



HAL
open science

Les civic tech : des outils pour la production d'un citoyen autonome et responsable ?

Tatiana de Feraudy

► To cite this version:

Tatiana de Feraudy. Les civic tech : des outils pour la production d'un citoyen autonome et responsable ?. Que veut dire autonomie aujourd'hui ? Genèses et usages d'un nouvel impératif d'action publique, Ecole Doctorale de Science Politique de l'Université Paris 1; CESSP, Jun 2018, Paris, France. hal-04024363

HAL Id: hal-04024363

<https://hal.science/hal-04024363v1>

Submitted on 10 Mar 2023

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

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



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - ShareAlike 4.0 International License

Les *civic tech* : des outils pour la production d'un citoyen autonome et responsable ?

Communication au colloque : « Que veut dire autonomie aujourd'hui ? Genèses et usages d'un nouvel impératif d'action publique »

Tatiana de Feraudy (Paris I Panthéon Sorbonne – CESSP)

Introduction

Présentation de l'objet de recherche

Depuis la tenue du Sommet du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert à Paris en décembre 2016, la « *civic tech* » est de plus en plus présente dans les discours médiatiques et politiques. Ce terme fait d'abord référence aux « technologies civiques », c'est-à-dire aux outils numériques d'engagement et de participation citoyenne, des applications mobiles de signalement aux plateformes web de débat, de proposition d'idées ou d'interaction entre citoyens et élus. Cependant, la *civic tech* désigne également un milieu en cours de constitution, duquel se réclament un certain nombre d'acteurs et de structures (individus, collectifs, associations, entreprises de conseil, start-ups du numérique...), mais dont la définition et les frontières restent à préciser.

Notre recherche doctorale interroge dans quelle mesure ces acteurs peuvent être considérés comme de nouveaux « professionnels de la participation », c'est-à-dire à la fois en tant qu'« acteurs dont l'activité professionnelle consiste à organiser, animer et évaluer la participation » et en tant qu'« entrepreneurs de cause qui vivent pour et par la démocratie participative »¹. Puisqu'ils s'intègrent au « marché de la démocratie participative »² comme fournisseurs d'outils numériques, de méthodologies et de services d'accompagnement destinés en particulier aux administrations publiques et collectivités territoriales, nous nous demandons s'ils constituent un groupe professionnel³ structuré autour d'une ingénierie participative⁴ spécifique. Par ailleurs, nous analysons comment ces acteurs agissent comme « entrepreneurs de morale »⁵ cherchant à renouveler, ou à « hacker », la participation politique et la pratique de la citoyenneté. Nous interrogeons la manière dont ils définissent un problème spécifique et normé se rapportant à la participation politique⁶ et mobilisent des ressources et un répertoire d'actions particulier pour faire reconnaître et à rendre légitime leur positionnement.

¹ Mazeaud (A.), Nonjon (M.), « De la cause au marché de la démocratie participative », *Agone* 2015/1 n°56, p. 136.

²Ibid.

³ Pour une discussion des manières d'aborder l'analyse des professions et la définition du « groupe professionnel », cf. Menger (P.-M.), « Introduction » (p.6-28), in Menger (P.-M) (dir.), *Les professions et leurs sociologies. Modèles théoriques, catégorisations, évolutions*. Nouvelle édition [en ligne]. Paris : Maison des sciences de l'homme, 2003 (généré le 07 juin 2016). URL : <<http://books.openedition.org/editionsmsmh/5715>>

⁴ Cette notion désigne « tout à la fois les ingénieurs (acteurs et promoteurs), la machinerie (outils, dispositifs, savoir-faire, etc.) et les idées qui sont portées par ces ingénieurs *via* ces machineries ». cf. Mazeaud (A.), Nonjon (M.), Parizet (R.), « Les circulations transnationales de l'ingénierie participative », *Participations*, 2016/1, N°14, p.5.

⁵ Pour une définition des « entrepreneurs de morale », cf. Becker (H.S), *Outsiders : études de sociologie de la déviance*, Paris, Editions Métailié, 2012 [1963], p. 171.

⁶ Signalons ici que notre recherche nous mènera à interroger plus largement les définitions de la « participation politique » ou de la « participation citoyenne ».

Il est aujourd'hui difficile de dessiner précisément les contours de la *civic tech*, comme de distinguer les acteurs qui s'y rattachent et qualifier la diversité de structures (collectifs citoyens, associations, entreprises et start-ups, mais aussi agences publiques) et de statuts (professionnels, chercheurs ou experts, journalistes, élus ou représentants de l'administration publique, militants, citoyens) représentés. Le codage des 319 articles de presse que nous avons identifiés a fait émerger plus de 400 structures reliées à ce milieu, et plus de 200 individus s'exprimant sur le sujet⁷. Au niveau des structures, il est difficile d'imaginer une comparaison entre Cap Collectif, entreprise « leader » du secteur développant des plateformes propriétaires pour la réalisation de concertations citoyennes ou de budgets participatifs, employant plus de quinze personnes et réalisant plus de 500,000 euros de chiffres d'affaires ; et Regards Citoyens, un collectif réunissant cinq administrateurs bénévoles, qui développent et maintiennent avec l'aide d'autres bénévoles des sites de contrôle de l'activité parlementaire et financent leur activité grâce à des dons d'individus se chiffrant en centaines d'euros par an.

Plusieurs classifications existent, pour la plupart produites par des parties prenantes du secteur et ayant une forte dimension normative. L'une des premières cartographies, proposée par la Knight Foundation aux Etats-Unis, distinguait les projets de *civic tech* à partir de leur initiateur, plutôt institutionnel (« top-down ») ou plutôt communautaire (« bottom-up »)⁸. Armel le Coz (Démocratie Ouverte) propose « sept familles » d'innovations démocratiques à partir des objectifs politiques des projets⁹, tandis que Valentin Chaput (Open Source Politics) revient sur plusieurs typologies et propose de faire de l'ouverture du code des outils un critère déterminant de classification. Enfin, Clément Mabi, chercheur à l'UTC Compiègne et engagé dans le milieu¹⁰, classe les structures de la *civic tech* à partir de deux tensions : « le degré d'institutionnalisation de chaque *civic tech* et la proximité qu'elle entretient avec les pouvoirs publics », d'un côté, et « la volonté de transformation sociale des projets », de l'autre¹¹. La volonté d'évaluer le « projet politique » qui sous-tend le développement de ces technologies et leur potentiel de transformation (ou le degré de changement qu'elles permettraient d'obtenir) n'est pas anodine¹² : ces différentes typologies et classements sont des outils de pouvoir centraux dans un secteur où les critères et standards d'évaluation ne font pas l'objet d'un consensus ou d'une normalisation.

Civic tech et autonomie

Il nous a paru intéressant d'aborder la question de l'autonomie à partir des prises de parole publiques de ces entrepreneurs car celles-ci donnent à voir un paradigme spécifique de la participation politique et de l'engagement citoyen qui accorde une place centrale à la notion d'autonomie. De plus, si les différents acteurs de ce milieu constituent l'autonomie, ou l'« empowerment »¹³, comme un objectif

⁷ Ces chiffres ne sont pas représentatifs, mais indicatifs d'un ordre de grandeur qui peut largement varier : ainsi le site civictchno.fr recense environ 80 outils ou structures, tandis que la plateforme OGP Toolbox (ogptoolbox.org), qui a une dimension internationale, compte 1399 outils et 585 organisations (au 5 juin 2018).

⁸ Cf. <http://www.knightfoundation.org/features/civictech/>.

⁹ <http://www.internetactu.net/2016/06/24/les-innovations-democratiques-en-questions/>

¹⁰ Il a notamment été vice-président de l'association Démocratie Ouverte, et a produit un rapport pour le think-tank Renaissance Numérique proposant des recommandations pour rendre les institutions publiques plus ouvertes, collaboratives et participatives.

¹¹ Mabi, C. « Citoyen hackeur. Enjeux politiques des civic tech. » *La Vie des Idées*, 2 mai 2017. URL : <http://www.laviedesidees.fr/Citoyen-hackeur.html>.

¹² Une classification à partir de l'ambition politique (conformiste, transformiste ou réformiste) avait également proposée par les chercheurs du Civic Hall Labs à New York, même s'il semble que cette piste ait depuis été abandonnée. Simpson, E., Sifry, M., Stempeck, M., *Civic Tech Field Guide*, 2017 (accès le 8 juillet 2017). URL : <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1FzmvVAKOOFdixCs7oz88cz9g1fFPHDlg0AHgHCwhf4A/edit#gid=0>.

¹³ La notion d'autonomie n'est pas toujours utilisée directement, alors que la référence à l'« empowerment » ou à des concepts proches, comme la « mise en capacité » ou le « pouvoir d'agir », est beaucoup plus fréquente. Pour

et un horizon souhaitable, la définition de cette notion, ce qu'elle implique en termes de transformation politique et sociale, et les manières de l'atteindre peuvent varier. Les discours des *civic tech* semblent en effet refléter la manière dont cette notion polysémique met en tension différents paradigmes de la citoyenneté. La construction par les entrepreneurs de la *civic tech* de la figure d'un citoyen « autonome » et « responsable », « mis en capacité d'agir », notamment à travers l'usage d'outils numériques permettant une désintermédiation de leur expression politique, peut situer ces acteurs dans la lignée du « community organizing » ou de l'éducation populaire, ou au contraire en faire des porteurs d'un discours de modernisation de l'action publique reprenant les codes de la pensée néolibérale¹⁴.

La *civic tech* s'inscrit de plus dans un contexte particulier, qui en fait un objet privilégié pour étudier la manière dont la notion d'autonomie, dans toute sa complexité et son ambiguïté, s'institue comme norme d'action publique. Tout d'abord, les outils numériques développés par ces entrepreneurs prennent aujourd'hui une place croissante dans le champ de la participation citoyenne. Plus précisément, les limites des dispositifs participatifs existants (manque de représentativité, incapacité à mobiliser, instrumentalisation des dispositifs...) ¹⁵ sont régulièrement soulignées, et les outils numériques semblent porter la promesse d'élargir les publics de la participation et d'enrichir les formes que prend cet engagement ¹⁶. Ils sont ainsi de plus en plus présents dans l'offre de participation publique, c'est-à-dire dans l'« ensemble d'expériences, d'institutions, de démarches, bref de dispositifs concrets qui visent à provoquer une forme institutionnelle et officielle de participation » ¹⁷. Or, il ne semble pas excessif de dire que l'opposition entre leur capacité à être des outils d'émancipation et le risque qu'ils ne soient que des instruments de gouvernement ¹⁸ est une tension constituante des dispositifs de participation citoyenne dont les *civic tech* font aujourd'hui partie.

Plus largement, l'« impératif participatif » ¹⁹ qui amène à multiplier les dispositifs de consultation citoyenne se combine à une autre injonction adressée aux institutions publiques, celle d'améliorer et rendre des comptes sur l'efficacité de leurs interventions, dans une logique de « modernisation » et de transparence de l'action publique ²⁰, notamment en ayant recours aux nouvelles technologies et à différentes formes d'innovation. Si les « technologies civiques » font l'objet d'un intérêt et d'une reconnaissance institutionnelle croissants, c'est aussi parce qu'elles s'imposent comme

une discussion des différentes acceptions du concept d'empowerment, voir notamment l'introduction de l'ouvrage de Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener, *L'empowerment, une pratique émancipatrice ?*, Paris, La Découverte, 2015.

¹⁴ Dardot (P.), Laval (C.), *La nouvelle raison du monde. Essai sur la société néolibérale*, La Découverte, 2009.

