

**#AssoTech :**

les bonnes pratiques numériques  
en milieu associatif

VoxPublic



CITIZENS  
FOR EUROPE

# Sommaire

I. Introduction : de nombreuses pistes pour l'action et la réflexion autour des pratiques militantes numériques	4
II. Associations et civic tech : quels constats partagés ?	5
III. Le crowdsourcing : la récolte d'information participative et l'apport de l'intelligence collective	6
IV. Pétition et mobilisation en ligne : l'art de la communication en ligne	8
V. Plateformes numériques : renforcer le pouvoir d'interpellation des citoyens et promouvoir un gouvernement ouvert	11
VI. Associations et civic techs : des défis à relever en commun	14

## Préambule :

### Inégalités et discriminations, quelles opportunités ouvertes aux associations et citoyens par les nouveaux outils numériques ?

**VoxPublic** souhaite favoriser les liens entre les acteurs du numérique - militants et développeurs de technologies citoyennes (communément dénommées « *civic tech* ») - et les acteurs associatifs et acteurs de terrain engagés contre les discriminations et les injustices sociales, en particulier ceux qui favorisent l'implication des publics discriminés ou socialement défavorisés. Pour cela, nous souhaitons encourager une réflexion collective sur les opportunités créées par les outils numériques participatifs dans la lutte pour la justice sociale et le recul des discriminations.

Ce rapport s'appuie en partie sur les témoignages recueillis auprès des participants de la journée #AssoTech, une rencontre organisée le 19 octobre 2017 au Tank (Paris) en partenariat avec Citizens for Europe sur le thème « *Discriminations et inégalités : quels outils numériques pour mobiliser les publics concernés, défendre leurs droits et interpeller efficacement les élus ?* » La journée a pu compter sur le soutien et la réflexion de Clément Mabi, maître de conférence à l'UTC de Compiègne, spécialiste du débat public, des usages citoyens du numérique et des *civic tech* françaises.

# I. Introduction : de nombreuses pistes pour l'action et la réflexion autour des pratiques militantes numériques

**A**vec le numérique, de nouvelles ressources techniques sont apparues afin de faciliter le travail de mise en relation, créer de l'action collective décentralisée et coordonner les personnes, autant de besoins identifiés par les associations. Ces nouveautés numériques, qu'il s'agisse simplement des grands réseaux sociaux ou d'outils dit « software as service » (logiciel en tant que service) induisent un changement des pratiques de l'action collective : elles facilitent la création de formes d'implications, plus légères et plus fluides qui permettent d'investir plus de gens à différentes échelles.

Grâce au numérique, il y a « une baisse du coût d'entrée dans le monde de la mobilisation » et cela permet de sortir du cercle des militants convaincus et décroiser les publics.

Du côté de l'engagement, ces approches impliquent d'offrir une gamme plus large d'options à l'individu : de la simple pétition au relais de messages sur les réseaux sociaux jusqu'à la mobilisation de rue pour manifester ou l'implication directe dans des actions sur le terrain. Il faut désormais graduer la mobilisation pour envisager de transformer l'internaute sympathisant en défenseur actif de la cause. Cette culture plus individualisée de l'engagement s'inscrit également dans des dynamiques de « petites victoires » qui renforcent la mobilisation. Enfin, cela induit également la possibilité pour tout citoyen d'alerter l'opinion ou d'organiser une action à plus ou moins petite échelle, en s'autonomisant des acteurs traditionnels de la mobilisation.

Grâce au numérique, il y a « une baisse du coût d'entrée dans le monde de la mobilisation » et cela permet de sortir du cercle des militants convaincus et décroiser les publics. Si hier, la mobilisation était avant tout verticale, à l'initiative de grandes organisations, il faut désormais de plus en plus penser la mobilisation en cercles concentriques à partir de réseaux d'individus partageant des affinités, avec des idées ou des causes qui se diffusent par capillarité, de proche en proche. Le numérique peut ainsi engendrer une citoyenneté plus participative et plus inclusive. Ce rapport développe donc quelques pistes concrètes illustrer les bonnes pratiques développées par les associations et les acteurs du numérique.

L'usage des outils numériques offre aux associations la capacité de renforcer leur action en termes :

- De diffusion de l'information, de production de discours et de contre-discours, ainsi que la capacité à donner à voir des alternatives.
- De facilitation du débat entre citoyen.ne.s mais aussi de produire de l'intelligence collective par la co-construction des idées, grâce à la culture de collaboration issue de l'univers numérique et des *civic tech*.
- De récolte de données, d'informations nécessaires à la production d'analyses (principe du crowdsourcing), et d'argent, grâce aux appels à don sur les réseaux sociaux (crowdfunding)
- De cibler et interpeller plus simplement les décideurs avec plus de réactivité (plaidoyer 2.0).
- D'équiper les mobilisations à grande échelle des citoyens (diffusion, coordination, etc.) notamment par les pétitions ou appels à des rassemblements. ■

## II. Associations et civic tech : quels constats partagés ?

Pour permettre cette rencontre entre les acteurs du monde associatif et celui des projets *civic tech*, il convient d'analyser le contexte commun dans lequel ils évoluent et les combats – convergents ou non – dans lesquels ils sont engagés. Celui-ci est d'abord marqué par l'apparition et la multiplication de nouvelles opportunités, notamment numériques, qui sont à la disposition des acteurs citoyens pour influencer les politiques et renouveler les pratiques militantes.

