallèle d'un stage de six mois, courant de janvier à juillet 2020.

Ce stage de fin d'études a été réalisé chez Eolas, société éditrice d'une solution étudiée dans cette recherche. Bien que la posture de chercheur ait été maintenue dans l'intégralité de ces travaux, il n'est pas impossible que certains éléments restent subjectifs.

Concernant les entretiens semi-directifs recueillis dans le cadre de cette étude, un certain nombre de points sont à préciser et présentent des premiers éléments de biais et de limites. Préalablement, le nombre de participants limité à quatre, ne permet pas de tirer des conclusions d'ensemble. Ces entretiens ont également été effectués avec des personnes ayant toutes un lien plus ou moins proche avec Eolas, que ce soit un statut de salarié ou encore de client de la société.

En effet, nos demandes d'entretiens de personnes étrangères à Eolas ont toutes été refusées.

Enfin, lors de ces entretiens, nos interlocuteurs ne pouvaient se détacher de notre double posture, à la fois de chercheur, mais également de stagiaire concepteur sur la plateforme qu'ils utilisaient, ou avaient conçue. Nous tenons tout de même à préciser que toutes les personnes interrogées ont, sans que nous leur demandions, précisé le contexte dans lequel elles travaillent. Ces informations ont ainsi pu être mobilisées dans le cadre de cette recherche.

Pour terminer, nous tenons à rappeler que cette étude a été effectuée sur une courte période, ce qui n'a pas permis de réaliser des analyses de certains points en profondeur, ni de mettre en perspective certains éléments.

Conclusion

Au cours de cette étude, nous avons essayé de mettre en évidence que certaines stratégies d'acteurs du secteur de l'appui à l'innovation ont tendance à entrer en conflit avec des idéaux du Web participatif lorsqu'ils mobilisent un dispositif de participation numérique. Pour ce faire, nous nous sommes intéressés aux origines de ces outils numériques, notamment d'Internet et du Web, piliers centraux de notre société moderne, afin d'en comprendre les fondements.

À la suite de cela, nos entretiens réalisés avec des agents territoriaux nous ont aidés à éclaircir les prétextes de la mobilisation d'un outil numérique ainsi que les stratégies de leurs utilisateurs. Le deuxième volet d'entretiens nous a permis de faire de même avec des concepteurs de dispositif de participation numérique. Ces différents éléments, appuyés par l'analyse d'une plateforme de participation numérique, nous ont donné l'occasion de constater que les enjeux de ces derniers sont multiples et complexes à appréhender dans la mesure où ils répondent à la fois à des spécificités sectorielles, mais également techniques.

En nous intéressant aux interventions effectuées sur ces dispositifs de participation, nous avons été à même d'analyser la manière dont des notions comme la réutilisation et la capitalisation d'un outil sont majeures dans de telles stratégies. De plus, nous avons pu nous apercevoir que la connaissance de l'outil et la culture socioprofessionnelle de l'acteur, que ce soit d'un dispositif ou d'une vision plus globale du numérique, a un impact sur la manière dont il aborde ce dispositif ou entre en interaction avec lui. Cette étude nous a enfin permis de voir comment ces stratégies d'acteurs divers étaient susceptibles de se rejoindre et de pouvoir mobiliser un outil commun pour des démarches variées.

Il est possible, à partir des résultats obtenus au cours de cette étude, de considérer que ces stratégies entrent souvent en conflit avec certains principes fondateurs d'Internet et du Web.

Cependant ces propos restent à contraster. En effet, ces dispositifs numériques tirent leurs sources d'innovations complexes et qui présentent des fondations profondes. Bien qu'Internet ait été conçu comme un espace libre et horizontal où l'information peut circuler sans barrière, il n'empêche que cette innovation a subi de nombreuses transformations au fil du temps et que cet idéal a pu se distiller au cours des innovations. Notre recherche a permis d'établir en partie les moments où ces stratégies d'acteurs sont différentes. Malgré cela, bien qu'en tension à de multiples moments, il ne s'agirait pas d'oublier tous les moments où ces stratégies convergent et où l'idéal participatif du Web reprend pied.

La réutilisation de l'outil est un élément central de la stratégie des concepteurs, or celle-ci ne peut être réalisée uniquement que si un besoin générique est décelé. C'est pourquoi les interventions sur ces dispositifs sont calculées pour lui permettre d'être mobilisé pour des besoins différents, mais avec des stratégies similaires.

