HAL
open science

Collectivités territoriales et Développement Durable : contribution des technologies de l'information, et de la communication, à la dimension participative d'une politique publique : Lecture d'un projet cyberdémocratique issu d'une démarche d'Intelligence Territoriale

Paul Déprez

To cite this version:

Paul Déprez. Collectivités territoriales et Développement Durable : contribution des technologies de l'information, et de la communication, à la dimension participative d'une politique publique : Lecture d'un projet cyberdémocratique issu d'une démarche d'Intelligence Territoriale. Sciences de l'information et de la communication. Université de Toulon, 2014. Français. NNT : 2014TOUL0006 . tel-01129081v1

HAL Id: tel-01129081

https://theses.hal.science/tel-01129081v1

Submitted on 10 Mar 2015 (v1), last revised 5 Dec 2014 (v2)

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.

UNIVERSITÉ DU SUD TOULON – VAR

ÉCOLE DOCTORALE N°509

« CIVILISATIONS ET SOCIÉTÉS EURO-MÉDITERRANÉENNES ET COMPARÉES »

THÈSE

Présentée par :

Paul Déprez

Soutenue le 25 septembre 2014 pour obtenir le grade de
Docteur en Sciences de l'Information et de la Communication

Collectivités territoriales et Développement Durable : contribution des technologies de l'information, et de la communication, à la dimension participative d'une politique publique

Lecture d'un projet cyberdémocratique issu d'une démarche d'Intelligence Territoriale

THÈSE dirigée par :

BERTACCHINI, Yann., Maître de Conférences, HDR, Laboratoire I3M – EA 3820, Université du Sud Toulon Var

JURY :

M. GRAMACCIA, Gino., Professeur, Université Bordeaux 1, CRED. **Rapporteur**
M. BONNET, Jacques., Professeur, COSMOS/SIMEOS – EA 4177, Université de Bourgogne, **Rapporteur**
M. BOUTIN, Eric., Professeur, Laboratoire I3M – EA 3820, Université du Sud Toulon Var, **Examinateur**
M. MAUREL, Pierre., Docteur, Directeur Adjoint Scientifique, UMR TETIS, IRSTEA, Maison de la Télédétection, Montpellier, **Examinateur**
M. BERTACCHINI, Yann., Maître de Conférences, HDR, Laboratoire I3M – EA 3820, Université du Sud Toulon Var, **Directeur de Thèse**

A mes parents,

à qui j'offre ce travail comme le fruit de notre réussite, la raison de votre fierté et une meilleure compréhension de mes convictions.

REMERCIEMENTS

C'est d'abord grâce à la confiance de mon Directeur de thèse, Monsieur Yann Bertacchini, qu'une relation de travail a pu s'instaurer entre nous. L'accompagnement que j'ai reçu dans mes moments de doute, d'incompréhension, la façon dont vous avez nourri ma réflexion au travers de vos travaux sur l'intelligence territoriale mais également par votre écoute, disponibilité et humanité, ont été les moteurs de mon envie de ne pas décevoir l'engagement qui a été le nôtre. Aujourd'hui, si je perds bien plus qu'un Directeur de thèse, j'espère qu'il pourra éclore une relation d'amitié.

Mes remerciements vont également aux partenaires institutionnels de cette recherche, la région Provence-Alpes-Côte-D'azur et la ville de Vitrolles, qui m'ont permis de co-financer mes travaux lors des deux dernières années de thèse. Sans leur choix de retenir mon projet de recherche parmi nombre de candidatures reçues chaque année, cette thèse n'aurait pu voir le jour. Je tiens particulièrement à remercier l'accueil offerte par Monsieur Gachon, Maire de la ville de Vitrolles, ainsi que la confiance que m'ont accordé l'ancien Directeur de cabinet, Monsieur Cardona, et la chargée de Mission Proximité, Communication de chantiers et Participation des habitants, Madame Hofer. Enfin, c'est grâce à l'écoute et à la liberté d'action accordées par Monsieur Fournier, Directeur de la communication, que ces deux années en immersion professionnelle ont été riches en réflexion.

Je souhaiterais adresser toute ma gratitude à messieurs Gino Gramaccia, Pierre Maurel, Jacques Bonnet et Eric Boutin pour l'intérêt qu'ils ont manifesté pour cette recherche en acceptant de faire partie du jury de thèse.

Pour mes frères, Maxime, à qui je pense souvent malgré l'éloignement, ainsi que Jean, pour qui l'Université est également devenue une seconde maison. Je vous présente ce travail comme le meilleur exemple qu'un grand frère puisse vous donner. Je vous souhaite plein de réussite et serai toujours là pour vous.

Je tiens aussi à remercier ma famille belge, et particulièrement ma marraine pour son soutien tout au long de mes années universitaires. Je souhaite à mon cousin Pierre une détermination à toute épreuve et lui offre cette thèse comme un accompagnement dans sa formation.

A mes frères de cœur, qu'ils soient dans le Nord ou exilés, je partage avec vous ce travail et vous remercie pour votre bonne humeur et regard critique dont je continue à me nourrir.

A mes amis marseillais, que j'espère continuer à connaitre, je vous remercie pour votre présence. En particulier, j'offre à Gaspard une réflexion sur notre époque et espère pouvoir, un jour, lire la sienne.

Enfin, à ceux qui n'auront rien compris, ils m'auront surtout aidé à être plus pédagogue.

Résumé : L'entrée tardive du développement durable en France apporte son lot d'expériences basées sur un cadre législatif en constante évolution et la volonté politique d'orienter les territoires en fonction de leurs problèmes et potentialités. « *Penser global, agir local* » fait désormais figure de principe pour définir l'action des territoires insérés dans des logiques mondiales mais dont les ressources peuvent être exploitées par la reconnaissance de compétences attribuées aux acteurs locaux. Dès lors, une culture de la participation émerge progressivement au travers de procédures nouvelles vouées à se faire rejoindre l'ensemble des acteurs territoriaux autour de règles communes pour la construction du territoire et en faveur de la connaissance des dynamiques territoriales. Cependant, les multiples injonctions à la participation de la société civile supposent de faire évoluer le territoire dans sa culture, ce que nous proposons par une démarche d'intelligence territoriale. Ce paradigme de recherche suppose donc qu'en préalable à l'établissement d'un processus de communication, issu d'une médiation sociale (Ateliers 21, Conseils de quartier, CIQ, etc.) ou socio-technique (journal municipal, forum électronique, *Chat*, etc.), le territoire doit constituer son « *capital formel* » (Bertacchini, 2004) pour permettre aux acteurs locaux d'accepter des règles et procédures communes, d'échanger leurs compétences, de se mobiliser et se rejoindre autour du projet territorial. Or, la constitution du capital formel territorial suppose non seulement que la collectivité échange de l'information sur les dynamiques territoriales à l'œuvre mais également qu'elle apporte une plus-value à cette information échangée, notamment par l'exploitation de l'ensemble des « *ressources communicationnelles des TIC* » (Habib & Baltz, 2008). Il s'agit par-là de fournir des connaissances, des outils nécessaires afin que le citoyen se forge une opinion éclairée et mettre l'accent sur l'apprentissage collectif (Manin *in* Sintomer et Talpin, 2011 ; Urfalino, 2005) de la logique du développement durable (Angot, 2013).

Notre objet de recherche s'intéresse aux collectivités territoriales de la région Provence-Alpes-Côte-D'azur engagées dans un projet de développement territorial durable du type Agenda 21, Plan Climat Energie Territorial et label Action Globale Innovante pour la Région (AGIR). Ce choix nous permet d'approcher le développement durable sous l'angle de la participation des acteurs au travers de démarches participatives spécifiques (de l'information à la concertation), au regard du paradigme de l'intelligence territoriale et de notre domaine de recherche : les sciences de l'information et de la communication. Nous aborderons la question des usages numériques au sein des collectivités territoriales, la production de connaissances formulées dans des contenus et supports numériques, diffusées et échangées au sein des différentes arènes de la société civile.

Mots clés : Acteurs Locaux, Développement Durable, Information, Participation, Projet.

Summary : Due to the late entry of sustainable development spirit and practices in France, territories, according to their problems and potential, have to face evolving legislative framework and political will for their experiments based on. "*Think global, act local*" principle seems leading and guiding the action of territories inserted in a global logic which can be exploited by the recognition of skills allocated to local actors. Consequently, a participative culture is gradually emerging through new procedures aiming to be joined all territorial actors in connection with common rules for shaping territory and for the knowledge of local dynamics.

What we suggest within a process of territorial intelligence, beyond repetitive call for the participation of civil society, is changing territorial culture.

This paradigm of research pre supposes that, prior to the establishment of a communication process as result from a social mediation (A21 neighborhood councils, CIQ, etc..) or socio-technical (municipal newspaper, electronic forum Chat, etc..), the territory should build its "formal capital" (Bertacchini, 2004) enabling local actors to accept common rules and procedures, sharing their skills, mobilize with each other and join all through the territorial project.

However, setting up the territorial formal capital constitution requires that local authorities exchanges information on territorial dynamics in action, in addition with a credit value to the exchanged information, including operation of the total amount of "communicative ICT resources" available (Habib & Baltz, 2008). We focus providing knowledge and tools enabling citizens to build their own enlighten opinion and focus on collective learning (Manin in Sintomer and Talpin, 2011; Urfalino 2005) about logical sustainable Development (Angot, 2013).

Our object of research is concerned with territorial authorities of the Provence-Alpes-Côte d'Azur Region involved in a project for sustainable spatial development of the Agenda 21 type (A21), Territorial Energy and Climate Plan Action label (PCET), Global Innovative for the Region (AGIR).This choice allows us to approach sustainable development from the perspective of stakeholder participation through specific participatory approaches (information to consultation), under the paradigm of territorial intelligence and our field research: information and communication sciences.

We will furthermore discuss the issue of digital uses within local authorities' organization, production of knowledge contained in digital content and media, and exchanged in different arenas of civil society.

Key words: Local actors, Sustainability, Information, Participation, Project.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE 13

1. Ancrage multi-paradigmatique : l'approche communicationnelle compréhensive .. 13

2. Intelligence Territoriale et développement durable : vers l'innovation sociale..... 18
2.1. Une innovation sociale en faveur d'une croissance qualitative 19
2.2. Territorialisation et territorialité dans les projets de développement durable..... 26
2.2.1. Le territoire, ses dimensions constitutives 26
2.2.2. Du projet de territoire au territoire de projets 28
2.2.3. La territorialisation à l'ère du numérique : l'espace du web..... 29
2.2.4. L'intelligence territoriale : vers la prise en compte du territoire-réseau 30
2.2.5. Vers la définition du « capital formel territorial »..... 32

3. Hypothèses et questions de recherche 34
3.1. L'expérience sensible 34
3.2. Formulation de la question de recherche 36
3.3. Hypothèses de recherche 37
3.4. La médiatisation des politiques de développement durable..... 42

4. Une voie d'exploration méthodologique : la recherche-action..... 44

5. Une recherche positionnée dans les Sciences de l'Information et de la Communication 45

PARTIE 1. LA VOIE DE LA PARTICIPATION POLITIQUE : UNE MESURE DE LA COMMUNICATION 49

1. Une approche traditionnelle de la participation : la démocratie élective 51

2. L'institutionnalisation progressive du pouvoir consultatif 54

3. De multiples innovations démocratiques..... 59
3.1. Les différentes modalités de participation 60
3.2. De la démocratie délibérative à la délibération démocratique..... 66
3.2.1. Délibération et participation de masse 66
3.2.2. Des dispositifs participatifs en groupe restreint : une délibération de qualité ?..... 70
3.3. Les budgets participatifs : un dispositif représentatif d'une démocratie directe..... 72
3.4. Des projets de développement durable : nouveaux dispositifs participatifs 74
3.4.1. L'acclimatation tardive au développement durable en France..... 74
3.4.2. L'Agenda 21 local : une innovation démocratique 77
3.4.2.1. Un outil au service du « global » ou du « glocal » ? 77
3.4.2.2. L'A21L : une démarche méthodologique de développement durable..... 82
3.4.2.3. L'A21L : vers une gouvernance renouvelée..... 85
3.4.2.4. La participation au cœur de la démarche méthodologique..... 90
3.4.2.5. Premières mesures et fondements législatifs des A21L 94
3.4.3. L'articulation A21L/PCET : Des dispositifs complémentaires ou concurrents ? 99

3.4.4. Communication et participation citoyenne 106
3.4.4.1. Modalités de relation entre communication et développement durable 106
3.4.4.2. De l'information à la communication : distribuer la capacité d'agir, répartir la cognition 109
3.4.4.3. Agenda 21 et développement durable : un manque de (re)connaissance 114
3.4.4.4. Manque de connaissances et de participation dans une démarche d'Agenda 21 local : l'exemple de Néoules (83) 119

4. L'impact de la démarche participative 123

5. Synthèse partie I 127

PARTIE 2. UN PROJET CYBERDEMOCRATIQUE APPLIQUE A UNE DEMARCHE D'INTELLIGENCE TERRITORIALE 130

1. La cyberdémocratie 130

2. Le cyberspace : vers l'élargissement de l'espace public 133
2.1. Des sphères publiques médiatées aux caractéristiques propres 133
2.2. Vers l'*empowerment* citoyen 136
2.3. Vers un nouvel espace de débat 138
2.3.1. Le forum électronique : outil et vecteur du débat ? 138
2.3.2. La polarisation des opinions sur Internet 141

3. Le territoire-réseau : vers une ouverture aux arènes de la société civile 143

4. Les territoires numériques : caractéristiques, hybridation et perspectives 150
4.1. Typologie des territoires du web 150
4.1.1. Le web documentaire 151
4.1.2. Le web de l'information 153
4.1.3. Le web sémantique 154
4.1.4. Le web social 155
4.2. L'hybridation des espaces numériques : représentations des pratiques du web 159
4.2.1. L'engagement sur le web 159
4.2.2. La communication participation 164

5. Les collectivités à l'ère du numérique : la modernisation de l'action publique 168
5.1. L'innovation administrative au service de la satisfaction de l'usager 168
5.2. Vers un *Public Value Management* 176
5.2.1. L'e-administration : outil de médiation entre les acteurs 176
5.2.2. Injonctions à la médiation informationnelle sur Internet : vers l'Open data 179
5.2.3. Fracture numérique, démocratique et cognitive 186
5.3. Les nouvelles compétences du référentiel métier des collectivités territoriales 189
5.3.1. Arrivée du web 2.0 et émergence de nouveaux métiers 190
5.3.2. La place du community manager dans la collectivité territoriale 195
5.3.3. Le droit à l'information : la désignation de compétences responsables 199

6. Synthèse partie II 202

PARTIE 3. METHODOLOGIE ET TERRAIN D'ETUDE : *DESIGN* DE LA RECHERCHE, PROTOCOLE ET PRODUCTION DE DONNEES « PRIMAIRES »..... 204

1. Distic à base de communication médiatisée : un concept opératoire pour notre objet de recherche 204
1.1. Le concept de Distic : un lieu d'interaction et de médiation 204
1.2. Les composantes d'un Distic : des dimensions comprises entre zone de coopération sociale de production et de réception..... 207
1.3. Relecture de nos hypothèses : analyse d'un Distic au regard de l'intelligence territoriale..... 210

2. Une approche communicationnelle compréhensive et adaptée à la situation de la collectivité territoriale..... 213
2.1. Adoption du raisonnement logique..... 213
2.2. Démarche quantitative, qualitative et choix des données 215
2.2.1. L'approche par le document, marqueur de la dynamique informationnelle de l'organisation 217
2.2.2. Enquête par questionnaires : production de données primaires 222
2.2.3. Observations directes d'évènements particuliers : une analyse qualitative de situations... 224

3. Macro-analyse du développement des TIC en région Provence-Alpes-Côte-D'azur : définition du territoire numérique des collectivités territoriales..... 225
3.1. Volet qualitatif : Recensement des projets A21, PCET et label A.G.I.R en région PACA 225
3.1.1. Le contexte national 225
3.1.2. Recensement des projets de développement durable en région PACA..... 227
3.1.3. Résultats obtenus et commentés : des disparités relevées entre territoires 231
3.2. Evaluation des sites publics officiels : observations factuelles..... 233
3.2.1. Référencement du site officiel des collectivités territoriales engagées en PACA..... 233
3.2.2. Les outils du web : grille d'analyse..... 234
3.2.2.1. Le web de l'information : newsletter et flux RSS 236
3.2.2.2. Web sémantique : moteur de recherche et *tagging*..... 240
3.2.2.3. Web social : Facebook et Tweeter, courriel et formulaire de contact 243
3.2.3. Résultats 244
3.2.3.1. Moteur de recherche et module de contact : des outils très présents..... 244
3.2.3.2. Des outils peu utilisés..... 245
3.2.3.3. Newsletter et Réseaux sociaux : un flux informationnel limité..... 248
3.2.3.4. Mesure de la réactivité des sites 252
3.2.3.5. Manque d'interactivité des sites : formulation d'hypothèses 255
3.2.3.6. Popularité des TIC : enquête auprès des webmasters..... 259
3.3. Analyse du contenu informationnel des sites institutionnels..... 263
3.4. L'organisation des compétences : Un enjeu info-communicationnel pour la collectivité 267

4. Méso-analyse du territoire-réseau de l'agenda 21 vitrollais : opportunité et perspective de *management* des acteurs du projet par les TIC..... 269
4.1. Une recherche exploratoire..... 269
4.2. Détection des membres du réseau et « agents-facilitateurs » : constat et perspective pour un management des ressources territoriales..... 274
4.2.1. Les méthodes de la veille informationnelle..... 274
4.2.2. Définition d'une stratégie-réseau : vers l'émergence d'une communauté virtuelle..... 277
4.2.2.1. Délimitation du périmètre informationnel de la collectivité territoriale : identification des agents-facilitateurs de l'A21 vitrollais..... 277

4.2.2.2. Un management infocommunicationnel à organiser par une démarche d'intelligence territoriale 284

5. Diagnostic organisationnel et communicationnel de la collectivité vitrollaise : une micro-analyse de la mise en pratique du développement durable et de sa dimension participative..... 288
5.1. La question nouvelle du développement durable pour les collectivités territoriales 288
5.1.1. De l'action économique locale au développement local : vers l'écodéveloppement..... 288
5.1.2. Un territoire sous contraintes : fractionnement, contraintes sociales, risques..... 292
5.1.3. Une nouvelle orientation pour le territoire : une volonté politique ? un contexte favorable ? 295
5.2. L'organisation la dimension participative : méthode de concertation utilisée..... 300
5.2.1. La participation : un enjeu info-communicationnel et transversal de compétences à réunir 300
5.2.2. Appropriation et usages des TIC : contribution au dispositif info-communicationnel 310
5.2.2.1. Impact des mouvements politiques et institutionnels sur la stratégie d'information et de communication du développement durable à Vitrolles..... 311
5.2.2.2. Piloter le développement durable par une « information dynamique » : audit des sites Internet de la ville..... 316
5.2.2.3. Une offre culturelle numérique, sans référence au développement durable..... 325

Synthèse partie III 329

CONCLUSION..... 333

1. La participation : un enjeu info-communicationnel pour les collectivités territoriales 333
1.1. De l'information à la communication, de la communication à la participation : une action située, de la cognition distribuée..... 333
1.2. Un enjeu info-communicationnel de compétences à organiser par la collectivité territoriale 335
1.3. Entre incompréhension et méconnaissance du développement durable 336

2. Dynamiser l'information : vers une cohérence stratégique et adaptée 338
2.1. De l'appropriation des TIC au non usage de leurs ressources communicationnelles 338
2.2. De l'espace public à l'espace public médiatique : organiser la participation au-delà du débat……...……340
2.3. Contribution des TIC à la construction d'une stratégie-réseau : renforcement et dynamisation du capital formel territorial 345

3. Sous quelles représentations spatiales externes la « communauté d'action » d'une politique publique de développement durable émerge-t-elle sur Internet ?..... 350

Liste des figures 352
Liste des graphiques..... 354
Liste des tableaux 356
Liste des sigles, acronymes et abréviations 358
Bibliographie..... 361
ANNEXES..... 382

INTRODUCTION GENERALE

1. Ancrage multi-paradigmatique : l'approche communicationnelle compréhensive

Notre positionnement épistémologique est multi-paradigmatique en ce sens qu'il emprunte des méthodes et grilles d'analyse à diverses disciplines comme les SIC[1], domaine résolument interdisciplinaire, les sciences politiques et, de manière générale, les Sciences Humaines et Sociales. Comme l'explique Jean Davallon, les SIC sont à la fois en symbiose avec leur environnement scientifique et en position de pionnières pour l'exploration de nouveaux secteurs de recherche. « *Elles* [les SIC] *reprennent, expérimentent et adaptent des concepts et des méthodes forgés pour d'autres objets dans d'autres domaines scientifiques ; elles inventent de nouvelles approches et apportent un nouveau regard sur des objets déjà étudiés par d'autres* » (Davallon, 2004). Dans cette perspective, l'inscription de notre recherche dans le champ de l'intelligence territoriale, propre aux SIC, concerne tout le savoir multidisciplinaire qui améliore la compréhension de la structure et des dynamiques des territoires (Girardot, 2004 ; Bertacchini, 2010). Ce choix épistémologique relève non seulement du domaine de la communication en lui-même, champ d'investigation vaste et renvoyant à de nombreuses disciplines, mais également du fait que la communication est le propre de toute activité sociale et que le terme recouvre une infinie diversité, renvoie à des activités économiques et symboliques extrêmement variées (Bertacchini, 2009).

Mais l'idéologie du *tout-communication* de la société post-industrielle interroge et nous souhaitons donc prendre un positionnement qui mette l'accent sur la situation de communication. En effet, avec les développements du pragmatisme, une communication est toujours faite pour résoudre un problème de la situation, problème qui s'impose pour les acteurs dominants. Ainsi, « *l'approche communicationnelle* » (Mucchielli, 2001) envisage la communication comme moyen de résolution de problématiques situationnelles. Il s'agit là non seulement de mettre l'accent sur la relation au détriment de la substance mais également de placer la focale sur les émergences, les interférences comme phénomènes constitutifs de l'objet (Bertacchini, 2009). Dès lors, la notion de système de relations et d'interactions est au centre de cette approche reposant sur l'essai d'intégration du systémisme, du constructivisme, de l'action située et de la cognition distribuée, qui renvoie à divers domaines des Sciences Humaines et Sociales et qui sont elles-mêmes pluridisciplinaires (Muchielli, 2001).

[1] Sciences de l'information et de la communication. Nous utiliserons cette abréviation dans le texte.

Cette approche dite aussi « *théorie des processus de la communication* » (Mucchielli, Corbalan, Ferrandez, 1998) ou encore « *théorie sémio-contextuelle* » vise à expliciter les phénomènes communicationnels qui concourent à la construction du sens qui permet l'action humaine. Cette théorie repose sur trois théorèmes (Agostinelli, 2001) :

- Le théorème de la signification qui énonce que la communication faite par un acteur social est nécessairement signifiante pour lui. La sémiotique situationnelle, méthode d'analyse proposée par Mucchielli alors qu'il était à la direction du laboratoire du CERIC (Centre d'Études et de Recherche en Information et Communication, Université Montpellier 3), ajoute que toute situation est délimitée et construite par l'acteur lui-même et l'acteur possède sa définition propre de la situation, bien que n'en ayant obligatoirement qu'une vision personnelle et partielle (Szafrajzen, 2011).

- Le théorème de la naissance du sens à travers la contextualisation. En effet, une communication s'insère forcément dans un ensemble de communications, contexte duquel elle tire son sens. La « mise en contexte » des phénomènes sert à faire surgir leurs significations et s'effectue par l'analyse du système formé par l'ensemble des communications. Il s'agit également de mettre en cohérence l'ensemble des éléments afin d'accéder au « sens du débat », au sein d'un espace social considéré. L'analyse « par contextualisation » se base sur deux notions : les « communications généralisées significatives de l'acteur » (Mucchielli, 2004) et « les communications traditionnelles » (Mucchielli, 2001). Pour la première, la métaphore de la « *communication orchestrale* » (Winkin, 1996) illustre cette forme de communication qui permet à l'acteur social d'interpréter la réalité au moyen des jeux d'interaction dans les mécanismes de reproduction du sens commun ou production du sens partagé (Maurel, 2012). Une action sera donc toujours analysée en interaction et au regard des enjeux, des positionnements, des normes, inhérents aux acteurs en présence. Cela sous-entend également que l'on n'envisage pas d'analyser un fait humain sans prendre en considération les activités humaines. « *C'est en ce sens que toute action est considérée comme contextualisée dans la mesure où chaque acteur sélectionne (en fonction de ses préoccupations et centres d'intérêts) des éléments pertinents de son environnement, faisant sens pour lui. Ce processus dynamique met en jeu des contextes spécifiques, construisant et reconstruisant le sens en situation* […] *la*

méthode de la sémiotique situationnelle a pour objectif de mettre en exergue ces contextes de sorte à reconstruire et faire émerger le sens final de la communication » (Szafrajzen, 2011). Dans cette acceptation, un phénomène de communication est conçu comme partie prenante d'un système, composé de sous-systèmes, que des « processus » font varier, pour amener une variation de l'ensemble et ainsi retentir sur le sens final. La notion de sens prend naissance dans un contexte et est donc généralisable (Mucchielli, 2001). Concernant les communications traditionnelles, on y trouve les écrits, les paroles et leurs éléments paralinguistiques afférents (*ibid*).

- Le théorème de mise en œuvre des processus par laquelle la construction du sens se fait dans les différents contextes formant la situation de communication[2].

L'apport d'Alex Mucchielli pour rendre compte d'une approche qui permettrait aux SIC de trouver une identité scientifique cohérente (Mucchielli, 2001), propose de constituer une référence scientifique spécifique à la discipline. Dès lors, le corpus épistémologique de *l'approche communicationnelle compréhensive* ancre nos recherches dans le paradigme de la complexité. Ce choix de positionnement vient du domaine des SIC lui-même qui admet désormais la complexité et l'intelligence du récepteur et souhaite dépasser le modèle télégraphique de la communication basé sur le transfert d'un message à partir d'une source vers des cibles passives. D'ailleurs, Edgard Morin, dont les travaux ont mis en lumière ce paradigme de la complexité, parle d' « *homo complexus* » (ou « homme complexe ») afin d'ajouter à l'homme de rationalité, l'homo sapiens, des moments de perte de contrôle (affectivité, délire, etc.) affectant sa pensée rationnelle. De plus, *l'homo complexus* approche l'entité individuelle au sein d'une trinité *individu-espèce-société* dont les trois notions s'articulent l'une dans l'autre. En effet, si l'individu compose la société, celle-ci, avec sa culture, son langage, etc., produit également l'individu. Enfin, s'il faut que deux individus s'accouplent pour produire l'espèce, celle-ci est elle-même dans l'individu, avec les gênes notamment (Morin dans Poirier et Fouré, 2004). La pensée complexe intègre donc non seulement le principe systémique, autrement dit les phénomènes isolés n'existent pas, mais

[2] Les sept contextes d'une situation de communication : le contexte spatial, physique et sensoriel, temporel, le contexte des positions respectives des acteurs, le contexte relationnel social immédiat, le contexte culturel ou sub-culturel de référence aux normes et règles collectivement partagées, le contexte expressif des identités des acteurs (Agostinelli, 2001).

également le principe du cadrage, c'est-à-dire qu'un individu et ses actions ne peuvent être analysés que dans le système dans lequel ils prennent place. A ce sujet, Alex Mucchielli souligne qu'un système se délimite arbitrairement, ce qui nous amène à adopter une vision constructiviste au travers de trois principes :

- Le système de pertinence : notre objet de recherche dépend de la *perception sélective* que nous posons sur lui en tant qu'observateur, *Apprenti-Chercheur* disposant de notre propre « *système de pertinence*[3] ». Cette posture suppose de tenter d'expliciter notre propre subjectivité et nos propres préférences. Comme l'explique Pierre Maurel, « *la posture de recherche suppose de trouver un équilibre entre deux types d'éthique : d'une part celle de la conviction qui renvoie fondamentalement aux convictions profondes et aux préférences du chercheur, d'autre part celle de la responsabilité professionnelle qui privilégie le contexte au détriment des convictions personnelles.* » (Maurel, 2012, p. 41).

- La compréhension : en tant que méthode qui consiste à saisir le sens subjectif et intersubjectif d'une activité concrète, à partir des intentions que l'on peut anticiper chez un ou des acteurs, à partir de notre propre expérience vécue du social, « *la compréhension* » peut amener le chercheur à élaborer des modèles typiques des motifs et des fins des acteurs en général (Mucchielli, 2001). Ce principe rejoint le cadre général des théories de l'action pour lesquelles l'intentionnalité préside à toute action, à toute communication humaine, et occupe une place centrale dans le processus de communication. Ici, le média est donc défini comme *une activité orientée, finalisée, un lieu social d'interaction et de coopération possédant ses intentions* (Meunier et Peraya, 2010).

- Le principe de « *l'Action Intelligente* » : par lequel le chercheur visera non plus à découvrir le mode unique optimal du fonctionnement du système qu'il observe, mais à prescrire le mode adéquat aux finalités de ce système (Bertacchini, 2009). L'intelligence de l'action appelle l'exercice de la pensée complexe dont l' « agir » et

[3] « *Le système de pertinence d'un individu est un état psychologique de prédisposition mettant en cause le cognitif, l'affectif, le perceptif et le comportemental. Il est fonction de l'ensemble des problèmes spécifiques qui préoccupent l'individu, des projets qu'il a et qui forment son orientation envers la vie au moment où on le considère* » (Mucchielli, 2001).

le « comprendre » s'entrelacent au travers de l'articulation du paradigme Pragmatico - Epistémique du « *Faire pour Comprendre* » et celui Epistémo - Anthropologique du « *Comprendre pour Faire* » (Le Moigne, 2009). En tant que *chercheur-intervenant* immergé dans notre objet d'étude et interagissant avec les acteurs que nous observons, nos travaux de recherche pourraient se positionner au sein du premier registre. Cependant, comme tout travail de recherche, la réalisation d'un état de l'Art sur notre objet de recherche constitue l'ensemble des briques théoriques nécessaires pour comprendre notre problématique de recherche.

L'approche communicationnelle compréhensive, centrée sur les phénomènes d'échange, de conduite et d'émergence du sens, mobilise également deux théories proches l'une de l'autre, celle de l'action située et celle de la cognition distribuée. Il s'agit par-là de mettre l'accent sur le contexte local immédiat, ce que l'on nomme aujourd'hui « *l'action située* » afin de prendre en considération par nos analyses la dimension spatiale de l'action individuelle, l'étude du contexte et de l'arrière-plan de l'action en situation. On trouve deux orientations théoriques principales dans ce type d'approche : cognitiviste et interactionniste (Gislain, 2004). Ces deux orientations s'entrelacent et considèrent les objets d'une situation comme porteurs d'informations (ou d'usages), de savoirs incorporés et offrant des modalités d'interactions avec eux. Alex Mucchielli (2001) qualifie ainsi d' « *affordances* », l'ensemble des propositions d'interactions que les objets cognitifs proposent à l'acteur et l'ensemble des significations qui leur sont attribuées. Nous pourrions conclure en remarquant qu'un *« acteur situé entretient avec son espace un rapport instrumental de moyens (cognitifs, matériels) pour les fins de son action* » (Gislain, 2004) et que la cognition distribuée relève de la mise en relation du raisonnement et de l'action d'un acteur avec la situation dans laquelle il se trouve et l'ensemble des objets cognitifs qui existent dans cette situation (Bertacchini, 2009).

2. Intelligence Territoriale et développement durable : vers l'innovation sociale

Nombreux sont les définitions et contextes dans lesquels la notion d'innovation sociale prend son sens, aussi bien dans le champ de l'action publique que celui de l'entreprenariat ou encore par les acteurs de l'économie sociale et solidaire. L'innovation sociale peut se définir comme *une initiative locale qui relie la réponse aux besoins sociaux à la capacité de participation des acteurs, en particulier des groupes exclus, à la gouvernance et à l'accès aux ressources nécessaires à la satisfaction de ces besoins* (Hillier et al, 2004 in Richez-Battesti et al, 2012). Elle s'appuie sur des collectifs d'acteurs, existants préalablement ou bien se construisant dans le cadre du processus d'innovation. Elle découle en priorité de nouveaux arrangements, modes de relation, modes de participation, modes de vie, de nouvelles organisations, collaborations ou coopérations entre acteurs, organisations ou communautés de la Société (Pybourdin, 2010).

Dès lors, développement durable et intelligence territoriale sont fortement liés autour de la notion d'innovation sociale dont certaines caractéristiques se trouvent partagées. En effet, développement durable et intelligence territoriale reposent sur les mêmes problématiques : la recherche d'une combinaison entre le proche, le local, et le lointain, le global ; l'instauration d'une démarche d'information et de communication territoriale ; la concertation territoriale avec la mise en réseau des acteurs et la confrontation de l'expertise des acteurs (savoir expert et citoyen profane). Il s'agit là de nous inscrire dans les nouvelles configurations de la planification territoriale où d'autres formes de savoirs que ceux détenus par les experts sont régulièrement citées et de plus en plus mobilisées. On parle de *« savoirs locaux »,* de *« savoirs profanes* », de *« savoirs citoyens* »[4] ou encore de *« savoirs d'usage ».* (Bertacchini, Maurel, Déprez, 2012). Enfin, à l'heure où les mutations culturelles liées au développement des TIC[5] et où les nouvelles formes d'affrontements indirects résultant de cette évolution technologique sont encore mal identifiées par les acteurs du territoire (Bertacchini, 2009), l'intelligence territoriale se pose comme une véritable innovation sociale pour le territoire local.

Notre intérêt pour ce concept émergent (depuis une vingtaine d'années) est qu'il repose sur une analyse plus fondamentale concernant le développement de la société de l'information et

[4] Ce terme de « savoirs citoyens « a par exemple été utilisé par la revue *Territoires* n° 497 d'Avril 2009 dans un dossier intitulé « Quelle place pour les « savoirs citoyens? » (Maurel & Bertacchini, 2012)

le développement durable (Girardot, 2004). De plus, l'intelligence territoriale ambitionne d'être un instrument au service des acteurs du développement territorial durable et propose de faire évoluer le territoire dans sa culture en impulsant une démarche dont l'objectif est de doter l'échelon territorial à développer le « capital formel territorial » (Bertacchini, 2004, 2009). Nous définissons l'intelligence territoriale en tant que capacité d'intelligence collective mobilisable sur un territoire ou résultat d'une démarche collective adoptée par un territoire. De manière précise l'intelligence territoriale relève d'un « *processus informationnel et anthropologique, régulier et continu, initié par des acteurs locaux physiquement présents et/ou distants qui s'approprient les ressources d'un espace en mobilisant puis en transformant l'énergie du système territorial en capacité de projet. De ce fait, l'intelligence territoriale peut être assimilée à la territorialité qui résulte du phénomène d'appropriation des ressources d'un territoire puis consiste dans des transferts de compétences entre des catégories d'acteurs locaux de cultures différentes* » (Bertacchini, 2004).

2.1. Une innovation sociale en faveur d'une croissance qualitative

Tout au long du 20ème siècle, des réunions internationales (Annexe 1) commencent à évoquer les problèmes des rapports entre l'homme et son milieu à un niveau planétaire et vont progressivement permettre une nouvelle lecture du monde en déplaçant la frontière séparant les pays dits développés et les pays dits non développés vers une nouvelle démarcation entre les hommes et le milieu biophysique (Leininger-Frézal C, 2009). Le développement durable désigne donc à la fois l'harmonie entre l'homme et la nature mais également le chemin pour y parvenir et envisage ainsi un avenir plus ou moins lointain fait d'incertitudes liées à des risques naturels (inondation, réchauffement climatique, fonte des glaciers, etc.), technologiques (explosions de centrales nucléaires), sanitaires (grippe aviaire transmise à l'homme) et aux choix opérés par les hommes. Comme les risques encourus et leurs causes sont de dimension planétaire, c'est l'humanité toute entière qui est amenée à réfléchir dans la perspective d'une action envers nos congénères mais également envers les générations futures. Par ailleurs, comme l'explique Gilles Berhault (2008), « *l'entrée dans ce monde incertain et complexe interroge sur l'éducation.* » Il s'agit de « *comprendre ce qu'est le travail collaboratif, d'être capable de partager de l'information ouverte, d'appréhender la relation nouvelle à son corps et au corps de l'autre par ces technologies, et surtout de se*

[5] Technologies de l'information et de la communication. Nous utiliserons cette abréviation dans le texte.

préparer à vivre et à travailler dans une société de l'incertain et de la complexité » (Berhault, 2008).

Médiatisée en 1987 grâce au rapport Brundtland, la notion de développement durable a fait suite aux réflexions entourant le concept d'écodéveloppement dont l'idée apparaît pour la première fois dans le rapport Fournex, rapport préparatoire à la conférence de Stockholm (1972), et qui est reprise dans la déclaration de Stockholm et celle de Cocoyoc (1974). L'écodéveloppement propose une réponse aux limites des théories du développement mises en œuvre depuis les années 1950. En effet, après trois décennies de développement, non seulement les pays du sud n'arrivent pas à rattraper leur retard mais il apparaît de surcroit dans les années 1980 une crise de la dette. Le prix des matières premières chute et les pays sous-développés perdent donc la principale rente de laquelle ils vivaient. Dès lors, ils ne peuvent plus faire face aux échéances de leurs crédits dont les taux d'intérêt ont augmenté sous l'impulsion des Etats-Unis (Brunel, 2004). L'écodéveloppement représente donc une autre forme de développement promotrice d'égalité et d'équité sociale dans le monde.
De plus, « *l'écodéveloppement propose une réponse à l'émergence d'une prise de conscience des problèmes d'environnement qui met en avant les impacts négatifs de l'homme sur le milieu biophysique et l'épuisement des ressources naturelles à plus ou moins long terme. Cette conscience environnementale a émergé dans les années 1960 et s'est fortement accrue dans les 1970* » (Leininger-Frézal, 2009). En effet, à partir des années 1960, une prise de conscience naît de l'exceptionnelle croissance à deux chiffres de l'après-guerre, que J. Fourastié nomme « les trente glorieuses ». Cette période de 1945 à 1973 correspond à une révolution profonde des genres de vie, à des modifications spectaculaires du confort, de l'hygiène ou des revenus. Cette croissance spectaculaire souleva peu à peu des craintes car, déjà avant la crise de 1973, une réflexion débute sur le thème de la croissance zéro. Dès 1972, l'étude prospective du Massachussetts institut of Technology (MIT), connu sous l'intitulé The *Limits To Growth* ou rapport Meadows, montre au grand public les menaces occasionnées par le rythme de croissance économique et démographique des sociétés humaines. Ces deux textes issus des travaux de groupes d'experts affirment ainsi que la Terre marche à vive allure sur le chemin de l'inhabilité, et que cette catastrophe peut être évitée en adoptant une « croissance zéro ». Cependant, ce concept est vivement critiqué et heurte les économistes qui s'y opposeront fortement malgré la crise pétrolière remettant en cause cet espoir de croissance ininterrompue. Pourtant, cette croissance accélérée, qui se brise dès 1973, se fonde sur une

production en augmentation rejetant de plus en plus de déchets et aboutissant à des effets nocifs très graves. Les firmes étudient à cette époque le moyen d'accroître les ventes en diminuant la durée de vie d'un produit. C'est l'avènement de « la civilisation du jetable ». L'essor de l'écologie coïncide avec cette manière de produire qui ne se soucie pas des conséquences sur l'environnement. De plus, c'est dans les années 1970 et 1980 qu'un ensemble d'événements contribue à la diffusion des inquiétudes et qu'une prise de conscience a lieu au niveau international : la médiatisation des catastrophes provoquées par les activités économiques. Sans toutes les évoquer on peut en donner plusieurs exemples :

- les pollutions maritimes de l'Argo Merchant (en Atlantique, au large des Etats-Unis) en 1976, de l'Amoco Cadiz (près des côtes bretonnes) en 1978, de l'Exxon Valdès (sur les côtes de l'Alaska) en 1989 ;

- les pollutions chimiques de Minamata (Japon) en 1953, de Seveso (Italie) en 1976 et Bhopal (Inde) en 1984 ;

- les accidents nucléaires de Three Mile Island (Etats-Unis) en 1979 et Tchernobyl (Ukraine) en 1986 ;

Tous ces événements dépassent les frontières, sont difficilement contrôlables et renforcent les réflexions engagées dès 1972 avec le rapport *Halte à la croissance* (connu aussi sous le nom de rapport Meadows) du Club de Rome, qui montrent au grand public les menaces occasionnées par le rythme de croissance économique et démographique des sociétés humaines.

Dans *Initiation à l'écodéveloppement* (1981), Ignacy Sachs, Anne Bergeret, Michel Schivay, Silvia Sigal, Daniel Théry et Krystyna Vivaner, proposent une harmonisation entre des objectifs sociaux, économiques et environnementaux comme nouveau mode de développement. Il est possible de souligner certains points de convergence avec la notion de développement durable. En effet, les deux notions définissent une sphère économique qui renvoie à des modes de production limitant l'utilisation des ressources naturelles non renouvelables et la consommation d'énergie polluante. La sphère sociale se donne pour but de promouvoir l'équité inter et intra générationnelle et intègre une dimension spatiale en se

donnant pour objectif de réduire les inégalités entre les pays pauvres du Sud et les pays riches du Nord. L'idéal de justice sociale se rattache donc aux différentes notions. Enfin, la sphère environnementale s'attache à gérer au mieux le milieu biophysique. De plus, il s'agit de proposer une position intermédiaire entre croissance démesurée et illimitée d'une part, et l'écologie « très profonde », d'autre part, où l'on tend à considérer l'environnement de manière sacralisée, à ne modifier et perturber sous aucun prétexte. Enfin, écodéveloppement et développement durable se positionnent à l'articulation entre les différents niveaux d'échelle, notamment entre le local et le global.

Cependant, malgré des similitudes notables, il existe certaines divergences puisque le développement durable prend un sens plus large que celui d'écodéveloppement, notamment grâce à la culture. En effet, la sphère sociale du développement durable comprend un volet culturel peu pris en compte par l'écodéveloppement, qui a donc une portée plus restreinte. Ainsi, la stratégie nationale de développement durable 2010-2013 « vers une économie verte et équitable »[6] affirme que la dimension culturelle est un élément déterminant qui doit être pris en compte et intégré à travers le patrimoine, l'architecture, l'accès aux savoirs, l'information et la diversité culturelle. Aussi, nous pouvons citer la résolution historique de l'Assemblée générale des Nations Unies 65/166 de décembre 2010, qui a été la première à souligner la contribution importante de la culture pour le développement durable et la réalisation des Objectifs du Millénaire pour le développement.

La notion de développement durable va progressivement s'imposer de conférence en conférence, de réunion en réunion. D'ailleurs, le terme d'écodéveloppement est écarté du vocabulaire onusien dès la fin des années 1970 (Speirs C, 2003) et l'expression *sustainable development* est employée pour la première fois en 1980 par l'Union internationale pour la conservation de la nature (UICN) et le World Wildlife Fund (WWF). Mais c'est le rapport de l'ONU *Our Common Future* ou « rapport Brundtland » (1987) de la norvégienne Grö Harlem Brundtland[7] qui popularise véritablement l'expression « développement durable ». Cependant, ce sont les travaux de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement,

[6] Document téléchargeable sur le site du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie à l'adresse : http://www.developpement-durable.gouv.fr/Strategie-nationale-de,17803.html (consulté le 01 juin 2012)

[7] En 1987, elle est présidente de la Commission des Nations unies sur l'environnement et le développement. Médecin, après des études à Oslo et Harvard, elle deviendra le leader du parti travailliste et sera Premier ministre à plusieurs reprises. En 1998, elle sera nommée à la direction de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) pour cinq années.

mise en place en 1983 par l'Assemblée générale des Nations Unies et présidée par Madame Grö Harlem Brundtland, qui favoriseront une diffusion importante de la notion, tant auprès des institutions internationales (ONU, OCDE, Banque mondiale, etc.) que des instances nationales et locales, ou encore des entreprises et des associations (Zuindeau, 2000).

Par ailleurs, « *le concept de développement durable s'est révélé ces dernières années au grand public avec l'accélération des risques engendrés par les modes de production et de consommation* […] *Cette prise de conscience s'est considérablement renforcée au début 2007, avec le succès mondial du film d'Al Gore, le Rapport Stern*[8] *sur le coût de l'inaction et en France avec le pacte écologique de Nicolas Hulot*[9]*, et l'organisation du Grenelle de l'environnement. Des peurs se sont aussi installés dans l'imaginaire par la télévision, le cinéma, la littérature…le film Le Jour d'après, malgré son manque de rigueur scientifique, pose bien la question de changement climatique, comme Minority Report de Steven Spielberg le pose pour la société de l'information* » (Berhault, 2008). Le 11 mars 2011, l'accident nucléaire de Fukushima (Japon) a également participé à renforcer cette prise de conscience. Progressivement, le développement s'est donc scindé en deux : l'économique d'un côté, le social de l'autre. En effet, auparavant, les aspects sociaux se lisent au sein du thème « développement » dans le cadre d'une représentation de l'écodéveloppement qui se scinde en deux pôles : l'environnement et le développement.

[8] Nicolas Stern, économiste britannique, ancien vice-président de la Banque mondiale. Il a mis en avant le coût de la non-action sur plan environnemental dans le cadre d'un rapport à la demande de Tony Blair.

[9] Présentateur depuis des années de l'émission de télévision *Ushuaïa*, président de la Fondation Nicolas-Hulot pour la nature et l'homme. www.fnh.org.

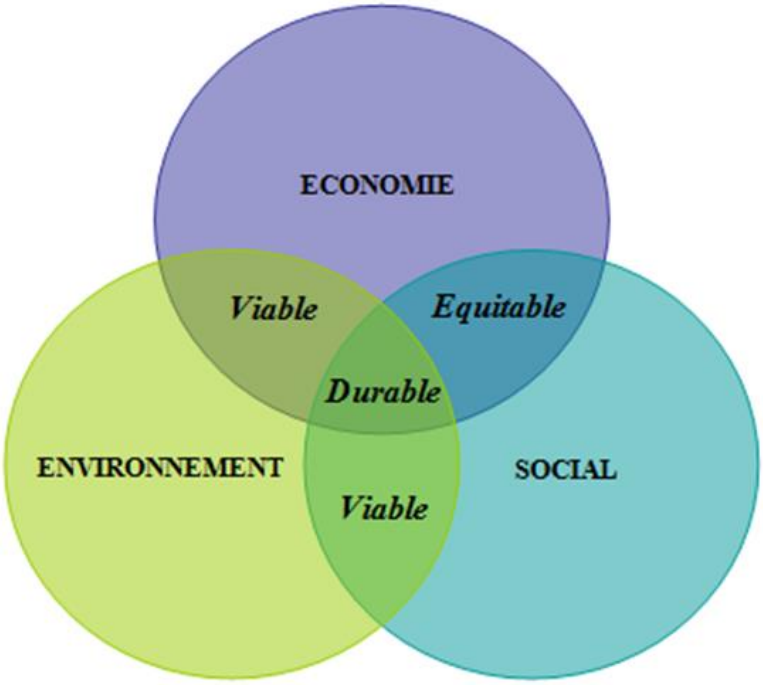


Figure 1 : Le développement durable, une approche consensuelle

Dans le rapport Brundtland, nous trouvons une définition du développement durable généralement acceptée : « *un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs* ». A la différence du *rapport Meadows*, il ne s'agit pas de réduire la croissance mais plutôt de relier croissance et environnement tout en élargissant le concept de développement de la gestion des ressources naturelles et économiques, à celle des questions sociales. **La réflexion s'oriente ainsi vers la perspective d'une croissance plus qualitative que quantitative.** Comme l'explique Philippe Chanial et Jean-Louis Laville (2002), la croissance qualitative, par opposition à la croissance quantitative, consiste à substituer une politique du mode de vie à une politique du niveau de vie, de prendre en compte les dimensions de participation aux différentes sphères de la vie sociale, de préserver l'environnement, de changer les rapports entre les sexes et les âges. Dans cette perspective, le rapport Brundtland place au tout premier rang de ses préoccupations, les personnes, les habitants de tous les pays, les gens de toutes conditions et préconise des changements dans les attitudes humaines qui dépendent d'une vaste campagne d'éducation, assortie de débats et d'une participation du public. Les défis à relever nécessitent des

approches concertées et la participation effective des populations (Rapport Brundtland, p.15, p.28).

Dès lors, en tant que démarche orientée vers les acteurs, l'ancrage de notre recherche dans le paradigme de l'intelligence territoriale a pour objectif de permettre à des partenariats d'acteurs de mieux comprendre leur territoire. En effet, l'Intelligence Territoriale a pour vocation de mettre en capacité le citoyen, ce qui suppose de l'inscrire dans un processus d'apprentissage (par une reconnaissance dans les projets et pratiques locales) au moyen d'une démarche d'action (sensibilisation, formation, initiation, accompagnement) intitulée « *pas méthodologique* » (Herbaux, 2007). Mis en capacité, les acteurs territoriaux ne sont plus considérés comme de simples exécutants puisqu'ils posséderont désormais un pouvoir de proposition et un accès à la gestion des actions mises en place. Leur expertise d'usage pourra ainsi être recueillie. De manière plus générale, l'objectif est de faire participer les acteurs locaux et, au-delà, la communauté territoriale (Girardot, 2004), par la mutualisation de leurs informations afin de créer des systèmes d'informations qui leur permettent d'améliorer leur connaissance collective des dynamiques territoriales, des projets développés par le territoire. La réussite de cet objectif dépend de plusieurs conditions : il faut non seulement que les acteurs locaux s'approprient les informations et technologies de l'information mais également que soient mises en œuvre de manière organisée ces technologies car du processus organisationnel dépendra la qualité de l'information collectée et produite ainsi que la coopération au sein des partenariats d'acteurs. Cette organisation suppose de ne pas considérer les innovations techniques et leurs évolutions indépendamment des systèmes sociaux, politiques, économiques et philosophiques (Gaudin, 1988 dans Berhault, 2008). C'est en cela que réside l'intérêt de notre recherche car notre civilisation est justement en train d'évoluer vers un horizon nouveau : l'*Espace du savoir* (Lévy, 1995). Il ne s'agit donc pas de « *techniciser la société* » (Jauréguiberry & Proulx, 2002, p.34) ou bien de développer encore plus de technologies médiatiques « *qui prennent les choses en gros, en masse, à l'aveugle, de façon entropique* […] *fixent et reproduisent les messages, afin de leur assurer une plus longue portée, une meilleure diffusion dans le temps et dans l'espace* » (Lévy, 1995, p.51-55). Au contraire, nous souhaitons nous inscrire dans ce « *vaste et profond mouvement des techniques vers la « finesse »* » (*ibid*), dans cette révolution provoquée par l'avènement du cyberspace qui permet à tout un chacun d'être à la fois récepteur et producteur des contenus, dans un contexte où la participation des citoyens à la vie démocratique va décroissant

(Rayssac, 2003), dans une époque où la participation politique a connu des transformations récentes pour exprimer une revendication et/ou influencer la décision politique, notamment par l'utilisation des médias et d'Internet (Polère, 2007), dans une civilisation caractérisée par la vitesse d'évolution des savoirs, la démocratisation de la connaissance et l'apparition de nouveaux outils capables de faire apparaître, sous le « brouillard » informationnel (Shenk, 1998), des « *identités de savoir* » (Lévy, 1995).

2.2. Territorialisation et territorialité dans les projets de développement durable

Malgré la mondialisation et la déterritorialisation engendrée par les pouvoirs supranationaux, les flux transnationaux, les échanges dématérialisés, nous voyons apparaître (Leloup *et al.*, 2005) un mouvement de reterritorialisation de l'espace de l'action publique par la nécessité des différents Etats nationaux à disposer d'une organisation interne qui leur offre des solutions aux problèmes qui ont lieu à des échelons locaux sur leur territoire. Dès lors, nous assistons à une recomposition des espaces d'exercice du pouvoir par l'existence de nouveaux échelons d'intervention pour les politiques et une redéfinition des territoires de l'action publique. Ainsi, le mouvement de décentralisation engendré en France, par les lois Defferre en 1982-1983, permet une plus grande autonomie du pouvoir régional et local pour la gestion ou pour la conceptualisation des politiques publiques (transfert des compétences), accompagné dans certains cas de l'exigence d'un degré de coresponsabilité fiscale, voire d'une indépendance financière. La question de la répartition des pouvoirs se pose à plusieurs niveaux : entre l'Etat et les collectivités territoriales, entre les collectivités territoriales et les citoyens, appelés à la participation, entre les administrations et leurs usagers (Pailliart, 2002). De ce fait, le processus de décentralisation s'accompagne non seulement d'une dimension institutionnelle mais concerne également la communication et le partage de l'information et du savoir. Enfin, au territoire physique s'ajoute et se superpose un territoire virtuel décuplant la force des réseaux et rendant possible la circulation des informations à toutes les échelles. Cet enchevêtrement des territoires rend compte du processus de territorialisation et interroge la notion de territorialité.

2.2.1. Le territoire, ses dimensions constitutives

Du global au local, de l'espace vécu à l'espace subi et du physique au virtuel, l'espace se réorganise et le véritable territoire n'apparaît plus comme un lieu mais comme un ensemble de possibles connexions établies entre usagers dans un espace immatériel (Le groupe *GOING*

et Bertacchini, 2003). « *Les réseaux techniques ont, de tous temps, structuré les territoires en les reliant et les polarisant, en desservant et irriguant les villes (Bakis, 1990), le phénomène s'est pourtant accentué avec la révolution industrielle et le maillage par les chemins de fer, l'électricité et le télégraphe. L'analogie a ensuite été faite avec les réseaux de télécommunications comme facteurs de structuration des territoires (Musso, 1987). Plus récemment, vers la fin des années 1990, en complément de la poursuite de nouveaux réseaux physiques, le développement des NTIC et notamment internet a fait émerger le concept de « territoires numériques » (Zeitoun, 1996; Desbois, 2001; Guichard, 2007; Musso, 2007; Guichard, 2008).* » (Maurel, 2012). Dans une logique d'intelligence territoriale, le territoire numérique ne doit pas seulement être considéré comme l'immense réseau global des télécommunications accessible par Internet mais recouvre aussi une dimension locale. Celle-ci se définit, d'un côté, comme un miroir aux représentations physiques du territoire par l'affirmation d'identités locales au travers de la langue, l'iconographie ou l'utilisation de divers symboles contribuant ainsi à l'image, à l'identité collective, à la mémoire et au développement des territoires matériels régionaux et locaux, et de l'autre côté, par le biais de l'ensemble des connexions établies par les usagers permettant la production et le transfert de savoirs favorables à l'innovation et la valorisation des ressources locales. Se nourrissant des échanges et des relations, le territoire doit donc être compris comme un système qui se complexifie à mesure qu'il s'autorégule. D'ailleurs, le méta-modèle de Schwartz (1992) propose une approche dynamique du territoire envisagé comme un système évoluant dans le temps. L'approche dynamique présente une spirale d'évolution du système en quatre phases successives :

- La dérive tropique : un système naturel et/ou social dans un certain état de stabilité va subir spontanément une dérive, le plus souvent entropique, caractérisée soit par une perte de matière, d'énergie ou d'information. Du degré d'ouverture ou de fermeture de ce système, c'est-à-dire de l'intensité avec laquelle il échange avec son milieu, dépendra sa capacité à s'auto-organiser pour atténuer cet état de désordre. Cependant, cette dérive tropique correspondant à l'actualisation des potentiels contenus dans le système (Bertacchini, 2002), provoque tôt ou tard un état de tension, d'instabilité.

- L'aléa : suite aux tensions survenues à l'étape précédente, il arrive que l'instabilité du système soit telle que celui-ci se déstructure, se désorganise voir disparaisse. A contrario,

le système peut être capable d'absorber ses perturbations et poursuivre son évolution en gardant la même structure. Enfin, si le système ne parvient pas à absorber les dérégularisations, à défaut de disparaître ou régresser, il peut se métamorphoser vers une nouvelle structure-organisation, à condition de modifier les processus de régulation.

- La métamorphose : la dynamique d'évolution peut centrer le système sur ses processus de fonctionnement par la connaissance de soi, lui permettant de mieux faire face à son environnement extérieur en adoptant un comportement adéquat, fruit de son expérimentation antérieure. Pour Schwartz, l'acquis mémorisé évolue en état de conscience et de connaissances lorsque les systèmes se complexifient et accèdent à des niveaux évolués de traitement de l'information de référence, notamment par la constitution d'une image de soi (Schwartz, 1997 in Bertacchini, 2002).

- La stabilité : l'évolution du système peut aboutir à la création de lieux d'équilibre appelés « attracteurs » se caractérisant par des conditions de stabilité temporelle (état provisoire) pour le système (Bertacchini, 2002) et lui permettant de conditionner ses capacités d'auto-organisation.

La modélisation permise par le méta-modèle de Schwartz permet d'envisager le passage du projet de territoire au territoire de projets.

2.2.2. Du projet de territoire au territoire de projets

En 2003, l'enquête à grande échelle (répartie sur le territoire national) *Histoire de Vie* menée par l'INSEE sur 8409 personnes et coordonnée par une équipe pluridisciplinaire (Guérin-Pace, 2006) a montré que, parmi les échelons territoriaux (commune, département, région, France, étranger, autres), la commune se trouve être le référent géographique prioritaire dans l'identité d'un individu. Ce constat est d'autant plus fort pour les personnes qui ont toujours vécu en milieu rural. De plus, selon France Guérin-Pace, nous assistons à « une réactivation des identités locales » (Guérin-Pace, 2006 dans Maurel, 2012). Nous approchons ici la notion de territorialité exprimant les relations entre un individu et son environnement spatial. Comme l'explique Yann Bertacchini, la territorialité est « *construite dans une dimension de sens par l'interaction de l'acteur avec l'espace et avec les autres intervenants, au travers des trois dimensions physique, cognitive et normative / symbolique* » (2000, p.103). « *La*

territorialité constitue avec la territorialisation les deux dimensions constitutives d'un territoire, la première exprimant les relations entre un individu ou un groupe et son environnement spatial, la deuxième étant de nature processuelle (la dé- et re- construction permanente du territoire).» (Maurel, 2012).

En parallèle à cette tendance à la réactivation des identités locales, les institutions politiques issues de la décentralisation tentent de maintenir ou d'imposer par le haut des identités territoriales collectives qu'elles cherchent à faire se confondre avec les identités individuelles (Maurel, 2012). Or, les résultats de l'enquête menée par l'INSEE amènent à douter des effets des stratégies communicationnelles des régions sur les identités individuelles. Dès lors, cette différence entre les échelons territoriaux, quant à la référence géographique qu'ils représentent dans l'identité d'un individu, nous laisse envisager les phénomènes de reterritorialisation comme une menace à l'engagement individuel en faveur d'un projet territorial.

