



**HAL**  
open science

## Quand le signaleur prend part à la maintenance urbaine

Jean-Baptiste Chambon

### ► To cite this version:

Jean-Baptiste Chambon. Quand le signaleur prend part à la maintenance urbaine : Données de signalement, figures du sujet urbain, et gouvernement de l'espace public. Mare & Martin. Smart city et prise de décision, 2023, Droit & science politique, 9782849347300. hal-04281781

**HAL Id: hal-04281781**

**<https://hal.science/hal-04281781>**

Submitted on 24 Nov 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.

# Quand le signaleur prend part à la maintenance urbaine. Données de signalement, figures du sujet urbain, et gouvernement de l'espace public.

Jean-Baptiste Chambon, Sciences Po Centre d'études européennes et de politique comparée (CEE) et chaire « Villes et numérique » de l'Ecole Urbaine.

A partir d'un cas d'étude particulier, l'objet de cette contribution est de se demander quel(s) rôle(s) politique(s)<sup>1</sup> reviennent aux individus ordinaires dans la ville intelligente. La place des citoyens dans la ville intelligente constitue un objet particulièrement intéressant parce qu'il permet de poser de manière renouvelée une série de questions centrales en sciences politiques sur l'exercice du pouvoir en contexte démocratique<sup>2</sup>.

La première consiste à déterminer qui gouverne lorsque la donnée devient une matière première incontournable dans les processus de prise de décision politique et administratif ? Est-ce que ces technologies de gouvernement éloignent encore davantage les citoyens du cœur des décisions ? Les données sont-elles au contraire de meilleures représentantes des aspirations et des besoins des usagers de la ville que ne le sont les institutions politiques et administratives locales ? En somme, qu'est-ce que change la donnée aux relations complexes de pouvoir, de dépendance et de hiérarchie qui se nouent entre le citoyen, le politique, l'ingénieur et le bureaucrate ?

Dans un deuxième temps, le recours croissant à des technologies de collecte et d'analyse des données dans les politiques urbaines est l'occasion de s'interroger sur les fondements de l'autorité politique dans la ville numérique. Dans une période où le stigmate technocratique tend à fragiliser la relation de représentation, l'engouement de la puissance publique pour les instruments data peut paraître à première vue surprenant. Sur quels éléments de ce nouveau paradigme de gestion urbaine les décideurs publics entendent-ils s'appuyer pour renforcer leur légitimité ? S'agit-il d'une simple itération du traditionnel recours à l'expertise quantitative pour fonder la décision sur une revendication d'objectivité, de scientificité, d'efficience ? Et comment ces principes de légitimation viennent-ils s'articuler à l'impératif participatif et délibératif devenu aujourd'hui relativement incontournable dans l'action urbaine contemporaine ? Enfin on peut se demander jusqu'où ces stratégies parviennent-elles à refonder l'autorité politique des gouvernements locaux aux yeux des citoyens ?

Une autre interrogation séminale soulevée par le tournant data dans les villes, concerne la question du « comment » les territoires et les habitants se trouvent gouvernés<sup>3</sup> ? Gouvernent-ils davantage, avec, pour, ou bien contre les citoyens ? Le tournant smart favorise-t-il un

---

<sup>1</sup> Par politique, on entend à la fois le domaine des *politics* (c'est-à-dire du jeu électoral), des *policies* (c'est-à-dire des politiques publiques, de leur fabrique et de leur mise en œuvre), et de la *polity* (c'est-à-dire la formation d'une communauté d'appartenance).

<sup>2</sup> P. Bezes, F. Pierru, « État, administration et politiques publiques : les dé-liaisons dangereuses », *Gouvernement et action publique*, 2012, p. 41-87.

<sup>3</sup> O. Borraz., P. Le Galès « Gouvernement et gouvernance des villes », *Gouvernance locale, coopération et légitimité. Le cas suisse dans une perspective comparée*, Pédone, 2001, p. 343-367.

exercice disciplinaire du pouvoir qui vient corriger de l'extérieur les sujets urbains, ou bien au contraire assiste-t-on à une mise à contribution des citoyens, que ce soit dans le cadre d'efforts de conduite des conduites ou bien allant jusqu'à des formes de délégation de pans entiers de l'intervention publique. En somme, dans la version numérique de l'art du bon gouvernement urbain, quelle partition le citoyen doit-il jouer ?