La méthode employée dans ce travail de recherche ne suffit cependant pas à tirer des conclusions génériques car celui-ci s'inscrit dans un contexte précis, notamment l'usage d'une plateforme en particulier. Il pourrait être intéressant de mobiliser un autre terrain, ainsi qu'une méthodologie complémentaire, afin d'être en mesure de tirer des conclusions plus globales.

Bibliographie

Aguiton, C., & Cardon, D. (2008). Web participatif et innovation collective. *Hermès, La Revue*, 50. <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2008-1-page-75.htm>

Akrich, M. (1998). Les utilisateurs, acteurs de l'innovation. In M. Akrich, M. Callon, & B. Latour (Éds.), *Sociologie de la traduction* (p. 253-265). Presses des Mines. <https://doi.org/10.4000/books.pressesmines.1200>

Autissier, D., Debrosse, D., Lehmann, V., & Metais-Wiersch, E. (2019). *Démocratie participative digitale : Angoulême expérimente les projets participatifs digitaux—ScholarVox UNR RA*. EMS Editions. <https://doi.org/10.3917/ems.auti.2019.01>

Badouard, R. (2017). *Le Désenchantement de l'Internet : Désinformation, Rumeur et Propagande* (FYP Éditions).

Baran, P. (1964). On Distributed Communications : I. Introduction to Distributed Communications Networks. https://www.rand.org/pubs/research_memoranda/RM3420.html

Baromètre de la démocratie locale numérique | Décider ensemble. (2021). AssoConnect. <https://www.deciderensemble.com/page/724915-barometre-de-la-democratie-locale-numerique>

Baromètre du numérique. (2021). *Rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf*. https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf

Bellon, A., Mabi, C., & Wojcik, S. (2020, février 10). Participation et citoyenneté numériques. *Centre Internet et Société*. <https://cis.cnrs.fr/participation-et-citoyennete-numeriques/>

Beudon, N. (2017). Leading a Project with Design Thinking. *I2D - Information, données documents*, 54(1), 36-38.

Blondiaux, L. (2007). La démocratie participative, sous conditions et malgré tout. *Mouvements*, 50(2), 118-129.

Blondiaux, L. (2021, mars). *La démocratie participative : Une réalité mouvante et un mouvement résistible*. Vie publique.fr. <https://www.vie-publique.fr/parole-dexpert/279196-la-democratie-participative-par-loic-blondiaux>

Bouquillion, P., & Matthews, J. (2010). *Le Web collaboratif. Mutations des industries de la culture et de la communication*. <https://www.pug.fr/produit/756/9782706115936/le-web-collaboratif/preview?escape=false#lg=1&slide=3>

Boureau, A., & Cambone, M. (2021). Etudes d'usages de la plateforme numérique participative de Grenoble-Alpes Métropole,.

Brabham, D. C. (2013). *Crowdsourcing* | Books Gateway | MIT Press. <https://ieeexplore-ieee-org.sid2nomade-1.grenet.fr/book/6517605>

Brousseau, É. (2001). Régulation de l'Internet. *Revue économique*, 52(7), 349-377.

Brown, T., & Katz, B. (2019). L'Esprit design, Nouvelle édition enrichie et actualisée (Pearson).

Burger-Helmchen, T., & Pénin, J. (2011). Crowdsourcing : Définition, enjeux, typologie. *Management Avenir*, 41(1), 254-269.

Cambone, M. (2019). La cartographie participative au service des projets urbains : Le dispositif Carticipé. *Interfaces numériques*, 1. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02543342>

Cap Collectif. (2021, avril 20). *La participation citoyenne : Définition*. Cap Collectif. <https://www.cap-collectif.com/post/la-participation-citoyenne-definition>

Cardon, D. (2019a). Coopération et hackers. *Hors collection*, 37-45.

Cardon, D. (2019b). *Culture numérique*. Presses de Sciences Po. <https://doi.org/10.3917/scpo.cardo.2019.01>

Cardon, D. (2019c). Innovations ascendantes. *Hors collection*, 101-110.

Cardon, D. (2019d). L'Arpa et le réseau décentralisé. *Hors collection*, 27-36.

Cardon, D. (2019e). Tim Berners-Lee et l'invention du lien hypertexte. *Hors collection*, 80-90.