Il devient impératif de « réorganiser » la démocratie.

D'un côté, il est donc important pour les associations de réfléchir à comment s'équiper et intégrer les spécificités de l'action numérique pour intégrer cette sphère où se jouent de nouveaux rapports au politique avec une influence grandissante sur l'action publique. Certains acteurs du « numérique militant » soulignent le risque pour les associations d'être supplantées dans la sphère numérique par des acteurs privés, des « entreprises d'intérêt général » en passe de devenir les leaders de la mobilisation citoyenne en ligne. De l'autre, pour les *civic tech*, Clément Mabi avertit du risque « *de ne penser uniquement qu'au « tech » et d'interroger sans cesse le projet politique qu'elles font exister* ». Les *civic tech*, explique-t-il, doivent « *explicitement leur positionnement en termes de transformation sociale et de ne pas se laisser emporter par la tentation du civic-washing* », c'est-à-dire « trouver des causes » sur lesquelles mobiliser leurs outils. Il y a ainsi une urgence à faire se rencontrer ces deux mondes pour établir des liens et des synergies, chacun devant faire un pas vers l'autre, et permettre à tous de répondre conjointement aux enjeux sociaux et sociétaux. Comment faire en sorte que ces technologies engendrent plus de capacités d'action et de renforcement d'action pour les associations ?

Les différents points de convergence identifiés sont :

- 1/ La conviction que dans un contexte social et politique inquiétant, qui fait la part belle aux conservatismes et aux populismes, **il devient impératif de « réorganiser » la démocratie**, d'inventer de nouvelles manières de faire, notamment en impliquant les groupes discriminés. Cela implique de mettre à profit ce que le numérique peut apporter aux projets politiques et associatifs, notamment en termes de prise de décision et de transparence, mais aussi d'implication des citoyens.
- 2/ **Il y a un constat partagé des limites de la démocratie participative**, de sa faible capacité de transformation sociale et sa tendance à « *donner le change pour que rien ne change* » pour reprendre les mots de Clément Mabi. Du constat des limites apparaît donc la nécessité de réfléchir collectivement à modifier les règles du jeu pour replacer le citoyen au centre du processus de décision.
- 3/ **Il y a une mobilisation de la « société civile »** pour trouver de nouveau moyen d'intervenir et peser dans les débats publics, avec cette idée de renforcement du pouvoir d'agir citoyen (*empowerment*).

Lors de ces échanges pour la journée #AssoTech, un certain nombre de questions ont été posées comme base de la réflexion sur les enjeux militants des luttes anti-discriminations : Comment combattre le risque de donner encore plus de pouvoir aux groupes déjà favorisés (« *Empowered the empowered* ») ? Conquérir du pouvoir, oui mais pour qui ? Comment mobiliser plus largement sur ces problématiques en dépassant les solidarités classiques (locales, communautaires, etc) et s'inscrire dans des logiques intersectorielles ?

Nous tâcherons donc dans la suite du rapport d'apporter des éléments de réponse en nous basant sur les témoignages apportés par les participant.e.s et des exemples de solutions concrètes. ■

## III. Le crowdsourcing : la récolte d'information participative et l'apport de l'intelligence collective

### Le crowdsourcing, s'appuyer sur la force du nombre

L'association **Regards citoyens (RC)** défend l'ouverture des données publiques et la transparence de l'activité parlementaire. Elle est à l'origine des sites [www.nosdeputes.fr](http://www.nosdeputes.fr) et [www.nossenateurs.fr](http://www.nossenateurs.fr) qui se veulent un « observatoire citoyen de l'activité parlementaire » des élus. Ces sites de veille reposent sur le recueil des données publiques, soit à l'aide de robot (« bot ») ou par la participation du plus grand nombre à la remontée d'informations (« crowdsourcing »). Le recours au *crowdsourcing* repose notamment sur le développement d'applications dédiées et par une animation efficace visant à mobiliser leur communauté.

Il est primordial que les militants, comme tous les citoyens, apprennent à protéger leurs données et sécuriser leurs échanges.

### Bonnes pratiques – Regards citoyens : Mobiliser sa communauté de façon ludique

Malgré des succès notables de Regards citoyens en termes de *crowdsourcing*, deux problématiques se posent régulièrement à l'association comme le souligne Tanguy Morlier, administrateur de Regards citoyens : « même les sympathisants peuvent être passifs et il est difficile d'animer artificiellement la communauté entre deux actions. L'enjeu pour l'association consiste donc à rendre visible l'engagement collectif des bénévoles, alors que chacun agit derrière

son écran d'ordinateur, pour créer un phénomène d'entraînement. »

**Solutions :** Pour le *crowdsourcing*, la clé est de proposer des actions régulières pour que les sympathisants participent et découper la mission en petites tâches très atteignables. Il faut réussir à répondre à la fois au besoin d'information et à la volonté d'agir du plus grand nombre : pour cela, il convient de contextualiser l'action (micro-tâche) et son utilité dans un cadre de compréhension élargi (« *en quoi votre action va changer les choses* ») tout en réaffirmant le rôle de votre organisation (« *en quoi votre action aide notre action* »). La diffusion d'informations, en particulier si elles risquent de provoquer une réaction du lectorat, peut ainsi être accompagnée d'une proposition de micro-actions pour faire participer les sympathisants. Chaque participant.e doit aussi être invité.e à rendre visible son engagement en diffusant des messages sur ses réseaux sociaux renvoyant vers des liens expliquant l'action en cours et comment la rejoindre.