Enfin le dernier grand axe de questionnement consiste à s'intéresser à l'existence d'éventuels *policy feedback* »<sup>4</sup>, qui seraient spécifiques aux politiques urbaines équipées par la donnée. Il s'agit ainsi de se demander comment les différents instruments caractéristiques de la ville intelligente influent le rapport au politique les citoyens urbains. Ces transformations peuvent intervenir premièrement par le biais d'un accroissement des ressources à la disposition de certains groupes particuliers, lesquels vont alors s'engager davantage dans le jeu politique et les problématiques urbaines en général. Le second levier de rétroaction peut intervenir via des changements dans les modes d'interactions entre l'administration et ses administrées qui découlent de l'accent mis sur la collecte et l'analyse de la donnée : dématérialisation et standardisation des relations de guichet, automatisation des décisions d'allocation ou d'intervention publiques, focalisation sur le volet numérique de l'offre de services. Toutes ces expériences digitales sont en effet à même de renouveler les représentations et les ressentis que les citoyens entretiennent vis-à-vis de l'Etat local.

De manière intéressante, cette série de grands questionnements sur la place des citoyens dans la ville intelligente était déjà présente en toile de fonds dans les premiers travaux prospectifs sur la Smart City, alors que cette notion ne constituait encore qu'un imaginaire lointain<sup>5</sup>. Dans ces travaux précurseurs deux prévisions distinctes s'affrontaient. D'un côté, les perspectives les plus critiques soulignaient le potentiel fondamentalement anti-démocratique d'une gestion urbaine centrée sur une logique d'optimisation en temps réel de flux mesuré<sup>6</sup>. L'inquiétude était de voir les enjeux politiques et la délibération démocratique écrasés sous le poids des capteurs et des algorithmes. Au-delà de ses effets dépolitisant, des craintes s'accumulaient même sur les possibles dérives du projet Smart City vers une dystopie sécuritaire<sup>7</sup>. De l'autre côté, les perspectives les plus enthousiastes soulignaient le potentiel du tournant numérique d'offrir aux citoyens une large palette de nouveaux services performants et à moindre coût, et de les mettre ainsi en position de choisir comment optimiser leur expérience urbaine<sup>8</sup>. La capacité du numérique urbain d'accroître l'intensité et le périmètre de la participation citoyenne dans les politiques locales était également mise en avant, notamment au travers des promesses d'accès plus aisé à l'administration, de collectes continues et décentralisées de l'opinion des citoyens, et de transparence accrue de l'action publique.

Si la discussion prospective sur l'orientation citoyenne de la ville intelligente compose une littérature bien fournie, les travaux empiriques s'intéressant aux « existing smart city » et à la place qu'y occupent les « existing smart citizens »<sup>9</sup> demeurent encore aujourd'hui peu nombreux. Des travaux se sont intéressés à la mise en place de politiques d'ouverture des

---

<sup>4</sup> A. Spire, « Les *policy feedbacks* et le rapport ordinaire à l'État », *Gouvernement & action publique*, 2016.

<sup>5</sup> A. Picon, *Smart Cities: Théorie et critique d'un idéal auto-réalisateur*, Éditions B2, 2014.

<sup>6</sup> E. Morozov, *To save everything, click here: The folly of technological solutionism*, Public Affairs, 2013.

<sup>7</sup> K. Iveson, S. Maalsen, 2019, « Social control in the networked city: Datafied individuals, disciplined individuals and powers of assembly », *Environment and Planning D: Society and Space*, 2019, p. 331-349.

<sup>8</sup> S. Goldsmith, S. Crawford, *The responsive city: Engaging communities through data-smart governance*, John Wiley & Sons, 2014

<sup>9</sup> T. Shelton, T. Lodato, 2019, « Actually existing smart citizens », *City*, 2019, p. 35-52.

données publiques et ont montré les obstacles qui en limitent l'appropriation par les individus ordinaires<sup>10</sup>. Mais peu d'études ont pris pour objet des dispositifs de collecte et/ou d'analyse de données venant alimenter la prise de décision, en les étudiant de leur conception jusqu'à leur implémentation. Or il nous semble que c'est justement en étudiant les pratiques concrètes d'instrumentation des politiques urbaines par les données que l'on peut tirer des conclusions sur la place du citoyen dans la ville intelligente<sup>11</sup>.

Les travaux qui se rapprochent le plus de cette perspective sont ceux s'intéressant au recours aux algorithmes dans le domaine de la sécurité urbaine<sup>12</sup> ou de la justice<sup>13</sup>. Ils ont permis de mettre en évidence comment l'usage de ces technologies faisaient peser sur les individus ciblés par l'analyse big data un nouveau type d'arbitraire étatique, dont il est très difficile de s'extraire. Mais ces dispositifs étudiés constituent souvent des cas limites dont les logiques de surveillance fragilisent a priori la généralisation à d'autres domaines d'action publique.

