Evaluer l'impact dans la Civic Tech

Une introduction aux mesures d'impact des plateformes de participation citoyennes.

citizenlab

La boîte à outils de la participation citoyenne

citizenlab.co/fr

Copyright - Tous droits réservés 2019

citizenlab

Table des matières

Introduction 2

Pourquoi mesurer l'impact ? 5

Comment définir le succès ? 7

Les défis de l'impact 9

Comment mesurer l'impact 12

Conclusion 21

Sources 23

Ecrit et publié par CitizenLab SA -
Meusegemstraat 105, 1861 Meise, Belgium -
BE 0638.901.287
www.citizenlab.co

© 2018-2019 CitizenLab

Tous droits réservés.
Ce livre ne peut être copié ni reproduit
sans la permission de CitizenLab.
Pour les permissions, contacter : hello@citizenlab.co

Illustration de couverture : Undraw.io

Introduction

Depuis son apparition dans le champ politique il y a moins de 10 ans, la *Civic Tech* a bouleversé nos démocraties. Les outils issus de cette technologie, destinés à renforcer la participation citoyenne et à augmenter la transparence des institutions politiques, ont généré une vague d'enthousiasme. Ils ont initialement semblé être la preuve que la technologie peut renforcer les démocraties, et non seulement les ébranler[1]. Cependant, cet enthousiasme s'est nuancé avec le temps. Les outils de Civic Tech ont peut-être le potentiel de rendre les processus démocratiques plus ouverts et plus égaux, mais ces effets ne sont pas automatiques et ils sont difficiles à mesurer. Afin de s'assurer qu'une plateforme citoyenne remplisse véritablement ses objectifs, il est donc nécessaire de régulièrement **mesurer son impact.**

Il est illusoire de penser que la Civic Tech puisse *radicalement* transformer les gouvernements du jour au lendemain. Les changements opérés par ces outils se font souvent à la marge, et il n'y a pas encore d'exemple d'une transformation totale d'une ville ou commune simplement par le biais participation citoyenne. Toutefois, ce n'est pas parce le changement n'est pas radical qu'il n'existe pas ! Même un faible impact est un impact, et peut provoquer des changements profonds sur le long terme.

De plus en plus de villes, communes et même d'associations de citoyens ont recours aux plateformes de participation pour réinveenter le dialogue entre citoyens et gouvernements locaux. Un nombre croissant de collectivités locales a régulièrement recours à des méthodes de participation numérique, et on peut s'attendre à ce que ce nombre continue à augmenter.

La Civic Tech a pour objectif de donner aux citoyens les moyens de participer davantage aux processus décisionnels, et rentre ainsi dans l'objectif 16.7 des Nations Unies en matière de développement durable[2]. Cet objectif souligne l'importance d'une " *prise de décision réceptive, inclusive, participative et représentative à tous les niveaux* ". S'il existe un large consensus quand aux bienfaits de la participation citoyenne, son impact précis reste à difficile à évaluer et l'incapacité à communiquer les preuves de cet impact est un frein majeur pour le développement de la Civic Tech[3]. Avoir des données claires et chiffrées sur les résultats de ces initiatives pourrait ainsi aider le développement de la Civic Tech.

Comment donc mesurer l'impact des nouvelles technologies numériques sur les communautés hors ligne, et évaluer leur bénéfice pour le bien public ? Cette question reivient régulièrement dans les conversations au sujet de la Civic Tech. Il n'existe en réalité pas de réponse unique et définitive.

L'idéal serait bien sûr d'avoir suffisamment de temps et de moyens pour effectuer des mesures d'impact précises et approfondies pour chaque projet de participation citoyenne. Bien qu'il existe des organisations offrant ce type de services (citons entre autres B Impact Assessment, Do Big Good et Digital Impact) l'externalistation de ce service n'est pas une option pour la plupart des administrations qui travaillent sur de tels projets.

Cette ressource vise donc à accompagner les villes et communes qui souhaitent mesurer l'impact de plateformes de participation citoyennes. Il peut s'agir de sites web, d'applications ou d'un autre type de plateformes numériquesutilisés pour consulter directement les citoyens. Ce guide contient les définitions essentielles, bonnes pratiques à imiter, principaux défis et outils pratiques pour se lancer dan s l'évaluation de l'impact de ses projets !

