La cyberadministration, une chance pour le dialogue

De plus en plus de communes permettent à leurs citoyennes et citoyens d'accéder en ligne à leurs services. Le revers de la médaille: les contacts personnels se raréfient. L'ACS propose donc sa vision de l'e-participation.

Gauche: Judith Wenger, responsable du projet participation de l'ACS
Droite: Magdalena Meyer, responsable du projet cyberadministration de l'ACS
Photos: ACS/ Nicole Hametner

Une grande partie de la population utilise régulièrement différentes apps et divers services sur Internet. Planifier des voyages, effectuer des opérations bancaires ou des achats, chatter avec des amis, chercher des informations, discuter sur des forums – tout cela et bien plus encore peut être accompli en tout temps et partout. De plus en plus de communes proposent également à leurs citoyennes et citoyens un accès en ligne à leurs prestations. La satisfaction des clients peut ainsi être augmentée et les processus administratifs simplifiés. Mais, dans le même temps, les contacts personnels deviennent plus rares et «la commune» devient plus anonyme.

Nouveaux médias comme facilitateurs
Le succès croissant des nouveaux médias offre aux communes des possibilités totalement nouvelles d'entrer en contact avec la population. Il est ainsi plus facile d'ouvrir un dialogue entre les autorités et les citoyens et de procéder, de manière plus large et en tout lieu, à des échanges sur des thèmes politiques et sociaux. Le dialogue permanent entre les communes et la population est un facteur important pour un système de milice fort et vivant. Il importe de consolider ces échanges dans leur forme actuelle et de les compléter avec de nouvelles formules adaptées à notre temps.

La vision de l'ACS pour une app participative à l'échelle nationale
L'ACS promeut le projet d'une app disponible à l'échelle nationale offrant la possibilité d'une participation citoyenne et d'un dialogue en ligne. Comme dans le «mode hors ligne», la population pourrait participer de différentes façons grâce à cette app. Proposer une idée serait tout aussi simple que d'adresser une demande à la commune. Les communes pourraient à leur tour poser des questions à la population et recueillir son avis. Les citoyennes et les citoyens ainsi que les communes pourraient commenter leurs souhaits, suggestions et constatations et en débattre. L'app a pour objectif de susciter ainsi des échanges. L'offre serait subdivisée en divers modules. Les communes pourraient utiliser ces modules de façon ciblée pour recueillir des avis sur un plan de zones ou des projets de construction ou pour discuter de problèmes politiques.
L'ACS est convaincue que l'e-participation est de nature à interpeller d'autres couches de la population et à les inciter à participer activement à la vie communale, en ligne et hors ligne.

Magdalena Meyer, responsable du projet cyberadministration de l'ACS

Judith Wenger, responsable du projet participation de l'ACS

La proposition de l'ACS suscite de l'intérêt

La Commune de **Fällanden (ZH)** pratique depuis le début de 2016 une politique d'information offensive. «A côté des décisions du Conseil communal et d'autres instances, nous avons aussi rendu publics sur notre site tous les inputs recueillis dans le cadre de la procédure de consultation sur le nouveau règlement communal», explique **Rolf Rufer.** En dépit de cela, le président de la commune doit néanmoins constater qu'il y a peu de vrais échanges. «Quelques e-mails sur des thèmes actuels nous parviennent. Celui qui cherche à se profiler écrit des lettres de lecteur. Mais comme nous ne publions par principe pas de réponse à ce type d'interventions, il n'y a pas de discussion.» De moins en moins de citoyennes et de citoyens sont membres d'un parti politique, et lors du marché du samedi ou de manifestations dans la commune, seule une petite partie de la population peut être touchée. «Si l'on pouvait faire participer de façon représentative de larges couches de la population grâce à un moyen de communication simple, ceci déjà dans la phase de conception d'un nouveau projet, j'en serais ravi», argue-t-il. Selon lui, un tel outil pourrait aussi, en début de législature, aider les autorités à voir où le bât blesse pour les citoyens et ce qui devrait être introduit dans un programme de législature.

Rolf Born, maire d'**Emmen (LU),** estime également qu'un dialogue mené sur la base d'une app est approprié. «Dans notre commune, nous sommes d'avis que la cyberadministration ne doit pas se borner au traitement des questions administratives via Internet. Elle doit aussi servir à établir un dialogue constructif et efficace entre la population, l'administration et les autorités», note-t-il. **Beat Tinner,** président de la Commune de **Wartau (SG)** et représentant des communes au sein du comité de pilotage de la cyberadministration suisse, souhaite lui aussi une interaction moderne avec les citoyennes et les citoyens. Les thèmes devraient néanmoins, selon lui, être choisis de manière sensée. Et il met en garde contre l'ouverture d'un portail citoyen servant notamment de déversoir à des gens en colère. Rolf Born appelle également à la prudence. Un «véritable» échange implique que toutes les parties prenantes sont prêtes à mener des débats controversés mais aussi et surtout des discussions informatives. Les autorités d'Emmen constatent toutefois déjà aujourd'hui «qu'il n'y a parfois pas d'échanges mais de pures prises de position, en partie hargneuses ou inconvenantes et dont les auteurs n'acceptent ou ne respectent en aucune façon les opinions contraires».

