

Participation citoyenne à l'ère 2.0

Les défis d'aujourd'hui et de demain amènent les villes et les citoyens (individus, institutions, entreprises et gouvernements) à se rapprocher, à collaborer.

Rédigé conjointement par Denis Deslauriers, directeur du Service des technologies de l'information et des télécommunications à la Ville de Québec et Justine Fecteau-Fortin, urbaniste, administratrice de l'AQU et directrice de l'urbanisme à la Ville de Plessisville.

M. DESLAURIERS EST DIRECTEUR DU SERVICE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS À LA VILLE DE QUÉBEC.

Passionné de nouvelles technologies, il contribue quotidiennement à améliorer la performance de son organisation grâce aux technologies. Il collabore également avec les acteurs du milieu que sont les citoyens, les institutions, les entreprises et les autres gouvernements pour rehausser le bien-être de la collectivité et générer de la richesse en s'appuyant sur le numérique.



Dans la foulée de l'émergence des technologies et des médias sociaux comme outil de communication et de promotion, les villes, petites et grandes, sont de plus en plus nombreuses à se doter de compte Facebook ou Twitter, pour ne nommer que ceux-là.

Pour les administrations municipales, ces outils sont effectivement des accès privilégiés à la population, qui est maintenant habituée d'obtenir de l'information selon de très courts délais. Pour inviter nos concitoyens à participer à des festivités, ou pour les informer des heures de déneigement, d'un avis d'ébullition ou même des opérations radar, les messages textes sont rapides, efficaces et de faible coût. Bien qu'il ne s'agisse que d'un médium permettant de fournir de l'information, il faut considérer que son véritable apport réside dans le fait que l'intelligence du citoyen est mise à contribution. Ainsi, il est possible pour le citoyen de modifier son comportement selon l'information reçue alors

que traditionnellement les administrations municipales, par exemple, se contentaient de remorquer les véhicules qui entravaient le déneigement et distribuer des constats d'infraction pour les vitesses excessives...

Par exemple, à la ville de Québec, dans le cadre de la Campagne de communication par SMS, il est loisible pour un citoyen de recevoir un message sur son téléphone cellulaire l'informant d'opération de déneigement. Il lui suffit d'envoyer un message SMS avec son téléphone cellulaire à un numéro donné de la ville. Ce simple service peut contribuer beaucoup à la qualité de vie des citoyens, qui sont informés directement des contraintes qu'occasionne l'enlèvement de la neige, dont de possibles remorquages et contraventions. ▶



Depuis 1999, le taux de pénétration d'Internet était semblable à celui des télévisions au pays, selon Industrie Canada. L'accès à Internet est maintenant une normalité. Si l'on craignait que cette tendance n'en vienne à isoler chacun de nous devant nos écrans, il est plutôt démontré que les personnes qui souffrent de fracture numérique (elles seraient plus de 15 % parmi les plus de 16 ans au Québec) souffrent aussi de fracture sociale. C'est un défi de société qui n'est pas insurmontable, selon Denis Deslauriers.

Du point de vue du citoyen, la Toile lui permet de consulter les nouvelles municipales en tout temps, de poser ses questions directement sur la page de sa ville, d'exprimer son appui à un projet ou au contraire, son mécontentement concernant une décision. Toujours selon l'exemple de la Vieille Capitale, en se rendant sur le site quebecurbain.qc.ca, mis en place et opéré par des bénévoles, les citoyens accèdent à une panoplie d'informations. Des billets de blogues traitant d'enjeux urbains y sont rédigés, et des espaces pour les commentaires sont mis à la disposition du public. La Ville a récemment utilisé ce canal pour valider directement auprès de la communauté l'utilité de continuer d'offrir le service de carte interactive et, le cas échéant, de voir comment l'améliorer.

Certaines villes, les plus grandes, vont jusqu'à ouvrir leurs données à la population afin qu'elles puissent être consultées et utilisées par tous. Selon monsieur Deslauriers, le *Portail des données ouvertes*¹ offre de nombreuses possibilités de réutilisation de ces données par la population, et ce, gratuitement. Après tout, ces données ont pu être rassemblées grâce au travail de la municipalité : elles leur appartiennent donc en un sens puisque la municipalité fonctionne grâce aux taxes perçues... Libre au citoyen d'en améliorer son quotidien et celui de la collectivité et même de générer de la richesse en commercialisant des applications utiles. À une époque où le principe de la transparence est sur toutes les lèvres, cette pratique risque de faire des petits.