### La « gamification », l'art de s'amuser en se rendant utile

La gamification est un processus qui vise à rendre la collecte de données ludique comme un mini jeu vidéo (« vidéo game »). « Plus ça marche, plus les gens participent, plus il y a un engagement » souligne Tanguy Morlier de Regards Citoyens. Pour cela, il faut par exemple rendre visible le « score » des meilleurs contributeurs, des « jauges » visuelles de l'état d'avancement du projet, un compteur du nombre de « joueurs » en ligne s'activant sur l'action, ou bien encore, ouvrir la possibilité d'une ligne de « chat » où les personnes connectées peuvent échanger en direct en même temps qu'elles « jouent » à compléter les données.

## Des outils pour dialoguer et s'organiser en toute sécurité

Beaucoup d'outils numériques émergents sont tournés vers l'horizontalité et la création de consensus fondé sur le dialogue entre internautes. Des outils numériques collaboratifs (framapad, framavox, loomio etc) fonctionnent sur le dialogue entre participant.e.s, sans hiérarchie, afin de rédiger ou valider collectivement des documents de travail ou de positionnement de l'association. Cela nécessite donc l'acceptation d'une culture du consensus parmi les participants qui gardent en tête l'objectif de lever les blocages et d'aboutir à un document finalisé. Chacun est invité à contribuer en échange de s'engager à ne pas produire des points de blocage. Il y a donc là une nouvelle culture militante, issue à la fois des milieux cyber-activistes mais aussi des « occupants de places » qui valorise des décisions basées sur le consentement et le partage (logique du « fork » ou « bifurcation » à partir du code source d'un logiciel, le plus souvent libre, pour donner de nouvelles applications) autant que le consensus (Indignados, Nuit debout, etc).

### Bonnes pratiques - Framasoft : Des outils pour militer et sécuriser ses données

**Framasoft** fait de l'éducation populaire et de la promotion des libertés numériques, notamment par le développement de services et logiciels libres comme autant d'alternatives aux solutions propriétaires de Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft (GAFAM). Il y a donc un enjeu de maîtrise des données, de protection

de la vie privée, mais aussi, pour les militants, de sécurisation de leurs échanges. Selon Pierre-Yves Gosset, délégué général de Framasoft : « *Le but est d'outiller le maximum de monde afin qu'ils puissent mener leurs propres combats. Il est primordial que les militants, comme tous les citoyens, apprennent à protéger leurs données et sécuriser leurs échanges.* »

La campagne « [Dégooglisons internet](#) » lancée en 2014 vise ainsi à démontrer que le développement d'alternatives basées sur des logiciels libres n'est pas onéreux et peut permettre de casser le monopole numérique des GAFAM. Ces alternatives garantissent une meilleure protection de nos données privées tout en offrant aux militants associatifs des outils sécurisés pour se coordonner, collecter de l'information et développer leur intelligence collective.

Tous les outils et leur mode d'emploi sont à retrouver sur cette page : <https://docs.framasoft.org/fr/> A noter, les plus connus comme le [framapad](#), pour rédiger des documents en ligne à plusieurs, mais aussi le [framadata](#) pour vos sondages pour trouver une date de réunion, mais aussi les [framalistes](#) pour organiser et sécuriser les échanges par email sur des listes.

Autre projet développé par Framasoft est le Collectif des Hébergeurs Alternatifs, Transparents, Ouverts, Neutres et Solidaires (**CHATONS**) qui rassemble des structures souhaitant éviter la collecte et la centralisation des données personnelles au sein de silos numériques du type de ceux proposés par les GAFAM. **A découvrir sur <https://chatons.org>** ■

### Le crowdfunding : nouvelle opportunité de mobilisation citoyenne au service du financement des associations

Le crowdfunding, littéralement le financement par la foule ou encore financement participatif, est une opportunité de financement pour les associations qui se base sur un système de campagne de communication sur internet (durée limitée) avec un objectif de financement précis. Le crowdfunding peut répondre à un besoin de financement ponctuel comme pour lancer un nouveau projet associatif ou une nouvelle action de mobilisation. Le crowdfunding est tout autant une solution de financement qu'un outil de communication qui permet d'engager des internautes dans l'action d'une association. Pour fonctionner, le crowdfunding à visée solidaire doit s'inspirer des codes des pétitions en ligne en plaçant en son cœur la mobilisation citoyenne et le *storytelling*.