1. *Pourquoi* mesurer l'impact ?

La mesure de l'impact peut prendre du temps et mobiliser des ressources - cependant, elle peut également aider à valoriser les initiatives de participation et à améliorer les outils employés. Voici les trois principales raisons pour lesquelles l'évaluation de l'impact est une étape essentielle de tout projet de participation numérique.

1 **L'analyse des résultats peut éclairer les décisions sur la stratégie, les opérations et les investissements[4]:**
L'évaluation des résultats et de l'impact d'une plateforme de participation permet de mesurer sa valeuret de justifier cet investissement. Cette analyse peermet également de mieux cerner les initiatives qui fonctionnent et celles qui sont à réajuster, fournissant des données claires pour informer les décisions stratégiques et les futures dépenses.

2 **Mesurer permet d'améliorer la performance de l'outil[5]:**
Le but d'un projet de participation numérique n'est pas seulement de toucher un nombre élevé d'utilisateurs - le niveau d'engagement sur la plateforme est aussi un critère essentiel de réussite. En mesurant ces résultats, il est possible d'optimiser l'outil pour maximiser le niveau d'interactions et créer un dialogue riche et productif.

3 **La mesure d'impact peut améliorer la transparence[6]:**
Partager des données et des résultats augmente la transparence, et ainsi la confiance portée envers le projet - aussi bien chez les citoyens que parmi les autres départements de l'administration. Ces mesures peuvent donc être bénéfiques pour les organisations, les gouvernements et les investisseurs - et à mettre en avant des témoignages convaincants avec un résultat concret et appuyé par des données afin de reenforcer la participation lors de projets futurs[7].

Avant de se lancer, il est essentiel de **clarifier les objectifs de l'évaluation**[8]. Il peut s'agir de documenter le processus, de justifier des dépenses, d'optimiser l'outil , ou encore de tout cela à la fois. Quoi qu'il en soit, les bénéfices d'une évaluation rigoureuse valent toujours les efforts fournis !

2. *Comment* définir le succès ?

Quand on parle de participation citoyenne, il n'existe pas de formule unique pour définir le succès. L'impact ne peut signifier la même chose pour chaque ville, chaque projet et chaque plateforme. La réponse à cette question sera donc toujours différente selon les situations, les parties prenantes et les outils utilisés.

Heureusement, il existe tout de même des lignes directrices à suivre pour définir le succès selon différents contextes. Tout d'abord, il est essentiel de **définir ses objectifs** le plus tôt possible dans le projet. Afin de mesurer les progrès accomplis vers les résultats souhaités, il est nécessaire de clairement formuler quels sont ces résultats. Pour s'organiser en interne avant le lancement du projet et énoncer des objectifs, il est conseillé d'utiliser un canevas de participation numérique[9].

Ce n'est qu'une fois les objectifs clairement définis que l'on peut se concentrer sur la stratégie à adopter pour mesurer les résultats et les outils à utiliser pour mesurer l'impact. Bien qu'il soit crucial d'avoir un plan de route dès le lancement du projet, il ne faut pas hésitre à le réviser en cours de route. Il est préférable de commencer de façon simple et d'augmenter la sophistication des mesures une fois que le projet aura mûri[10].

Bonne pratique

Communiquer de façon transparente sur les objectifs de l'évaluation

Il est important de définir ses objectifs en équipe afin d'aligner les priorités de chacun et de s'assurer que tous les éléments nécessaires soient évalués au cours du projet.