Internet et les médias sociaux sont bien ancrés dans notre quotidien : les municipalités ont donc beaucoup à gagner en intégrant ces outils à leurs façons de communiquer. Mais est-ce qu'Internet crée une fracture sociale en nous

contraignant à communiquer devant un écran? Est-ce qu'il suscite la participation citoyenne? Et est-ce possible pour les plus petites municipalités, qui ont moins de ressources humaines et financières, de joindre la parade 2.0?

Coup d'oeil sur cette nouvelle façon de communiquer pour la ville, et sur la manière que cela amène le citoyen à participer autrement.

Déneigement

À compter du 1^{er} novembre, abonnez-vous par [courriel](#) ou par [BSS](#) et soyez informé chaque fois qu'un communiqué annonçant une Opération Déneigement est diffusé.

Alertes par messagerie texte (SMS)
Vous avez un **téléphone mobile**? Recevez les alertes concernant les opérations de déneigement en textant le mot « **NEIGE** », au **23 333**.
Notez que des frais peuvent vous être facturés par votre fournisseur de services mobiles.
Pour cesser de recevoir les SMS des opérations de déneigement, textez le mot « **STOP** » au même numéro, le **23 333**.

Consultez aussi
[Permis de déneigement](#)

Présentation de ce service
Solid'Antour
(Début à 03:10)

Permis de déneigement
Lorsque vous déneigez votre terrain, il est **interdit de jeter de la neige ou de la glace dans la rue et sur le trottoir** à moins de détenir un permis de déneigement.
Ce permis vous permettra de déposer de la neige en bordure de la voie publique **avant** le passage des équipes d'entretien, sous certaines conditions.
La neige jetée « **illégalement** » dans la rue peut augmenter jusqu'à **30 %** le volume de neige à ramasser sur la voie publique! C'est pourquoi la Ville exerce une surveillance serrée : le non-respect de la réglementation peut entraîner un constat d'infraction et une amende variant entre 150 \$ et 1 000 \$.
Ce règlement s'applique également si vous donnez un contrat de déneigement à un entrepreneur privé. Pour que celui-ci puisse déverser de la neige dans la rue, il vous faudra obtenir un **permis de déneigement**.

L'utilisation massive d'Internet et des réseaux sociaux : vers une fracture sociale?

Depuis 1999, le taux de pénétration d'Internet était semblable à celui des télévisions au pays, selon Industrie Canada. L'accès à Internet est maintenant une normalité. Si l'on craignait que cette tendance n'en vienne à isoler chacun de nous devant nos écrans, il est plutôt démontré que les personnes qui souffrent de fracture numérique (elles seraient plus de 15 % parmi les plus de 16 ans au Québec) souffrent aussi de fracture sociale. C'est un défi de société

¹<http://donnees.ville.quebec.qc.ca/>

qui n'est pas insurmontable, selon Denis Deslauriers. Il image ses propos en s'appuyant sur l'exemple (reconstitué de plusieurs faits réels) d'une retraitée n'ayant presque pas utilisé d'ordinateur et encore moins des moteurs de recherche et Internet. Elle se retrouve chez elle, sans proche vivant dans la même ville qu'elle et devant recevoir des soins à domicile. Elle se divertit en lisant les journaux et des romans, faisant des sudokus et écoutant de la musique. Elle parle hebdomadairement au téléphone avec sa sœur, qui demeure à l'extérieur, et sent parfois de la lassitude chez cette dernière. Un jour, lors d'une des visites de la travailleuse sociale qui connaît bien ses intérêts, elle lui prête une tablette et lui explique qu'elle pourra faire gratuitement des sudokus, et même en 3D. L'utilisation étant simple et le goût aidant, cette retraitée entame l'utilisation de la tablette. À force d'utilisation, elle y découvre plusieurs journaux qu'elle ne lisait pas avant, écoute des albums. L'infirmière qui la visite aux deux semaines vient à lui expliquer que certains de leurs rendez-vous pourraient se faire à distance, grâce aux conversations vidéo et qu'elle pourrait même être plus disponible puisqu'elle économise du temps de transport. Elle utilise alors cet outil avec elle et, devenue quelque peu habile, en vient à le proposer à sa sœur : elles adoptent rapidement ce mode de communication qui leur permet de se parler tout en se voyant, comme si elles étaient dans la même pièce. Sa sœur lui montre avec enthousiasme les derniers bricolages de sa petite-fille et les nouveaux rideaux qu'elle vient d'installer, l'impression de lassitude s'est estompée! La peur de l'outil étant passée, elle échange maintenant avec ses petits-enfants qui trouvaient difficilement le temps de passer la voir. À force d'utilisation elle découvre un club de lecture dans son quartier et s'ajoute à ce réseau qu'elle n'aurait pas nécessairement découvert autrement, elle ose même aller prendre un café avec ces nouveaux amis. La fracture numérique presque vaincue, la fracture sociale s'estompe doucement...