### Partage d'expériences : faire de la pédagogie vers les nouveaux outils numériques

Pour une participante à la journée #AssoTech : « *La plupart des bénévoles, notamment à cause d'un fossé générationnel, ne sont pas tentés par les outils numériques. Pour faire utiliser les outils aux gens, il faut prendre une dizaine de minutes en début de chaque réunion pour leur présenter les outils qui seront utilisés pour l'action. Il est indispensable d'utiliser les outils ensemble la première fois.* »  
Pour une autre participante « *Il faut montrer que certaines associations travaillent avec ces outils-là et les faire venir dans les quartiers populaires. Les jeunes sont à l'aise avec le numérique, ils utilisent beaucoup les réseaux sociaux et Internet. Il faut démocratiser ces outils pour essayer d'inclure tout le monde : une solution qui est simple à utiliser sera tout de suite appropriée.* »

## IV. Pétition et mobilisation en ligne : l'art de la communication en ligne

**L**es pétitions facilitent des modes d'action de masse où la cause défendue, par une association ou un individu, trouve un écho dans le reste de la société. Au-delà des classiques appels à mobilisation, d'autres outils numériques offrent la possibilité de faire remonter des récits (« expertise du vécu »), des données de terrain et des informations qui permettent d'alimenter le travail de plaidoyer des associations. Ces pratiques de diffusion d'informations

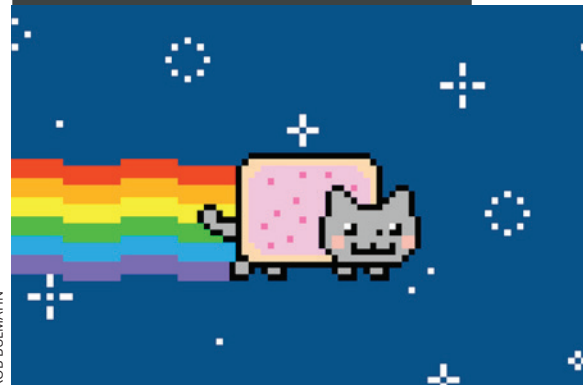
**Il s'agit de mettre en scène une réalité, de la rendre visible et accessible à tous, notamment en utilisant des codes des récits populaires.**

et d'alertes permettent également de renforcer une forme de « contre-lobbying citoyen » visant à réduire les écarts de perception entre les représentants et les citoyens en favorisant une « démocratie d'interpellation ». Grâce à ces nouveaux modes d'expression permis par le numérique, les associations continuent ainsi à jouer leur rôle de porte-voix, en amplifiant les demandes citoyennes et en proposant des solutions aux maux et injustices soulevés.

Avec le développement des campagnes de mobilisation par internet, les enjeux de communication des associations et groupes citoyens ont évolué. Désormais, ces acteurs ont l'opportunité d'informer ou de lancer des alertes très rapidement, notamment via les réseaux sociaux et les effets de « buzz ». Néanmoins, ces phénomènes d'emballement, s'ils peuvent servir à faire décoller une pétition, peuvent aussi très vite retomber et n'aboutir sur aucune mobilisation ou changement durable de la situation dénoncée. De même, une pétition qui n'aurait pas recueilli suffisamment de signatures, notamment parce qu'elle n'aurait pas respecté les codes et bonnes pratiques de l'exercice, peut devenir contre-productive en soulignant un potentiel désintéret pour la cause.

Dans cette nouvelle communication en ligne, l'enjeu est de réussir à mettre en valeur des expériences, de rendre visible des réalités, de rendre compte des expériences pour incarner le message, de diffuser du sensible. Tout ceci facilite la circulation et le partage des informations sur les réseaux sociaux (enjeu de viralité pour devenir un sujet de société). Néanmoins, dans le domaine des discriminations, les associations soulignent le risque de renforcer la stigmatisation des personnes qu'elles appuient : d'une part en racontant toujours les mêmes « histoires victimisantes » sur leur public, et d'autre part du fait qu'une certaine culture de l'internet (trolls, fachosphère, etc) qui renforce parfois les clivages et la polarisation des débats plutôt que de favoriser le dialogue (lire *Le désenchantement de l'internet : Désinformation, rumeur et propagande*, Romain Badouard, FYP éditions, septembre 2017).

**Ne pas hésiter à user des codes de la culture internet**



Dans le cadre de la campagne durant la polémique sur le burkini à l'été 2016, l'association Action Droits des Musulmans a posté sur son compte Facebook « une photo marrante de deux gars casqués et en combinaison de motards allongés sur la plage de Nice avec la légende «une réponse aux arrêtés anti-burkini». Cette photo décalée a été partagée plus de 25 000 fois et a permis de faire passer notre message dans les commentaires ! Cela marche d'injecter de l'humour dans un sujet très sérieux. » La participante ajoute : « la méthode la plus facile pour parler aux gens est de montrer des exemples. »



## La mobilisation citoyenne en ligne, pétition et réseau sociaux : de l'importance du « storytelling »

Le *storytelling* est littéralement le fait de raconter une histoire, avec ses personnages, son intrigue et son décor. Autant d'éléments qui, une fois réunis,

**Le citoyen se situe au cœur de la campagne. Le but est d'emmener des gens qui se trouvent au-delà de la base acquise à la cause pour qu'ils s'emparent du sujet et signent votre pétition.**

participeront à incarner votre campagne à travers ses participants, ou militants, et à faciliter l'identification du public envers les personnes concernés (réflexe empathique). Il s'agit de mettre en scène une réalité, de la rendre visible et accessible à tous, notamment en utilisant des codes des récits populaires. Ce genre de campagne tient donc compte autant du sensible que des arguments de fond car il s'agit de susciter une émotion, provoquer une réaction et une envie d'agir.