A éviter

Associer grands nombres et fort impact[11]

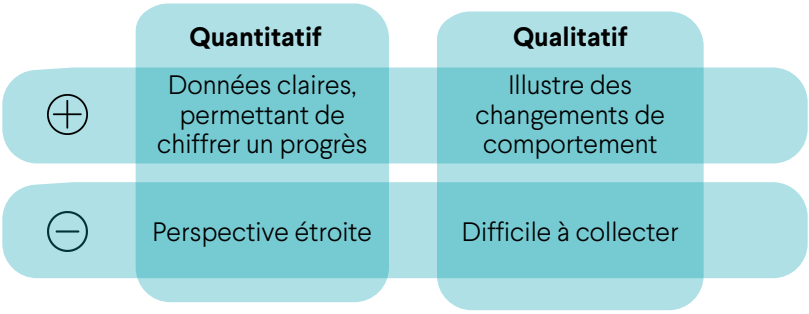
Quand on mesure le succès, il est facile de ne penser qu'aux chiffres. Cependant, tous les chiffres n'ont pas la même valeur quand on parle de participation citoyenne. L'engagement réel est une question d'attachement, d'engagement et d'implication - et ne peut donc pas toujours être mesuré par les clics, les vues et les téléchargements. Il est important de ne pas s'arrêter aux données purement quantitatives.

3. Les défis de la mesure d'impact

Comme évoqué précédemment, la mesure de l'impact n'est pas une question facile. Même avec des objectifs clairs, il n'est pas toujours évident de choisir des moyens de les évaluer[11]. Quels sont les principaux défis à prendre en compte pour évaluer l'impact d'un projet de participation numérique ?

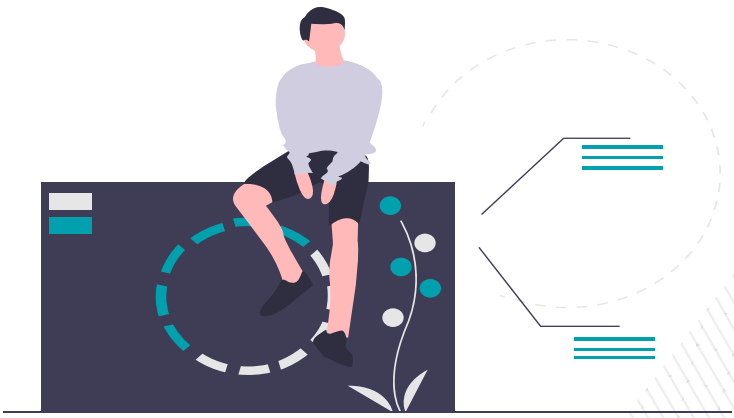
- **Causalité ou corrélation ?**
  Les projets de participation numérique s'inscrivent toujours dans un contexte politique et social. Il peut donc être difficicile de déterminer quels changement sont liés au projets, et quels changement sont liés à des facteurs externes. La causalité est plus facile à prouver que la corrélation, notemment dans un contexte aussi mouvant[12].

- **Quantitatif ou qualitatif ?**



Toute recherche doit faire un choix entre ces deux méthodees de collecte de donnéees. L'idéal est de combiner les deux pour collectere des mesures à la fois précises et riches, mais dans le cadre de la Civic Tech, de nombreux gouvernement locaux préfèrent se concentrer sur des données chiffrées.

- **Visible ou invisible ?**
  Les résultats visibles d'une plateforme de participation citoyenne peuvent être l'aboutissement d'un projet tel que la construction d'un parc ou de l'installation de nouvelles infrastructures urbaines. Un impact moins tangible, tel que l'augmentation de la confiance des citoyens ou bien de l'efficacité de l'administration nécessitent une approche différente et des outils de mesure différents. Un projet de participation numérique peut aussi avoir des impacts inattendus et sur le long terme, difficiles à saisir et mesurer à court terme.



4. *Comment* mesurer l'impact ?

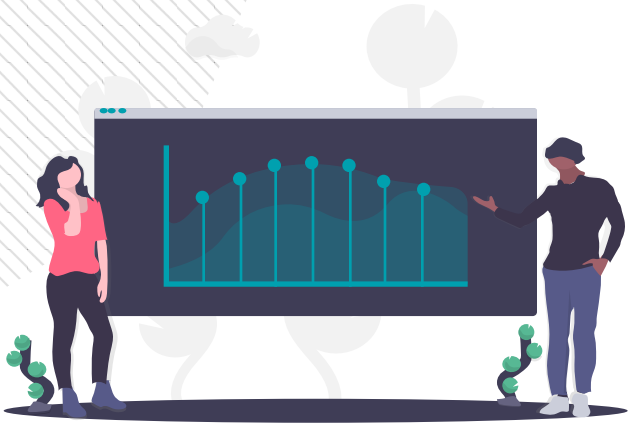
C'est ici que les choses se compliquent. L'impact peut prendre de nombreuses formes, et il n'existe pas de méthodologie unique et fadcile pour évaluer tous les projets.