En effet, comment peut-on entrevoir l'engagement d'un individu dans un projet territorial inscrit sur un territoire auquel il ne s'identifie pas ? Par ailleurs, si l'enjeu d'un projet stratégique consiste à susciter, dans le temps, l'intérêt des partenaires qui l'adaptent à d'inévitables événements et si le projet doit être considéré comme un chantier partagé, comme un engagement collectif dans la durée (*ibid*), alors nous posons la question suivante : Sous quelle forme, rigueur méthodologique et intérêt, les acteurs en charge de projets territoriaux de développement durable (type A21L, PCET et label AGIR) s'adapteront au projet de loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles du 5 octobre 2012 ?

Nous rejoignons ici l'hypothèse défendue par Pierre Maurel (2012) qui consiste à dire que la disparition de projets de territoires formalisés au profit d'instruments de planification technique «*peut entraîner une confusion entre projet politique signifiant (un « projet de territoire ») et projets techniques (un « territoire de projets ») préjudiciable à l'émergence symbolique de territoires forts, dotés d'une vision partagée de leur avenir.*»

2.2.3. La territorialisation à l'ère du numérique : l'espace du web

L'autre dimension induite par la décentralisation concerne la communication et le partage de l'information et du savoir parce que la transparence des décisions publiques et la consultation citoyenne contredisent les logiques de type *top-down*. Dès lors, l'émergence de la notion de

développement durable et du principe de subsidiarité s'accompagne d'une obligation d'informer et faire participer les citoyens aux décisions publiques dans une logique *bottom-up*. Le territoire ne se présente donc plus seulement comme un espace géographique ou administratif mais s'oriente dans un rapport de force concurrentiel (Bertacchini, 2002), notamment par sa transformation en un espace de proximité institutionnelle (Redondo-Toronjo, 2007). Cette construction territoriale suit des modes de fonctionnement en évolution mais se complexifie également à mesure que les réseaux de communication actuels se déploient pour ramifier un territoire nouveau où il n'est pas encore possible d'en imaginer ni les contours et encore moins le devenir (Le groupe GOING et Bertacchini, 2003). Dès lors, le territoire sur lequel porte l'action engagée peut ne pas coïncider avec l'espace du problème à traiter. Cette correspondance entre l'espace de problème et le territoire de régulation fait référence à la notion d' « optimum économique spatial » introduit par Mancur Olson Jr (1969). Or, le territoire de l'action ne disposera que d'une efficacité limitée s'il ne se trouve pas à la hauteur du problème à résoudre. Une chose est pourtant sûre : la notion d'espace-temps disparaît et la distance entre les usagers s'efface au profit d'une proximité médiée par les nouveaux supports technologiques et artefacts communicationnels.

Cependant, à l'échelon local, la réduction des distances séparant les utilisateurs d'Internet a-t-elle profité à une transformation de la relation politique entre gouvernants et gouvernés : celles de la communication, de l'interpellation ou de la délibération ? Autrement dit, la communication médiatisée par ordinateur (CMO), dont Internet constitue le principal dispositif, favorise-t-elle la prise de parole des citoyens sur les affaires publiques locales, la diffusion d'information sur les politiques en cours ou encore contribue-t-elle à la constitution d'espaces publics de discussion ? Indépendamment de toute redistribution du pouvoir, la CMO peut-elle venir compléter l'arsenal des innovations de la démocratie délibérative ?

Nous apporterons des éléments de réponse à ces différentes interrogations par une analyse de l'appropriation des espaces du web par les collectivités territoriales et proposerons une stratégie en faveur d'un positionnement de celles-ci sur les territoires numériques.

2.2.4. L'intelligence territoriale : vers la prise en compte du territoire-réseau

A la différence d'Habermas (1997), nous ne croyons pas à l'idéal d'une démocratie sans territoire mais plutôt au renouvellement de celui-ci par l'organisation rationnelle du cyberspace (Lévy, 1995) comme méthode à penser en vue d'un potentiel démocratique

démultiplié et d'une gouvernance renouvelée par l'émergence des moyens d'expression et possibilités de participation citoyenne. Désormais, au territoire physique s'ajoute et se superpose un territoire virtuel décuplant la force des réseaux et rendant possible la circulation des informations à toutes les échelles.

Déjà, dès le milieu du 19ème siècle, Saint-Simon pense que la circulation dans le réseau constitue le « maillon faible » sur lequel il faut agir pour opérer le changement social (Musso, 1999). Il y a donc une volonté revendiquée d'un changement de société. La pensée simonienne est l'initiatrice du paradigme des réseaux qui permet de déceler l'endroit le plus propice où faire porter l'action politique dans un système social pour obtenir la plus grande efficacité de changement. Si, pour les saint-simoniens, les réseaux opèrent comme le flux d'une nouvelle religion, celle de l'argent (Hillaire, 2006), et sont considérés comme un moyen de transformation sociale et politique permettant la valorisation du territoire au profit des industriels (Saint-Simon voit dans les réseaux de communication le moyen de développer la production), ils rendent également possible non seulement le progrès à l'échelle planétaire mais aussi des communications (*Ibid*). De plus, ce courant de pensée constitue l'origine de cette idéologie qui veut que la multiplication des rapports humains techniquement médiés soit un progrès social alimentant le projet d'une société de liberté, de circulation et transparence. Nous retrouvons ici les prémices du paradigme de l'intelligence territoriale non seulement en tant que démarche d'information et de communication territoriale mais également capacité d'intelligence collective mobilisable sur un territoire ou résultat d'une démarche collective (Bertacchini, Girardot et Gramaccia, 2006).

A la différence de Saint-Simon, les réseaux sont ici envisagés au sein d'un nouveau type de société qui se développe avec la révolution technologique et dématérialisent de plus en plus les flux communicationnels. Le développement des ressources communicationnelles des TIC renforce le rôle stratégique du recours aux réseaux. En effet, il s'agit de s'inscrire dans les réseaux pour obtenir de l'information ou s'appuyer sur ces réseaux pour répondre à un besoin informatif urgent. Le recours aux réseaux apparaît donc comme stratégique dans une logique anticipatrice et réactive pour détecter les menaces qui pèsent sur le territoire. Ici, nous faisons appel aux notions de « *veille anticipative* » (Herbaux, 2003) ou « *système de vigilance* » (Musso, 2009) en tant qu'échange entre experts de l'organisation qui confrontent leurs données, le récit historique et l'expertise externe (bon sens), pour établir un schéma de gestion des connaissances. D'ailleurs, si le déploiement des TIC dans les territoires permet au réseau

d'acteurs d'émerger sur le web dans une dimension virtuelle, en cohabitation avec leur dimension physique, ce n'est qu'à la condition de les nourrir en contenus numériques, en « *capital formel* », par une approche d'intelligence territoriale (Le groupe *GOING*[10] et Bertacchini, 2004 dans Maurel, 2012).

2.2.5. Vers la définition du « capital formel territorial »

A l'heure de la mondialisation, la situation d'un territoire dépend désormais des logiques mondiales. En revanche, les problèmes qu'il affronte et les potentialités qu'il présente prennent des formes particulières selon les spécificités de chaque territoire (Girardot, 2004). Propre à un échelon territorial, Yann Bertacchini définit ce qu'il nomme le *« capital formel »* comme préalable à toute politique de développement endogène (sans exclure de recourir ponctuellement à des opérations de marketing territorial).

Selon sa définition ce capital formel territorial concerne *« un ensemble de valeurs, de codes, de règles, de modalités d'interaction et de coordination, de connaissances explicites formulées dans des documents numériques, reconnus et partagés par les acteurs du territoire pour formuler et mettre en œuvre un projet collectif de développement local.* » (Bertacchini, 2004).

L'intelligence territoriale se pose comme une véritable aide à la constitution de ce capital formel dont les implications seraient, premièrement, de permettre l'engagement et la reconnaissance des compétences locales dans les actions menées. A ce sujet, comme l'explique Pierre Levy (1995), une intelligence qui aboutit à une mobilisation effective des compétences suppose d'identifier ces dernières. Une seconde implication consisterait en l'acceptation des règles et procédures communes par les acteurs locaux. Enfin, cela permettrait l'échange des compétences reconnues aux acteurs locaux et, de manière générale, l'adhésion de l'ensemble de ces acteurs à un projet de territoire dans lequel ils se reconnaissent. De cette adhésion et identification dépendra leur volonté de partager des informations au service d'un projet désormais reconnu, explicité et formulé, entre autres, dans des documents numériques. Ce capital formel peut bien sûr s'enrichir et se développer, principalement sous l'impulsion de trois facteurs :

[10] Groupe d'Investigations des Nouvelles Gouvernances

- La construction d'une méthode d'établissement des échanges transversaux de compétence à travers les réseaux, vecteur de coopération locale ;
- La territorialité partagée comme sens commun donné au territoire ;
- Les procédures descendantes de développement territorial via de nouvelles habitudes de concertation, de régulation des rapports sociaux, d'utilisation de ressources territoriales partagées, de symboles renforçant l'identité du territoire. Néanmoins, cette organisation de l'exercice de planification ne découle pas automatiquement des politiques publiques d'aménagement du territoire qui sont imposées aux territoires locaux. Dès lors, l'accroissement du « capital formel » du territoire sera plus ou moins dense et valorisé selon la qualité de cette organisation (Maurel, 2012).

Cependant, pour constituer ce capital formel, l'intelligence territoriale, « *processus informationnel autant qu'anthropologique* », suppose la conjonction de trois phénomènes (Bertacchini, 2000) :

- Les acteurs échangent de l'information (énergie) ;
- Ils accordent du crédit à l'information reçue (information) ;
- Le processus de communication ainsi établi, les acteurs établissent les réseaux appropriés et transfèrent leurs compétences (projet).

Lorsque ces hypothèses sont réunies et vérifiées, les gisements potentiels de compétences peuvent être repérés à l'aide d'une action d'information et de communication territoriales puis mobilisés plus tard dans la perspective de l'écriture d'un projet de développement. Nous pensons qu'il s'agit du préambule à la définition d'une politique de développement local de nature endogène (Bertacchini, 2004) et durable apte à répondre au rapport concurrentiel à venir entre les territoires. En tant que processus informationnel et anthropologique, l'intelligence territoriale et ses hypothèses coïncident avec les processus de concertation du développement durable non seulement en tant que démarche orientée vers les acteurs mais également dans sa dimension organisationnelle.

3. Hypothèses et questions de recherche

Le positionnement de nos travaux de recherche fait suite au questionnement qui nous a amené à réaliser cette thèse doctorale. C'est au cours de la réalisation d'un Master 2 intitulé « Economie et Gestion de l'Environnement et du Développement Durable » que ma réflexion a pris naissance. En effet, durant cette formation universitaire, les heures d'enseignement dispensées au travers d'un module de cours portant sur la théorie du développement durable ont été la source de mon premier questionnement. Les problématiques à l'étude concernaient notamment la mise en œuvre des Agenda 21 locaux et les grands principes fondamentaux du développement durable parmi lesquels la participation de la population dans une logique de gouvernance territoriale dite « *bottom-up* ». L'éveil du questionnement trouvait ici son origine dans la dispense d'une connaissance aussi scientifique que commune. En effet, ce n'est pas tant comme Apprenti que j'assimilais les connaissances transmises mais me positionnait plutôt au travers d'une posture de citoyen « éclairé », heureux d'apprendre, de comprendre, qu'un sentiment de renouveau démocratique m'envahissait, que la réflexion prenait sens : « *Comment aurais-je pu participer à la construction de mon territoire sans avoir eu connaissance d'un tel dispositif ?* ». Me retournant vers mon camarade, soucieux de trouver un appui à mon interrogation : « *Tu connaissais les Agendas 21 locaux ?* », sans surprise sa réponse fut négative. De retour chez moi, j'en parlais à mes parents, à des amis et constatais que personne n'avait eu connaissance d'un tel dispositif. Dès lors, la participation du public, fondement théorique de la notion de développement durable, était-elle tronquée ? Comment s'organisait-elle ? Quelle en était sa signification ? Dans un contexte de crise politique symbolisée par des taux d'abstentionnisme records, n'y avait-il pas là un moyen concret de renouvellement démocratique ? Autant de questions qui m'ont amené à introduire l'objet de recherche de la présente thèse doctorale menée sous la direction de mon directeur de thèse Monsieur Bertacchini dont les travaux d'investigation rejoignaient mes idées d'Apprenti-Chercheur. Le choix d'inscrire mes travaux de recherches dans le domaine des SIC, particulièrement au sein du paradigme de l'intelligence territoriale, trouvait donc un cadre pertinent pour mener notre réflexion.

3.1. L'expérience sensible

Si comme l'affirme Bruno Asdourian, « *les organisations passent d'une émission d'informations à un échange d'informations, voire de connaissances, avec un dialogue*

constructif entre les deux parties [l'usager et l'organisation] *dans le cadre de l'interactivité numérique et du caractère social des médias.* » (Asdourian, 2010, p.26), alors nous avons souhaité interroger ce changement à la lumière des collectivités territoriales engagées dans un projet participatif de développement territorial durable et émis un questionnement quant à la construction collective de la logique de développement durable au travers de cet échange de connaissances.

Pour rejoindre la réflexion d'Aristote, c'est l'exercice, par mon expérience individuelle, de ce premier niveau de connaissance fondamental, celui des sensations, des perceptions et des impressions à l'égard du monde (Siggen, 2005), qui m'a conduit à définir l'objet de ma présente recherche. Ainsi, c'est non seulement mon incompréhension du « développement durable » comme une expression reprise dans les discours par la sphère médiatique, politique, marchande, associative, etc. mais également ma volonté de compréhension en tant que citoyen soucieux de participer au changement, qui ont constitué les éléments de mon expérience sensible. En effet, l'aspect très général de cette expression au contenu peu précis et ambigu, au caractère peu contraignant et dont l'absence d'une autorité de régulation qui s'imposerait à tous, amène à s'interroger sur les intentions qui soutiennent cette recherche d'un nouveau modèle de développement. Pour certains, cette innovation conceptuelle viserait à faire entrer une part de rêve dans la dure réalité de la croissance économique (Latouche, 2003). Pour d'autres, le développement durable serait un nouvel outil des relations publiques pour mieux masquer un mode de développement libéral et en préserver l'essentiel (Libaert, 2010). Dans cette perspective, certains auteurs (Faure, Glassey, leresche, 2010) précisent qu'à l'instar de la cohésion sociale, le développement durable aurait été instrumentalisé par la doctrine et les politiques néolibérales, en lieu et place de la solidarité sociale et de la protection de l'environnement et au nom du paradigme de la compétitivité des territoires. Dès lors, cette confusion autour de la connaissance de ce qu'est le développement durable ne peut permettre à des citoyens de participer à un processus qu'ils ne comprennent pas. Cela nous donne une idée de l'importance à rationaliser notre conception du progrès social en mettant l'accent notamment sur des politiques sociales et informatives, sur le dialogue social et la construction du sens commun. Peut-être est-ce pour cela que Florence Rodhain envisage même l'expression comme un moyen de « *changer les mots à défaut de changer les maux* » (Rodhain, 2007) dans une optique où le développement durable serait devenu un artifice communicationnel qui provoque adhésion ou rejet.

3.2. Formulation de la question de recherche

Comme l'expliquent Bourdieu et Passeron (1964), « *un objet de recherche si partiel et parcellaire soit-il ne peut être défini qu'en fonction d'une problématique théorique* » et consiste en l'élaboration d'un questionnement au travers duquel, le chercheur (re)construira la réalité. Nous avons donc choisi d'inscrire notre objet d'étude dans la problématique décrite par le domaine des SIC, et particulièrement le paradigme de l'intelligence territoriale, qui interroge la participation des acteurs, au sens d'un échange de compétences et mise en réseau, à la construction d'un projet territorial sous la condition préalable d'avoir été informé et s'être approprié l'information transmise (Bertacchini, 2000). Il s'agit là également de s'intéresser à l'utilisation des TIC au sein du territoire pour capter l'information, l'analyser, l'échanger (Herbaux, 2004) dans une démarche d'articulation des dispositifs techniques de la communication et la production des messages et du sens (Miège, 2005).

En abordant la participation des acteurs dans la préhension des dynamiques territoriales qui s'exercent, notre objet de recherche présente fondamentalement un caractère interdisciplinaire. Il nous invite aussi bien sur le champ des sciences politiques, particulièrement au travers de l'étude des systèmes démocratiques qui ne peuvent exister sans la participation citoyenne qu'ils induisent, que sur celui des sciences de gestion, avec l'utilisation d'Internet à des fins stratégiques pour les collectivités territoriales. Ainsi nous posons le questionnement suivant :

- **La modernisation de l'action publique exploie-t-elle les ressources communicationnelles des TIC pour produire une information « dynamique » porteuse de la dimension participative du développement durable ?** Internet se présente-t-il comme un *« appui conventionnel »*[11] (Dodier, 1993) afin de construire un référentiel commun, le « capital formel territorial » (Bertacchini, 2004), autour duquel peut se coordonner l'action collective ?

[11] Le concept d' « *appui conventionnel* » développé par Dodier (1993) correspond à un ensemble de ressources (des personnes et des supports externes sous la forme d'objets et de repères) qui permettent d'élaborer une communauté, même minimale, de perspectives pour coordonner des actions. (Maurel, 2012)

3.3. Hypothèses de recherche

L'importance de la recomposition des territoires en territoire de projets et projet de territoire (Maurel, 2012), s'est affirmée via la mise en place d'un cadre législatif, notamment par la loi Voynet, la loi Chevènement, la loi d'orientation agricole ou encore la loi sur la démocratie de proximité. Cependant, ces nouveaux territoires ne se présentent pas comme une alternative à la mondialisation : les logiques local/global sont complémentaires et doivent s'articuler. Ces logiques nous sont d'ailleurs rappelées dans l'expression chère au développement durable « *penser global, agir local* ». De plus, le passage à des échelons plus petits ne doit pas constituer une simple réduction d'échelle mais également servir à faire émerger de nouvelles règles du jeu, des pratiques, des attitudes et un changement de méthodologie. Il s'agit de mettre en place de nouveaux apprentissages, d'imaginer une autre forme d'agir ensemble entre les acteurs d'un territoire et de créer une gouvernance nouvelle pour le territoire (Bertacchini, 2002). C'est en cela que le processus de concertation est au cœur de la notion de pays créée par la LOADT (loi Pasqua) et renforcé par la LOADDT (loi Voynet), et se place en amont de la définition des SCOT et PLU affirmés par la loi SRU. Une bonne concertation combine plusieurs caractéristiques (Bertacchini, 2002 et Jain et al., 2002 ; Renn, 2006 ; Janse et Konijnendijk, 2007 in Weiss et Girandola, 2010) :

- Elle implique les publics concernés dans toute leur diversité et en assure la représentativité ;

- Elle leur donne accès à une très large information. Cela passe notamment par la clarification, l'approbation et l'appropriation par le groupe des objectifs recherchés ;

- Elle leur permet de dégager une expression significative de leur point de vue susceptible d'influencer la décision et accorde donc du crédit au savoir expert comme à l'expertise profane (Bertacchini, Maurel, Déprez, 2012) ;

- Elle rend visible l'intégration de ce point de vue dans la décision ;

- Elle offre la possibilité de se référer, de manière commune, à des concepts ou à des outils de traitement de l'information, qui fait référence au dialogue entre l'individu et l'autorité administrative.

Dans le contexte français, le rôle des collectivités territoriales à mettre en place une véritable politique concertée de l'aménagement est essentiel tant les limites d'une implication réelle du public au sein de ces nouvelles procédures ont été soulevées (Danna, 2001 ; Rui, 2004 ; Scarwell, Kergomard et Laganier, 2007). Une politique territoriale concertée est ici entendu dans le sens du résultat effectif de la réflexion engagée par la mise en commun d'objectif, que le groupe en charge de l'aménagement territorial a partagé, avec la perspective d'engager les acteurs dans une coordination territoriale. Ce processus ayant pour but de rassembler les acteurs et les transformer en un acteur collectif (Bertacchini, 2002).
Pourtant, malgré l'obligation pour les collectivités d'instaurer une phase de concertation via les PLU ou SCOT, la participation du public reste faible et doit être renforcée (Loudiyi, 2008). De plus, la loi SRU du 13 décembre 2000 omet de préciser les modalités d'organisation de la concertation et aucune disposition textuelle ne précise le contenu minimal à donner à cette concertation. Tout dépendra donc de la bonne volonté des collectivités locales à mettre en place une véritable politique concertée de l'aménagement. Comme souvent, les textes qui encadrent les procédures participatives ne sont pas d'un grand secours. Ils énoncent davantage de principes que de modalités pratiques (Rui, 2004). Or, en l'absence de dispositions législatives et réglementaires définissant avec précision les formes de la concertation, la jurisprudence semble s'en tenir au diptyque « information sur le projet – observations du public ».

L'objet de notre recherche consiste en l'analyse des nouveaux dispositifs participatifs qui émergent, comme figure de proue d'une gouvernance renouvelée, dans le cadre de démarches spécifiques de développement durable. Nous focalisons notre recherche sur une mesure internationale, l'A21L, une mesure nationale, le PCET, ainsi qu'un label régional, la démarche A.G.I.R. En effet, de nombreuses recherches centrées aussi bien sur l'étude des instances participatives traditionnelles (Conseils de quartier, Conseil de développement, etc.) tout comme l'émergence actuelle des multiples innovations démocratiques (jurys de citoyens, sondages délibératifs, conférences de consensus, etc.) ont relevé plusieurs entraves aux principes de bonne gouvernance.

Ce concept trouve une définition dans le Livre blanc de la gouvernance européenne (Commission européenne, 2001) qui met la participation au nombre des cinq principes donnant naissance à la bonne gouvernance avec l'ouverture, la responsabilité, l'efficacité et la cohérence. Dans la mesure où la qualité de la délibération diminue lorsque le nombre de participants augmente, l'objectif principal des dispositifs mini-publics était de pallier les dysfonctionnements des instances de la « démocratie délibérative » (Sintomer, 2011), notamment en termes d'ouverture et de représentativité. Pourtant, si les recherches remettent en cause l'échantillon représentatif de la population par une taille généralement insuffisante pour constituer un réel microcosme de la société, nous soulignons la démarche d'information sur les enjeux du débat afin que le groupe tiré au sort puisse se forger une opinion. C'est dans cette perspective que nous souhaitons amener notre objet d'étude puisque, comme l'expliquent plusieurs chercheurs, ce sont en priorité, les populations les mieux formées intellectuellement qui font vivre les dispositifs participatifs, y investissent leur énergie et y exercent leur compétence. Tout acteur au sein de ces dispositifs est déjà plus ou moins informé (Faure *et al.*, 2010). La volonté des dispositifs mini-publics consiste non seulement à organiser une délibération de qualité mais également d'aider à formuler une opinion à l'aide d'un apport de formation et d'informations de la part d'experts. C'est ce processus qui est au cœur même de notre recherche.

Ainsi, les multiples injonctions à la participation de la société civile supposent de faire évoluer le territoire dans sa culture par une démarche d'intelligence territoriale. Ce paradigme de recherche suppose qu'en préalable à l'établissement d'un processus de communication, issu d'une médiation sociale (Ateliers 21, conseils de quartier, CIQ, etc.) ou socio-technique (journal municipal, forum électronique, *Chat*, etc.), le territoire doit constituer son « *capital formel* » pour permettre aux acteurs d'accepter des règles et procédures communes, d'échanger leurs compétences, de se mobiliser et se rejoindre autour du projet territorial. Or, la constitution du capital formel territorial suppose non seulement que la collectivité échange de l'information sur les dynamiques territoriales à l'œuvre mais également qu'elle apporte une plus-value à cette information échangée. Il s'agit par-là de fournir des connaissances, des outils nécessaires afin que le citoyen se forge une opinion éclairée et mettre l'accent sur l'apprentissage collectif (Manin *in* Sintomer et Talpin, 2011 ; Urfalino, 2005).

Hypothèse 1

Dans leur article intitulé « Quelle information pour piloter le développement durable ? », Amal Habib & Claude Baltz (2008) proposent de concevoir une information « *dynamique* » qui s'appuie sur « *toutes les ressources communicationnelles des technologies de l'information et de la communication* » afin de promouvoir les valeurs indispensables pour porter le développement durable : transparence, dialogue, participation, sensibilisation, égalité, démocratie, ouverture, etc. Ces auteurs évoquent ainsi l'utilisation de la puissance des médias de masse et d'Internet pour sensibiliser et former le public.

- Sous-hypothèse 1.1.

Nous proposons de vérifier l'existence d'un site Internet officiel dédié à la collectivité territoriale et utilisé pour informer les citoyens. Nous pensons que compte-tenu d'un fort taux d'équipement en micro-informatique et d'un taux de connexions à Internet proche de 100% (ObTIC, 2011), les collectivités territoriales disposent majoritairement d'un site Internet.

- Sous hypothèse 1.2.

Les potentialités offertes par Internet en termes d'échanges et d'interaction permettent non seulement de créer des ponts entre les différents territoires numériques du Web mais également entre le territoire physique et virtuel. Avec l'émergence des réseaux sociaux, le Web 2.0 symbolise cette ouverture sur les dynamiques sociales présentes sur le Web. Le modèle télégraphique classique émetteur-récepteur (Laswell, 1948 ; Shannon et Weaver, 1949) ne suffit plus puisqu'il convient désormais de s'intéresser non seulement au contenu mais également à la relation, au contexte, à la situation de communication (Mucchielli, 1995). Ainsi, les contenus diffusés sur les sites Internet des collectivités ne bénéficieront d'une réelle publicité qu'à condition d'être publiés sur un site visible, populaire, ouvert aux dynamiques sociales du Web. Nous souhaitons étudier cette évolution des sites institutionnels 1.0.

Hypothèse 2

Jusqu'aux années 90, sous l'effet de la mise à disposition d'outils grands publics d'accès à l'information, le rôle de transmetteur d'information ou « *infomédiaire* » (Knauf et al., 2005) s'est considérablement modifié. En effet, au début des années 2000, le passage des

applications informatiques au « tout web » et à l'interactivité a profondément modifié aussi bien la recherche d'information pour l'usager que le rôle des offreurs/éditeurs proposant des contenus et exposant des données documentaires (les moteurs de recherche ont remplacé la médiation humaine par exemple). Pourtant, si l'intermédiation entre l'offre de ressources et l'utilisateur final est de plus en plus directe via la technique (Inaudi et Liautard, 2010), ces technologies doivent être mises en œuvre de manière réorganisée. En effet, « *les technologies de l'information ne facilitent pas automatiquement le partage de l'information, ni la production d'informations nouvelles. Leur mise en œuvre révèle souvent au contraire les limites et les défauts de la communication. La mutualisation de la production de l'information et la coopération dans le traitement de l'information requièrent une organisation et des modes de communication susceptibles de garantir la qualité de l'information collectée et produite de façon coopérative* ». (Girardot, 2004). Nous interrogeons donc les services internes aux collectivités territoriales étudiées, non seulement dans la production de connaissances inhérentes aux projets de développement durable mais également dans leur adaptation aux outils numériques. Nous rejoignons aussi l'objectif premier de l'intelligence territoriale : la constitution d'un capital formel propre à chaque territoire en tant que connaissances explicites formulées dans des documents numériques à destination des acteurs du territoire. (Bertacchini, 2004).

Hypothèse 3

Une mémoire de projet est une représentation de l'expérience acquise pendant la réalisation de projets (Dieng *et al.*, 1998 in Bekhti *et al.*, 2001). Elle peut être obtenue à travers une capitalisation au fil de l'eau de l'activité de l'organisation, ici la collectivité territoriale. La mise en œuvre des dispositifs de concertation, dont l'objectif principal consiste en la participation des citoyens aux affaires publiques, est régie par un certain nombre de modalités organisationnelles incitatives plus que coercitives. Comme l'explique Sandrine Rui, « *comme souvent, les textes qui encadrent les procédures participatives ne sont pas d'un grand secours. Ils énoncent davantage de principes que de modalités pratiques.* » (Rui, 2004). Notre recherche souhaite analyser ce « *processus de mise en commun d'objectifs que le groupe en charge de l'aménagement territorial doit partager* », et qui constitue un préalable à toute politique territoriale concertée (Bertacchini, 2009).

3.4. La médiatisation des politiques de développement durable

Notre objet d'étude consiste à nous intéresser aux collectivités territoriales (communes et intercommunalités) engagées dans la mise en œuvre d'un projet de développement durable du type Agenda 21 local et Plan Climat Energie Territorial ou d'actions dans le cadre du programme Action Globale Innovante pour la Région (A.G.I.R). Notre recherche a pour but de développer une réflexion autour de la médiatisation des politiques de développement durable, dans le sens d'une diffusion et d'un échange d'informations, tant quantitativement que qualitativement, envers les citoyens afin d'améliorer leur participation au projet territorial engagé. La médiatisation renvoie ici au phénomène d'*informationnalisation*[12] (Miège et Tremblay, 1999) mais avec le souci d'appréhender la réception, et la relation avec les récepteurs (Miège, 2007).

En préalable à l'introduction dans notre objet d'étude et questionnement de recherche, nous souhaitons préciser les notions de médiatisation et médiation car la pluralité sémantique des approches peut parfois être source de confusions. Dès lors, il convient de se situer parmi la richesse des interprétations. Selon la typologie de Bernard Miège (2007), structurant la pluralité sémantique existante autour du terme de médiatisation, nous retenons trois définitions en rapport avec la présente recherche.

Premièrement, l'auteur décrit une opposition à la médiation. La médiatisation vise ainsi à identifier les phénomènes médiatés par l'intermédiaire de médias et non pas des nombreuses instances de médiation sociale. Cela suppose de préciser une définition des médias. Les médias sont définis comme des dispositifs socio techniques et socio symboliques, basés de plus en plus sur un ensemble de techniques, permettant d'émettre et de recevoir des programmes d'information, de culture et de divertissement, avec régularité, dans le cadre d'une économie de fonctionnement qui leur est propre. Leur mise en œuvre est assurée par des organisations médiatiques spécifiques exerçant un rôle d'activateurs des opinions et des intérêts au sein de l'espace public et à destinations de publics dont les caractéristiques sont plus ou moins stabilisées. Dans cette définition, bien qu'il existe un lien, les TIC sont

[12] « L'informationnalisation » désigne « *le processus sociotechnique inachevé et encore en cours de consolidation dans tous les secteurs d'activité – même si des productions disponibles et les auteurs eux-mêmes notent une évolution plus marquée et une accélération du phénomène dans le domaine des échanges économiques – de production/prélèvement, de gestion/traitement, de stockage et d'échange d'informations de plus en plus spécialisées, de médiatisation des rapports sociaux et de travail au moyen de Techniques d'information et de communication. Cette information circule via des réseaux de communication supranationaux et globalisants* » (Tine, 2008).

envisagées comme la base techno matérielle des médias, qui sont dès lors bien autre chose que des techniques de mise en relation ou d'inscription sur des supports (Miège, 2007).

Dans un second sens, ce qui est pris en compte, c'est l'action de médiatisation de contenus, c'est-à-dire le fait que des contenus, soient mis en ligne ou inscrits sur des supports matériels généralement à la suite de l'intervention de spécialistes (designers, webmestre, réalisateurs multimédia, etc.). Ces opérations de médiatisation ne sont pas de nature exclusivement technique. Premièrement, elles sont à rapprocher plutôt des pratiques de la réalisation cinématographique et audiovisuelle. Elles désignent donc également le processus de création dans lequel la scénarisation occupe une place importante. Le processus de médiatisation relève en conséquence de l'ingénierie de la formation et du design pédagogique. Ensuite, médiatiser c'est instrumenter, c'est donc médier. Le rapprochement avec la médiation sémiotique met l'accent sur l'usage social des signes auxquels s'impose un mouvement de sémantisation. En effet, une chose n'a le statut de signe que parce qu'elle est interprétée comme le signe de quelque chose d'autre par quelqu'un, un « interprète » (Meunier et Peraya, 2010).

Enfin dans un troisième sens, nous apprécierons la médiatisation au travers de l'importance de l'information diffusée et échangée, quantitativement et qualitativement. La médiatisation renvoie ici au phénomène d'*informationnalisation* mais avec le souci d'appréhender la réception et la relation avec les récepteurs, allant donc bien au-delà du seul processus d'informatisation. Cependant, nous pensons qu'un lien important avec les technologies informatiques est aujourd'hui nécessaire lorsque l'on se confronte à des problématiques informationnelles posées par la Société dans le domaine numérique et que l'on analyse des processus d'innovation. Notre positionnement consiste non seulement à comprendre une politique de développement durable en tant que phénomène médiaté au travers du site internet de la collectivité territoriale, mais également d'appréhender les citoyens comme acteurs actifs dans la construction de leur territoire. Entre information et processus de communication, le paradigme de l'intelligence territoriale approche ainsi l'acteur social, ici le citoyen profane, dans une dynamique d'action, d'échange de ses compétences en faveur de la construction du territoire. Enfin, de manière générale, nous souhaitons inscrire notre analyse dans ce « *mouvement des techniques vers la « finesse* » et ne plus seulement considérer les médias comme des technologies « molaires »[13], « *qui fixent, reproduisent et transportent les*

[13] Par opposition aux technologies moléculaires, « *qui adressent très finement les objets et les processus qu'elles contrôlent. Elles s'écartent de la massification* » (Levy, 1995).

messages à une échelle que les moyens somatiques[14] *ne pourraient jamais atteindre* » (Levy, 1995, p.56).

4. Une voie d'exploration méthodologique : la recherche-action

Le partenariat engagé par le contrat conclu dans le cadre d'une bourse doctorale régionale nous a logiquement permis de développer notre recherche dans les conditions du monde professionnel. Dès lors, le processus de production des connaissances induit par nos travaux revêt obligatoirement un caractère pratique, entendu au sens de son utilisation sur le terrain dans le but de résoudre des problèmes concrets au sein de l'administration vitrollaise. De plus, il s'agit également de confronter les connaissances théoriques, l'appel au paradigme de l'intelligence territoriale, à un contexte de mise en œuvre concrète, d'application sur le terrain. Dès lors, nous avons choisi une voie novatrice pour notre recherche qui se base sur « *de nouvelles approches fondées davantage sur l'interaction entre le chercheur et les acteurs de terrain et sur l'émergence progressive de l'objet de recherche à travers une négociation, un processus transactionnel entre les différents acteurs impliqués.* » (Pérez, 2008). Ainsi, notre posture de chercheur consiste à nous positionner au plus près des acteurs de terrain et des problèmes qu'ils se posent dans la vie quotidienne. Pour cela, nous avons délaissé la position de l'observateur neutre et détaché pour nous impliquer au plus près de la vie des services municipaux, particulièrement la direction de la communication et la mission de coordination du développement durable. Ainsi, nous aurions pu qualifier notre pratique de recherche, en cohérence épistémologique avec une posture constructiviste, comme une « *recherche-intervention de type constructiviste* » (*ibid*), qui s'inscrit dans le courant de la recherche-action.

Cependant, notre recherche se base sur une approche compréhensive qui repose sur l'intégration du systémisme, du constructivisme, de l'action située et de la cognition distribuée (Mucchielli, 2001). Dès lors, notamment par l'emprunt de l'un des principaux concepts systémiques, à savoir le « cadrage de l'observation », notre pratique de recherche-intervention s'inscrit dans une démarche méthodologique qui vise à prendre en considération un cadre plus général afin d'accéder à « une autre compréhension » des choses. Nous avons donc opté pour une recherche-action qui consiste à « *prendre en compte de manière plus*

[14] « *Les techniques somatiques impliquent la présence effective, l'énergie et la sensibilité de corps pour la production de signes* » (*ibid*)

globale la situation-problème identifiée » (Dulaurans, 2012). D'ailleurs, en citant Watzlawick, Alex Mucchielli (2001, p. 83) rappelle qu'« *on ne peut expliquer ce qui se produit dans un contexte par des mécanismes empruntés à un niveau hiérarchiquement inférieur* ». Ainsi, bien que ma posture de chercheur se soit trouvée plongée dans une relation interactive avec les services municipaux de la ville de Vitrolles et les problèmes qu'y rencontrent les acteurs concernés, elle a également puisé dans l'environnement[15] des éléments pertinents pour définir la situation-problème et le contexte de notre objet de recherche afin d'approcher un métacontexte (l'organisation interne à la collectivité territoriale). La construction de notre démarche intellectuelle s'est donc réalisée au travers d'une recherche-action, parfois décrite comme « *méthodologie de la complexité* » (Bataille, 1983, p. 32). En effet, évoluer sur différents espaces d'action, sur différents espaces d'observation, oblige le chercheur à se réfugier, tantôt derrière une attitude d'acteur pour appréhender l'objet de recherche dans toute sa complexité, tantôt dans une posture de chercheur pour expliquer cette complexité, « *se mettre à distance en déconstruisant ces connaissances insues et se réapproprier ces savoirs pour mieux agir*. » (Dulaurans, 2012).

5. Une recherche positionnée dans les Sciences de l'Information et de la Communication

Notre recherche a vocation de proposer une relecture et une réactualisation du concept de dispositifs socio-techniques d'information et de communication (Distic), et s'inscrit donc pleinement dans le cadre du projet scientifique mis en œuvre par le laboratoire « Information, Milieux, Médias, Médiation » (I3M) qui affiche l'ambition de renouveler ce concept. Pour rappel, ce concept de Distic était déjà présent dans le projet scientifique du laboratoire I3M lors de son lancement en 2003 et du contrat quadriennal 2004-2007. Ce projet de renouvellement s'exerce dans une double perspective : « *d'une part, actualiser ce concept au regard de travaux de recherche plus anciens qui ne l'ont probablement pas assez mis en lumière ; d'autre part, le retravailler au regard du développement des TIC, mais en l'utilisant comme appareil permettant d'évaluer les profondes mutations caractéristiques de la société de l'information et de la communication* » (Site Internet I3M[16], 2014).

[15] Configuration comprenant des éléments matériels et des éléments humains comportant un rôle culturel prescrit (Mucchielli, 2001)

[16] http://i3m.univ-tln.fr/Projet-scientifique-du-Laboratoire-i3M.html

Bien qu'elles soient en rapport de co-détermination réciproque et ne peuvent être dissociées, nous avons, pour des raisons méthodologiques, souhaité mettre en parallèle les composantes du Distic, au travers du triptyque *zone de coopération sociale de production / dimension technique / zone de coopération sociale de réception* (Maurel, 2012 ; Meunier & Peraya, 2010), avec les trois hypothèses de l'intelligence territoriale (Bertacchini, 2000). Ce choix méthodologique nous a non seulement permis une lecture interdisciplinaire de la communication au sein des organisations, en particulier les collectivités territoriales, mais également servi à interroger le jeu des usages dont la dimension technologique des projets territoriaux de développement durable fait l'objet. Ainsi, pour éviter le risque de réduire notre objet de recherche, nous n'attachons pas nos recherches en SIC à la dimension technique des objets. En effet, notre objet de recherche se trouve élargi et s'inscrit à contre-courant de cet « *inconscient techno-médiatique* » (Bougnoux, 2001, p. 56) qui considère un fonctionnement normal des médias sans réfléchir à leurs bases, sans réflexion suffisante sur les conditions de l'efficacité technique. C'est ainsi l'un des fondements du Distic, tout comme le paradigme de l'intelligence territoriale, que de concevoir l'organisation des TIC qui nécessite donc une intervention humaine.

Cette juxtaposition du concept de Distic avec les hypothèses de l'intelligence territoriale nous a offert la possibilité de comprendre les rapports aux TIC qu'entretiennent les citoyens et les administrations publiques, aussi bien dans le cadre d'un projet politique générateur d'un dialogue démocratique, que dans une époque qui voit apparaître un nouvel ordre discursif introduit par l'usage du numérique (Doueihi, 2011). Dès lors, notre discipline de recherche, les SIC, nous a permis non seulement une ouverture interdisciplinaire mais également offert un concept d'analyse au travers du Distic par « *une méthodologie plurielle et adaptée à ses objets, combinant des études sur les différentes instances formant un dispositif, de la production à la réception, en passant par les produits et leur design.* »[17] (Site Internet I3M, 2014). Cette interdisciplinarité nous a permis de nourrir notre réflexion au travers de l'analyse des instances participatives et processus de démocratie locale qui s'exercent à l'échelle des territoires locaux, ce qui oriente notre réflexion dans le champ des Sciences politiques. Nous avons également fait appel à d'autres champs disciplinaires des sciences humaines et sociales qui nous ont permis d'approcher notre objet de recherche au travers d'une conception élargie de la notion d'environnement afin de contribuer à une réflexion sur les formes et les finalités

[17] http://i3m.univ-tln.fr/Projet-scientifique-du-Laboratoire-i3M.html

des logiques du développement dans nos sociétés contemporaines. Notre recherche, inscrite en SIC, consiste donc en une analyse de la construction collective de la logique de développement durable par la compréhension de l'espace de propagation du message et la révélation de quelques facteurs cachés, et humblement matériels (Bougnoux, 2001, p.65). En effet, « *il faut des outils pour penser, c'est-à-dire pour connaître, croire, imaginer, se souvenir, désirer, mais aussi pour transmettre et avoir en commun* » (*Ibid*). Dès lors, en insérant le courant de pensée du développement durable dans le flot des outils techniques à disposition des collectivités territoriales, notre « analyse médiologique »[18] permettra de révéler certaines incompatibilités ou des contradictions entre les outils numériques et les messages, ou style de pensée.

La présente recherche s'inscrit donc dans l'un des trois axes de recherche développés par le laboratoire I3M et intitulé : « ***Redéfinition des stratégies de communication des organisations et des citoyens à l'heure de l'intelligence territoriale et du développement durable*** »[19] (Site Internet I3M, 2014).

Dans une première partie, nous reviendrons sur le principe de participation du public, non seulement au travers de l'émergence des processus de démocratie locale émergents, innovants, volontaires ou obligatoires, qui s'inscrivent dans l'espace public « traditionnel », mais également au travers d'une mise en parallèle des multiples innovations démocratiques parmi lesquelles les nouvelles démarches méthodologiques du développement durable sont parties prenantes.

Par la suite, notre proposition d'esquisse d'un projet cyberdémocratique reviendra sur les expériences de la démocratie électronique, et plus globalement, les espoirs et réalités d'un espace public élargi ou fragmenté (Miège, 2004) au travers de l'usage d'Internet. Il s'agira de comprendre comment la démocratisation des usages d'Internet au grand public a généré différentes stratégies d'engagement sur le web au travers d'un territoire numérique composite. Nous détaillons ces différents territoires pour en détacher leurs caractéristiques propres ainsi que le potentiel qu'ils représentent lorsqu'ils se retrouvent « conquis » par la sphère institutionnelle. Nous mettrons en parallèle l'engagement des internautes sur le web et leurs stratégies de recherche d'information, ou simplement de navigation, avec l'utilisation des TIC

[18] Selon Bougnoux, une médiologie s'intéressera à ce milieu conjonctif composé de sujets (médiateurs) et d'objets (techniques) (Bougnoux, 2001, p.64)

[19] http://i3m.univ-tln.fr/Axe-Redefinition-des-strategies-de-communication-des.html

par les collectivités territoriales. Nous essaierons également de comprendre quelles sont les ressources communicationnelles des TIC à exploiter en faveur du dynamisme de l'information et d'une mise en visibilité des politiques publiques de développement durable déclinées au sein des territoires locaux. Il s'agit également de s'inscrire dans un objectif de réalisation du « *capital formel territorial* » (Bertacchini, 2004) propre à chaque territoire et préalable indispensable à l'élaboration d'une politique de développement de nature endogène.

Enfin, la troisième partie présentera notre méthodologie de recherche et différents niveaux d'analyse et de cadrage. Nous présenterons notre questionnement de recherche et résultats au travers d'une relecture de nos hypothèses au croisement des zones de « travail » du concept de dispositif socio-technique d'information et de communication, et des hypothèses de l'intelligence territoriale.

PARTIE 1. LA VOIE DE LA PARTICIPATION POLITIQUE : UNE MESURE DE LA COMMUNICATION

Les formes de la participation politique s'exercent au travers d'un cadre législatif en constante évolution et l'émergence d'une panoplie d'innovations démocratiques dont les plus récentes sont apparues dans un contexte de prise de conscience globale sur la nécessité de construire une nouvelle logique de développement au travers des territoires locaux. Nous développerons l'organisation de cette démocratie locale, sur laquelle ces nouveaux projets dits « participatifs » peuvent s'appuyer ou non, ainsi qu'une compréhension de la dimension participative d'une politique publique. Nous mettrons en parallèle le caractère coercitif des mesures imposées aux collectivités territoriales avec le volontarisme politique ainsi qu'une dissociation de la notion de concertation avec celle de participation dont elle n'est qu'une composante. Il s'agira surtout de développer le lien entre participation, communication et information, pour en révéler la capacité organisationnelle dans l'établissement de communautés de compétences territoriales, véritables groupes de projets (Callon, 1999, Gramaccia, 2001).

Pour reprendre les définitions données par Myron Weiner[20] (1971) et Philippe Braud (2008), nous pourrions définir la participation politique comme l' « ensemble des activités empreintes ou non de légitimité, individuelles ou collectives, ayant du succès ou aboutissant à un échec, organisées ou non organisées, épisodiques ou continues, qui s'exercent dans le but d'influencer le choix des politiques, la gestion des affaires publiques ou le choix des dirigeants politiques à tous les niveaux de gouvernement, local ou national ».
A partir des années 1960-1970, un mouvement de « *renouveau démocratique* » (Cohen, 2008) va progressivement institutionnaliser le pouvoir consultatif jusqu'à offrir aux citoyens un cadre législatif qui vise à reconnaître la participation du public aux prises de décisions sous d'autres formes que les mécanismes traditionnels de la démocratie de représentation. Par la suite, l'échelon local et le citoyen vont apparaître comme symbole du renouveau démocratique et d'une relation plus proche entre la population et les sphères décisionnelles. Nous constatons donc que parallèlement aux progressifs transferts des compétences de l'Etat à des niveaux institutionnels plus locaux, plus proches du territoire, des citoyens et de leurs

[20] Au début des années 1970, un collectif d'auteurs américains « développementalistes » avaient déjà montré la voie en mettant au point un modèle séquentiel du développement de la démocratie qui plaçait l'établissement de l'Etat-nation en tête des points de passage obliges.

aspirations, l'une des caractéristiques majeures de l'évolution des sociétés démocratiques européennes dans les décennies 90 et 2000, est l'émergence, au côté des pouvoirs législatif, exécutif, judiciaire, d'un quatrième pouvoir (cinquième si on veut ajouter le « pouvoir médiatique »), le « pouvoir consultatif » (Breton et Gissinger, 2009 : p 124) ; c'est à dire celui des citoyens lorsqu'ils participent à la prise de décision.
Cependant, comme l'explique Pierre Rosanvallon (2006), l'acte de participer au projet commun de la Cité est en train de se transformer et s'exprime au travers de cette tendance à la remise en cause de la démocratie d'élection au profit d'un renforcement et d'une extension des démocraties d'expression, d'implication et d'intervention. Par ailleurs, l'irruption quasiment inopinée du concept de développement durable va permettre de redonner un véritable espoir démocratique au travers de l'articulation entre la sphère politique et les différentes sphères autonomes qui se sont constituées au fil des dernières décennies (Rayssac, 2003). Toutes ces évolutions amènent à une reconsidération de l'approche participative et des formes démocratiques qu'elle engendre et se positionnent à l'opposé de la thèse de Lippmann (1925), selon laquelle les citoyens ne souhaiteraient rien de plus que de vaquer à leurs affaires privées, laissant le soin à leurs représentants de gérer les affaires communes.

C'est dans ce contexte qu'Annick Monseigne publia en 2009 un article intitulé « *Participation, communication : un bain sémantique partagé* », qui s'interroge sur la fonction de reliance – autrement dit l'acte de relier ou de se relier – de la participation et sur un présupposé lien entre participation et communication. L'analyse du sens commun des termes autour de l'idée de « partage », d'« avoir part », de « relation », permet de conclure à un entrelacement sémantique. Cependant, cette période de « *renouveau démocratique* » (Cohen, 2008) semble marquer un tournant dans le développement de l'imaginaire de la communication auquel s'accorde aujourd'hui un volet pratique (pragmatique). Il ne s'agit plus uniquement de penser la société en termes de communication globale, de communion de l'humanité tout entière qui serait liée de manière universelle pour que jamais ne se reproduisent les drames de la première et seconde guerre mondiale, mais plutôt réfléchir aux transformations procédurières de l'action publique et politique afin de donner la parole à tous en impliquant chacun d'entre nous à tous les niveaux de décision (Lamizet, 1992). Ici, la communication s'inscrit dans une approche systémique et pragmatique et rejoint la définition donnée par Daniel Bougnoux (2001) : « *l'information vaut et se mesure dans le champ de la*

connaissance, et la communication dans celui de l'action et de l'organisation » (Bougnoux, 2001, p.68).

1. Une approche traditionnelle de la participation : la démocratie élective

Présentée par les philosophes des Lumières comme une alternative au despotisme, la démocratie représentative est prônée au XVIIIème siècle non seulement par l'impossibilité d'organiser dans les grands États des systèmes de gouvernement direct mais également face à la lourdeur et la complexité des tâches de gouvernement qui nécessitent des capacités particulières[21]. D'ailleurs, dans l'Esprit des lois Livre XI Chapitre VI, publié en 1748, Montesquieu écrit : « *le grand avantage des représentants, c'est qu'ils sont capables de discuter les affaires. Le peuple n'y est point du tout propre ; ce qui forme un des grands inconvénients de la démocratie* »[22]. Bien que le peuple devienne souverain, à l'origine, la représentation n'est pas toujours élue et ouverte. En effet, les représentants qu'ils soient membres d'assemblées ou chefs de l'Exécutif n'étaient pas tous élus. D'ailleurs, Louis XVI, dans la première constitution française en 1791, bien que représentant de la Nation, n'a pas été élu. De plus, quand ils étaient élus, les représentants l'étaient souvent au suffrage restreint puisque certaines catégories de la population ne peuvent voter ou ne sont pas éligibles. Par exemple, les premiers députés français, membres de l'Assemblé Nationale prévue par la Constitution de 1791, étaient élus par les seuls citoyens de sexe masculin et « actifs », c'est-à-dire ceux qui paient un impôt au moins égal à trois journées de travail. Dès lors, toutes ces anomalies se présentent comme des contradictions aux régimes fondés sur une souveraineté démocratique et qui vont évoluer. Ainsi, en France, des mesures comme l'élection des représentants au suffrage universel direct ou indirect[23], la révision de la délimitation des circonscriptions après chaque recensement général afin de tenir compte des évolutions de la population[24], la révision constitutionnelle de juillet 1999 en vue d'augmenter le nombre des femmes en favorisant une parité[25], la représentation au plan parlementaire, régional,

---

[21] http://www.droitconstitutionnel.net/representation.html
[22] http://montesquieu.ens-lyon.fr/spip.php?article902
[23] 1848 : suffrage universel masculin, 1944 : suffrage universel féminin - pour les députés, 1962 : suffrage universel direct pour le chef de l'État
[24] Voir les décisions 86-108 DC et 86-218 DC « Découpage électoral »
[25] Cf. Art. 3 nouvel alinéa 5 : « *La loi favorise l'égal accès des femmes et des hommes aux mandats électoraux et fonctions électives* » et Art. 4 Nouvel alinéa 5 : Les partis et groupements politiques « *contribuent à la mise en œuvre du principe énoncé au dernier alinéa de l'article 3 dans les conditions déterminées par la loi* ». Cette révision a largement échoué car les partis politiques préfèrent payer des amendes plutôt que de présenter des candidatures féminines plus nombreuses.

communal, et pas seulement nationale, ou encore le droit de vote et d'éligibilité aux résidents étrangers[26], sont autant de mesures destinées à renforcer le caractère démocratique de la représentation.

Traditionnellement, le modèle démocratique qui se dessine au travers de la participation politique conventionnelle s'illustre donc dans la démocratie dite « élective » ou « représentative » et qui est formée par les partis politiques qui agrègent les préférences et préparent les élections, par l'accomplissement du « devoir électoral » du citoyen, puis la désignation des gouvernants. Dans ce mode de fonctionnement, le vote représente l'acte-symbole de cette forme de participation politique dont la structure pyramidale (cf. figure n°2) permet d'établir une échelle des activités de participation qui mesure le degré d'investissement des citoyens. Toutes les activités s'ordonnent ainsi du degré le plus faible d'engagement (pas de vote) au degré supérieur par des activités de participation qui passent par le vote, la recherche d'informations jusqu'à la participation active aux campagnes électorales.

De la fin de la seconde guerre mondiale jusqu'aux évènements contestataires de 1968, ce modèle démocratique s'inscrit en toile de fond d'un Etat français qui œuvre à la reconstruction et à la modernisation de la Nation. S'il s'agit tout d'abord de reconstruire le pays et répondre à la crise du logement, les politiques de développement industriel et de grands aménagements vont ensuite animer le territoire français. La croissance économique est accompagnée, et accompagne en retour, le développement de nouvelles infrastructures de production, l'extension et la densification des réseaux de transport, ainsi que l'augmentation de la production énergétique. Les ingénieurs des grands corps d'Etat déploient tout leur savoir-faire dans la conception et la réalisation d'ouvrages comme les routes et aéroports, de grands barrages et des centrales nucléaires. Cet élan aménageur est orchestré par un Etat central fort s'inscrivant dans une logique de planification où l'Etat aménageur dispose du monopole de l'intérêt général et de l'expertise technique. Toutefois, ce style de gouvernance « *top-down* » va progressivement être remis en cause et se confronter à de nouvelles approches de la participation basée sur l'intégration d'une dimension délibérative, voire l'octroi d'une certaine autonomie aux citoyens (Bautier, 1992). De plus, de multiples injonctions à la participation venues de l'Etat, mais également d'autres acteurs institutionnels

[26] Les étrangers résidants appartenant à des pays de l'Union ont déjà obtenu un tel droit pour les élections municipales (Article 88-3 de la Constitution) à la suite du traité de Maastricht.

comme la commission européenne ou la Banque mondiale, s'incarnent dans l'émergence dans un cadre législatif et de normes de participation qui sont autant de critères de financement de projets locaux, la politique de la ville apparaissant paradigmatique de ce point de vue (Sintomer & de Maillard, 2007 dans Mazeaud & Talpin, 2010). *« Faire de la participation » apparaît ainsi comme un impératif si les collectivités territoriales veulent recevoir des financements et éventuellement innover dans leurs pratiques locales. Certaines villes et régions ont cependant décidé d'aller au-devant de cette injonction* » (*ibid*), en créant à leur seule initiative de nouveaux dispositifs participatifs innovant.

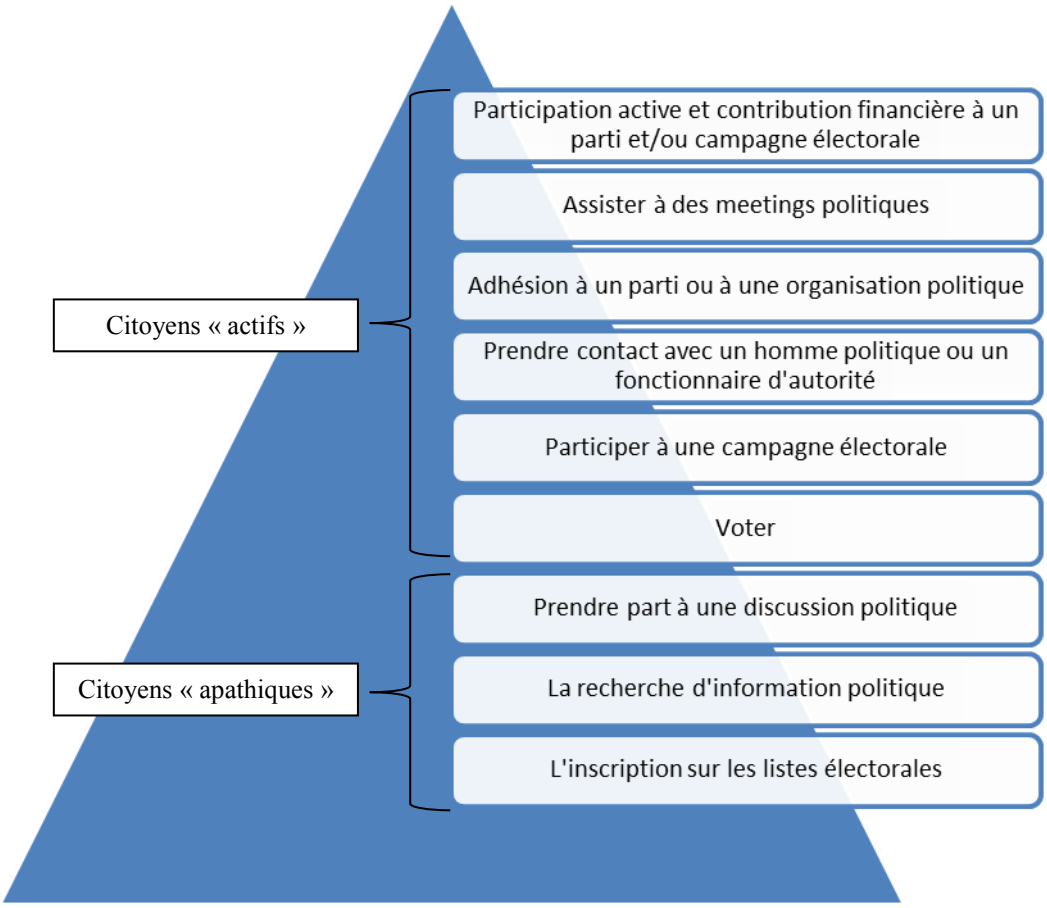


Figure 2 : La pyramide de la participation politique conventionnelle (adapté de Memmi, 1985 et Mayer, Perrineau, 1992)

2. L'institutionnalisation progressive du pouvoir consultatif

L'émergence des premiers « syndicat de quartier » à Bordeaux au début du 20e siècle, marque les débuts d'un mouvement réactionnaire à l'échelle locale et le souhait de revendiquer l'instauration d'un dialogue social. D'ailleurs, au cours des années 20, alors que la planification urbaine tend à renforcer la différenciation et la spécialisation des quartiers (Gaudin, 1993), se créent à Marseille et à Grenoble des « comités de quartier » (dits « conseils de quartier » dans d'autres villes, sans porter le sens des conseils de quartier qui apparaissent avec la loi sur la démocratie de proximité en 2002) dans l'objectif de défendre non seulement les intérêts des habitants mais également de consulter la population sur les projets d'aménagement du quartier. Ce phénomène, qui continue à se développer dans les années 50 dans plusieurs grandes villes sous des appellations diverses (« associations de quartier », « conseil de résident », etc.), va connaître une forte impulsion au cours de années 70. « *Les comités apparaissent ainsi sous un double jour : instruments de contestation du pouvoir local, ils sont aussi des instances participatives visant une meilleure intégration des populations et contribuant à renforcer l'acceptation et l'efficacité des politiques locales* » (Rangeon, 1999, p.334).