¹⁵ Pour une mise en perspective des débats sur les « effets » de la participation et des dispositifs participatifs, voir notamment Mazeaud (A.), Sa Vilas Boas (M.-H.), Berthomé (G.-E.-K.). « Penser les effets de la participation sur l'action publique à partir de ses impensés », *Participations*, vol. 2, no. 1, 2012, pp. 5-29 ; et Blondiaux (L.), Fourniau (J.-M.), « Un bilan des recherches sur la participation du public en démocratie : beaucoup de bruit pour rien ? », *Participations*, 2011/1, N°1, p.8-35.

¹⁶ En 2016, 80% des répondants (représentants de collectivités françaises) au Baromètre de la Démocratie Locale Numérique considéraient que « les outils numériques permettent de renforcer la participation citoyenne locale. Décider Ensemble, URL : <https://www.deciderensemble.com/page/35253>. Notons que ces croyances restent actives, même si un certain nombre de travaux en France et à l'étranger commencent à les remettre en question (cf. notamment Lehdonvirta (V.), Bright (J.), "Editorial. Crowdsourcing for Public Policy and Government", *Policy and Internet* 7:3, 2015).

¹⁷ Gourgues (G.), *Les politiques de démocratie participative*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. « Libres cours », 2013, p. 21.

¹⁸ Gourgues (G.), Rui (S.), Topçu (S.), « Gouvernementalité et participation. Lectures critiques », *Participations* 2013/2 (N° 6), p. 5-33.

¹⁹ Blondiaux (L.), *Le nouvel esprit de la démocratie. Actualité de la démocratie participative*, Paris, Éditions du Seuil, coll. « La république des idées », 2008.

²⁰ Chevallier (J.), « L'évolution des services publics « à la française » », in Lau (N.) (dir.), *L'Etat de la France 2013-2014* (21e éd.), Paris : La Découverte, 2013, p. 254.

une figure centrale de la transition vers un « gouvernement ouvert ». Ainsi, les collectivités réunies au sommet Cities For Life, tout comme les gouvernements membres du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert, prescrivent l'utilisation de ces technologies pour réengager les citoyens²¹. En France, le Secrétariat d'Etat au Numérique soulignait en mai 2016 comment elles pouvaient « rénover la démocratie et améliorer son fonctionnement ²²», et au premier semestre 2017, la mission Etalab du Secrétariat Général de Modernisation de l'Action Publique (SGMAP) lançait le développement d'une plateforme afin de permettre aux agents gouvernementaux de tester plusieurs de ces technologies pour mener des consultations en ligne²³. Si le « gouvernement ouvert » (aussi appelé « gouvernance ouverte » ou « démocratie ouverte ») peut être défini comme un « système de gouvernance et un mode d'organisation démocratique de la société fondé sur les principes de transparence, de participation et de collaboration ²⁴», différentes acceptions de ce concept coexistent, qui laissent une place importante à son usage pour justifier l'approfondissement de la réforme néolibérale de l'action publique²⁵. Pourquoi une analyse de discours ?

Les entrepreneurs de la *civic tech* peuvent être situés à l'intersection entre différents milieux : celui de la démocratie participative, celui du gouvernement ouvert, et celui du numérique. En lien avec leur inscription dans ces différents milieux, les acteurs et les outils de la *civic tech* font l'objet d'un certain nombre de préjugés, et les débats les concernant semblent comporter une forte dimension idéologique, ou du moins normative. L'analyse de discours nous est donc tout d'abord apparue comme nécessaire pour objectiver ce que disent réellement ces acteurs. Comment construisent-ils un problème public ayant trait à la définition et à l'exercice de la citoyenneté, en opposant une situation actuelle de contrainte à un modèle idéal ou souhaité ? Comment proposent-ils de résoudre ce problème et quels objectifs, solutions et outils présentent-ils pour transformer l'exercice de la citoyenneté ? Quel rôle s'attribuent-ils et comment mettent-ils en scène leur identité, leur engagement, leur statut professionnel ?

L'objectivation de ces discours nous semble une première étape incontournable pour comprendre ce qu'ils nous disent de la posture des acteurs, de ce qu'ils cherchent à mettre en avant, de ce qu'ils valorisent ou non. Plus largement, à partir de la définition par ces acteurs d'un projet politique s'appuyant sur la notion d'« empowerment », nous mettons en question les lignes de dissension et de fracture au sein de ce milieu en cours de constitution. Nous faisons en effet l'hypothèse que les discours produits par ces entrepreneurs sont d'une part le reflet de leur vision du monde, traduisant leur position sociale, et d'autre part s'apparentent à un « récit maîtrisé »²⁶ qui a pour objectif de faire reconnaître cette

²¹ L'appel issu de ce sommet, signé notamment par la Maire de Paris, engageait les signataires à « encourager l'inclusion politique de tous les citoyens en développant les mécanismes de démocratie participative, la « civic tech » et l'accès à tous à l'information » (cf. <http://www.latribune.fr/opinions/les-villes-pour-tous-un-appel-a-l-action-mondiale-pour-des-villes-inclusives-innovantes-et-resilientes-618040.html>)

²² Dossier de presse du Mardigital du 24 mai 2016, p.8

²³ La plateforme, disponible depuis juillet 2017, propose pour le moment quatre outils : Assembl, un outil de CapCollectif, DemocracyOS, et NovaIdeo (cf. <https://consultation.etalab.gouv.fr/>, consultée le 14/09/2017). D'autres outils devraient être référencés progressivement.

²⁴ Selon la définition de l'association Démocratie Ouverte (cf. <http://democratieouverte.org/pages/charte>).

²⁵ Voir notamment les recommandations d'Amanda Clarke et Helen Margetts, qui après avoir souligné que les données comportaient un potentiel non-négligeable pour démocratiser la prise de décision, finissent par favoriser le renforcement de la « gouvernance digitale » et l'usage du big data dans une logique de prise de décision rationalisée à partir des données, avec un objectif d'efficacité et de réduction des coûts de l'action publique. Clarke (A.), Margetts (H.), "Governments and Citizens Getting to Know Each other? Open, Closed, and Big Data in Public Management Reform", *Policy and Internet* 6:4, 2014.

²⁶ Nous reprenons ici l'expression de Geneviève Pruvost, qui met en lumière l'opération de construction des discours réalisée par les policiers, qui mobilisent pour cela des compétences spécifiques, associées à leur statut professionnel. Cf. « La production d'un récit maîtrisé : les effets de la prise en note des entretiens et de la socialisation professionnelle. Le cas d'une enquête dans la police », *Langage et société* 2008/1 (n° 123), p. 73-86.

vision du monde par les destinataires de ce discours et sert une stratégie de distinction entre des acteurs qui sont en concurrence en tant qu'entrepreneurs de morale, mais aussi en tant que professionnels.

La production de ce discours « public » semble faire l'objet d'un investissement important de la part de ces entrepreneurs. Au-delà de leur expression régulière dans la presse écrite, par le biais d'interviews et de tribunes principalement, plusieurs de ces acteurs produisent de manière régulière des articles de blog présentant leur activité, leurs actualités, mais aussi leur position et leur vision pour la démocratie et la citoyenneté en général, et pour le secteur des *civic tech* en particulier. La somme de ces matériaux constitue donc une ressource centrale pour comprendre la manière dont ces entrepreneurs produisent et cadrent un problème public spécifique et construisent la valeur politique et économique des solutions qu'ils proposent, ainsi que de leur rôle et leur engagement individuel et collectif.

Remarques méthodologiques

Nous avons initialement envisagé de réaliser une analyse des discours à partir d'une approche inductive, en mobilisant un logiciel d'analyse textuelle pour traiter un corpus composé d'articles de presse généraliste et spécialisée, posts de blog, vidéos, pages web personnelles et organisationnelles, matériaux de communication disponibles en ligne et brochures, et autres matériaux à destination des clients et des utilisateurs (chartes, conditions d'utilisation des applications et guides pour la mise en place des outils notamment). Cependant, la diversité et la richesse de ce matériau nous a amenés à modifier notre approche, et à ajouter une première phase, qualitative, d'analyse d'un nombre restreint de matériaux.

Nous avons donc choisi de partir du corpus d'articles de presse identifiés à travers le logiciel Europresse, à partir des mot-clé « civic-tech », « technologies civiques » ou « technologies citoyennes ». Ceci nous a permis de constituer un premier corpus de 173 articles de presse publiés entre janvier 2013 et mars 2018. Nous avons réalisé une première lecture afin d'identifier, pour chaque article, son objet, les structures mentionnées ainsi que les individus qui s'exprimaient ou étaient mentionnés. Nous avons ainsi identifié le plus souvent assimilées aux « *civic tech* ». Sur les 307 structures mentionnées, 213 ne sont mentionnées qu'une seule fois, et seules 60 sont mentionnées plus de trois fois. Onze structures sont mentionnées plus de dix fois : Make.org ; Fluicity ; Voxe.org ; Change.org ; Laprimaire.org ; Démocratie Ouverte ; Etalab, Facebook ; DemocracyOS ; Parlement & Citoyens ; et MaVoix.

Nous avons choisi de nous centrer sur ces structures pour affiner notre recherche et recueillir de nouveaux articles, qui ne se référaient pas aux « *civic tech* », mais pouvaient enrichir notre analyse de discours. Si ces structures ne représentent pas toute la diversité du secteur, elles semblent du moins en dominer la représentation médiatique. Nous avons abouti à un corpus de 319 articles codés selon leur date, objet, média, individus et structures mentionnées. Le codage par individus s'exprimant ou mentionnés a notamment fait ressortir l'importance des prises de paroles de représentants institutionnels (la plus visible étant Axelle Lemaire, Secrétaire d'Etat au Numérique de 2014 à 2017), ou de chercheurs (Loïc Blondiaux, Clément Mabi ou Dominique Cardon par exemple).

Afin de réduire ce corpus pour pouvoir l'analyser de manière qualitative, nous avons exclu les articles qui ne comportaient pas de discours d'acteurs (en particulier ceux où le terme de « *civic tech* » n'était utilisé que comme mot-clé, souvent au sein d'articles identifiant des tendances dans le secteur du numérique ou dans celui de l'économie « collaborative », et les articles renvoyant à des événements locaux). Nous avons abouti au choix de 113 articles de presse, ceux qui comportaient une dimension discursive importante (interviews, tribunes, ou articles plus généraux incluant l'expression d'acteurs de la *civic tech*).

Nous avons enrichi ce corpus de 30 articles de blog. Nous avons choisi de nous concentrer sur les articles produits par trois acteurs centraux, mais sous-représentés dans le corpus d'articles de presse : Cap Collectif, entreprise leader sur le marché des *civic tech* (dont les représentants, et en particulier Cyril Lage, s'expriment également au nom de Parlement & Citoyens et de Démocratie Ouverte) ; Regards Citoyens, association centrale dans le secteur, mais dont les membres souhaitent rester anonymes et s'expriment peu en leur nom propre ; et enfin Open Source Politics (entreprise en partie liée à l'association DemocracyOS). Ces trois structures produisent par ailleurs un nombre important d'articles de blog et de prises de position sur la question des *civic tech* (beaucoup plus que Voxe.org, Fluicity ou même Démocratie Ouverte).

Ce sont les résultats de cette première phase d'analyse que nous présentons ici. Nous souhaitons souligner la dimension exploratoire de cette analyse, réalisée au cours de nos premiers mois de thèse. Cette première qualification du type de discours, d'arguments et de positionnements d'acteurs de la *civic tech* constitue en fait l'un de nos modes d'entrée dans le terrain, qui nous sert également à dessiner les contours de notre objet. Cette analyse exploratoire nous servira également à préparer une analyse plus approfondie et quantitative du corpus complet, auquel nous réfléchissons à intégrer aussi une analyse des réseaux sociaux numériques.