Avant de se lancer, voici trois critères à garder à l'esprit en évaluant l'impact d'un projet de participation numérique.

Communiquer avec tous les acteurs du projet : l'évaluation complète d'un projet de participation nécessite le plus souvent de mesurer différents éléments à plusieurs moments du projet. Il est donc important de se coordonner en interne afin de s'assurer que toutes les mesures nécessaires soient prises par les équipes concernées et que tous les acteurs du projet se sentent investis.

Concentration : inutile de chercher à mesurer des objectifs trop larges, tels que "améliorer la démocratie participative". Il est conseillé de se concentrer sur les résultats liés aux objectifs premiers de la plateforme[13].

Transparence : en collectant des données auprès d'utilisateurs, la question suivante doit se poser : "Ai-je tout ce dont j'ai besoin, ai-je besoin de tout ce que j'ai ? ". Il est tentant de collecter autant de données que possible, mais une sélection efficace permettra de ne pas se perdre dans les chiffres et de maintenir une approche éthique. Les citoyens doivent toujours être conscients du fait que ces données sont recueillies, être informés des raisons pour lesquelles elles le sont, et de la manière dont elles sont utilisées et stockées. Le but principal de la Civic Tech est de servir le bien public, et la transparence dans la réalisation de cet objectif garantit que les pratiques ne se retournent pas et ne nuisent pas à la confiance des citoyens. Il est préférable d'éviter de collecter des données personnelles qui ne peuvent être justifiées.



Une fois établi ces quelques règles de base, il est temps de passer à la pratique. Il est possible de différencier plusieurs types de mesures d'impact, qui nécessitent chacune une méthodologie différente. La première approche, qui est la plus simple et la plus directe, consiste à mesurer **l'impact visible à court terme.**

L'impact visible

Ce premier niveau d'évaluation se concentre sur des indices visibles et **facilement mesurables** sur le court terme : le nombre de participants, le nombre de votes exprimés ou encore le nombre de vues sur une plateforme. Il s'agit souvent des chiffres qui sont communiqués aux niveaux supérieurs ou bien partagés sur les canaux officiels de la ville. Ils peuvent être un bon indicateur du succès immédiat d'un projet, mais ils ne sont pas révélateurs de l'impact que le projet a eu sur le long terme ou de ce qu'il a pu changer en profondeur.

Quand on parle de chiffres de participation, il ne suffit pas de savoir combien de personnes ont participé au projet : l'impact tient également à la façon dont les utilisateurs participent et de leur niveau d'engagement. Quel pourcentage des visiteurs du site web a créé un compte ? Combien de visites les utilisateurs ont-ils effectué en moyenne ? Combien de pages consultent-ils pendant leur visite ? Ces chiffres peuvent être tirés d'outils d'analyse tels que Google Analytics et sont un indicateur précieux de la profondeur de l'interaction. A bien des égards, un taux d'engagement est plus révélateur que des chiffres bruts sur le nombre d'utilisateurs.

La collecte des informations sur "qui" a participé est une question délicate et doit donc être abordée avec prudence. Des outils comme Google Analytics peuvent donner un premier aperçu des utilisateurs du site Web : l'outil peut estimer une tranche d'âge ou des emplacements géographiques vagues. Cependant, afin de bien comprendre qui sont les participants, il est préférable de travailler avec des données précises recueillies volontairement auprès des citoyens. Elles peuvent être recueillies au moyen de sondages envoyés aux participants, ou via des courtes questions sur le profil recueillies au moment de l'inscription.