En parallèle à ce mouvement, à partir de 1958, le référendum est reconnu, avec le mode représentatif, comme l'une des deux modalités d'expression de la souveraineté nationale. Les comités de quartier, qui se situent à la charnière d'une démocratie conventionnelle et d'une participation contestataire, ne sont donc pas reconnus comme tel même s'ils tentent d'être repris en main par les pouvoirs publics au cours des années 1980 (*ibid*). Si 5 référendums ont lieu entre 1961 et 1972, c'est à partir de 1969 que s'amorcent, en France, les prémices d'un changement démocratique basé sur le dialogue à l'échelon local.

En effet, cette année-là, le projet de régionalisation et la réforme du sénat proposé au moyen du référendum par le général de Gaulle, affirme l'échelon local et les éléments qui le composent. D'ailleurs, parallèlement aux révoltes de mai 1968, le foisonnement associatif est au cœur des localités et représente une véritable force contestatrice qui va conduire à un véritable changement démocratique et à l'instauration progressive d'un dialogue social. L'émergence du local comme force d'opposition va véritablement s'inscrire dans le développement du milieu associatif, à partir des années 1970, va prendre une importance d'autant plus grande qu'il dispose de ressources en terme d'expertise ou de représentativité, et que les autorités publiques sont dépourvues de moyens (Blatrix, 2000). Si certains ont

caractérisé cette période de « *renouveau démocratique* » (Cohen, 2008), nous ne pouvons pas nous baser sur la liberté d'association pour confirmer ce changement car comme l'expliquait Alexis Tocqueville (1805-1859) la liberté d'association est un des fondements des sociétés démocratiques. Cependant, force est de constater que, dès 1969, une large procédure consultative est organisée avec les associations dans le cadre du programme des « Cent mesures pour l'environnement ». Ainsi, le 5 novembre 1969, le délégué à l'aménagement du territoire adresse à 526 associations ou organismes concernés par la défense de la nature, les sciences naturelles et humaines, les sports de plein air, la protection de sites et des paysages, la promotion d'un environnement de qualité, la lutte contre les pollutions, une lettre les invitant à formuler des propositions sur l'amélioration de l'environnement. 170 associations ou organismes répondent à cette lettre et formulent environ 1600 propositions qui font l'objet d'une étude. Ces consultations font apparaître environ 200 propositions. Comme l'explique Yann Bertacchini (2000), « *depuis les années 60-70, l'objectif de maîtriser collectivement ce qui est produit par chacun des acteurs privés s'est affirmé dans la société. En quelque sorte, anticiper les effets des activités sociales et économiques qui modèlent un territoire* ».

Par ailleurs, une référence à la concertation apparaît lors de la campagne électorale de 1969. En effet, à l'époque la Fédération Française des Sociétés de Protection de la Nature (FFSPN) adresse un courrier à chacun des candidats en leur demandant leur position sur la question de l'environnement. *« La référence à la concertation est alors pour Georges Pompidou un moyen d'éviter la constitution de ce conflit en enjeu électoral : « Si les suffrages des Français m'appellent à la présidence de la République, je peux vous assurer qu'une telle décision ne serait prise qu'après concertation entre tous les intéressés et notamment les divers services ministériels compétents* » (Carlier, 1972 cité dans Blatrix, 2000, p.123).

Si ces différentes évolutions dans l'approche de la participation représentent une avancée démocratique, elles n'incluent pourtant pas de véritables procédures délibératives et d'informations tournées vers le citoyen dans toute sa singularité. Cependant, l'essor du mouvement écologiste et la création du Ministère de l'environnement, en 1971, ne sont pas sans conséquence sur l'instauration de la première loi[27] destinée à créer, en 1976, une étude d'impact afin de permettre au public de s'informer des conséquences environnementales de l'ouvrage prévu. Comme l'explique Cécile Blatrix (2000), à partir de 1971, les éléments déclencheurs dans ces évolutions ont été, « *le début de l'opposition au projet de centrale dans*

[27] Loi n°76-629 du 10 juillet 1976

le Bugey (Ain), le cri d'alarme de 2200 scientifiques paru dans le Courrier de l'Unesco, l'ouvrage de Paul R. Ehrlich Population Bomb, l'éclosion d'une presse écologiste (La Gueule ouverte, Le Courrier de la Baleine...) ou encore l'apparition de la filiale française de l'organisation internationale Friends of the Earth (Les Amis de la Terre) ». Ici, pour la première fois, la participation intègre une dimension d'information envers la population et s'inscrit dans la continuité des changements apparus dans les relations entre administration et administrés. D'ailleurs, depuis la fin des années soixante-dix se développe un droit à l'information par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, loi sur l'accès aux documents administratifs du 17 juillet 1978, loi sur l'accès aux archives du 3 janvier 1979, loi sur l'obligation de motiver les décisions administratives du 11 juillet 1979. Ces différents textes marquent ainsi le passage du refus d'informer au droit d'être informé, et sont commentés comme marquant l'avènement d'une démocratie administrative. A travers ces dispositions juridiques en faveur de la transparence administrative et d'un droit à l'information, c'est une réduction de la distance entre gouvernants et gouvernés et la fin de l'hermétisme de l'action publique, qui sont affirmés. « *C'est donc d'abord au sens de l'abolition de la coupure entre « profanes » et « initiés », que la thématique participative se développe.* » (Blatrix, 2000).

Par la suite, la loi du 2 mars 1982 consacre, dès son article 1er, la notion de « participation des citoyens à la vie locale » et annonce des initiatives dans ce domaine. Peu après, la loi du 31 décembre 1982 institue des « comités d'initiative et de consultation des arrondissements », qui regroupent des représentants des principales associations de chaque arrondissement, dans les villes de Paris, Lyon et Marseille. Pourtant, ces comités connaîtront des difficultés de mise en place (Rangeon, 1999). Cependant, en 1983, la loi « Bouchardeau » relative à la démocratisation des enquêtes publiques et protection de l'environnement dont l'objet est d'informer le public et de recueillir ses appréciations, ses suggestions et ses contre-propositions, symbolise véritablement une nouvelle approche de la participation qui intègre désormais une dimension consultative.

C'est à cette époque, dans les années 1982-1983, qu'arrivent les lois de décentralisation, grâce aux lois Deferre, qui accordent plus de pouvoirs aux collectivités locales. Ainsi, la décentralisation va offrir un cadre juridique intéressant à des dynamiques déjà présentes sur le terrain (Bertacchini, 2000). Apparaît alors l'échelon local symbole d'une meilleure efficacité de l'action publique et caractérisé par un rapprochement à la population, au territoire et à ses préoccupations. La décentralisation accroît la responsabilité du local en allouant les

financements, les niveaux de gestion qui débouchent sur une recomposition complète du champ de gestion des interventions publiques. *« Régions, départements et communes peuvent désormais mettre en œuvre des politiques locales, tandis que les acteurs locaux deviennent responsables des nécessaires transformations de l'espace dont ils ont la charge. Il s'agit pour les responsables locaux de trouver une réponse aux nouvelles urgences dans certains quartiers, d'éviter des tensions, d'assurer les conditions de sécurité et l'instauration d'un dialogue entre les populations et les institutions.*» (Muller, 2005). Ainsi, la loi sur l'administration Territoriale de la République donne au référendum son premier cadre légal, mais pour les seules communes, et à l'initiative du maire ou des conseillers municipaux. C'est donc à la fois sous la pression des associations, et pour se réapproprier politiquement la décentralisation, que le gouvernement est conduit à légaliser le « référendum local ».

D'autres dispositions de la loi du 6 février 1992 sur l'Administration Territoriale de la République renforcent par ailleurs la procédure d'information des habitants, tout comme des procédures et des instances organisant la participation du public se développent dans les secteurs de politiques publiques les plus variés. Ainsi, dès 1995, la loi Barnier sur la protection de l'environnement institue la Commission National du Débat Public (CNDP). Cette autorité administrative indépendante a pour mission de « *veiller au respect de la participation du public au processus d'élaboration des projets d'aménagement ou d'équipement d'intérêt national de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics et des personnes privées, dès lors qu'ils présentent de forts enjeux socio-économiques ou ont des impacts significatifs sur l'environnement ou l'aménagement du territoire* »[28]. Cependant, la CNDP ne se prononce pas sur le fond des projets qui lui sont soumis. A cette instance, les deux grandes nouveautés de la période récente sont la création des conseils de développement par la loi Voynet de 1999 et des conseils de quartiers par la loi sur la démocratie de proximité de 2002.

[28] http://www.debatpublic.fr/cndp/role_missions.html

Année	*Loi*	*Mesures*
1974	Loi du 5 juillet 1974	>Fixer à 18 ans l'âge de la majorité civile et ouvrir ainsi le corps électoral
1976	Loi n° 76-629 du 10 juillet 1976	>Création de l'étude d'impact afin de permettre au public de s'informer des conséquences environnementales de l'ouvrage prévu
1978	Loi du 17 juillet 1978	>Garantir au citoyen l'accès aux documents administratifs sous le contrôle d'une autorité administrative indépendante : la Commission d'accès aux documents administratifs
1983	Loi n° 83-630 du 12 juillet 1983 dite « loi Bouchardeau »	>Démocratisation des enquêtes publiques et protection de l'environnement ; >Réformer l'enquête publique dont l'objet et d'informer le public et de recueillir ses appréciations, ses suggestions et ses contre-propositions
1985	Loi du 18 juillet 1985 (articles L300-2 du Code de l'urbanisme et R300-1)	>Obligation de concertation lors des opérations d'aménagement

Tableau 1 : Reconnaissance constitutionnelle du principe de participation du public en France dans les années 1970 / 1980

Textes législatifs	**Dispositions**
Loi d'orientation pour la ville du 13/07/1991	>Principe de concertation préalable en ce qui concerne les opérations d'urbanisme
Article L.212-4 du Code des communes	>Débat budgétaire imposé pour les régions et EPCI >Possibilité pour le citoyen de demander une copie des comptes de la communes ou EPCI
Loi sur l'Administration territoriale de la République du 06/07/1992	>Droit des habitants de la commune à être informés et consultés >Diversification de la représentation locale (création des comités consultatifs communaux)
Loi du 02/02/1995 relative au renforcement de la protection de l'environnement	>Concertation en matière d'aménagement et d'urbanisme >Création de la commission nationale du débat public (CNDP)
Loi d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire du 04/02/1995	>Consultation relative aux opérations d'aménagement sur proposition acceptée par le conseil municipal d'un cinquième des électeurs
Loi du 25/06/1999 pour d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire	>Création des conseils de développement[29] obligatoire au sein de chaque agglomération ou Pays

[29] Crée par les communes et leurs groupements ayant des compétences en matière d'aménagement de l'espace et développement économique, un conseil de développement est composé de représentants des milieux économiques, sociaux, culturels et associatifs. Il s'organise librement et est associé à l'élaboration de la charte de pays. Il peut être consulté sur toutes questions relatives à l'aménagement, au développement du pays. Le conseil de développement est informé au moins une fois par an de l'avancement des actions engagées par les maîtres d'ouvrage pour la mise en œuvre du projet de développement du pays et est associé à l'évaluation de la portée de ces actions (Journal officiel, n°148, 29 juin 1999, p. 9515)

Loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain du 13/12/00	>Concertation obligatoire lors de l'élaboration des plans locaux d'urbanisme (PLU)
Création du Code de l'environnement en septembre 2000 – article L110-1	>Retranscrit la loi du 2 février 1995 et rend accessible à tous les informations relatives à l'environnement y compris celles relatives aux substances et activités dangereuses. Le public est également associé au processus d'élaboration des projets ayant une incidence sur l'environnement.
La chartre de l'environnement en 2004 – article 7	>Donne une valeur constitutionnelle à l'article L110-1 du code de l'environnement
Loi du 27/02/2002 relative à la démocratie de proximité	>Création obligatoire des conseils de quartier dans les villes supérieures à 80000 habitants >Création facultative de postes spécifiques d'Adjoints chargés d'un ou plusieurs quartiers >Présence obligatoire dans les villes supérieures à 100000 habitants d'annexes de la mairie >L'opposition municipale a droit d'expression dans les publications communales des communes supérieures à 3500 habitants >Indépendance de la CNDP

Tableau 2 : La participation locale du point de vue juridique (organisation législative)

3. De multiples innovations démocratiques

Si de nombreuses initiatives ont été prises par le législateur (instauration du référendum communal, démocratisation des enquêtes publiques, élargissement de l'accès du citoyen à l'information locale, etc.) pour tenter de revivifier la démocratie locale et de diversifier ses modes d'expression, nous tenons également à souligner le travail de certains élus locaux dans ce domaine ainsi que l'avènement de nouveaux dispositifs participatifs imaginés selon différentes conceptualisations des systèmes démocratiques. Aujourd'hui, au niveau local, un renouvellement des approches de la participation émerge dans un contexte où la démocratie représentative est toujours remise en cause. Si le phénomène se limite dans de nombreux cas à la consultation de la population, la tendance semble irréversible. « *Nous entrons aujourd'hui dans la phase d'apprentissage par les élus d'une nouvelle gouvernance locale, passant par l'écoute des besoins et des attentes, la concertation, le débat contradictoire, l'intermédiation sociale, qui sont autant de démarches nouvelles dans la culture territoriale : complexité et interpénétration des données à prendre en compte, processus d'organisation du territoire, responsabilité de tous dans la mise en œuvre* » (Berhault, 2008, p.42-43). Dans cette perspective, nous souhaitons interroger la multiplication des injonctions à la participation et la plus grande place souhaitée et accordée à la société civile au sein des processus décisionnels et réfléchir autour du concept de « bonne gouvernance » qui consisterait à traduire ce passage

d'une action de communication visant à faire passer un message au repositionnement de l'individu au centre des projets (Ollivier, 2000). La bonne gouvernance trouve une définition dans le Livre blanc de la gouvernance européenne (Commission européenne, 2001) qui met la participation au nombre des cinq principes donnant naissance à la bonne gouvernance avec l'ouverture, la responsabilité, l'efficacité et la cohérence. Afin de mettre en pratique cette conceptualisation d'une gouvernance nouvelle, de multiples innovations démocratiques ont vu le jour. En effet, si participation et délibération renvoient à la même idée selon laquelle une nouvelle règle du jeu politique est en train de s'instaurer, les procédures, associées aux différentes approches précédemment citées, confondent ou pas délibération et participation. Ainsi, il existe des dispositifs délibératifs non participatifs (parlements), et, inversement, des procédures participatives non délibératives (référendum), bien que la tendance actuelle tende à voir émerger des formes démocratiques ayant pour caractéristique principale de mélanger participation et délibération et délégation d'un certain pouvoir aux citoyens (sondage délibératif, jury de citoyens, conseil de quartier, conseil de développement, budget participatif, etc.). Par ailleurs, il est important de souligner que l'espace du débat ne peut se confondre avec l'espace public et même l'espace public médiatique. L'intérêt de notre recherche réside en cela : ne pas envisager la dimension participative d'une politique publique qu'au travers du débat et permettre à l'espace publique de s'élargir sur Internet au travers d'une approche différente de la participation sous l'angle de l'information et accès aux savoirs. C'est ici l'un des enjeux de notre lecture d'un projet « cyberdémocratique » issu d'une démarche d'intelligence territoriale.

3.1. Les différentes modalités de participation

On peut regrouper les mécanismes de la participation citoyenne en grandes catégories qui correspondent à différents degrés de participation. Les bases de l'échelle de participation ont été données par Sherry Arnstein en 1969 dans son « *Ladder of Citizen Participation* ». Cette échelle décrit les différents degrés de participation, de la non-participation au contrôle par les citoyens du processus de décision. Chaque échelon correspond à un certain degré de pouvoir accordé aux citoyens. Si cette conceptualisation de la participation a été fortement critiquée, notamment par le manque de distinction des critères d'une bonne concertation ou d'une véritable co-décision (Blondiaux, 2005), nous l'utilisons en raison de sa valeur heuristique et

de sa capacité à synthétiser les différentes modalités de participation des citoyens à la vie politique locale (Wojcik, 2005).

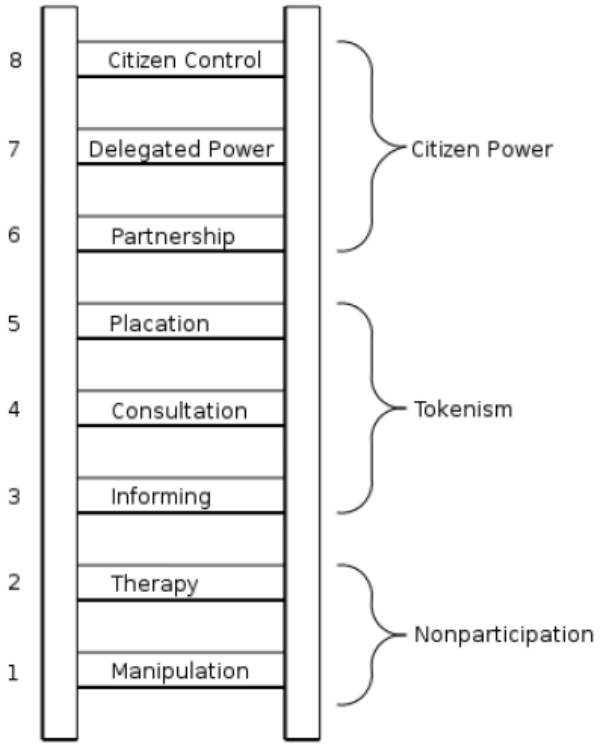


Figure 3 : L'échelle de la participation selon Sherry Arnstein (1969)[30]

Les deux premiers niveaux de l'échelle, « manipulation » et « thérapie », correspondent à une fausse participation, à une participation biaisée. En effet, le citoyen est principalement informé alors qu'il a l'impression d'être amené à participer. Il s'agit surtout soit d'un simple acte d'information, soit d'une confrontation de point de vue afin de convaincre les habitants que des projets, en réalité entérinés par les autorités, sont bons pour eux. A ces niveaux, les TIC se distinguent ainsi entre « manipulation, lorsque l'on fait croire que l'opinion est vérité, propagande, en défigurant les faits sans le dire, et désinformation, quand le mensonge est organisé » (Breton et Proulx, 2002). Pour exemple, nous pourrions revenir, dans les années 1990, sur les contestations organisées contre le projet de TGV méditerranée pour dénoncer l'opacité du processus de décision par l'absence de concertation, la manipulation de la concertation, l'incommunication totale, qui amèneront des associations à s'installer avec des

[30] Source : http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.htlm

caravanes sur la plaine de Marsanne pour recevoir le public, mettre à sa disposition le dossier d'enquête et recueillir, malgré l'absence quasi totale d'observations sur les registres officiels d'enquête, plus de 9000 lettres et pétitions (Blatrix, 2000). Au niveau 3, le flux d'information est unidirectionnel, les autorités publiques fournissent des informations aux citoyens de manière spontanée ou suite à des demandes. Des informations circulent durant tout le processus de décision et des opérations de sensibilisation sont menées. Il s'agit d'informer le citoyen afin de lui fournir des outils de compréhension des problèmes, des alternatives, des opportunités et des solutions (IAP2[31], 2007). A ce stade, les différents canaux d'information sont, par exemple, les forums publics, les affiches, les émissions de radio, les articles de presse, les sites Internet, réunions d'informations, etc. Le niveau 4 correspond à la consultation au moyen d'outils classiques que sont les enquêtes d'opinion, les réunions de voisinage, les enquêtes publiques. Les résultats sont purement consultatifs et les pouvoirs publics sont libres d'utiliser ou non les résultats. Le niveau 5 peut être considéré comme celui de la concertation. Autrement dit, il y a plusieurs aller-retour d'informations entre les citoyens et les décideurs, avec des évolutions et adaptations progressives de chaque côté. La coopération est poussée, un véritable dialogue est instauré. C'est par exemple le cas des conseils de quartier, des commissions locales ou des ateliers d'urbanisme. Il s'agit de travailler avec les citoyens pour s'assurer que leurs aspirations soient prises en considération. Pourtant, que l'on se place au niveau 4 ou 5 les flux bidirectionnels s'établissent dans un cadre où ce sont les autorités qui définissent les thèmes et les modalités du processus et en informent les citoyens qui transmettent en retour leurs avis et opinions aux autorités publiques.

Les trois derniers niveaux correspondent à une réelle influence du citoyen sur la prise de décision. Au niveau 6, les citoyens et les pouvoirs en place s'entendent sur le principe de co-élaboration à toutes les étapes du processus de décision, et les décideurs profitent de l'expertise d'usage des habitants. Ces derniers sont alors amenés à participer concrètement aux actions. De cette façon, ils s'approprient le territoire et exercent un contrôle social sur leur cadre de vie (Hurard, 2011). Au niveau 7, les citoyens disposent de la majorité dans les instances de décision et des ressources cognitives et financières (idée des budgets participatifs) pour réaliser la planification. Une véritable logique de partenariat s'instaure, les habitants sont des partenaires de la décision à chaque étape du processus, ils sont appelés à

[31] *International Association for Public Participation*

formuler des décisions. Il y a réelle redistribution du pouvoir pendant le processus de décision et les citoyens ont aussi leur mot à dire sur les bases de la participation. Enfin, le niveau 8 représente l'échelle la plus poussée de la participation. La décision appartient totalement aux citoyens qui en imposent l'application par les autorités. Cela peut passer par des jurys de citoyens. A ce stade, on parle d'«*empowerment*» (ou « capacitation ») que la sociologue Marie Hélène Bacqué définit par « *le processus par lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action de s'émanciper* » (Bacqué, 2005).

Selon les configurations de gouvernance rencontrées, il existe de multiples déclinaisons locales répondant aux injonctions réglementaires de participation. Dans sa thèse soutenue en 2012, Pierre Maurel[32], décrit les niveaux d'engagement en fonction du style de gouvernance et des rôles joués à la fois par le pouvoir en place et par ceux qui s'engagent dans le processus participatif (cf. Tableau n°3). Il y associe également différents moyens offerts aux participants pour s'engager et donner un cadre au processus participatif.

Niveau d'engagement	Style de gouvernance	Rôle du pouvoir en place	Rôle du participant qu'on (qui s') engage	Exemples de pièces de dispositif de gouvernance
0) Non participation	Autoritaire fermé	Décider et agir seul	Aucun	Election
1) Information	Autoritaire ouvert	Décider, informer	S'informer, (vérifier, contester)	Journal, site Web, brochure, blog
2) Consultation	Consultatif	Demander l'avis, analyser les avis, répondre, décider	Donner son avis, (argumenter, contester)	Comité consultatif, enquête publique, consultation en ligne, sondage
3) Concertation	Participatif	Interagir, décider	Interagir, conseiller	Conseil de développement, Groupe de travail, comité technique, forum hybride
4) Co-décision	Délégant	Négocier, co-décider	Négocier, co-décider	Comité de décision, système d'aide à la décision
5) Co-construction	Coopératif	Co-construire, co-décider	Co-construire, co-décider	Groupe de travail, espace collaboratif, outils de conception
6) Autonomie	Supportif	Faciliter, encourager	Initier, décider, réaliser	Budgets participatifs

Tableau 3 : Dispositifs participatifs, style de gouvernance et rôles joués par le pouvoir et les acteurs selon le niveau d'engagement (Maurel, 2012, p.203)

[32] Directeur adjoint UMR TETIS AgroParisTech CIRAD Irstea, Animateur TR Synergie, pierre.maurel@teledetection.fr

Dans nos travaux, nous envisageons la participation citoyenne comme la forme de l'engagement des citoyens sur un territoire renouvelé et auquel ils appartiennent. La participation est donc fondamentalement politique puisqu'elle concerne la mobilisation du citoyen dans les affaires de la Cité. Inhérente au concept de gouvernance, la participation suppose l'intégration des citoyens au débat démocratique (Habermas, 1978). Dès lors, la participation peut s'exercer selon cinq approches :

- Au travers la démocratie représentative, via l'exercice de la citoyenneté « classique », c'est-à-dire du droit de vote et d'éligibilité ;

- Via les mécanismes de la démocratie directe pouvant être assimilés à de l'autogestion, c'est le cas des référendums ou des budgets participatifs ;

- En donnant la parole aux citoyens au sein de dispositifs de délibération restreints. On parle de délibération démocratique (Sintomer, 2011). Les dispositifs mini-publics prennent forment au moyen de jurys citoyens, des sondages délibératifs, des conférences de consensus, de forum Internet ou encore d'assemblées citoyennes ;

- Par l'intégration du grand public grâce à des instances spécifiques tels les conseils de développement, les conseils de quartier, les comités consultatifs communaux ou encore la commission nationale du débat public ; on parle de démocratie délibérative (Sintomer, 2011) ;

- En fournissant des connaissances, des outils nécessaires afin de se forger une opinion éclairée. L'accent est mis sur l'apprentissage collectif (Manin *in* Sintomer et Talpin, 2011 ; Urfalino, 2005) et permet non seulement d'envisager la participation de masse mais également de penser la délibération dans des sociétés où les médias de masse constituent une réalité incontournable (Girard, 2010). Le concept de « *démocratie de la connaissance* » ou démocratie du savoir est parfois évoqué pour justifier la nécessaire circulation et le partage de la connaissance à l'heure de la société de l'information (Bourcier, 2013 ; Cayrol 1986).

Sans revenir sur les mécanismes de fonctionnement de la démocratie représentative, différentes approches de la participation politique s'exercent pour donner lieu à une conceptualisation renouvelée des systèmes démocratiques traditionnels. Nous souhaitons revenir sur cette tendance irréversible de l'obsolescence du système des partis et la délégation du pouvoir à nos représentants, confrontée à la multiplication des innovations démocratiques et associées aux prémices d'un changement démocratique contraint, à l'initiative de certains dirigeants politiques ou des citoyens eux-mêmes.

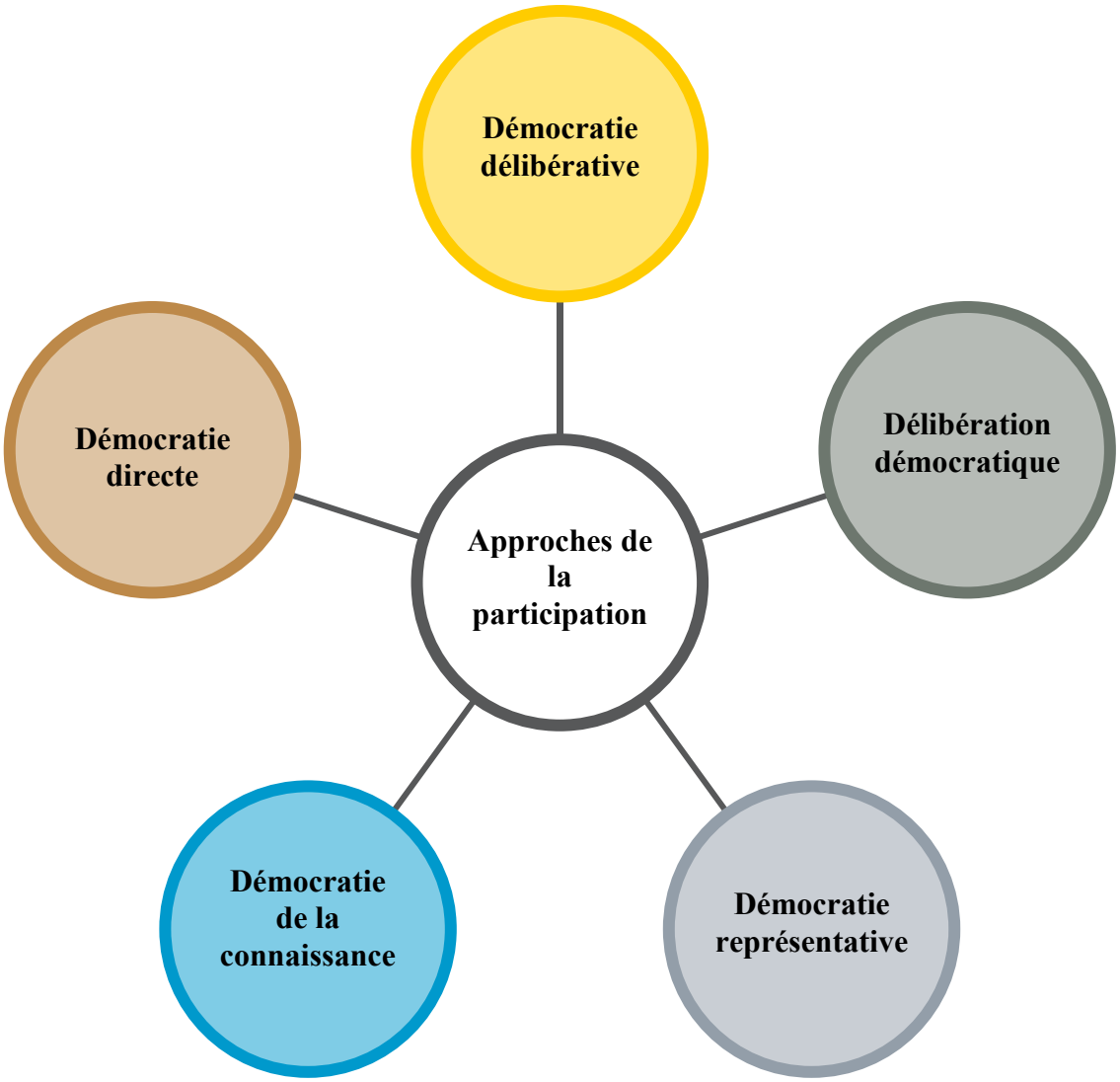


Figure 4 : Différentes approches de la participation et conceptualisation des systèmes démocratiques

3.2. De la démocratie délibérative à la délibération démocratique

3.2.1. Délibération et participation de masse

Dans l'objectif d'institutionnaliser la participation des citoyens profanes sous d'autres formes que les mécanismes traditionnels de la démocratie représentative par la désignation de représentants élus, la tendance actuelle consiste à mélanger participation et délibération. En France, les deux grandes nouveautés de la période récente, sans oublier l'institution de la Commission Nationale du Débat Public (CNDP) par la loi Barnier en 1995, sont la création des conseils de développement par la loi Voynet de 1999 et des conseils de quartiers par la loi sur la démocratie de proximité de 2002. Ces deux dispositifs ont été conçus, au plan législatif, de la même manière : une définition très générale qui laisse à l'appréciation des acteurs locaux le soin de préciser les modalités de création, de mise en œuvre et de fonctionnement de ces nouveaux outils. De la même manière, la loi du 13 décembre 2000 dite loi SRU qui étend le champ d'application de la concertation, et modifie ainsi l'article L. 300-2 du Code de l'urbanisme, omet de préciser les modalités d'organisation de la concertation et aucune disposition textuelle ne précise le contenu minimal à lui donner[33]. Tout dépendra donc de la bonne volonté des citoyens et des collectivités locales, et des citoyens, à mettre en place une véritable politique concertée de l'aménagement. Comme souvent, les textes qui encadrent les procédures participatives ne sont pas d'un grand secours et, comme le souligne Sandrine Rui (2004, p.114), ils énoncent davantage de principes que de modalités pratiques. Dès lors, l'inclusion du citoyen se fait au sein de procédures préréglées qui s'imposent à lui puisque l'organisation du dispositif est bien souvent prévu à l'avance au moyen d'une procédure au sein de laquelle le citoyen, s'il dispose du temps nécessaire, pourra assister. Par exemple, nous pouvons nous interroger sur la pertinence d'élaborer un calendrier qui planifie des réunions publiques en pleine après-midi au milieu de la semaine. Lorsque la participation suit une logique « *top-down* », la collectivité impose parfois son agenda aux citoyens (Hurard, 2011). A ces problèmes s'ajoute l'absence d'explicitation de la finalité de ces conseils lors de leur mise en place (Breton et Gissinger, 2009), des délibérations à huis clos sur les affaires du quartier qui permettent de s'interroger sur la portée réelle de tels dispositifs auprès de la

[33] Les apports de la loi SRU se trouvent surtout dans l'obligation d'ouvrir la concertation avant toute révision d'un SCOT (schéma de cohérence territoriale) ou d'un PLU (plan local d'urbanisme). En outre la population devra être entendue tout au long de la procédure et en particulier au début, la phase de l'enquête publique subsistant par ailleurs. Il s'agit donc de déterminer « la juste concertation », ni trop lourde pour les collectivités, ni trop faible pour la population et parfaitement adaptée à l'ampleur du projet soumis.

société civile (Blondiaux, 2001) et, de manière générale, une participation ne faisant pas toujours l'objet d'une promotion (Farinos Dasi, 2009). Enfin, dans certaines villes, les Comités de quartier sont traditionnellement dirigés ou présidés par des élus qui fixent les ordres du jour, tout comme dans certains Conseils de quartier. Or, la logique voudrait que la réussite de ces dispositifs tienne à ce que la consultation soit pilotée par un animateur neutre. (Breton et Gissinger, 2009). Dans leur article, publié en 2009 et intitulé « l'impératif délibératif », Yves Sintomer et Loïc Blondiaux soulignent en plusieurs points les défauts de l'absence d'énonciation de modalités pratiques :

- Tout d'abord, l'absence d'articulation entre délibération et prise de décision au sein d'un enchaînement de procédures complexes (Blatrix, 2000). Malgré le vote des électeurs, selon Stéphanie Wojcik (2005), « *la concertation urbaine ne repose sur aucune redistribution du pouvoir aux habitants ; le référendum local s'apparente à une procédure d'information, intégrée dans le processus décisionnel mais qui ne peut être confondu avec la décision ; l'enquête publique conduit quasi systématiquement à avaliser les projets urbanistiques des décideurs locaux ; les conseils de quartier n'émettent jamais que des avis consultatifs ; les formes d'activités publiques conventionnelles (APC) fonctionnent sur le mode du consensus politique et aboutissent à l'enregistrement de décisions déjà préparées* ». De manière générale, l'articulation entre participation et prise de décision est remise en cause puisque le traitement de l'information, suite à une consultation ou concertation par exemple, est soumis au pouvoir discrétionnaire du décideur politique. L'élu est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis des citoyens (Hurard, 2011). Sans en détacher une cause principale, nous tenons à rappeler que les contraintes budgétaires de la crise financière qui touche les collectivités locales imposent aux élus de faire des choix. Pour autant, il est permis de remettre en cause la capacité des procédures à influencer le processus de décision. A ce sujet, Loïc Blondiaux (2007) souligne leur absence d'effectivité et posent le questionnement suivant : « *Est-il possible de prétendre faire droit à la participation des citoyens tout en laissant aux représentants le monopole final de la décision ? Dans quelle mesure démocratie participative et démocratie représentative sont sur ce point compatibles dans la mesure où il est clair que la décision finale restera, et pour longtemps encore, le fait des représentants ? La plupart de ces dispositifs sont-ils d'ailleurs conçus pour infléchir la décision ?* ». Plusieurs auteurs

soulignent également le manque d'articulation entre délibération et prise de décision. Selon Donzelot et Epstein (2006), les degrés de participation dans les opérations de rénovation urbaine ne dépassent jamais le niveau 5 de l'échelle d'Arnstein, dernier stade d'une participation purement symbolique. La plupart du temps, la participation se limite à une consultation en phase de conception des politiques sans être utilisée dans d'autres phases comme, par exemple, l'évaluation (Farinos Dasi, 2009). Enfin, comme l'explique Loïc Blondiaux (2004), l'absence d'articulation entre la délibération et la décision constitue la norme, l'influence sur la décision l'exception.

- En second lieu, les dispositifs participatifs ne bénéficient souvent que d'une publicité limitée, voire « fonctionnent en dehors du regard du public ». A ce sujet, comme le souligne Stéphanie Wojcik (2005), la publicité du dispositif lui-même étant une condition essentielle à sa démocratisation, ou pour être plus exacte une condition de la participation des individus, l'absence de visibilité pose le problème de l'accès à la délibération. Cependant, cette idée s'oppose aux théories libérales de la démocratie qui considèrent qu'une participation limitée est nécessaire et joue une fonction positive dans la stabilité du système démocratique. Dès lors, l'absence de publicité s'inscrit dans ce courant de pensée qui ne considère pas être une bonne chose que de vouloir élargir la participation à un grand nombre d'individus (Berelson, 1954) ; (Crozier, Huntington, Watanuki, 1975) ; (Blatrix, 2000).

- Ensuite, l'organisation de la délibération implique qu'un équilibre soit trouvé entre une distribution égalitaire des temps de parole et la dynamique spontanée de la discussion (Blondiaux et Sintomer, 2009). A ce propos, Philippe Breton et Célia Gissinger (2009) soulignent que l'absence d'un animateur neutre et indépendant, avec une maîtrise des tours de parole généralement effectuée par les autorités institutionnelles (Wojcik, 2005), transforme la parole en un rapport de force entre participants et influe donc négativement sur la qualité du débat. D'ailleurs, les décideurs n'écoutent en réalité que des gens déjà bien informés et compétents, dans la plupart des cas des citoyens intéressés et souvent organisés sous une forme associative ou sous une autre (Blondiaux, 2007 ; Farinos Dasi, 2009 ; Hurard, 2011). Ce dernier argument est appuyé par les analyses de Yves Sintomer et Loïc Blondiaux (2009) qui citent : « *il est rare que l'ensemble des personnes impliquées par les décisions soient*

des actrices à part égale dans les délibérations, et la participation est fortement inégale : les acteurs provenant des groupes dominés et les simples citoyens peinent à y trouver pleinement leur place lorsqu'ils sont confrontés aux couches dominantes ou aux acteurs institutionnels.» Ce sont, en priorité, les populations les mieux intégrées socialement et les mieux formées intellectuellement qui font vivre les dispositifs participatifs, y investissent leur énergie et y exercent leur compétence. Ce dernier argument renforce l'idée de formation et mise en capacité des participants.

- Dans la lignée de cette réflexion, des auteurs ont constaté que le manque de capital culturel ne facilite pas la prise de parole lors des réunions publiques et parfois même le citoyen peut s'auto-exclure par manque de confiance, peur de moqueries par défaut de connaissance, ou parce qu'il a l'impression que tout cela ne sert à rien (Hurard, 2011). Comme l'explique Loïc Blondiaux (2001, 2007), comment ne pas voir dans ces moments d'échange des leviers de renforcement de l'exclusion politique lorsque un débat autour des jeunes, des SDF, des prostituées ou des étrangers se réalise sans représentation physique ou politique des principaux intéressés. De manière générale, le citoyen ordinaire est très largement une chimère politique puisque tout acteur, y compris lorsqu'il joue le rôle du citoyen profane dans tel ou tel de ces dispositifs, est déjà plus ou moins informé, plus ou moins engagé (Faure et *al*, 2010). Dans *Le Cens caché* (1978), Daniel Gaxie affirme que l'activité citoyenne est liée au degré de compétence politique, ou du moins, à l'idée que le citoyen s'en fait. Ainsi la connaissance des acteurs et des enjeux favorise la participation. Une insertion professionnelle et un niveau culturel élevés sont deux facteurs qui prédisposent à l'acquisition d'un tel savoir. Cependant, cette affirmation est à nuancer en soulignant que cette situation se vérifie surtout aux extrêmes de l'espace social et peut varier selon la géographie (les agriculteurs peu diplômés sont plus actifs dans la vie locale que les cadres moyens ou supérieurs car dans les petites entités les liens sont plus étroits et favorisent l'intégration)[34]. Pour autant, il s'agit là de s'interroger sur le sens à donner au mot culture puisque la stratégie nationale de développement durable 2010-

[34] http://www.le-politiste.com/2011/10/la-participation-politique.html

2013 « vers une économie verte et équitable »[35] affirme que la dimension culturelle est un élément déterminant qui doit être pris en compte et intégrée à travers le patrimoine, l'architecture, **l'accès aux savoirs, l'information et la diversité culturelle**. Ainsi, dans ses caractéristiques intrinsèques, la dimension culturelle ne doit-elle pas intégrer l'éducation politique comme degré premier et préalable aux multiples injonctions à la participation citoyenne ?

Formulant des promesses intenables et ne servant que de moyens diversifiés à la continuation d'un certain marketing politique (Blondiaux, 2001, 2007), ces dispositifs participatifs éprouvent ainsi certaines limites. Au niveau des quartiers, les instances participatives s'apparentent, dans certains cas, à une simple déconcentration de l'administration municipale. Dès lors, les conseils de quartiers servent d'interlocuteur de base aux habitants, parfois de « simples guichets ». Mises en place en vue de quadriller et d'encadrer la population sous prétexte de mieux cerner ses attentes, ces instances constituent en réalité de véritables éléments de territorialisation de l'action publique locale, sans dimension véritablement publique mais rationnalisant efficacement l'administration sans pour autant pouvoir être qualifiées de participatives (Blondiaux, 2001).

3.2.2. Des dispositifs participatifs en groupe restreint : une délibération de qualité ?

Si l'ensemble des dispositifs participatifs se présentent comme des lieux où un jugement public informé peut se construire, où des opinions contradictoires peuvent se faire entendre, où des arguments peuvent s'échanger mais où le pouvoir de décision n'est pas directement en jeu, l'émergence de dispositifs originaux tels que les conférences de consensus, jurys de citoyens, sondages délibératifs[36] ou forum électronique (Wojcik, 2005) tentent tous de faire face à plusieurs problèmes entravant la méthode du débat traditionnelle au sein des instances précédemment évoquées.

Ainsi, les dispositifs mini-public souhaitent réunir les conditions d'une bonne délibération permettant à celle-ci d'être véritablement informée, inclusive et égalitaire. Cette inflexion vise à répondre à la critique qui avance que dans le monde réel, la situation sociale des locuteurs et

[35] Document téléchargeable sur le site du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie à l'adresse : http://www.developpement-durable.gouv.fr/Strategie-nationale-de,17803.html (consulté le 01 juin 2012)

[36] Le sondage délibératif fut inventé en 1991 par James Fishkin afin d'associer l'opinion publique à la discussion, à la délibération.

les relations de pouvoir dans lesquels ils sont pris influencent la délibération, et que celle-ci saurait difficilement se réduire à la force du meilleur argument (Sintomer, 2011). Dès lors, les dispositifs mini-public visent à neutraliser les distorsions produites par les inégalités sociales, telles que décrites par le manque d'ouverture et de représentativité des instances participatives grand public. C'est dans cette perspective qu'il est souligné le potentiel novateur que représentent les jurys citoyens, conférences de consensus ou les sondages délibératifs puisqu'ils permettent non seulement de soutenir la formation d'une opinion publique éclairée mais également d'engager le savoir profane dans une délibération de qualité. Procédant par tirages au sort de citoyens ordinaires rassemblés en vue d'une délibération réglée, ces démarches ont pour but de pallier certains disfonctionnements des procédures de débat public, particulièrement le manque de légitimité accordé au savoir non expert et les inégalités sociales et culturelles. Yves Sintomer (2007) propose une définition des démarches participatives de type mini-public en les associant à « *tout dispositif basé sur la sélection aléatoire d'un groupe restreint de citoyens dépourvus d'intérêts propres par rapport à un enjeu d'action publique, et amenés à délibérer sur cet enjeu dans un cadre procédural réglé* ». A cette définition, le sondage délibératif ajoute la formation d'un jugement informé. Sans avoir eu connaissance de la mise en œuvre d'une expérience de ce type en France mais plutôt aux Etats-Unis, grâce notamment à James S Fishkin, ce dispositif fonctionne de la manière suivante : un microcosme est construit et rassemblé par tirage au sort, son opinion sur un enjeu est mesuré *ex ante*, une formation et des échanges contradictoires sont organisés, et l'opinion « éclairé » est mesuré en fin de procédure. Dès lors, le sondage délibératif permet de savoir ce que le public penserait s'il avait véritablement l'opportunité d'étudier le sujet débattu.

De manière générale, si le recours à un petit groupe de personnes tiré au sort permettant à des mini-publics de discuter de façon éclairée a suscité l'intérêt chez la majorité des théoriciens de la délibération, ces dispositifs censés élever la qualité de la délibération ont soulevé certaines interrogations et difficultés de mise en œuvre. En effet, si cette confrontation de points de vues à huis clos semble favoriser le passage du silence à la critique pour des acteurs peu habitués à prendre la parole publiquement sur le vivre ensemble (Carrel, 2006), en revanche, l'échantillon représentatif de la population est fortement remis en cause puisque leur taille est généralement insuffisante pour constituer un réel microcosme de la société ; les quinze à vingt membres d'un jury peuvent au mieux représenter une diversité d'expériences sociales et refléter une diversité d'opinions en opposition à l'opinion publique des masses

(Barbier et al, 2009). De plus, dans une analyse de la première expérience française de jury citoyen à Saint-Brieuc (*Ibid*), il a été constaté un certains nombres de difficultés pour constituer le panel de citoyen. Ainsi, la sollicitation téléphonique, après tirage au sort sur les listes électorales, essuya beaucoup de refus. Les réticences rencontrées ont tenu à la fois de la logique d'auto-exclusion (manque de temps, de confiance en soi, d'intérêt), et de la suspicion : sentiment que « tout est fait d'avance ». Même durant la phase de formation du groupe de panélistes, plusieurs défections eurent lieu, certains citoyens s'excluant par manque de disponibilité (ce qui interroge le rythme et les modalités de formation associées à une telle procédure) ou par sentiment d'incompétence, faisant ressortir un véritable décalage entre le modèle théorique de légitimité (une représentation microcosmique de la population) et la réalité d'un groupe désormais extrêmement restreint. La vraie délibération semble donc restée ainsi hors de portée de la multitude et peu représentative de la classe des gens « ordinaires », organisée selon une dynamique « *top-down* » et répondant à des logiques d'experts plutôt que de mouvement sociaux (Sintomer, 2011).

3.3. Les budgets participatifs : un dispositif représentatif d'une démocratie directe

Inventé au Brésil, dans la ville de Porto Alegre, à la fin des années 1980, l'expérience des BP a connu une diffusion massive sur le territoire brésilien, puis, à partir des années 2000, au-delà des frontières nationales dans toute l'Amérique latine. D'ailleurs, sur le continent sud-américain, ce dispositif participatif innovant semble s'être développé de manière significative en comparaison aux A21L. Ce constat s'appuie sur les estimations de l'association ICLEI (2002) et Yves Cabannes (2004, 2006) dont les travaux ont respectivement mis en lumière, sur la même période, d'un côté, la très faible proportion d'A21L en Amérique du sud et, de l'autre côté, l'expansion « *irréversible* » (Cabannes, 2006) des BP en Amérique latine. Selon l'association ICLEI (2002), en 2002, 82,5% des démarches d'A21L concernent l'Europe, 10,5% l'Asie et 2,5% l'Afrique. L'Amérique du Nord, l'Amérique du Sud et le Moyen-Orient ne représentent que 1,5% des démarches chacun. De plus, toujours selon cette association, les campagnes nationales en faveur des A21L n'existent que dans 18 pays (1/3 des processus A21L) et concernent surtout l'Europe et l'Asie. Ainsi, en 2002, mis à part au Brésil où la tendance semble plus forte, sur l'ensemble des pays d'Amérique du Sud, les estimations évaluent une moyenne entre 0 et 19 le nombre d'A21L mis en œuvre dans chacun des pays (*ibid*). A l'inverse, Yves Cabannes (2004) estime que plus de 300 villes sud-américaines se

sont lancées, en 2004, dans la mise en œuvre d'un BP. En 2006, l'auteur estime même à 1200 le nombre de municipalités, sur les 16000 que compte la région, qui ont mis en place des formes plus ou moins avancées de BP. En Europe, la tendance semble inversée puisqu'il a été comptabilisé, entre 2001 et 2004, un nombre de 32 BP (Cabannes, 2004) en comparaison aux estimations de l'association ICLEI (2002) qui évalue, en 2002, pour le seul territoire allemand une moyenne supérieure à plus de 1000 A21L.

Contrairement aux dispositifs participatifs (sondages délibératifs, jurys citoyens, conférences de consensus, etc.) représentatifs de la « délibération démocratique » (Sintomer, 2011), les budgets participatifs (BP) ont :

- D'un côté, une vocation inclusive qui repose sur l'organisation d'assemblées publiques ouvertes à tous plutôt que sur le tirage au sort d'un échantillon représentatif de la population ;

- De l'autre côté, une temporalité de mise en œuvre plus longue, supposant l'organisation régulière de réunions couplées au cycle budgétaire de la collectivité, visant à la formulation, l'opérationnalisation et à la hiérarchisation de projets finançables par la commune ou la région.

« *Les BP ont en effet un rapport direct à la décision, puisqu'ils ont vocation à inclure des citoyens ordinaires dans les décisions budgétaires d'une administration publique, ce qui les distingue des conseils de quartier, débats publics et autres dispositifs qui demeurent en général purement consultatif* » (Mazeaud et Talpin, 2010). Pour définition, le budget participatif pourrait être défini comme un mécanisme par lequel les populations décident de l'affectation de tout ou partie des ressources publiques disponibles ou sont associées aux décisions relatives à cette affectation (Genro, De Souza, 1998). Ce dispositif participatif innovant s'inscrit dans une conception de démocratie directe qui ne se résume pas à la signature pour un référendum mais intègre une participation individuelle beaucoup plus coûteuse en temps, en argent, en énergie. Par ailleurs, si à l'origine l'idée de démocratie représentative était indissociable de la perception d'une démocratie directe (Blatrix, 2000), l'avènement des budgets participatifs marque une évolution puisqu'il sépare clairement les deux concepts. De plus, bien que l'idéal d'un gouvernement de démocratie directe offre aux

citoyens l'initiative de corroborer ou non des projets de loi sans qu'il y ait d'autorité supérieure permettant de les invalider *a priori*, l'exemple du référendum de 2005 sur la constitution européenne interroge les fondements même du concept de démocratie directe et les liens étroits persistants avec les rouages du traditionnel système démocratique par délégation. En effet, en 2005, le traité constitutionnel européen ne put être mis en application suite aux refus majoritaire des français et néerlandais au travers du référendum. Après que soient franchies les élections présidentielles en France et élections législatives aux Pays-Bas, le traité de Lisbonne reprit largement le contenu du traité constitutionnel (Barbier, 2008) et fut ratifié par l'ensemble des États membres sans le soumettre au référendum à l'exception de l'Irlande. « *Depuis, l'Union européenne traverse une crise qui voit grandir le fossé entre élites politiques et citoyens* » (*ibid*). Ainsi, l'innovation récente des BP en Europe ne s'offre-t-elle pas comme une opportunité de redynamiser, redessiner et réaliser par « *des groupes auto-organisés* » (Lévy, 1995, p.60) un concept de démocratie directe en perte de légitimité ?

Malgré l'innovation et la recherche d'une nouvelle voie démocratique, l'analyse de l'expérience des BP soulève quelques limites. En analysant l'expérience du BP à Porto Alegre (Brésil), Leonardo Avritzer (2005) souligne que le statut socio-économique prédétermine fortement la capacité d'intervention. 47,30% des participants qui gagnent jusqu'à deux fois le salaire minimum (ils constituent la majorité) n'ont jamais pris la parole lors d'une assemblée. Le nombre des présents qui n'interviennent jamais décroît en proportion inverse de leurs caractéristiques socio-économiques (Avritzer, 2005 in Wojcik, 2005). De plus, Yves Cabannes (2006) souligne, comme conditions de la durabilité de ces expériences participatives sud-américaines, l'impératif de formation des citoyens et des citoyennes, le renforcement des capacités de la société civile organisée, la modernisation des administrations locales, la radicalisation des processus démocratiques ou l'inscription des dispositifs de concertation dans un système municipal imprégné par la culture de la participation (Moles, 1967). Toutes ces hypothèses demandent à être testées et approfondies.

3.4. Des projets de développement durable : nouveaux dispositifs participatifs

3.4.1. L'acclimatation tardive au développement durable en France

L'internationalisation des réflexions autour du développement durable va transformer la notion en un point de passage obligé pour des acteurs public contraints de créer un large

consensus face aux fortes disparités d'intérêts et de point de vue, notamment entre une partie du monde économique et des militants écologistes. Cela explique sans doute la lenteur d'une imposition contraignante de la notion sous la forme législative. D'ailleurs, il faudra attendre mars 1993 pour qu'un premier geste significatif de la part du gouvernement instaure la création de la Commission Française du Développement Durable (CFDD)[37] en parallèle à l'instauration des Chartes pour l'environnement (circulaire de janvier 1993), dites aussi d'écologie urbaine, constituant de véritables incitations financières et bases méthodologiques. Ces Chartes permettent aux acteurs de fixer par la négociation des objectifs ayant trait aux contraintes écologiques et à l'exigence de la qualité environnementale urbaine. Le contenu précis des projets reste à définir en fonction du type d'acteurs mobilisés (collectivités publiques, entreprises, citoyens). L'intérêt est de faire émerger par tâtonnement un système d'action collective très variable selon les territoires (Torres, 2002). Ces instruments peuvent être considérés comme les précurseurs de l'A21L en France. Ils avaient pour objectif, dans la gestion environnementale d'un territoire, de mettre en œuvre une nouvelle approche économique, favorisant, dans l'esprit de Rio, un développement durable intégrant les notions de coûts écologiques.

Progressivement, le développement durable va faire son entrée dans la loi française avec la perspective d'une recherche de consensus s'articulant autour de trois caractéristiques (Boutaud, 2004) :

- une définition du développement durable : celle donnée par le rapport Brundtland reprise par la loi Barnier du 2 février 1995 précisant que « *les espaces, ressources et milieux naturels, les sites et paysages, les espèces animales et végétales, la diversité et les équilibres biologiques auxquels ils participent font partie du patrimoine commun de la nation. Leur protection, leur mise en valeur, leur restauration, leur remise en état et leur gestion sont d'intérêt général et concourent à l'objectif de développement durable qui vise à satisfaire les besoins de développement des générations présentes sans compromettre la*

[37] Décret n. 93-744 du 29 mars 1993 portant création de la commission française du développement durable, J.O. 30 mars 1993, p. 5610. La composition de la CFDD sera modifiée par décret du 21 janvier 1994 afin notamment d'en limiter le nombre de membres. Après les élections présidentielles de 1995 et le changement de gouvernement, la CFDD sera rattachée au ministère de l'environnement et placée sous la présidence de Christian Brodhag, puis celle de Jacques Testart.

capacité des générations futures à répondre aux leurs. »[38] Au-delà de la définition consensuelle, nous soulignons tout de même quatre grands principes introduits par la loi : celui de précaution, d'action préventive et de correction, de pollueur-payeur et de participation des citoyens.

- Trois objectifs : ceux décrits par Dominique Voynet[39] qui affirme que le développement durable doit se fixer des objectifs d'équités sociale, d'efficacité économique et d'amélioration de l'environnement (Voynet, 1998)

- Trois principes rescapés de la Convention de Rio et attachés aux trois objectifs cités précédemment : celui de solidarité, de précaution et de participation. Ces trois principes avaient déjà été retenus dans la loi Barnier et accompagnaient la définition du rapport Brundtland. Par contre, le principe du pollueur-payeur, présent dans la loi Barnier a ici disparu.

En France, le développement durable a été introduit, bien que tardivement, dans de nombreuses politiques publiques. En effet, il faut attendre les lois Voynet (Loi d'Orientation sur l'Aménagement et le Développement Durable des Territoires (LOADDT), 1999) et Gayssot (Solidarité et Renouvellement Urbain (SRU), 2001), qui modifient les documents d'urbanisme et infléchissent les objectifs de la planification, pour élargir la prise de conscience à un nombre significatif de territoires et intercommunalités (Emelianoff, 2005). Par la suite, le discours de Jacques Chirac, alors président de la République, lors de la conférence de Johannesburg en 2002 a marqué une avancée nouvelle. Il a marqué la conscience collective et abouti à la rédaction d'une Charte de l'Environnement annexée à la constitution en mars 2005. Dans l'article 6 de cette Charte, le développement durable figure comme principe directeur des politiques publiques : « *Les politiques publiques doivent promouvoir un développement durable. A cet effet, elles concilient la protection et la mise en*

[38] Article L. 200-1 de la loi du 02 février 1995 relative au renforcement de la protection de l'environnement dite aussi « loi Barnier »
[39] Elle compte parmi les fondateurs du parti *Les Verts* en 1984. Elle est nommée ministre de l'Aménagement du territoire et de l'environnement en 1997 et participe ainsi à l'adoption du « Protocole de Kyoto » la même année. Par la suite, elle deviendra, en 2012, porte-parole de la campagne présidentielle d'Eva Joly pour la parti Europe Ecologie les Verts.

valeur de l'environnement, le développement économique et le progrès social »[40]. Par ailleurs, le ministère de l'environnement devient aussi celui du développement durable. Cette acclimatation tardive du développement durable au contexte français explique sûrement, qu'en comparaison avec les autres pays européens, le développement des A21L soit un phénomène récent en France.

3.4.2. L'Agenda 21 local : une innovation démocratique

3.4.2.1. Un outil au service du « global » ou du « glocal » ?

« *Penser global, agir local* » est une formule employée par René Dubos lors du premier sommet sur l'environnement en 1972 et semble résumer l'esprit du développement durable. En effet, lorsque l'on raisonne en termes de contribution à un résultat d'ensemble ou d'action à mettre en œuvre, le global requiert le local. Comme l'explique Jean-Jacques Girardot (2004), « *l'analyse est globale au sens où la situation d'un territoire dépend de logiques mondiales. En revanche, les problèmes qu'il affronte et les potentialités qu'il présente prennent des formes particulières sur chaque territoire.* » Dès lors, l'analyse ne doit pas tant porter sur le global ou le local que sur l'articulation nécessaire entre les deux (Zuindeau, 2000). Ce raisonnement s'affirme à l'occasion du « Sommet de la Terre » en juin 1992, à Rio de Janeiro, lors de la conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement (CNUED). Durant cette étape, 172 Etats se réunissent et adoptent 27 principes dans le cadre de la « Convention de Rio » signée lors de ce sommet. Sont ainsi traités des domaines aussi variés que les rapports Nord-Sud, la lutte contre la pauvreté, les droits de la femme, l'équité sociale, la protection de l'environnement, etc. Pour atteindre les objectifs fixés par cette convention, un texte novateur fait son apparition et s'intitule *Action 21*. Il s'agit d'un ensemble d'actions à entreprendre pour concrétiser les engagements de la Convention de Rio, orienter et conseiller les Nations sur les démarches à appliquer. Ce programme censé guider l'action se traduit par l'idée intéressante de la création des Agendas 21 locaux. Cet outil institutionnalise ainsi le rôle de l'échelon local et souligne l'implication des acteurs et territoires locaux vis-à-vis de l'accomplissement d'une stratégie de développement durable. L'Agenda 21 local (A21L) constitue donc un plan d'actions concrètes élaborées avec la société civile et qui vise au développement durable d'un territoire. Ainsi le chapitre 28 de

[40] Extrait du texte de loi consulté le 03 juin 2012 http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000790249&dateTexte=&categorieLien=id

l'*Action 21* de Rio intitulé *Initiatives des collectivités locales à l'appui d'Action 21*, invite les collectivités territoriales à mettre en place un programme d'Agenda 21 à leur échelle, intégrant les principes du développement durable à partir d'un mécanisme de consultation de la population.