A ce titre, les réseaux sociaux permettent de partager facilement des témoignages directs, notamment à travers l'usage de la vidéo, quand il est parfois compliqué de les utiliser pour promouvoir des argumentaires complexes.

Pour Benjamin des Gachons, directeur France du site de pétitions en ligne Change.org : « *Le citoyen se situe au cœur de la campagne. Le but est d'emmener des gens qui se trouvent au-delà de la base acquise à la cause pour qu'ils s'emparent du sujet et signent votre pétition. Le storytelling est très important, car il faut incarner les combats, notamment en valorisant les bénévoles qui les portent. L'autre point important, c'est le caractère tangible et atteignable des choses à obtenir. Il faut mieux privilégier d'ailleurs une seule demande par pétition* » (témoignage recueilli lors de la journée #AssoTech). Pour en savoir plus, voir [le guide de Change.org](#)

## Sortir du langage militant pour s'adresser au grand public sans perdre son âme

La communication numérique des associations est un enjeu majeur. Cependant les organisations sont souvent confrontées à la question de la vulgarisation de leurs messages pour pouvoir atteindre le plus grand nombre, notamment dans les espaces publics numériques comme les réseaux sociaux, les forums, les plateformes de consultations, les commentaires d'articles, etc. Il faut tenir compte que le web et les réseaux sociaux fonctionnent d'abord avec des codes très particuliers, avec un focus sur des événements et des émotions, mais aussi l'humour et les vidéos de chat ! Il vous faut donc savoir jouer avec ces codes. Il est important pour les associations de bien se poser la question de trouver le juste équilibre entre vulgarisation de leurs discours et légitimité de leur expertise.

Les associations spécialistes du plaidoyer en direction des décideurs et de l'administration, ont développé une expertise pointue sur des questions précises. Elles ne peuvent néanmoins s'adresser au grand public avec les mêmes mots, les mêmes codes, et la même complexité. Une participante à la rencontre #AssoTech a souligné les défis que son organisation a dû relever lors d'une première campagne qui se voulait virale (avec pétition) : « *Pour sortir du premier cercle, il faut accepter de sacrifier le langage expert* » mais elle souligne que cela ne s'est pas fait sans débat interne : « *La question de la mobilisation citoyenne sur les réseaux sociaux a déclenché une réflexion interne sur les fondamentaux de l'association : fallait-il vulgariser le message au risque de perdre son identité, en passant d'un langage expert à un langage grand public ?* » En s'astreignant à cet effort, l'association s'oblige à clarifier son discours, réexpliquer différemment les enjeux et incorporer dans le discours technique des éléments de langage faisant référence aux valeurs et à l'émotionnel.

En interne, cela permet également de consulter et d'impliquer le plus de membres possibles pour construire et tester de nouveaux discours afin de sortir du langage expert. Ainsi, ce qui peut parfois être perçu comme une « démarche marketing » par les puristes doit plutôt être compris comme un effort de pédagogie nécessaire et important, notamment pour élargir les cercles de mobilisation et toucher des cibles moins expertes, comme des élu.e.s non spécialistes. En revanche, il est préférable de ne pas surinvestir l'espace numérique

comme espace de communication et de plaider si cette démarche de simplification n'est pas acceptée en interne car cela pourrait s'avérer non-productif en termes d'impact tout en étant particulièrement chronophage.

### Prospective : Le newsjacking ou l'art de détourner la conversation

Le *newsjacking* est une pratique issue du marketing, mais également utilisé à des fins militantes, qui consiste à déclencher une campagne en réaction à un événement médiatique. Le *newsjacking* s'appuie sur les effets de viralité qu'engendrent les réseaux sociaux en proposant des contenus qui s'insèrent dans des conversations pré-existantes. Il peut s'agir pour des militants de détourner un sujet tendance (notamment via les *hashtag* en *trending topics* sur Twitter). Il peut aussi s'agir de détourner les codes habituels du web et autres « mèmes » pour attirer l'attention de l'internaute. Ainsi, en 2016, la FIDH surfait sur le phénomène des *Fake news* et l'hyper-réactivité de la fachsphère, pour lancer un article au titre volontairement trompeur : « *Décision de l'UE : tout citoyen ayant un logement de plus de 60m2 devra accueillir un migrant* ». En cliquant sur le lien, l'internaute arrivait sur la page de la FIDH contenant un message sensibilisant sur les « nombreuses rumeurs et contre-vérités circulant sur les migrant-e-s ».