Cardon, D., & Smyrnelis, M.-C. (2012). La démocratie Internet. *Transversalites*, 123(3), 65-73.

Carrel, M. (2017). Injonction participative ou empowerment ? Les enjeux de la participation. *Vie sociale*, 19(3), 27-34.

Chatwin, Merlin & Mayne, John. (2020). Improving Monitoring and Evaluation in the Civic Tech Ecosystem : Applying Contribution Analysis to Digital Transformation—Beluga—Université Grenoble Alpes. <https://jedem.org/index.php/jedem/article/view/598>

Chesbrough, H., Vanhaverbeke, W., & West, J. (2008). *Open Innovation : Researching a New Paradigm*. OUP Oxford.

Chesbrough, H. W. (2003). *Open Innovation : The New Imperative for Creating and Profiting from Technology*. Harvard Business Press.
<https://books.google.fr/books?id=4hTRWStFhVgC>

Clôture de l'aide de 500 euros en soutien à la numérisation des TPE | *entreprises.gouv.fr*. (s. d.). Consulté 29 avril 2022, à l'adresse <https://www.entreprises.gouv.fr/fr/actualites/crise-sanitaire/france-relande/cloture-de-l-aide-de-500-euros-soutien-la-numerisation>

Coblenz, E., & Pallez, F. (2015). Nouvelles formes d'innovation publique. L'administration saisie par le design. *Revue française de gestion*, 251(6), 97-114.

Collier, A.-C., & Tricot, A. (2022). Introduction. *Informations sociales*, 205(1), 6-11.

Curien, N. (2011). II Neutralité et analyse économique. *Reperes*, 28-40.

de Feraudy, T. (2019). *Cartographie de la civic tech en France*. https://i-cpc.org/wp-content/uploads/2019/12/Cartographie_civic_tech_Decider_ensemble_2018.pdf

de Feraudy, T., & Saujot, M. (2017). Une ville plus contributive et durable : Crowdsourcing urbain et participation citoyenne numérique. 72.

Djellal, F., & Gallouj, F. (2012). L'innovation dans les services publics. *Revue française d'économie*, 2, 97-142.

Djellal, F., & Gallouj, F. (2018). Les réseaux d'innovation public-privé dans les services (RIPPS) : Une nouvelle expression des réseaux d'innovation dans une économie des services et du développement durable. *Revue d'économie industrielle*, 161, 67-118.
<https://doi.org/10.4000/rei.6811>

Douay, N. (2016). La numérisation des dispositifs de participation de la Mairie de Paris. <https://journals.openedition.org/netcom/2542>

Flichy, P. (2001). 2. Internet, l'idéal de la communauté scientifique. *Sciences et société*, 43-84.

Gaglio, G. (2021). *Sociologie de l'innovation* (Presse Universitaires de France).
https://www-cairn-info.sidnomade-2.grenet.fr/sociologie-de-l-innovation--9782715408944.htm?ora.z_ref=cairnSearchAutocomplete&contenu=sommaire

Guyader, M.-F. C.-L., & Maitre, P. (2018). L'innovation : Une injonction ? *Raison présente*, 206(2), 3-10.

Hippel, E. von. (2005). *Democratizing Innovation*. MIT Press.
https://books.google.fr/books?id=OZCpFX_7JesC

Howe, J. (2006). *The Rise of Crowdsourcing*. Wired. <https://www.wired.com/2006/06/crowds/>

Jenkins, H. (2021, juin 25). Une culture participative est une culture dans laquelle de nombreuses personnes ont la possibilité de participer, et l'objectif est de permettre à toujours plus de voix d'être entendues. <https://cnnnumerique.fr/entretien-Henry-Jenkins>

La neutralité du net. (s. d.). Arcep. Consulté 17 avril 2022, à l'adresse <https://www.arcep.fr/nos-sujets/la-neutralite-du-net.html>

Laethem, N. V. (2019). *La méga boîte à outils de l'agilité*. Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.vanl.2019.02>

Lebraty, J.-F. (2007). *Vers un nouveau mode d'externalisation : Le crowdsourcing*. 21. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00264354>

Lecossier, A., Crubleau, P., GOUX-BAUDIMENT, F., & Richir, S. (2016). Une vision multidimensionnelle des typologies d'innovation pour identifier et concevoir une démarche d'innovation. *Colloque international de la Conception et Innovation (CONFERE; 23)*, 1-14. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01361907>