Pour cette communication, on propose d'explorer un versant plus ordinaire, et donc aussi peut être plus significatif, du gouvernement de la ville intelligente et d'étudier quelles places y occupent les citoyens. On s'intéresse à des technologies dites de « crowdsourcing urbain », lesquelles entendent mobiliser « l'intelligence de la foule » afin de fournir une base pour élaborer des solutions urbaines innovantes ou pour renouveler le fonctionnement des services urbains<sup>14</sup>. Ces technologies sont souvent associées avec l'imaginaire de la « ville collaborative »<sup>15</sup>, sorte d'alternative aux versions de la ville intelligente centrée sur l'optimisation. Ces technologies constituent un objet de recherche particulièrement pertinent pour déployer les grands questionnements évoqués ci-dessus, parce qu'elles se présentent justement comme une synthèse entre expertise et exigences démocratiques dans la prise de décision.

Pour étudier empiriquement ces technologies, une porte d'entrée idéale consiste à s'intéresser aux systèmes de signalement, qui constituent à ce jour la réalisation phare du crowdsourcing urbain<sup>16</sup>. Il s'agit d'outils numériques permettant aux riverains, via des applications web ou mobile, de signaler à leur collectivité territoriale un problème rencontré dans l'espace public ou de suggérer une amélioration. Les données de signalement qui sont générées servent sur le moment à la prendre en charge au cas par les cas les anomalies remontées, mais elles permettent aussi à la puissance publique de repenser a posteriori l'organisation de la maintenance urbaine grâce à de l'analyse de données. En dix ans, les systèmes de signalement se sont très largement diffusés, à tel point que le recours à ces outils par les municipalités fait figure de nouvel impératif de l'action publique locale.

L'enjeu de cette contribution est donc de présenter ce cas d'étude où des individus ordinaires prennent part à la maintenance urbaine via de la production volontaire de données.

---

<sup>10</sup> S. Goëta, C. Mabi, « L'open data peut-il (encore) servir les citoyens ? », *Mouvements*, 2014, p. 81-91.

<sup>11</sup> C. Halpern, P. Lascoumes, P. Le Galès, *L'instrumentation de l'action publique*, Presses de Sciences Po, 2014.

<sup>12</sup> B. Benbouzid, « To predict and to manage. Predictive policing in the United States », *Big Data & Society*, 2019.

<sup>13</sup> S. Brayne, A. Christin, « Technologies of Crime Prediction: The Reception of Algorithms in Policing and Criminal Courts », *Social Problems*, 2021, p. 608-624.

<sup>14</sup> S. Renault, E. Boutigny, 2014, « Crowdsourcing citoyen : définition et enjeux pour les villes », *Politiques et management public*, 2014, p. 215-237.

<sup>15</sup> V. Peugeot, « Collaborative ou intelligente? La ville entre deux imaginaires », *Devenirs urbains*, 2016, p. 43.

<sup>16</sup> T. De Feraudy, M. Saujot, « Une ville plus contributive et durable: crowdsourcing urbain et participation citoyenne numérique », *Iddri, Study*, 2017.

On se demande quelle(s) place(s) le signaleur se retrouve-t-il à occuper dans le gouvernement urbain ? Quels usages sont faits de ces données par l'acteur public local ? Quelles relations se nouent entre l'administration et ses administrés autour des données crowdsourcées ? Et comment caractériser les pouvoirs que confèrent les données de signalement aux citoyens qui les produisent ?

Pour répondre à ces questions, on s'appuie sur les résultats d'une enquête menée sur le cas du système de signalement DansMaRue (DMR) élaboré par la Mairie de Paris. Introduit au début de la décennie 2010, le dispositif DMR a fait l'objet d'un travail continu en interne durant la décennie écoulée ; il est devenu aujourd'hui un dispositif omniprésent à la fois dans le rapport des Parisiens à l'espace public et au niveau des missions quotidiennes des services municipaux de maintenance et de police.

Dans une brève première partie, on présente les grandes lignes de la trajectoire inattendue prise par le dispositif DMR comme instrument aux services d'une diversité de politiques municipales. Dans une deuxième partie, on s'attarde sur trois figures du sujet urbain qui se cristallisent autour de l'application DMR, et on analyse la place que ces figures confèrent au signaleur dans le gouvernement de l'espace public.