### De la bonne gestion et protection des données des sympathisants en ligne

Au-delà de la diffusion d'une information, une pétition en ligne permet de garder le contact avec des signataires afin de les tenir informés de la suite de vos actions, de les inviter à des actions d'interpellation simple (envoi de courrier ou de messages sur les réseaux sociaux) et de pouvoir éventuellement les mobiliser en dehors de l'espace numérique. C'est le passage d'une communauté virtuelle à une communauté militante, notamment en les invitant à rejoindre des manifestations ou à participer à des actions de terrain. Cependant, la plupart des plateformes gèrent elles-mêmes l'envoi des messages à vos communautés de signataires sans vous



D.R.

transmettre leurs données. Dans le cadre d'une mobilisation ponctuelle le problème est peu palpable car les citoyens peuvent être tenus informés par les biais d'actualités liées à la pétition et présentes sur les réseaux sociaux, ou sous la forme de « mises à jour » envoyées via les sites de pétitions. Cette problématique devient beaucoup plus tangible pour transformer des pétitionnaires ou donateurs en militants actifs sur le long terme. Dans cette optique, posséder les données (*a minima* les emails) en propre est un élément clé pour faire grandir son association à la fois sur le volet de la mobilisation citoyenne et de la collecte de fonds. Dans la dimension du numérique, posséder les données, c'est posséder les clés du succès autant que pouvoir s'assurer de la bonne gestion des informations liées à ses sympathisants en ligne. ■

### Pétition et données personnelles

De nombreuses personnes se demandent comment récupérer les contacts des personnes qui ont signé leur pétition pour pouvoir garder ensuite une capacité de les maintenir informées et mobilisées ? Dans leur majorité, les sites de pétitions ne communiquent pas les adresses mails aux lanceurs de pétition, mais simplement les prénoms, noms et codes postaux des signataires. Les principales plateformes de pétitions en ligne sont [Avaaz.org](http://Avaaz.org), [Change.org](http://Change.org), [Wesign.it](http://Wesign.it), [Mesopinions.com](http://Mesopinions.com), [Powerfoule.org](http://Powerfoule.org), [Someofus.org](http://Someofus.org), ou [Wemove.eu](http://Wemove.eu).

## V. Plateformes numériques : renforcer le pouvoir d'interpellation des citoyens et promouvoir un gouvernement ouvert

**P**lusieurs opérateurs proposent désormais de développer des plateformes de consultation ou de participation, que ce soit pour recueillir des avis ou suggestions de leurs membres, des maires consultant les habitants sur des budgets participatifs ou des législateurs souhaitant co-construire une loi avec des citoyens concernés.

Tous ces projets s'inscrivent plus largement dans le cadre des logiques de promotion d'un « *gouvernement ouvert* » (« *Open Gov* ») qui vise à « *promouvoir la transparence, d'habiliter les citoyens, de lutter contre la corruption et d'exploiter les nouvelles technologies pour renforcer la gouvernance* » d'après la définition donnée dans le cadre de l'*Open Government Partnership* (OGP).

L'OGP Toolbox est une plateforme initialement développée par *Etalab*, en charge de l'ouverture des données publiques de la France, qui vise à recenser l'ensemble des outils numériques, *civic tech* et projets liés à l'usage de données publiques. Son objectif est « *de renforcer le pouvoir d'agir des acteurs publics, privés et de la société civile du monde entier à travers le partage d'outils et de ressources numériques pour promouvoir la démocratie, la transparence, la participation et la collaboration dans l'action publique.* »

Vous trouverez sur cette plateforme de nombreux exemples inspirants et des outils prêts à l'emploi : <https://ogptoolbox.org/fr/>

**Les principaux opérateurs de plateformes de consultation sont :** *DémocracyOS* (open source et gratuit) ; *Assembl* (outil d'intelligence collective) ; *Parlement et citoyens* (à l'usage des parlementaires), *Cap Collectif* (prestataire de services).

L'un des principaux enjeux pour ceux qui portent des consultations est de mobiliser leur communauté, puis si nécessaire, d'élargir leurs publics. C'est



WIKICOMMONS

en effet sur la participation et la mobilisation que repose la qualité et la légitimité de ces processus de consultation en ligne. Voici quelques conseils pour faciliter le lancement d'une consultation.

### Logiciel libre et creative commons.

Si la consultation publique en ligne peut faciliter la reconstruction d'un lien de confiance entre représentants et représentés, cette confiance doit aussi se construire à l'égard de l'outil numérique et de la transparence de son utilisation dans le processus délibératif. Pour beaucoup de promoteurs des solutions de consultation numérique, en particulier chez les pionniers, seuls les logiciels libres, c'est-à-dire dont le code source est accessible et vérifiable, peuvent offrir un niveau de confiance suffisant pour éviter toute possibilité de manipulation des résultats. « *Le code est loi* » (« *Code is law* ») professait au début des années 2000 Lawrence Lessig, promoteur international des logiciels libres et inventeur de la licence Creative Commons. Lessig rappelle ainsi que la transparence, ainsi que la défense du commun, devraient faire loi en démocratie pour éviter son appropriation par le secteur marchand ou son détournement par des gouvernements mal-intentionnés.

## Bonnes pratiques – Du bon usage des plateformes de consultation

### Mobiliser « dans la vraie vie » (IRL – in real life) pour assurer la mobilisation en ligne

Peu avant le lancement de la plateforme de consultation, vous pouvez organiser un atelier sur une journée avec une participation physique dont les conclusions pourront ensuite être mises en ligne comme une première contribution collective sur la plateforme. Ces rencontres physiques sont aussi l'occasion de vérifier que les questions posées ne sont ni trop généralistes ni trop techniques pour le citoyen moyen, ce qui contribue à cadrer les réponses.

### Accompagner la consultation de documents clés

De nombreuses plateformes, permettent de mettre à disposition de tous, des documents de référence et des sources pour aider les participants à former leur jugement pour faciliter leur participation.