Enfin, nous avons prévu de mobiliser pour cette analyse les résultats d'un questionnaire adressé aux entrepreneurs de la *civic tech* et centré sur le recensement des structures (ainsi que la qualification de leur offre de services, leurs résultats économiques, leur positionnement) et des professionnels de chaque structure (niveau de formation, âge, profession, etc.). Nous n'avons pas encore finalisé la collecte de données à travers ce questionnaire, mais elles seront précieuses pour reprendre ces résultats de l'analyse de discours. Ces deux méthodes seront évidemment croisées avec le recours à des observations ethnographiques (initiées cette année) et une campagne d'entretiens avec les acteurs prévue pour notre deuxième année de recherche doctorale.

1. La construction d'une demande de transformation de la démocratie et d'une absence d'autonomie.

1.1. La mise en problème de l'état actuel de la démocratie

Le premier élément à souligner dans le discours des entrepreneurs de la *civic tech* est l'omniprésence du constat d'une « crise »²⁷ démocratique. Plus précisément, les acteurs s'accordent pour décrire un état de désenchantement des citoyens, qui ressentiraient désillusion et frustration, qui auraient « perdu la foi ». Cet état s'exprimerait à travers un désengagement matériel et émotionnel, le renoncement ou la lassitude, mais également par des sentiments de dégoût, d'écœurement, d'indignation, de tristesse ou de colère. Les citoyens auraient le sentiment qu'on ne se préoccupe pas de leur avis, qu'ils ne sont pas associés à la décision et n'ont aucun impact sur le réel, qu'on leur ment, voire qu'on leur manque de respect. Ainsi, la désaffection, ou la « défiance généralisée » envers le politique s'expliqueraient par la perception d'une « action publique déconnectée de la réalité ». Les acteurs considèrent cette désaffection comme un risque pour la démocratie car elle remettrait en question le sentiment d'appartenance et de lien aux institutions démocratiques. Elle participerait à l'aggravation des risques de manipulation des citoyens mais également des risques en termes de cohésion sociale, dans un contexte de montée des extrêmes et des populismes, de « perte des repères identitaires dans un monde marqué par le terrorisme et la mondialisation », de « délitement du collectif », ou d'exclusion.

²⁷ Sauf indication contraire, nous plaçons entre guillemets les mots utilisés par les acteurs eux-mêmes.

La responsabilité de cet état de désengagement des citoyens ne leur est pas imputée : au contraire, ce sont les corps intermédiaires qui sont identifiés comme principaux responsables de la déconnexion entre les citoyens et leurs représentants. Les partis, en particulier, sont désignés comme des « machines pourries » servant des intérêts personnels, ou plus précisément les intérêts d'une caste, d'une minorité au pouvoir. Leur faible nombre d'adhérents remettrait en question leur représentativité, mais aussi leur légitimité en tant qu'intermédiaires dans le système représentatif et en tant que responsables de la désignation des candidats aux élections. Ils sont ainsi accusés de limiter le renouveau, centraliser le pouvoir, confiner les réflexions, et maintenir la vie publique dans une situation d'opacité et de médiocrité.

Le faible renouvellement du personnel politique est également rendu responsable de la « vacuité » du débat : les médias communiqueraient principalement sur des « personnalités » qui se donnent en spectacle (certains parlent de « star-system »). Il faut remarquer que cette critique des partis politiques est principalement formulée par les entrepreneurs impliqués dans les initiatives de primaires citoyennes comme Laprimaire.org. Ce sont aussi ces entrepreneurs qui sont les plus critiques sur les pratiques des représentants élus. Ce sont à la fois la corruption, le carriérisme, l'élitisme et le sentiment d'impunité du personnel politique qui sont dénoncés, tout comme l'existence d'une « politique politicienne » faite de « petites phrases » et de mesquinerie plutôt que de débat « de fond ».

Certains éléments de ce discours sont cependant partagés par un cercle plus large d'entrepreneurs, en particulier la critique de la professionnalisation de la politique. Ainsi, plusieurs entrepreneurs critiquent le caractère « verrouillé » du système de prise de décision : seuls les lobbies organisés et puissants auraient les moyens d'être écoutés. La participation demandant un engagement soutenu dans un parti, un syndicat, ou encore une association, le « système politique » inclurait un trop petit nombre de personnes. Ces critiques dessinent une fracture qui n'oppose plus uniquement les électeurs aux représentants, mais plus largement les « élites » (représentants élus et membres des corps intermédiaires) au « peuple ». L'une des critiques largement partagées est ainsi celle de la méconnaissance, de la part des « élites », des « vrais » besoins de la population. Cette critique est en fait double : au-delà de la méconnaissance des attentes des citoyens, c'est une vision « technocratique » et « élitiste » de la décision qui est remise en question. Les opinions, les avis, mais aussi l'expertise produite au-delà du cercle du « système politique » ne seraient pas entendus et pas pris en compte.

1.2. La déconnexion entre « peuples » et « élites », un problème d'information ?

Le problème central construit par les entrepreneurs de la *civic tech* est ainsi celui d'une « déconnexion » entre d'un côté les citoyens, de l'autre les « systèmes traditionnels de représentation politique », c'est-à-dire à la fois les institutions politiques et les élus. Si une part de la responsabilité est attribuée aux corps intermédiaires, qui ne jouent pas leur rôle de représentation des intérêts, le problème est surtout cadré comme celui d'une incompréhension mutuelle. D'un côté, les citoyens ont le sentiment de n'avoir aucun poids sur la politique et de ne pas être écoutés²⁸. De l'autre, les partis sont critiqués pour leur incapacité à prendre en compte l'expertise citoyenne et à connaître les vrais besoins des citoyens.

Cette « déconnexion » est en fait principalement imputée à un problème d'information, ou plus précisément, à des failles dans le système de production, d'échange et de transmission d'informations. Ainsi, l'argument central des développeurs d'outils d'information (comme Voxe.org) est que pour les

²⁸ On peut d'ailleurs se demander si le recours à un registre émotionnel pour décrire l'état de l'engagement citoyen, ainsi que le choix de parler de la « perception » plutôt que la réalité d'une rupture entre institutions et citoyens, peuvent être analysés comme contribuant à cadrer le problème comme un enjeu d'information. La place accordée aux émotions dans la construction du problème pourrait faire l'objet d'une analyse ultérieure.

citoyens, l'information politique est opaque et mal organisée, difficile ou impossible à trouver, dans des formats différents ou trop longs, et qu'enfin elle paraît complexe et « ennuyante ». Ce sont ici moins les représentants politiques que les médias qui sont remis en question dans leur rôle de fournir une information claire et neutre. En parallèle, les développeurs d'outils de sondage et de consultation citoyenne (comme Flucity ou Make.org) mettent en avant que les décideurs publics manquent d'informations, ou des informations nécessaires, pour gouverner. Ce sont ici à la fois les organismes traditionnels de sondage qui sont critiqués, leurs méthodes ne permettant pas de réellement connaître « l'état de l'opinion », et les représentants, qui prendraient des décisions sans réellement connaître les attentes des citoyens, ou être capables de traiter les données nécessaires pour la prise de décision.

Partis politiques et syndicats, médias, instituts de sondage : ce sont principalement les intermédiaires de la démocratie représentative qui sont constitués comme responsables de la crise de la citoyenneté. Si les entrepreneurs des *civic tech* reprennent ici certains éléments du discours participationniste (crise de l'engagement, élites déconnectées...), ils n'y répondent pas par la proposition de dispositifs permettant d'impliquer les citoyens dans la prise de décision, mais plutôt en partant d'une étape précédente, celle de la circulation de l'information. Nous pouvons d'ailleurs remarquer la quasi-invisibilité des dispositifs participatifs existants : les entrepreneurs de la *civic tech* se définissent « contre » les médias ou les corps intermédiaires plutôt que « contre » les dispositifs participatifs existants²⁹. Ceci peut être interprété comme le reflet d'une méconnaissance du secteur de la démocratie participative, liée à leur appartenance première au milieu de l'innovation numérique³⁰.

1.3. La « révolution bienveillante d'un système obsolète »

La critique formulée par les entrepreneurs de la *civic tech* est largement procédurale : en se concentrant sur les corps intermédiaires, elle prépare l'énoncé du besoin d'autres formes de représentation et de participation à la vie publique pour les citoyens. Ces entrepreneurs mettent en effet en avant un « renouveau » de l'engagement citoyen. Nuit Debout, les pétitions en ligne ou le mouvement des Zèbres seraient autant d'exemples d'un « réveil civique », d'une volonté de s'engager et de s'exprimer. Cependant, les citoyens auraient besoin de nouveaux outils pour rendre concret leur engagement, des outils numériques. Les entrepreneurs dessinent en effet le portrait d'une société transformée, et notamment par le numérique. Celui-ci aurait transformé les manières d'agir et de se comporter. Les citoyens auraient acquis l'habitude de s'informer, comparer et faire des choix pour les différentes sphères de leur vie (consommation, mais aussi amitié et amour), ainsi que de s'exprimer, noter et évaluer les produits et expériences de leur vie. Ces transformations auraient créé de nouvelles demandes envers la vie politique. Au-delà d'une exigence forte d'information en temps réel et de transparence, les citoyens souhaiteraient pouvoir « faire entendre leur voix » sur tous les sujets, obtenir une réponse, qu'on leur rende des comptes sur la manière dont les institutions publiques sont gérées. C'est donc en rapport avec de nouvelles manières de faire que l'opacité, la verticalité ou la professionnalisation des institutions traditionnelles serait devenue intolérable.

²⁹ Deux exceptions peuvent être soulignées. Make.org ou Flucity mentionnent parfois les conseils de quartier, qui servent de repoussoir parce qu'ils n'impliqueraient que des personnes âgées. Par ailleurs, les chercheurs qui s'expriment dans les articles analysés (Clément Mabi, Loïc Blondiaux) ont tendance à relier les *civic tech* au champ de la démocratie participative et à l'analyse des dispositifs qui y appartiennent.

³⁰ La tendance à cadrer tout problème à résoudre comme un problème d'information est commune dans le secteur du numérique. Remarquons cependant que ce cadrage du problème peut aussi provenir d'un biais de sélection des articles, ou d'une tendance des médias à parler des « *civic tech* » dans les colonnes concernant la technologie, le numérique et les start-ups, plutôt que dans celles qui se réfèrent aux questions politiques ou « de société ». L'identification de ce biais fera l'objet d'une question quantitative.

Il faut remarquer que les institutions ne sont donc pas critiquées parce qu'elles fonctionneraient mal³¹... mais parce qu'elles ne seraient plus adaptées à une société qui a évolué. Il n'y a ici pas de critique, mais un appel à transformer la démocratie afin qu'elle soit « augmentée », « participative », « numérique » ou « permanente ». Si le mot « révolution » est largement présent dans leur discours, et surtout dans les discours produits sur les *civic tech* par les journalistes, il est en fait assez peu adapté aux objectifs assumés par ces entrepreneurs. La rhétorique du renouvellement et de la réinvention, omniprésente, traduit plutôt une volonté réformatrice. La révolution de référence est la révolution numérique, et non une révolution politique. Le renouvellement du personnel politique peut être un objectif, mais les institutions représentatives ne sont pas remises en question en elles-mêmes : il s'agit plutôt de les « dépoussiérer », les « moderniser », ou les « renouveler » afin d'assurer leur légitimité et leur survie. Le discours TEDX de Pia Mancini, fondatrice de DemocracyOS en Argentine, est fréquemment repris, et en particulier ces deux phrases :

« Nous sommes des citoyens du XXI^e siècle confrontés à des institutions conçues au XIX^e siècle, basées sur un support d'informations datant du XVe siècle. Il est temps de se poser la question : quelle démocratie voulons-nous à l'ère d'Internet ? » (160525TRIB1).