### DansMaRue, un instrument initialement défensif qui a débordé son cadre initial

L'idée de développer en interne à la Ville<sup>17</sup> de Paris une plateforme pour signaler des anomalies dans l'espace public émerge fin 2011 au sein du service en charge de l'informatique et de la sensibilisation des usagers de la Direction de la Propreté et de l'Eau (DPE). Ces réflexions sont apparues pour devancer l'apparition sur le territoire parisien d'un système de signalement comme celui actif à l'époque dans la capitale britannique : FixMyStreet. Ce système de signalement d'origine citoyenne fonctionnait à l'époque essentiellement comme un outil de dénonciation de l'inaction des autorités, et ne permettaient pas aux administrations londonniennes de récupérer facilement les données signalements en vue de les prendre en charge. Les services de maintenance courraient donc le risque de se voir inondés de signalements d'habitants mécontents de l'état de l'espace public.

Le fonctionnement de FixMyStreet fait prendre conscience à l'équipe chargée de la relation usager à la DPE du risque politique que pouvaient faire peser de tels outils de signalements sur la réputation publique des actions de leurs collègues. C'est donc en réponse que naît l'idée de développer en interne l'application DansMaRue, de manière à s'assurer que le système de signalement sur le territoire parisien soit doté d'une série de caractéristiques clés (nomenclature fermée, absence de cartographie publique des signalements, répartition automatique des signalements dans les services de maintenance concernés). Ce dispositif constitue ainsi lors de sa création, un simple à côté des politiques de maintenance, qui sert avant tout à servir une soupape de sécurité aux mécontentements des Parisiens les plus préoccupés par l'état de l'espace public.

Toutefois au fil des années, le système de signalement va quitter cette position marginale pour gagner en importance au sein de la Ville de Paris. Cette montée en puissance tient beaucoup à l'augmentation considérable du nombre de signalements sur la décennie 2010,

---

<sup>17</sup> L'utilisation de la majuscule vise à désigner l'agrégat politique et administratif local en charge de la gestion du territoire parisien.

passant de quelques milliers de signalements mensuels lors du lancement de l'application à plus de 80000 signalements mensuels à la fin de l'année 2019. En conséquence, DansMaRue fait figure d'incontournable dans l'action municipale en matière d'espace public. L'application est tout d'abord devenu un instrument central de la politique de « relation à l'utilisateur » de la municipalité. Alors qu'elle était demeurée relativement discrète sur cet outil, la Ville positionne aujourd'hui systématiquement dans ces discours l'application comme le canal numéro 1 de contact sur les sujets relatifs à l'espace public. DansMaRue a ensuite été rattachée à l'action de la municipalité en matière de participation citoyenne. A la suite du budget participatif ou des opérations de végétalisations, l'application entend contribuer à stimuler l'engagement des Parisiens vis-à-vis de leur espace public. Enfin, les données de signalement sont mobilisées par la municipalité pour impulser en certains nombres de transformation des modes de faire et des modes de fonctionnement des services de maintenance. Introduites dans des outils d'aide à la décision, ces données deviennent notamment des supports à partir desquels émerge une autre forme d'organisation du travail, qui desserre les logiques de planification à long terme au profit de logiques de flexibilité et d'adaptation en continu.

### Les multiples facettes du signaleur comme sujet urbain. Une partie prenante du gouvernement de l'espace public aux positions contrastées.

A la fin de la décennie 2010, on arrive donc dans une situation où un grand nombre de volets de l'action municipale se trouvent alimentés par des données crowdsourcées. Dans cette configuration, quelles places le signaleur se retrouve-t-il à occuper dans l'écosystème des participants au gouvernement de l'espace public ? En sortent-ils « encapités » comme le suggère certains travaux portant sur des contextes autoritaires<sup>18</sup> ? Pour répondre à ces questions, on identifie trois positionnements qui sont autant de figures différentes du sujet urbain dans la ville intelligente. Ces figures renvoient à la fois aux différentes représentations et attentes que la municipalité et l'administration possèdent vis-à-vis des signaleurs, et aux subjectivités et comportements effectifs que l'on retrouve dans différents sous-groupes d'utilisateurs de l'application.