Matthias Stürmer de l'Institut d'informatique de gestion de l'**Université de Berne** réagit spontanément de façon positive. «Cela serait une grande chance», affirme-t-il. Pour lui, cette idée est d'autant plus passionnante qu'il est justement en train de travailler sur un projet unique en Suisse pour l'instant. En collaboration avec le Canton de Berne, des communes et Bernmobil, son Centre de recherches sur la durabilité digitale se penche sur l'introduction d'un système de déclaration des dommages pour la population de l'ensemble de la Région capitale suisse. Déjà utilisée à Zurich, Saint-Gall, Winterthour et Gossau (SG), cette application pour les smartphones et les ordinateurs sert à signaler des lacunes dans les infrastructures publiques. Après une introduction réussie dans la Région capitale suisse, elle devrait pouvoir être employée partout en Suisse. Matthias Stürmer est convaincu que cette app est tout à fait adaptée pour préparer le terrain à davantage de participation ainsi qu'à d'autres utilisations. «Le smartphone est plus facile à employer que le téléphone ou l'e-mail et est donc parfaitement approprié pour la participation citoyenne.» Mais il est maintenant primordial que l'app pour signaler les dommages soit soutenue par toutes les parties concernées, cantons, communes, entreprises de transports et services industriels.

L'idée de l'e-participation suscite aussi de l'intérêt au **Centre pour les communes de Suisse orientale** de la Haute école spécialisée de Saint-Gall. **Sara Kurmann:** «Sur le principe, nous approuvons le fait que la digitalisation crée de nouvelles possibilités de participation pour les citoyennes et les citoyens. Mais nous pensons aussi que les nouveaux médias numériques ne peuvent être développés et appliqués qu'en complément aux contacts analogiques. Ce n'est qu'ainsi qu'ils peuvent être utilisés efficacement pour participer et exprimer des opinions.» Les communes devraient aussi disposer d'une communication bien élaborée et qui fonctionne, afin que les apps et les outils soient vraiment employés par la population. «L'utilisation ne va en général pas de soi.» Les processus participatifs qui vont au-delà de l'information suscitent de plus des attentes et des souhaits qui doivent d'abord être triés et ensuite pris au sérieux. Ce qui n'est possible que si une commune possède ou souhaite accorder une marge de manœuvre effective dans le champ thématique concerné.

Markus Frösch, responsable du centre de coordination pour le développement organisationnel et la cyberadministration du canton d'**Uri,** assortit la mise en œuvre de cette app des mêmes points d'interrogation. «Les communes l'attendent-elles? Seront-elles prêtes à participer à son financement? Combien de communes devraient-elles s'engager pour qu'un tel investissement se justifie? Comment amener la population à vraiment l'utiliser?» Pour Markus Frösch, le portail «Ch. Ch» est un bon exemple d'une «excellente idée qui a été bien appliquée» – mais que presque personne ne connaît. «Lorsque je demande aux gens comment ils trouvent des prestations sur les sites des communes, la plupart me répondent qu'ils passent par Google. Dans ce cas, ils tombent directement sur les communes et très rarement sur Ch.Ch. Une bonne idée ne trouve ainsi jamais son public cible», fait-il valoir. Selon l'Uranais, le projet d'une app participative pour les citoyens doit néanmoins être discuté de manière approfondie.

Pour Rolf Born, tout type d'échange électronique doit être soumis à des conditions-cadres, afin de permettre une culture du débat constructive, ne craignant pas la controverse, pertinente et respectueuse. Si ces conditions sont remplies, le processus de participation peut à coup sûr renforcer et optimiser la confiance réciproque et la compréhension entre les habitants et la commune. Ces réflexions sont également à l'ordre du jour lors de l'élaboration d'un système de déclaration des dommages. «A côté du logiciel, il est nécessaire d'avoir un service qui s'occupe du tri et du transfert des signalements. Lors de ce tri, le service doit s'assurer que la notification est pertinente et clairement formulée, qu'il n'y a pas violation de la protection des données ou d'autres lois et décider qui est compétent pour la suite des opérations», souligne Matthias Stürmer.

Uwe Serdült, chercheur et enseignant dans le domaine de la démocratie directe et de l'**e-démocratie** dans diverses universités et institutions en Suisse et à l'étranger, ne croit quant à lui pas à l'utilité de l'app proposée. Selon lui, les gens n'ont pas besoin d'une possibilité (digitale) supplémentaire pour exprimer leur avis. «Des requêtes peuvent déjà être déposées par e-mail ou par l'intermédiaire de sites de pétition relativement simples comme petitio.ch.»

Denise Lachat
Traduction: Marie-Jeanne Krill