Legros, C. (2019, décembre 9). « Civic tech » : La CNIL appelle à la vigilance. https://www.lemonde.fr/pixels/article/2019/12/09/civic-tech-la-cnil-appelle-a-la-vigilance_6022224_4408996.html

Leiner, B., Cerf, V., Clark, D., & Kleinrock, L. (2003). Brief History of the Internet. *Internet Society*. <https://www.internetsociety.org/internet/history-internet/brief-history-internet/>

Lessig, L. (1999). Code is Law – Traduction française du célèbre article de Lawrence Lessig (Framalang, Trad.). *Framablog*. <https://framablog.org/2010/05/22/code-is-law-lessig/>

Loveluck, B. (2015). Internet, une société contre l'État ? Libéralisme informationnel et économies politiques de l'auto-organisation en régime numérique. 27.

Loveluck, B. (2017). La démocratie au prisme du numérique. In *Penser et panser la démocratie*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02091523>

Mabi, C. (2017). Citoyen hackeur. *La Vie des idées*. <https://laviedesidees.fr/Citoyen-hackeur.html>

Mabi, C. (2021a). La « civic tech » et « la démocratie numérique » pour « ouvrir » la démocratie ? *Réseaux (Centre national d'études des télécommunications (France))*, 225(1), 215-248. <https://doi.org/10.3917/res.225.0215>

Mabi, C. (2021b). Quel(s) numérique(s) pour la démocratie ? *Cahiers de l'action*, 57(1), 89-100.

Mabi, Clément. (2019). *La démocratie numérique au défi de la critique sociale en France*. <https://www-cairn-info.sidnomade-1.grenet.fr/revue-le-mouvement-social-2019-3-page-61.htm>

Mericskay, B. (2021). Le crowdsourcing urbain comme nouvelle forme d'engagement citoyen : Etude de cas autour du service de signalement d'anomalies DansMaRue de la ville de Paris. *Netcom*, 35-1/2. <https://doi.org/10.4000/netcom.5674>

Mouzon, C. (2018). Demain, j'arrête les Gafa ! *Alternatives Economiques*, 385(12), 72-72.

Musiani, F., & Crosnier, H. L. (2017). La neutralité de l'Internet, un enjeu pour la documentation à l'ère du numérique. *I2D - Information, données documents*, 54(1), 7-9.

Nast, C. (2006, juin 1). *The Rise of Crowdsourcing*. Wired. <https://www.wired.com/2006/06/crowds/>

Pascal, J. (2002, mars 31). L'Éthique hacker de Pekka Himanen. *multitudes*. <https://www.multitudes.net/L-Ethique-hacker-de-Pekka-Himanen/>

Périne Brotcorne. (2021). Les outils numériques au service d'une participation citoyenne et démocratique augmentée – Institut de la Concertation et de la Participation Citoyenne. <https://i-cpc.org/document/les-outils-numeriques-au-service-dune-participation-citoyenne-et-democratique-augmentee/>

Perriault, J. (2000). *Effet diligence, effet serendip et autres défis pour les sciences de l'information*. Actes du colloque international Pratiques collectives distribuées sur Internet, Paris, France.

Pour une République numérique. (2021). Gouvernement.fr. <https://www.gouvernement.fr/action/pour-une-republique-numerique>

Priol Jacques. (2017). Le big data des territoires : Open data, protection des données, smart city, civic tech, services publics... les nouvelles stratégies de la donnée au service de l'intérêt général / Jacques Priol. FYP Éditions.

Pupion, P.-C. (2018). L'innovation dans le secteur public. *Gestion et management public*, 64(2), 6-8.

Rejeb, H. B. (2008). *Phases amont de l'innovation : Proposition d'une démarche d'analyse de besoin et d'évaluation de l'acceptabilité d'un produit* [Institut National

Polytechnique de Lorraine]. https://hal.univ-lorraine.fr/tel-01748705/file/2008_BEN_REJEB_H.pdf

Renault, S. (2014a). *Crowdsourcing compétitif: Ressorts et enjeux* | Cairn.info. <https://www-cairn-info.sidnomade-1.grenet.fr/revue-recherches-en-sciences-de-gestion-2014-2-page-59.htm>

Renault, S. (2014b). Comment orchestrer la participation de la foule à une activité de crowdsourcing ? La taxonomie des 4 C. *Systemes d'information management*, 19(1), 77-105.