### Demander aux participants de communiquer

Encourager les participants à la consultation à interpeller leur communauté, leurs ami.e.s et followers sur les réseaux sociaux pour leur demander de venir participer. Cela peut se faire en proposant des messages types simples à partager et en incluant l'adresse internet (« URL » pour renvoyer vers la plateforme.

### Rendre visibles et valoriser les résultats de la consultation

Une fois le délai de consultation terminé, il est temps de passer à la synthèse et aux conclusions pour faire ressortir les propositions qui ont recueilli le plus d'adhésion. Vous pouvez proposer une synthèse pour organiser les avis recueillis et les rendre lisibles. Cette synthèse pourra être envoyée à chaque personne s'étant impliquée sur la consultation et diffusée ensuite publiquement. Enfin, pour plus de transparence, vous pouvez laisser la consultation en ligne pour que chacun puisse vérifier que les propositions ont bien été faites par des utilisateurs. ■

### Écrire à son député en deux minutes

#### François Chemillier - PowerFoule

PowerFoule procède par pétitions et ensuite interpellation des élu.e.s en proposant aux signataires d'envoyer un message personnalisé à partir d'une base d'arguments mis à disposition. Il s'agit de faire prendre conscience à chaque citoyen .ne qu'il/elle a un véritable pouvoir et peut dialoguer avec son représentant. Pour suggérer une campagne sur PowerFoule, il suffit d'envoyer un email à [info@powerfoule.org](mailto:info@powerfoule.org) avec toutes les informations utiles à la compréhension du sujet et des liens renvoyant vers des sources. Les thématiques sont larges, mais l'objet doit participer à construire une société plus juste, participative, solidaire, démocratique et respectueuse de l'environnement.

### VoxPublic : des annuaires décideurs et journalistes en accès libre

VoxPublic a mis en place des annuaires des décideurs politiques, des journalistes et des organisations de la société civile en accès libre. Ces bases de données sont le plus à jour possible, grâce aux données sur les parlementaires collectées par Regards Citoyens. Fichier journalistes, fichier cabinets ministériels, fichier parlementaires, etc. Il s'agit de partager les informations entre les associations afin que celles-ci puissent se focaliser sur les vraies questions (comme par exemple la lutte contre les discriminations) et non à se jalouser leurs fichiers de contacts médias ou décideurs. Cette démarche s'inspire de la tendance qui considère l'information comme un bien commun dont la diffusion est d'intérêt public et général.

## TÉMOIGNAGE

### Co-construire la loi avec les élu.e.s par Clara Bouheden, Parlement et citoyens



*Parlement & Citoyens est une plateforme participative qui permet aux parlementaires d'associer les citoyens à la rédaction de leurs propositions de loi. L'association existe depuis 4 ans. **Parlement & Citoyens** « cherche à remédier à la **triple crise** que traverse aujourd'hui la démocratie représentative française : crise d'efficacité des politiques publiques, crise de légitimité des lois produites, et crise de confiance des citoyens envers les acteurs politiques. »*

A travers les consultations lancées par les parlementaires, les citoyens peuvent réagir aux propositions de loi et proposer des amendements, qui sont débattus et votés par l'ensemble des utilisateurs qui suivent le débat en ligne. Le but est d'informer les parlementaires de ce que veulent les citoyens et de renforcer les propositions qu'ils portent en faisant ressortir les plus populaires.

**Enjeux** : Il faut être en mesure de mobiliser pour faire passer des amendements du fait du système de vote sur la plateforme. Seuls les amendements « populaires », sollicités par les autres utilisateurs de la plateforme, sont finalement retenus.

**Conseil** : Les associations doivent utiliser leur avantage comparatif qui réside dans leur capacité à pouvoir mobiliser une communauté incluant un grand nombre d'adhérents et sympathisants pour appuyer leur proposition sur ces plateformes.

## VI. Associations et civic techs : des défis à relever en commun

Cette dernière partie se veut à la fois l'écho de problématiques soulevées par les participants à la rencontre #Assotech, mais aussi des pistes prospectives qui tiendront lieu de conclusion à ce rapport.

### L'appui sur des « communautés d'intérêt » et l'impératif d'une pensée « intersectionnelle ».

Ce qu'on peut tirer comme enseignement de cette journée #Assotech, c'est la nécessité, pour les associations et les *civic tech*, de penser en termes de coalitions d'intérêts, l'importance de ne pas sectoriser les problématiques ou les publics afin d'éviter de créer de la concurrence entre les causes. Il faut donc développer cette pensée intersectionnelle entre le monde associatif et le monde du numérique citoyen pour défendre des causes et des intérêts communs. Cette démarche implique de trouver des problématiques communes dans les luttes et de rechercher des intérêts partagés par différents groupes afin d'établir les objectifs à atteindre par la mobilisation de ces coalitions inédites. C'est ainsi que des victimes de discriminations et de violences policières peuvent éventuellement se retrouver avec des acteurs de mouvements sociaux, type Nuit Debout, pour partager leurs expériences des violences policières et construire une campagne de mobilisation en ligne en utilisant des outils issus de la communauté *civic tech*.