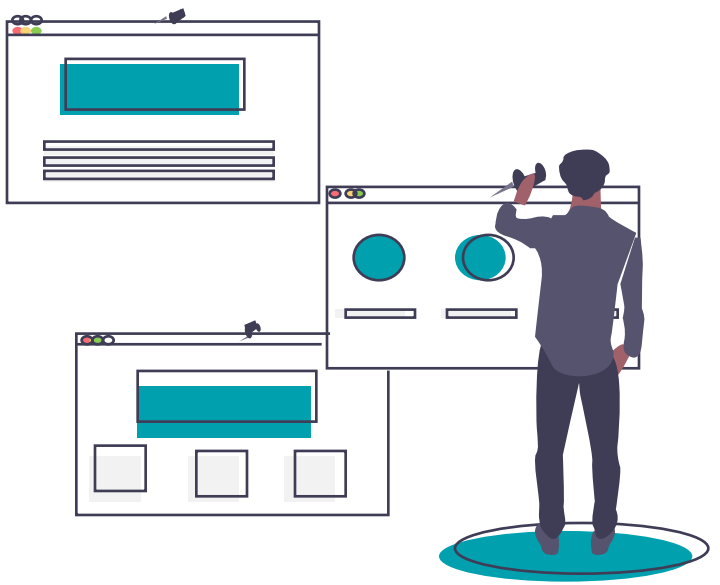
Avant de décider de la façon de recueillir ces données, il faut définir l'usage qu'elles auront. Le projet est-il axé sur l'accessibilité ou la sensibilisation, et son succès dépend-il du profil des participants ? Si c'est le cas, la collecte de données démographiques détaillées est justifiée. Si le projet cherche simplement à recueillir des votes ou à partager des informations, il n'y a pas besoin d'autant de détails sur les utilisateurs. La plupart des citoyens sont sensibles à la question des données personnelles : la collecte intrusive et qui nuit à l'expérience utilisateur peut avoir un impact négatif sur la participation. Enfin, ne pas oublier de comparer les données : si l'on cherche à mesurer des changements, il est nécessaire de prendre des mesures avant que le projet ne commence afin de pouvoir comparer les résultats.

En plus de recueillir des données sur les participants, il est possible de récolter des données sur les projets menés. Combien de projets ont été lancés pour consulter les citoyens ? Combien de sujets de conversation ont été abordés ? Combien de résultats directs des projets ont donné lieu à des décisions stratégiques ? De nouvelles infrastructures ont-elles vu le jour suite au projet, et si oui, quels sont les chiffres de fréquentation ou d'utilisation ? Les réponses à ces questions sont importantes car elles donnent une indication de l'échelle et des bénéfices directs des projets.

L'impact invisible

Si le projet a un impact visible, alors il a aussi très probablement un **impact invisible.** L'impact invisible comporte souvent les objectifs plus larges et à plus long terme d'une plateforme de participation citoyenne, tels qu'augmenter la confiance ou l'engagement citoyen. Cet impact est moins facile à mesurer directement, et peut paraître intangible. Cependant, ce n'est pas impossible, et il est possible d'utiliser des indices chiffrés pour tenter d'évaluer ces valeurs invisibles.

Prenons par exemple la **confiance**. Une grande partie des collectivités locales qui lancent la participation citoyenne le font entre autres dans l'espoir d'accroître la confiance de leurs citoyens. Ce sentiment est mesurable : les gouvernements locaux tout comme des organismes indépendants sondent régulièrement les habitants sur le niveau de confiance, qui varie au cours du temps. Ces outils devraient donc permettre de déceler une évolution des niveaux de confiance dans le temps.