« *Les problèmes abordés dans Action 21 qui procèdent des activités locales sont si nombreux que la participation et la coopération des collectivités à ce niveau seront un facteur déterminant pour atteindre les objectifs du programme. En effet, ce sont les collectivités locales qui construisent, exploitent et entretiennent les infrastructures économiques, sociales et environnementales, qui surveillent les processus de planification, qui fixent les orientations et la réglementation locales en matière d'environnement et qui apportent leur concours à l'application des politiques de l'environnement adoptées à l'échelon national ou infranational. Elles jouent au niveau administratif le plus proche de la population, un rôle essentiel dans l'éducation, la mobilisation et la prise en compte des vues du public en faveur du développement durable* » (Chapitre 28 de la déclaration de Rio, 1992)

A l'échelle internationale, une première campagne d'agendas 21 est organisée par *l'International Council for local Environmental Initiatives* (ICLEI) dès 1991, impliquant 21 villes pilotes. Cette association a en quelque sorte « inventée » les agendas 21 locaux, avec le concours de quelques villes, avant de diffuser largement cette démarche en sollicitant directement les villes et en les accompagnants. D'ailleurs, cette association s'est aussi investie dans la rédaction du chapitre 28 de l'Action 21, consacré aux collectivités territoriales. Fin 2001, l'association ICLEI estimait que l'Agenda 21 local concernait 6500 autorités locales appartenant à 113 pays, soit 4 fois plus qu'en 1997.

Au niveau européen, à partir de 1994, un réseau de villes « La campagne européenne des villes durables » s'est constitué autour des villes signataires de la charte des villes européennes pour la durabilité (charte d'Aalborg en 1994), puis signataires du plan d'action adopté en 1996 à Lisbonne et qui engage les villes à « se préparer au processus d'agenda 21 local ». A Hanovre, en février 2000, sont pris des engagements sur l'intégration des politiques et la mise au point d'outils de réalisation et de suivi (indicateurs de durabilité). En décembre 2000, une étape nouvelle a été franchie, sous présidence française, par l'institution d'un cadre juridique pour le financement par la Commission de projets de coopération entre les réseaux de villes européennes en faveur du développement urbain durable et des agendas 21 locaux. Un budget de 14 millions d'Euros est dégagé pour la période 2001-2004[41].

Malgré des avancées certaines, la question d'une appropriation de l'A21L par les différents Etats du monde marque ici une première limite quant à la diffusion de cette approche pour le développement des territoires locaux. En effet, la répartition des A21L dans le monde est très hétérogène. Selon l'association ICLEI (2002), 82,5% des démarches d'A21L concernent l'Europe, 10,5% l'Asie et 2,5% l'Afrique. L'Amérique du Nord, l'Amérique du Sud et le Moyen-Orient ne représentent que 1,5% des démarches chacun. De plus, toujours selon l'ICLEI, les campagnes nationales en faveur des A21L n'existent que dans 18 pays (1/3 des processus A21L) et concernent surtout l'Europe et l'Asie. Selon le dernier recensement effectué par les Nations Unies et l'ICLEI en 2003, l'état d'avancement des Agendas 21 dans le monde francophone était le suivant : 374 en Europe (dont environ 106 en Belgique, 200 en France, 83 en Suisse et 69 au Luxembourg), 43 en Afrique, 26 en Asie (dont 20 au Vietnam et 6 au Liban) et, enfin, 14 au Canada.

Certes, la cartographie (carte 1) qui fait état du bilan des A21L dans le monde n'est pas récente (2002) mais elle donne un aperçu de la répartition inégale de l'outil défini lors du Sommet de la terre en 1992. Nous constatons un retard accentué dans les pays du Sud où, paradoxalement, les besoins sont les plus criants et où les collectivités locales n'ont pas les moyens suffisants pour s'engager dans une démarche d'Agenda 21 local[42].

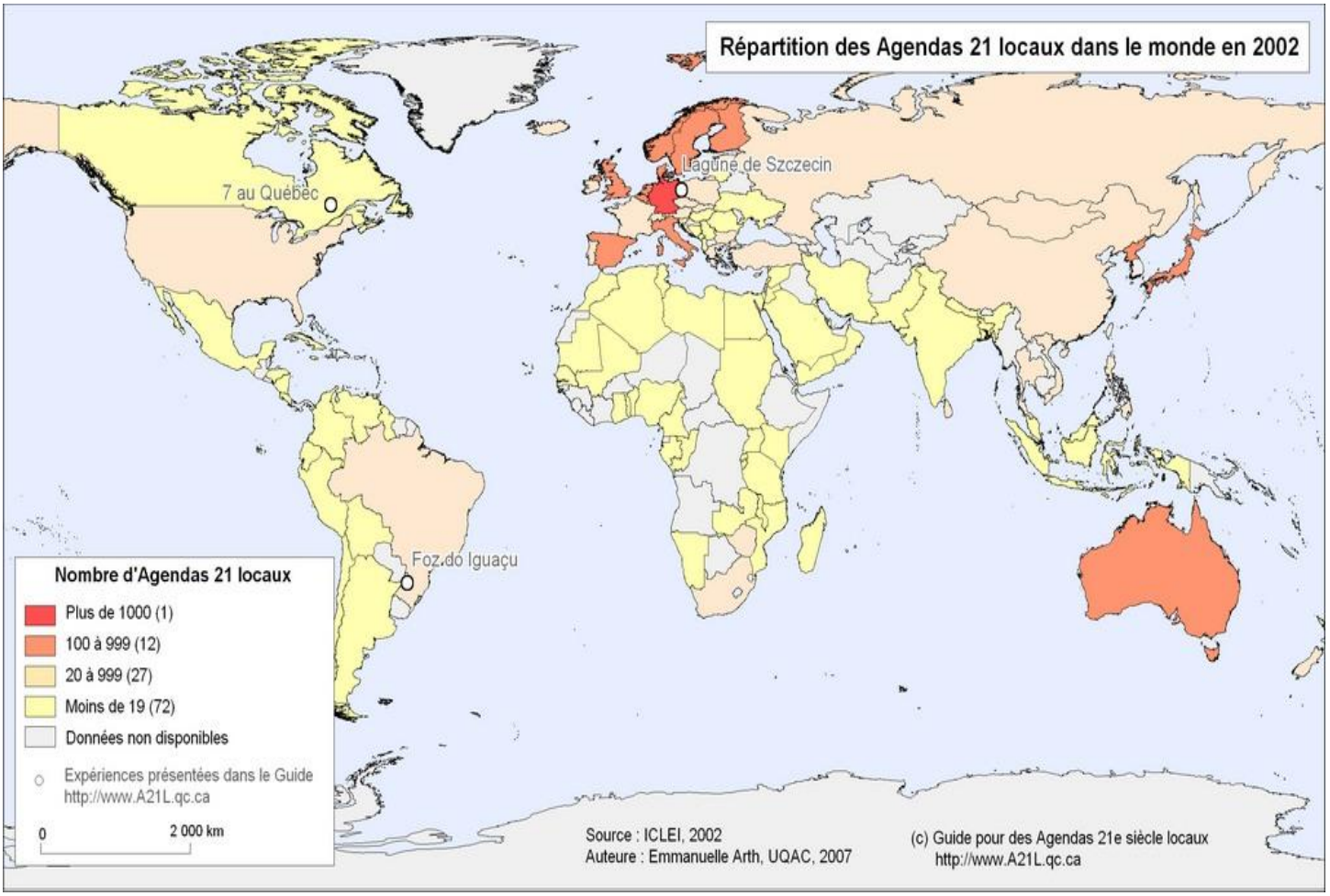
Face à ce bilan, force est de constater que malgré les objectifs ambitieux proposés par la déclaration de Rio en 1992, souhaitant doter la plupart des collectivités locales de tous les pays d'un mécanisme de consultation de la population et parvenir à un consensus sur un programme Action 21 à l'échelon de la collectivité pour l'année 1996, l'implication des territoires locaux n'est pas au rendez-vous.

En 2013, cette tendance se confirme en région PACA, nous reviendrons sur cette constatation.

En effet, comme préalable indispensable à notre étude, nous avons recensé, au moyen d'un corpus de sites web, l'ensemble des collectivités territoriales de la région PACA engagées dans un ou plusieurs des trois projets de développement durable retenus pour notre étude. D'un point de vue méthodologique, ce travail consiste à appréhender le territoire comme l'espace de l'action (Girardot, 2004). Nous en avons comptabilisé 116 dont 51 ont mis en œuvre un Agenda 21 (projet le plus global qui concerne l'ensemble des piliers du développement durable, à savoir : la préservation de l'environnement, à travers les actions de

[41] http://www.actu-environnement.com/ae/dossiers/dd/dd_glossaire.php4 Consulté le 03 juillet 2012.
[42] http://base.d-p-h.info/es/dossiers/dossier-1804.html

réduction des émissions de GES ; la justice sociale, avec la problématique de la précarité énergétique ; et le progrès économique, avec l'emploi local généré grâce au développement d'une filière énergie renouvelable ou de maîtrise de la consommation.). Pour rappel, nous dénombrons un total de 1106 collectivités territoriales en région PACA (AMF[43], 2013 ; INSEE, 2012) ce qui représente un pourcentage d'environ 10,5% des territoires locaux engagés dans un ou plusieurs des 3 projets de développement durable retenus et seulement 4,6% des collectivités territoriales engagées dans un A21L (cf. partie III).



Carte 1 : Cartographie de la répartition des Agendas 21 locaux dans le monde en 2002
(ICLEI, 2002)

[43] Association des maires de France http://www.amf.asso.fr/ (Consulté le 03/09/2013)

A ce manque d'homogénéité au niveau international, s'ajoute des résultats mitigés dans le lancement des démarches d'A21L en Europe (Emelianoff, 2005) :

- Au Royaume-Uni comme en Finlande, les financements publics n'ont pas appuyé la mise en œuvre d'A21L. Pour les A21L britanniques, si les démarches sont marquées par une approche ciblée sur la mobilisation des acteurs et habitants à l'échelle du voisinage, elles ont peu de prises sur les enjeux d'agglomération ;

- Les agendas 21 suédois, hollandais et italiens restent marqués par la prise en compte de la dimension environnementale au détriment des questions sociales, culturelles et priorités locales ;

- En Italie, les A21L manquent de traduction opérationnelle puisque les financements ne suivent pas et les plans d'actions sont trop difficiles à réaliser (les actions sont trop nombreuses et ambitieuses) ;

- Enfin, en France, l'intérêt pour les A21L s'éveille très tardivement. En février 2007, l'INSEE ne recense que 32 A21L sur l'ensemble des collectivités territoriales françaises (INSEE, 2012). Ce retard s'explique, entre autres, par un manque d'appuis associatifs et politiques ainsi que par la préexistence de Chartes d'écologie urbaine. Comme l'explique Cyria Emelianoff (2005), il faut attendre les lois Voynet (Loi d'Orientation sur l'Aménagement et le Développement Durable des Territoires, 1999) et Gayssot (Solidarité et Renouvellement urbain, 2001), qui modifient les documents d'urbanisme et infléchissent les objectifs de la planification, pour élargir cette prise de conscience du développement durable à un nombre significatif de territoires et intercommunalités,

Cependant, ce bilan contraste avec un ensemble de bonnes pratiques comme au Danemark ou en Allemagne où les A21L locaux sont élaborés avec les habitants, représentant une véritable force de propositions et d'initiatives, et sont rattachés au service planification, ce qui leur assure la transversalité nécessaire. Le Danemark a fait des A21L un succès puisque le Pays a réussi à joindre une démarche « *top-down* » (intégration technique du développement durable dans les politiques) et une démarche « *bottom-up* » (incitation à faire émerger des projets citoyens).

3.4.2.2. L'A21L : une démarche méthodologique de développement durable

De façon unanime, l'A21L est reconnu comme une démarche méthodologique (Boutaud, Jury, Harpet, 2009) :

- dont la finalité consiste à mettre en œuvre des politiques et/ou des projets de développement durable ;

- dont la forme la plus commune est celle d'un plan d'actions (ou un catalogue de projets) ;

- dont le principe de gestion est l'amélioration continue, ce qui suppose une évaluation régulière et un renouvellement des plans d'action (en général, tous les 2 à 6 ans) ;

- qui s'appuie sur une démarche participative, pouvant impliquer une partie assez large de la société civile dans la définition des objectifs et/ou des actions.

Une déclinaison de l'Agenda 21 local en 8 étapes de mise en œuvre propose de manière ordonnée (cf. figure n°5) :

1) De s'assurer d'un engagement politique duquel découlera l'allocation de ressources financières (Emelianoff, 2005).

2) L'implication et l'organisation du public afin de construire une vision de l'avenir commune. Ici, la démarche du « *pas méthodologique* » (Herbaux, 2003 ; Le Moigne, 1994) constitue un levier pertinent pour conduire les actions dans ce domaine.

3) L'identification des problèmes d'environnement perçus par la population, de leurs causes et de leurs différents impacts, et la définition d'indicateurs et de standards environnementaux ;

4) La hiérarchisation des problèmes en s'appuyant sur différentes expertises (Bonnet, 1998) ;

5) La formulation d'objectifs adaptés à la situation analysée et un choix d'options et de cibles à atteindre en fonction de leurs impacts environnementaux et sociaux ;

6) La validation et la programmation du plan d'action. L'application de ce plan par l'ensemble des acteurs territoriaux doit se réaliser selon un calendrier précis. La construction de programmes pour réaliser les objectifs fixés via l'élaboration d'un plan d'actions constitue le cœur de l'A21L.

7) La mise en œuvre des actions

8) L'évaluation de l'A21L, à l'aide d'indicateurs, qui doit permettre des réajustements.

Cet éclaircissement sur les différentes étapes de mise en œuvre est essentiel tant les textes internationaux (Action 21, charte d'Aalborg, Plan d'action de Lisbonne) restent relativement évasifs lorsqu'il s'agit d'aborder la pratique de l'A21L. Cette prudence s'explique peut-être par la dimension internationale du concept qui est censé être approprié dans des pays dont les contextes économiques et administratifs sont très variables et au sein desquels les municipalités peuvent avoir des niveaux de compétence très divers.

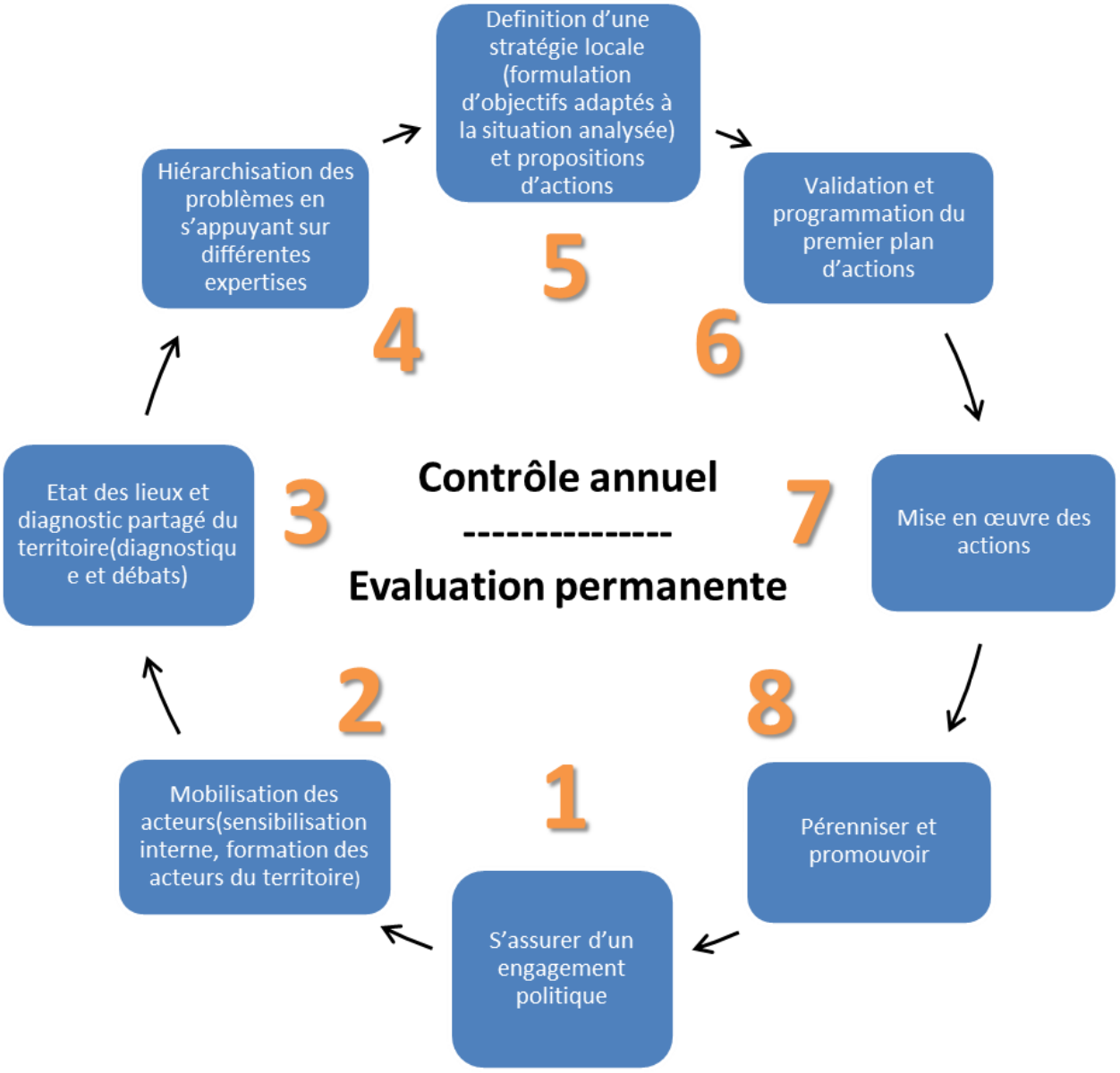


Figure 5 : Schématisation des différentes étapes de mise en œuvre de l'Agenda 21 local
(adapté de Emelianoff, 2005 et Porot dans Teret, 2006)

3.4.2.3. L'A21L : vers une gouvernance renouvelée

Comme le soulignent Beate Kohler-Koch et Fabrice Larat (2000), « *dans son essence, la gouvernance concerne la matière et les moyens par lesquels les préférences en partie divergentes des citoyens se trouvent traduites dans les choix et mesures de nature politique, de telle façon que la pluralité des intérêts présents au sein de la société soit transformée en action unitaire et que les différents acteurs sociaux y consentent et s'y retrouvent* ». Dès lors, le concept de gouvernance oscille entre démocratie représentative et démocratie délibérative[44]. Autrement dit, une manière de gouverner qui s'appuie aussi bien sur le principe d'une séparation entre les représentants et les représentés (de sorte que les gouvernants conservent, dans leur décision, une certaine indépendance vis-à-vis des volontés des électeurs) mais également sur un système dans lequel les vues politiques des citoyens ne seraient plus figées, prédéterminées par leurs intérêts, mais amenées à se transformer à travers des interactions créatives et un échange argumenté. Dans une perspective procédurale, la démocratie délibérative se caractériserait ainsi par l'exposé d'arguments rationnels et la recherche du consensus (Greffet & Wojcik, 2008). Il existe ainsi une opposition presque *manichéenne* entre démocratie délibérative et démocratie représentative que le concept de gouvernance tente d'atténuer. Il est donc difficile de définir avec précision la gouvernance que certains auteurs considèrent même comme « mot-valise » tout en admettant plusieurs points communs dans la définition du concept au travers des diverses Sciences Sociales (Dubus, Helle et Masson-Vincent, 2010) :

- Une manière de gouverner qui suppose interaction et négociation avec les acteurs avant que les décisions soient prises ;

[44] En dépit de nuances importantes entre les expressions « démocratie participative » et « délibérative », « *l'intention première est cependant la même puisqu'il s'agit de compléter l'arsenal institutionnel de la démocratie représentative par des lieux où le déploiement de cette délibération démocratique élargie est possible, où cette participation du plus grand nombre à cette discussion des choix collectifs est encouragée* » (Blondiaux, 2007). Nous préférons pourtant le terme de « démocratie délibérative ». En effet, penser concevoir une démocratie qui ne soit pas participative par essence relève du paradoxe. Il est évident que le fonctionnement d'un système démocratique exige un certain degré de participation du peuple à la détermination des choix collectifs. Ainsi, la démocratie délibérative peut-être définie comme un idéal de gouvernement dans lequel la légitimité d'une décision repose, au-delà de l'élection, sur l'existence d'une discussion préalable, à laquelle devraient pouvoir participer tous ceux que la décision concerne (Blondiaux et Sintomer, 2002 dans Blondiaux, 2007).

- Une manière de gouverner qui associe les citoyens dans le cadre d'une gestion décentralisée considérée comme plus saine et efficace ;

- Une manière de gouverner où le bien commun est géré par la sphère privée.

Cette difficulté qu'éprouve le concept à concilier des logiques « top-down », projets politiques mis en œuvre par les élus, et « *bottom-up* », dans le sens d'une meilleure intégration de tous les acteurs en amont des prises de décision, se retrouve dans les caractéristiques propres de l'A21L. Dès lors, nous suggérons de convoquer l'intelligence territoriale et ses hypothèses de nature à permettre l'interfaçage de ces logiques. En effet, si la reconnaissance de l'A21L renvoie à certains éléments de définition incontournables, la notion peut renvoyer à des acceptations très variées. L'hétérogénéité des démarches d'A21L se révèle ainsi dans la mise en œuvre de la démarche elle-même. En effet, dans les faits, les domaines de l'Agenda 21 local sont multiples (figure n°6) et de leurs degrés de couverture dépendra l'ambition à traiter les trois thèmes économiques, sociaux et environnementaux.

Figure 6 : Représentation des différents domaines de l'Agenda 21 local
(Breuil, Husseini, Brodhag, Cogerino, 1998)

Ainsi, dans une étude menée en 1999, Christian Brodhag révèle les différents profils d'A21L européens pour quatre grandes villes : Munich, La Haye, Hackney, Bruxelles (Figure 7). Selon l'auteur, l'approche de l'Agenda 21 de Munich est peu ambitieuse pour les trois thèmes économiques, sociaux et environnementaux, qui restent traités dans les politiques sectorielles. En revanche l'Agenda 21 munichois insiste sur l'intégration de ces thèmes entre-eux (les diagonales) et sur la gouvernance. L'A21L y est conçu comme un outil permettant la coordination transversale et l'intégration dans cet outil de politiques sectorielles. La particularité de l'A21 munichois est qu'il relève d'une initiative citoyenne et donc d'une logique « *bottom-up* ». En effet, dans cette ville, l'A21 est né d'un regroupement de citoyens et d'associations, très engagés dans le développement durable, et soutenus par la municipalité.

Après la signature de la charte d'Aalborg par la ville de Munich, des citoyens et des associations ont lancé une série d'initiatives et d'appels à proposition. Ensuite, les objectifs tracés lors de cette phase de concertation ont été soumis au conseil municipal qui décida alors à l'unanimité la mise en place d'un A21L. Une phase de consultation a démarré, relayée par le « grand conseil » financé par la ville mais composé de citoyens bénévoles et d'acteurs de la société civile. Quatre « usines d'idées » ont été établies – styles de vie durables dans la ville ; travail et économie dans la ville ; habitat et mobilité, et Munich partie intégrante du monde – dans lesquelles 250 citoyens se sont engagés (Hurard, 2011). L'approche de Bruxelles est très différente puisqu'il s'agit de partir d'une politique environnementale élargie à son interface avec le social et l'économique. L'accent est mis sur développement de la gouvernance. L'approche de La Haye est assez proche de celle de Bruxelles, mais les services ont été rajoutés de façon significative. Enfin la forme la plus aboutie est Hackney (Londres) où l'Agenda 21 local se rapproche du cercle, c'est à dire intègre les huit catégories. Le léger creux pour la catégorie « social < > économie », provient du fait que peu d'actions sont proposées dans la grille pour cette catégorie (Brodhag, 2000).

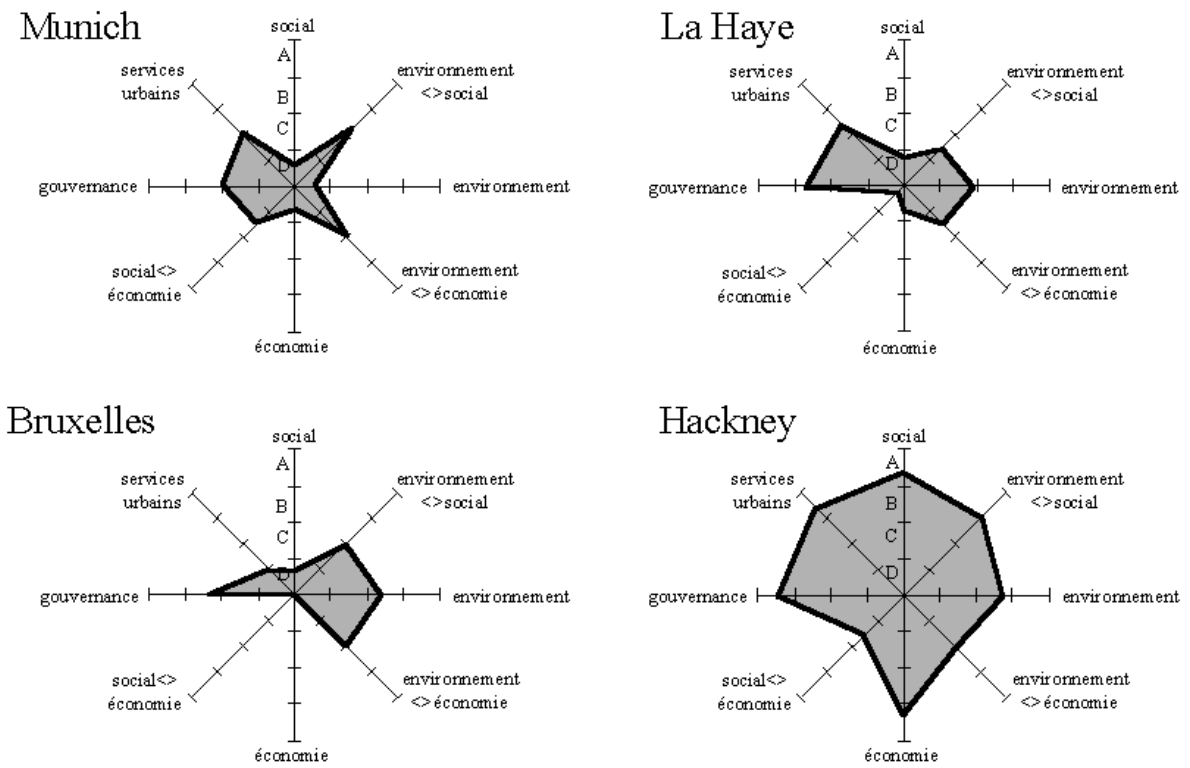


Figure 7 : Profils de différents Agendas 21 locaux européens (Brodhag, 1999)

Si l'A21L varie en fonction des divers domaines couverts par la démarche, sa singularité dépend également des publics cibles visés puisqu'ils sont très différents. Certains se limitent aux membres de l'administration (compétence et management interne), alors que d'autres cherchent plus largement à associer les acteurs du territoire, parfois jusqu'aux citoyens. Le critère du champ d'application est également essentiel puisque les A21L peuvent s'appliquer à des objets multiples, allant d'un groupe de projets disparates à un ensemble assez large de politiques publiques. Le champ d'application permet également de caractériser l'A21L selon qu'il se base sur des projets et/ou territoires ciblés ou alors de manière plus global sur des politiques et/ou territoires plus vastes. Le critère du champ d'application et celui des acteurs visés par l'A21L ont permis d'élaborer une autre typologie (figure 8) simplifiée des A21L, aboutissant à trois grandes catégories qui ne sont d'ailleurs pas exclusives. En effet, les A21L sont le plus souvent constitués d'un mélange de ces approches (Boutaud, Jury, Harpet, 2009).

Cette typologie doit être couplée avec les différents domaines d'action (Figure 6) afin d'articuler cette classification des formes d'A21L au contenu même des actions proposées et ainsi faire émerger des tendances dans la perspective d'une tentative de catégorisation des A21L. Ainsi, deux approches générales tendent à émerger parmi les pays pionniers (Boutaud, Jury, Harpet, 2009, p.28). Tout d'abord, la réduction du développement durable, par certaines collectivités, à la dimension environnementale, voir exclusivement aux problématiques énergie-climat. Dans cette approche, la mobilisation des acteurs suit une logique « *top-down* », appuyée par des compétences renforcées au sein des collectivités (décentralisation ou dévolution de compétences à des institutions de niveau hiérarchique inférieur), par le biais notamment des nouveaux documents de la planification urbaine.

La seconde tendance caractéristique de certains A21L, consiste en une approche englobante du développement durable, incluant particulièrement les dimensions sociales et environnementales, et met fortement l'accent sur les dynamiques participatives citoyennes dans le cadre d'une logique « *bottom-up* ». Les citoyens sont impliqués en amont afin de définir des objectifs et propositions d'action qui les concernent directement.

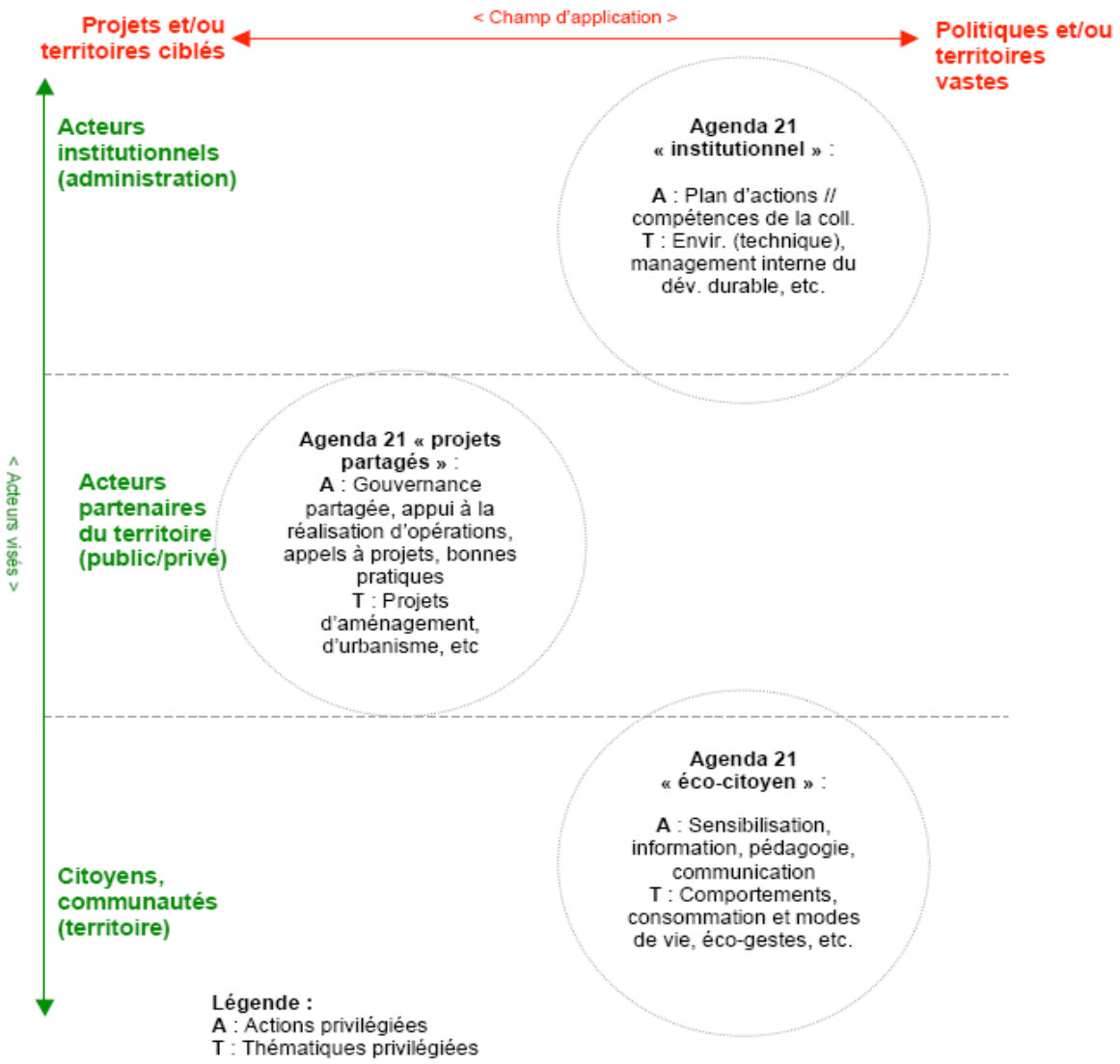


Figure 8 : Typologie des Agendas 21 locaux en Europe, selon leur champ d'application et les acteurs prioritairement concernés (Boutaud, Jury, Harpet, 2009)

3.4.2.4. La participation au cœur de la démarche méthodologique

En faisant son apparition officielle au travers du rapport Brundtland en 1987, le développement durable est devenu ces dernières années un thème repris aussi bien par les médias qu'au travers des discours politiques. Parmi la série des conférences internationales (cf. Annexe 1) à vocation de débattre autour de la problématique du développement durable, il en ressort la mise en pratique du principe de subsidiarité qui recommande que chaque décision soit prise aussi directement que possible par tous ceux qu'elle concerne. Comme le défini Joseph Carles (2006), « *le principe de subsidiarité n'oppose pas les organisations aux individus, mais elle considère que les entités individuelles ou collectives, les entreprises, les*

associations, les individus, les institutions doivent concourir à la réalisation d'un projet commun en utilisant au mieux les aptitudes, les savoirs ou les savoir-faire de tous et de chacun. Cette conception suppose la présence d'un réseau. » Dès lors, le développement durable constitue une méthode nouvelle de l'organisation des hommes et des femmes et de leurs projets de vie sur un territoire. En ce sens, la notion n'est évidemment pas sans rapport avec la question de la construction démocratique. De par sa portée et son ambition (plus exactement, l'ambition et les espoirs que l'on place en lui), le développement durable souhaite réintroduire du débat politique (Rayssac, 2003) ; il a bien pour finalité principale de rechercher le consensus entre les parties prenantes et doit donc s'appuyer sur des instances participatives efficaces qui dépassent les revendications à titre individuel pour tendre vers la prise en compte du bien commun. J.C Boual et P. Brachet (2005) notent que si les décisions doivent d'abord être prises au niveau le plus subsidiaire possible, c'est parce que c'est celui de la plus grande proximité avec les intéressés, celui où la distance est la plus courte entre les questions et les réponses. Ainsi l'expression « *Penser globalement, agir localement* »[45] rend compte ici de son désir d'être mise en pratique en fonction du bon niveau d'action publique et de la participation des citoyens. Subsidiarité et intégration de la société civile seront affichées comme des priorités de l'Agenda 21, idée centrale du Sommet de la Terre en 1992. Par la suite la participation du public est revendiquée au sein de diverses conférences internationales (cf. tableau 4).

Si la majorité de ces conférences n'ont permis d'émettre qu'un ensemble de mesures non coercitives, il convient de souligner l'importance et l'impact de la convention d'Aarhus sur le droit européen et la législation nationale. Cette convention s'articule autour de trois volets :

- Développer l'accès du public à l'information détenue par les autorités publiques ;
- Favoriser la participation du public à la prise des décisions liées à l'environnement ;
- Etendre les conditions d'accès à la justice.

[45] « *Penser global, agir local* », cette formule employée par René DUBOS lors du premier sommet sur l'environnement en 1972, semble résumer l'esprit du développement durable. René DUBOS (1901-1982) était un agronome, biologiste et écologue français émigré aux Etats-Unis et qui participa aux travaux préparatoires du premier Sommet de la Terre à Stockholm en 1972.

Après avoir signé la Convention en 1998, la Commission européenne a ainsi adopté une stratégie de refonte du droit communautaire afin de l'aligner sur la Convention par l'intermédiaire de trois Directives (cf. tableau 5).

	Année	***Recommandations***	***Objet***
INTERNATIONAL	Juin 1992	*Sommet de la Terre à Rio de Janeiro avec l'idée de développer l'Agenda 21 local et mettre en application le principe de subsidiarité ainsi que l'information et la participation des citoyens.*	− Inciter à développer des instances participatives − Instaurer un dialogue entre les collectivités locales, les habitants, les organisations locales et les entreprises privées − Mettre en place un processus de concertation afin de permettre à la collectivité de s'instruire au contact des *habitants et des associations locales, civiques, communautaires, commerciales et industrielles afin d'obtenir les informations nécessaires à l'élaboration de stratégies appropriées.* − Permettre grâce à la concertation de faire prendre conscience aux ménages des questions liées au développement durable
EUROPE	Mai 1994	*Signature de la chartre d'Aalborg*	Engager les villes à collaborer lors de la conception des plans locaux fondés sur l'Agenda 21. Les objectifs du développement durable doivent être obtenus par la citoyenneté de coopération entre tous les partenaires citoyens, entreprises, groupes d'intérêt (par l'accès à l'information, aux processus décisionnels locaux).
INTERNATIONAL	1998	*La Convention d'Aarhus signée le 25 juin*	L'accès à l'information, la participation du public au processus décisionnel et l'accès à la justice en matière d'environnement. Il est à souligner le fort impact de cette convention dans la législation européenne et française.
	Août 2002	*Sommet mondial pour le développement durable*	Au chapitre 138 de la résolution 2, il est souligné que la « bonne gouvernance » est essentielle au développement durable : « *de solides institutions démocratiques à l'écoute des besoins des populations et la mise en place de meilleures infrastructures sont à la base d'une croissance économique soutenue, de l'élimination de la pauvreté et de la création d'emplois...* » Parmi les objectifs énoncés figurent ceux de renforcer la participation et la contribution effectives de la société civile et des autres protagonistes pertinents à l'application d'Action 21, et promouvoir la transparence et une large participation du public.

Tableau 4 : Liste chronologique des mesures recommandées au niveau supranational relatives à la participation du public et son intégration aux prises de décision

La notion de développement durable va donc prendre tout son sens dès lors que les citoyens ont accès à une information leur permettant de comprendre non seulement la portée de leurs actions mais également l'intérêt et la pertinence des projets mis en œuvre aussi bien par les politiques que par le secteur privé dans le cadre de l'intérêt général. **C'est à ce prix que l'individu peut se forger un jugement et se sentir responsable de l'environnement dans lequel il évolue.** Cela explique que l'information de la population est de plus en plus recherchée et désormais inscrite dans les textes. La participation citoyenne est au cœur de l'A21L et doit intervenir à chacune de ses étapes, à travers l'information, la consultation, la concertation, pour impliquer les citoyens dans le développement durable et bénéficier de leur expertise. Par ailleurs, sur l'échelle de la participation de Arnstein (1969), l'information constitue le niveau premier de l'implication des citoyens en faveur de la construction du projet territorial. Comme l'explique Yann Bertacchini (2002), « *la concertation territoriale se révèle être, en fait, un processus de mise en commun d'objectifs que le groupe en charge de l'aménagement territorial doit partager* » Ce processus constitue un préalable à toute politique territoriale concertée. La méthodologie de l'A21L ne peut pas prétendre élever la participation uniquement par la mise en œuvre de débat au travers de forums 21, d'ateliers participatifs 21[46], ou toute autre instance de médiations sociales. Nous le détaillerons par la suite, l'appropriation du projet territorial d'A21L est faible et se traduit par une méconnaissance des procédures et même de la terminologie. Nous proposons de poursuivre nos recherches dans une voie mêlant représentations et sémantique tel que l'évoque Boutaud (1998). De plus, l'étude des instances participatives et multiples innovations démocratiques révèle le problème du manque d'informations autour des problématiques débattues et modalités d'organisation des processus de concertation.

[46] Les forums 21 sont des réunions publiques pour les habitants, les représentants associatifs, les acteurs économiques, et globalement tous les membres de la société civile. Ces forums assurent une concertation la plus large possible de la population. Généralement, trois forums ont lieu pendant l'élaboration de l'A21L : au lancement du projet, lors de la présentation du diagnostic et lors de la présentation du plan d'action concerté (Hurard, 2011). Quant aux ateliers 21, ce sont des réunions d'habitants en plus petits groupes de réflexion, de 10 à 30 personnes, sur des thématiques particulières.

Année	*Recommandations*	*Objet*
2001	*Directive 2001/42/CE du 27 juin relative à l'évaluation des incidences de certains plans sur l'environnement*	– Prévoir l'évaluation des incidences environnementales et la consultation du public sur cette évaluation ; – Intégrer le volet participation de la Convention d'Aarhus.
2003	*Directive du 28 janvier (abrogeant la directive du 7 juin 1990) relative à l'accès du public à l'information en matière d'environnement*	Modifier la directive du 7 juin 1990 afin de tenir compte de l'évolution des technologies de l'information et d'intégrer les innovations apportées par la Convention d'Aarhus
2003	*Directive 2003/35/CE du 26 mai 2003 prévoyant la participation du public lors de l'élaboration de certains plans et programmes relatifs à l'environnement*	– Prévoir l'information du public sur toute proposition de plan ou programme – Offrir au public la possibilité de formuler des observations – Prendre en compte les résultats de la participation du public lors de l'adoption des décisions – Informer le public sur les décisions prises et les raisons qui les justifient – Intégrer le volet participation de la Convention d'Aarhus

Tableau 5 : Transposition des dispositions de la Convention d'Aarhus dans la législation européenne

3.4.2.5. Premières mesures et fondements législatifs des A21L

Bien que l'on puisse considérer les chartes d'écologie urbaine comme des A21L de première génération, l'année 1997 marque l'entrée des démarches françaises d'A21L, particulièrement grâce au lancement de deux appels à projets par le ministère de l'aménagement du territoire et de l'environnement (MATE) en 1997 et 2000, intitulées « Les outils et démarches en vue de la réalisation d'Agendas 21 locaux ». Cette initiative a principalement pour objectif de repérer les démarches, les moyens mis en œuvre et les bonnes pratiques dans ce domaine, afin de capitaliser et de diffuser l'expérience acquise par les collectivités territoriales. Le prix pour les villes lauréates des appels à projets s'élève à 100000 francs (environ 15 000 euros), ainsi qu'une aide technique de la part des différentes organisations s'impliquant dans cette

opération (MATE, Délégation ministérielle de la Ville, ministère des Affaires étrangères, de l'équipement, des Transports et du Logement, de l'Agriculture, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) et des associations d'élus). Il ne s'agit donc pas d'une démarche contractuelle mais plutôt fondée sur le volontariat des villes françaises. Les objectifs affichés dans le premier appel à projet de 1997 comprennent quatre axes de travail (Speirs, 2003) :

- Elargir la démarche des chartes d'écologie urbaine, afin d'intégrer le concept de développement durable dans les Contrats de ville ;

- Diffuser le concept de développement durable dans les collectivités et services de l'Etat, sensibiliser les acteurs non-initiés au développement durable ;

- Associer les acteurs institutionnels et les associations militantes du développement durable à la préparation et à l'élaboration d'A21L. Cela permettra la formation d'un premier pôle de compétences et d'expériences sur le sujet ;

- Faire un appel à l'innovation et aux expériences des collectivités les plus avancées dans le développement durable, afin de nourrir le contenu des A21L.

Concernant le second appel à projet (2000), l'objectif est de mettre à profit les perspectives ouvertes par la LOADDT de 1999 (loi Voynet) en demandant à préciser de quelle façon les politiques d'environnement participent à l'élaboration du projet d'agglomération ou de pays. Ce deuxième appel à projet a pour credo « faire appel à l'innovation ». Au total, les deux appels ont reçu 155 dossiers parmi lesquels 45 collectivités locales et leurs partenaires ont été déclarés lauréats (association 4D, 2001).
Au fil des années, l'instauration d'un cadre institutionnel va progressivement se préciser. L'année 1999 marque l'entrée du développement durable dans des textes législatifs majeurs français qui ont constitué les moteurs de la diffusion des A21L.

Fondements législatifs de l'A21L en France	
Loi	***Mesure***
Loi d'orientation sur l'aménagement et le développement durable du territoire (LOADDT), votée en 1999	- Promeut les agglomérations (pour l'action urbaine) et les intercommunalités que sont les pays (pour le monde rural) au rang de territoires de projets, c'est-à-dire de territoires où s'élabore une stratégie de développement ; - La stratégie doit aboutir à un « *projet commun de développement durable du territoire selon les recommandations inscrites dans les agendas 21 locaux du programme Actions 21 qui sont la traduction locale des engagements internationaux finalisés lors du Sommet de Rio de Janeiro des 1er et 15 juin 1992* » (articles 22 et 26 de la LOADDT).
Loi relative au renforcement et à la simplification de la coopération intercommunale (dite « Loi chevènement »), votée en 1999	- Apporte les outils nécessaires (communauté d'agglomération) et des moyens dédiés (nouveaux transferts de compétences, Taxe Professionnelle Unique) à la mise en œuvre de la LOADDT, donc à la transcription des objectifs de développement durable dans l'élaboration de projets territoriaux ; - Relance la coopération intercommunale dans les agglomérations en simplifiant le paysage institutionnel et en créant une nouvelle structure : la communauté d'agglomération
Loi d'orientation agricole, votée en 1999	Redéfinie les missions de l'agriculture en prenant en compte les trois dimensions du développement durable. Son ambition est de permettre une réorientation de l'agriculture vers des objectifs de production de qualité, d'aménagement du territoire, d'entretien de l'espace, de protection des ressources naturelles, et de contribution à l'emploi rural.
Loi solidarité et renouvellement urbain (SRU) (dite loi « Gayssot »), votée en 2000	Outille les nouveaux documents d'urbanisme de véritables diagnostics environnementaux, comprenant une prévision concertée des impacts. Avec le Plan local d'Urbanisme (PLU) et le Projet d'Aménagement et de développement Durable (PADD), la loi prévoit un volet prospectif, engageant les moyens et long termes dans la planification spatiale.
Loi Démocratie de proximité, votée en 2002	- Création obligatoire des conseils de quartier dans les villes supérieures à 80000 habitants ; - Création facultative de postes spécifiques d'Adjoints chargés d'un ou plusieurs quartiers ; - Présence obligatoire dans les villes supérieures à 100000 habitants d'annexes de la mairie ; - L'opposition municipale a droit d'expression dans les publications communales des communes supérieures à 3500 habitants ; - La CNDP acquiert le statut d'autorité administrative indépendante

Tableau 6 : Le nouveau contexte législatif français : des lois propices à l'introduction du développement durable dans les politiques sectorielles des villes

La démarche Agenda 21 d'élaboration d'un projet de territoire qui répond aux principes du développement durable s'appuie désormais sur des fondements législatifs. Chacune des lois propose aux collectivités locales « maîtres d'ouvrage » des outils en faveur de nouvelles logiques en matière de planification urbaine :

- La loi SRU remplace les anciens schémas directeurs par des Schémas de Cohérence Territoriale (SCOT), et les Plans d'Occupation des Sols (POS) par des Plans Locaux d'Urbanisme (PLU). La particularité du SCOT et du PLU est qu'ils incluent obligatoirement un PADD. De plus le SCOT devient obligatoire ;

- La loi Voynet (1999) prévoit pour les aires urbaines l'élaboration des Projets d'agglomération avec la possibilité de se transformer en Contrat d'agglomération. Ce sont de véritables projets politiques qui expriment la stratégie de développement durable du territoire communal ou supra-communal. Comme le précisent les articles 25 et 26 de la LOADDT, l'outil de mise en œuvre privilégié de ces stratégies doit être l'A21L ;

- Ces textes législatifs entendent instaurer une cohérence dans la gestion des territoires urbains et ruraux. Ainsi, la loi Chevènement (1999) facilite l'intercommunalité en leur offrant de nouveaux moyens fiscaux et par la création de nouveaux outils tels les syndicats mixtes de transports pour la prise de décision supra-communale. Cette cohérence s'impose également dans la loi SRU où les documents d'urbanisme doivent concorder les uns avec les autres : les SCOT s'imposent aux PLU ;

- Ces lois renforcent la participation des acteurs de la société civile en renforçant les partenariats déjà installés entre le privé et le public. La loi Voynet instaure un conseil de développement composé des représentants de tous les milieux (associatif, sociaux, économiques). La loi SRU propose l'institution de comités de partenaires du transport public. La loi Chevènement met en place une assemblée délibérante au sein des communautés de communes, urbaines et d'agglomération.

- Enfin, ces nouvelles dispositions législatives permettent la participation citoyenne puisque la loi SRU rend obligatoire la mise en œuvre d'une concertation (inscrite aujourd'hui dans l'article L 300-2 du Code de l'urbanisme) et celle portant sur la démocratie de proximité

offre à un cadre à la participation des habitants à la vie locale (création des conseils de quartier et mairies de quartier).

En matière de participation, il est à souligner la ratification de la Convention d'Aarhus par la loi du 28 février 2002 (publiée par le décret n° 2002-1187 du 12 septembre 2002). La loi relative au renforcement de la démocratie de proximité, adoptée le 27 février 2002, intègre les principes de la Convention, en prévoyant (CNIG, fiche technique n°73) :

- La mise en œuvre du principe de concertation et de participation aux différents étapes de l'élaboration des projets, des premiers documents de planification jusqu'à la réalisation de l'équipement ;

- L'organisation systématique d'un débat public en amont des grands projets d'équipement dont les enjeux dépassent l'échelle locale, portant sur l'opportunité du projet, ses caractéristiques principales, ses conditions d'insertion dans l'environnement et sa contribution à l'aménagement du territoire ;

- Le renforcement du rôle de la commission nationale du débat public ;

- Le renforcement des responsabilités des collectivités territoriales, par l'institution d'une « déclaration de projet », qu'elles prendront à l'issue de l'enquête publique ;

- Le renforcement de la transparence du processus de décision : le maître d'ouvrage est tenu de tirer les conclusions du débat public, en indiquant s'il poursuit ou non la réalisation du projet et, dans l'affirmative, dans quelles conditions : la déclaration d'utilité publique doit être motivée.

Par ailleurs, la loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain (SRU) intègre les principes de la Convention d'Aarhus dans le domaine de l'urbanisme, en demandant aux collectivités territoriales d'organiser une concertation durant toute la durée d'élaboration des documents d'urbanisme (SCOT, PLU), notamment pour la mise au point des projets d'aménagement et de développement durable (PADD).

3.4.3. L'articulation A21L/PCET : Des dispositifs complémentaires ou concurrents ?

Les PCET se caractérisent par des ambitions chiffrées de réduction des gaz à effet de serre (GES) et d'adaptation du territoire dans des contraintes de temps. Ils se calent également sur les ambitions et échéances définies par les négociations internationales et les plans nationaux, avec trois horizons : 2012, celui des obligations fixées par le protocole de Kyoto ; 2020, celui du terme de la prochaine période d'engagement (« l'après-Kyoto ») et objectifs issus des engagements européens ; et 2050, celui d'une division par quatre des émissions françaises. Le protocole de Kyoto visait à réduire, entre 2008 et 2012, de 5,2 % par rapport au niveau de 1990, les émissions de six GES : dioxyde de carbone, méthane, protoxyde d'azote et trois substituts des chlorofluorocarbones. Pour 2020, les PCET devront adopter les objectifs européens des « 3 fois 20 », c'est-à-dire viser une réduction de 20% des émissions de GES, améliorer de 20% l'efficacité énergétique et porter à 20% la part des énergies renouvelables dans la consommation finale d'énergie. Enfin, l'objectif fixé en 2050 ne pourra être atteint qu'après une évaluation des premières actions afin de gagner en qualité, précision et cohérence. Néanmoins, les horizons 2020 et 2050 constituent des échéances qui permettent d'envisager des transformations majeures, des évolutions de structure, des ruptures dans les comportements et les technologies. Le travail prospectif et collectif qui s'amorce avec les PCET fera émerger une vision du territoire à long terme qui permettra d'atteindre cette vision (ADEME, 2009). L'inscription des PCET dans les lois de mise en œuvre du Grenelle de l'environnement permet également de fixer des objectifs précis (cf. Annexe 3). Ainsi, avec les lois Grenelle, le droit de l'urbanisme se trouve modifié et assigne de nouveaux objectifs aux collectivités. En effet, au travers des SCOT, PLU et cartes communales, elles doivent désormais prendre en compte la maîtrise du développement urbain, l'amélioration de la performance énergétique sur le territoire, la réduction des émissions de GES, la maîtrise de la demande d'énergie et le développement des énergies renouvelables (article L.110 et L.121-1 du code de l'urbanisme). C'est dans cette perspective que les documents d'urbanisme doivent prendre en compte les PCET. Ce dernier se transforme ainsi en un programme d'actions et dépend majoritairement de ces mêmes documents d'urbanisme. Enfin, avec les lois Grenelle, le nouvel article L.128-4 du code de l'urbanisme instaure, pour toute action ou opération d'aménagement et faisant l'objet d'une étude d'impact, une étude de faisabilité sur le potentiel de développement en énergies renouvelables de la zone. Cependant, la mise en œuvre d'un PCET sur un territoire n'est pas seulement un défi environnemental. Il doit

également répondre aux trois piliers du développement durable : la préservation de l'environnement, à travers les actions de réduction des émissions de GES ; la justice sociale, avec la problématique de la précarité énergétique ; et le progrès économique, avec l'emploi local généré grâce au développement d'une filière énergie renouvelable ou de maîtrise de la consommation. Par ailleurs, la construction d'un PCET répond aux mêmes exigences démocratiques que l'A21L :

- Tout d'abord, il s'agira de mobiliser le territoire par un échange d'informations en amont du lancement de la démarche (organisation d'une grande réunion de lancement, association des médiaux locaux, actions « gagnant-gagnant »[47], etc.) ;

- Ensuite, une typologie des acteurs du territoire et des compétences associées sur les thématiques de l'énergie et du climat devra être élaborée et utilisée par la suite pour identifier les participants des Ateliers thématiques et du Club climat[48] ;

- L'étape suivante consiste à assurer la communication auprès de la population par **l'association d'actions de sensibilisation, d'information et de communication**. Il s'agira donc de multiplier les vecteurs d'informations (techniques et humains), de s'appuyer sur les initiatives existantes (les réseaux de la société civile, les milieux professionnels, les médias locaux, etc.) et veiller à les coordonner, à les renforcer et à proposer des actions complémentaires comme la mise en place de groupes de travail ou Ateliers thématiques.

- Enfin la finalisation des ateliers et la rédaction d'un Livre Blanc, document de référence de la politique Climat à construire. « *Il pourra être publié en deux versions : une longue et une, plus courte et plus abordable, destinée au grand public. Les deux devront être largement diffusées, sous forme de brochures et de documents téléchargeables sur le site Internet de la collectivité, par exemple*. » (ADEME, 2009)

[47] Il s'agit d'un premier train d'actions pouvant être engagé immédiatement par la collectivité et ses partenaires, du fait notamment de leur rentabilité économique rapide et l'exemplarité qu'il génère pour la collectivité.
[48] Instance informelle qui n'est pas force de décision mais permet une articulation entre les institutions et organismes publics, les partenaires économiques majeurs (notamment les chambres consulaires) et les acteurs-clés (distribution d'énergie, réseaux de transport, gestionnaires de déchets, secteur bancaire). Le Club climat est un lieu de coordination basé sur le volontariat et qui n'est soumis à aucun cadre légal et réglementaire.

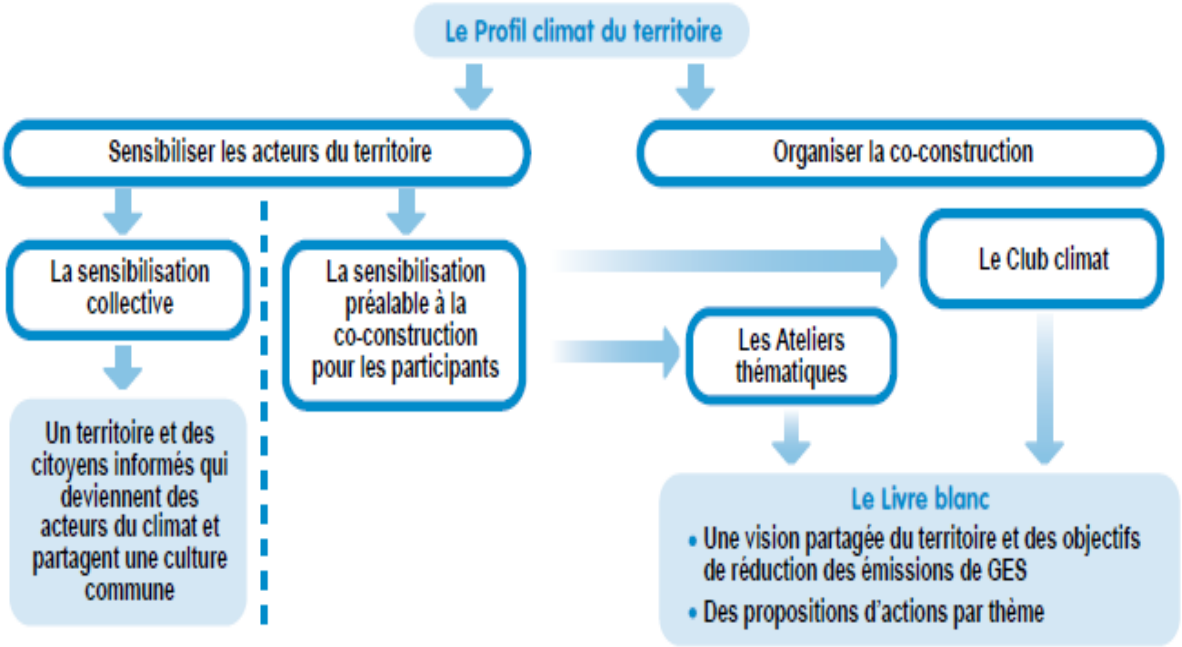


Figure 9 : Organisation de la co-construction d'un PCET avec les acteurs du territoire (ADEME, 2009, p.62)

Par la suite la construction du plan d'actions donnera lieu à l'organisation d'Ateliers techniques qui réalisera une pré-sélection des pistes d'actions issues de la co-production. Cependant, ces Ateliers techniques sont composés des services de la collectivité et de certains partenaires extérieurs et n'ont pas vocation à intégrer l'expertise profane, recueillie préalablement. Cependant, un des objectifs principaux de la mise en œuvre du PCET consiste à poursuivre le travail de co-construction et favoriser l'émergence de nouvelles propositions.
Il est à souligner qu'un PCET ambitieux et bien construit méthodologiquement peut constituer le premier volet d'un futur Agenda 21 et en être, au moins pour une période, sa seule et unique partie. Pour rappel, le cadre de référence national des projets territoriaux de développement durable et A21L, élaboré par le ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie (anciennement le Ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire), retient cinq priorités :

- La lutte contre le changement climatique et la protection de l'atmosphère ;
- Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources ;
- Epanouissement de tous les êtres humains ;

- Cohésion sociale et solidarité entre territoires et entre générations ;
- Dynamique de développement suivant des modes de production et de consommation responsables.