2. Quels objectifs pour une nouvelle démocratie ? De l'empowerment à la rationalisation des décisions.

A partir de ce constat de crise, les entrepreneurs de la *civic tech* se donnent pour objet l'« invention de nouveaux modèles démocratiques à travers l'utilisation des technologies ». Quels sont ces nouveaux modèles qu'ils dessinent ? Quelle transformation souhaitent-ils obtenir, dans les formes de la participation, le rôle ou les pratiques du citoyen ? En quoi leurs discours dessinent-ils un projet politique d'empowerment, et quelle définition en est apportée ? Comme le soulignent Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener, le mot « empowerment » est polysémique, mais nous l'avons choisi ici pour plusieurs raisons. Tout d'abord, comme indiqué en introduction, ce caractère polysémique est justement intéressant pour comprendre comment les entrepreneurs de la *civic tech*, qui font souvent référence à ce terme, le définissent. Ensuite, comme le soulignent ces auteures, « l'empowerment articule deux dimensions : celle du pouvoir, qui constitue la racine du mot, et celle du processus d'apprentissage pour y accéder. »³² Or, il nous apparaît particulièrement intéressant d'analyser dans le même temps les rôles qui sont attribués au citoyen et aux institutions, et la manière dont le processus de mise en capacité est défini en accordant une place particulière aux outils qui le rendraient possible.

2.1. Une définition largement descendante de l'empowerment : la « mise en capacité ».

Le citoyen idéal des entrepreneurs des *civic tech* est un citoyen engagé, actif, et responsable. Il est engagé car il est intéressé par la chose publique, s'informe, et apprend afin de se faire un avis argumenté. Il est ainsi capable de participer de manière active, de différentes manières : en s'exprimant et en donnant son avis, en débattant et en s'engageant pour soutenir des idées ou des projets, et en agissant directement. Cela peut impliquer l'interaction avec des représentants ou leur interpellation, mais aussi une auto-organisation afin de réaliser lui-même, à petite échelle, un projet, de « faire soi-

³¹ Les entrepreneurs de la *civic tech* parlent d'« urgence démocratique », d'un besoin de « rupture profonde » et de « passage à l'action » pour sauver une démocratie « malade » ou « minée ». Cependant, la critique de l'action publique elle-même, comme celle des décisions prises, est quasiment absente de leurs discours : la crise « citoyenne » n'est ainsi quasiment jamais liée à une situation de crise « économique » ou « écologique », et même le besoin d'informations sur un « monde complexe » n'est que rarement mentionnée.

³² Bacqué (M.-H.), Biewener (C.), *L'empowerment...*, op.cit., p. 6.

même»³³. Enfin, ce citoyen participe de manière responsable : capable d'aller dans le sens de l'intérêt général, il offre des contributions argumentées et raisonnées, il peut citer ses sources et assume ses prises de positions (l'anonymat est assez peu revendiqué). L'appel à la réflexion et à la raison est valorisé, contrairement à une expression émotionnelle. Le citoyen est en mesure de produire des avis productifs et constructifs, de discuter avec bienveillance, de co-construire, plutôt que de rechercher le conflit. Enfin, il n'est pas un simple « consommateur », mais il est prêt à s'engager dans la gestion et à prendre une part de la responsabilité.

Dans une tribune appelant à former les étudiants aux outils numériques collaboratifs, Axel Dauchez décrit les compétences dont doivent disposer les étudiants, qui sont les conditions pour qu'ils puissent « s'approprier les outils et les méthodes de la *civic tech* » :

- « *Collaborer non seulement avec leurs pairs, mais également avec des citoyens hors les murs. Nous pensons que tout citoyen doit savoir mobiliser les intelligences au-delà de ses cercles sociaux habituels.*
- *Confronter de manière critique les savoirs acquis dans leur scolarité. Le dialogue avec autrui est un réflexe indispensable pour penser hors des cadres établis et proposer des solutions innovantes.*
- *Se constituer en collectif autonome et citoyen afin non seulement de concevoir des idées mais de les faire valoir face aux élus. Le lobbying citoyen est une condition essentielle du renouveau de la vie démocratique. »³⁴*

Nous pouvons remarquer que cette définition du « bon citoyen » valorise l'information, l'expression, la collaboration, l'auto-organisation et dans une certaine mesure la participation. Nous le verrons, il s'agit surtout de faire remonter des avis et des attentes, et dans une certaine mesure de peut demander des comptes aux représentants, notamment en termes de transparence. Cependant, le pouvoir de décision sur les questions politiques est entièrement absent des discours. Malgré l'emploi d'expressions comme « reprendre la main », « reprendre le pouvoir », ou utiliser les outils comme « armes citoyennes », les entrepreneurs de la *civic tech* n'appellent pas à un pouvoir direct de décision des citoyens. Une intermédiation reste en fait nécessaire.

D'ailleurs, le discours des entrepreneurs de la *civic tech* dans la presse ou sur les blogs ne s'adresse pas aux citoyens. Comme le reste de leur discours, cette construction du « bon citoyen » est à destination des institutions publiques, car si les citoyens ont le « devoir de s'engager », les institutions ont le « devoir de rendre cet engagement possible ». En effet, la participation est valorisée comme une fin en elle-même : il faut que les citoyens soient actifs et engagés et non passifs et désenchantés, Ceci suppose de stimuler, « booster », renouveler leur intérêt, ou plus simplement les remobiliser... Le vocabulaire, celui de l'aide, de l'encouragement, de l'accompagnement, de l'invitation, implique l'action d'un agent extérieur, un processus et des outils qui vont permettre de mettre les citoyens en capacité de participer. Il s'agit en fait, comme le dit Cyril Lage (Cap Collectif), de « donner aux citoyens les outils pour améliorer concrètement et eux-mêmes les modes de gouvernance et le fonctionnement politique de la société, d'aller vers une démocratie ouverte, plus transparente, plus participative, et plus collaborative ». (180430MADD-B)

³³ La capacité de faire « nous-mêmes », concrètement, au quotidien, est valorisée et opposée au principe d'un « Etat-nation planificateur » décidant de grandes orientations déconnectées de la réalité.

³⁴ C'est nous qui soulignons.

2.2. *Quelle « ouverture » des institutions publiques ?*

Si les citoyens doivent pouvoir s'informer, s'exprimer et participer, il est d'abord attendu des institutions qu'elles soient transparentes et ouvertes, et plus précisément qu'elles puissent répondre à des demandes de reddition de comptes et prendre en compte les opinions exprimées par les citoyens. La transparence, d'abord, occupe une place centrale dans le discours des entrepreneurs. Il faut remarquer qu'elle est souvent citée comme une fin en soi, qui ne demande pas de justification, valorisée pour elle-même. Lorsqu'elle est associée à un objectif, la transparence est souvent reliée à l'idée d'un contrôle de l'action publique par des acteurs extérieurs. La logique de reddition de comptes est prédominante notamment car elle est perçue par un certain nombre d'acteurs comme un moyen de « redonner confiance » aux citoyens, par exemple en rendant visible l'action des lobbies et leur impact sur la prise de décision. Le lien avec les politiques de libération des données est également fréquemment réalisé.

Ensuite, les dispositifs et procédures pour consulter les citoyens et les « faire participer » sont investis d'un certain nombre d'objectifs, qui sont le pendant des critiques adressées au fonctionnement actuel des institutions. La participation permettrait d'associer les citoyens, au-delà de la société civile organisée, à la fabrique de la loi ou à la décision, de reconnaître l'engagement citoyen et montrer qu'on a pris en compte les avis exprimés, et enfin de valoriser les savoirs et l'expertise en dehors des institutions publiques. Transparence et participation citoyenne ont donc pour objectif de « ré-impliquer » les citoyens dans la vie publique, à travers la production, la mise à disposition et la prise en compte de nouvelles informations.

La transparence et la participation s'inscrivent cependant dans une vision plus large de transformation de l'action publique. Les entrepreneurs de la *civic tech* établissent en particulier le changement de la « culture » des organisations comme à la fois une condition et un résultat des démarches de transparence et de participation. La rhétorique du changement et de l'innovation est omniprésente, ce qui peut apparaître comme la suite logique d'un discours qui dépeint les institutions comme « dépassées », mais qui se lie aussi à la valorisation de la « modernité » dans un contexte de compétition entre territoires (entre collectivités, mais aussi entre États)³⁵. Comme le soulignent Alice Mazeaud et Magali Nonjon lorsqu'elles appellent à « désingulariser » l'analyse de la démocratie participative, le développement de dispositifs de participation ne peut se dissocier des tendances plus larges à l'œuvre dans l'action publique, dont cette concurrence territoriale, mais aussi « l'emprise de la rhétorique libérale et managériale qui fait de l'efficacité du service public et de la satisfaction de l'utilisateur des éléments incontournables du débat politique et de l'action publique alors même que les ressources financières s'amenuisent. »³⁶

Cet objectif d'efficacité, de rapidité, de simplification et de réactivité du service public, afin de « faciliter la vie des usagers », est d'ailleurs très présent dans le discours des entrepreneurs de la *civic tech*. Dans sa version la plus poussée, il assimile les décideurs publics, et en particulier les maires, à des dirigeants d'entreprise. Julie de Pimodan (Fluicity) dresse ainsi le portrait d'un maire qui prend enfin des décisions « rationnelles »³⁷: « *L'opinion des habitants constitue la donnée la plus précieuse pour un*

³⁵ La mobilisation des *civic tech* comme démonstration de la modernité et l'innovation dont sont capables les institutions publiques devra faire l'objet d'une analyse plus fine. Il faudra en particulier s'intéresser aux discours qui appellent à construire une « façon française d'innover dans le secteur public » ou à une définition « française » de l'innovation sociale (en lien avec la création du label #FrenchImpact par exemple), qui soulignent par ailleurs le besoin d'investir dans la constitution d'un écosystème français de start-ups et d'innovateurs du numérique (de la « French Tech » à l'idée d'une « social valley »).

³⁶ Mazeaud (A.), Nonjon (M.), *Le marché de la démocratie participative*, Vulaines-sur-Seine, Editions du Croquant, 2018, p. 20 et p.24.

³⁷ Nous verrons plus tard l'importance accordée aux données comme instruments de décision.

maire. Avec Fluicity, ce dernier devient un véritable “CEO” de sa ville. Il prend des décisions rationnelles, basées sur des données statistiques et non plus sur de simples intuitions. »

Sans aller aussi loin, la plupart des entrepreneurs de la *civic tech* soulignent cependant le besoin d'une réorganisation des manières de travailler au sein des institutions publiques afin qu'elles soient capables de répondre aux nouvelles attentes des citoyens. Le concept central à cette réorganisation est celui de la collaboration, mais il implique deux niveaux différents. Il implique d'abord une interaction accrue entre le secteur public et tous les autres acteurs : entreprises (dont les start-ups bien sûr), associations, citoyens, établissements de recherche, etc. Les entrepreneurs valorisent ce qui est identifié comme une « hybridation », un modèle « multi parties prenantes » au cœur de la « gouvernance ouverte »³⁸. Ensuite, la collaboration serait à appliquer au sein de l'institution même, selon un principe d'horizontalité. Opposé à la verticalité et la hiérarchie de la prise de décision, au cloisonnement ou au fonctionnement en « silos » qui caractérisaient les institutions, le concept d'horizontalité est ainsi le symbole d'une institution publique rénovée. L'adoption de méthodes « collaboratives » et « participatives » au sein de l'institution permettrait par ailleurs de « redonner du pouvoir » aux agents au sein des institutions, ou aux militants au sein des partis.