### **Une menace politique que la municipalité peine à contrôler pleinement**

Comme le récit de l'origine de l'application DansMaRue le laissait supposer, les utilisateurs de l'application DansMaRue sont en partie perçus par la municipalité comme une menace politique qu'il s'agit de domestiquer. Les signaleurs, parce qu'ils mettent en données des anomalies présentes dans l'espace urbain, disposent potentiellement des ressources informationnelles pour remettre en cause l'action de la municipalité en matière de propreté. Dans le contexte parisien où l'espace public -et notamment la propreté- est un enjeu électoral majeur, la pratique du signalement est une activité politiquement sensible dont la visibilité est un enjeu de pouvoir. Ce risque politique fait qu'au travers du dispositif DansMaRue, les signaleurs sont paradoxalement constitués par les équipes en cible de gouvernement qu'il s'agit de surveiller et contrôler.

---

<sup>18</sup> K. Ermoshina, « Democracy as pothole repair: Civic applications and cyber-empowerment in Russia », *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 2014.

Une bonne illustration de cette dynamique se manifeste dans un chantier d'analyse et de visualisation de données qui a été mené par les équipes en charge de DansMaRue. Le seul canal autorisé au signaleur dans le design de l'application pour exprimer son mécontentement vis-à-vis de la prise en charge de ses signalements ou des politiques d'entretien de la municipalité en général prend la forme d'un formulaire de satisfaction accessible à chaque clôture de signalement. Ces formulaires servent d'une part à fournir aux signaleurs une voie d'expression de leur frustration qui ne soient visibles que de l'administration. Mais ces formulaires constituent également un support à partir duquel la Ville de Paris surveille que le mécontentement des signaleurs ne devient pas hors de contrôle.

La Ville a en ce sens travaillé avec un prestataire en science des données acquérir un algorithme d'analyse automatique de texte à même d'identifier dans les messages de doléances transmis par les signaleurs le motif de l'insatisfaction. Les résultats des opérations de classifications viennent alors alimenter un tableau de bord dynamique agrégeant un certain nombre d'indicateurs clés sur les évolutions de la satisfaction des utilisateurs de DansMaRue. Au travers de cet outil de tableau de bord, l'idée est donc de fournir un support à partir duquel les élus et les hauts-fonctionnaires parisiens puissent garder un œil sur les évolutions du degré de satisfaction des usagers de l'espace public. Expérimentés sur les formulaires de clôture transmis par les signaleurs, l'idée est dans un second temps d'étendre cet outil de surveillance de l'opinion des signaleurs à un autre espace où tend de plus en plus à s'exprimer publiquement leur mécontentement : les réseaux sociaux.

En effet s'il existe une volonté claire de la part des concepteurs du dispositif de neutraliser toute manifestation publique du potentiel contestataire de la pratique du signalement, l'enquête auprès des utilisateurs montre que de tels usages proscrits subsistent malgré tout. Ces usages se retrouvent notamment autour du réseau social Twitter et du hastag #dansmarue, que certains groupes de signaleurs investissent pour politiser le signalement et critiquer l'action de la municipalité parisienne. Pour un certain nombre d'internautes, le hastag #dansmarue représente ainsi un tremplin à partir duquel faire voir les défaillances de l'équipe municipale. Ils et elles réutilisent divers éléments du système de signalement qu'ils agencent et mettent en scène sur le réseau social de façon à renvoyer une image négative de l'action publique municipale. En faisant cela, ces internautes renouent avec une pratique du signalement qui se rapproche de l'esprit des plateformes comme FixMyStreet, dans laquelle le signalement de par sa large visibilité devient un vecteur de dénonciation politique. A noter que les signaleurs qui font un tel usage de DansMaRue sont très souvent proches politiquement des partis d'opposition à la Maire de Paris.

Que ce soit dans les préoccupations de l'exécutif parisien, ou dans les pratiques effectifs de certains utilisateurs de l'application, on voit donc qu'au travers du dispositif DansMaRue, le signaleur est constitué (et se constitue) en menace politique pour l'Hôtel de ville. Il se trouve en effet dans une position de fragiliser la mainmise de la municipalité sur le gouvernement de l'espace public.

### **Un auxiliaire des services de maintenance**

On va maintenant se pencher sur une deuxième figure du signaleur qui ressort de l'enquête, et qui est celle du citoyen-auxiliaire des politiques de maintenance. Comme évoqué précédemment le dispositif DansMaRue est pensé par la municipalité comme un outil pour

responsabiliser les Parisiens quant à l'entretien de l'espace public. Il s'agit de transformer les usagers de l'espace public en « entrepreneurs » de sa maintenance. Signaler une anomalie devient un geste « civique » qui contribue activement à la propreté de la ville. Le bon citoyen en matière de propreté ne se limite plus à respecter « les bons gestes », il signale les anomalies qu'il rencontre afin de soutenir l'action de la puissance publique. Pris dans cette perspective, les équipes en charge de l'application DansMaRue envisage vraiment le signaleur comme une extension de l'administration, sur lequel il est possible de s'appuyer pour combler les manqués ponctuels des services de maintenance et maintenir une présence forte et continue sur le terrain dans un contexte de restrictions budgétaires.