Ainsi, au même titre que l'Agenda 21, un PCET constitue un projet territorial de développement durable mais dont la finalité première est la lutte contre le changement climatique. La mise en place d'un PCET permet donc d'actualiser, de renforcer et de rendre plus opérationnelle la partie « énergie-climat » de l'Agenda 21. D'ailleurs, selon une enquête[49] de l'ADEME réalisée en 2012, « *dans 40 % des cas, les démarches de PCET sont liées à des Agendas 21, existant ou en cours de formalisation* ». Cette articulation entre les deux dispositifs est renforcée avec la loi Grenelle 1 et 2 (cf. Annexe 3) qui incite les régions, les départements et les communes et leurs groupements de plus de 50 000 habitants à établir, en cohérence avec les documents d'urbanisme et après concertation avec les autres autorités compétentes en matière d'énergie, de transport et de déchets, des PCET avant 2012. Dans l'article 51 de la loi Grenelle 1, il est précisé que l'Etat favorisera la généralisation des PCET des collectivités territoriales et de leurs groupements en cohérence avec les Agendas 21 locaux. En effet, le PCET est par définition compatible avec l'A21L préexistant, dont il vient développer la partie climat. C'est ce que précise le projet de loi Grenelle 2 en indiquant que les collectivités publiques engagées dans l'élaboration d'un projet territorial de développement durable ou agenda 21 local, doivent faire du PCET le volet climat. Cependant, en se basant sur les six axes de l'Agenda 21 national et la définition de huit thèmes principaux pour les PCET, plusieurs auteurs soulignent l'enchevêtrement des thématiques entre Agenda 21 et PCET (Figure n°10) au point de ne plus distinguer une frontière nette entre les deux dispositifs, et relever un défaut de complémentarité ?

[49] http://www.observatoire-territoires-durables.org/IMG/pdf/planete-publique-concertation-et-pcet-rapport-final-2.pdf

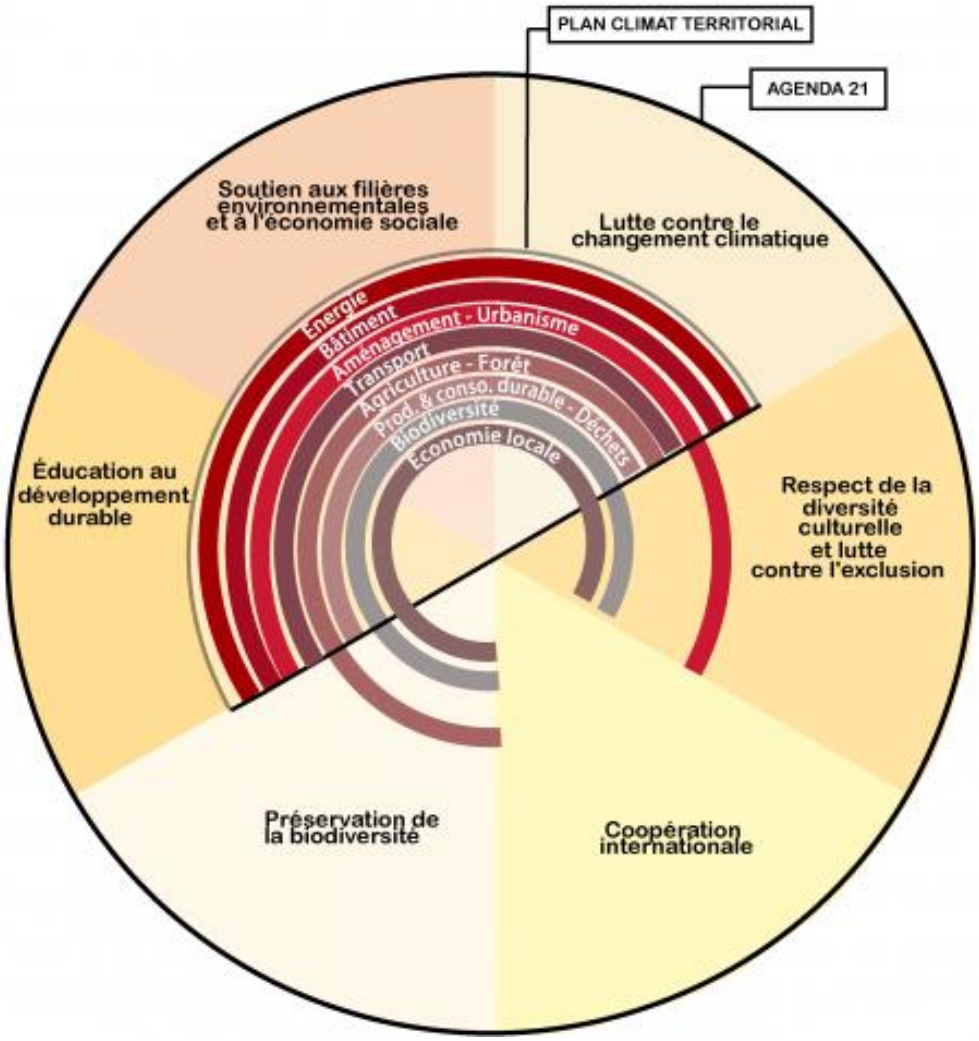


Figure 10 : Agenda 21 et PCET : l'enchevêtrement des thématiques
(Chanard, De Sède-Marceau et Robert, 2011)

Notre analyse de terrain à l'échelle de la région PACA vient confirmer la difficulté de mise en œuvre conjointe des deux dispositifs (cf. tableau n°7). En effet, notre veille sur le territoire régional fait état de 31 PCET, mis en œuvre dans 16 communes et 15 intercommunalités, et 51 A21L, dont 45 au niveau communal et 6 à l'échelon intercommunal. Si aucun PCET n'a été mis en œuvre au niveau des collectivités du département des Alpes-de-Haute-Provence, nous constatons pour les autres départements une très faible articulation entre A21L et PCET. Ainsi, pour le département des Hautes-Alpes, cette articulation est inexistante. En ce qui concerne les 4 autres départements réunis nous ne relevons que 8 collectivités territoriales engagées à la fois dans les deux dispositifs et constatons que cette articulation relève à chaque fois d'une obligation, par le biais de la loi Grenelle 2, pour les collectivités territoriales de

plus de 50 000 habitants, obligés législativement à mettre en œuvre un PCET. Ainsi, il n'existe pas en région PACA de généralisation des PCET pourtant affichée comme un objectif au travers de l'article L.2224-34 du code général des collectivités territoriales qui notifie que les collectivités de moins de 50 000 habitants peuvent également et volontairement élaborer un plan d'action locales afin d'améliorer l'efficacité énergétique du territoire.

Département	**Collectivités engagées à la fois dans un PCET et un A21L**
Alpes-de-Hautes-Provence	Aucunes
Alpes Maritimes	Métropole Nice Côte d'Azur ; Grasse ; Cannes
Bouches-du-Rhône	Communauté d'agglomération pays d'Aubagne et de l'Etoile ; Arles
Hautes-Alpes	Aucunes
Var	La Seyne-sur-mer
Vaucluse	Communauté d'agglomération Ventoux, Comtat, Venaissin ; Communauté d'agglomération du Grand Avignon

Tableau 7 : Articulation A21L et PCET dans les collectivités territoriales en région PACA

Certaines difficultés se retrouvent dans la mise en œuvre des A21L et PCET qui remettent en question l'analyse selon laquelle ils représenteraient les deux outils majeurs des politiques locales de développement durable de ces quinze dernières années (Angot, 2013). Tout d'abord, le manque de volonté politique puisque, d'après notre analyse en région PACA, très peu de collectivités territoriales se trouvent engagées dans l'une ou l'autre des démarches. Ainsi, en 2013, au niveau régional, nous relevons que seul 4,6% des collectivités territoriales se sont engagées dans un A21L. Si l'on y ajoute les PCET, ce pourcentage s'élève à seulement 7,4%. Le manque de moyens financiers et humains est également un problème soulevé en tant qu'obstacle à l'engagement et une mise en pratique efficace des projets de développement durable à l'échelle des collectivités territoriales. En effet, les finances

publiques locales ont été récemment l'objet de réformes importantes[50] qui restreint les ressources financières publiques des collectivités dont la baisse est accentuée par la crise économique et un gel récent de la dotation globale de fonctionnement. Ainsi, selon une étude réalisée pour le compte de l'ADEME par le Cabinet Planète Publique[51] en 2012, les collectivités dédient à l'organisation de la concertation des moyens humains et financiers modestes et s'orientent vers des prestataires externes pour les épauler. En effet, la mobilisation de la société civile dans la construction des PCET et A21L est l'un des enjeux majeurs de ces démarches territoriales de projet. Pourtant, cette logique d'externalisation du pilotage de la concertation des A21L et PCET privilégie une démarche par « projet » dont les contours sont très nettement établis et phasés : appels d'offres, diagnostic, orientations (priorités et objectifs), programme d'action, évaluation. Or, lorsque la collectivité délègue de manière externe cette concertation, elle renforce l'idée experte selon laquelle les connaissances sur le territoire peuvent être rassemblées indépendamment et « *limite les potentiels apports de la confrontation entre les institutions et les mobilisations citoyennes, et surtout la construction collective de la logique de développement durable* » (Angot, 2013). Comme l'explique Yann Bertacchini (2009), le chemin du projet et les actions associées s'inscrit dans un processus d'apprentissage et de territorialité « *construite dans une dimension de sens par l'interaction de l'acteur avec l'espace et avec les autres intervenants* » (Bertacchini, 2000, p.103). Dès lors, l'inclusion du sujet, en tant que partenaire apte à gérer une tâche et une mission dans un projet, n'est pas automatiquement acquise. En effet, l'émergence du sujet est un enjeu de la médiation culturelle (Rasse, 2000) et il conviendra donc au préalable d'observer l'évolution de la culture du territoire au travers de sa capacité à échanger et à capitaliser l'information (Bertacchini, 2009). Enfin, l'étude « recensement et évaluation des pratiques de concertation dans les plans climat énergie territoriaux (PCET) », qui souligne « *l'insuffisante mise en cohérence des actions des PCET avec les dynamiques d'action locales* », met aussi l'accent sur la faible appropriation du PCET par les acteurs du

[50] Caractérisées par la suppression de la taxe professionnelle (loi de finances 2010), la réformes des collectivités territoriales (loi du 16 décembre 2010) et la mise en place d'une nouvelle forme de péréquation entre collectivités territoriales (loi de finances 2012 et par le décret du 7 mai 2012 relatif aux dotations de l'Etat aux collectivités territoriales et à la péréquation des ressources fiscales). Selon l'association 4D (2013), l'actuel examen du projet de loi sur le troisième acte de la décentralisation « *est porteur d'incertitudes quant à l'organisation des collectivités entre elles, leurs compétences et les moyens financiers dont elles devraient disposer* ». Voir http://www.observatoire-territoires-durables.org/IMG/pdf/investir_epargner_et_produire_durablement_-_aout_2013.pdf (Consulté le 19/12/2013).

[51] http://www2.ademe.fr/servlet/getDoc?cid=96&m=3&id=86331&p1=00&p2=09&ref=17597 (Consulté le 19/12/2013)

territoire. Comme nous l'analysons dans la partie suivante, ce constat est également un phénomène propre aux A21L.

3.4.4. Communication et participation citoyenne

L'aspect très général d'un développement durable au contenu peu précis et ambigu, au caractère peu contraignant et à l'absence d'une autorité de régulation qui s'imposerait à tous, amène à s'interroger sur les intentions qui soutiennent cette recherche d'un nouveau modèle de développement et les limites du concept de durabilité. Pour certains, cette innovation conceptuelle viserait à faire entrer une part de rêve dans la dure réalité de la croissance économique (Latouche, 2003). Pour d'autres, le développement durable serait un nouvel outil des relations publiques pour mieux masquer un mode de développement libéral et en préserver l'essentiel (Libaert, 2010). Dans cette perspective, certains auteurs (Faure, Glassey, leresche, 2010) précisent qu'à l'instar de la cohésion sociale, le développement durable aurait été instrumentalisé par la doctrine et les politiques néolibérales, en lieu et place de la solidarité sociale et de la protection de l'environnement et au nom du paradigme de la compétitivité des territoires. Dès lors, le regain d'intérêt pour la démocratie locale au travers de nouvelles instances et procédures participatives n'agirait que comme un écran de fumée, loin de redistribuer le pouvoir et d'élargir les processus décisionnels à de nouveaux acteurs mais renforçant les élites économiques et grands élus qui restent aux commandes et perpétuent ainsi l'ordre politique. Le niveau de connaissance de ce qu'est le développement durable ne peut permettre à des citoyens de participer à un processus qu'ils ne comprennent pas. Cela nous donne une idée de l'importance à rationaliser notre conception du progrès social en mettant l'accent notamment sur des politiques sociales et informatives, sur le dialogue social et la construction du sens commun. Peut-être est-ce pour cela que Florence Rodhain envisage même l'expression comme un moyen de « changer les mots à défaut de changer les maux » (Rodhain, 2007) dans une optique où le développement durable serait devenu un artifice communicationnel qui provoque adhésion ou rejet.

3.4.4.1. Modalités de relation entre communication et développement durable

Le champ d'étude que constitue le développement territorial permet de réfléchir au sein d'un contexte nouveau : l'essor de la « société de communication » (Mucchielli, 2001 ; Miège, 1988). Il faut dire que l'information et la communication seront au centre des défis, non seulement de la connaissance, mais également du développement de la société. Ils ne sont

plus à considérer comme un artefact isolé, mais en connexion avec les enjeux plus larges de sociabilité (Perrin, 2010). D'ailleurs, dans son ouvrage « Communication et environnement, le pacte impossible » (2010), Thierry Libaert émet plusieurs hypothèses formalisant cinq modalités de relation entre le développement durable et la communication (cf. figure n°11).

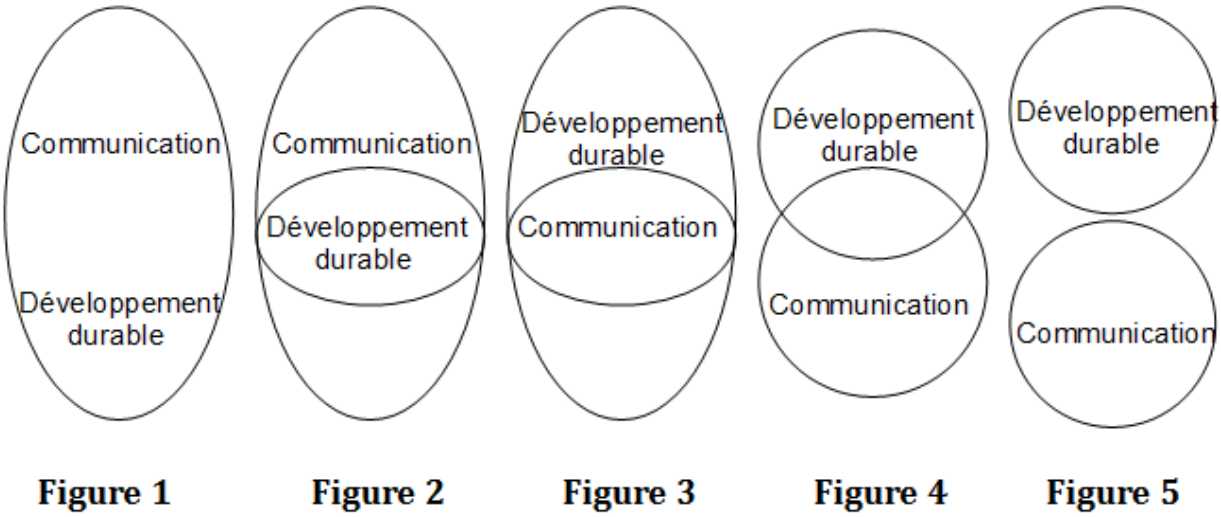


Figure 11 : Hypothèses des différentes modalités de relation entre la sphère communicationnelle et le développement durable (Libaert, 2010)

Dans une première hypothèse, communication et développement durable ne seraient que deux appellations d'une même réalité. Chaque sphère possède les mêmes mécanismes de fonctionnement et se présente comme la solution face à tout problème existant. Dans une seconde formulation, la sphère du développement durable est intégrée à la sphère communicationnelle. Dès lors, le développement durable en est réduit à un rôle instrumental au service de la communication. Cette relation entre les deux sphères se rapproche des communications de type publicitaire en utilisant des arguments d'éthiques, de protection de l'environnement ou encore de solidarité internationale, évoqués par le développement durable, dans le but de séduire et utilisant la communication de masse afin de porter à la connaissance du plus grand nombre d'individus les mérites de quelque chose (un produit, un homme, une organisation, une idée, etc.). Nous rejoignions ici l'attitude perplexe, voir méfiante, de certains auteurs (Rodhain, 2007 ; Latouche, 2003), envisageant le développement durable comme un outil des relations publiques pour mieux masquer une mode de développement libéral et en préserver l'essentiel. Dans la troisième hypothèse, la formulation inverse apparaît et la communication n'est qu'une partie du développement durable qui

l'instrumentalise pour améliorer la fluidité des relations entre parties prenantes, en vue d'une sensibilisation aux enjeux du développement durable. Dans la quatrième modalité de relation, développement durable et communication seraient deux domaines distincts mais comportant un ensemble commun, essentiellement la relation aux parties prenantes au cœur de la démarche relative à la responsabilité sociale de l'entreprise. Il existerait une zone où chaque domaine doit s'ouvrir sur l'autre. Dans cette hypothèse, il ne saurait exister de développement durable sans communication associée et la communication doit nécessairement s'intégrer dans un contexte où la notion de développement durable est incontournable. Enfin dans la cinquième et dernière hypothèse, Thierry Libaert dissocie les deux sphères puisque la communication empêcherait l'apparition d'un réel développement durable. « *A l'exception de la cinquième modalité d'analyse, la communication apparaît consubstantielle à la notion de développement durable, en raison des interactions entre les sous-systèmes qui la composent, mais aussi des flux continus d'informations circulant au sein de chacun d'entre eux […] Il existe dans la pensée communicationnelle comme dans celle du développement durable la même idée centrale de mise en relation. La communication met l'émetteur en relation avec ce qui l'environne. L'environnement est donc perçu comme ce qui nous est extérieur, avec quoi nous pouvons entrer en relation. En outre, cette mise en relation obéit à un même objectif d'équilibre* » (Libaert, 2010)

Nous rejoignions cette approche du développement durable qui semble impossible à dissocier de la sphère communicationnelle tant les relations, bien que complexes, qui se nouent entre Information - Communication et Société, rendent difficile la possibilité d'isoler les trois composantes de manière respective (Wolton, 1997). L'apparition d'un système de relation entre la sphère communicationnelle (à ne pas dissocier de l'information), le citoyen en tant qu'acteur, son empreinte territorialisée et la problématique du développement durable, amène notre recherche à puiser sa force dans l'analyse systémique, laquelle s'efforce toujours de montrer comment les choses fonctionnent « en système » : oppositions, recoupements, ambivalence, collaborations, influence réciproque et causalité circulaire, n'étant que des caractéristiques relationnelles internes au dit système (Mucchielli, 2001). C'est au sein de ces systèmes que les acteurs et organisations co-construisent leurs relations, se choisissent les modalités de leurs futurs échanges pour structurer leurs relations (Escarpit, 1976).

3.4.4.2. De l'information à la communication : distribuer la capacité d'agir, répartir la cognition

« *Isolée, une donnée est un signe qui ne prend sens qu'une fois relié à un contexte précis par son récepteur* » (Arnodo, 2002) (ex : le bruit (= signe) du stylo qui tombe (= contexte)). Une donnée ne contient pas d'intention ce qui lui confère son caractère d'objectivité. A la différence de l'information, la donnée n'a pas de sens en elle-même. C'est seulement en donnant sens à cette donnée que l'individu possède une information qui lui permet de dire « qu'il sait » quelque chose (Moradi, Brunel, Vallespir, 2008). Comme l'expliquent Lamizet et Silem (1997), « *l'information, est une donnée pourvue de sens qui est reçue dans le processus de communication* ». Ordonnée, l'information rassemble des données ayant fait l'objet d'un traitement intellectuel (simple identification ou compréhension exacte et complète des objets) : sélection, analyse, classification, catégorisation, etc. Pour faire la distinction entre information et donnée, dans son ouvrage intitulé « *La modélisation des sytèmes complexes* » (1990), Jean-Louis Le Moigne se fonde sur la notion de moment. Il considère que les données sont de « moment 1 » puisqu'elles n'ont subi aucun traitement logique ou arithmétique. A l'inverse, les informations sont de « moment n » (moment supérieur à 1) lorsqu'elles ont subi « n traitements » (sélection, association, interprétation, etc.). L'information peut également être définie comme une connaissance inscrite sous forme écrite, orale ou audiovisuelle sur un support. L'information devient désinformation lorsque la connaissance inscrite est ou a été altérée, ou fausse, ou absente.

« *Contrairement à l'information, la connaissance est à la fois mémoire et processus de construction d'une représentation résultant d'une acquisition d'information et d'une action. La connaissance est définie comme une perception claire et certaine de quelque chose comme les actes, les faits ou l'état de la compréhension* » (*ibid*). La connaissance est une représentation de la réalité, c'est l'acte par lequel l'esprit saisit un objet. C'est mettre en forme l'idée de quelque chose (Le Coadic, 2004) (ex : un objet tombe sur la table (= simple identification) ; analyse de la vitesse du stylo qui tombe selon différents contextes (= compréhension plus précise)). On distingue la connaissance scientifique (compréhension exacte et complète des objets) à la connaissance commune (simple identification) (*ibid*). Nous remarquons que le passage à un nouvel état de connaissance provient de l'extraction d'une connaissance d'une information.

Enfin, en étant plus élaboré, le savoir se construit par l'assimilation de règles, et la réorganisation de l'information reçue (Arnodo, 2002). Le savoir désigne alors un ensemble

articulé et organisé de connaissances à partir duquel une science pourra s'engendrer (Le Coadic, 2004) (ex : règle immuable tirée de l'analyse (= le stylo ne tombe pas à la même vitesse selon tel ou tel contexte et ne fera donc pas le même bruit)).

Par ce rappel sur les différences entre données, informations, connaissances et savoirs, nous constatons que « *l'information n'est pas une substance que l'on verse de la carafe dans le verre* » (Ménard, 2007). Ce postulat, émit par Robert Ménard en 2007, représente cette nouvelle approche de la communication qui souhaite dépasser le modèle dit « de la seringue hypodermique » (Lasswell, 1927) dans lequel les médias auraient pour effet de distribuer la capacité d'agir de manière asymétrique : d'un côté des concepteurs actifs, de l'autre des usagers passifs. Ce modèle de communication télégraphique, étudié et élaboré par Harold Lasswell au travers de 4 questions à traiter : «*Qui dit quoi, à qui, dans quel canal et avec quel effet ?»* (Lasswell, 1948), suppose une analyse des médias de masse et leurs effets au sein d'un paradigme qualifié d'*empirico fonctionnaliste* (Maurel, 2012). Cependant, la perception du signal, de l'information transmise, n'est pas la même pour tous les individus et dépend de ses caractéristiques intrinsèques (acquis, niveau d'apprentissage et de connaissance, dispositions psychologiques, capital culturel, etc.), de *facteurs internes et individuels* (Mucchielli, 2001). Dès lors, telles que définies par la 71ème section du Conseil National Universitaire[52] (CNU), les SIC affirment leur caractère interdisciplinaire, en s'articulant, entre autres, avec le domaine des sciences humaines et sociales. D'ailleurs les modèles de communication établis par les psychosociologues de l'Ecole de Palo Alto (Watzlawick, Helwick-Beavin, Jackson, 1972 ; Watzlawick, 1978, etc.) confirment cette interdisciplinarité dans la description d'un modèle « orchestral de la communication ». Plus récemment l'ouvrage publié en 2010 sous la direction de Karine Weiss et Fabien Girandola et intitulé « psychologie et développement durable », revient sur des paradigmes de recherche sur lesquels nous ne pouvons faire l'impasse tant notre objet d'étude se consacre, entre autres, à l'analyse des individus en vue d'accroitre leur capacité d'action (*empowerment* citoyen). Ainsi, les paradigmes de la *communication de changement comportemental* (Romma, 2010) ou *communication engageante* (Joule, Girandola et Bernard, 2007 ; Joule, Bernard et Halimi-Falkowicz, 2008) interrogent à plus d'un titre notre recherche ancrée dans le champ de la communication sociale. Utilisée par les gouvernements, les agences publiques, les administrations ou associations, la communication sociale s'adresse au grand public pour faire

[52] http://www.cpcnu.fr/web/section-71 (Consulté le 01/12/2011)

prendre conscience d'un problème, expliquer ou faire adopter un autre comportement aux citoyens (Mucchielli, 2001). Souvent, la communication politique pourrait se confondre avec la communication sociale ou publique lorsqu'il s'agit de faire adhérer les citoyens à des idées partisanes. Cependant, comme le souligne Bernard Miège (1989), « *il est enfin une autre orientation de la communication publique qui cherche à atteindre des objectifs plus ambitieux : rien de moins que d'obtenir, à la suite d'actions de sensibilisation « l'adhésion consciente des français »* ». D'ailleurs, sur le site du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie nous pouvons lire : *« les indicateurs de développement durable ont pour objectif d'informer l'ensemble des acteurs (gouvernement, élus, collectivités locales, entreprises, ONG, citoyens...) des évolutions de l'économie de la société, des pressions sur l'environnement* ***et de convaincre et inciter à un changement de comportement*** »[53]. Dans un contexte de médias électroniques, particulièrement l'utilisation d'un site web par une collectivité territoriale, nous analysons non seulement les contenus informationnels publicisés via ce nouvel outil numérique mais souhaitons également apporter une réflexion quant à la pertinence des informations diffusées en terme de persuasion et d'engagement. En effet, nous ne considérons pas qu'il suffise d'une campagne de communication, où l'on table uniquement sur l'information, pour peser sur les idées des « récepteurs » en espérant obtenir de nouveaux comportements. Si les recherches dans le champ de la communication persuasive[54] (De Young, Ducan, Frank, Gill, Rothman *et al.*, 1993 ; Romma, 2010) démontrent qu'une campagne de communication, dont les principales variables et paramètres de persuasion sont respectés, permet la transmission d'un message avec efficacité - qu'il s'agisse de changement d'attitudes et de cognitions, mais également, dans une moindre mesure, en termes de comportements - l'information et l'argumentation, bien que nécessaires, ne sont pas suffisantes. En effet, changer d'idée ne traduit pas logiquement un changement de comportement. Cependant, Fabien Girandola définit plusieurs paramètres en faveur d'une persuasion efficace lors de la présentation d'un message (Girandola, 2003) :

- les caractéristiques de la source : nous rejoignons ici le questionnement posé par Yann Bertacchini pour faire échanger, se mobiliser et se rejoindre les acteurs autour du

[53] http://www.developpement-durable.gouv.fr/Indicateurs-du-developpement,14064.html (Consulté le 6/12/2013)
[54] Définie comme une communication qui « *cherche à agir sur les esprits, modifier les croyances et les idées dans l'objectif de susciter les comportements attendus* » (Romma, 2010 p.57).

projet territorial, Yann Bertacchini s'interroge : « *Comment voulez-vous passer de l'implication à la capacité de transfert puis d'échange si vous ne reconnaissez aucun crédit à la personne avec qui vous êtes amené à échanger ?* ». Cette interrogation renvoie à la notion d'engagement qui signifie se reconnaître dans une identité, c'est-à-dire se reconnaître dans le code ou valeur des acteurs locaux avec qui vous échangez de l'information (Bertacchini, 2003) ;

- la construction du message : l'efficacité du message dépend, notamment du choix et de la place des arguments (forts *vs* faibles), du choix du type d'argumentation (unilatérale *vs* bilatérale), du type de conclusion (explicite *vs* implicite) ;

- le contexte (agréable vs désagréable ; choix vs contrainte ; appel à la peur vs non appel à la peur, etc.) dans lequel un message est diffusé.

Comme l'explique Natacha Romma, « *la communication persuasive semble s'être bien adaptée aux nouveaux médias électroniques, s'enrichissant de nouvelles opportunités d'accroître l'effet persuasif des messages, principalement grâce au recours à des contenus multimédia et à des dispositifs interactifs, mais également grâce aux facilités d'accès et de diffusion de l'information* » (Romma, 2010). Par ailleurs, dans sa thèse de doctorat, l'auteur recense un grand nombre de recherches menées afin d'étudier l'impact comportemental des messages de sensibilisation. Il a été, par exemple, démontré que les personnes agissent en fonction de ce qu'elles croient être les comportements les plus avantageux du point de vue financier (Costanzo, Archer, Aronson & Pettigrew, 1986).
Les arguments environnementaux, c'est-à-dire ceux portant sur les avantages d'un certain type de comportements pour la protection de l'environnement, peuvent également avoir une certaine efficacité, notamment pour promouvoir la consommation éco-responsable (Kashmanian, Kuusinen & Stoeckle, 1990). Assez logiquement, les messages combinant des arguments financiers et environnementaux s'avèrent plus efficaces encore (De Young, Duncan, Frank, Gill *et al.*, 1993). Il a été également constaté que le renforcement positif est plus efficace en termes d'impact sur les comportements que ne le sont les stratégies coercitives (par exemple, menaces de punition) dans le sens où celui-là aboutit plus souvent au changement comportemental escompté (Geller, 1989). De plus, des informations précises concernant l'exécution des actes attendus peuvent s'avérer importantes (De Young, 1989).

Pour autant, si l'information et l'argumentation peuvent à long terme modifier les croyances, les idées, les attitudes et provoquer une prise de conscience, une conception dominante conduit à assimiler ce changement comme l'adoption des comportements attendus. Or, l'information et l'argumentation, bien que nécessaires, ne sont pas suffisantes. D'ailleurs, en exemple, citons une enquête réalisée en 2001 dont les résultats ont montré qu'après une campagne d'information 56% des individus se déclarent prêts à acheter des produits biodégradables mais que seulement 12% en moyenne en achètent quotidiennement (Magnusson, Arvola, Hursti, Alberg, Sjoden, 2001 dans Weiss et Girandola, 2010). Quelques sérieuses réserves sont émises quant aux effets comportementaux de la persuasion, notamment dans le contexte de la communication médiatique et, plus précisément, celui des campagnes médiatiques de sensibilisation (Roberts & Maccoby, 1985 ; Snyder, 2004). Certains chercheurs, remettent donc en question l'efficacité des campagnes médiatiques de sensibilisation (Romma, 2010). Ainsi, le paradigme de la communication engageante propose de regrouper les travaux réalisés dans le champ de la communication persuasive et ceux réalisés dans le champ de la soumission librement consentie. Ce dernier paradigme concerne l'étude des procédures susceptibles d'amener autrui à modifier librement ses comportements. « *Ici, le changement passe par la réalisation d'actes préparatoires (un petit pas dans la bonne direction : mettre un autocollant sur le pare-brise de sa voiture, par exemple) et des actes d'engagement (par exemple : signer une chartre ou une pétition, signer un formulaire d'engagement)* » (Weiss et Girandola, 2010). Concernant la mise en œuvre d'un dispositif web, la participation à un quiz interactif, la réponse à une requête du type question/réponse (par exemple : participerez-vous aux prochaines élections ?), etc. constituent autant d'actes préparatoires susceptibles de provoquer l'engagement des participants, la réalisation d'un acte final attendu. L'étude de James Fowler et son équipe de recherche, dont nous décrivons brièvement l'expérience réalisée en 2010 lors des élections au congrès américain, trouve peut-être au sein de ce paradigme une piste de réflexion quant aux résultats obtenus. En effet, le caractère public de l'acte « j'ai voté », les conséquences que cette prise de position engendre, le caractère explicite de l'acte ainsi que son irrévocabilité constituent autant de caractéristiques de l'acte préparatoire (Joule et Beauvois, 1998) en vue de modifier les comportements (celui d'aller voter). Si un acte est d'autant plus engageant qu'il est socialement visible, l'exploitation des réseaux sociaux représente donc un potentiel en termes de visibilité sociale et donc une opportunité d'engager les individus.

3.4.4.3. Agenda 21 et développement durable : un manque de (re)connaissance

Si la notoriété de l'expression « développement durable » continue de progresser, passant de 31,5% en 2002 à 38% en 2004[55] jusqu'à 59% en 2005, 76% en 2006 et même 89% en 2009[56], elle ne suscite toutefois pas un réel engouement puisque son contenu est encore mal maîtrisé. En effet, le sondage IPSOS[57] réalisé en 2005 chiffre à 56% la part de la population ayant une connaissance peu ou non précise de la signification de l'expression. Si l'étude réalisée[58] en 2003 par une agence spécialisée dans la communication Ethique, l'agence Ethicity, déclare que 56, 5% des français identifient les trois facettes du concept de développement durable, en revanche, l'institut LH2 démontre que sur les 59%, 76% et 89%, de manière respective, seul 32%, 30% et 35% des français déclarent pouvoir donner une définition précise du développement durable. L'enquête du CREDOC[59], réalisée en décembre 2012, confirme cette tendance en affirmant que près de la moitié de la population (52%) déclare avoir une idée précise de ce que signifie l'expression (cf. graphique n°1). Ces résultats sont également confirmés par deux grandes enquêtes menées par une équipe de chercheurs (Real-Deus et *al.*, 2006, 2007), en Galice (nord-ouest de l'Espagne), au cours desquelles a été demandé à plus de 2700 personnes de donner librement une définition du développement durable. Seulement 5% des répondants ont donné une définition exacte, alors que 38% ont donné des définitions génériques ou incomplètes, mais surtout 57% ont donné une définition erronée.

---

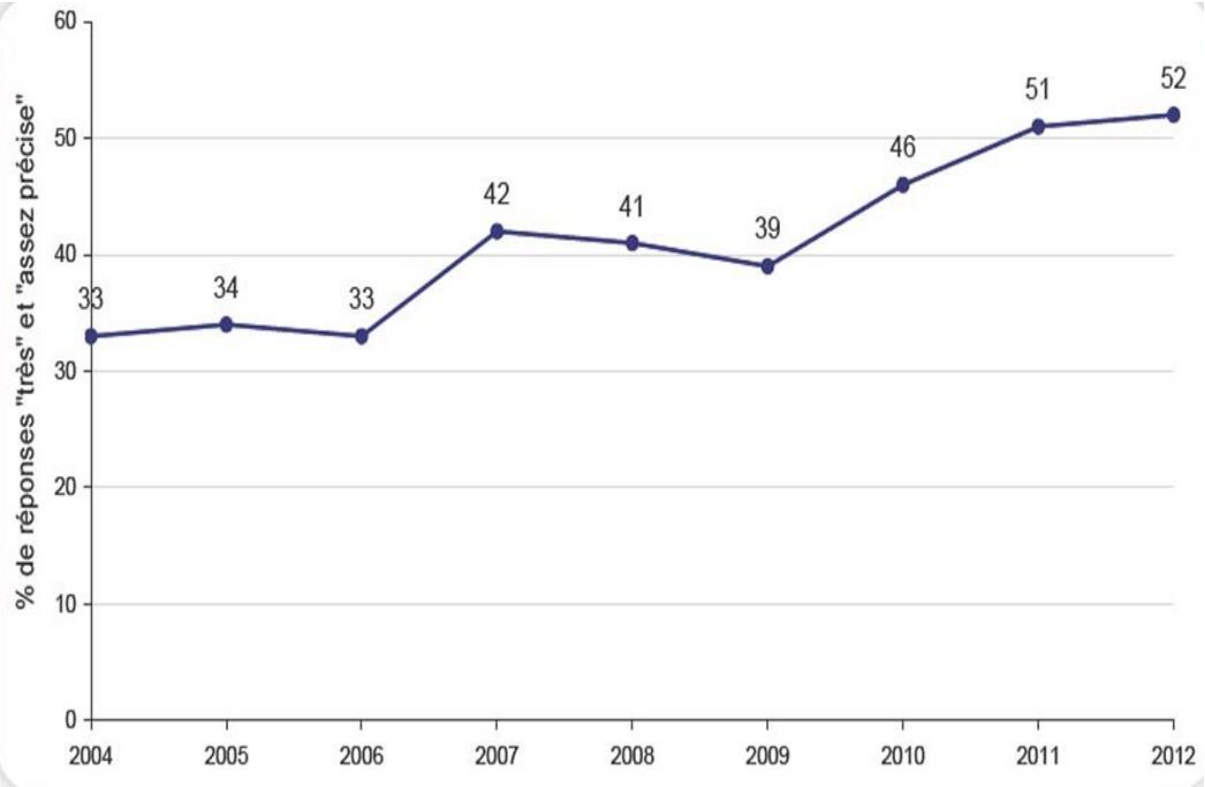
[55] Source : « Baromètre du Développement durable », *Efficience*, 3 octobre 2004 (in Robert, 2006)

[56] Sondage réalisé par l'institut LH2 pour le Comité21, par téléphone, les 27 et 28 mars 2009. Disponible sur Internet : http://www.lh2.fr/_upload/ressources/sondages/societe/lh2comite21desirvsvolonte1avril09.pdf Consulté le 08 Août 2012

[57] Sondage effectué par téléphone pour Dexia, les 4 et 5 novembre 2005, sur un échantillon de1017 personnes âgées de 15 ans et plus. Disponible sur Internet : http://www.ipsos.fr/ipsos-public-affairs/sondages/francais-et-developpement-durable Consulté le 08 Août 2012.

[58] Source : *Ethicity. Media Cara*, Enquêtes réalisées en janvier-février 2005 auprès de 3375 personnes âgées de 15 à 70 ans en auto administrée (sans l'assistance d'un enquêteur) par voie postale et auprès de 4500 individus en décembre 2003.

[59] Enquête du Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC) réalisée à la demande de l'ADEME. Voir : http://www.insee.fr/fr/publications-et-services/default.asp?page=dossiers_web/dev_durable/connnaissance_menages_notion_dd.htm

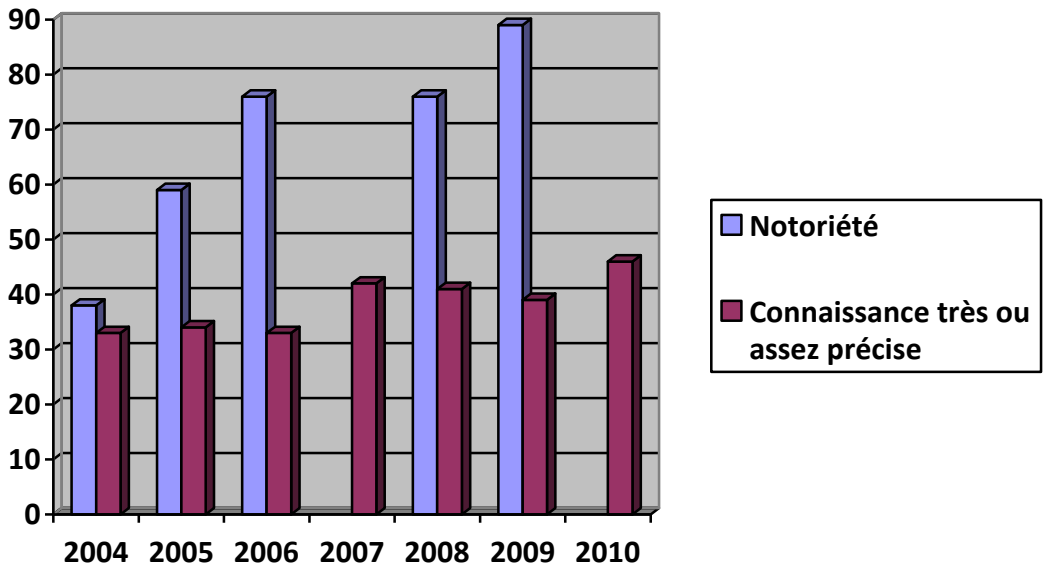


Graphique 1 : Connaissance par les ménages de la notion de développement durable (CREDOC, 2012)

Bien que le niveau de connaissance de ce qu'est le développement durable reste moyen, nous pouvons constater une progression significative de la notoriété du concept et attribuer peut-être cette évolution à la multiplication des symptômes révélateurs de l'état de notre planète, tant sur le plan de l'équité économique et sociale que sur celui de sa santé environnementale, fournissant ainsi aux medias différentes occasions de faire référence au développement durable. De l'imposition du concept sur la scène publique et médiatique jusqu'à la dénomination d'un ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie en passant par la semaine du développement durable[60], l'opinion public semble être accompagné et explique sans doute qu'année après année les français soient de plus en plus familiers avec cette notion. Pour autant, au début de l'année 2005, Ethicity montre l'importance de facteurs sociodémographiques déterminants dans le degré de connaissance de l'expression. Selon leur étude, 94,1% des catégories socioprofessionnelles (CSP) les plus élevées et 91,2% des personnes dotées d'un troisième cycle connaissent le développement durable. Si l'enquête du

[60] La « semaine du développement durable », initiée en 2003, invite les entreprises, les associations, les services publics, les collectivités et les établissements scolaires à promouvoir les principes du développement durable.

CREDOC en 2010 souligne également l'importance du niveau socioculturel (diffusion plus rapide de la notion chez les diplômés du niveau supérieur) comme facteur déterminant, elle relève aussi que les jeunes (entre 18 et 24 ans), à hauteur de 52%, se montrent plus particulièrement sensible et disent avoir une idée précise du développement durable, à la différence des seniors pour qui l'expression reste méconnue pour 29% d'entre eux. Ces chiffres permettent d'affiner les résultats d'un sondage IPSOS effectué en 2005 démontrant que la variable âge n'est pas déterminante puisque, selon l'enquête, les plus ou moins de 35 ans ont quasiment dans la même proportion, respectivement 58% et 54%, une connaissance peu ou non précise de l'expression.

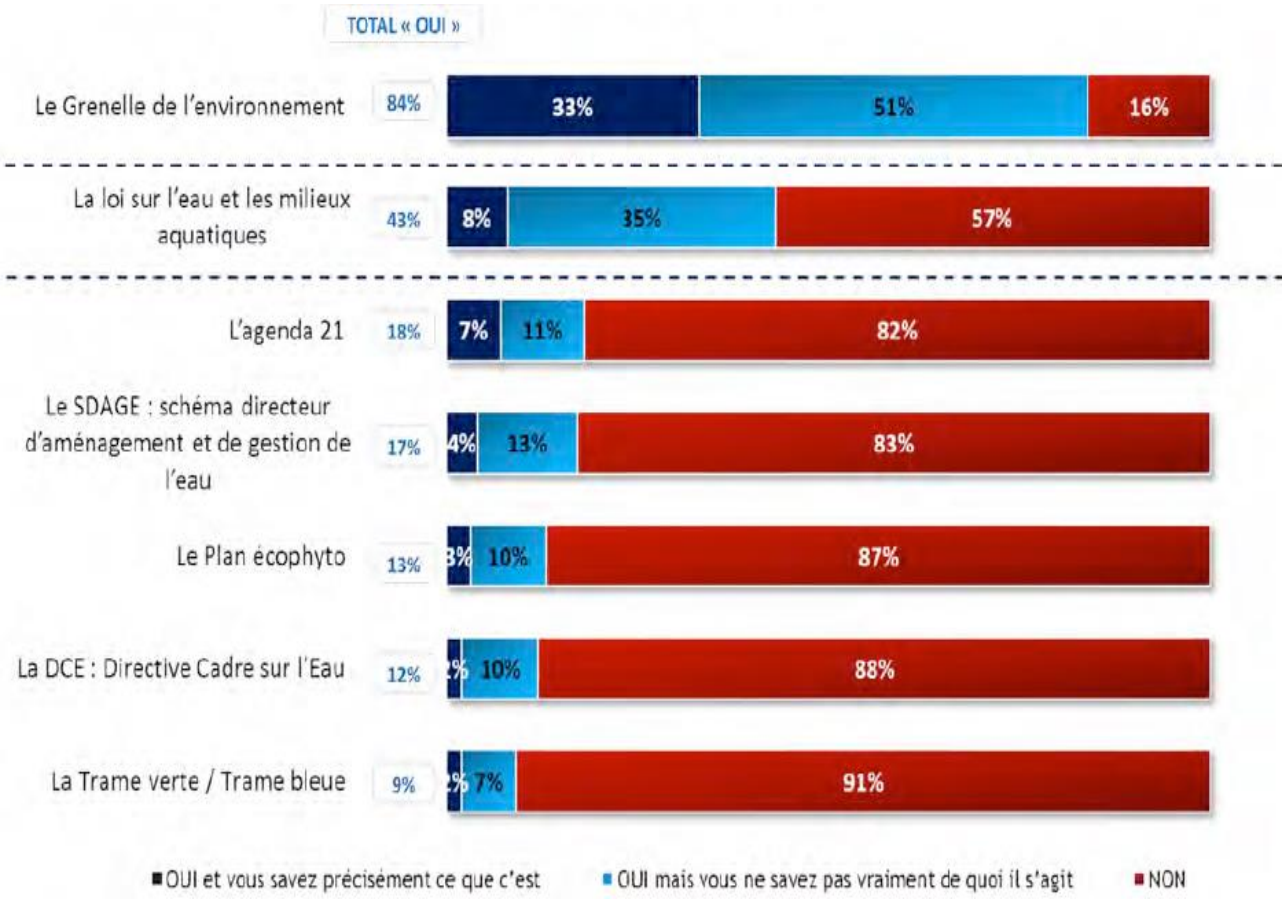


Graphique 2 : Le développement durable, une notoriété forte mais un contenu encore mal maîtrisé (adapté de l'institut LH2, 2009 et CREDOC, 2010)

La protection de l'environnement arrive en tête des idées attachées au contenu du terme avec 56% des enquêtés, soit 4 points de plus par rapport en 2009 (CREDOC, 2010). Cette sensibilité au développement durable dominée par les questions écologiques est également relevée par Isabelle Robert (2006), démontrant l'existence d'un certain consensus autour des problématiques environnementales. Son étude qualitative réalisée auprès de 48 familles (soit 124 membres dont 19 enfants âgées de 9 à 15 ans) met en exergue la domination d'une des

facettes du développement durable : ce sont avant tout la protection de l'environnement et la préservation de la nature qui sont les plus spontanément associées à la notion. Si l'association de deux dimensions du développement durable est parfois évoquée, force est de constater que les trois dimensions du concept sont rarement appréhendées. A la question : « Qu'est-ce qui prime aujourd'hui dans le développement durable », le sondage IPSOS de 2005 relève le même constat en publiant que seul 8% des personnes interrogées envisage les dimensions environnementales, économiques et sociales de manière combinée. Ce résultat est encore plus négatif selon l'enquête du CREDOC qui abaisse ce pourcentage à 3%. Pourtant, le développement durable est davantage associé à la dimension politique, sociale et économique. En effet, si le grand public y voit avant tout la protection de l'environnement (Robert, 2006 ; CREDOC, 2010), selon les différentes études réalisées, 29 à 33% des interviewés l'envisagent sous un jour économique (IPSOS, 2005, CREDOC, 2010) et 18 à 35% y imposent une de ses implications sociales (*ibid*).

Lorsqu'elles passent à l'action, les collectivités locales qui se sont lancées dans l'aventure de l'A21L, se sont heurtées à ce manque de connaissance sur ce qu'est le développement durable, ses enjeux, sa traduction en termes d'Agendas 21 locaux (graphique n°3), tant de la part de la population, que des élus, des responsables municipaux, des associations locales, des acteurs économiques ; cela oblige, avant toute initiative, non seulement à lancer des actions de sensibilisation et d'information en direction des habitants mais également à organiser la collectivité ainsi que la formation des élus et des responsables municipaux aux principes du développement durable et de l'Agenda 21 local pour qu'ils puissent s'approprier et porter la démarche, chacun à leur niveau (association 4D, 2001).



Graphique 3 : La notoriété des grands programmes d'action (IFOP[61], 2011)

Face aux résultats des différentes études évoquées, une question se pose : alors que nous vivons au sein d'une société où les médias de masse constituent une réalité incontournable (Girard, 2010), où les usages d'Internet se généralisent, notamment avec l'essor du web 2.0 (Ghernaouti-Hélie & Dufour, 2012), comment expliquer qu'en contrepartie à cette explosion de la communication, notamment au travers de l'émergence du cyberspace, fondement de l'*Espace du savoir* (Lévy, 1995), se pose le constat d'un manque de connaissance relatif aux mots ? Cette interrogation nous semble importante à poser pour plusieurs raisons :

[61] Etude réalisée, en 2011 sur un échantillon de 3514 personnes, par l'Institut Français d'Opinion Publique (IFOP) pour les agences de l'eau, l'office national de l'eau et des milieux aquatiques et le ministère du développement durable. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille). Interviews réalisées par téléphone.

- Premièrement, l'information fait partie des premiers degrés de la participation citoyenne. Or, comment envisager élever l'individu sur l'échelle de la participation alors qu'il ne dispose même pas d'un jugement informé ? ;

- Deuxièmement, comme l'indiquent les résultats de notre enquête sur la ville de Néoules (cf. *partie I - 3.4.4.4*), il existe un lien entre le manque de connaissance et la participation à des réunions publiques de concertation citoyenne dans le cadre d'une démarche d'Agenda 21 local.

3.4.4.4. Manque de connaissances et de participation dans une démarche d'Agenda 21 local : l'exemple de Néoules (83)

En septembre 2011, en partenariat avec l'ARPE (Agence Régionale Pour l'Environnement) et un petit groupe composé par des étudiants en Licence professionnelle de Gestion Urbaine, nous avons réalisé un diagnostic portant sur la concertation citoyenne dans le cadre de la démarche d'agenda 21 engagée par la ville de Néoules, commune située dans le département du Var. 105 sujets (soit 56 femmes et 49 hommes), tous habitants de la commune ont pris le temps de répondre au questionnaire. Dans un souci de représentativité de l'échantillon, la répartition hommes / femmes se rapproche de la répartition réelle de la population de la ville. L'âge moyen des sujets ayant répondu est de 58 ans et ils se répartissent en deux « classes » : les actifs (57) ou les sans emploi (7) à la recherche d'un emploi et les retraités (41). Si l'on compare ces effectifs à la répartition réelle de la population de Néoules, les retraités sont sur représentés puisque dans notre étude ils représentent 39% de l'échantillon total alors que leur part dans la population totale de la commune s'élève à 24,2% (source INSEE). Cette proportion peut être un biais dans l'étude et nous en tenons compte dans nos conclusions.
Par une question ouverte, nous avons demandé aux sujets de définir, ce qu'est une « réunion de concertation citoyenne sur le thème du développement durable ». En procédant par regroupement d'idées dans les réponses apportées, nous pouvons dire que 45% ne savent pas ce que c'est. Pour les 55% restant, ils définissent la concertation citoyenne de plusieurs façons :

a) 18% pensent que la concertation citoyenne sur le thème du développement durable est une réunion pour agir ensemble dans le but de sauvegarder la planète, l'environnement, pour préparer l'avenir de leurs enfants ;

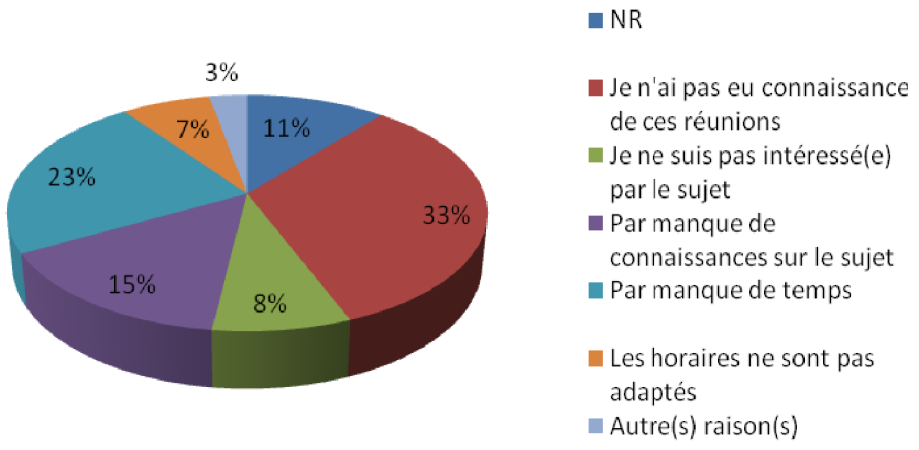
b) 49% pensent que la concertation citoyenne sur le thème du développement durable est un moment d'échange d'idées, de points de vue et d'avis, mais aussi des débats constructifs ou chacun peut s'exprimer sur différents sujets. Lieu où on étudie les besoins des citoyens en concertation avec les " responsables " de la commune, où l'on définit les projets prioritaires, la mise en œuvre et les moyens à mobiliser pour réaliser les projets. C'est un moment de recherche de solutions faciles ;

c) 29% pensent que la concertation sur le thème du développement durable est une réunion pour s'informer et faire bouger les choses, au quotidien, dont les thèmes peuvent être l'environnement, l'économie ou le social sans discours moralisateur ;

d) 4% pensent que la concertation sur le thème du développement durable est soit une réunion qui ne sert à rien (faire une réunion par plaisir de faire une réunion), soit une bonne idée ou un rappel à chacun de ses droits et devoirs de bon citoyen.

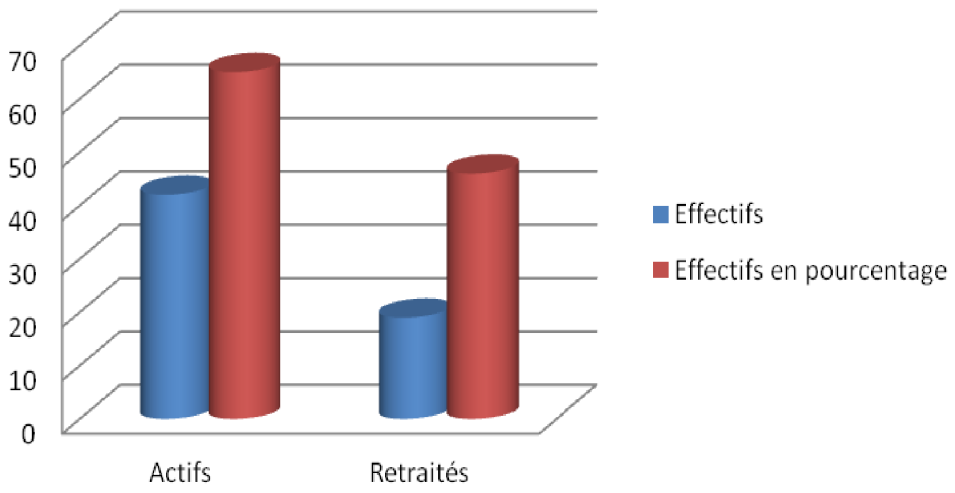
Pour rappel, nous envisageons la définition de la concertation citoyenne sur le thème du développement durable comme « l'action, pour plusieurs personnes (habitants, commerçants, élus…), de s'accorder en vue d'un projet commun qui répond aux besoins présents mais sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. » La concertation suppose la confrontation entre les parties, l'échange d'arguments, l'explicitation des points de vue de chacun. La décision finale appartient aux élus qui seuls en détiennent formellement le pouvoir, mais qui devront intégrer les résultats de la concertation. Les définitions données par les habitants qui se rapprochent le plus de cette définition générale de « la concertation citoyenne sur le thème du développement durable » sont les définitions a) et b). Elles ne représentent que 30% des réponses totales.

Parmi l'ensemble des personnes interrogées, seulement 16 personnes avaient déjà participé à une réunion de concertation citoyenne, dont 13 dans le cadre de la démarche agenda 21 engagée par la ville de Néoules. Pour les 89 autres personnes restantes, les raisons justificatives (cf. graphique n°4) de leur non-participation aux concertations citoyennes de l'A21 communal se résument principalement en trois points : a) le manque d'informations sur ces réunions ; b) le manque de temps ; c) le manque de connaissance sur le sujet.



Graphique 4 : Représentation graphique des réponses justificatives données pour la non-participation aux concertations citoyennes de le cadre de l'Agenda 21 Néoulais

Néanmoins, même si une grande partie de notre échantillon manque d'informations et de connaissances sur le sujet, 57% des personnes interrogées connaissent l'existence d'un Agenda 21 sur leur commune. Cette proportion varie fortement selon que le sujet appartienne à la classe des actifs ou des retraités (graphique 4).



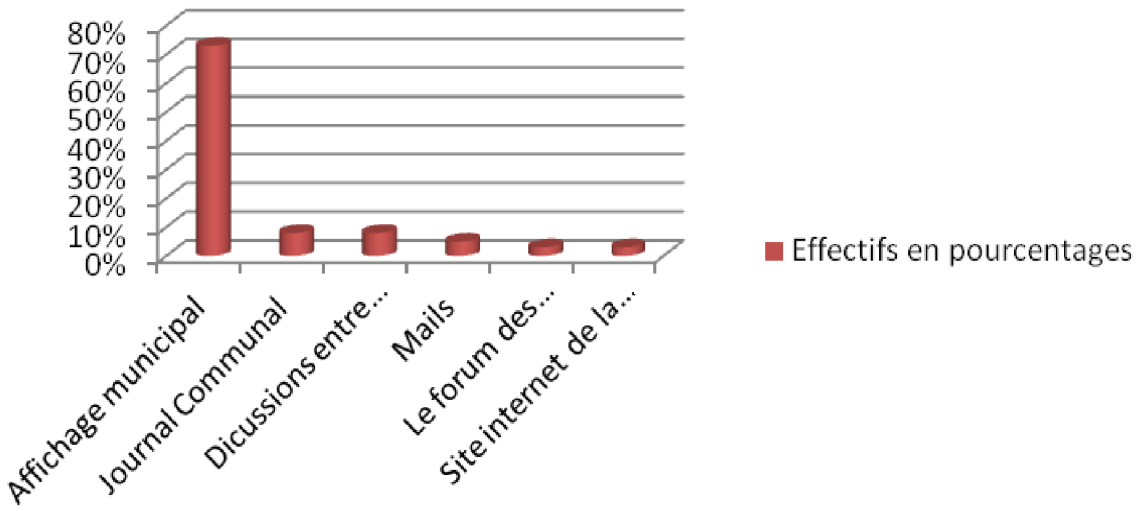
Graphique 5 : Connaissance de l'existence d'un Agenda 21 en fonction de la position des sujets (Actifs/Retraités)

En effet, si nous comparons les réponses données par les actifs avec les retraités nous constatons que les retraités sont les moins informés. Ce manque d'information pour les retraités peut s'expliquer par leur manque de connaissances et d'intérêts pour le sujet. Lorsque nous avons analysé les catégories socioprofessionnelles des 13 personnes ayant participé aux réunions de concertation citoyenne agenda 21, il en ressort que seules trois personnes sont des retraités. Or, les retraités étant les moins informés, ce résultat nous a permis d'envisager l'existence d'un lien entre le manque de connaissance et la participation aux réunions publiques. Cette corrélation se renforce par le constat d'un très faible pourcentage de participation aux réunions de concertation citoyenne agenda 21 (12%) alors que seulement 36% de l'échantillon a eu connaissance des réunions de concertation, que près de la moitié (48%) des non participants n'en ont pas été informés et que seul 30% des réponses totales s'approchent d'une bonne définition de la concertation citoyenne.