L'appel à cette réorganisation des manières de travailler relie l'analyse des *civic tech* à d'autres questions portant sur l'autonomisation comme modèle de gestion des agents et des salariés dans un cadre professionnel, qui demanderaient une analyse approfondie. Si nous ne pouvons pas la réaliser à ce jour, nous pouvons en souligner quelques éléments qui nous paraissent centraux pour comprendre le modèle d'engagement porté par ces entrepreneurs. Tout d'abord, il suppose l'importation de « méthodes de travail » présentes dans l'entreprise, et en particulier dans les « start-ups ». Ces méthodes sont associées à l'agilité, à l'horizontalité, et à l'expérimentation, mais rarement définies clairement. Ensuite, ces méthodes sont largement reliées à l'univers du numérique, qui fournit également des références en termes de compétences et de métiers. A titre d'exemple, les entrepreneurs des *civic tech* appellent les partis à penser en termes de « gestion des talents » et à « investir » dans les jeunes militants en développant leurs compétences de gestion des communautés, c'est-à-dire leur « capacité à animer et actionner des communautés d'acteurs pour apporter des idées nouvelles ou des solutions à un problème » (Maxime Barbier, Bluenove - 161014TRIB1).

Enfin, l'utilisation de ces méthodes fournit la justification pour intégrer de nouveaux professionnels (en faisant appel à des « entrepreneurs d'intérêt général » par exemple), créer de nouvelles équipes ou de nouveaux programmes (comme les « incubateurs de services numériques »), ou même une organisation spécifique à la fois associée et dissociée de l'Etat. Ainsi, Etalab est régulièrement cité comme un organisme permettant d'amener l'État dans l'ère du numérique et de transformer l'action publique. Thierry Mandon, secrétaire d'Etat à l'Enseignement Supérieur et à la Recherche³⁹, souligne le lien entre cet organisme et les *civic tech* :

*« Il existe un organisme public qui fait un travail formidable sur l'élaboration collaborative des politiques. Créé par Henri Verdier, il s'appelle Etalab et est aujourd'hui dirigé par Laure Lucchesi. Il révolutionne l'action publique. Bien d'autres initiatives, comme les civic tech, les start-up de la démocratie, participent de ce renouveau, qu'il faut démultiplier. »
(160706EXPR1)*

³⁸ Remarquons que la notion de gouvernance implique déjà une « collaboration » accrue avec le secteur privé dans une logique de New Public Management (cf. Le Gales (P.), « Du gouvernement des villes à la gouvernance urbaine ». In: *Revue française de science politique*, 45^e année, n°1, 1995. pp. 57-95). On peut se demander si la « gouvernance ouverte » pousse encore plus loin cette logique, ou y ajoute simplement le citoyen comme nouvel acteur « privé ».

³⁹ Il était précédemment Secrétaire d'Etat à la Réforme de l'Etat et à la Simplification.

3. Un projet politique derrière les fonctionnalités des outils numériques ?

L'une des particularités des entrepreneurs de la *civic tech*, par rapport aux professionnels de la participation, est qu'ils s'appuient sur des outils numériques pour réaliser leurs objectifs. Nous nous sommes donc interrogés sur les fonctions assignées aux applications numériques dans les discours de ces entrepreneurs. Marta Poblet propose de qualifier les technologies selon leur fonction principale, car celle-ci reflèterait des modèles de la démocratie et une conception de la citoyenneté⁴⁰. Elle propose ainsi cinq catégories selon le modèle sous-jacent et la portée de l'outil.

Le modèle libéral représente une vision minimaliste de la citoyenneté et accorde une place centrale à l'information, nécessaire pour que les citoyens accomplissent leur devoir et votent lors des élections. Deux catégories s'y réfèrent : les outils d'accès à l'information et les outils de vote (permettant la représentation). Le modèle républicain suppose que les citoyens prennent une part plus importante dans la vie publique, en particulier pour exercer une certaine « vigilance » : les outils associés sont ceux qui permettent un contrôle ou une surveillance citoyen de la vie politique. Un quatrième modèle postule un engagement des citoyens pour le développement de leur communauté (définie à différentes échelles) et donne lieu au besoin d'outils d'engagement et de mise en réseau. Enfin, le dernier modèle, qualifié de délibératif ou épistémique, est le plus ambitieux dans le rôle confié au citoyen. La délibération est ici construite comme un instrument pour assurer que la bonne décision est prise.

La classification des outils à partir de leur fonction est fréquente. Elle nous paraît cependant insuffisante. D'abord, un même outil peut inclure différentes fonctionnalités, et celles-ci pourront être mobilisées de manière différente selon le contexte, la « volonté politique » et les rapports de pouvoir entre acteurs, menant à des modèles participatifs différents⁴¹. L'outil Parlement & Citoyens (une plateforme de consultation mettant en lien parlementaires et citoyens), classifié comme un outil délibératif par M. Poblet, pourrait tout autant être utilisé uniquement à des fins d'information, selon un modèle libéral. L'outil de pétition Change.org est classifié dans le modèle de développement communautaire car il permettrait d'engager et de mettre en réseau des individus, mais pourrait tout autant être envisagé comme un outil d'interpellation et de contrôle citoyen.

Ensuite, de nombreux travaux ont montré que la conception de l'outil reflète un projet politique particulier, et qu'une même fonctionnalité (d'information, de vote ou de débat) comporte des détails techniques dans l'organisation de l'information et de l'action qui ont une influence prépondérante sur les modèles de participation soutenus⁴². Nous ne cherchons donc pas à établir un lien de causalité entre la fonctionnalité de l'outil et ses effets, mais plutôt à montrer ce que les entrepreneurs de la *civic tech* mettent en valeur lorsqu'ils décrivent ce que les outils rendent possible, et ce que le rôle accordé au numérique nous dit de leur vision de la citoyenneté.

3.1. De la démocratie d'expression à la mesure d'opinion.

La première fonction attribuée aux outils numériques est celle de transformer l'information, c'est-à-dire la manière dont les citoyens s'informent, et la manière dont l'information leur est transmise. Ainsi, les entrepreneurs de la *civic tech* mettent l'accent sur la possibilité, à travers les outils qu'ils proposent, d'avoir accès à une nouvelle façon de s'informer. Notons qu'il ne s'agit pas forcément de

⁴⁰ Il s'agit bien sûr d'idéaux-types. Poblet, Marta. "Towards a Taxonomy of Crowd-civic Systems". SocArXiv, 28 June 2017, Web.

⁴¹ Sur les modèles participatifs qui peuvent être identifiés dans les pratiques, voir notamment l'article de Marie-Hélène Bacqué, Henri Rey et Yves Sintomer, « La démocratie participative urbaine face au néolibéralisme », *Mouvements* 2005/3 (n°39/40), p. 121-131.

⁴² Voir notamment l'article de Romain Badouard, « La mise en technologie des projets politiques. Une approche « orientée design » de la participation en ligne », *Participations*, vol. 8, no. 1, 2014, pp. 31-54.

fournir une plus grande masse d'information, mais de changer à la fois la nature de cette information (afin qu'elle soit brute, compréhensible, de qualité) et la manière dont elle est transmise (soit sans éditorialisation, soit au contraire après une activité de tri, de synthétisation, ou une mise en forme spécifique et innovante). Les *civic tech* ont ainsi pour rôle de rendre l'information plus facile à trouver, plus simple, plus intelligible, plus claire, et donc de rendre la vie publique plus accessible et compréhensible. Cette activité est fréquemment qualifiée de « décryptage », permettant de dépasser ce qui a été qualifié comme l'opacité du fonctionnement de la sphère publique.

Cependant, certains acteurs attribuent une réelle valeur politique, voire un réel pouvoir à l'information comme instrument pour la mise en capacité des citoyens. Il s'agit en fait d'une approche valorisant la transparence : l'accès à l'information est alors un outil pour permettre le contrôle, la surveillance, voire l'interpellation des représentants des institutions publiques. Ainsi Regards Citoyens met à disposition des citoyens des plateformes permettant de suivre l'activité parlementaire ou la fabrique de la loi. Pour eux, la transparence, plutôt que l'information, est une arme pour garantir l'amélioration de la démocratie. Remarquons cependant que ce collectif a une position particulière dans le milieu des *civic tech* : ne vendant aucun service ou aucune prestation, les outils numériques sont uniquement à destination des citoyens. La transparence est à la fois la finalité de leur activité (notamment en saisissant la CADA⁴³ pour assurer la publication des informations) et le point de départ d'une action politique (comme attaquer au tribunal administratif les 567 députés qui ont refusé de rendre publics leurs frais de mandat). Ce collectif présente ainsi la particularité de faire de l'approfondissement de la transparence une finalité proprement politique, mais aussi de s'engager concrètement dans des actions d'interpellation des représentants (tous les autres acteurs occupent une place d'intermédiaire et refusent de porter un message).

La deuxième fonction attribuée aux outils des *civic tech* par les entrepreneurs de ce milieu est celle de fournir des espaces pour que le citoyen puisse « faire entendre sa voix ». La participation citoyenne défendue par ces entrepreneurs repose largement sur cette expression de soi. Les citoyens sont encouragés à fournir des idées, des suggestions, à alerter ou signaler des problèmes, à formuler des revendications, à donner leur avis... Il faut remarquer la centralité de la place accordée à cet objectif que chaque citoyen puisse donner son opinion, se prononcer, s'exprimer. Tout d'abord, parce qu'il se double de l'absence du recours à la notion d'expertise : il n'y a pas de mention d'une expertise d'usage, de proximité, ou d'une autre forme d'expertise proprement citoyenne. Ensuite, parce que l'objectif de fournir des espaces de débat, d'échange et d'interaction est largement secondaire à celui de fournir des espaces d'expression. Ainsi, même le développement de l'objectif de « consulter » les citoyens pour les associer à la décision repose sur l'idée de recueillir l'avis des citoyens, de « sonder » l'opinion.

Il est possible que l'articulation, dans les discours des entrepreneurs, entre expression citoyenne et mesure de l'opinion soit l'effet d'un biais de sélection des articles. Cependant, nous pouvons aussi faire l'hypothèse que l'importance accordée à la question de l'information (de sa production et de son échange) soit liée à une vision instrumentale de la participation qui valorise son utilité pour faire émerger ce qui constituerait l'« opinion publique », la « vraie » volonté des citoyens, à laquelle les méthodes traditionnelles ne permettent plus d'accéder. Comme le formule Jérémie Paret (Stig), les citoyens seraient « prêts à utiliser internet pour enfin créer cette volonté générale et ils veulent qu'elle soit entendue » (170301REVV-B). A la différence de dispositifs participatifs visant à consulter ou concerter sur un objet prédéfini, les entrepreneurs de la *civic tech* accordent une place importante à la participation au stade de définition des thèmes du débat.

⁴³ Commission d'Accès aux Documents Administratifs, responsable notamment de répondre aux requêtes pour l'ouverture de jeux de données publiques.