### Inclusion et représentativité sociale des outils.

Une des questions à se poser en premier lieu est : « qui utilise ces outils numériques et citoyens que sont les *civic tech* ? » En réalité, comme le soulignait Clément Mabi, « le public est à l'image de ceux qui conçoivent ces outils, c'est-à-dire le plus souvent jeunes, blancs, urbains ». Comment faire pour que d'autres communautés puissent, elles aussi, se créer leurs propres outils qui renforceraient leur capacité d'influence pour imposer leurs problématiques ? Comment accompagner la construction ou la diffusion – en s'appuyant sur des outils numériques – d'une parole éloignée des cercles habituels de la politique ?

Pour Clément Mabi « On se rend bien compte qu'ausi «ouvertes» qu'elles soient, ces dispositifs « civic tech » ne sont pas «inclusifs» par simple déclaration. Plusieurs facteurs doivent être pris en compte. On observe ainsi que l'inclusion de tous les publics doit être pensée et portée en amont, notamment par les pouvoirs publics pour accompagner le développement des usages. » L'idée d'une inclusion volontariste passe donc par le développement de l'accès à internet haut débit pour tous, comme l'a souligné Pierre-Louis Rolle de l'[Agence du Numérique](#) et invité de la journée. Mesure à laquelle il faut ajouter l'éducation, la formation à l'usage des outils numériques et l'accès à une information diversifiée. L'objectif de fond est de renforcer l'autonomie et le pouvoir d'agir des personnes, en particulier s'il s'agit de favoriser leur capacité à former et exprimer une opinion ou de s'organiser pour revendiquer et faire valoir leurs droits. Par ailleurs, Clément Mabi a rappelé l'importance du « bidouillage », de la construction d'outils qui soient, dans une certaine mesure, à l'image de ceux qui vont les utiliser, notamment en ayant recours à des [hackathons](#) où se rencontreraient les acteurs associatifs et numériques.

### Partir des besoins exprimés : une solution contre le risque de gadgétisation des solutions numériques.

« Lorsqu'on fait de la politique, l'important ce n'est pas de participer ! » nous dit Clément Mabi. Il faut être en mesure de produire un impact sur la vie politique, de modifier le cours des choses et d'influencer les institutions. Cet avertissement est donc pour « ceux qui seraient tentés de développer des outils hors-sol » : il faut des outils qui répondent à des besoins et non pas l'inverse, c'est-à-dire des besoins qui seraient obligés de se plier aux contraintes technologiques. Il s'agit donc pour les développeurs de *civic tech* d'imaginer des processus de consultation qui vise-



D.R.

« Débat entre Pierre-Louis Rolle, Agence du numérique, Paula Forteza, députée et Clément Mabi, chercheur à l'UTC Compiègne »

raient à recueillir les besoins des publics concernés ou des associations intervenant à leurs côtés. Sans cet effort d'enraciner le projet numérique dans une réalité de terrain, les développeurs courent le risque de sombrer dans une logique marginale de « gadget » qui ne permettent pas d'agir ou de modifier les rapports de force.

Ainsi, même si les outils numériques sont plus ou moins propices à l'expression de la critique sociale, il existe un véritable enjeu autour du design de ces outils afin de s'assurer l'inclusivité de tous ! La journée #Assotech a donc confirmé l'hypothèse d'une nécessité de renforcer les liens et les temps de rencontre entre les acteurs associatifs/citoyens et les développeurs de solutions numériques. Chacun devant faire l'effort d'un côté d'être en mesure d'appréhender

les nouvelles contraintes techniques, ne serait-ce que pour être en mesure de les détourner (logique de l'hacktivisme) ou s'assurer une autonomie, et de l'autre de sortir d'une sphère geek où le numérique est souvent conçu comme le seul objet de militantisme.

Chaque cause gagnerait ainsi à être investie par de nouveaux acteurs maîtrisant pleinement le codage informatique pour favoriser le développement d'outils numériques pertinents et contextualisés. VoxPublic entend donc poursuivre sa démarche #Assotech en facilitant des rencontres entre les acteurs du numérique et des associations de lutte contre les discriminations et les injustices afin de participer à l'apparition d'une culture militante commune, à la fois technique et solidaire, numérique et mobilisatrice du plus grand nombre ! ■



#### Remerciements :

VoxPublic tient à remercier chaleureusement l'ensemble des participants à cette première journée #Assotech sans qui les échanges n'auraient pas été aussi riches et inspirants

AB s'aider, Accélérateur des mobilisations, Action Droits des Musulmans (ADM), Association Ici, Change.org, Citizens for Europe, Collectif National Droits de l'Homme Romeurope, Eclorre, Fédération des Centres sociaux, Fondation de France, Framasoft, Go Fund me, Les Petits Débrouillards, Médecins du Monde, Meltingbook, Mouvement Européen - France, Observatoire International des Prisons - section Française, Open Source Politics, Parlement et Citoyens, Collectif Pas sans nous, PowerFoule, Regards Citoyens, Resome/Infléchir, Solidarités Nouvelles pour le Logement, Système D, We Sign It.

VoxPublic



CITIZENS  
FOR EUROPE

La journée #Assotech a été coordonnée par Erika Campelo, VoxPublic  
Avec le soutien financier et humain de Citizens For Europe  
Rapport rédigé par Benjamin Sourice pour VoxPublic, décembre 2017  
[www.voxpublic.org](http://www.voxpublic.org)