Et cette projection rencontre effectivement des pratiques et des subjectivités d'utilisateurs de l'application DansMaRue. Ces utilisateurs se caractérisent par une utilisation de l'application qui se pense comme résolument apolitique et qui se déploie au nom d'un idéal de civisme. Si ces signaleurs sont préoccupés par l'état de l'espace public, ils et elles n'attribuent pas les anomalies observées à des défaillances des politiques municipales ou de l'administration parisienne. Ils mettent davantage en avant « l'incivilité des parisiens ». A ce titre, ils n'envisagent pas le signalement comme un geste de contestation des responsables politiques et administratifs, mais plutôt comme le fruit d'une démarche « constructive » qui se pense avec et non contre les fonctionnaires de maintenance.

Une caractéristique centrale de la subjectivité et des conduites de ces signaleurs -surtout les plus acharnés qui peuvent produire jusqu'à plusieurs centaines de signalement par mois- repose sur le type d'attention qu'il porte à l'espace urbain. Ils tendent en effet à se penser et à se comporter comme des « vigies » de l'espace public. L'espace public constitue pour ces signaleurs un terrain d'observation qu'il s'agit de scruter pour y déceler d'éventuelles situations à signaler. Ces signaleurs développent ainsi une attention aigüe à l'espace public et à la fragilité de son ordre matériel. En ce sens leur subjectivité peut être rapprochée de ce que les « maintenance studies » observent chez certain·e·s professionnels de la maintenance qui développent des formes d'attention et de soin dans le courant de leurs activités de réparation et d'entretien<sup>19</sup>. À travers un usage intensif de l'application, ces signaleurs-auxiliaires subissent une sorte de professionnalisation de leur perception de l'espace public, qui les fait entrer en symbiose avec le travail des services de maintenance.

### **Un expert profane qui parvient à orienter les politiques d'entretien de l'espace public**

L'enquête a enfin mis au jour une troisième figure du signaleur, qui occupe vis-à-vis de la Ville de Paris une position intermédiaire entre la contestation publique et la collaboration systématique. Il s'agit d'individus ordinaires qui valorisent l'expertise qu'ils retirent de l'usage fréquent de l'application DansMaRue, pour peser sur l'orientation des politiques d'entretien de l'espace public.

La meilleure illustration de cette troisième figure du signaleur se trouve dans la création de l'association des usagers de DansMaRue. Lancée dans le courant de l'année 2020, cette association a été créée par une dizaine de très grands utilisateurs de l'application souhaitant joindre leur force pour devenir une force de proposition et de pression vis-à-vis des pouvoirs publics. L'association entend représenter les intérêts des signaleurs en agrégeant les plaintes

---

<sup>19</sup> J. Denis, A. Mongili, D. Pontille, « Maintenance & Repair in Science and Technology Studies », *Tecnoscienza*, 2016, p. 5-16.



concernant des facettes du dispositif DansMaRue, des insatisfactions sur la prise en charge des anomalies ou plus généralement des revendications concernant les politiques d'entretien dans leur ensemble.

L'association se fait ainsi la porte-parole de la voix des signaleurs auprès des concepteurs de l'application ou des élus en charge de l'espace public et déploie un travail de lobbying : par exemple pour obtenir le renforcement de l'appareil répressif contre les taggeurs ou les entreprises d'affichage, pour obtenir la création de nouvelles catégories d'anomalies signalables comme les nuisances sonores, ou encore pour s'assurer que toujours davantage de ressources humaines et matérielles soient dédiées à la résolution rapide des signalements. Ces entreprises de lobbying interviennent concrètement par des réunions mensuelles avec les équipes en charge de DansMaRue, des échanges de mails quotidiens à propos de prises en charge ratées, des interpellations d'élus sur Twitter, ou l'entretien de relations informelles avec des fonctionnaires de maintenance. Dans ces échanges, la légitimité dont se pare l'association est à la fois une légitimité démocratique -en tant que représentant de la frange de la population parisienne faisant un usage « actif » de sa citoyenneté-, et une légitimité technique -les signaleurs de l'association disposent d'une connaissance poussée de l'organisation et du fonctionnement des services de maintenance parisiens.