Si les outils sont qualifiés d'outils d'aide à la décision, leur dimension de mesure d'opinion les situe en amont du processus de décision. Il s'agit de faire émerger les « attentes », les « vrais problèmes », les « vrais besoins », les « sensibilités », les « vraies questions de société », le « vécu », ou les « signaux faibles ». L'apport des *civic tech* serait ainsi de produire les données nécessaires pour comprendre réellement les citoyens et les reconnecter à la vie publique. Les entrepreneurs mettent ainsi en valeur leur capacité à collecter des données « brutes » directement auprès des citoyens, des individus, sans intermédiaire, sans représentation, sans porte-parole. Ensuite, la phase de traitement des données prend une importance prépondérante, puisqu'il s'agit de faire émerger des thèmes principaux. Les citoyens peuvent être désignés comme responsables de cette sélection, par des mécanismes de vote ou de délibération, ou cela peut être aux *civic tech* (outils et professionnels) d'apporter cette capacité à « lire » l'opinion de manière structurée afin d'en extraire des données servant à la décision.

3.2. Modifier la nature de l'engagement : les outils numériques pour une participation à la carte ?

Les entrepreneurs de la *civic tech* soulignent leur volonté de « modifier durablement la nature de l'engagement ». Les transformations attendues sont diverses, mais le numérique joue un rôle déterminant pour plusieurs d'entre elles. Tout d'abord, la question du nombre est centrale dans le recours au numérique. Tous les discours portant sur l'expérimentation d'un outil précisent le nombre de personnes qui ont participé, pour souligner le dépassement par rapport à des dispositifs participatifs traditionnels, ou plus simplement pour attribuer une valeur mesurable à la démarche. Ceci est valable à la fois pour le « crowdsourcing » (approvisionnement par la foule) et pour le « crowdlobbying » (pression par la foule). Si l'atteinte d'une « masse critique » est la condition pour que les analyses d'opinion fournies par les entrepreneurs de la *civic tech* soient pertinentes, les grands nombres du numérique permettraient aussi aux initiatives citoyennes d'instaurer un rapport de force. Pour les entrepreneurs de la *civic tech*, le numérique rend également possible de faire participer un plus grand nombre de citoyens parce qu'il ouvre de nouvelles manières de participer, en dehors des structures traditionnelles, en utilisant outils intégrés au quotidien, en permettant de s'exprimer sur des objets et dans des formats plus divers.

Ceci est d'abord lié à des fonctionnalités du numérique qui permettraient de simplifier et d'apporter une « souplesse » à la participation. Les entrepreneurs valorisent la facilité d'usage des outils, perçus comme accessibles et intuitifs, et donc comme vecteurs d'inclusion en particulier pour les publics qui ne se sentent pas légitimes pour s'exprimer à l'oral ou pour les jeunes⁴⁴. Le caractère « ludique » est par exemple associé à l'objectif de « désacraliser la politique ». De plus, avec des applications web ou mobile, les individus pourraient participer quand ils veulent, où ils veulent, et dans des formats diversifiés (du simple clic à l'envoi d'une vidéo ou la rédaction d'un texte). Les activités (sondage, vote, contribution) peuvent être découpées en une série de micro-tâches à répartir entre citoyens, et le numérique permettrait un dialogue en temps réel et permanent, sans besoin de coprésence physique des participants, et rendrait possible de dépasser les barrières géographiques (au-delà du quartier par exemple).

Les apports du numérique comme technologie permettant de traiter l'information sont ainsi soulignés : par le recours à des fonctionnalités diverses, mais aussi à un certain nombre d'automatismes, les algorithmes permettent de classer, compter, voire analyser un grand nombre de contributions sans recours à des moyens humains. Cependant, la « culture » qui serait associée au numérique est également souvent mise en avant comme permettant de transformer les manières de faire. Les outils numériques,

⁴⁴ La question de la « fracture numérique » (inégalités d'accès et d'usage du numérique) semble relativement centrale pour les enjeux des *civic tech*, et est plutôt médiatisée (avec notamment le lancement d'une politique publique nationale de médiation numérique). Or cette question est très peu présente dans les articles que nous avons analysés, ce qui reste à expliquer.

outils de l'immédiateté et du temps réel, sont par exemple investis du pouvoir d'obtenir une plus grande réactivité des institutions, et plus largement de les obliger à repenser leurs manières de travailler. Associé aux valeurs de l'ouverture, à l'horizontalité, à la collaboration, mais aussi à la créativité et à l'expérimentation, le numérique serait également la technologie idéale pour des démarches participatives supposant de mettre en réseau et en dialogue un grand nombre d'individus pour soutenir un processus d'« intelligence collective » à grande échelle.

Ainsi, l'usage d'un outil numérique est parfois perçu comme garantissant, en lui-même, une logique d'échange et de co-construction⁴⁵. En même temps, la conception de plateformes permettant d'offrir une « expérience personnalisée » dessine aussi une approche de la participation « à la carte »⁴⁶, où le citoyen choisit le moment, l'objet, le format et la durée de son engagement. Il sélectionnerait le type de participation qui lui convient, du sondage à la co-écriture de la loi, en passant par une consultation publique ou un processus de budget participatif. La multiplication et la diversification des plateformes ferait que tout individu pourrait trouver une offre de participation qui lui conviendrait, voire qui serait individualisée pour répondre à ses attentes. Le numérique est ainsi associé à une possibilité d'engagement « à géométrie variable », selon les envies et les disponibilités du citoyen. Cette approche presque consumériste dessine l'image d'un citoyen rationnel, qui effectue un calcul opposant les coûts de son engagement (en temps et en énergie dépensée) et les gains escomptés⁴⁷.

4. De nouveaux intermédiaires garantissant l'autonomie ? D'un projet politique à un enjeu commercial.

4.1. Quel modèle économique pour garantir « neutralité » et « indépendance » ?

Si le milieu des *civic tech* est décrit comme un milieu de « start-up » par les journalistes⁴⁸, le choix du modèle économique approprié pour réaliser les objectifs de transformation de la démocratie divise les acteurs de la *civic tech*. Si tous revendiquent une « mission d'intérêt général » ou une contribution au « bien commun », certaines structures (Cap Collectif, Open Source Politics, Fluicity, et dans une certaine mesure Voxe.org) ont choisi un modèle économique de vente de services et d'outils, tandis d'autres ont un choisi modèle associatif et ne sont pas réellement des acteurs du « marché » de la participation (Regards Citoyens, Laprimaire.org, #MaVoix par exemple). Parmi les structures ayant choisi un modèle entrepreneurial, il y a de plus une certaine distance entre Make.org, dont le fondateur souligne la valeur économique et refuse de parler de philanthropie, et Voxe.org, entreprise de l'économie sociale et solidaire (ESS). Plus largement, il semble que les statuts d'entreprise à but non lucratif ou à lucrativité limitée sont privilégiés par un certain nombre de structures. Le choix d'un modèle économique est mis en avant comme une décision stratégique garantissant la légitimité et l'exemplarité

⁴⁵ Cet argument est principalement développé par les porteurs d'outils qui défendent le logiciel libre et une approche des *civic tech* comme « biens communs » pour la démocratie.

⁴⁶ Cf. Ion (J.), *S'engager dans une société d'individus*, Paris, Armand Colin, 2012.

⁴⁷ Pour une discussion des motivations de la participation citoyenne, et notamment une remise en question de la dimension utilitariste de la participation, voir notamment l'article de Julien Talpin et Alice Mazeaud, « Participer pour quoi faire ? Esquisse d'une sociologie de l'engagement dans les budgets participatifs », *Sociologie* 2010/3 (Vol.1), pp.357-374.

⁴⁸ La dimension entrepreneuriale est omniprésente, et largement valorisée. Les journalistes ont d'ailleurs tendance à utiliser ce mot pour décrire à la fois les petites entreprises qui se lancent, des entreprises beaucoup plus établies ayant plusieurs années d'existence et plus de dix salariés, et même des structures associatives. Tout se passe comme si le simple fait de développer ou promouvoir une technologie numérique d'engagement citoyen faisait de leurs porteurs une « start-up ». Ceci dit, la plupart des articles trouvés lorsqu'on parle de « *civic tech* » sont dans les colonnes « tech », innovation, numérique ou « économie », plutôt que dans les colonnes société, ce qui peut aussi expliquer l'accent mis sur la dimension « start-up ».

de la structure en lien avec le projet politique défendu (ce qui est aussi un enjeu de distinction sur le marché), et la plupart des acteurs soulignent qu'ils n'ont pas choisi de s'orienter vers la *civic tech* pour « faire de l'argent ».

« L'un des problèmes de la civic-tech est qu'elle apparaît comme un nouvel Eldorado, il y a une chasse à l'appel à projets, aux contrats. Mais la démocratie n'est pas un axe de développement économique comme la fin-tech [finances], c'est pour cela que nous sommes à but non lucratif, nous voulons en faire un bien commun » Quentin Desvignes, Demodyne.

Malgré la variété des statuts utilisés, l'argument que la poursuite de l'intérêt général n'est pas incompatible avec le déploiement d'une activité économique, même à but lucratif, semble faire consensus et ne pas appeler de justification. Les acteurs valorisent leur appartenance à un milieu de « start-up », en soulignant à la fois leur accord avec les « valeurs » de l'entrepreneuriat et de l'innovation, et l'intérêt stratégique à être associé à un milieu qualifié comme innovant, bénéficiant d'une visibilité médiatique, et attirant des financements. La reconnaissance par des prix et des concours récompensant l'innovation technologique est ainsi soulignée comme un avantage compétitif non-négligeable (ex. concours du MIT, Google Impact Challenge...). Le modèle économique de l'entreprise permettrait enfin de déployer l'activité à grande échelle, ce qui prend une signification à la fois en termes de viabilité économique et d'impact politique. Axel Dauchez (Make.org) explique ainsi le besoin de devenir « la » plateforme de référence : *« En dessous, nous n'existerons pas et nous ne pourrions pas développer notre ambition de crowdlobbying, ajoute l'entrepreneur. Notre principal défi, c'est la massification. »* 161026ECHO1

Le choix de l'entreprise est aussi, et principalement, justifié par l'indépendance économique que ce statut conférerait. La dépendance vis-à-vis du secteur public, se matérialisant par des subventions, est particulièrement dévalorisée. Les acteurs parlent de « partenariats » ou de « collaborations » pour la plupart des financements qu'ils reçoivent, qu'ils soient privés ou publics, avec ou sans contrepartie. Les acteurs qui ont choisi le format associatif soulignent aussi leur choix de l'indépendance, mais il s'agit alors plutôt de refuser tout type de contractualisation ou prestation de service, et si besoin de faire appel aux citoyens directement par du financement participatif ou des dons (comme Laprimaire.org ou Regards Citoyens).

L'indépendance, avec les définitions différentes qu'elle implique, est ainsi très largement soulignée comme une vertu pour la pérennité des projets, mais aussi pour garantir leur neutralité politique. Les entrepreneurs de la *civic tech* s'accordent en effet sur un positionnement neutre ou transpartisan : les instigateurs de Laprimaire.org assurent qu'ils auraient soutenu le candidat issu du processus même s'il avait été d'extrême droite, tandis que Léonore de Roquefeuil (Voxe.org) souligne que tous les candidats sont traités de la même manière au sein du comparateur de programmes. Axel Dauchez (Make.org) souligne même que les idées qui émergent à travers les processus de votation citoyenne seront forcément de bonnes idées, peu importe leur inspiration politique.

L'attachement à l'indépendance ne signifie pas que les entrepreneurs qui entrent sur le marché de la participation soient associés à un univers militant. Ils se positionnent « au service » des institutions qui souhaiteraient modifier leurs manières de faire. L'adoption de cette posture « constructive » semble leur permettre de valoriser l'idée d'un dépassement des institutions tout en se distinguant à la fois d'une position contestataire et d'une position promouvant l'« ubérisation⁴⁹ » de la vie politique.