Renault, S. (2016). Quand les créatifs contestent le crowdsourcing : Une approche netnographique. *Decisions Marketing*, 81(1), 131-150.

Renault, S. (2017). Crowdsourcing : La foule en question(s). *Annales des Mines - Gerer et comprendre*, 129(3), 45-57.

Rival, M., & Armandy, A. (2021, juin 7). *L'innovation publique: What's up?* -. <http://observatoire-asap.org/index.php/2021/06/07/linnovation-publique-whats-up/>

Rosental, C. (2017). Les conditions sociales des échanges dans la Silicon Valley. *Zilsel*, 1(1), 55-81.

Schafer, V., & Serres, A. (2016). Histoires de l'Internet et du Web : Introduction. In *Histoires de l'Internet et du Web*. Infoclio.ch. <https://doi.org/10.13098/infoclio.ch-lb-0006>

Segantini, L. (2020, décembre 14). Qu'est ce qu'une civic tech et que peut-elle apporter ? *ConsultVox*. <https://www.consultvox.co/blog/civic-tech-definition-apports/>

Serge Proulx & préface de Josiane Jouët. (2020). La participation numérique : Une injonction paradoxale / Serge Proulx ; pr#233;face de Josiane Jou#235;t—Beluga—Universit#233; Grenoble Alpes. https://beluga.univ-grenoble-alpes.fr/discovery/fulldisplay/alma991006682017106161/33UGRENOBLE_INST:UGrenoble

Serres, A. (2011). Paul Baran, inspirateur (et non fondateur) d'ARPANET [Billet]. *UrfistInfo*. <https://urfistinfo.hypotheses.org/1950>

Seurrat, A. (2014). *Ecrire un mémoire en Science de l'Information et de la Communication, récit de cas, démarche et méthodes* (Presses De La Sorbonne Nouvelle).

Sobieszczanski, M. (2011). Paul Baran (1926-2011). *Hermes, La Revue*, 61(3), 221-225.

Vidal, G. (2012). Les pratiques du Web : Modes de participation et approches critiques. *Terminal. Technologie de l'information, culture & société*, 111, 9-13. <https://doi.org/10.4000/terminal.943>

W3C France. (2020). *La mission du W3C | W3C - Bureau France*. <https://www.w3c.fr/a-propos-du-w3c-france/la-mission-du-w3c/>

Weber, M. (1920). *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme* (Vol. 2). https://www.google.fr/books/edition/L_%C3%A9thique_protestante_et_l_esprit_du_ca/whZ9CAAQBAJ?hl=fr&gbpv=1

Table des figures

Figure 1. Capture d'écran de la page d'accueil de la plateforme de participation de Grenoble- Alpes Métropole [21/04/2022].....	40
Figure 2. Capture d'écran du <i>Back-Office</i> : Types de participations disponibles actuellement sur la plateforme. [USAGE RÉSERVÉ].....	41
Figure 3. Capture d'écran de l'espace participatif de la plateforme de Grenoble- Alpes Métropole [21/04/2022].....	42
Figure 4. Capture d'écran du <i>Back-Office</i> de la plateforme, fonctionnalité de traduction des termes des participations [USAGE RÉSERVÉ]	62
Figure 5. Capture d'écran d'un document de travail : les maquettes des deux fonctionnalités de réaction sur les projets de participation citoyenne et d'appui à l'innovation [USAGE RÉSERVÉ]	65
Figure 6. Formulaire d'inscription à la plateforme participative de Grenoble-Alpes Métropole	69
Figure 7. Formulaire d'inscription à la plateforme participative du département d'Indre-et-Loire	69
Figure 8. Capture d'écran de document de travail, les maquettes d'une étape du processus d'inscription à une plateforme d'appui à l'innovation [USAGE RÉSERVÉ].....	70
Figure 9. Capture d'écran liste des porteurs de projet sur la plateforme de Grenoble-Alpes Métropole	71
Figure 10. Capture d'écran du <i>Back-Office</i> de la plateforme DEMOC d'Eolas. [USAGE RÉSERVÉ].....	72