Et l'enquête montre que cette tentative d'élaboration d'une capacité d'action collective autour de la pratique du signalement porte ces fruits puisque les signaleurs qui gravitent autour de l'association ont aujourd'hui acquis un poids très significatif dans le gouvernement de l'espace public parisien. Le pouvoir acquis par ces signaleurs repose crucialement sur la position intermédiaire qu'ils maintiennent entre critique systématique et soutien aveugle. D'un côté, en étant modéré dans leur critique et en prenant garde de ne jamais attaquer la municipalité sur le fonds de ces politiques de maintenance, ces signaleurs ne se ferment pas l'oreille de la Ville là où les signaleurs plus critiques se trouvent immédiatement renvoyés au rang de menace politique. Mais d'un autre côté, en publicisant la pratique du signalement dans la sphère publique et sur les réseaux sociaux, ces signaleurs obligent la Ville à les prendre en considération, là où la participation des signaleurs trop zélés apparaît déjà assurée.

Cette dynamique met alors ce type de signaleurs dans une position d'influer sur le gouvernement de l'espace public via deux mécanismes. L'association des utilisateurs de DansMaRue est tout d'abord en mesure de mettre sur l'agenda de l'acteur public certaines problématiques que les signaleurs ont particulièrement à cœur. L'association a par exemple joué un rôle clé dans l'adoption par la municipalité d'une stratégie de judiciarisation systématique des graffeurs ou des entreprises d'affichage publicitaires. Elle a également été à l'origine de l'ajout récent dans l'application d'une catégorie « terrasse éphémère débordante » en réponse à ce que ces signaleurs considéraient comme un « fléau » consécutif à la pandémie. S'il ne peut bien sûr pas être uniquement attribué au lobbying de l'association, l'instauration du stationnement payant pour les scooters était une des revendications majeures des membres engagés dans des campagnes massives de signalement de ces véhicules stationnés sur la chaussée.

En plus de cette influence sur l'agenda politique de la Ville, l'association dispose au travers du signalement d'un pouvoir matériel sur l'espace public. Parce que la maintenance urbaine se trouve de plus en plus organisée selon une logique de réaction aux demandes des usagers de l'espace public, les concentrations de signalement entraînent une concentration

symétrique de moyens de maintenance. Or l'association des usagers de DansMaRue dispose d'une forte frappe considérable au travers l'activité coordonnée de ses adhérents et de ses abonnés. Et si les effets sur l'espace public ne sont pas toujours durables, à court terme ces signaleurs ont le pouvoir de faire disparaître entièrement les inscriptions murales d'un graffeur ou d'une campagne de publicité, de vider une place des scooters qui l'avait investi, de faire sanctionner des commerces pour leurs terrasses jugées débordantes, etc.

## Conclusion

Au terme de ce tour d'horizon des différentes figures du signaleur qui prennent vie au travers du dispositif DansMaRue, qu'avons-nous appris sur la place des citoyens dans le gouvernement de la ville intelligente ? Si l'on reprend les grandes questions de recherche introduites en préambule, on peut tout d'abord conclure que dans le cas parisien, l'introduction de dispositif de crowdsourcing a considérablement renforcé la place des individus ordinaires dans le gouvernement de l'espace public. Que ce soit comme menace politique, comme auxiliaire de maintenance, ou comme force collective, les signaleurs constituent aujourd'hui une partie prenante à part entière des politiques de maintenance urbaine avec laquelle le reste des acteurs doivent composer. Si la municipalité et l'administration restent bien évidemment au centre du jeu, elles se retrouvent de plus en plus dans l'obligation de prendre en considération le pouvoir à la fois de nuisance et d'action de ces profanes producteurs de données.

En ce qui concerne l'impact des outils crowdsourcing sur les fondements de l'autorité urbaine, l'exemple de DansMaRue montre comment l'ouverture d'une politique aux usagers n'entraînent pas nécessairement un renforcement de la légitimité des pouvoirs locaux. Au contraire a bien des égards, la possibilité donnée aux signaleurs de prendre part à la maintenance urbaine est surveillée de très près par la municipalité parce qu'elle s'avère à double tranchant. Lorsque l'association des usagers de DansMaRue décide de collaborer avec la Ville dans une perspective qui se veut constructive, cela constitue une ressource que la municipalité mobilise pour valoriser son action en matière d'entretien de l'espace public. Mais dans le même temps les signalements offrent également une tribune aux détracteurs de l'équipe municipale en poste. La légitimation de l'action publique au travers de DansMaRue passe par conséquent par une sélection stratégique des publics producteurs de données.