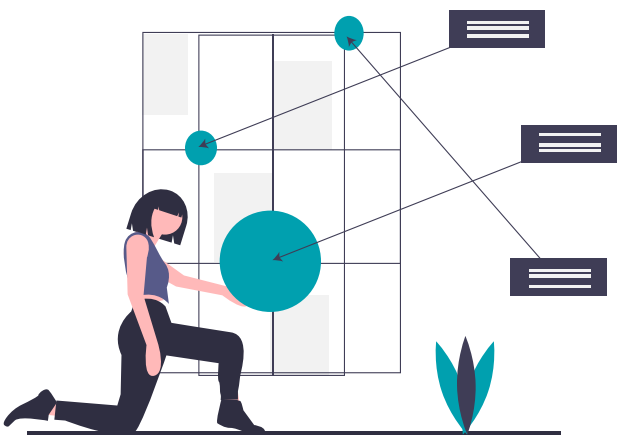
Bien sûr, les résultats observés ne sont pas toujours directement liés au projet de participation, et doivent être observés dans un **contexte social, économique et politique plus vaste**. La confiance des citoyens peut être liée à des facteurs externes tels que de nouvelles décisions politiques ou des actions récentes des représentants élus. Enfin, pour plus de profondeur, ces données peuvent être reliées à des données démographiques : les personnes de certaines communautés ou de certains groupes d'âge sont-elles moins susceptibles de faire confiance à leur gouvernement local une fois le projet terminé ? Comment évoluent ces résultats six mois plus tard ? Qu'en est-il après le deuxième ou troisièmee projet de participation ?

Un autre indice intéressant à surveiller est le **niveau de soutien** pour les décisions prises par la ville ou commune. Les études a montrent en effet que les projets de participation citoyenne peuvent augmenter l'appui aux décisions stratégiques et le respect des réglementations[14]. Ces changements peuvent également eux aussi être mesurés au moyen de sondages et d'enquêtes régulières, qu'elles soient réalisées par les villes ou par des organismes indépendants. Si ces enquêtes sont réalisées en interne, il est important de s'assurer d'employer un language neutre et de conserver des questionnaires identiques pendant toute la donnée du projet afin de ne pas biaiser les résultats.

Une plateforme de participation peut également avoir pour but de **renforcer l'engagement citoyen sur le long terme**. Le nombre des participants pris de façon isolée n'est pas forcément un indicateur de réussite, mais la comparaison du nombre de participants à travers le temps et sur plusieurs projets peut donner une idée de l'intêret pour la participation. L'impact d'une plateforme numérique sur le taux d'engagement peut également se mesurer par des indices hors ligne, tels que le nombre d'initiatives citoyennes lancées dans le territoire, le taux de participation aux élections ou encore la participation à des assemblées publiques dans la région. [15]

Enfin, les projets de participation peuvent aussi avoir un impact sur **les structures** dont ils émanent. Chez CitizenLab, nous suivons de près l'impact de nos plateformes sur les collectivités locales qui les utilisent. Notre objectif est d'accroître l'efficacité des administrations ainsi que l'implication des responsables municipaux dans les projets. Ces deux notions peuvent être difficiles à mesurer, mais nous les traduisons en mesures tangibles : nous visons que 75% des idées postées reçoivent un retour officiel, et ce en moins de 3 mois. Ces deux chiffres sont des indicateurs efficaces pour mesurer l'ampleur du dialogue avec les citoyens.

Ces différentes formes d'impact invisibles sont hautement interconnectées. Ainsi, une plus grande efficacité dans le traitement des contributions citoyennes peut augmenter la confiance des citoyens ainsi que leur volonté de participer à la prise de décision. De plus, ils peuvent être mesurés depuis plusieurs angles de vue. Le soutien et la confiance pour la plateforme au sein de de l'administration sont par exemple un facteur décisif pour la réussite du projet et l'impact durable qu'il peut avoir.



L'impact invisible concerne esseentiellement un **changement de comportements**, ce qui est parfois difficile à indiquer par des chiffres. Par conséquent il est important de recueillir des témoignages sur la façon dont la plateforme (ou un projet qui en résulte) a été source de changements positifs. Les exemples de réussite peuvent démontrer ce qui peut être accompli lorsque les citoyens et élu.e.s travaillent ensemble à la réalisation d'un objectif commun. De plus, le partage actif de ces témoignages peut contribuer à un effet d'entraînement : il peut motiver les citoyens à s'impliquer, les fonctionnaires à investir dans leurs propres projets et contribuer à l'objectif plus large de renforcer le dialogue démocratique.