Il est donc vrai que l'utilisation des nouvelles technologies que nous procurent Internet, les médias sociaux et les applications nous font communiquer autrement, mais ne nous ont pas pour autant fait cesser de communiquer.

Une étude datant de 2008 menée par Statistique Canada, nommée « Répercussions de l'utilisation d'Internet par les Canadiens sur la vie sociale et la participation communautaire » a « permis de déterminer que les utilisateurs d'Internet sont au moins aussi engagés socialement que les non-utilisateurs »². Si les jeunes sont parmi les plus actifs sur Internet, cela ne les

empêche pas de se rencontrer pour leurs activités sociales, et pour créer des rassemblements : le printemps québécois nous l'a bien démontré!

Les immigrants utilisent Internet pour communiquer avec leur famille et amis restés dans leur pays, tout en cherchant des activités pour répondre à leurs besoins dans leur terre d'accueil. Les gens habitant en région rurale peuvent communiquer avec leurs proches, magasiner en ligne... Les gens qui se croyaient seuls à avoir une passion finissent par en localiser d'autres sur la Toile. Ils échangent de l'information et s'organisent des activités maintenant qu'ils sont plusieurs à se connaître via des sites comme www.plogg.ca

Ainsi, Internet et les médias sociaux sont de plus en plus utilisés et cela n'occasionne pas une diminution de la participation citoyenne, bien au contraire, elle permet aux gens de se rejoindre autrement.

Les villes 2.0 : craintes et avantages

De prime abord, la gestion d'une page Facebook pour une municipalité peut occasionner certaines craintes chez les employés et les élus municipaux. La charge de travail supplémentaire ou la peur de la critique sont des raisons souvent évoquées. En effet, la personne responsable d'une page Facebook doit surveiller les échanges sur cette page, et ce, plusieurs fois par jour, afin d'en conserver le plein contrôle et d'être la première personne à répondre aux diverses interrogations. Il en est de même pour les municipalités utilisatrices de Twitter. Souvent, la personne responsable est un employé du service des communications : celui-ci ne connaît pas nécessairement tous les dossiers et doit donc acheminer rapidement le questionnement ou la problématique soulevée à la bonne personne afin de fournir la réponse dans les meilleurs délais. Cela exige une méthode de travail rigoureuse à l'interne, et une grande assiduité de la part de la personne responsable, qui s'assure de bien répondre aux citoyens tout en limitant les dérapages possibles. Car bien que les dérapages ne soient pas souhaitables, il reste qu'ils ne sont pas inévitables. La peur que son travail soit jugé peut effectivement se concrétiser, et mieux vaut réagir rapidement aux critiques lorsqu'elles sont publiées. Pour ce faire, il est préférable d'amener le citoyen à comprendre **pourquoi** la décision a été prise et quel est son contexte. Cela démontre la transparence de l'administration municipale, ainsi que la logique du raisonnement qui l'a amenée à prendre cette décision plutôt qu'une autre. La plupart du temps, cela suffit pour limiter un dérapage. En de plus rares circonstances, la critique continue d'affluer : il vaut donc mieux retirer l'échange de *l'agora 2.0* et ▶

²Par B. Veenhof, B. Wellman, C. Quell et B. Hogan, décembre 2008, ministre de l'Industrie, disponible sur www.statcan.gc.ca

demander au citoyen de fournir ses coordonnées afin que la personne responsable communique avec elle pour répondre à ses questions ou ses inquiétudes.