Sur les 36% de notre échantillon ayant participé à une réunion de concertation citoyenne agenda 21, les personnes ont déclaré avoir été informé grâce à l'affichage municipal représentant la principale voie d'information (graphique 5). Il est donc permis de s'interroger sur une amélioration de la communication, notamment au moyen d'Internet par l'envoi de mails aux habitants afin de les informer des manifestations de la commune (avec par exemple, pour les réunions de concertation, un renvoie de mail automatique rappelant la date, l'heure et le lieu et ce quelques jours avant la tenue de l'événement). Pourtant, le recours à ce moyen de communication fait courir le risque d'exclure les personnes âgées ou les retraités souvent peu enclins à l'utilisation des TIC, malgré une progression très forte ces dernières[62] (Lemoine, 2012). Dès lors, de façon complémentaire, d'autres moyens peuvent également appuyés la démarche, comme l'envoi de courriers postaux ou le renforcement de l'affichage municipal.

A la vue du constat d'un manque de connaissance, nous pensons qu'un important travail pédagogique doit également servir afin d'améliorer en amont les connaissances avec des mots qui ont du sens, sorte de glossaire du vocabulaire : ce qu'est le développement durable, à quoi servent les concertations citoyennes, l'intérêt d'un Agenda 21, etc.

[62] En France, en 2012, les plus de 65 ans passent désormais le seuil des 50% d'utilisateurs d'Internet (Lemoine, 2012)



Graphique 6 : Représentation graphique des effectifs (en%) en fonction des voies d'informations concernant les réunions de concertations citoyennes Agenda 21

4. L'impact de la démarche participative

Les observations sociologiques qui ont pu être menées au cours de ces dernières années sur les différentes expériences et dispositifs de participation obligent à nuancer le constat d'un échec (Blondiaux, 2007). L'impératif actuel de prendre en considération l'avis des citoyens dans la conduite des affaires publiques affecte la conception de la légitimité politique. En même temps, il conduit à redéfinir, en partie, les conditions d'exercice du métier d'élu local (cf. tableau n°8), puisqu'est désormais reconnue aux citoyens une capacité d'expertise sur les projets locaux (Wojcik, 2005). A partir d'un panel de 57 élus locaux engagés dans un processus de concertation autours de projet d'aménagement et de gestion des territoires, des chercheurs (Ballan, Baggioni et *al*, 2002) ont identifié cinq grands profils d'élu local en fonction de la manière dont ceux-ci partagent leur pouvoir dans l'espace public de débat ouvert par la concertation. La démocratie délibérative agit bien ici comme opérateur de reconnaissance politique. De plus, c'est le rôle même des élus qui se trouve modifié par « l'irruption » des citoyens sur la scène politique locale. Les responsables politiques se trouvent dès lors en demeure de s'exposer davantage au risque de la confrontation, d'argumenter et de justifier leurs choix et décisions et ce, de manière publique (Wojcik, 2005). En plus de cette communication verticale entre gouvernants et gouvernés, les instances participatives peuvent contribuer à redonner une voix aux citoyens et contribuer à la mise en place d'un espace où s'exerce une délibération qui démontre l'existence de véritables

ressources d'expertise profane concurrençant celles des experts municipaux. Lieux d'échanges discursifs autant que de confrontation d'intérêts, ces instances fonctionnent dans le meilleur des cas comme une scène publique où certaines questions accèdent à la visibilité politique, où des arguments sont mis à l'épreuve, où des visions alternatives de la collectivité peuvent s'affronter (Blondiaux, 2001).

Profil de l'élu local	Attitudes de l'élu vis à vis du processus de concertation dans l'espace public
Le démocrate	Croit sincèrement aux vertus démocratiques de la participation et de la délibération. Souvent fraichement élu, peut revenir à une approche plus pragmatique de l'exercice du pouvoir.
Le rigide	Rejette en bloc la concertation. L'élection est le seul moment de participation. Préfère d'autres arènes : presse, assemblées délibérantes, contacts individuels
Le stratège	Espace public vu comme un des outils de l'action politique. Ne s'engage dans l'arène qu'en connaissant au préalable l'opinion (sondages) et les données techniques. Utilise la concertation comme ressource politique mais pas comme espace délibératif.
Le légaliste	Se sent le représentant de l'Etat et se démarque de l'opposition locale au projet tout en l'écoutant. Il respectera et fera appliquer la décision qui sera prise.
Le traducteur	Conçoit son rôle comme entrepreneur local de politiques publiques et en fait un tremplin quand il envisage une carrière politique. Il traduit la volonté locale avant qu'elle n'ait le temps de s'exprimer. Il traduit aussi dans ses discours les termes du projet d'aménagement pour démontrer sa maîtrise technique.

Tableau 8 : Profils de l'élu local face au processus de concertation
(Ballan, Baggioni et *al*, 2002, adapté par Maurel, 2012)

Parmi la multiplication des innovations démocratiques, l'expérience sud-américaine des budgets participatifs a permis de dépasser le stade consultatif de la participation et laisse entrevoir de bonnes perspectives en terme de démocratie directe (entendue ici dans le rapport directe des citoyens à la prise de décision). En France, comme ailleurs, l'une des originalités des budgets participatifs (expérimentés dans des villes comme Saint-Denis, Poitiers, Firminy ou encore la région Poitou-Charentes), tout comme par exemple les conseils de quartier obligatoires dans les villes de plus de 80 000 habitants depuis la loi sur la démocratie de proximité de 2002, est de dépasser la petite échelle avec une procédure potentiellement à même de surmonter l'esprit de clocher et de faire de la participation un instrument garant d'une démocratie à plus grande échelle. Le dispositif, parce qu'il bénéficie d'une compétence décisionnelle, porte sur des montants conséquents et s'appuie sur une procédure claire, semble se distinguer dans la panoplie des innovations démocratiques et instances participatives émergentes.

De manière générale, la participation est une activité qui transforme positivement à la fois les personnes impliquées et les situations auxquelles elles sont confrontées (Wiesenfeld et *al.*, 2003). Les conséquences de la démarche participative sur le public ont été évaluées (Charnley et Engelbert, 2005 *in* Weiss, Girandola et *al.*, 2010) : Il s'agit d'abord du sentiment d'accroissement des connaissances et des compétences, d'une meilleure capacité à traiter une question dans l'incertitude. Il s'agit ensuite d'une amélioration de la capacité d'expression et d'argumentation de son point de vue. Enfin, la concertation aurait un impact sur la citoyenneté, non seulement par une meilleure compréhension et acceptation des valeurs et des systèmes de préférences des autres parties prenantes, mais également par le sentiment de plus d'égalité et de la capacité de chacun d'influencer démocratiquement les décisions politiques. Il en résulte une plus grande considération du travail décisionnel des politiques et plus de confiance dans la démocratie.

Pour conclure cette partie, nous pourrions dire que la prolifération des conflits liés à l'usage et à la gestion d'un territoire ne peut plus être associée à un manque de moyens capables d'impliquer les citoyens dans le déroulement du processus politique et de les y faire participer. Comme nous l'avons décrit précédemment, la multitude d'innovations démocratiques et injonctions à la participation sont autant de raisons pour prendre la démocratie délibérative au sérieux et s'interroger plutôt sur le paradoxe qui lie crise de la citoyenneté, de la représentativité à l'éventail des possibilités offertes à l'ensemble de la société civile pour participer à la construction des projets. D'autant que, comme nous l'analyserons par la suite, l'avènement du numérique, et particulièrement Internet, émerge comme un moyen complémentaire de renforcer la participation citoyenne au travers d'une relation non clivée entre participation conventionnelle et non conventionnelle qui laisse parfois place à des liens d'intérêt et d'engagement entre les constituants du répertoire d'action politique à disposition des citoyens. En effet, des militants ou dirigeants politiques peuvent être amenés à commettre des actions illégales (collage sauvage d'affiches, recours à des financements occultes, cybercriminalité) et, à l'inverse, l'engagement des citoyens par l'intermédiaire d'actions illégales et/ou non spécifiées par la loi est bien souvent lié à un intérêt politique fort (Barnes & Kaase, 1979 ; ESS, 2003 ; Bozonnet, 2010). Déjà en 1979, Samuel Barnes et Max Kaase qui cherchaient à rendre compte de l'émergence de nouvelles pratiques politiques fondées sur l'action directe (manifestation, grève, occupation de locaux, blocage de la circulation, etc.) apportent les conclusions suivantes : d'abord le fait que les années 1960 et 1970 ont été marquées par une tendance nouvelle à la participation non

institutionnelle fondée sur l'action directe, mais où les modes d'action illégaux et surtout violents étaient très peu présents ; l'enquête constatait ensuite l'existence d'une continuité entre participation conventionnelle et non conventionnelle. Plus récemment, dans un article paru en 2010, Jean-Paul Bozonnet nous démontre l'existence de ces liens lorsqu'il revient sur les notions de « boycott » et « *buycott* »[63] qu'il considère comme des pratiques de masse issues de la participation politique non conventionnelle. Après avoir démontré l'importance du phénomène, particulièrement présent dans les pays du Nord et de l'Ouest de l'Europe, l'auteur nous montre que cette pratique de masse s'inscrit dans un répertoire plus large d'action politique[64].

[63] Les pratiques de « boycott » et « *buycott* » sont regroupés par l'auteur au sein de la terminologie *consommation écocitoyenne* qui exprime « *un acte de consommation, soit d'achat, le buycott, soit de refus d'achat, le boycott, avec une finalité autre qu'exclusivement économique et liée à un bien collectif social ou environnemental* » (Bozonnet, 2010).

[64] Par l'analyse de l'enquête *European Social Survey* (ESS), réalisée de 2002 à 2003 dans 21 pays européens et qui totalise 40 000 entretiens en face à face, l'article s'attache à démontrer le lien entre la *consommation écocitoyenne* et la politique à laquelle 69% des acheteurs et autant de boycotteurs se déclarent assez ou très intéressés. Les résultats démontrent, par exemple, que les citoyens qui ont recours au *buycott* et boycott votent davantage et disposent d'une panoplie d'action politique plus riche que les autres.

5. Synthèse partie I

Au travers de l'analyse des multiples injonctions à la participation des habitants dans les documents d'urbanisme, convention internationales, projets dits « de développement durable » ou, de manière générale, en faveur du dynamisme de nos systèmes démocratiques, force est de constater les obstacles de mise en œuvre du concept de bonne gouvernance qui se conjuguent également avec une participation difficile à obtenir par manque d'intérêt de la population (Hurard, 2011). En effet, un grave problème persiste : le divorce apparent entre de très nombreux citoyens et la politique comprise comme le débat rationnel et/ou idéologique sur des questions d'intérêt général. La participation des citoyens à la vie démocratique va décroissant ; l'indicateur le plus global et sans doute le plus pertinent est le taux de participation aux élections, qu'elles soient générales ou locales : dans toutes les démocraties, il tend à diminuer (Rayssac, 2003).

Par ailleurs, les difficultés à réunir les conditions d'une délibération s'expriment aussi bien sur le territoire physique, au sein des différentes instances de médiation sociale (Blondiaux, 2001, 2007, 2009 ; Rui, 2004 ; Cabannes, 2004, 2006 ; Scarwell, 2007 ; Barbier, 2008 ; Hurard, 2011, etc.) qu'au travers des expériences du débat sur Internet au moyen des forums électroniques (George, 2002 ; Wojcik, 2005, 2007) ou de l'approche du débat contradictoire (Manin, 2006 ; Lev-on & Manin, 2006). Très peu de pratiques de participation locale virtuelle observées se sont retrouvées directement stabilisées et pérennisées (Faure, Glassey, Leresche, 2010).

Ainsi se creuse le fossé entre une « *démocratie formelle* », définie au travers du « *rituel électoral vécu comme une compétition sportive, spectacle captivant mais sans réelle portée* », la « *démocratie participative appliquée à des sujets mineurs ou locaux pour donner aux gens le sentiment qu'ils ont encore prise sur quelque chose* » et une « *démocratie substantielle* » à inventer, par laquelle *nous retrouverions la capacité à penser une communauté de valeurs et de destin – sens même du mot communauté – et à peser ensemble, aux bons niveaux, selon les bonnes méthodes, dans la bonne direction– pour orienter cette destinée* » (Calame, 2012). Dès lors, si l'engagement des citoyens dans les affaires publiques est remis en question, cela pourrait conduire à penser que derrière une prétendue nouvelle gouvernance persisterait en réalité une nouvelle forme d'économie politique guidée par des groupes plus puissants (Farinos Dasi, 2009).

Par ces différents constats, nous posons plusieurs interrogations :

- Premièrement, l'affaiblissement de la démocratie élective (abstentionnisme, manque d'investissement dans les partis politiques (Attali, 2010), crise de la légitimité des représentants politiques) et le manque de participation de la société civile à des dispositifs participatifs aussi « invisible » que difficilement appréhendables par le profane, provoqueront-t-ils un renforcement de la participation non conventionnelle parmi laquelle s'exerce l'action directe et parfois violente ?

- Deuxièmement, l'émergence de nouvelles innovations démocratiques au travers des nouveaux projets participatifs de développement durable (A21L, PCET) redynamiseront-ils les formes de la participation conventionnelle et permettront-ils une alternative à cette nouveauté du militantisme fondée sur l'action directe et la désobéissance (Polère, 2007) ?

Cette seconde interrogation sera confrontée à notre recherche sur l'engagement des territoires dans des projets de développement dit « participatifs ». Nous chercherons à identifier ces territoires pour évaluer l'impact de mesure internationale (A21), nationale (PCET) et locale (AGIR) en matière de développement territorial durable au travers des nouveaux dispositifs proposés aux acteurs locaux (citoyens, entreprises, tissu associatif, élu, etc.).
D'ailleurs, c'est bien cette mise en visibilité des dynamiques territoriales à l'œuvre au sein du territoire numérique des collectivités qui sera analysée. En effet, les résultats des différentes enquêtes sur la méconnaissance des dispositifs et du terme de « développement durable » interrogent quant à la pertinence de multiplier les injonctions à la participation des acteurs locaux au sein de dispositifs dont ils ignorent souvent l'existence même.
Or, la présence sur le web peut constituer une nouvelle arène politique[65] militante et un enjeu stratégique pour les partis politiques et leurs sympathisants, qui peuvent jouer le jeu médiatique de la notoriété, durables ou éphémères, ainsi que pour des citoyens (cadrés ou non par des mouvements altermondialistes) inscrits dans ces mouvances contemporaines « *contre-hégémonique* » ou « *expressiviste* » (Monnoyer-Smith, 2011). Dans une étude, menée entre

[65] A ce propos, nous tenons à faire remarquer que l'avènement d'Internet ne représente qu'un constituant supplémentaire au répertoire d'action politique et ne se présente pas comme le vecteur originel qui expliquerait l'existence nouvelle d'une continuité entre participation conventionnelle et non conventionnelle.

2007 et 2011, une analyse de la blogosphère politique, réalisée par *linkfluence*, nous montre à quel point la présence sur le web peut représenter, lors des temps électoraux, un enjeu stratégique pour les partis politiques. Ainsi, lors de la période pré-électorale de 2007, la blogosphère politique, malgré son organisation compétitive et sa très forte polarisation, est en pleine effervescence (Fouetillou, 2011). Sans s'y substituer, Internet émerge comme un constituant supplémentaire au répertoire d'action politique pour les différentes arènes de la société civile engagées sur le web de manière diverse et variée.

Cependant, nous souhaitons nous inscrire à contre-courant d'une posture techniciste face au développement du web et recherchons plutôt une évolution des pratiques de la participation pour « *sortir du cadre « élististe » des modèles de la délibération qui restreignent leurs analyses aux cadres traditionnels dans lesquels celle-ci se pratique* » (Monnoyer-Smith, 2011). Dès lors, nous pensons que l'usage des TIC par la collectivité doit s'insérer dans le cadre d'un projet politique qui lui donnera du sens et qui doit s'appuyer sur le gisement territorial « *d'agents-facilitateurs* » (Alloing & Fayon, 2012), c'est-à-dire d'internautes qui relaient des informations inhérentes au projet à condition qu'ils soient clairement identifiés et managés.

Il s'agit là également de réfléchir à l'évolution de la culture du territoire au sein duquel les technologies numériques seront déployées et chercher à renforcer sa capacité à échanger et à capitaliser l'information (Bertacchini, 2009) dans la perspective d'une construction collective de la logique de développement durable (Angot, 2013). Nous placerons donc la focale sur l'ensemble des collectivités territoriales de la région PACA engagées dans un Agenda 21 local (A21L), Plan Climat-Energie Territorial (PCET) et programme Action Globale Innovante pour la Région (AGIR). En effet, pour piloter l'information au sein de ces projets territoriaux, le nouvel ordre discursif introduit par l'usage du numérique (Doueihi, 2011) nous permet d'approcher l'espace du web dans une dimension de partage, sens premier de la notion de participation (Monseigne, 2009) au cœur des programmes de développement durable. Dès lors, notre recherche souhaite analyser ce « *processus de mise en commun d'objectifs que le groupe en charge de l'aménagement territorial doit partager* », et qui constitue un préalable à toute politique territoriale concertée (Bertacchini, 2009).

PARTIE 2. UN PROJET CYBERDEMOCRATIQUE APPLIQUE A UNE DEMARCHE D'INTELLIGENCE TERRITORIALE

Par notre proposition d'esquisse d'un projet cyberdémocratique nous revenons sur les expériences de la démocratie électronique, et plus globalement, les espoirs et réalités d'un espace public élargi ou fragmenté (Miège, 2004) au travers de l'usage d'Internet. Il s'agira de comprendre comment la démocratisation des usages d'Internet au grand public a généré différentes stratégies d'engagement sur le web au travers d'un territoire numérique composite. Nous détaillons ces différents territoires pour en détacher leurs caractéristiques propres ainsi que le potentiel qu'ils représentent lorsqu'ils se retrouvent « conquis » par la sphère institutionnelle. Nous mettrons en parallèle l'engagement des internautes sur le web et leurs stratégies de recherche d'information, ou simplement de navigation, avec l'utilisation des TIC par les collectivités territoriales. Nous essayions également de comprendre quelles sont les ressources communicationnelles des TIC à exploiter en faveur du dynamisme de l'information et d'une mise en visibilité des politiques publiques de développement durable déclinées au sein des territoires locaux. Il s'agit également de s'inscrire dans un objectif de réalisation du « capital formel territorial » propre à chaque territoire et préalable indispensable à l'élaboration d'une politique de développement de nature endogène.

1. La cyberdémocratie

Le potentiel du web en termes de participation citoyenne voit apparaître le terme « d'e-participation » définit comme « *une extension et une transformation de la participation dans des sociétés démocratiques et des processus consultatifs, par l'intermédiaire des technologies de l'information et de la communication (TIC)* » (Saebø, Rose et Flak, 2008). Ce phénomène interviendrait comme la réponse à un triple changement : le déclin perçu de l'engagement politique, une déconnexion entre les citoyens et leurs élus, et par conséquent un déclin de la légitimité des institutions politiques (Saebø, Rose et Molka-Daniels, 2009 dans Verrax, 2011). Faire d'Internet l'outil d'une gouvernance renouvelée, c'est également approcher notre réflexion du concept d'e-gouvernance. Selon Ximena Castro Sardi et Kristina Mlikota (2002), le concept d'e-gouvernance couvre trois champs d'application, à savoir la « e-administration », les « e-services » et la « e-démocratie ». Les deux premiers peuvent être regroupés sous la dénomination de « e-gouvernement », et relèvent essentiellement de la communication émanant du pouvoir central et à destination du public ; le troisième, en revanche, a pour

objectif d'accroître la participation des citoyens au processus décisionnel (Thiec, 2009). Pan Suk Kim (2005) souhaite ne pas confondre l'e-gouvernance avec l'e-gouvernement. En effet, Si l'application matérielle et technologique dans les affaires publiques symbolise une modernisation de l'Etat par l'amélioration des prestations des services existants, c'est en revanche avec beaucoup de prudence que le personnel politique s'est saisi des TIC en vue d'une amélioration du système démocratique traditionnel. Ainsi, les TIC ont surtout été introduites à la marge de la scène politique institutionnelle, notamment au travers du développement de l'e-administration (Benvegnu, 2006). Or, la façon dont les institutions du secteur public se servent de la technologie pour effectuer l'administration et pour améliorer la prestation des services existants a surtout été bénéfique dans la vie personnelle de l'individu (en tant qu' « usager-consommateur » de service public) mais rarement dans sa vie collective pour que les citoyens dialoguent avec le gouvernement ou influencent les processus législatifs ou du secteur public. L'e-gouvernance, en revanche, n'est pas seulement une question d'application technologique ou matérielle dans le cadre des affaires publiques mais concerne également la façon dont les citoyens dialoguent avec le gouvernement ou influencent les processus législatifs ou du secteur public. L'e-gouvernance est ce qui motive la réalisation d'un tel objectif de façon plus tangible et efficace, au moyen des TIC (Suk Kim, 2005). C'est cette conception de l'e-gouvernance et de son « bain » sémantique partagé avec l'e-démocratie que nous souhaitons rejoindre. Pourrions-nous peut-être réunir les deux termes au sein de l'expression « cyberdémocratie » car en plus de revendiquer un dialogue à l'échelle locale, entre le citoyen et ses décideurs, il s'agit également, via le Web et ses sites Internet, de diffuser l'information politique et promouvoir autant la démocratie en ligne que la liberté d'expression (Roquais-Bielak, 2005). La cyberdémocratie renvoie également à la conquête et à l'expérimentation d'un nouveau territoire : le cyberspace (Lévy, 1995), fondement de l'*Espace du savoir*[66], structuré par la mise en connexion de terminaux et de mémoires informatiques, de réseaux de transmission numériques et au sein duquel « *tout élément d'information se trouve en contact virtuel avec n'importe quel autre et avec tout un chacun* ». Selon Pierre Lévy (1995), la finalité du cyberspace ne consiste pas seulement à accroître une capacité de transmission mais également à faire apparaître, sous le brouillard informationnel, des paysages inédits et distincts, des identités singulières, des « *identités de savoir* ». Ce medium s'offre comme un instrument par lequel nous pourrions imaginer des structures

[66] Selon Pierre Lévy (1995), l'*Espace du savoir* s'ajoute et commande les Espaces anthropologiques antérieurs : La Terre, le Territoire et l'Espace marchand.

d'organisation orientées vers « *un approfondissement de la démocratie* ». « *Le cyberspace pourrait devenir un milieu d'exploration des problèmes, de discussion pluraliste, de mise en visibilité de processus complexes, de prise de décision collective et d'évaluation des résultats au plus proche des communautés concernées* » (Lévy, 1995, p.67). Cet espace, interactif et mouvant, s'offre comme le territoire d'un « projet cyberdémocratique » qui aspire non seulement à promouvoir un modèle d'organisation politique à l'échelle du cyberspace constitué par les réseaux informatiques mais vise également à tirer profit des TIC pour renforcer les institutions démocratiques actuelles via un dialogue info-communicationnel renouvelé (Winkin, 1994). Tout cela, dans l'objectif général de trouver une alternative à « la crise » que traversent les démocraties occidentales. En effet, la cyberdémocratie prétend bénéficier des opportunités offertes par les réseaux numériques et établir des modalités inédites d'organisation politique, fondées sur une participation accrue, approfondie et continue des citoyens à l'ensemble du processus d'action publique. Par sa critique des intermédiaires traditionnels, de la démocratie représentative, son souci d'auto-organisation des citoyens en une « Association Universelle » mondialisée et son idéal d'une société en réseaux, Saint-Simon fait partie des apôtres de la cyberdémocratie et des premiers penseurs à voir dans la prééminence des pratiques d'information et de communication la condition du développement économique et du progrès social (Pélissier et Evanghelou, 2000). La pensée saint-simonienne rejoint en quelques sortes celle des « cyber-optimistes » (Monnoyer-Smith, 2011) qui insistent sur trois caractéristiques du web susceptibles de revivifier les pratiques démocratiques :

- Dans sa dimension sociale, il autorise, non seulement, la mise en place d'une discussion, d'un échange en temps réel de manière synchrone, mais également, l'expression spontanée des masses en tant qu'individualités en interconnexion permanente ;

- Grâce au web, s'effacent les inégalités socio-culturelles présentes dans toute communication en face à face participant ainsi à l'égalité des échanges en ligne ;

- Il constitue un nouveau médium de diffusion de l'information rapide, peu cher, alternatif aux grands médias et difficilement contrôlable par les pouvoirs économiques et politiques ;

Ce dernier argument est à nuancer tant le développement des programmes de surveillance au moyen des technologies du numérique permet aux gouvernements de disposer d'une capacité d'inquisition dans la vie privée des citoyens. En France, il serait hypocrite de penser que des services spéciaux (DGSE, DGSI) et spécialisés (ANSSI, CNIL)[67] ne se chargent pas d'un certain contrôle sur ce nouveau médium et ses utilisateurs. De même, les récentes révélations d'espionnage sur le Web, mis en œuvre depuis 2007 par les services américains FBI et NSA, ne sont qu'une occasion pour faire prendre conscience au plus grand public de l'ampleur du phénomène. Par ailleurs, ce programme secret nommé « PRISM » a affirmé également le rôle majeur d'autres acteurs dans l'interception et le contrôle des communications. Ainsi, des intermédiaires comme Microsoft, Twitter, Facebook et Google ont contribué pleinement à ce programme d'espionnage que le président Barack Obama a présenté comme « *de modestes empiétements sur la vie privée permettant de prévenir des attentats* » (Nart, 2013). Nous pourrions également prendre comme exemple le blog *Generación Y*[68]crée par une militante cubaine, Yoani Sanchez, qui pose un regard critique sur le gouvernement cubain. Là encore, le contrôle politique du blog, dont l'accès est restreint à Cuba, permet de s'interroger sur un renouvellement des pratiques démocratiques par le web.

2. Le cyberspace : vers l'élargissement de l'espace public

Certains chercheurs insistent sur les différences fondamentales entre Internet et les sphères publics non médiatées, rendant plus complexes les liens qui unissent Internet à l'espace public Habermassien. Si la navigation dans l'espace public en ligne ne peut être confondue à un rôle similaire au sein des sphères non médiatées, en revanche, à l'instar de la proposition formulée par l'intelligence territoriale, qui consiste à combiner le physique et le virtuel, elle peut-être croisée avec elle.

2.1. Des sphères publiques médiatées aux caractéristiques propres

Selon Danah Boyd (2009), les sphères publiques médiatées possèdent quatre caractéristiques qui leurs sont propres : « *la persistance* » ou « *traçabilité* », « *le traçage* », *la reproductibilité* » et « *l'écoute invisible* » (Boyd, 2009). « Persistance » car ce qui est déclaré

[67] DGSE : Direction générale de la sécurité extérieure ; DGS : Direction générale de la sécurité intérieure, ex-DST, ex-DCRI ; ANSSI : Agence nationale pour la sécurité des systèmes d'information ; CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés.
[68] http://generacionyfr.wordpress.com/

s'inscrit durablement, peut-être à vie. Comme l'explique Olivier Le Deuff (2011), l'individu « *se voit de plus en plus transformé lui-même en document de par la diversité des traces numériques qu'il laisse sur les réseaux* […] *voit ses activités tracées et répertoriées et pouvant être exploitées notamment à des fins commerciales* ». « Traçage » donc grâce à l'internaute générant un nombre croissant d'informations issues de sa navigation, sa localisation ou encore de ses recherches. En effet, sur Internet, nos activités, préférences et déplacements sont systématiquement enregistrés. Des traces de nos navigations sont ainsi stockées dans notre ordinateur ainsi que dans les équipements qui constituent le réseau Internet. Il est ainsi possible d'épier nos visites à des sites web, nos requêtes à des moteurs de recherche ou encore nos courriels. C'est dans cette perspective que s'inscrit le *spam*, ou « pourriel », définit comme « *une communication électronique, le plus souvent un courrier, non sollicitée par son destinataire, véhiculant généralement une offre commerciale* » (Berguig *et al.*, 2011). D'ailleurs, cette pratique, bien que visée par une directive communautaire transposée en 2004 en droit français et codifiée à l'article L 34-5 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE), continue à être bien présente lorsque des « spammeurs » situés hors de France, voire le plus souvent en dehors de l'Union européenne, se retrouvent hors de portée de la loi française. « Reproductibilité » car l'information numérique est duplicable. Il est possible de copier une conversation et la coller par ailleurs. Par conséquent, il sera difficile d'évaluer la pertinence et la véracité d'un contenu. Dans ce cas, nous sommes alors dans le contraire de l'information qui est la déformation dont les différents aspects sont (Le Deuff, 2011) :

- Au sens propre, « *modifier, généralement en l'altérant, la forme d'une chose, l'aspect d'une personne* » ;

- Au sens figuré, « *modifier, en l'altérant, la réalité ou la nature de quelque chose* (un fait, une parole, une idée, une faculté, une fonction) […] *en lui faisant perdre sa justesse ou son sens, en la défigurant ou en la dénaturant* […] *en la gâtant ou en la corrompant* »

Une dernière caractéristique soulignée par Danah Boyd est « l'écoute invisible », qui permet à des observateurs invisibles d'être au centre des conversations alors qu'ils n'étaient même pas présents au moment où le message a été émis. Cette « écoute invisible » est notamment rendu

possible grâce à « la persistance », au « traçage» et à « la reproductibilité ». Ce manque de confidentialité entraîne, de la part d'utilisateurs du web, certains comportements. Des internautes préfèrent mentir en s'efforçant de dissimuler leurs profils en donnant de faux noms, faux âges, fausses adresses. Ce comportement étant même recommandé par les adultes souhaitant protéger les plus jeunes des méfaits de la navigation sur Internet.

Enfin, en tant qu' « *environnement informationnel fluctuant* » (*Ibid*, p.27), les sphères publiques médiatées sont traversées par des *infopollutions* de quatre types : (Sutter, 1998) :

- Le bruit informationnel : ce type d'infopollution est à rapprocher du phénomène de surcharge informationnel (Moles, 1975), c'est-à-dire une surcharge d'information liée à l'expansion du web, qui provoque un effet de désorientation ainsi qu'un sentiment de lassitude face à l'incapacité à accéder au résultat souhaité (Brake, 1997 ; Le Deuff, 2011, Mesguich et *al.*, 2012). Cependant, pour certains auteurs, le problème de l'accès à l'information ne serait pas l'infobésité, mais « *l'échec du filtre »*[69] (Mesguich et *al.*, 2012). Ici, notre recherche s'intéressera à la mise en place de ces filtres, non seulement au travers des pratiques et comportement des internautes mais également par une typologie des espaces du web et leur appropriation. Il s'agira donc de comprendre la logique de publication des collectivités territoriales au moyen des technologies numériques.

- La désinformation : Caractérisée comme une déformation (le contraire de l'information), et infopollution (Le Deuff, 2011), la désinformation peut donc être rapprochée de la « reproductibilité » comme caractéristique propre aux sphères publiques médiatées (Boyd, 2009). Face à cette surabondance d'information, les usagers sont confrontés à une masse d'informations dont ils ne peuvent vérifier toutes les sources et l'exactitude de la sélection des contenus proposés. L'information disponible, via les moteurs de recherche, ne repose pas selon les mêmes critères de pertinence et processus plus rigoureux de sélection d'information.

- La contamination : Les chaînes de lettres, les *hoax*, les *spams*, sont autant d'informations contaminées qui accroissent le volume d'information et participent à la

[69] Voir "It's Not Information Overload. It's Filter Failure", Web 2.0 Expo, New York, 18 septembre 2008, http://www.youtube.com/watch?v=LabqeJEOQyI&feature=youtu.be

surabondance d'information sur le web. Sans revenir sur le *spam*, Olivier Le Deuff (2011) définit un *hoax*[70] comme « *une fausse information destinée à tromper son destinataire. Les plus fréquents font état de virus imaginaires pouvant détruire la totalité du disque dur ou bien annonce la future fermeture d'un service web ou son passage en mode payant. Il peut aussi s'agir de message à transmettre à la liste d'amis pour trouver un donateur pour une personne en sursis* ».

- Les abus publicitaires : Il s'agit non seulement des sites qui surchargent leurs pages d'espaces publicitaires ou tendent à faire passer de la publicité pour du contenu mais également de l'ensemble des éditeurs de sites qui, de façon massive, fondent des éléments publicitaires dans les contenus d'une page pour monétiser leurs sites. Par ailleurs, nous rejoignons cette caractéristique du « traçage », qui permet aux diffuseurs publicitaires, grâce à l'adresse IP[71], aux *cookies*[72] et autres fichiers laissés dans le navigateur, de cibler l'envoi publicitaire en fonction des habitudes de navigation des utilisateurs d'Internet.

2.2. Vers l'*empowerment* citoyen

Ensuite, dans son ouvrage « L'espace public. Archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeoise » (1962), Jürgen Habermas propose une lecture de l'espace public qu'il considère comme une « formation sociale » composée de publics hétérogènes aux intérêts distincts et opposés. Or, pour ce philosophe allemand, c'est principalement le public bourgeois, détenteur du marché des biens culturels et informationnels, informé par la presse écrite, qui constitue « la consistance » de l'opinion publique. Celle-ci s'exerçant au travers des discussions entre personnes privées faisant un usage public de leur raison. Cette réalité historique, des XVIIe et XVIIIe siècles, s'exprime alors comme un problème dans l'appropriation de l'espace public qui idéalement doit tendre vers l'universalité de son accès. Si l'idéal-type Habermassien pose que l'espace public est organisé selon les principes de rationalité, d'accessibilité et de transparence, certains auteurs

[70] Un site, hoaxbuster.com est consacré à ce phénomène
[71] *Internet Protocol*
[72] « *Le cookie est un petit fichier texte émis par un serveur consulté par un utilisateur et enregistré sur le disque dur de celui-ci. Il comporte, en général, une date de validité et peut contenir l'information qu'aura souhaité y inclure le site visité (Conseil d'Etat, 1998) : ce peuvent être les dates et heures des visites (ou un compteur de visites), un numéro client, des réponses à un questionnaire, des mots-clés tapés dans le champ de recherche du site, des préférences ou le choix d'affichage et de navigation...* » (Pinczon du Sel, 2006)

qui se sont intéressés à l'espace public médiatique (Calhoun et *al.*, 1992 ; Pailliart et *al.*, 1995 ; Boyd, 2009 ; Miège, 2010 ; etc.) ont souvent conclu que celui-ci y correspondait peu. En effet, les médias de masse, s'ils exercent un pouvoir critique et déterritorialisant, n'aident pas les peuples à élaborer collectivement des solutions à leurs problèmes et à penser ensemble (Lévy, 1995). Anne Marie Gringras, dans son ouvrage « Communication et démocratie : le grand malentendu » (1999) souligne « *le rôle des médias comme un des maillons dans l'ensemble des moyens dont disposent les élites pour maintenir leur domination sur la société, et plus précisément leur hégémonie, un concept qui suppose une certaine acceptation des faits par la collectivité* » (Gringras, 1999 dans Jauréguiberry & Proulx, 2002). En ce qui concerne les sphères publiques médiatées par les technologies numériques, particulièrement le web, nous entrons dans une logique « *en rupture totale avec les médias traditionnels* » (*ibid*). En effet, le traitement de l'information n'est plus l'apanage des producteurs du système médiatique. Les personnes ne se contentent plus d'être simplement consommateurs d'information mais occupent également le rôle de producteur. Sans vouloir opposer le phénomène au journalisme, le développement de la *blogosphère*[73], *comme lieu actif de la critique des médias et de la recomposition de l'espace public* (Grilo & Pélissier, 2006), reflète bien cette propension des citoyens d'aujourd'hui à s'emparer d'un canal d'expression. Les réseaux numériques du web social s'offrent également comme une nouvelle forme d'activisme en dehors de toute organisation. Pour preuve, le rôle joué par les réseaux sociaux dans l'organisation des révoltes du « Printemps arabe ». Les technologies mobiles, notamment au travers des *smartphone*s[74], permettent à chaque utilisateur d'enregistrer « sur le vif » des situations dont il pourra relayer des événements insolites, dramatiques et engagés. A l'ère du numérique, la notion d'*empowerment* (ou « capacitation ») prend donc tout son sens puisqu'elle se traduit par un renversement des rapports classiques de domination entre l'Etat et la société civile au moyen d'un processus *par lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action de s'émanciper* » (Bacqué, 2005). Bernard Jouve (2006) définit l'*empowerment* comme « *le processus de transfert de ressources politiques et de pouvoirs de l'Etat vers la société civile, la modification du rapport entre, d'une part, l'individu comme sujet politique et social et, d'autre part, l'Etat. De ce fait, l'empowerment*

[73] L'expression « la blogosphère » désigne ainsi l'ensemble de tous les blogs (sites web constitués par la réunion de billets écrits dans l'ordre chronologique). (Berhault, 2008)

[74] Un smartphone ou « téléphone intelligent », est un téléphone mobile évolué qui dispose des fonctions d'un assistant numérique personnel, d'un appareil photo numérique et d'un ordinateur portable qui permet de fournir des fonctionnalités comme la geolocalisation, dictaphone/magnétophone, navigation sur le web, etc…

est indissociable d'une analyse de la transformation des liens social et politique en même temps qu'il alimente un débat plus général sur la démocratie et la citoyenneté ».

2.3. Vers un nouvel espace de débat

2.3.1. Le forum électronique : outil et vecteur du débat ?

Si nous pourrions définir la délibération démocratique comme le moyen de construire une opinion publique par l'échange d'arguments divers et contradictoires en vue de porter le résultat consensuel de la discussion à la connaissance des décisionnaires (Habermas, 1992, 2003, Blondiaux, 2001, 2007, Blondiaux & Sintomer, 2009), l'outil Internet révèle autant de potentialités que de problèmes en terme de délibération.

Tout d'abord, si dans sa conception habermassienne, l'espace public se trouve marqué par la confrontation publique des opinions permettant de faire jouer la publicité, en revanche, Internet peut aller à l'encontre de cette visibilité. Cette entrave à la publicité des débats peut être la conséquence du phénomène d'« infobésité » ou « surcharge informationnelle » (Eppler et Mengis, 2004) dû à l'énorme quantité d'informations disponibles sur Internet, mal hiérarchisée et peu mise à jour. En effet, par le développement des outils permettant à chacun de produire et communiquer des informations, le nombre de données diffusées augmente sans cesse. Or, cette surabondance d'informations engage souvent les utilisateurs d'Internet à naviguer grâce aux moteurs de recherche à défaut d'obtenir l'impossible vision globale de la totalité des informations disponibles. En réponse à ce problème de visibilité, Thierry Leterre (2008) distingue l'interaction s'exerçant obligatoirement dans l'espace public et désignant les mises en rapport entre individus (ou groupes) en vue d'aboutir à une prise de conscience collective au service de l'intérêt général, et, l'intéractivité caractérisant une mise en relation ne se basant pas sur le modèle de transmission linéaire émetteur/récepteurs, et sans effets extérieurs : peu de prise en compte de ce qui a été dit sur le réseau, peu d'audience pour la plupart des sites internet, blogs ou forum et des échanges qui ne mènent pas à terme les conversations. Le cas des forums électroniques permet d'interroger la mise en visibilité de ce dispositif participatif dans le(s) territoire(s) du Web. Il ne s'agit pas seulement de le transformer en une application interactive dans les autres supports de communication, notamment la presse municipale, mais également de le faire bénéficier lui-même de l'approche interactive permise par l'émergence d'un certain nombre de fonctionnalités offertes par le Web 2.0. Comment comprendre le cas d'un forum qui n'enregistre sa première

intervention que près de 3 mois après sa date de mise en ligne sur un site municipal ?[75] Si contrairement à Stéphanie Wojcik (2005), nous ne pensons pas que cette tendance soit la conséquence d'une excessive timidité des citoyens à intervenir sur le forum de la ville, nous corroborons ces propos quant à la méconnaissance de l'existence même de cet outil et avançons l'hypothèse d'une défaillance dans la mise en œuvre organisée du site, notamment au travers d'une « *stratégie-réseau* » (Marcon & Moinet, 2000), qui ne permettrait pas d'accroitre la visibilité publique du forum (dans le cas d'un forum électronique mis en place par les services municipaux). Nous entendons l'efficacité de la publicité autour du forum électronique par une ouverture aux dynamiques sociales à l'œuvre sur le Web et la constitution d'une approche interactive autour de l'outil (cf. *partie II – 4.1. Typologie des territoires du web*). Il s'agit également de rejoindre Jean-Jacques Giradot quant à la mise en œuvre organisée des TIC et qui nécessite donc une intervention humaine, notamment pour fédérer une véritable communauté en ligne au moyen des compétences dans le domaine du *community management*. « *L'intelligence territoriale concerne encore les techniques d'organisation et de communication liées à l'utilisation des technologies de l'information par une fédération d'acteurs* » (Girardot, 2004).

Si certaines expériences de la démocratie locale sur Internet ont participé à développer la délibération en ligne, elles font face à plusieurs limites et ne sont pas exemptes de réunir les conditions nécessaires au bon déroulement du débat. Le forum électronique, parfois utilisé par les collectivités locales pour instaurer un espace de dialogue entre les citoyens et la collectivité et entre les citoyens eux-mêmes, en est un bon exemple. En matière de délibération, les spécificités des forums en ligne interrogent la qualité d'organisation du débat. Certes, les forums, grâce à l'archivage des échanges et messages émis, permettent la publicité des débats, condition essentielle au caractère public du processus de délibération. Cependant, à la différence des *chats* ou communications en face à face, les forums électroniques n'autorisent qu'une communication asynchrone au cours de laquelle un partenaire est absent. Enfin, il est à souligner l'anonymat, très présent sur les forums et dont les incidences sont doubles (Wojcik, 2005). D'un côté, cela pourrait permettre d'encourager les publics faibles, dominés ou absents dans les débats en face-à-face, à exprimer leur sensibilité politique, mais de l'autre côté, l'anonymat a une incidence sur la qualité des arguments dont font usage les internautes. En effet, la participation anonyme désengage l'internaute de ces propos et peut

[75] Cas du forum « Reconversion de la Découverte » du site municipal de la ville de Carmaux, cité par Wojcik (2005)

parfois favoriser le caractère agressif des propos tenus. Concernant son fonctionnement, le forum obéit à des normes, définis par les responsables municipaux, permettant d'élaborer des critères de modération qui seront exercés par le webmestre ou l'animateur de communauté. Selon le degré d'intervention de l'autorité institutionnelle organisatrice, Stéphanie Wojcik (2005) distingue trois types de forums en fonction de l'intervention des éditeurs municipaux :

- Les forums libres où les internautes peuvent s'exprimer sur le sujet de leur choix, sans prédétermination des thèmes par le modérateur ;

- Les forums thématiques où les propos des internautes doivent obligatoirement s'insérer dans le cadre mis en place par la municipalité au travers de thèmes de discussion ;

- Les forums mixtes combinant les caractéristiques des forums libres et thématiques.

De manière commune à ces différentes catégories, Eric George (2002), relève trois modalités d'encadrement complémentaires qui favoriseraient la qualité des débats sur les forums :

- La présence d'un animateur dit aussi « modérateur » dont le rôle est notamment de demander à certaines personnes de ne pas trop intervenir mais aussi de mener une action spécifique de relance et soutien aux débats afin d'éviter qu'ils ne s'étiolent ou se raréfient ;

- Proposer un sujet de débat suffisamment intéressant pour que les utilisateurs du forum jugent pertinent d'y répondre ;

- Faire coïncider communication et action, c'est-à-dire élaborer une synthèse des débats qui sera utilisée lors d'autres temps d'échanges et de restitution dans le but de participer à une politique de « contre-expertise » qui s'inscrit dans un calendrier d'objectif et de rendez-vous.

S'il est nécessaire que l'autorité municipale suive un certain nombre de règles, aussi bien éthique (préservation de l'intégrité morale d'une personne par des propos injurieux, raciste ou discriminatoires, etc.) que celles proposées par Eric George, l'autorité municipale peut parfois déroger aux règles de fonctionnement du bon débat et mettre à mal la délibération en ligne. En effet, les élus, par peur d'être mis en défaut sous les reproches de leurs administrés, optent pour une modération plutôt restrictive (Wojcik, 2005) envers les messages ouvertement critiques à leur encontre. La méfiance des élus est d'autant plus forte qu'à la différence d'une réunion publique ou d'un conseil de quartier, lors desquels les échanges oraux sont volatiles, les propos tenus sur les forums sont écrits, visibles par tous ceux qui se connectent sur le site, et surtout affichés pendant un temps qui peut être extrêmement long, notamment par la puissance d'archivage des ordinateurs qui permet de maintenir en ligne des forums dont les thèmes ne sont plus considérés comme étant d'actualité. Cette « persistance » ou « traçabilité » caractérise ainsi cette différence avec les sphères non médiatées car nos déclarations sur Internet s'inscrivent durablement. Ce caractère spécifique constitue à la fois un atout et une faiblesse. En effet, dans la position de l'élu, le danger réside dans ses prises de positions antérieurs inscrites durablement et qu'il va devoir respecter sous peine de perdre sa légitimité. A l'inverse, cela peut constituer un atout pour le citoyen devenant juge des engagements annoncés et promesses tenues. Dans le cas où l'internaute se transformerait en utilisateur d'un forum en ligne mis en place par une autorité municipale, Stéphanie Wojcik soulève un défaut d'équivalence. En effet, lorsque les modérateurs de forums prennent le rôle d'intermédiaire transmettant les contributions des internautes au personnel politique, l'accession des paroles électroniques aux autorités publiques dépend des modalités définies par ces modérateurs. Or, certains d'entre eux peuvent laisser dans l'ombre une partie des messages qui leur paraissent dénués d'intérêt politique, excluant par la même occasion une partie de la parole citoyenne. (Wojcik, 2007).

2.3.2. La polarisation des opinions sur Internet

L'outil Internet révèle son potentiel pour réunir les conditions optimales de réalisation du débat public mais aussi pour imaginer et penser le débat à l'échelle de la collectivité, dans une société où les médias de masse constituent une réalité incontournable (Girard, 2010). Cependant, les expériences de la démocratie locale sur Internet, si elles participent à développer la délibération en ligne, font face à plusieurs limites et ne sont pas exemptes de

réunir les conditions nécessaires au bon déroulement du débat. Si l'on n'en croit Bernard Manin (2006), la délibération peut échapper à la discussion. Pour cet auteur, ce qui importe c'est de faire en sorte que des arguments contradictoires soient présentés à l'ensemble des citoyens afin qu'ils se forgent une opinion. En effet, étant donné qu'un individu socialement dominé n'osera pas afficher son désaccord, il est préférable pour la qualité de la délibération de ne pas lui demander son avis mais bien plutôt de faire en sorte que lui soit présenté des arguments contradictoires. De plus, selon lui, cette approche sur les bases du débat contradictoire permet de penser une délibération qui inclut le plus grand nombre et ainsi dépasser la discussion en petit groupe. Si cette réflexion constitue une approche de la délibération dans des sociétés ou les médias de masse constituent une réalité incontournable (Girard, 2010), elle se heurte, comme dans les médias traditionnels, à une tendance à la polarisation des opinions et à une non confrontation des points de vue contradictoires sur Internet. En effet, Internet permet de rencontrer des gens qui ont les mêmes opinions que nous, on retrouve ici la thèse des communautés d'intérêt qui est au cœur du développement d'Internet (Flichy, 2008). Cet éloignement de la confrontation à des opinions adverses peut également être le fait de «l'homogénéité idéologique des espaces hyperliés » (Lev-On et Manin, 2006) qui consiste dans la multiplicité des espaces virtuels homogènes, reliés par des hyperliens qui orientent les internautes vers des espaces idéologiquement similaires, loin de toute vision opposée. Dès lors, Azi Lev-on et Bernard Manin (2006) posent une question intéressante : « *Si l'on s'interroge, à partir de là, sur le potentiel d'internet en matière de délibération, la question est de savoir dans quelle mesure les différents usages d'internet et les différents types de sites offrent la possibilité effective de confronter les individus à des opinions adverses et de leur faire prendre en considération ces opinions.* ». A cette polarisation des opinions s'ajoute également une crise de confiance envers nos représentants politiques (Blatrix, 2000 ; Barbier, 2008) et un sentiment de méfiance envers la parole relayée par la communication publique institutionnelle. Dès lors, l'impératif de transparence de toute politique de développement durable ne peut s'envisager sans la (re)création du lien rompu entre les citoyens et la vie démocratique. En cela, la dimension relationnelle peut entrevoir au travers de la dynamique de réseau offerte par Internet un réel espoir de valorisation. Si à l'origine, un réseau planétaire tel qu'Internet aurait pu laisser penser le projet cyberdémocratique à l'échelle mondiale, les expérimentations les plus probantes de démocratie assistée par ordinateur se déroulent à ce jour sur le terrain du local, ville ou quartier (Guillaume, 1997 dans Pélissier et Evanghelou, 2000), qu'il s'agisse de consultations

de bases de données, de tableaux de bord, de forums électroniques, de conférences électroniques dites de consensus, de référendums en temps réel, d'évaluation collective des équipements et services publics par les usagers, etc. Le renforcement du pouvoir des collectivités locales et le rôle en matière de concertation territoriale participent de ce phénomène. Notre objet d'étude consiste à se focaliser sur les potentialités offertes par les TIC, leurs « *ressources communicationnelles* » (Habib & Baltz, 2008) et organisationnelles (Le Moënne, 2000), pour diffuser l'information à destination des citoyens mais également entrer en connexion avec les territoires numériques qu'ils investissent. En effet, sans recherche de liens avec l'ensemble des territoires du web et donc les récepteurs potentiels de l'information, les contenus deviennent aussi invisibles qu'impopulaires.

3. Le territoire-réseau : vers une ouverture aux arènes de la société civile

Tout comme Amar Lakel, avec son enquête réalisée en 2010 autour du projet *rive droite numérique*, Romain Badouard constate qu'il existe plusieurs sphères actives, différentes les unes des autres et qui communiquent peu entre elles. Amar lakel détache quatre arènes au sein de l'espace public en ligne : le web institutionnel (web 1.0), les entreprises (entre le web traditionnel et le web 2.0, mais peu préoccupées par le territoire), les associations et les habitants (qui ont plutôt basculés dans le web 2.0). Romain Badouard, quant à lui, ne dédie pas son étude particulièrement à l'espace du web mais reconnaît l'existence de publics renforcés, proches des milieux institutionnels et maîtrisant la grammaire de la participation, dont les canaux étroits correspondent à des espaces formels et institutionnalisés ; des publics spécialisés, car intéressés à des problématiques spécifiques (le tissu associatif), dont les canaux intermédiaires s'incarnent dans des méthodes de diffusion semi-publiques, comme par exemple les *mailings lists* d'associations à destination des sympathisants ; enfin, des publics généralisés qui prennent connaissance des informations dispensées sans l'avoir cherché, dont les canaux larges correspondent par exemple au recours à la promotion de la participation par la publicisation via différents médias.

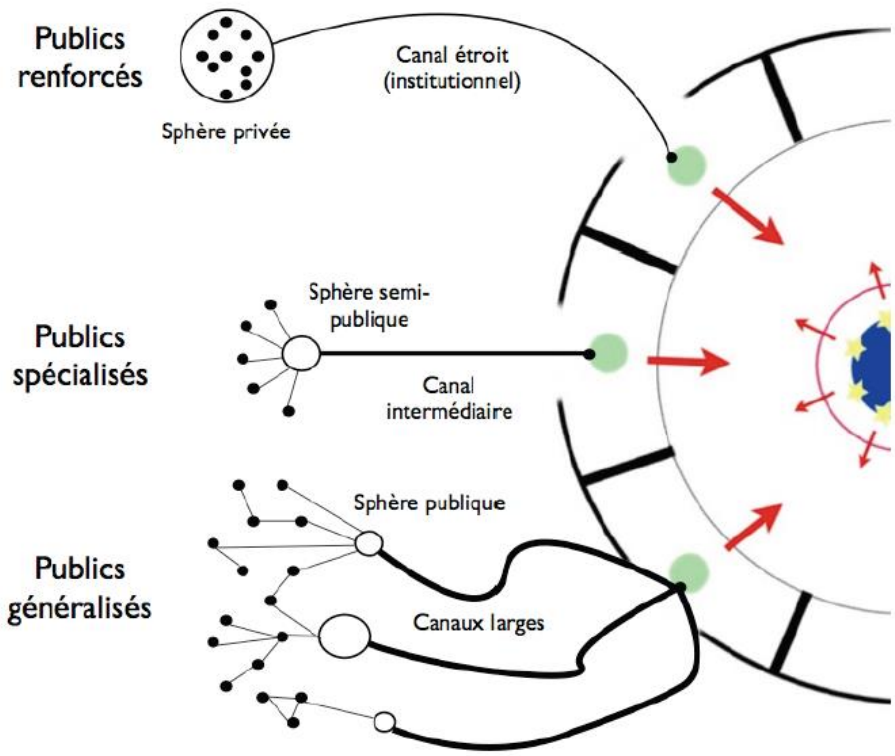


Figure 12 : Processus de participation ramifiée : un modèle de médiation politique sur Internet (Badouard, 2011)

L'objectif d'une démarche l'intelligence territoriale consistera donc non seulement à réaliser une action de veille territoriale par un balayage du territoire afin de mesurer le réservoir de potentiel local, mais également à organiser les liaisons et relations entre le territoire physique et ses représentations virtuelles. Il s'agit là d'associer les acteurs locaux qui participent à la création et à la diffusion de contenus territoriaux (Bertacchini, 2003). En s'appropriant les TIC, les associations reconfigurent leur rôle dans des arènes désormais ouvertes à la participation au travers des réseaux sociaux virtuels[76], grâce à une collaboration à distance entre les acteurs de la société civile, par l'ouverture de nouveau espaces délibératifs et la création de nouvelles formes d'action collective et de militantisme (Marlier, 2011). Dès lors, comme l'explique Amar Lakel : « *Derrière l'apparente complexité des plateformes de communication numérique 2.0, il y a des hommes et des femmes qui, par leurs échanges continus d'information, constituent des réseaux sociaux dans un espace public de communication. Il faut dépasser la séduction (ou répulsion) de la technique pour tendre*

[76] Le livre « The Networked Nonprofit » montre comment les ONG utilisent les réseaux sociaux (type Facebook, ou Twitter) pour augmenter leurs membres et leur visibilité (Kanter and Fine, 2010 in Marlier, 2011).

l'oreille vers la prise de parole publique […] *C'est en publiant ses opinions, ses images, ses ressources informationnelles, ses goûts que l'on se définit à autrui, qu'on tisse des liens et des « amitiés » pour former des groupes d'intérêts, des sociétés.* » (Lakel *et al.*, 2010). Il s'agit là pour la collectivité territoriale de s'ouvrir à ces nouvelles « *identités de savoir* », à une circulation continue et toujours renouvelée de savoir-faire scientifiques, techniques, sociaux ou même esthétiques (Lévy, 1995). Comme les entreprises, les collectivités territoriales doivent évoluer vers une nouvelle forme d'organisation de telle sorte qu'elles puissent être parcourues par des « *réseaux d'innovation* » (*ibid*). Cette évolution s'avère d'autant plus nécessaire que des associations de défense mettent en place, grâce aux technologies numériques, des circuits parallèles d'information et de prise de décision, qui s'imposent aux instances administratives et politiques locales, interprètes traditionnels de l'intérêt général et réticentes à la création de ces circuits d'information dans les années 1970-1980 (Blatrix, 2000, p.141). Ce mouvement d'*empowerment* (Bacqué, 2005 ; Jouve, 2006) est également à prendre en considération par l'écoute de cette participation spontanée, informelle au travers de « *débats sauvages* » (Mermet, 2007) offrant aux citoyens profanes (ici, les publics généralisés) la possibilité de prendre la parole de façon moins encadrée. En effet, « *les cadres de la participation organisée par des institutions publiques spécialisées cohabitent avec les formes de participation qui se développement de façon spontanée : prise de parole, protestations, mais aussi forums internet, discussions sur les réseaux sociaux, etc.* » (Krzatala-Jaworska, 2012).

Cependant, cette ouverture de la plateforme Internet aux arènes de la société civile se confronte à plusieurs difficultés. Tout d'abord, parmi ces différentes sphères (publique, semi-publique, privée), toutes ne contribuent pas également à la démocratie. Ainsi Fung (2003) montre que les associations d'intérêt public, contribuent à la délibération publique, alors que d'autres associations, à des fins privées ou apolitiques, contribuent moins ou pas du tout à la délibération. De plus, de manière générale, les associations montrent une « adhésion distanciée » face à l'institutionnalisation de la participation (Fung, 2003 ; Rui et Villechaise-Dupont, 2006 ; dans Marlier, 2011). Par ailleurs, une enquête montpelliéraine menée par l'association Outils-Réseaux en 2009 démontre le faible taux d'adoption des technologies du web 2.0 par les associations[77]. Enfin, en 2010, une enquête réalisée par le laboratoire de GRECO/MICA de l'Université Bordeaux 3 sous la direction d'Amar Lakel, qui visait à

[77] http://outils-reseaux.org/SyntheseQuestionnaire

dresser une cartographie sociologique des usages web, révèle une rupture entre, d'un côté, un espace numérique constitué par des sites web traditionnels et des blogs, porteurs d'une parole professionnelle et institutionnelle propre à la communication publique, et de l'autre côté, un web 2.0 constitué de plateformes hétérogènes dominées par les réseaux sociaux et qui donne la parole au profane. Ce dernier fondant sa communication sur un discours d'identification qui passe par son appartenance au territoire en miroir aux autres, par l'écriture de soi, de ses goûts. Amar Lakel poursuit ainsi l'analyse : « *Peu de ponts permettent la communication entre ces deux espaces numériques. Si les entreprises ont fait une entrée timide sur des plateformes spécialisées business, les institutions sont quasi inexistantes dans les réseaux sociaux et la presse ne s'est pas encore saisie d'une logique de réseau. Parallèlement, le web 2.0 semble piétiner dans une conversation intime/publique sans enjeux majeurs de services. Tout porte à croire que les développements futurs d'une véritable société de l'information et de la connaissance passeront par l'hybridation de ces deux espaces.* ». Dans son étude autour de la plateforme hébergeant les consultations permanentes de la Commission Européenne, *Your Voice in Europe*[78], Romain Badouard constate que les espaces de médiation institutionnels, dans lesquels les décideurs doivent rendre des comptes, existent mais qu'ils ne sont pas reliés aux espaces dans lesquels les « citoyens ordinaires » prennent position et expriment des préférences. L'auteur soulève la question de savoir si une plateforme en ligne permet de relier différentes sphères d'échange. Il apporte un élément de réponse lorsqu'il conclut qu'il apparaît que les différents publics disposent de leurs propres canaux de communication et que leur hybridation n'ayant pas lieu, la participation, aussi institutionnalisée soit-elle, ne permet pas de renforcer l'implication des « citoyens ordinaires » (Badouard, 2011). Or, selon l'hypothèse de l'intelligence territoriale, l'inexistence d'un réseau de relations entre acteurs locaux peut s'avérer être une barrière dans la construction ou la reconstruction du lien territorial (Bertacchini, 2004). C'est donc le propre de ce champ disciplinaire que de proposer une fédération des acteurs locaux autour d'objectifs partagés, par la création du « capital formel territorial » définit comme « *un ensemble de valeurs, de codes, de règles, de modalités d'interaction et de coordination, de connaissances explicites formulées dans des documents numériques, reconnus et partagés par les acteurs du territoire pour formuler ou mettre en œuvre un projet collectif de développement local* » (Bertacchini, 2004b, 2004a). A posteriori, la déficience du contenu de l'information échangée ne favorise pas l'adhésion des acteurs au réseau (Bertacchini, 2009).