Le cas du système de signalement DansMaRue donne ensuite à voir un art de gouvernement de l'espace public qui prend appuie sur les citoyens plus qu'il ne se déploie avec les citoyens. La figure du signaleur-auxiliaire se trouve mobilisée par la Ville de Paris avant tout comme un rouage pour une action de maintenance dont les principes restent aux mains de l'administration et du politique. Certains signaleurs trouvent néanmoins le moyen d'imposer au travers de DansMaRue leurs préoccupations et d'orienter le travail des services de maintenance. Laissant alors possiblement présager de nouvelles modalités de gouvernement de l'espace public, dans lesquelles la géographie de l'intervention publique se trouverait grandement modelée par les normes de propreté et d'usages de l'espace public des signaleurs les plus engagés.

Sur l'existence d'effets politiques retours associés au dispositif DansMaRue, l'enquête identifie enfin plusieurs dynamiques de politisation des enjeux de propreté au travers du signalement. Un résultat majeur est en ce sens de montrer que le tournant data pris par des administrations n'impliquent pas nécessairement une dépolitisation des questions de maintenance urbaine et de gestion de l'espace public. Il suffit de visiter le hastag #dansmarue sur Twitter pour se rendre compte que le recours au crowdsourcing n'a absolument pas réduit la conflictualité autour des enjeux de propreté urbaine. Quant à savoir si la pratique du signalement modifie les rapports entre l'administration et ses administrés, la situation est assez contrastée. D'un côté l'accès au signalement semble avoir décuplé les ressentiments des plus fervents critiques de l'équipe municipale et de son administration. Mais de l'autre on peut clairement repérer une dynamique de rapprochement au travers de laquelle les signaleurs se familiarisent avec les procédures et les impératifs auxquels sont confrontés les services de maintenance et développent par ricochet une certaine empathie voire une proximité avec les équipes politiques et administratives de la Ville.

## Bibliographie

### I. Ouvrages spéciaux, ouvrages collectifs

O. Borraz., P. Le Galès « Gouvernement et gouvernance des villes », *Gouvernance locale, coopération et légitimité. Le cas suisse dans une perspective comparée*, Pédone, 2001, p. 343-367.

S. Goldsmith, S. Crawford, *The responsive city: Engaging communities through data-smart governance*, John Wiley & Sons, 2014

C. Halpern, P. Lascoumes, P. Le Galès, *L'instrumentation de l'action publique*, Presses de Sciences Po, 2014.

E. Morozov, *To save everything, click here: The folly of technological solutionism*, Public Affairs, 2013.

A. Picon, *Smart Cities: Théorie et critique d'un idéal auto-réalisateur*, Éditions B2, 2014.

### II. Articles de revue

B. Benbouzid, « To predict and to manage. Predictive policing in the United States », *Big Data & Society*, 2019.

P. Bezes , F. Pierru, « État, administration et politiques publiques : les dé-liaisons dangereuses », *Gouvernement et action publique*, 2012, p. 41-87.

S. Brayne, A. Christin, « Technologies of Crime Prediction: The Reception of Algorithms in Policing and Criminal Courts », *Social Problems*, 2021, p. 608–624.

T. De Feraudy, M. Saujot, « Une ville plus contributive et durable: crowdsourcing urbain et participation citoyenne numérique », *Iddri, Study*, 2017.

J. Denis, A. Mongili, D. Pontille, « Maintenance & Repair in Science and Technology Studies », *Tecnoscienza*, 2016, p. 5-16.

K. Ermoshina, « Democracy as pothole repair: Civic applications and cyber-empowerment in Russia », *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 2014.

S. Goëta, C. Mabi, « L'open data peut-il (encore) servir les citoyens ? », *Mouvements*, 2014, p. 81-91.

K. Iveson, S. Maalsen, 2019, « Social control in the networked city: Datafied individuals, disciplined individuals and powers of assembly », *Environment and Planning D: Society and Space*, 2019, p. 331-349.

V. Peugeot, « Collaborative ou intelligente? La ville entre deux imaginaires », *Devenirs urbains*, 2016, p. 43.

S. Renault, E. Boutigny, 2014, « Crowdsourcing citoyen : définition et enjeux pour les villes », *Politiques et management public*, 2014, p. 215-237.

T. Shelton, T. Lodato, 2019, « Actually existing smart citizens », *City*, 2019, p. 35-52.

A. Spire, « Les policy feedbacks et le rapport ordinaire à l'État », *Gouvernement & action publique*, 2016.