Autrement dit, il est vrai que le fait de se doter d'outils de communication et de promotion tels que Facebook occasionne une plus grande charge de travail et qu'il faut s'y préparer. Mieux vaut retarder l'entrée dans l'ère 2.0 et s'assurer d'avoir les ressources humaines ainsi qu'une méthode de suivi des requêtes pour bien répondre aux citoyens. Soyons aussi conscients que si l'on pense faire une économie d'efforts en n'utilisant pas les outils de l'ère 2.0 pour informer, voire impliquer les citoyens dans les changements qui vont les affecter, il y a fort à parier que ces économies seront contrebalancées par les efforts de récupération à déployer pour convaincre ces derniers *a posteriori*. N'oublions pas que si nous ne nous branchons pas sur leurs canaux de communication, ils continueront de les utiliser entre eux sans nous et comme le dit un vieil adage, les absents ont souvent tort!

L'entrée dans l'ère 2.0 : le virage vers une cohésion sociale plus forte

L'objectif de s'ouvrir ainsi à la population devrait être de faire en sorte qu'elle comprenne mieux les décisions prises, et de la rapprocher de l'administration municipale. Cela ne signifie pas que les choix des élus correspondent toujours à ceux de la population : mais à force de comprendre le contexte et les raisons de la prise de décision, le citoyen peut comprendre le choix et s'en satisfaire. Le simple fait de sentir qu'on est écouté et qu'on prend le temps de bien nous expliquer les décisions peut avoir un impact surprenant sur la perception du citoyen envers son administration municipale. Celui-ci sent qu'il peut jouer un rôle dans sa communauté et que ses inquiétudes ou questionnements sont pris au sérieux. Ce contexte est favorable à susciter la participation citoyenne, et la ville ne peut qu'en sortir gagnante. Car l'une des meilleures ressources d'une ville est certainement l'imagination et le savoir-faire des citoyens la composant!

Le simple fait de sentir qu'on est écouté et qu'on prend le temps de bien nous expliquer les décisions peut avoir un impact surprenant sur la perception du citoyen envers son administration municipale.

L'utilisation des médias sociaux amène donc les villes à concevoir et à promouvoir leurs projets ou communiquer avec leurs citoyens, qui eux peuvent donner leurs opinions et leurs idées. Cet

échange les amène à mieux comprendre les enjeux municipaux et à décider de s'impliquer davantage dans ce milieu qui est le leur. Le citoyen reprend donc son rôle et s'implique dans sa communauté, il passe de simple consommateur de service à contributeur pour sa collectivité. Un lien est créé entre le citoyen et l'administration qui, trop souvent, lui paraît déconnectée de sa réalité ou hermétique, inaccessible.

En plus des échanges sur les différents médias sociaux, les villes sont de plus en plus nombreuses à opter pour des capsules vidéo lorsque vient le temps de s'adresser à la population. Beaucoup plus efficaces que les documents papier traditionnels, elles permettent aux citoyens de comprendre plus rapidement l'information, comme par exemple les règles de tri des matières résiduelles, de dépôt de la neige, du ramassage des branches, etc. Ces capsules permettent aussi au citoyen de voir les élus ou les employés municipaux dans le cadre de leur travail, et peuvent ainsi contribuer à « ouvrir » la ville vers le citoyen. Un autre élément qui réduit la distance apparente entre la ville et sa population.



Les nombreux avantages d'ouvrir le dialogue avec la population pourraient se résumer à la création d'une cohésion sociale et une dynamisation de nos milieux. S'il est vrai que ces échanges amènent le citoyen à comprendre et s'impliquer davantage au sein de divers comités, il est aussi vrai que ces citoyens deviennent pour les municipalités des ambassadeurs qui parlent, participent et organisent des activités dans leur voisinage. Le tissu social devient de plus en plus serré. Le sentiment d'appartenance à sa collectivité, d'acceptation par son milieu sont des facteurs aussi importants que la qualité d'emploi dans le choix d'un citoyen de demeurer à un endroit plutôt qu'à un autre. La moitié de la population mondiale habite maintenant en ville et cette tendance ne cesse de croître. Faisons en sorte qu'il soit agréable d'y vivre! ■