[78] http://ec.europa.eu/yourvoice/

Bien que le Web 2.0 rejoint la préoccupation originelle du secteur associatif : créer du lien social, et que le fonctionnement en réseau de l'Internet constitue une formidable opportunité pour les associations qui peuvent ainsi démultiplier leurs chantiers et mobiliser plus largement les citoyens, l'étude menée par l'association « Outils-Réseaux » et nos constats sur le territoire vitrollais ne corroborent pas l'idée selon laquelle[79] les associations, y compris les structures les plus modestes, ont ressenti la nécessité d'être présentes sur le Web et ainsi développerait leur politique de communication au travers des médias sociaux.

Sur le site de la ville de Vitrolles[80], dans la rubrique « Annuaire », il est possible de repérer l'ensemble des acteurs locaux qui compose le tissu associatif local et dont les activités, résumée sous la catégorie « Opinion, expression, défense des droits, défense des causes, des intérêts », permettent de dégager une liste de 75 associations[81]. Parmi elles, toutes ne sont pas d'intérêt public et ne contribue donc pas également à la délibération publique (Fung, 2003). Dès lors, nous avons procédé à un travail de veille pour localiser l'ensemble des acteurs locaux qui aident à promouvoir la participation citoyenne et avons repéré 9 associations dont les activités, diverses et variées, consistent notamment en la création d'espaces de réflexion et l'organisation de débats sur les « affaires de la Cité », la transmission d'information à destination du public, la mise en relation de la population avec les services publics et les élus, etc. (cf. tableau n°9). Nous avons constaté qu'aucune d'entre-elles ne possède de site Internet référencé dans l'annuaire proposé sur le site de la ville et qu'elles ne présentent donc pas d'ouverture vers les réseaux sociaux. En fait, hormis l'existence parfois d'une adresse e-mail, elles n'existent tout simplement pas dans l'espace du web. Ici, le « projet cyberdémocratique » exprime tout son intérêt et ne consiste pas seulement, de notre point de vue, à réduire la fracture numérique mais bien plutôt à donner du sens à la technique (Flichy, 1991). En effet, il s'agira de construire un projet politique culturel qui permette à ces acteurs locaux, issus du milieu associatif, de créer leur propre territoire numérique et d'entrer en interaction avec le site Internet de la ville. Cette interaction aura tendance à générer de

[79] Selon le « Référentiel des métiers de l'Internet » édité par l'Agence pour l'emploi des cadres (APEC, 2012)
[80] http://www.vitrolles13.fr/
[81] Sur le site de la ville de Vitrolles, dans la rubrique « Annuaire » (http://www.vitrolles13.fr/vous-etes/associations/), il est possible de repérer l'ensemble des acteurs locaux qui composent le tissu associatif local et dont les activités, résumées sous diverses catégories (« Opinion, expression, défense des droits, défense des causes, des intérêts », « Culture », « Action sociale », etc.) permettent de dégager une liste de 400 associations. L'annuaire des associations 2012/2013 fait état d'un nombre exact de 382 associations.

l'information « ascendante » et diriger les visiteurs vers des institutions supérieures. A l'opposé, l'institution, au rayonnement plus important, bénéficiera ainsi de passerelles vers des structures d'envergure plus modeste et avec un public plus ciblé géographiquement (Perrin, 2010). Dans le cas particulier des Comités d'intérêt de quartier (CIQ), structure régie par aucun texte législatif ou réglementaire, l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) devrait permettre d'instaurer un processus d'échange d'information entre acteurs empreints d'une certaine légitimité et donc réceptifs aux informations échangées[82] (Bertacchini, 2003). En effet, l'utilisation des technologies numériques doit permettre de renforcer trois fonctions principales que les CIQ entendent exercer (Rangeon, 1999) :

- Une fonction de *communication des informations*, que les séances publiques du conseil municipal, les bulletins municipaux et les médias locaux ne remplissent pas complétement, l'exercice de cette fonction supposant que les élus et les services municipaux acceptent plus de transparence ;

- Une fonction de *libre expression* des avis, propositions et critiques émanant de toutes les catégories d'habitants, le CIQ jouant ici le rôle de forum ouvert à tous ;

- Une fonction *d'organisation du dialogue* entre les élus et les habitants, le CIQ ayant pour mission de susciter le dialogue, de le canaliser et de faire pression sur les élus pour les inciter à écouter et à prendre en compte les observations de la population.

Comme l'explique Yann Bertacchini (2009), « *concevoir et organiser un processus participatif de grande ampleur revient à mobiliser tout au long du projet différentes catégories d'acteurs (élus, services techniques de l'Etat et des collectivités territoriales, experts et scientifiques, acteurs économiques, associations, grand public, ...) à différents niveaux de participation (sensibilisation, information, consultation, concertation, suivant l'échelle de la participation d'Arstein, 1969).* » L'espace numérique peut alors venir jouer le rôle de médiateur entre les différents acteurs dont les compétences locales auront été identifiées. D'ailleurs, c'est à partir de cette médiation que se définit la notion de territorialité

[82] Une fois ce processus de communication établi, les acteurs vont pouvoir échanger leurs compétences et se regrouper autour d'une dynamique commune, d'un projet de territoire reconnu et partagé par tous.

en tant que « *phénomène d'appropriation ou de réappropriation des ressources, qui compose et recompose le territoire* » (*ibid*).

Association	Description	Site Internet	E-mail	Réseaux sociaux
Arbre à Palabres	Organiser des débats de tout ordre en vue de développer le sens critique, l'esprit d'analyse et de réflexion des citoyens ; dans un esprit de défense des valeurs de la démocratie, de la solidarité, du refus de l'exclusion et de toute discrimination	NON	rene.agarrat@wanadoo.fr	NON
CIQ de la « Ferme de Croze »	Assurer des liens entre les services publics et la population du quartier	NON	NON	NON
CIQ « Le Bosquet »	Problèmes de voiries, circulation, sécurité, entretien et espaces verts, et également pour les nuisances sonores, olfactives, visuelles etc	NON	gj.joubert@orange.fr	NON
CIQ « du bord de l'étang »	Faire participer la population des quartiers des rives de l'étang à la vie de la commune et servir de relation entre les citoyens et les élus locaux	NON	NON	NON
CIQ « La Mandine »	Assurer des liens entre les services publics et la population du quartier	NON	NON	NON
Vitrolles Horizon Ecologie	Réunir les personnes morales ou physiques, afin de populariser et de mettre en œuvre les valeurs du développement durable.	NON	Vitrolles-horizon-écologie@orange.fr	NON
Comité de lutte pour l'environnement	Contribuer par une meilleure information du public à l'élaboration d'une politique de l'environnement vitrollais	NON	NON	NON
Groupe Jean Jaurès de la Libre Pensée de Vitrolles	Fournir un cadre de réflexion, de débats et d'actions pour l'émancipation de l'homme dans tous les domaines. Association d'éducation populaire	NON	vitrolles@lp13.org	NON
Amicale des Locataires de la Petite Garrigue	Défendre les intérêts individuels ou collectifs des familles, de s'intéresser à toutes les questions relatives aux conditions de location, à l'habitation, à l'urbanisme, aux transports et à l'activité sociale et culturelle	NON	alpg-cnl@orange.fr	NON

Tableau 9 : Présence numérique des acteurs du tissu associatif vitrollais engagés dans la participation citoyenne

4. Les territoires numériques : caractéristiques, hybridation et perspectives

4.1. Typologie des territoires du web

Dans son ouvrage paru en 2009 et intitulé « De la démocratie numérique », Nicolas Vanbremeersch élabore une typologie des espaces numériques présents sur le web. L'auteur catégorise ainsi le web en trois sphères selon une approche interactive, le mode d'expression utilisé, la pérennité des contenus échangés ou mis à disposition ainsi qu'une logique de publication fondée sur l'immédiateté et l'archivage. Il cartographie donc trois territoires distincts : le web social, le web de l'information et le web documentaire. Nous ajouterons à cette représentation « virtuelle » un quatrième espace, le web sémantique.

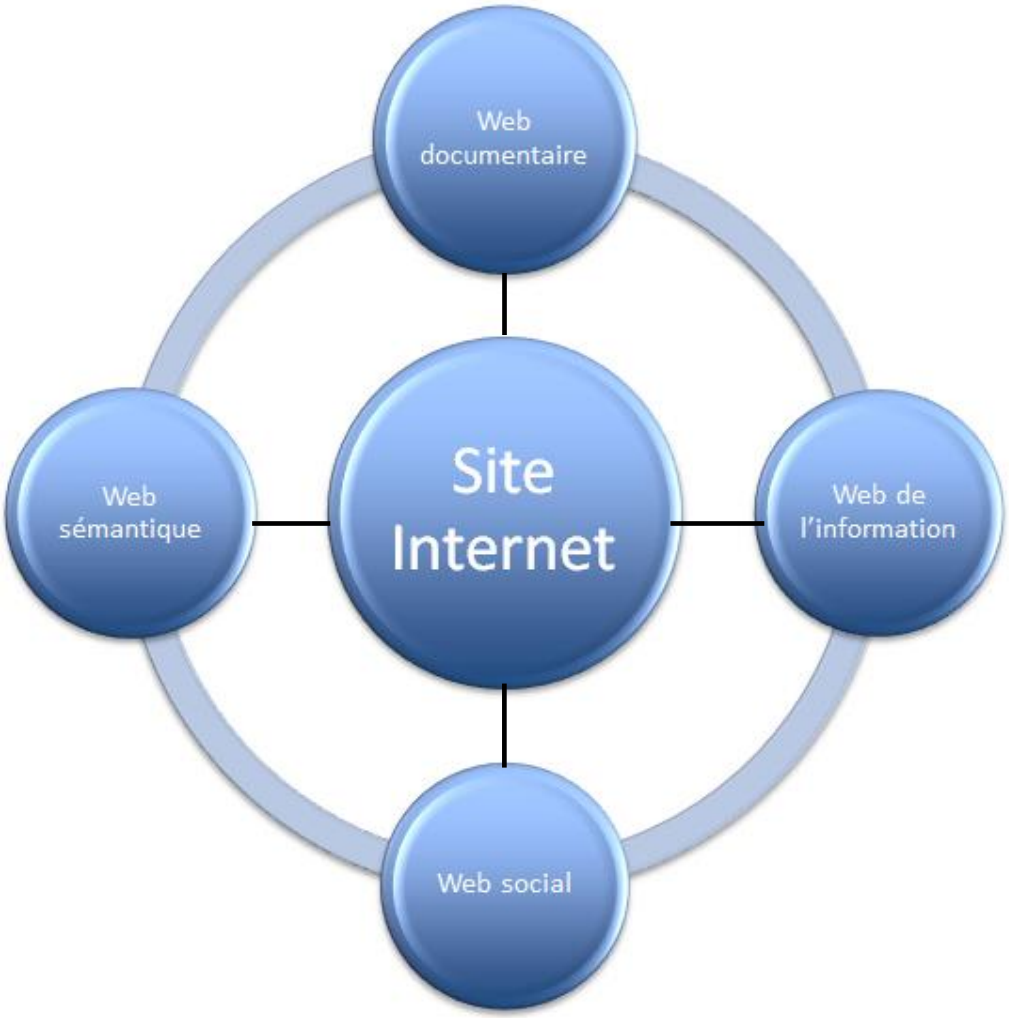


Figure 13 : Les différents territoires du Web
(adapté de Vanbremeersch, 2009)

4.1.1. Le web documentaire

Selon Nicolas Vanbremeersch (2009), le web documentaire correspond au monde institutionnel qui nous intéresse dont l'approche de communication et de publication est la même que celle qui se pratiquait hors ligne. Pas de changement d'approche : on se contente de mettre à disposition. L'information est descendante et l'interaction n'est pas présente. Ici, le web sert uniquement de lieu d'archivage de contenus numérisés en suivant une logique médiatique où le site Internet est seulement utilisé comme moyen de diffusion. Il existe une réelle publication mais les contenus ne bénéficient d'aucune publicité. En effet, le site ne voit pointer vers lui presque aucun lien et n'existe donc pas dans le territoire du web. Sans liaison, sans visibilité, son impopularité le condamne à l'oubli. Le web documentaire est le règne de l'expert, qui délivre son savoir, sans se soucier de sa préhension par autrui (Vanbremeersch, 2009). Les contenus du web documentaire dérivent de l'espace public traditionnel pensant trouver une nouvelle publicité. Pourtant, une fois publié sur le web ce contenu ne circule pas et ne bénéficie donc pas des potentialités offertes par Internet en termes d'échanges et d'interaction. Ce qui donne vie à ces contenus ce sont les autres espaces du web : le web de l'information, le web social, le web sémantique. Pour Bruno Bachimont (2011), *« le web 1.0 est le web dit documentaire, où les ressources sont publiées sans autre traitement que leur mise en forme et sans autre interactivité que l'activation des liens hypertextuels* » (Bachimont *et al.*, 2011). Dans le « déluge informationnel », la captation de l'attention passe par des artifices interactifs maintenant l'internaute en immersion dans des univers contraints et addictifs. Dès lors, le web-documentaire apparaît comme le symbole d'un renouveau de la production créative où informer, c'est construire une forme, qui prend en compte les caractéristiques communicationnelles du web tout en poursuivant des objectifs d'intérêt général (Broudoux, 2011). Ainsi, tout comme les technologies médiatiques, ce web bénéficie des pratiques de montage[83] qui médiatisent le message somatique[84] « original », au sein d'un processus de création dans lequel la scénarisation occupe une place importante. D'ailleurs, les techniques numériques hantent le média depuis toujours car elles sont « *l'absolu du montage, le montage portant sur les plus infimes fragments du message, une disponibilité indéfinie et sans cesse réouverte à la combinaison, au mixage, au réordonnancement des signes* » (Levy,

[83] « *Dans le vocabulaire du numérique, on ne parle pas de montage mais de computation, de calcul ou de traitement d'information* » (Levy, 1995).

[84] Un message somatique est par essence plurimodal car les signes qu'il génère peuvent aussi bien provenir de la parole, de la danse, du chant ou de musique instrumentale. Le dénominateur commun à cette production étant la présence effective, l'engagement, l'énergie et la sensibilité de corps (*ibid*).

1995). Par exemple, l'hypertexte numérique automatise, matérialise les démontages et remontages du sens auxquels se livre le lecteur et en amplifie considérablement la portée. « *Les bases de données, systèmes experts, tableurs, hyperdocuments, simulations interactives et autres mondes virtuels sont des potentiels de textes, d'images, de sons ou même de qualités tactiles que des situations particulières actualisent de mille manières. Le numérique retrouve ainsi la sensibilité au contexte des technologies somatiques, tout en conservant la puissance d'enregistrement et de diffusion des médias* » (*ibid*, p.58). Malgré la panoplie d'artifices interactifs dont dispose les éditeurs de contenu, les professionnels sont désormais confrontés à une concurrence vive. En effet, collecte ou émission de l'information originale, traitement, sélection, ne sont plus le monopole des médias dominants, mais sont partagés avec les internautes. Cela appelle des innovations de la part des éditeurs de contenu.

Enfin, nous pourrions dire que ce territoire est celui d'une recherche d'information planifiée dans une approche utilitariste du web. La recherche de contenus est active, volontaire, ciblée et tournée vers une optimisation des ressources. Ici, nous pourrions approcher cette espace de l'activité de curation qui consiste à « *repérer divers contenus numériques en fonction d'une thématique donnée, de sélectionner et filtrer les plus pertinents* » (Mesguich *et al.*, 2012). Cependant, l'activité du *curator* consiste également à organiser et structurer ces contenus à travers un dispositif de « scénographie » et d'en favoriser la diffusion. Or, ce partage n'est possible qu'au travers du web dit « social ». Dès lors, la relation que les publics entretiennent avec les contenus médiatiques de cet espace du web peut s'inscrire dans une logique de recherche d'information où l'utilisateur connaît où trouver le contenu qu'il cherche et n'a pas d'intérêt à le partager. Par ailleurs, la navigation fortuite d'un internaute qui l'amènerait sur cet espace permettrait d'entrevoir plus hypothétiques scénarii :

- soit la confrontation d'intérêts communs entre les thématiques des contenus du site web et les goûts de l'internaute ;

- soit la désorientation face à un site peu attractif par la faiblesse de scénarisation des contenus et un intérêt trop éloigné à celui de l'internaute ;

- soit la persuasion qui, combinée à un montage des contenus de qualité, pourrait permettre de canaliser l'attention de l'utilisateur ;

Cependant, pour certains auteurs, cet espace du web reste l'apanage d'internautes qui, non seulement, disposent d'un niveau de certification scolaire élevé et qui, par ailleurs, développent également sur d'autres supports ce type de pratiques du fait notamment d'un intérêt marqué pour l'actualité (Granjon et Le Foulgoc, 2010). Sans recherche d'information active, volontaire et ciblée de la part de l'utilisateur, ce web organiserait donc un mode de régulation des groupes humains sous la même forme que le fonctionnement des médias et de leurs publics, les « *publics des médias* », sans considération de la richesse individuelle, à cultiver et exploiter, sans culture fine, précise et individualisée des « *hypercortex communautaires* » (Lévy, 1995).

4.1.2. Le web de l'information

Le Web de l'information partage avec le Web documentaire cette approche non interactive, mais se situe dans l'actualité et l'immédiateté, que l'internaute puisse être informé en temps réel des nouveaux contenus mis en ligne, des informations nouvelles. D'ailleurs, cette immédiateté, qui dépend de l'activité des récepteurs et de la visibilité et accessibilité des contenus, constitue une des principales forces de l'information sur Internet. En effet, les sources de l'information sont désormais multiples et les journalistes, éditeurs professionnels de contenus doivent aujourd'hui composer aux côtés d'internautes actifs qui s'engagent sur le web autrement que dans une posture de spectateurs. Ces derniers, effectuent leur propre recoupements, votent, commentent, relient, passent aux amis, exercent une correction, un commentaire, un complément (Vanbremeersch, 2009). « *Avec le développement d'internet, les « récepteurs » se font producteurs de contenus. En moins de dix ans, archiver, écrire, annoter, commenter, remixer, publier, partager des photos et des vidéos, s'abonner à des flux RSS et échanger des contenus de pair à pair sont devenus des activités relativement communes et pour de nombreux publics* » (Monnoyer-Smith, 2011). Dès lors, l'éditeur d'information professionnelle perd le monopole de l'information au profit de l'internaute lui-même avec lequel il doit désormais composer. Il s'agit donc autant de s'adapter à cette nouvelle culture numérique ou « *Remix culture* », en offrant la possibilité de se positionner sur des pratiques émergentes de personnalisation des interfaces d'accès à l'information, à cette démarche proactive de recherche de l'information, que de miser sur une nouvelle stratégie pour survivre à cette hyperconcurrence. Dès lors, l'utilisation d'outils comme les newsletters, les flux RSS mais aussi les réseaux sociaux représentent autant d'alternatives et

de possibilités à offrir à l'internaute pour que ce dernier puisse recevoir les nouveautés d'un site Internet. Cependant, en ce qui concerne les réseaux sociaux, nous avons préféré représenter ces outils au travers de la sphère du web dit « social » dont les caractéristiques d'échange, partage de contenu et relations entre pairs apportent une dimension interactive qui nous semble plus représentative de cet espace numérique.

4.1.3. Le web sémantique

Le web sémantique constitue, avec les flux RSS, une autre voie dans les stratégies de personnalisation des interfaces d'accès à l'information et de navigation des internautes. Comme l'explique Laurent Collet[85], « *un des objectifs du web sémantique est de permettre l'interrogation des moteurs de recherche en langage naturel sans se soucier 1) d'avoir à formuler des requêtes sous forme de mots-clés, 2) à devoir consulter et sélectionner les informations recueillies, voire à les comparer pour obtenir une réponse. Cette sémantisation demande d'ajouter des métadonnées aux contenus affichés et visibles par les internautes sur les pages web. Ces données sont destinées aux algorithmes des robots d'indexation des moteurs de recherche et visent donc à faciliter la recherche d'informations par les humains* » (Collet, 2011). Sans approfondir ou présenter les technologies du web sémantique (langages RDF[86], OWL[87], etc.), dont nous détaillons les fonctionnalités offertes par certains outils (cf. *partie III – 3.2.2.2. Web sémantique : moteur de recherche et tagging*), l'objectif consiste à développer un web dont le contenu s'adresse, au moins pour partie, aux ordinateurs afin qu'ils puissent aider les utilisateurs humains à se représenter des connaissances et interpréter des contenus (Charlet, Laublet, Reynaud, 2003 in Bachimont *et al.*, 2011). Il faut donc non seulement être capable d'expliciter le sens d'un contenu mais aussi rendre exploitable cette explication par un traitement informatique. « *Le web sémantique naît de la nécessité d'adjoindre des connaissances supplémentaires aux contenus pour améliorer leur traitement* » (*ibid*). D'ailleurs, plutôt que l'appellation « web sémantique » d'autres préfèrent parler de « données liées » ou *linked data* (Amar et Menon, 2011).

[85] Laurent Collet est maître de conférences en Sciences de l'Information et de la Communication à l'Université du Sud Toulon-Var au sein du laboratoire Pacte
[86] *Resource Description Framework*
[87] *Web Ontology Language*

4.1.4. Le web social

Dès ses débuts le web contenait cette logique sociale de partage de l'information, de discussion ou encore de commentaires directement entre les individus. En revanche, le web social est parfois assimilé au web 2.0 et souhaite caractériser une phase d'évolution marquée, selon Bertrand Sajus (2009), par :

- L'émergence de l'individualisme de réseau en rupture avec la dimension collective des forums de discussion par exemple ;

- Des utilisateurs toute génération confondue ;

- L'augmentation des équipements dans les ménages ;

- Une forte augmentation des pratiques dans l'usage d'Internet ;

- Plus d'ergonomie ;

- Certaines technologies marquantes natives du web 2.0 : Ruby on Rails, Ajax, etc. ;

- La standardisation de certains outils du web et l'homogénéité des formats permettent à des milliers de sites de fonctionner en réseau et dialoguer entre eux ;

- La création de communautés virtuelles.

Aujourd'hui, l'utilisateur n'est plus seulement consommateur de données mais désormais au centre de leurs productions et c'est bien cette dimension sociale des applications web 2.0 qui a donné naissance au terme « web social » (*ibid*) dit aussi « web participatif » (Faure, Glassey, Leresche, 2010). Pour notre part, nous pourrions définir le web social comme un « *espace proclamé participatif et interactif, autorisant les interactions au niveau mondial et local, sous forme synchrone ou asynchrone, et caractérisé comme un lieu d'échanges inter et intracommunautaire* ». Dès lors, se multiplient les outils de discussion en ligne : messagerie instantanée, mail, forums et newsgroup, documents wiki (même si les discussions justifiant la

modification des documents ne se font pas dans le wiki), blogs et outils de réseaux sociaux type Facebook ou Twitter. Cette simplification et accessibilité au plus grand nombre des moyens d'édition et de publication des contenus en ligne engendrent donc des modes originaux d'organisation et de production des données via le web. Dans un contexte où les citoyens et la municipalité n'entretiennent pas le même rapport au TIC, ce qui est préjudiciable à l'établissement d'un dialogue démocratique (Herbaux et Bertacchini, 2005), le web social constitue un levier nécessaire à l'avènement d'une véritable démocratie dialogique, privilégiant à des degrés divers la voie de la discussion et favorisant l'expression du peuple. En effet, avec un taux de pénétration respectivement de 99% chez les 15-19 ans , 91,2% chez les 20-24 ans, et 75,4% chez les 25-29 ans[88], Facebook s'impose comme l'outil de pratique quotidienne d'échange d'informations pour l'un des publics clef à mobiliser lors des processus participatifs. Il s'agit des jeunes internautes dont la préférence s'oriente vers la communication via un réseau personnel ou inter-personnel (chat, messagerie instantanée, etc.) et non l'utilisation de sites web traditionnels dont la plupart manque de notoriété numérique. On ne peut aujourd'hui passer à côté de ces médias qui ont pris une telle place sur Internet. Pour rappel Facebook, c'est à ce jour 600 millions d'abonnés et 67% des internautes français déclarent aujourd'hui participer à un réseau social (Digiculture, 2010 dans Durand-Tornare et Nicolle, 2010). Il est donc important voire primordial d'être présent sur les réseaux sociaux adéquates à son activité. Dès lors, la présence sur les réseaux sociaux devient un choix politique et une volonté de porter l'information à l'ensemble de la population. Certes, les réseaux sociaux sont devenus des outils de plus en plus incontournables de notre vie de tous les jours (par exemple Facebook) mais leurs usages peuvent aussi être d'ordre professionnel et servir aux organisations, en particulier les collectivités locales. Il peut leur être très intéressant d'agréger autour d'elles des groupes d'internautes envers lesquels elles pourront communiquer des informations, permettre à cette communauté de personne de se rencontrer, faire connaissance, échanger et se servir de cette communauté pour écouter les citoyens, recueillir leurs commentaires, lancer des discussions dans un espace de débat, etc.

L'animation d'un réseau social peut pourtant être une prise de risque puisqu'en rendant publique l'expression citoyenne et en donnant la parole aux administrés, la collectivité s'oblige à plus de transparence. Mais ces risques s'accompagnent de réelles opportunités en termes de légitimité, d'image, de réactivité face aux avis émis, etc. De plus, l'objectif consiste

[88] Piedalue Richard, démographie et statistiques Facebook en France, MTLtechno, 10/02/2011 ; http://mtltechno.com/2011/02/statistiques-demographie-facebook-en-france

à créer et animer une communauté virtuelle en connexion avec un territoire et ses acteurs par le biais de l'action menée par la collectivité (Bertacchini, 2010). La principale fonction du réseau social est avant tout conversationnelle et, pris en miroir, organisationnelle pour la collectivité territoriale, et gagnerait à être mise en avant, à être présente partout sans confiner le dialogue dans un module dédié et cloisonné comme pourrait l'être un forum. Favoriser la conversation et les échanges, c'est aussi multiplier les outils pour les engager (Poinsot et *al.,* 2010). Dès lors, l'éventail des possibilités doit pouvoir être utilisé : blogs, forum, wikis, sondages, questions, espace de dialogue, etc. Ici, nous souhaitons rappeler les différences entre médias sociaux et réseaux sociaux. En effet, les réseaux sociaux sont au cœur des médias sociaux mais n'en constitue qu'une partie. Ainsi, les médias sociaux peuvent être définis comme « *l'ensemble des outils collaboratifs du web 2.0, à savoir les réseaux sociaux, les blogs, les wikis, les forums de discussions. S'y ajoutent également une kyrielle d'autres outils de partage (par exemple Skype et outils de chat, univers virtuels).* » (Cordina & Fayon, 2013).

Figure 14 : Les réseaux sociaux au cœur des médias sociaux
(Cordina & Fayon, 2013, p.8)

A l'heure actuelle, seule une minorité de la population, principalement celle intéressée par la politique dans le monde réel, constitue la majorité des utilisateurs de site politique (Flichy, 2008). Ne pas diffuser officiellement son offre d'information sur un réseau aussi dominant (notamment auprès des jeunes publics) aurait non seulement des conséquences en termes de visibilité, d'attractivité et de représentativité mais irait également à l'encontre des intérêts démocratiques. La création d'outils numériques au service du débat démocratique et de la participation du « savoir profane » ne doit pas être en décalage avec les usages des différents publics. Ici, nous rapprochons la notion de « savoir profane » aux savoirs qui relèvent de la « *raison ordinaire* » et que la société considèrent être accessibles à tout un chacun (Bertacchini, Maurel, Déprez, 2012). Un éditeur d'information se doit donc d'actualiser très régulièrement sa politique de présence sur les nouveaux médias. Cependant, les réseaux sociaux ne sont pas toujours utilisés par les jeunes générations à des fins d'accès au savoir mais plutôt par mimétisme et pour des communications de type phatique où le changement de statut, les signaux de variation d'humeur, de goûts, d'activités, constitueraient en réalité des signes relationnels (Cardon, 2009) pour satisfaire non pas un besoin d'information mais plutôt un besoin d'affirmation dont l'expression est facilitée par le multimédia (Le Deuff, 2010 : p 42). Dès lors, certains utilisateurs émettent des réticences à voir leur sphère récréative « envahie » par la présence active de certaines institutions sur les réseaux personnels (Garry, 2011 : p 6). De plus, pour la collectivité, compte tenu de la profusion de réseaux sociaux lancés ces dernières années sur la toile, il peut lui être difficile d'être présente partout car cette présence nécessite une gestion professionnelle et donc coûteuse. Pourtant, une adhésion des internautes à la communauté virtuelle mis en œuvre par une collectivité territoriale peut être prometteuse par un intérêt commun : la volonté de promouvoir son territoire et revendiquer son identité. Ainsi, une étude (Barabel et., *al*, 2010) montre que l'intégralité des territoires français ont des groupes Facebook et que parmi eux coexistent aussi bien des groupes institutionnels, crées par les collectivités elles-mêmes, avec des groupes personnels, crées par des internautes souhaitant mettre en avant un sentiment de fierté territoriale. Ce dernier constat devrait permettre la constitution du capital formel territorial, tel que défini par Yann Bertacchini (2004), requis au développement du territoire concerné.

4.2. L'hybridation des espaces numériques : représentations des pratiques du web

4.2.1. L'engagement sur le web

L'essor du web depuis 2005 (Ghernaouti-Hélie & Dufour, 2012), avec notamment l'émergence de l'individualisme de réseau (Sajus, 2009), mais également la démocratisation d'Internet à la majeure partie de la population (Lemoine, 2012), avec le développement d'outils permettant à chacun de produire et de diffuser du contenu, la production d'informations en circulation sur le web ne cesse d'augmenter. Or, cette multiplication et diversification des contenus provoquent une situation de surabondance qui génère une mutation des usages techniques pour accéder à l'information utile (Mesguich *et al.*, 2012 ; Le Deuff, 2011). Ainsi émergent différentes façons pour l'utilisateur de s'engager sur le web, particulièrement au travers de l'utilisation de certains outils ou stratégies de recherche d'information. Nous pourrions repérer 5 catégories d'utilisateurs dont les comportements d'engagement sur le web s'échelonnent à différents degrés (Li & Bernoff, 2008 ; Anderson, Bernoff, Reitsma, Sorensen, 2010 ; Cabinet Altimeter, 2010 dans Mesguich *et al.*, 2012) :

- Les collecteurs : face au phénomène d' « infobésité », certains utilisateurs du web mobilisent des outils comme les flux *RSS*, la newsletter ou le moteur de recherche afin de repérer et sélectionner des informations parmi la surabondance de contenus. Sur les plateformes collaboratives en ligne, ils sont à l'origine de *folksonomy* puisque ce sont eux qui assignent des étiquettes ou « *tags* » aux contenus qu'ils diffusent ;

- Les créateurs et *sharers* : ce sont les utilisateurs qui publient et modifient les *wikis*[89], crées leurs propres blogs, forum en ligne ou site web, rédigent des articles, partagent videos, photos et musiques avec leur communauté virtuelle et participent donc à la viralité des contenus sur le web. Le livre blanc de la firme Aimia[90] évoque le terme de « *cliquers* » pour qualifier l'engagement des internautes sur le web principalement actifs sur Facebook, seul réseau sur lequel ils sont présents, avec le partage de statuts, photos et les commentaires. Ils représenteraient 6% des usagers du web (Jdey, 2012).

[89] Les *wikis* sont, au sens large, des sites web dont le contenu peut être produit et modifié par n'importe quel utilisateur, de manière collaborative et collective. Le plus célèbre et probablement le plus utilisé étant la *Wikipédia* (Roth *et al*., 2008).
[90] http://www.pamorama.net/wp-content/uploads/2012/06/Aimia-Social-Media-White-Paper-6-types-of-social-media-users.pdf

- Les critiqueurs (ou « causeurs) » : ils représentent les utilisateurs qui expriment leur opinion en laissant des commentaires sur les blogs, les forums en ligne. Si Charlene Li et Josh Bernoff (2008) intègrent à cette catégorie les créateurs de *wikis*, nous préférons plutôt les considérer comme partie intégrante du degré le plus élevé sur la « pyramide de l'engagement » (cf. figure n°15) ;

Bien que nous distinguions la catégorie des « collecteurs » de celle des « créateurs » et *sharers*, en termes d'usages, nous pourrions qualifier l'ensemble de ces utilisateurs du web de « *curator* ». D'origine anglo-saxonne, le terme désigne le responsable des collections d'un musée dont le travail consiste à « veiller » sur les œuvres. Par exemple, en les sélectionnant pour les mettre en valeur lors d'une exposition. Cependant, ce terme a été repris pour décrire cette pratique du web qui consiste à identifier les sources, trier et collecter les informations, agencer les contenus puis les diffuser sur les réseaux ou communautés auxquels le curator appartient (Mesguich *et al.*, 2012). Selon le cabinet Altimeter[91] (2010), les curators, en tant que créateurs de Wikis, modérateurs de forums ou animateur de communauté virtuelle, rédacteurs d'articles, représenteraient à peine 1% des utilisateurs du web. En y ajoutant la catégorie des « collecteurs », le cabinet Forrester[92] (2008, 2010) évalue à 20% des internautes, les utilisateurs du web qui pratiquent la curation. Cependant, par extension, chaque utilisateur d'un réseau social, d'un blog ou d'une plateforme collaborative (exemple : *Flickr*), est un curator en devenir, à partir du moment où il choisit de diffuser des contenus thématiques (Mesguich *et al.*, 2012). Comme l'explique Camille Alloing[93], il convient de ne pas confondre l'activité du curator de celle du veilleur. Tout d'abord, selon lui, ce qui motiverait un curator, c'est l'accomplissement de soi et non pas la réponse aux besoins d'un commanditaire identifié. Pourtant, il convient de nuancer cette affirmation puisque dans le cas de l'analyse des *wikis*, la « *motivation altruiste* », correspondant à « *la contribution bénévole à un bien public* », est également souligné comme l'une des caractéristiques du créateur de contenus (Roth *et al.*, 2008). Ensuite, toujours selon l'auteur, le curator se différencie du veilleur car il ne suit pas une méthodologie précise (objectifs, besoins du commanditaire) qui conditionnerait le choix de l'outil. Enfin, la veille passe par l'analyse des informations

[91] http://www.altimetergroup.com/2010/01/socialgraphics-webinar-slides-and-recording-now-available.html
[92] Voir Li & Bernoff, 2008 ; Anderson, Bernoff, Reitsma, Sorensen, 2010 (cf.bibliographie)

collectées alors que la curation peut parfois s'appuyer uniquement sur une reprise immédiate de prescriptions d'autres curators avec le risque de rediffuser des informations erronées. Nous sommes ici face à l'une des caractéristiques des sphères publiques médiatées décrite par Danah Boyd (2009) : la « reproductibilité ».

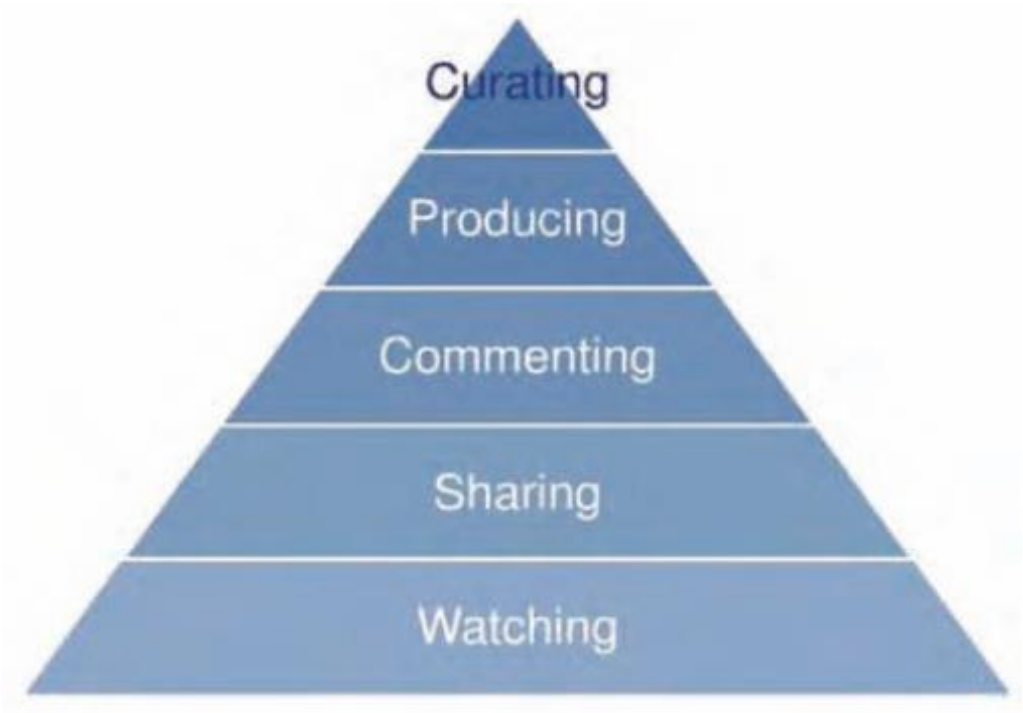


Figure 15 : La « pyramide de l'engagement » présentée par le cabinet Altimeter[94] dans le cadre du webinar « Understanding Your Customers' Social Behaviors », janvier 2010

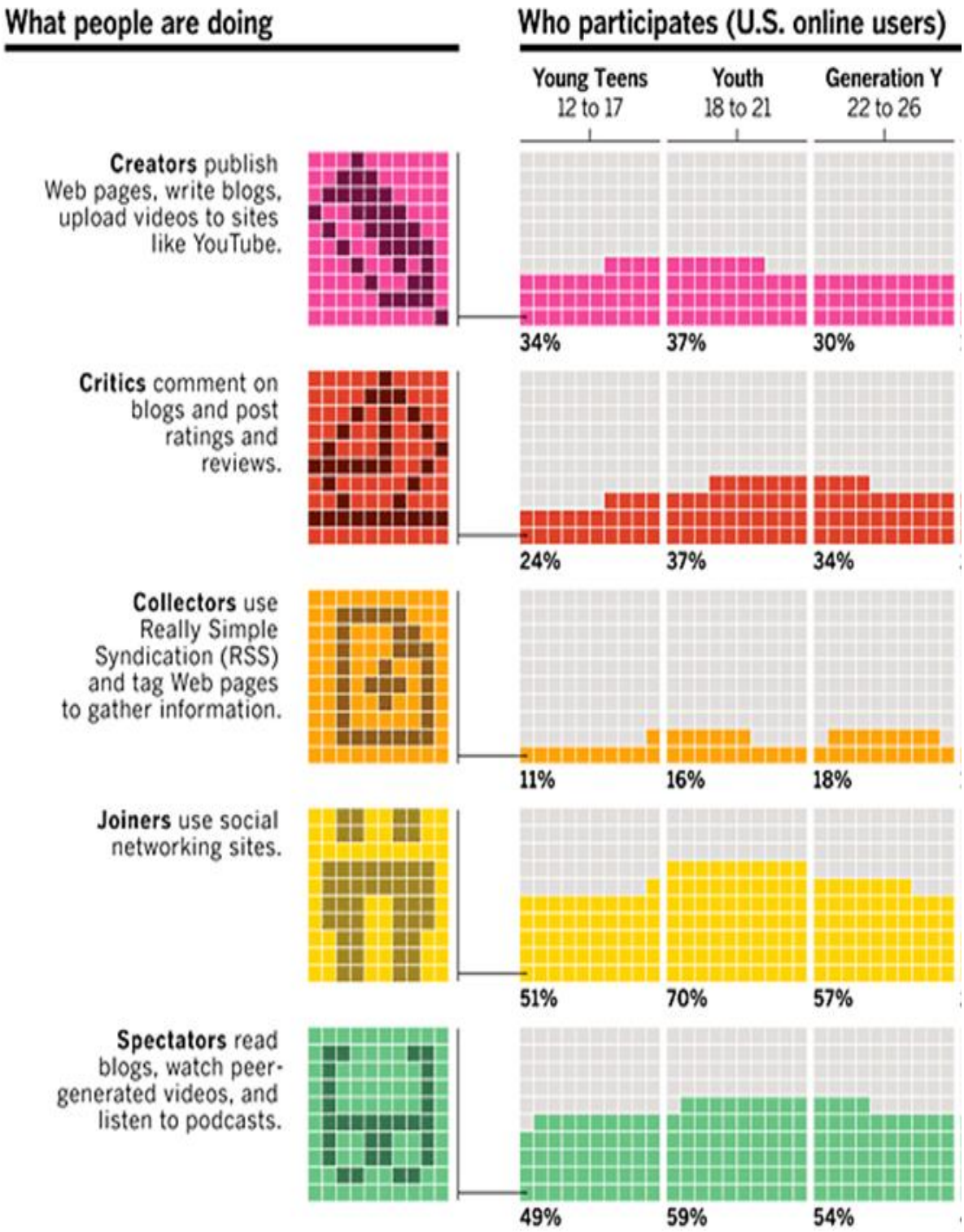
- Les spectateurs, qui se limitent à la consommation de contenus et vont donc être plus attentifs à la scénarisation et au montage. Dans le « déluge informationnel », la captation de l'attention passe par des artifices interactifs maintenant l'internaute en immersion dans des univers contraints et addictifs. Ici, la recherche d'information sur le web suppose un type de navigation où la recherche de contenus est soit active, volontaire, ciblée et tournée vers une optimisation des ressources[95], soit souple et

[93] Voir l'article de Camille Alloing « Curation et veille : quelques différences fondamentales » dans la revue Documentaliste-Sciences de l'Information, Vol. 49, 2012/1, 78 p.
[94] http://www.altimetergroup.com/2010/01/socialgraphics-webinar-slides-and-recording-now-available.html
[95] Cette approche reste l'apanage d'internautes qui, à l'évidence, disposent d'un niveau de certification scolaire élevé et qui, par ailleurs, développent également sur d'autres supports ce type de pratiques du fait notamment d'un intérêt marqué pour l'actualité (Granjon et Le Foulgoc, 2010)

opportuniste selon le principe de « *sérendipité* »[96] (Quintarelli, 2005 ; Auray, 2007). En effet, « *les occasions d'un saisissement des contenus d'actualité sont aussi le fait de pratiques fortuites qui s'appuient sur des prises contextuelles inattendues, opportunes, qui n'ont pas grand-chose de commun avec une démarche proactive de recherche d'information.*» (Granjon et Le Foulgoc, 2010).

- Les membres ou *joiners* : avec ce comportement des utilisateurs, le web se transforme en gigantesque club où l'appartenance à une communauté devient une pratique de plus en plus généralisée. D'ailleurs, Jdey A. (2012) évoque non seulement la catégorie des « *cliquers* » mais y adjoint également les « *onlookers* » qui représenteraient 16% des usagers du web social et dont l'engagement est caractérisé par une présence sur plusieurs réseaux en même temps, mais qui ont une très participation limitée avec des publications peu fréquentes. Ils sont présents pour suivre les activités de leurs contacts (famille, collègues, amis, etc.). L'étude, menée par le cabinet *Forrester Research* et intitulée « *An Empowered Report: Social Media Growth Is Centered On Social Networking* », démontre une évolution notable de l'activité sur le web où le « *join* » prime désormais sur le « *search* » (Anderson, Bernoff, Reitsma, Sorensen, 2010) pour la tranche d'âge 12-26 ans (cf. graphique n°7).

[96] Navigation sans objectif prédéfini qui va s'effectuer à partir des réseaux sociaux, des réseaux de métadonnées (folksonomy, nuages de mots-clés, *Tags Clouds*), de la réception d'un courriel comprenant un lien hypertexte, etc., dans laquelle on peut considérer l'internaute comme ouvert à l'offre. Comme l'explique Natacha Romma dans sa thèse (2010), « *l'hypertextualité fait d'un site web un document interactif dans lequel le lecteur occupe une place prépondérante où les éléments constitutifs ne sont pas reliés les uns aux autres de manière linéaire mais par indexation dynamique formant un réseau d'éléments interconnectés*. » Par conséquent la navigation au travers un site Web ne se réalise pas de manière linéaire ce qui offre à l'utilisateur la possibilité de choisir son cheminement à l'intérieur de ce document hypertexte (Romma, 2010).



Graphique 7 : Comportement des utilisateurs du web âgés de 12 à 26 ans selon leur degré d'engagement (Anderson, Bernoff, Reitsma, Sorensen, 2010)

4.2.2. La communication participation

Si la rencontre entre web social et web 1.0 semble de plus en plus inévitable, Jean-Michel Salaun (2009) se propose de confronter ces deux espaces. Ainsi, à partir d'enquêtes et analyses (Cardon *et al.*, 2008), il définit un certain nombre d'homologies et de contradictions face à dix principes de fonctionnement sur lesquels reposerait la réussite des plateformes relationnelles du web 2.0. Si son comparatif se centre sur l'activité documentaire, le parallèle avec l'espace du web documentaire est source de réflexion. Ainsi, l'individualisme démonstratif souvent à l'origine de l'engagement sur les plateformes relationnelles présente la particularité d'afficher les signes identitaires des participants, particulièrement la liste de leurs relations (contacts, amis, etc.). L'individualisme démonstratif semble peu compatible avec l'activité des collectivités territoriales qui agissent le plus souvent via les compétences du webmestre. Or, ce dernier aura tendance à s'effacer devant son travail de scénarisation des contenus et le comportement de neutralité requis pour un service public.

Cependant, la liste des « amis », des relations sociales sur le web, constitue l'un des principaux vecteurs du développement virale des usages. Pour preuve, l'étude réalisée par James Fowler et ses collègues en 2010 lors des élections au congrès Américain dont l'objectif était d'analyser la dimension sociale du réseau Facebook comme facteur d'influence sur la participation électorale. Publiée dans la revue scientifique britannique *Nature* et intitulée « *A 61 million person experiment in social influence and political mobilization* », l'étude menée par sept chercheurs de l'Université de Californie, en partenariat avec le département de science politique et psychologie, distingue le message dit « social » du « message informatif ». Ainsi, d'après ces travaux, l'influence du réseau des relations sociales associé à la liste de ces relations (les « amis ») que les participants aux sites 2.0 affichent comme signe identitaire, constitue le meilleur moyen d'influer sur la mobilisation politique. En effet, le 2 novembre 2010 lors des élections au congrès, 60 millions d'utilisateurs de Facebook ont pu voir sur leur fil d'actualités un message politiquement neutre, rappelant qu' « aujourd'hui, c'est le jour des élections ». Ce message était accompagné d'un lien vers la liste des bureaux de vote, d'un bouton cliquable « j'ai voté » (sur le modèle du classique « j'aime »), d'un compteur comptabilisant les « j'ai voté », et de photos profil d' « amis » Facebook ayant déjà cliqué sur le bouton « j'ai voté ».

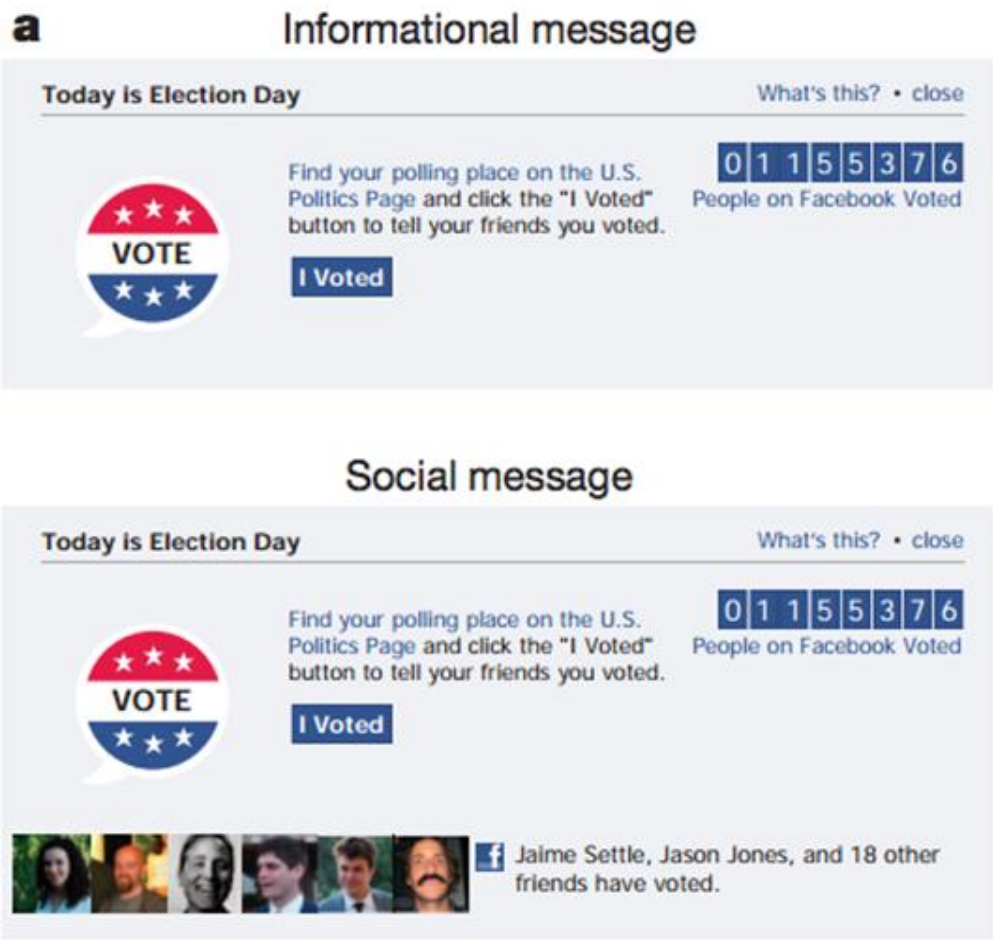


Figure 16 : Différence entre un message social et un message informatif
(Fowler *et al.*, 2010)

Les auteurs de l'étude l'ont appelé « message social ». Quelque 600.000 utilisateurs ont reçu simplement un « message informatif », identique en tous points au « message social », mais sans les photos profil d' « amis ». Enfin 600.000 autres n'ont rien reçu du tout, constituant ainsi un groupe témoin. Les chercheurs ont constaté que les personnes ayant reçu le « message social » étaient davantage enclines à chercher un bureau de vote et à cliquer sur le bouton « j'ai voté » que les deux autres groupes. Si l'intérêt de cette étude réside dans la démonstration de l'influence des « amis » et signaux sociaux numériques sur la mobilisation politique, elle se situe parfaitement dans le nouveau paradigme de la *communication participation* (Maurel, 2012), représentée par la métaphore de l'orchestre, dit aussi communication « orchestrale » (Winkin, 1981), aux antipodes du paradigme originel de Shannon, techniciste et mathématique, et dont l'une des hypothèses fondatrice est que la

communication existe dans les processus relationnels et interactionnels (Bateson , 1972 ; Goffman, 1974 ; Watzlawick, 1978 ; Winkin, 1981).

A cet individualisme démonstratif, caractéristique des plateformes relationnelles, se superpose donc une navigation par *sérendipité* (Quintarelli, 2005 ; Auray, 2007) au travers de son réseau de relations sociales. L'intérêt de se positionner sur les réseaux sociaux réside donc non seulement en l'utilisation d'un nouvel outil de diffusion d'information mais ouvre également les sites traditionnels à une forme de sérendipité sociale (Nothaft, 2010) au travers de traces mises en partage par un cercle de relation sociale élargi. « *Nous passerions ainsi d'un archétype de la recherche classique à un modèle basé davantage sur le hasard des découvertes inattendues, via des contenus partagés ou recommandés par les internautes. Après plusieurs années de domination du modèle classique à la Google, les « outils froids » fondés sur des algorithmes se rapprocheraient des « outils chauds » basés sur le relationnel et la médiation humaine.* » (Mesguich *et al.*, 2012).

Les collectivités territoriales gagneraient à s'adapter progressivement par l'animation de leur communauté virtuelle prenant ainsi à contre-pied l'approche utilitariste et planifiée de la recherche d'information dans laquelle l'utilisateur veut accéder à des ressources précises dont il connaît ou suppose l'existence. L'importance de fédérer une communauté sur le web passe par la création de liens avec l'espace numérique des acteurs territoriaux à titre individuel ou en termes d'organisation (ex : tissu associatif local). D'ailleurs, en 2010, une enquête sous la direction d'Amar Lakel, visait à dresser une cartographie sociologique des usages web. L'étude constate l'émergence d'un web 2.0 local, porté par les usagers, notamment via les plates-formes de réseaux sociaux orientées "jeunesse" (skyblog, Netlog, Facebook, Myspace…), confirmant ainsi un tournant majeur dans la communication 2.0 qui devient « temps réel », inscrite dans le territoire et dans les pratiques quotidiennes géo-localisées.

Le concept de communauté, au cœur du web 2.0, interroge particulièrement la problématique de la participation citoyenne. En effet, la désaffection croissante des citoyens à s'impliquer politiquement ne se manifeste pas seulement par de fort taux d'abstentionnisme lors des élections mais également par une crise de confiance envers le monde institutionnel dirigeant. Il ne s'agit pas de remettre en cause l'engagement citoyen mais plutôt de créditer d'une certaine légitimité l'institution politique. En effet, le lien est « rompu » et la relation doit être (re)construite. D'ailleurs, pour faire échanger, se mobiliser et se rejoindre les acteurs autour du projet territorial, Yann Bertacchini s'interroge : « *Comment voulez-vous passer de*

l'implication à la capacité de transfert puis d'échange si vous ne reconnaissez aucun crédit à la personne avec qui vous êtes amené à échanger ? ». Cette interrogation renvoie à la notion d'engagement qui signifie se reconnaître dans une identité, c'est-à-dire se reconnaître dans le code ou valeur des acteurs locaux avec qui vous échangez de l'information (Bertacchini, 2003). Désormais, tout l'enjeu pour les collectivités territoriales est de réussir à se positionner sur le parcours de navigation des internautes au travers de leur réseau de relations sociales sur le web. Ainsi, une étude (Barabel et., *al*, 2010) montre que l'intégralité des territoires français ont des groupes Facebook et que parmi eux coexistent aussi bien des groupes institutionnels, créés par les collectivités elles-mêmes, avec des groupes personnels, crées par des internautes souhaitant mettre en avant un sentiment de fierté territoriale. Cette adhésion des internautes et de la collectivité territoriale à une communauté virtuelle peut être prometteuse par un intérêt commun : la volonté de promouvoir son territoire et revendiquer son identité. Comme l'explique Dominique Cardon (2008) : « *En deçà de la forme « forte » de la communauté, ce sont souvent des « coopérations faibles » organisées en collectif provisoire, imparfait et labile qui, par leur souplesse, leur multiplicité et leur sens du mouvement, sont à l'origine des usages les plus innovants du web 2.0* ». Ce positionnement au travers des dynamiques sociales du territoire numérique devrait permettre de recréer ce lien entre les citoyens et l'institution. Il s'agit donc moins de dispenser des messages informatifs que de générer un sentiment de confiance, étant une « notion fondamentale de modernité » (Giddens, 1994), afin d'accroitre le capital social déterminant pour faire en sorte que les acteurs interagissent (Jacint Jordana et al., 2012). Au travers du web 2.0, le message social n'est donc pas uniquement caractérisé par l'influence des relations sociales sur le comportement mimétique ou le besoin d'affirmation, dont l'expression est facilitée par l'utilisation de certains outils numériques, mais également par l'identité collective d'une communauté affinitaire. Dès lors, de nouvelles compétences, notamment celles du *community manager*, sont nécessaires pour ne pas déroger à une règle de comportement essentiel du web 2.0 : être toujours actif et en mouvement (Cardon *et al.*, 2008). Enfin, il s'agit également de pouvoir fédérer de manière permanente une communauté pour tenter de dépasser le « zapping du net » caractéristique d'une navigation par *sérendipité* (Quintarelli, 2005 ; Auray, 2007, *op.cit.*).

A la lumière de cette réflexion, nous souhaitons conclure cette sous-partie en effectuant un retour sur un projet de site participatif développé par Fanny Verrax en 2011. Pour contextualiser notre propos, il convient de revenir sur les conditions de mise en œuvre de cette

expérimentation. Dans le cadre de sa thèse, l'auteur développe le site «*sustainablescenarios.kertechno.net : a participative website to discuss Rare Earth Elements Challenges* » afin de prendre en compte l'opinion du savoir profane détenu par des citoyens non experts autour de la thématique des enjeux éthiques et politiques de la gestion des ressources minérales. La participation à son site est caractérisée par un recrutement ciblé (experts, parties prenantes, etc.) ainsi qu'un « recrutement par sérendipité » (distribution de flyers et affiches dans divers lieux publics, réseaux sociaux sur internet, etc.). A la fin de son expérimentation, la conclusion est la suivante : par le constat d'une très faible participation rencontrée par le site, ce projet de site participatif n'a pas été une réussite. Les justifications apportées relèvent plusieurs facteurs principaux pour expliquer ce faible taux de participation, ayant trait à la fois au contenu et à la structure du site : un sujet peu connu et peu attirant ; une trop grande liberté de navigation sur le site (Verrax, 2011). Par ailleurs, dans sa conclusion Fanny Verrax se demande si le même contenu dispensé dans un espace institutionnel et ludique (type réseau social ou blog) auraient eu des résultats différents en termes de taux de participation. L'auteur émet une hypothèse en répondant par l'affirmative et s'interroge de la manière suivante : « *entre l'e-participation ludique et l'e-participation institutionnelle, y a-t-il un espace pour un lieu de débat neutre, robuste et centré sur le web, et comment contribuer à son émergence ou à sa consolidation s'il existe déjà ?* » (*ibid*). Nous émettons l'hypothèse qu'un site court le risque d'exister seul parmi les territoires du web et qu'il nécessite une gestion spécifique pour être visible, populaire et exister dans l'espace du web. Sans ce management indispensable, son impopularité le condamne à l'oubli. L'hybridation des territoires numériques autour d'un site web, quel qu'il soit, nécessite des compétences particulières, notamment en termes de *community management*. Nous développerons cette approche par la suite.