Plus d'outils d'évaluation

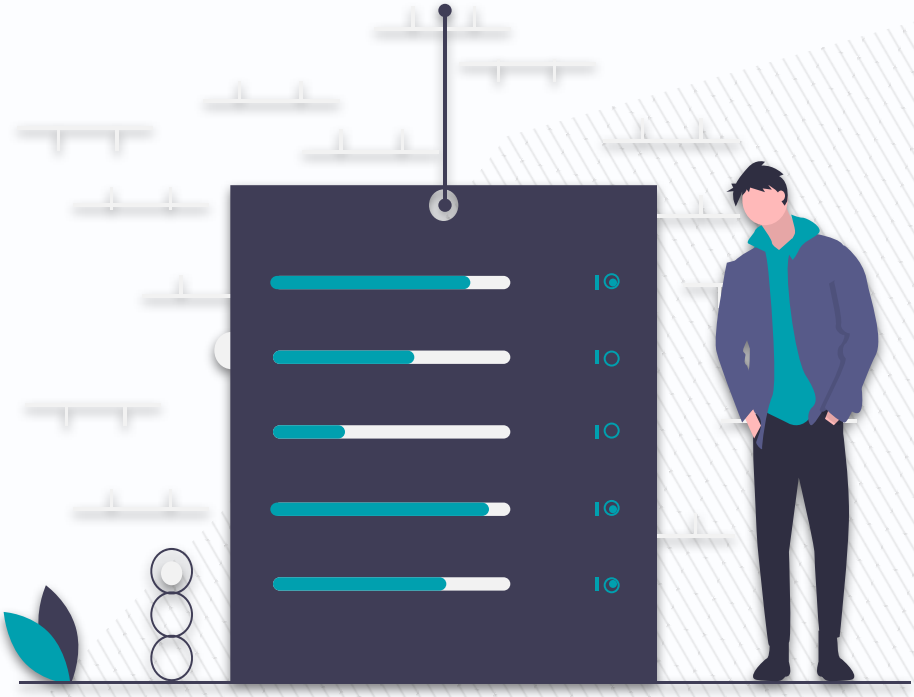
La mesure de l'impact n'est pas limitée à la participation citoyenne, et de nombreuses organisations à travers le monde ont tenté d'élucider la question. Certaines d'entre elles ont élaboré des structures d'évaluation pour mesurer l'impact de projets sur le long terme. Ces modèles ne sont pas forcément issus de la Civic Tech, mais ils peuvent s'adapter à plusieurs tailles et types de projets. En voici quelques-uns des plus fréquemment utilisés :

Theory of Change[16], ou modèle de la Théorie du Changement. Il s'agit d'un outil populaire utilisé par de nombreuses organisations pour cartographier leur impact. Cet outil se base sur des indicateurs clés de performance (ICP), utilisés ensuite pour mesurer l'impact généré à la fin du projet. Pour obtenir un résultat optimal, les ICP doivent être spécifiques, mesurables, réalisables, pertinents et limités dans le temps. Sur la base de ces ICP, il est possible de définir le type de données et d'indicateurs qui seront nécessaires pour mesurer votre impact. Comme ce modèle est largement utilisé, il existe également des ressources pour utiliser cette ressource[17].

L'impact Management Project[18] est un forum permettant d'établir un consensus mondial sur la façon de mesurer et de gérer l'impact. Cette approche repose sur cinq dimensions : Quoi, qui, qui, combien, quelles contributions et quels risques. Afin d'avoir une mesure complète d'un projet, il est utile de considérer ces aspects lors de l'établissement de vos mesures.

.

Les standards de preuves, Nesta [19]. Pour mesurer l'impact, il est préférable de commencer simplement. Cependant, au fur et à mesure que le projet mûrit, il devrait y avoir l'ambition d'augmenter la précision et l'ampleur des mesures. Nesta, une fondation d'innovation au Royaume-Uni, a établi des "Standards de Preuves“ pour aider à augmenter le niveau des mesures.



5. *Conclusion*

En partageant collectivement l'impact de la participation citoyenne, il est possible d'inspirer de prochains projets de donc de multiplier cet impact. Quelle que soit leur forme, ces témoignages aident à prouver la pertinence de la participation numérique et à développer ces initiatives. Bonne nouvelle, les endroits pour partager ces exemples et raconter ces histoires existent déjà ! Des sites comme Participedia, CivicTech Hall ou encore le site de l'OCDE recensent des cas d'impact positifs de la participation.