Table des matières

Introduction.....	6
Méthodologie de recherche	9
1. Contexte de l'étude	9
2. Procédure, collecte des données et matériaux	9
3. Les participants	10
4. Domaines mobilisés	10
PARTIE 1 – LE WEB, TERRAIN FERTILE D'UNE PARTICIPATION 2.0	12
Chapitre 1 : L'innovation, un procédé fondateur de notre société.....	13
5. Une innovation plurielle	14
6. Innovation ascendante	15
7. L'innovation publique	16
Chapitre 2 : (Re)Penser les communications, Internet et le Web.....	18
1. La genèse d'Internet : penser en collaboratif pour la collaboration	18
2. Internet, collaboratif par nature.	20
3. Le Web, indépendant et libre	24
Chapitre 3 : Le Web participatif, chronologie et fondamentaux.....	25
1. Principe et fonctionnement	25
Chapitre 4 : La participation à l'ère du numérique	27
1. Participation citoyenne et démocratie participative	27
2. Participation à l'innovation	31
Chapitre 5 : Les Civic-Tech, histoire d'une innovation	33
1. Vers une définition des Civic-Tech.	33
2. Le crowdsourcing, ou comment faire de la participation à grande échelle	35
PARTIE 2 – CONCEVOIR UNE PLATEFORME DE PARTICIPATION, STRATÉGIE D'ACTEURS ET MYTHOLOGIE D'UTILISATEURS	38
Chapitre 1 : Exemple d'un outil : la plateforme de participation d'Eolas.....	39
1. Présentation et fonctionnalités de la plateforme	40
2. Méthode de conception de la plateforme	42
Chapitre 2 : Enjeux et stratégies de mobilisation d'une plateforme de participation numérique	44

1. Se renouveler grâce au numérique	44
2. Prendre conscience de ses limites	46
3. Rester vigilant sur la formation	48
PARTIE 3 – INTERVENIR SUR UN DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION	50
Chapitre 1 : Calibrer les interventions, afin d'en limiter les dérives	51
1. Les différentes typologies d'intervention	52
2. Méthode et choix d'intervention	55
Chapitre 2 : Connaître un outil pour mieux l'adapter	56
1. Connaître pour concevoir, concevoir pour innover, innover pour subsister	56
2. Créer plutôt qu'adapter	58
Chapitre 3 : Concevoir un outil réutilisable	60
1. Remonter les besoins pour réutiliser	60
2. Penser plateforme plutôt que projet	64
3. Conserver une cohérence dans les fonctionnalités	66
Chapitre 4 : Stratégies de participation numérique, citoyenneté et innovation	68
1. Des besoins différents	68
2. Des stratégies similaires	71
PARTIE 4 – CONCLUSION DE LA RECHERCHE.....	75
Biais et limites de la recherche.....	76
Conclusion	77
Bibliographie	79
Table des figures.....	86
Table des matières	87

MOTS-CLÉS : Web participatif – Civic-Tech – Participation Numérique – Stratégie – Dispositif

Résumé

Face aux injonctions à la participation de plus en plus forte de la part des plateformes numériques, les dispositifs de participation numérique sont toujours plus nombreux. Regroupés bien souvent sous l'appellation Civic-Tech ils recouvrent aujourd'hui des domaines d'activité multiples, de la participation muséale à l'appui à l'innovation en passant forcément par la participation citoyenne. Ces dispositifs s'inscrivent dans un ensemble d'outils connus de tous, Internet et le Web, et s'appuient sur des fonctionnalités propres au Web participatif, visant la contribution des internautes. Le présent travail a pour vocation d'analyser les stratégies des acteurs de l'innovation lorsqu'ils mobilisent un dispositif de participation numérique afin de voir, si oui, où, quand, ainsi que pourquoi ces stratégies entrent en conflit avec les idéaux du Web participatif.

KEYWORDS: Participatory Web – Civic-Tech – Digital participation – Strategy – Device

Abstract

In response to the ever-increasing demand for participation, digital participation devices are becoming increasingly numerous. Often grouped together under the name Civic-Tech, they now cover a wide range of activities, from museum participation to support for innovation, and of course citizen participation. These devices are part of a set of tools known to all, the Internet and the Web, and are based on functionalities specific to the participative Web, aiming at the contribution of users. The present work aims to analyse the strategies of innovation actors when they mobilise a digital participation device in order to see, if so, where, when, and why these strategies come into conflict with the ideals of the participatory Web.