⁴⁹ Il faudrait vérifier dans quelle mesure ce terme (et d'autres termes renvoyant à une transformation radicale) a pu être mobilisé à différents moments, comme objectif ou comme repoussoir, et si la signification qui lui est attribuée a évolué dans le temps.

« Je suis partisan d'une Civic tech avant tout au service du politique et des administrations publiques. Je ne crois pas à l'uberisation de la politique et à ses potentiels bienfaits pour la démocratie. » Maxime Barbier (Bluenove), 161014TRIB1

« Il y a dans le gouvernement et dans les institutions des acteurs qui cherchent à faire avancer les choses. Il est important que certaines associations dans la société civile soient dans une logique de critique pour aller encore plus loin, mais il faut aussi acter les progrès et favoriser le changement de l'intérieur » Armel Le Coz (Démocratie Ouverte), 160820MOND1

Encadré 1. La question de l'open source, entre vision politique et modèle économique

L'une des questions qui a beaucoup fait couler d'encre dans le milieu des *civic tech* est l'opposition qui a été construite entre le logiciel libre et le logiciel propriétaire. Les deux structures protagonistes de cette opposition sont Cap Collectif, qui développe un outil propriétaire largement utilisé pour les consultations du gouvernement français, et Open Source Politics qui déploie plusieurs plateformes dont le code est ouvert, notamment DemocracyOS, une plateforme développée en Argentine, et Decidim, la plateforme utilisée par la mairie de Barcelone. Les membres d'Open Source Politics faisaient partie des signataires d'une tribune, publiée au moment du Sommet Mondial du Partenariat pour le Gouvernement Ouvert à Paris en décembre 2016, qui critiquait vertement l'hypocrisie qui menait le gouvernement à mettre en valeur ses résultats en termes d'ouverture tout en faisant recours à des outils propriétaires (et en particulier ceux de Cap Collectif), en ne réalisant qu'une participation citoyenne de façade, et en prenant des mesures liberticides⁵⁰.

Les discours des acteurs sur cette question articulent enjeux politiques et enjeux économiques. Ainsi, le choix d'utiliser une plateforme ouverte est présenté comme permettant la collaboration entre les différentes institutions qui utilisent la plateforme, de mutualiser les investissements, ou d'éviter que l'Etat ne paye plusieurs fois pour la même plateforme. Cependant, ce choix aurait aussi des implications politiques, puisqu'il garantirait la capacité d'auditer le processus participatif (ou du moins le code de l'outil) et de contribuer à une vision de la démocratie comme un « commun ». Au moment du sommet de l'OGP, Valentin Chaput (Open Source Politics) souligne que la *civic tech* « risque de se détourner de la création des biens communs numériques dont nous avons besoin pour transformer notre démocratie. (...) L'argent public ne finance pas le développement de biens communs librement réutilisables, d'institutions numériques durables, mais celui de modèles économiques classique (...). La question qui se joue en ce moment en France est de savoir si nous devons soumettre la « civic tech » aux modèles économiques propriétaires ou si la démocratie justifie une exception. L'enjeu est fondamental car si la « civic tech » ne nous rapproche pas d'un idéal démocratique plus libre et plus ouvert, alors à quoi sert-elle? » (161209MOND1).

Au contraire, Cyril Lage, fondateur de Cap Collectif, souligne que l'utilisation d'un logiciel propriétaire est le seul moyen de garantir la qualité et la pérennité de l'outil et de la structure qui les développe et les déploie : « C'est le seul moyen qu'on a trouvé pour boucler notre budget. Quand on travaille avec des administrations, il n'y a pas de tolérance possible sur la stabilité du logiciel, il faut des développeurs 24heures sur 24. » 161025MOND1). Il met également l'accent sur le fait que l'ouverture du code soit insuffisante pour garantir la transparence du processus de participation, et que le contrôle de la plateforme par le développeur évite qu'elle ne soit détournée par des institutions peu responsables.

⁵⁰ La tribune, signée également par Regards Citoyens, Anticor, l'April ou la Ligue des Droits de l'Homme (entre autres), critiquait notamment la mise en œuvre du fichier TES ou le prolongement de l'état d'urgence (cf.: <https://www.regardscitoyens.org/le-gouvernement-ouvert-a-la-francaise-un-leurre/>).

4.2. D'une compétence d'intermédiation à une position d'accompagnement au changement.

La tension entre proximité et distance des institutions se reflète aussi dans les compétences revendiquées par les entrepreneurs de la *civic tech*. Ceux-ci s'attribuent en effet un rôle d'intermédiaire, et semblent fonder leur légitimité à exercer ce rôle ce qui pourrait être qualifié comme une « compétence d'intermédiation ». Celle-ci est construite à partir d'un positionnement plutôt que d'un savoir-faire. Il s'agirait d'abord d'avoir à cœur d'encourager citoyens et institutions à participer ou faire participer. Le rôle d'entrepreneur de morale est ici assumé, voire revendiqué : Julie de Pimodan considère que vendre Fluicity revient à « mettre les élus à la gym. Ils n'ont pas envie d'y aller, mais une fois abonnés, ils sont obligés de jouer le jeu » (170308PIR2-B).

La deuxième face de cette compétence serait de préserver les intérêts des deux parties dans le cadre d'un échange ou d'une interaction. Ce positionnement se relie à l'idée de la neutralité évoquée plus haut : les entrepreneurs des *civic tech* valorisent l'indépendance de leur structure, mais aussi la leur en tant qu'individus, que professionnels. L'évocation d'un rôle de « tiers de confiance » est fréquente, et renvoie au cadre numérique de protection des données en ligne. Ce rôle est cependant traduit en une compétence participative. Les entrepreneurs se considèrent comme responsables de la vérification des sources et de la bonne foi de la participation (qualité des données, véracité des informations fournies, identité signalée...). Cette bonne gestion des données devrait garantir à la fois que les informations soient intéressantes pour les commanditaires, et que les citoyens puissent s'exprimer librement.

« La présence d'un tiers de confiance entre les habitants et les élus garantit la pertinence des infos et la confidentialité. L'idée est de développer un système vertueux où donner son avis n'entraîne pas de désagréments. » Stéphane Béquin, 160714MONDI.

« La confidentialité des données, c'est la condition du contrat de confiance avec nos utilisateurs » Julie de Pimodan, 160714MONDI

La gestion des données est aussi un enjeu commercial. Si les développeurs d'outils fournissant un outil identifié à leur marque (Fluicity, Vooter par exemple) refusent de transmettre les données liées aux utilisateurs et favorisent l'anonymat vis-à-vis de la collectivité, ceci peut être expliqué pour des raisons politiques mais aussi par la valeur économique de la base de données constituée. Au contraire, les développeurs de plateformes en marque blanche (Cap Collectif, Open Source Politics) ont tendance à favoriser l'identification des contributeurs, ce qui est justifié de manière politique par la prise de responsabilité des citoyens, mais aussi de manière économique, puisque les collectivités constituent à travers cet outils une base de contacts qui peut être réutilisée.

Plus largement, nous pouvons remarquer que les références à des compétences liées à la participation citoyenne sont quasiment absentes⁵¹. Ce sont en fait des compétences associées au numérique, comme l'animation, la modération ou la gestion de communautés en ligne qui sont associées à la dimension participative. Nous pouvons faire l'hypothèse que ceci s'explique par deux facteurs. Tout d'abord, puisque la participation a été construite comme un enjeu d'information et de mobilisation des grands nombres, ce sont les compétences liées à la communication et au marketing qui sont valorisées. Ensuite, il semble que ces entrepreneurs fondent leur action sur l'utilisation d'outils et de méthodes auxquels ils attribuent le pouvoir d'obtenir certains résultats.

Rappelons que ces entrepreneurs se situent principalement dans une logique de service aux institutions. Ils mettent ainsi en avant d'abord leur capacité à assurer que les outils servent un objectif de transmission

⁵¹ Les représentants de Voxe.org peuvent constituer une exception. Dans le cadre du « Voxe Tour » et de la « Voxe Academy » (deux dispositifs présentiels de sensibilisation), les compétences d'animation semblent être mises en avant, ainsi que la référence à l'éducation populaire.

d'informations, de communication ciblée vers les citoyens. Ensuite, pour que l'expression citoyenne soit cadrée ou contrôlée, en assurant que le débat sera constructif et que les critiques ou insultes seront rares ou modérées⁵². Enfin, ils s'attribuent un rôle pour assurer que les données issues de l'outil soient utiles et compréhensibles. Pour ces différentes étapes (communication, modération et synthèse), ce sont des compétences numériques et de gestion des données qui sont mobilisées, ce qui peut expliquer l'accent mis sur la dimension procédurale de la participation.

En effet, les entrepreneurs mettent en valeur leur connaissance et leur capacité de s'appuyer sur des « outils » et des « méthodes » spécifiques. Il peut s'agir d'un algorithme permettant de faire émerger les thématiques les plus importantes, du recours à la blockchain comme moyen d'assurer la sécurité et la transparence de vote, d'une méthode spécifique de co-écriture de la loi, ou encore du recours au jugement aléatoire comme méthode de vote pour garantir un débat de fond et l'illustration de la volonté des électeurs. Le point commun entre les différentes méthodes et outils est qu'ils sont investis du pouvoir de réaliser, par eux-mêmes, un objectif politique, et en particulier celui de la mobilisation de l'intelligence collective et de la co-construction. Dans tous les cas, c'est l'innovation représentée par ces méthodes (ou a minima leur renouvellement) qui est valorisée. Comme l'indique Léonore de Roquefeuil (Voxxe.org) : « Plusieurs associations font la même chose que nous, mais touchent des publics déjà engagés car elles utilisent de vieilles méthodes. Nous avons une approche plus novatrice » (151003SUDO1).

L'articulation entre compétences de communication, digitales, et de conseil accorderait aux entrepreneurs des *civic tech* un statut particulier. La compétence d'intermédiation construite par ces entrepreneurs est ainsi largement rapprochée d'une compétence d'« accompagnement au changement » des institutions. Cette dernière renvoie à leur capacité à mobiliser les concepts et les méthodes issus du monde du numérique et de l'innovation, et plus largement du secteur privé, pour « moderniser » les institutions publiques. À un niveau technique comme culturel, le numérique évoluerait trop vite pour que les institutions soient capables de suivre, ce qui justifierait un processus d'expérimentation permanent dont un prestataire extérieur serait responsable. Ces entrepreneurs s'identifient comme légitimes pour accompagner cette transformation parce qu'ils ont un positionnement spécifique, parce qu'ils s'appuient sur des méthodes qu'ils considèrent comme fiables, en enfin parce qu'ils « représentent » une génération, un mouvement spécifique.

4.3. La valorisation d'un engagement individuel et collectif dans le « mouvement » de la *civic tech*.

Les entrepreneurs de la *civic tech* partagent avec les professionnels de la participation la tension entre les dimensions professionnelles et militantes de leur engagement⁵³. Ainsi, ces entrepreneurs valorisent l'engagement individuel ou collectif pour soutenir la dimension citoyenne de l'activité. Les entrepreneurs mettent en avant leur engagement personnel et ce que leur choix de créer une start-up représente pour eux, à la fois une manière de « changer le monde » et un « défi » à résoudre. S'ils refusent de se considérer comme « militants », ils mettent en valeur une « posture », une « éthique », un engagement spécifique dans leur activité professionnelle : « personne ne se laisse porter, tout le monde est là pour une raison » (Cyril Lage, Maddyne).