Partager nos expérience peut alimenter l'essor de Civic Tech. Cependant, pourquoi s'arrêter là ? Visons plus grand : Un objectif plus audacieux encore serait de laisser les citoyens participer à ces mesures et de leur donner la parole pour raconter leurs propres histoires. Nous pouvons habiliter les communautés à concevoir leurs propres indices de réussite et à contribuer à nos études d'impact, et faire de cela une partie intégrante de tout projet citoyen.

Personne n'attend de la participation citoyenne qu'elle bouleverse tout du jour au lendemain. Les plateformes de participation citoyenne doivent être complémentaires d'autres pratiques démocratiques, afin de reconstruire le dialogue citoyen pas à pas plutôt que d'inonder participants et organisateurs. Le partage continu de nos expériences va aider les outils à s'améliorer et encourager le développement de la participation.

Sources

1. How to measure succes of civic-tech projects (n.d.) by Freda Kulenovic. https://peoplebeforetech.transparencee.org/
2. SDG Indicators (n.d.) by United Nations Department of Economic and Social Affairs. https://unstats.un.org/sdgs/metadata/
4. Navigating the field of Civic Tech (August 16, 2018) by Derek Poppert. *Medium.* https://medium.com/tradecraft-traction/navigating-the-field-of-civic-tech-c1f9670c8f69
5. *How to measure succes: a practical guide to answering common Civic Tech Assessment Questions* (2015) by Network Impact.
6. *Measuring Impact: How Business accelerates the Sustainable Development Goals* (2016) by United Nations Development Program.
7. *On Impact: a guide to the impact revolution* (2018) by Sir Ronald Cohen
8. Developing an impact framework for cultural change in government. (June 18, 2018) by Jesper Christiansen. *Nesta.* https://www.nesta.org.uk/blog/developing-impact-framework-cultural-change-government/
9. The e-Participation Canvas (n.d.). *CitizenLab. https://www.citizenlab.co/ebooks-en/the-e-participation-canvas*
10. *The Frontiers on Impact Tech: Moonshots worth taking in the 21st century* (2019) by Good Tech Lab
11. 10 Opportunities for impact measurment in Civic Tech (February 6, 2019) by Mary Joyce. *Civic Hall.* https://civichall.org/civicist/10opportunities-for-impact-measurement-in-civic-tech/
12. 10 Problems with impact measurment in Civic Tech (May 14, 2018) by Matt Stempeck. *Civic Hall.* https://civichall.org/civicist/10-problems-with-impact-measurement-in-civic-tech/
13. Methods and metrics for assessing Civic Tech (n.d.) by Anne Whatley. Digital Impact. https://digitalimpact.io/methods-and-metrics-for-assessing-civic-tech/
14. New research on Participatory Governance and Tax Compliance (May 11,2019) by Tiago Peixoto. DemocracySpot. https://democracyspot.net/2019/06/11/new-research-on-participatory-governance-and-tax-compliance/?fbclid=IwAR03yMcIB0aR7N10pRD-qEVnTgJNFmdyTNJWwiAzTzjbEkaf6mQzqHgc3YM
15. Citizen Initiatives: moving from low to high politics (September 13, 2019). by Wietse van Ransbeeck. CitizenLab. https://www.citizenlab.co/blog/civic-tech/citizens-initiative/
16. DIY Toolkit: Theory of Change. *Nesta. https://diytoolkit.org/tools/theory-of-change/*
17. Civic Tech assessment resource 1: Developing a theory of change. *Network Impact. http://www.networkimpact.org/civictechresources/civictecheval1/*
18. What is Impact. *Impact Management Project. https://impactmanagementproject.com/*
19. Nesta standards of evidence (29 October, 2013). *Nesta.* https://www.nesta.org.uk/report/nesta-standards-of-evidence/

citizenlab

La boîte à outils de la participation citoyenne

www.citizenlab.co/fr

citizenlab.co

Copyright - Tous droits réservés 2019