⁵² La suite de notre recherche nous amènera notamment à analyser les « conditions générales d'utilisation » et « chartes » qui régissent la participation à travers ces outils, et fournissent des lignes de conduite aux citoyens.

⁵³ Cette tension a été soulignée dans différents travaux s'intéressant aux professionnels de la participation, notamment ceux de Sylvie Tissot, de Magali Nonjon ou d'Alice Mazeaud, mais également à d'autres groupes professionnels (voir par exemple, sur les professionnels de l'action sociale, Astier (I.), *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF, 2007).

Au-delà de leur propre engagement, les entrepreneurs de la *civic tech* mettent en valeur l'engagement de « communautés » de bénévoles qui soutiennent leur projet. Le recours au bénévolat est particulièrement important pour les structures associatives (ainsi, la transcription des déclarations d'intérêt des représentants du format PDF à un format ouvert a été réalisée avec des bénévoles chez Regards Citoyens), mais elle peut concerner aussi les structures entrepreneuriales. L'équipe Voxe.org fait appel à des citoyens pour transcrire les programmes des candidats aux élections, ou à des développeurs lors de hackathons pour améliorer leur logiciel, tandis que l'équipe de Cap Collectif participe, avec d'autres bénévoles, à animer la plateforme Parlement & Citoyens.

Plus largement, les entrepreneurs de la *civic tech* soulignent leur appartenance à une « génération » qui aspire à la démocratie, veut s'engager, veut « faire » directement. Leur jeunesse est en fait valorisée comme leur permettant de comprendre, de manière quasi-intuitive, les transformations du monde, qu'elles soient numériques ou dans les manières de faire, et les attentes de leurs concitoyens. Ils soulignent souvent leur appartenance à un « mouvement » réunissant des dizaines, voire des centaines d'acteurs, qui est crédible, représente une « vraie alternative » aux outils existants. La construction de ce mouvement se fait notamment en mettant en valeur le soutien reçu de la part d'institutions publiques, d'élus ou de chercheurs, et en s'associant à des « pionniers » reconnus (le plus souvent les outils de pétition comme Change.org ou Avaaz, même si les représentants de Cap Collectif mettent en avant leur position à « l'avant-garde » du mouvement, avec Parlement & Citoyens). Le discours de ces entrepreneurs met aussi en avant la demande pour leurs produits et leur volonté de « rendre service », à travers des « appels à volontaires » et de « partenariats » avec les institutions, faisant presque oublier qu'ils vendent des prestations.

Enfin, un lien est effectué avec des initiatives considérées comme proches, comme par exemple les tiers-lieux du numérique, fondés sur la collaboration entre acteurs privés et publics (à Paris principalement, le NUMA, la Gaîté Lyrique ou le Liberté Living Lab, ou à l'étranger, comme le Civic Hall à New York). Des initiatives internationales sont citées comme sources d'inspiration (qu'elles soient des initiatives associatives de citoyens ou des initiatives institutionnelles, comme à Madrid ou à Barcelone). Des liens sont aussi réalisés avec d'autres « mouvements » identifiés comme « innovants », « numériques », et « engagés » : la technologie au service du bien commun (« Tech for Good »), la recherche d'un impact social « à la française » inspiré de l'ESS (« French Impact »), ou encore le mouvement des « makers » ou de l'open source⁵⁴.

⁵⁴ Les références à des mouvements qui fournissent une inspiration sont nombreuses et difficiles à qualifier. Nous devons les analyser à partir d'une approche quantitative, qui permette de mettre au jour les inspirations concrètes, mais aussi les références « intellectuelles » qui sont mobilisées par ces entrepreneurs.

Conclusion

Cette première plongée dans les discours des entrepreneurs de la *civic tech*, comme nous l'avions indiqué, avait surtout une vocation exploratoire. Elle nous permet de souligner quelques résultats préliminaires. Tout d'abord, le discours de ces entrepreneurs fait régulièrement référence à la « mise en capacité », au « pouvoir d'agir » ou à « l'empowerment » des citoyens (ainsi qu'à celui des agents). S'il est difficile d'identifier une définition partagée par tous ces acteurs, nous pouvons cependant remarquer que le pouvoir sur la décision politique est largement absent de ces discours. Le « pouvoir » attribué aux citoyens est celui de s'informer, s'exprimer, et dans certains cas de s'organiser ou de contrôler l'action publique.

Le problème public construit par ces entrepreneurs est essentiellement celui d'une déconnexion entre citoyens et représentants, déconnexion qui est abordée à partir d'un enjeu d'information. Les outils et les démarches proposées par ces entrepreneurs ont donc pour objectif principal de transformer la production et la transmission de l'information. Ceci rapproche plus leur action d'un objectif de rationalisation de l'action publique que d'un objectif de transformation sociale, modifiant les rapports de pouvoir. Nous pourrions donc plutôt qualifier leur discours comme recourant à un modèle néolibéral de l'empowerment qu'à un modèle social-libéral ou radical⁵⁵.

Cependant, cette analyse a fait émerger l'objectif que s'attribuent ces entrepreneurs de construire « l'opinion publique » ou la « volonté générale », et l'importance accordée à la mesure d'opinion. Au-delà d'une approche de leur action en tant que professionnels de la participation poursuivant des objectifs politiques, il faudra donc penser à analyser l'action de ces entrepreneurs en rapport avec d'autres groupes professionnels impliqués dans cette construction, comme les instituts de sondage ou les médias. Ceci impliquera de s'intéresser aussi au « pouvoir » accordé aux données comme instruments de mobilisation et de gouvernement.

Soulignons également que notre analyse comporte d'importantes limites et devra être revue et enrichie. Tout d'abord, elle ne permet pas de représenter la diversité des acteurs impliqués dans les *civic tech*, ni surtout de dessiner les lignes de fracture entre acteurs, l'évolution des discours dans le temps, les liens effectués entre arguments et entre types d'outils ou de postures... Il nous paraît intéressant de réaliser une analyse plus approfondie des matériaux produits par les différents acteurs en adoptant une démarche plus quantitative, permettant de mesurer la force et la récurrence de certains arguments et de les relier aux acteurs qui les mobilisent pour vérifier dans quelle mesure la production d'un discours sur la citoyenneté et la participation est un élément qui distingue les acteurs. Il faudra notamment explorer la place spécifique occupée par les représentants institutionnels et les chercheurs, qui semblent jouer un rôle central dans la reconnaissance de la légitimité des entrepreneurs de la *civic tech* comme nouveaux intermédiaires de la pratique démocratique.

Enfin, nous avons tenté d'adopter une posture compréhensive qui prêtait attention aux justifications fournies par les acteurs, et qui n'a pas pour objectif de juger de la véracité de leurs propos. La production du discours sur la citoyenneté et sur le rôle des outils et des professionnels de la *civic tech* engage évidemment des enjeux de présentation de soi, des visions du monde, mais aussi des enjeux économiques et de marché. L'analyse de la dimension stratégique de cette production de discours pourra être réalisée notamment à l'aide de nouvelles données sur les individus et les structures qui composent la *civic tech*, et qui seront recueillies par d'autres moyens, dont les entretiens et l'observation de terrain.

⁵⁵ Bacqué (M.-H.), Biewener (C.), *L'empowerment...*, op.cit., p. 15-16.

Bibliographie indicative

Astier (I.), *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF, 2007.

Bacqué (M.-H.), Biewener (C.), *L'empowerment, une pratique émancipatrice ?*, Paris, La Découverte, 2015.

Badouard (R.), « La mise en technologie des projets politiques. Une approche « orientée design » de la participation en ligne », *Participations*, vol. 8, no. 1, 2014, pp. 31-54.

Becker (H.S), *Outsiders : études de sociologie de la déviance*, Paris, Editions Métailié, 2012 [1963]

Blondiaux (L.), Fourniau (J.-M.), « Un bilan des recherches sur la participation du public en démocratie : beaucoup de bruit pour rien ? », *Participations*, 2011/1, N°1, p.8-35.

Blondiaux (L.), *Le nouvel esprit de la démocratie. Actualité de la démocratie participative*, Paris, Éditions du Seuil, 2008.

Bourdieu (P.), Boltanski (L.), « La production de l'idéologie dominante », *Actes de la recherche en sciences sociales*, Vol. 2, n°2-3, juin 1976, pp. 3-73.

Chevallier (J.), « L'évolution des services publics « à la française » », in Lau (N.) (dir.), *L'Etat de la France 2013-2014* (21e éd.), Paris : La Découverte, 2013, p. 254.

Clarke (A.), Margetts (H.), "Governments and Citizens Getting to Know Each other? Open, Closed, and Big Data in Public Management Reform", *Policy and Internet* 6:4, 2014.

Dardot (P.), Laval (C.), *La nouvelle raison du monde. Essai sur la société néolibérale*, La Découverte, 2009.

Gourgues (G.), *Les politiques de démocratie participative*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, coll. « Libres cours », 2013.

Gourgues (G.), Rui (S.), Topçu (S.), « Gouvernementalité et participation. Lectures critiques », *Participations* 2013/2 (N° 6), p. 5-33.

Ion (J.), *S'engager dans une société d'individus*, Paris, Armand Colin, 2012.

Mazeaud (A.), Talpin (J.), « Participer pour quoi faire ? Esquisse d'une sociologie de l'engagement dans les budgets participatifs », *Sociologie* 2010/3 (Vol.1), pp.357-374.

Le Gales (P.), « Du gouvernement des villes à la gouvernance urbaine ». In: *Revue française de science politique*, 45^e année, n°1, 1995. pp. 57-95.

Lehdonvirta (V.), Bright (J.), "Editorial. Crowdsourcing for Public Policy and Government", *Policy and Internet* 7:3, 2015

Bacqué (M.-H.), Rey (H.), Sintomer (Y.), « La démocratie participative urbaine face au néolibéralisme », *Mouvements* 2005/3 (n°39/40), p. 121-131.

Mazeaud (A.), Nonjon (M.), « De la cause au marché de la démocratie participative », *Agone* 2015/1 n°56.

Mazeaud (A.), Nonjon (M.), *Le marché de la démocratie participative*, Vulaines-sur-Seine, Editions du Croquant, 2018.

Mazeaud (A.), Nonjon (M.), Parizet (R.), « Les circulations transnationales de l'ingénierie participative », *Participations*, 2016/1, N°14, p.5-35.

Mazeaud (A.), Sa Vilas Boas (M.-H.), Berthomé (G.-E.-K). « Penser les effets de la participation sur l'action publique à partir de ses impensés », *Participations*, vol. 2, no. 1, 2012, pp. 5-29.

Menger (P.-M.), « Introduction » (p.6-28), in Menger (P.-M) (dir.), *Les professions et leurs sociologies. Modèles théoriques, catégorisations, évolutions*. Nouvelle édition [en ligne]. Paris : Maison des sciences de l'homme, 2003 (généré le 07 juin 2016). URL : <http://books.openedition.org/editionsmsh/5715>

Nonjon (M.), « Professionnels de la participation : savoir gérer son image militante », *Politix*, 2005/2, N°70, p.89-112.

Poblet (M.). "Towards a Taxonomy of Crowd-civic Systems". *SocArXiv*, 28 June 2017, Web.

Pruvost (G.), « La production d'un récit maîtrisé : les effets de la prise en note des entretiens et de la socialisation professionnelle. Le cas d'une enquête dans la police », *Langage et société* 2008/1 (n° 123), p. 73-86.

Tissot (S.), « Reconversions dans la politique de la ville : l'engagement pour les 'quartiers' », *Politix*, n°70, 2005, p.71-88.