5. Les collectivités à l'ère du numérique : la modernisation de l'action publique

5.1. L'innovation administrative au service de la satisfaction de l'usager

En 1995, Pierre Lévy décrivait une administration qui « *ne se sert généralement de l'informatique que dans le but de rationnaliser et d'accélérer le fonctionnement bureaucratique* ». Son mode de gestion, lent et rigide, se réalise principalement par l'écrit statique et, rarement, l'administration expérimente des formes d'organisation ou de traitement de l'information innovantes, plus souples et interactives (Lévy, 1995).

Aujourd'hui l'usage du site Internet est généralisé à l'ensemble des collectivités territoriales et, en 2011, selon le baromètre des usages numériques[97] réalisé en région PACA, si le taux d'équipement en micro-informatique dans les collectivités est fort, celui des connexions à Internet approche 100% avec une connexion s'effectuant principalement via un accès à haut débit. Toutes les mairies sont équipées d'ordinateurs et de téléphones, avec, dans les trois quarts des cas, une connexion à un réseau extérieur de type Extranet. Les téléphones mobiles semblent également être entrés dans les mœurs. De plus, 34% des postes de travail sont équipés de logiciels libres. Cependant, le recours aux TIC par les administrations publiques[98] est un phénomène relativement récent en France qui prend naissance en 1996 grâce à la circulaire n°4361/SG relative à la communication, à l'information et à la documentation des services de l'Etat sur les nouveaux réseaux de télécommunications. Dès lors, chaque administration devra être présente sur Internet avant le 1er décembre 1997. L'année suivante, avec le lancement du Programme d'action gouvernementale pour la société de l'information (PAGSI) et, en 2002, avec le plan RE/SO 2007 (Pour une République numérique dans la Société de l'information), la modernisation des administrations publiques s'affirme dans la « dématérialisation » ou « numérisation » des procédures administratives et tâches professionnelles des agents locaux. « *Ces politiques ont contribué à positionner Internet comme le principal outil technique accompagnant l'évolution de la gestion territoriale* » (Akrab, 2012). Ainsi, alors que le PAGSI programmait la généralisation des sites Internet publics, ainsi que la « mise en ligne » des formulaires administratifs, le plan RE/SO 2007 propose une seconde étape qui consiste en la dématérialisation des procédures (acheminement vers les téléprocédures), succédant ainsi à une première phase caractérisée par la généralisation progressive de la possibilité de télécharger les formulaires. Par la suite, les collectivités vont être confrontées à de nombreuses dispositions coercitives mises en place dans le cadre d'une intégration continue des TIC. Ainsi, sont définies les 140 mesures du plan ADELE (pour Administration En Ligne) 2004-2007, élaboré sous l'égide de l'ADAE (Agence pour le Développement de l'Administration Electronique) et poursuivi par la DGME (Direction Générale de la Modernisation de l'Etat dans le cadre de la révision générale des politiques publiques). Le projet ADELE constitue un programme consacré à l'administration électronique qui mobilise 1,8 milliards d'euros, avec comme objectif de mettre la France au

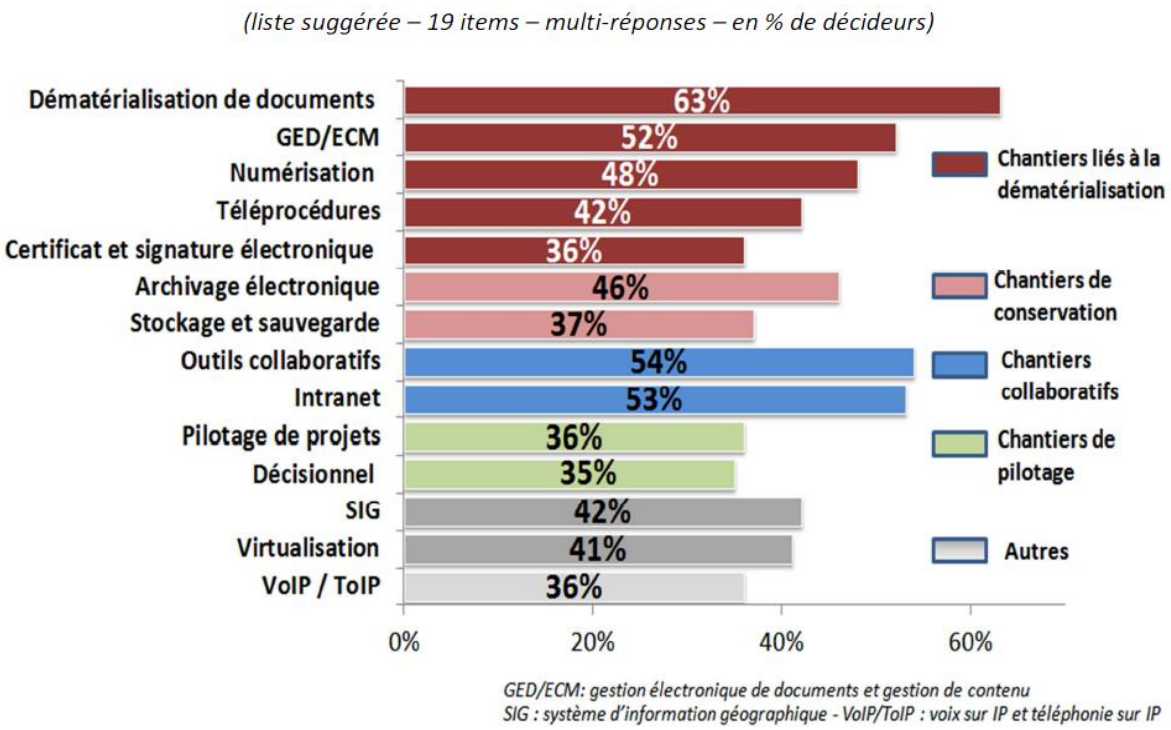
[97] http://emergences-numeriques.regionpaca.fr/observatoire-tic-et-animation/barometres.html (Consulté le 15/05/2013)

[98] Nous entendons par administration l'ensemble des services de l'Etat, des collectivités territoriales, de la fonction publique hospitalière et de la Sécurité sociale.

niveau de ses voisins européens. Ce programme vient ainsi pallier certaines limites du PAGSI restreint à une généralisation du courrier électronique principalement intra-administrations et à une politique de points d'accueil, permettant l'accès par un large public aux services e-administratifs, qualifiée d' « embryonnaire » (Alcaud et Lakel, 2004). En effet, entre 1997 et 2001, « *grâce à la promulgation des « emplois jeunes » et une prolifération de programmes nationaux qui constituent autant de sources potentielles de subvention* », nous assistons au développement des espaces publics d'accès à Internet (ObTIC, 2013). Ainsi, de nombreux lieux culturels et autres centres sociaux ou socioculturels s'équipent en ordinateurs, en connexion à Internet et animateurs multimédias, dans l'objectif de « lutter contre la fracture numérique » pour que la diffusion des TIC ne conduise pas à la création d'un nouveau clivage entre les individus ayant accès à ces outils et ceux qui en demeurent éloignés, en raison de disparités culturelles, sociales, économiques, territoriales, ou encore générationnelles. Avec le mouvement général de libéralisation des services publics et, par voie de conséquence, une diminution des financements de l'Etat, ce sont les collectivités territoriales qui reprennent la main sur le développement des espaces publics d'accès à Internet. C'est dans ce cadre qu'en 2001, le programme des ERIC (Espace Régional Internet Citoyen) a vu le jour en région PACA.

Depuis 2005 en France, presque toutes les administrations publiques sont désormais présentes sur le Web[99] et offrent trois types de services administratifs distincts : de l'information, des téléchargements de formulaire et la fourniture complète de services administratifs (pôle emploi, Caisse d'allocation familiale, demande de documents personnels, etc.). Par ailleurs, selon une enquête réalisée auprès de 165 décideurs des collectivités territoriales par le cabinet d'études *Markess International* (2010), cette utilisation des TIC est largement mise en avant comme moyen d'optimisation de la gestion interne (cf. graphique n°8).

[99] « *La France désormais s'est hissée au 3e rang mondial pour les services administratifs en ligne derrière le Canada et les Etats-Unis. La France est l'un des pays qui propose le plus de services administratifs sur internet (99% sont accessibles)* » (Bertacchini, Ali Coudi, Ali Bako, 2005)



Graphique 8 : Chantiers TIC clés pour la gestion interne des collectivités territoriales, France, 2010-2012 (Source : Markess International, 2010)

4 chantiers TIC se distinguent donc majoritairement pour la gestion interne des collectivités territoriales :

- la dématérialisation de documents et de processus et les projets rattachés (gestion documentaire et signature électronique) ;

- l'augmentation des contenus dématérialisés conduit les collectivités à prévoir l'archivage électronique ;

- la collaboration en interne des agents (projets d'intranet des modules collaboratifs type agenda partagé, messagerie, réseau social, etc.) ;

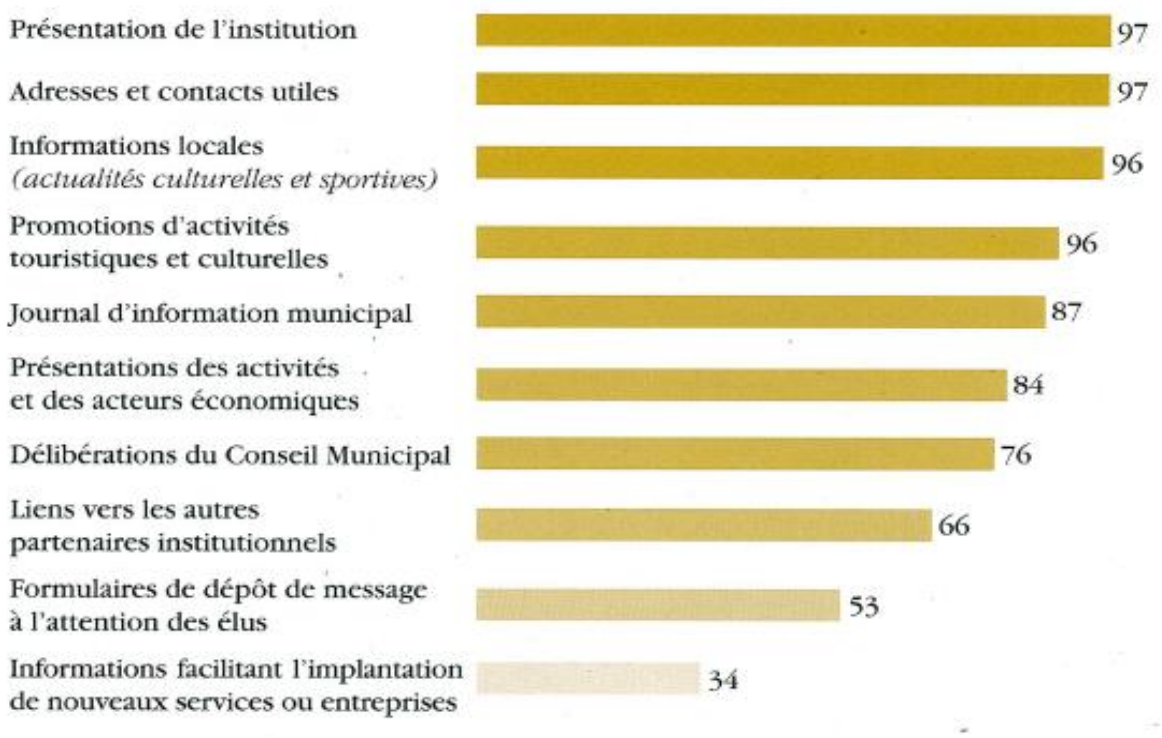
- le pilotage et l'aide à la décision.

En région PACA, le baromètre des usages numériques (2011) confirme également les résultats de cette enquête et affirme que, ces dernières années, les investissements en TIC ont été réalisés principalement pour améliorer le fonctionnement interne des collectivités.

L'informatique au sein des mairies sert essentiellement à la gestion communale grâce à des logiciels de gestion financière et/ou du personnel. Du côté des applications en réseau ce sont aussi les logiciels de ressources humaines (45% des communes) et de gestion financière (54%) qui constituent l'usage principal pour près d'une mairie sur deux. Nous constatons également que le partage d'informations représente un des principaux usages des applications en réseau dans les mairies (47%). Cet usage des applications en réseau est principalement le fait de communes appartenant à une intercommunalité (enquête ObTIC[100], 2011). Concernant la pratique de l'Internet, le courriel est entré dans les habitudes de travail des mairies puisqu'il est utilisé presque systématiquement (99%) pour des échanges avec les autres administrations. Il sert aussi pour les échanges internes (63%) et pour les relations avec le conseil municipal (62%) (*Ibid*).

Notre recherche consistera notamment à comprendre s'il représente un lien actif avec les administrés puisque, toujours selon l'enquête ObTIC, 97% des mairies possèdent une adresse électronique pour correspondre avec les citoyens. Ainsi, nous évaluerons la présence ou non du courriel au travers du site Internet des collectivités territoriales et son utilisation effective dans la soumission d'une quelconque requête et dans le cadre d'une approche communicationnelle. Nous recenserons au préalable les collectivités présentes sur le Web au travers d'un site Internet officiel. Enfin, notre objet d'étude consiste à analyser l'usage du site Internet des collectivités territoriales en termes de service rendu aux citoyens et non à l'usager. Si la pratique du site évolue vers un effort quant au développement de l'E-administration (cf. graphique n°9), qu'en est-il de la diffusion d'information au service de la participation citoyenne ?

[100] L'ObTIC est un projet piloté par la région PACA avec le soutien de la Préfecture de région, cofinancé dans le cadre du volet Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) du Contrat de Projets Etat-Région 2007-2013 ; il est réalisé, animé et administré avec l'appui opérationnel d'Items International.



Graphique 9 : Proportion des sites Web comportant les rubriques ci-dessus (en%)
(Source : ObTIC, 2011)

En parallèle à ce mouvement de modernisation des administrations publiques, se développe donc des modèles gestionnaires propres au « *New Public Management* » (Bartoli, 2009 ; Pesqueux, 2007 ; Osborne et Gaebler, 1993 ; Dunleavy, 1991) où les individus retrouvent une place centrale « *non pas pour des raisons d'idéal démocratique de citoyenneté mais plutôt selon une logique utilitariste de satisfaction de l'usager, à la fois client et contribuable, afin d'éviter le développement d'une société contentieuse* » (Maurel, 2012). Inspiré de l'entreprise, ce modèle suppose en réalité plus de flexibilité dans la gestion des affaires publiques et permet aux administrations publiques d'être parcourues par des réseaux d'innovations. C'est dans ce mouvement que s'inscrit le développement des services mobiles face à la démocratisation de l'usage de *smartphone*. Depuis plusieurs années, les nouvelles générations de terminaux mobiles (Androïde, IOS, Blackberry, Symbian, Windows mobile) ont permis aux citoyens d'accéder à Internet. Les mobiles traditionnels ont désormais évolué pour se transformer en *smartphone*, « *un téléphone mobile doté des fonctions d'un assistant numérique personnel et notamment de la navigation internet* » (Rouquette, 2010). Avec une moyenne près de 15 points supérieure à celle observée dans l'ensemble de la population, 60% des jeunes de 15 à 24 ans sont désormais équipés de cette nouvelle technologie (Médiamétrie,

2012). Pourtant, grâce à l'ergonomie des interfaces tactiles, des personnes qui ne disposaient pas d'expérience informatique ont pu utiliser des services mobiles et, aujourd'hui, 22,3 millions de personnes se sont connectées à l'Internet mobile par un site ou une application, au 3e trimestre 2012, soit 41,2 % des individus vivant en France (Proxima Mobile, 2012). D'ailleurs, le terme de « mobinaute » a fait son apparition pour qualifier la démocratisation de ce nouvel usage numérique et l'évolution annoncée selon laquelle, d'ici 2014, le nombre d'internautes sur ordinateur fixe serait dépassé par les usagers d'Internet sur terminaux mobiles (Benhamou *et al.*, 2012). Pour les collectivités territoriales, il s'agit donc non seulement de créer un site web mais également de pouvoir rendre accessible l'offre informationnelle sur les supports mobiles. Or, ce n'est pas parce qu'un site public propose un accès (voir plusieurs) via Twitter ou d'autres interfaces du web social, qu'il en devient une application mobile pour autant. De plus, bien que de nombreux sites web ont été optimisés pour les mobiles (les « WebApp »), le simple portage des sites institutionnels ne suffit pas, encore faut-il que les nouvelles offres mobiles soient soutenues par l'accès et la diffusion de nouveaux services (*ibid*). Par ailleurs, les informations produites doivent pouvoir être lues dans de bonnes conditions et rendues accessibles aux personnes handicapées et, d'une manière générale, à tout internaute, quel que soit son équipement ou ses aptitudes physiques ou mentales. En ce sens, en France, le respect des contraintes du *Référentiel général d'adaptabilité des administrations* (RGAA), inspirés des normes du « *Web Accessibility Initiative* » (WAI), suffit à permettre à la grande majorité des supports, notamment mobiles, de lire dans de bonnes conditions les contenus produits sur les sites web. Enfin, pour la plupart des collectivités territoriales, comme l'ensemble des fournisseurs de contenus, l'adaptation aux appareils mobiles se confronte au dilemme de devoir choisir entre le développement d'applications mobiles dites « natives » et le développement d'applications Web ou « WebApp ». Il est sans doute aujourd'hui impossible de donner une réponse qui s'appliquera à tous les cas de figure, mais il est utile de présenter les paramètres permettant d'orienter une telle décision (cf. tableau n°10).

<table>
<tr><th colspan="2">Application mobile native ou Apps</th><th colspan="2">Application Web ou WebApp[101]</th></tr>
<tr><td>Points positif</td><td>Point négatif</td><td>Point positif</td><td>Point négatif</td></tr>
<tr><td>Un accès complet et illimité aux capteurs et fonctionnalités de l'appareil</td><td>Réécrire des applications pour chaque système d'exploitation</td><td>Plus facile à développer (multi plateformes)</td><td>N'exploite pas toutes les fonctionnalités du smartphone (GPS, gyroscope, accéléromètre, etc.)</td></tr>
<tr><td>Permet l'envoi de push[102]</td><td rowspan="3">La présence sur les boutiques d'applications implique l'acceptation de l'intrusion d'une tierce partie dans la relation entre le fournisseur de contenu et l'utilisateur, intrusion qui s'accompagne généralement d'un aspect financier via le partage des revenus de l'application</td><td>Les WebApp sont évolutives et peuvent aider à créer des alternatives aux systèmes d'exploitation mobiles propriétaires via :
>du langage HTML5 permettant l'accès aux ressources internes des terminaux mobiles (ex : la géolocalisation)
> Les travaux européens sur les plateformes mobiles open source[103]</td><td>Un coût de développement non-négligeable pour obtenir une expérience utilisateur à la hauteur des applications natives.</td></tr>
<tr><td>Intègre des fonctions de partage social</td><td>Permet l'envoi de push</td><td>Ne fonctionne pas en mode déconnecté</td></tr>
<tr><td>Fonctionne hors connexion (consultation off line après chargement dans l'app)</td><td>Une liberté complète aux fournisseurs pour développer et distribuer leur contenu.</td><td>Moins ergonomique</td></tr>
</table>

Tableau 10 : Comparatif des avantages/inconvénients dans le développement d'une application mobile native ou application Web

[101] Selon Dominique Hazaël-Massieux, « *On associe en général à ce terme les contenus Web orientés vers un ensemble de tâches spécifiques (édition et gestion de contenu, partage d'information, jeux, etc.), mis en valeur par des interfaces utilisateurs riches et, en particulier sur les mobiles, par la possibilité d'interagir avec les capteurs embarqués* » (Lecocq *et al.*, 2012).

[102] Une notification *push* est un message d'alerte envoyé à l'utilisateur d'un *smartphone* et qui est lié à l'installation d'une application mobile native ou application web. L'envoi excessif de *push* peut présenter un caractère intrusif pour l'utilisateur qui peut alors, généralement, désactiver les notifications automatiques liées à l'application mobile.

[103] Mise à disposition de logiciels sous une Licence libre selon les conditions fixées par l'*Open Source Initiative*

Malgré ce dilemme, le foisonnement des applications a été évalué à 25 milliards de téléchargements pour 650000 applications dans l'Apple Store (chiffre transposable à Google Play puisque les applications sont sensiblement les mêmes). Cependant, sur l'ensemble de ces applications, 450000 sont considérées comme mort-nées car jamais téléchargées. On compterait alors 25 milliards d'applications téléchargées et installées qui ne porteraient que sur 60 % du catalogue (Lecocq *et al.*, 2012). Comme l'explique Olivier Ertzscheid, « *Pour les autres* [applications] *jamais téléchargées dans ce magasin ou dans cet autre, combien de pages web ne sont jamais lues, jamais vues parce que jamais visibles depuis ces mêmes vitrines ?* » (*ibid*). En matière de visibilité, de services rendus aux citoyens et au nom de l'intérêt général, nous soulignons la réalisation du portail Proxima mobile mis en œuvre en 2009 et visant à « *favoriser la création d'un bouquet de services d'intérêt général dans des domaines aussi divers que l'éducation, le droit, la santé, le tourisme, le handicap, la vie locale, l'emploi, les transports et le développement durable.* » (Benhamou *et al.*, 2012).

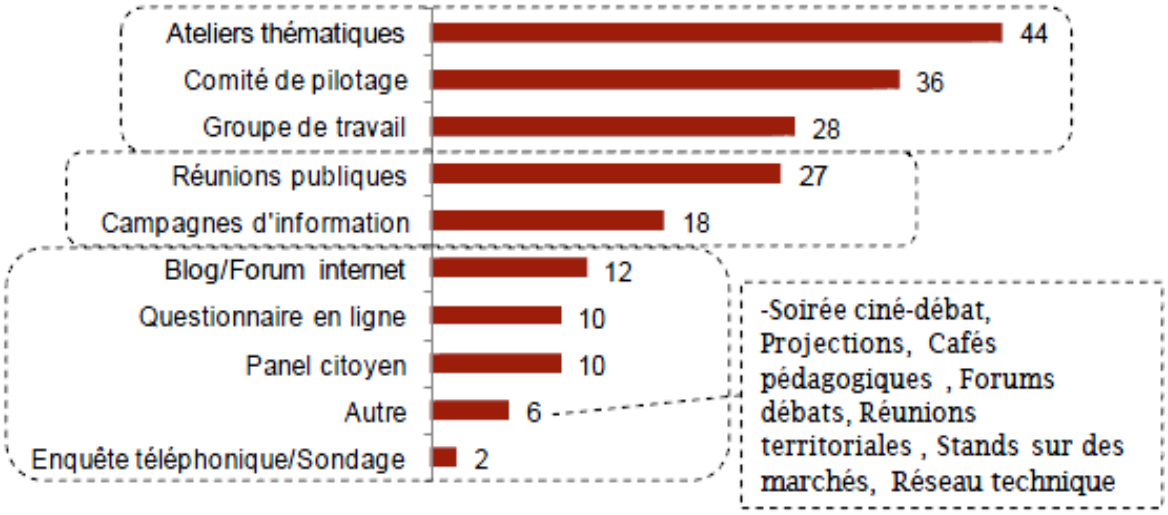
5.2. Vers un *Public Value Management*

Si, à partir des années 1980/90, le *New Public Management* est considéré comme le point de départ d'une nouvelle gouvernance publique, cette logique sera supplantée par une gestion de la valeur publique plus ouverte et collaborative au début des années 2000 : le *Public Value Management* (Ubaldi, 2013). Ce modèle gestionnaire s'inscrit dans un paradigme centré sur la participation qui invite l'utilisateur à s'investir directement dans le processus de détermination des stratégies et activités du secteur public. Ainsi, le *Public Value Management* « *élargit la portée de la prestation de service de l'administration électronique* […] *il possède des notions de responsabilité démocratique, de participation, de transparence et de légitimité, ainsi que d'innovation institutionnelle et de transformation* » (*ibid*). C'est dans ce cadre que s'inscrit la réflexion autour de l'*open data*, de la perte de souffle, sinon de sens, du thème mobilisateur de « lutte contre la fracture numérique » en raison de la résorption de ladite fracture et, de manière plus générale, la construction d'un « projet cyberdémocratique ».

5.2.1. L'e-administration : outil de médiation entre les acteurs

Bien sûr, si les collectivités territoriales consultent plus aisément les citoyens, notamment en matière d'urbanisme et d'environnement pour lesquels existent des obligations légales, l'animation de la concertation reste toutefois des plus classiques. C'est ce que démontre une

enquête[104] sur questionnaire auto-administré réalisée par Res publica, entre le 15 juin et le 15 septembre 2013 auprès des villes de plus de 10 000 habitants, des communautés d'agglomération et des communautés urbaines, qui constate la très faible utilisation des TIC (10%) dans la panoplie des dispositifs d'animation de la concertation en comparaison aux réunions publiques d'information (67%) ou aux Ateliers et groupes de travail avec des participants utilisés de temps en temps (54%), voir systématiquement (36%). Cette tendance est également confirmée par une étude[105] menée de décembre 2011 à novembre 2012 et réalisée pour le compte de l'ADEME par le Cabinet Planète Publique dans le but d'évaluer les pratiques de concertation dans les PCET. L'enquête illustre bien le fait que les dispositifs les plus fréquemment employés sont assez classiques et renvoient tout d'abord à un travail en petits groupes (atelier thématique, comité de pilotage, groupe de travail). Les dispositifs permettant une information du grand public (réunions publiques[106], campagnes d'information) sont également très développés. En revanche, le recours aux TIC et autres outils récents (par exemple, le panel citoyen) restent relativement peu utilisés (cf. graphique n°10).



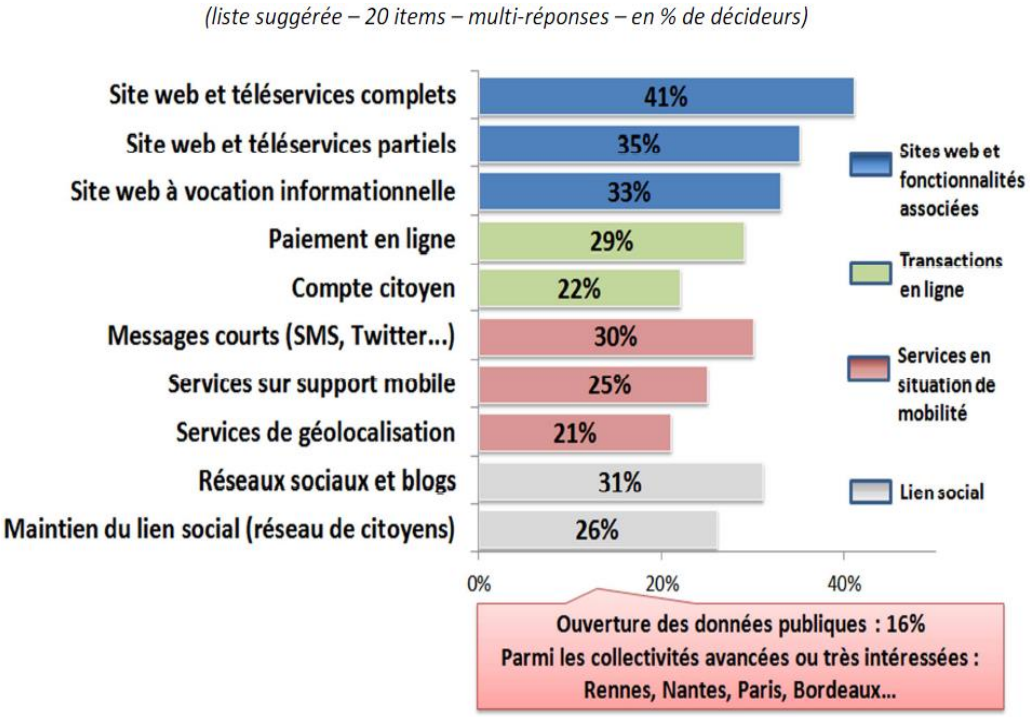
Graphique 10 : Dispositifs de concertation utilisés dans le cadre des démarches de PCET
(Source : Planète Publique, 2012)

[104] Voir « La Gazette » du 18 novembre 2013, page 18. www.lagazette.fr/206916 (consulté le 01/12/2013)
[105] http://www2.ademe.fr/servlet/getDoc?cid=96&m=3&id=86331&p1=00&p2=09&ref=17597 (consulté le 17/04/2013) - Etude réalisée sur un échantillon de 55 démarches PCET
[106] La réunion publique a été classée ici parmi ces dispositifs, du fait du peu de concertation que ce type de dispositif permet (ADEME, 2012).

Ces différents résultats viennent confirmés l'usage des TIC pour la gestion d'un service public qui cherche plutôt à satisfaire une prestation de service de qualité à destination des usagers mais pas du citoyen. Or, ce statut de citoyen introduit une dimension collective dans la définition de ce qu'est un service public de qualité (Roux, 2010) qui ne doit pas seulement être bénéfique dans la vie personnelle de l'individu mais également dans sa vie collective. Dans la lignée de cette réflexion, Ousmane Ali Bako, Yann Bertacchini et Ali Coudi Gustave, dans le cadre d'une mission d'évaluation de l'internet citoyen en région PACA en 2005, proposent d'attribuer aux missions de l'E-administration des services attendus par le citoyen et qui revêtent « *des caractères sociaux, non marchands (identitaires ?)* ». Nous pourrions même enlever l'interrogation quant à la problématique « identitaire » à une époque où les groupes humains « *perdent leurs repères et voient leurs identités se désagréger* » (Lévy, 1995). Dans ce contexte, il convient donc de penser une mission de service public qui ne soit pas seulement « informative », au sens des fonctionnalités offertes aux usagers pour leur éviter certains déplacements et lever des contraintes géographiques et temporelles (Roux, 2010). Il s'agira également de penser l'utilisation des TIC au profit d'une modernisation de l'action publique où la communication territoriale, rouage essentiel dans l'élaboration collective d'un projet de territoire et son ancrage durable comme référentiel identitaire et d'action (Gardère, 2007), vient constituer « *une médiation entre les collectifs activement engagés dans l'élaboration du projet et les absents, contribuant à faire circuler l'information et à créer de l'identité* » (Maurel, 2012). Le territoire numérique s'offre donc comme un nouvel espace de médiation entre une nouvelle génération « technophile » de citoyens, demandeurs de plus de réactivité et de simplicité pour effectuer leurs démarches administratives (Markess International, 2010), et qui expriment sur les réseaux sociaux leur volonté de promouvoir leur territoire et revendiquer leur identité (Barabel *et al.*, 2010). Comme l'explique Benoît Thieulin, président du Conseil National du Numérique, de nouveaux services publics doivent émerger à destination des citoyens, notamment au travers des réseaux sociaux et outils collaboratifs, catalyseurs de nouvelles formes d'expression publiques[107]. « *Le cyberspace coopératif doit être conçu comme un véritable service public* » (Lévy, 1995, p.71). Ici, nous pensons donc à la création d'une communauté virtuelle capable de recréer le lien entre des acteurs et élaborer, par le biais du web et de la collectivité territoriale, une véritable « communauté de dessein » où les personnes qui ont des intérêts

[107] Voir http://www.assisesdunumerique.fr/ (Consulté le 17/12/2013)

communs aient les moyens de se repérer et de se rencontrer (Ollivro, 2009). D'ailleurs, l'utilisation des TIC, et particulièrement le web social, au profit de projets stimulant le lien social entre les administrés et leur collectivité mais aussi entre les citoyens eux-mêmes, est une volonté désormais affiché par une partie des décideurs des collectivités territoriales[108] (cf. graphique n°11).



Graphique 11 : Chantiers TIC clés des collectivités territoriales pour la gestion de la relation avec les usagers, France, 2010-2012 (Source : Markess International, 2010)

5.2.2. Injonctions à la médiation informationnelle sur Internet : vers l'Open data

L'émergence d'un droit à l'information du public oblige ou incite les sphères politiques à relayer l'élaboration, par la sphère technique, des instruments de politique publique. Dès lors, la mise en application du droit à l'information (cf. tableau n°11) oblige les collectivités à choisir les vecteurs de médiations adéquates en vue d'acquérir une capacité de transmission et traduction de l'information technique qui débouchera sur son appropriation par la société civile.

[108] Enquête réalisée sur un échantillon de 165 décideurs des collectivités territoriales

Textes	Dispositions
Loi du 17 juillet 1978	Droit de toute personne, qui en fait la demande, à l'information contenu dans les documents administratifs[109]
Loi « Bouchardeau » du 12/07/1983 et art-123-10 du code de l'environnement	Information du public sur toutes les opérations d'aménagement susceptibles d'affecter l'environnement. L'information du public est assurée par tous les moyens appropriés, notamment par voie électronique.
Article L.2121-26 du CGCT[110]	Droit de demander communication des procès-verbaux du conseil municipal, des budgets et des comptes de la commune et des arrêtés municipaux.
Articles 124-1, 124-8 et R. 124-1 à R.124-5 du Code de l'environnement	**A)** Publication sous forme électronique des informations relatives à l'environnement. Exemple **:** mise à disposition du public et invitation à mettre en ligne (pour les collectivités disposant d'un site Internet) de répertoires ou listes d'informations relatives à l'environnement ou de la liste des services, organismes, établissements publics et autres personnes qui exercent pour le compte de la collectivité des missions de service public en rapport avec l'environnement ; **B)** Désignation d'une personne responsable de l'accès à l'information relative à l'environnement pour les villes de moins de 10 000 habitants : mise à disposition du public (sur un site Internet)
Article 7 de la chartre de l'environnement	Rend accessible à tous les informations relatives à l'environnement y compris celles relatives aux substances et activités dangereuses.
Directive 2003/4/CE du parlement européen et du conseil 28/01/2003	Aider le public à accéder aux informations recherchées ; désignation de responsables en matière d'information ; l'établissement et la tenus à jour d'outils pour la consultation des informations demandées ; publication de registres et listes d'informations environnementales détenues par les autorités publiques ou par les centres d'information
Directive 2003/35/CE du 26 mai 2003	Prévoie l'information du public sur toute proposition de plan ou programme relatif à l'environnement ; Informer le public sur les décisions prises et les raisons qui les justifient
Ordonnance du 6 juin 2005 suivie de son décret d'application du 30 décembre 2005	Désignation (également sur le site Internet) de la personne relative à l'accès aux documents administratifs[111] (PRADA) ; Lorsque la collectivité dispose d'un site Internet, elle rend le répertoire d'informations publiques, prévu à l'article 17 de la loi du 17 juillet 1978, accessible en ligne
Circulaire du 18/10/2007	Fixe les modalités pratiques du droit d'accès à l'information environnementale et, à ce titre, promeut l'utilisation des TIC lorsqu'elles sont disponibles

Tableau 11 : Le droit à l'information des habitants en France : dispositions légales et incitatives pour les collectivités territoriales

[109] Constituent de tels documents notamment les dossiers, rapports, études, comptes rendus, procès-verbaux, statistiques, directives, instructions, circulaires, notes et réponses ministérielles, correspondances, avis, prévisions et décisions. Selon la loi sur l'accès aux archives du 3/01/1979, ce droit est également valable pour les documents d'archive. Voir http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000339241

[110] Promulgué par la Loi numéro 96-142 du 21 février 1996 et réglementé par Décret numéro 2000-318 du 7 avril 2000

[111] Exerce également les missions de la personne responsable de l'accès à l'information relative à l'environnement telle que désignée par l'article 124-2 du code de l'environnement

Ainsi, le droit à l'information est en constante évolution et nous constatons que le site Internet des collectivités territoriales s'affiche comme un nouveau vecteur de médiation censé relayer tout type d'informations relatives aussi bien à des indicateurs d'état de l'environnement qu'aux décisions prises par la collectivité territoriale mais également les modalités d'organisation de certaines procédures (PLU, A21, concertation des grandes opérations d'aménagement, etc.) ou encore la désignation des différents services, organismes ou personnes qui travaillent sous l'autorité de la collectivité, etc.

Dès lors, bien que l'*Open data* consiste pour les collectivités et les organismes publics à publier sur une plateforme ouverte des informations statistiques, cartographiques, des horaires, des données économiques et financières sur le territoire, l'ouverture des données publiques s'illustre également au travers d'un droit à l'information dont Internet s'affiche comme le nouveau vecteur de médiation. L'ouverture des données publiques ouvre donc la voie à la création d'applications pratiques. Par exemple, la mairie publie des données sur Internet (horaires de bus, géolocalisation des arrêts, hauteur des trottoirs, etc.) permettant aux développeurs de les réutiliser librement pour créer des applications accessibles depuis un téléphone mobile et ainsi faciliter l'accès au transport aux personnes à mobilité réduite. L'*Open data* offre également la possibilité de créer de nouvelles opportunités économiques par le développement de services innovants. Enfin, l'*Open data* offre non seulement une réelle perspective de modernisation des services publics en les rendant lisibles, accessibles et réactifs mais permet également une meilleure compréhension de l'action publique (projet, décision, compte public) encourageant ainsi l'engagement citoyen et justifiant l'émergence de multiples injonctions à la communication entre les habitants et la collectivité territoriale (cf. tableau n°12).

Textes	Dispositions
Loi « Bouchardeau » du 12 juillet 1983 relative à la démocratisation des enquêtes publiques	Recueillir les appréciations, suggestions et contre-proposition du public. Cette loi symbolise véritablement une nouvelle approche de la participation qui intègre désormais une dimension consultative
Loi d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire du 04/02/1995.	Consultation relative aux opérations d'aménagement sur proposition acceptée par le conseil municipal d'un cinquième des électeurs.

Loi du 02/02/1995 relative au renforcement de la protection de l'environnement	Un débat public peut être organisé, par la CNDP, sur les objectifs et les caractéristiques principales des projets pendant la phase de leur élaboration
La loi Solidarité et Renouvellement urbain (SRU) du 13/12/2000 a modifié la rédaction du a) de l'article L 300-2	Désormais, une concertation devra être organisée avant toute élaboration ou révision d'un Scot ou d'un PLU[112]. Alors qu'avant la loi S R U, la population n'était consultée qu'une seule fois, lors de l'enquête publique, elle sera désormais entendue tout au long de la procédure d'élaboration et de révision des PLU (et des Scot) et notamment, dès le début de la procédure
Directive 2003/35/CE du 26 mai 2003	Offrir au public la possibilité de formuler des observations
Loi du 27 février 2002	Conseils de quartier obligatoires pour les collectivités de 80 000 habitants et plus.
La chartre de l'environnement en 2004 – article 7	Donne une valeur constitutionnelle à l'article L110-1 du code de l'environnement et associe le public au processus d'élaboration des projets ayant une incidence sur l'environnement

Tableau 12 : La communication avec le public en France : mesures incitatives et coercitives

En effet, la production d'information et son appropriation sont les conditions préalables à l'établissement d'un processus de communication. Cette hypothèse suggère la constitution du « *capital formel territorial* » comme préalable indispensable à l'implication et la reconnaissance des compétences locales dans les actions menées, l'acceptation des règles et procédures communes par les acteurs locaux ainsi que l'échange de leurs compétences et leur mobilisation autour du projet territorial (Bertacchini, 2004). Il ne s'agit donc pas seulement de mieux informer dans une logique médiatique où « *le message médiatisé n'est plus en interaction constante avec la situation où il doit prendre sens* » (Lévy, 1995, p.56), dans une logique médiatique où l'usage de la technologie numérique se limite au cadre du « *web documentaire* » (Vanbremmersch, 2009), mais plutôt permettre « *l'adhésion consciente* » (Miège, 1989), l'émergence de sens, la reconnaissance des dynamiques territoriales et, de manière générale, générer le lien entre l'obligation ou l'incitation à informer et l'accroissement d'une capacité d'action. Ici, nous rejoignons une des grandes orientations des

[112] Règles d'urbanisme des Zones d'Aménagement Concerté (ZAC) intégrées dans les PLU

SIC proposée par Bernard Miège (2005) : l'articulation entre les dispositifs techniques de la communication et la production des messages et du sens. Comme l'explique Pierre Maurel, « *la compréhension individuelle ou collective des situations, la contribution à l'élaboration d'un projet partagé ou l'articulation avec l'action pose chaque fois un défi de création de sens dans les processus informationnels et communicationnels entre des acteurs pris dans leur intersubjectivité* » (Maurel, 2012, p.306). L'usage des technologies numériques doit donc concourir à la création d'une valeur croissante et ainsi dépasser la simple visualisation. En effet, pour le citoyen, fournir des données brutes ce n'est pas suffisant, l'objectif consiste plutôt à aller dans le sens d'une exigence démocratique de transparence, d'une amélioration du fonctionnement des administrations en faveur de l'usager et du citoyen, de la création de nouveaux services rendus. Il s'agit donc de valoriser et maîtriser la production informationnelle des territoires au moyen de dispositifs de médiation locale qui vont faciliter la communication entre les acteurs, à la fois pour établir les premières rencontres, pour valoriser les compétences existantes ou encore pour en développer de nouvelles nécessaires à l'élaboration et/ou à la mise en œuvre du projet (Maurel, 2012). Il peut s'agir de dispositifs comme par exemples un réseau d'échanges entre acteurs économiques, institutionnels et éducatifs, un projet culturel à l'échelon territorial (Thomas et Bertacchini, 2010), un espace public de débat démocratique sur des sujets locaux, etc. En rapport avec notre objet de recherche, la participation des habitants au projet de développement durable, le site Internet doit ainsi permettre au citoyen de trouver une réponse à ses attentes particulières : exercer son droit de regard sur l'action de la collectivité (consulter le budget par exemple), visualiser les priorités et les choix effectués par celle-ci, débattre et être force de proposition. Face à ces objectifs cela suppose une évolution des cultures, des organisations et des pratiques dépassant largement la seule opération de mise à disposition des données. L'ouverture des données publiques est un processus vaste, complexe, sans fin, qui redistribue l'information, le pouvoir, les responsabilités, selon des lignes difficiles à anticiper (Kaplan, 2010). Dès lors, selon la manière dont les données publiques seront ouvertes et ce que le citoyen fera une fois l'accès ouvert, certaines conséquences pourraient être plus ou moins positives. En nous intéressant aux apports et conséquences de l'*Open data* pour le citoyen, il est donc permis d'envisager différents scénarios (figure 12).

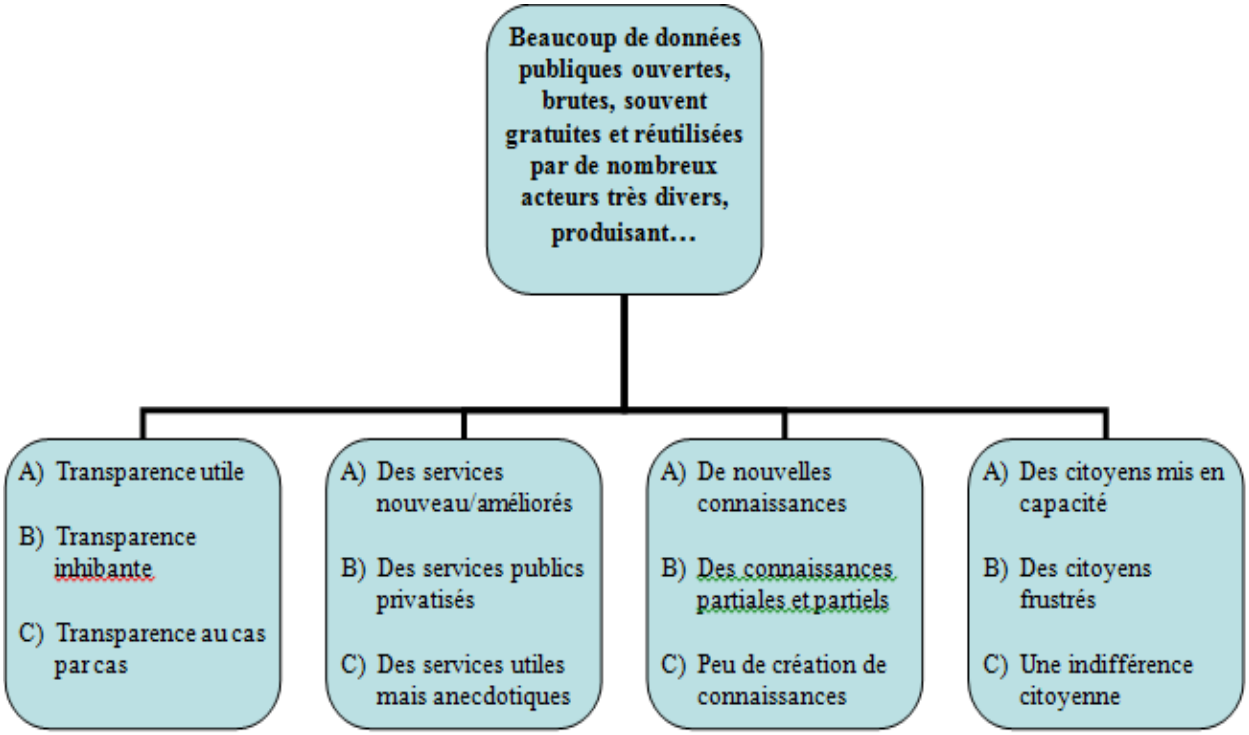


Figure 17 : L'ouverture des données publiques : différents scénarios d'avenir
(adapté de Kaplan, 2010)

Premièrement (scénario A), nous pourrions imaginer un bel avenir grâce à des groupes de citoyens mettant à jour les abus de pouvoir, et participant de manière active à des débats publics où l'échange d'avis informés permet d'aboutir à de meilleures décisions. Ces citoyens contribueraient même à enrichir le stock des données publiques, comme ils le font déjà aujourd'hui sur *Open Street Map*[113]. Dans ce cas de figure, la « transparence utile » permet notamment d'éviter les scandales, d'optimiser l'utilisation des ressources publiques, d'accroître la confiance dans l'action publique et de mieux évaluer les politiques. La démocratie se trouve ainsi nourrie par un aller-retour constant d'informations, d'évaluations et d'échanges. Ce scénario met en lumière l'interdépendance entre le principe de transparence et l'*empowerment* (ou « capacitation), terme servant à désigner un « *ensemble de transformations majeures visant à renverser les rapports classiques de domination entre l'Etat et la société civile par le biais de transfert de ressources politiques et de capacité d'organisation* » (Jouve, 2006). Cependant, il ne s'agit pas seulement de doter les citoyens de

[113]Dans le domaine de la cartographie, le projet OpenStreetMap vise à produire une carte mondiale en s'appuyant sur des milliers de contributeurs qui disposent d'une expertise locale sur leurs espaces pratiqués au quotidien pour collecter des données géoréférencées ou vérifier celles apportées par d'autres (Dodge, Kitchin et al., 2009 in Maurel, 2012)

moyens techniques et financiers, de règles, structures et procédures mais surtout de connaissances. Ainsi, la transparence suppose de réunir les conditions utiles à une stratégie équilibrée, à savoir information adéquate, motivation et publicité (Dusepulchre, 2010). Sans transparence il n'est pas envisageable de fournir aux citoyens des capacités utiles à leur participation, notamment en termes de connaissances.

Deuxièmement (scénario B), la « transparence inhibante » décrit la situation dans laquelle les groupes d'intérêt, au lieu de s'engager dans des discussions ouvertes et constructives sur des sujets d'intérêt général, s'en servent pour contester la moindre décision, la moindre ligne de dépense publique. Au lieu d'aboutir à des décisions plus sages et plus largement soutenues, l'utopie d'une transparence totale dresserait les intérêts particuliers les uns contre les autres, inhibe la prise de décision et réduit la confiance (Kaplan, 2010). Enfin, il est permis de s'interroger sur la capacité à extraire du sens à partir des masses de données disponibles et sur l'inégale répartition d'une culture des données en se demandant si des lobbies bien financés et grandes entreprises ne sauront-ils pas faire un usage plus efficace des données que des petits groupes locaux ? A cette question Daniel Kaplan, cofondateur et délégué général de la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING), propose l'exemple d'un article[114] écrit par Mike Gurstein, citant l'exemple d'une recherche sur la numérisation des registres fonciers de Bangalore (Inde) où la mise en accès de l'information sur la propriété foncière dans cette ville a principalement permis aux personnes les plus aisées et à quelques entreprises d'évincer les populations pauvres et marginalisées de leurs terres.

Enfin, l'équipe de la FING propose une troisième hypothèse (scénario C) où les données publiques sont si nombreuses, complexes, hétérogènes et difficiles à interpréter qu'elles ne sont pas exploitables par les citoyens « ordinaires ». Dans ce cas, « la transparence au cas par cas » est le fait de lobbies et de militants exposant ce qui les arrangent et ignorant le reste. La majorité des données ne trouvent pas de réutilisateurs et la défiance vis-à-vis des institutions s'accroît. De plus, la compréhension partagée des phénomènes complexes laisse place à de magnifiques réalisations visuelles dans le seul but de rendre célèbre leurs concepteurs mais produisant peu de connaissances exploitables (Kaplan, 2010).

[114] Intitulé « Du pouvoir à ceux qui l'ont déjà ou l'utilisation efficace des données pour chacun » (« *Empowering the empowered or Effective Data Use For Everyone* »)

5.2.3. Fracture numérique, démocratique et cognitive

Faire d'Internet l'outil d'une gouvernance renouvelée ne peut s'envisager qu'à condition de réduire non seulement la fracture numérique mais aussi une fracture démocratique considérée comme encore plus forte que la première (Flichy, 2008). Le concept de fracture numérique peut être décliné en deux dimensions : une dimension concernant l'accès à Internet, le niveau technologique, et une dimension concernant l'usage en ligne, le niveau social. La fracture numérique fait donc référence non seulement à l'acquisition d'une infrastructure de communication mais également aux questions d'utilisation, de qualité de l'utilisation et modalités d'apprentissage dans une économie fondée sur la connaissance (Ben Youssef, 2004). D'ailleurs, à ce sujet Alain Kiyindou (2009) parle même de « fracture cognitive » pour essayer d'aller au-delà des questions d'accessibilité ou de participation au réseau global et plutôt mettre en avant le mode d'emploi, la méta-information, c'est-à-dire, ces informations qui nous permettent de comprendre et de décoder l'information.

Dès lors, l'objectif de réduction de la fracture numérique, notamment par les politiques publiques, est de viser à ce que les femmes et les hommes, quels que soit leur statut ou leur lieu d'habitation, puissent avoir les mêmes chances de tirer profit des opportunités offertes par les TIC. Ainsi, le « Comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire (CIADT) numérique » du 9 juillet 2001 a appelé à la généralisation de la couverture du territoire national en réseaux à haut débit et en GSM pour réduire la fracture numérique entre les territoires locaux. Dans le cadre du mouvement général de libéralisation des services publics, s'en est suivi la loi pour la confiance en l'économie numérique du 21 juin 2004 qui attribue de plus en plus de pouvoirs aux collectivités territoriales dans le domaine des télécoms, en leur permettant d'établir et d'exploiter les réseaux de communications électroniques. Cependant, dans la pratique, l'usage des TIC diffère selon les collectivités territoriales. D'ailleurs, la fracture numérique ne concerne pas seulement l'écart entre les individus ou les foyers mais également entre les espaces géographiques et les entreprises dans leurs opportunités d'accès aux TIC et de l'usage d'Internet pour l'ensemble de leurs activités. Par exemple, s'il est à souligner le rôle des collectivités pour ouvrir l'accès au plus grand nombre des offres standard à haut débit, Amel Attour et Christian Longhi (2009) constatent que paradoxalement, en parallèle, se renforcent la fracture en termes d'investissements dans le très haut débit, gage d'attractivité et de compétitivité accrues. Ainsi la capacité de supporter efficacement des activités économiques avancées devient le fait de quelques territoires et la

fracture en termes de très haut débit se transforme en moteur des écarts croissants du développement économique local dans la France contemporaine. En effet, la préoccupation légitime de profit des opérateurs (notamment Orange, SFR, Bouygues Télécom, Free, Numéricable) les conduit à déployer des réseaux à très haut débit dans les zones denses rentables. Or, dans les territoires ruraux, la dispersion de l'habitat rend les déploiements de nouveaux réseaux particulièrement onéreux[115]. Seule l'intervention de la puissance publique (notamment au moyen de subventions) peut permettre de tels déploiements. L'initiative sera laissée aux collectivités territoriales pour l'établissement de leurs projets de couverture de leurs territoires en très haut débit. En 2013, selon, « la nouvelle stratégie gouvernementale pour le déploiement du Très Haut Débit sur l'ensemble du territoire »[116], l'Etat apportera son soutien logistique et financier aux projets de réseau d'initiative publique.

En ce qui concerne la fracture numérique associée à la population, de nombreuses études établissent le lien entre les caractéristiques socioéconomiques et sociodémographiques et le niveau d'accès technologique aux TIC. Ainsi, en 2007, 5,7 millions de seniors ne bénéficiaient pas d'une connexion Internet (Besson, 2008) et 86% des personnes de plus de 70 ans ne possédaient pas d'ordinateur (Bigot et Croutte, 2007). Chez les non-usagers, le diplôme est également un facteur déterminant puisque 4 personnes sur 5 sont non diplômées (Boutet et Trémenbert, 2009). Enfin, les revenus sont aussi extrêmement corrélés avec la probabilité d'être internaute (*Ibid*). Pourtant, de manière générale, les disparités en termes d'accès aux TIC tendent à se réduire alors que de nouvelles inégalités apparaissent et s'amplifient autours de leurs modes d'usages (Brotcorne et Valenduc, 2009). En effet, un usage autonome et efficace des TIC nécessite des compétences et connaissances cognitives. A ce sujet, nous soulignons l'accès simplifié aux informations grâce aux évolutions ergonomiques qui participent à la réduction de la fracture numérique, notamment auprès des foyers défavorisés[117]. Comme l'explique Bernard Benhamou, « *le développement des services sur terminaux mobiles et leur montée en puissance est liée à la simplification des interactions avec l'utilisateur. Les écrans tactiles ont favorisé la diffusion d'une « grammaire gestuelle » permettant d'accéder plus simplement aux informations.*» (Benhamou *et al.,* 2012). Malgré la réduction des disparités dans l'accès aux TIC, la question consiste à se demander : quel est l'intérêt ou l'utilité à utiliser les TIC ? En effet, la volonté de retirer un bénéfice de

[115] http://proxy-pubminefi.diffusion.finances.gouv.fr/pub/document/18/14311.pdf (consulté le 31/12/2013)
[116] *Ibid*
[117] « L'Internet mobile réduit la fracture numérique pour les populations défavorisées aux États-Unis », Proxima Mobile, 16/07/2010, http://bit.ly/ard5yF

l'utilisation des TIC suppose d'en percevoir un certain intérêt. Nous constatons donc que l'appropriation des TIC et de leur contenu est donc bien une dynamique complexe qui requiert de nombreuses ressources d'ordre tant matériel que mental, social, culturel et informationnel. Pris dans sa totalité, s'intéresser au concept de fracture numérique c'est également prendre en considération les conséquences discriminatoires que peuvent engendrer les écarts dans l'accès aux TIC et leurs usages. Dès lors, ce concept de fracture numérique revêt une dimension démocratique fondamentale. Il convient donc de s'intéresser à la diffusion d'une véritable culture numérique, au sens des nouvelles potentialités offertes par Internet et du développement des compétences nécessaires auprès d'une population à la fois éduquée et intéressée. A ce sujet, il est possible d'identifier trois niveaux de compétences numériques (*ibid*) :

- *Les compétences instrumentales* : manipulation du matériel et des logiciels (capacité technique) ;

- *Les compétences structurelles ou informationnelles* : elles sont à rapprocher du comportement de l'internaute sur le web au travers de son activité de curation, c'est-à-dire la capacité à chercher, sélectionner, évaluer, traiter l'information, établir des liens et association entre les informations sélectionnées et parfois les éditer. L'activité du *curator* nécessite une bonne connaissance de l'ensemble des artifices de navigation offerts sur les sites internet (moteur de recherche, flux RSS, nuages de mots-clés, etc.). Pour autant, cette connaissance peut également aller de pair avec une navigation par « *sérendipité* » (Quintarelli, 2005 ; Auray, 2007).

- *Les compétences stratégiques* : Elles soutiennent des comportements orientés vers un but et concernent l'aptitude à utiliser l'information dans son propre cadre de vie et à prendre des décisions en vue d'agir sur son environnement professionnel et personnel.

Au-delà de l'éducation à acquérir ces compétences nouvelles, l'espoir de voir un jour se réaliser les orientations apportées par la cyberdémocratie dépend également de la capacité d'un territoire à faire évoluer sa culture en faveur d'un échange d'information régulier et continu entre les acteurs et ainsi participer, de le cas qui nous intéresse, à cette construction collective de la logique de développement durable. « *Il ne suffit pas d'être connecté à*

Internet, pour en faire un instrument d'information politique et de débat démocratique. On constate en effet que les internautes qui utilisent le plus les sites politiques sont ceux qui par ailleurs, dans le monde réel, sont les plus intéressés par la politique et ne constitue aujourd'hui qu'une minorité de la population. La fracture démocratique est donc plus forte que la fracture numérique. » (Flichy, 2008). Dès lors, si dans la hiérarchie des compétences numériques les compétences instrumentales sont un prérequis, il convient désormais de s'interroger sur l'usage citoyen des TIC dans le cadre d'un nouveau projet politique culturel à inventer et dans un contexte de résorption de ladite « lutte contre la fracture numérique ».

5.3. Les nouvelles compétences du référentiel métier des collectivités territoriales

Depuis l'introduction d'Internet dans l'organisation des collectivités territoriales, ces dix dernières années ont vu émerger de nouveaux métiers dont le plus emblématique est celui du webmestre (ou webmaster) mais qui tend à laisser place à une spécialisation des tâches et diversification des métiers numériques[118]. De plus, l'évolution du droit à l'information oblige ou incite[119] désormais les autorités publiques, dont les collectivités territoriales et leurs services ainsi que leurs groupements (région, département, commune, EPCI, etc.), à désigner une personne responsable de l'accès aux documents administratifs et à la réutilisation des informations publiques ainsi que l'accès à l'information relative à l'environnement. Enfin, au-delà de la mise à disposition de services publics sur le réseau, le passage de la consommation à la production de services modifie considérablement l'engagement des collectivités territoriales en termes d'investissements en moyens humains et technologiques (Ghernaouti-Hélie & Dufour, 2012). En effet, si la connexion à Internet est relativement peu coûteuse, en revanche, le rôle de l'autorité publique dans le développement de l'e-administration, dans le soutien à la formation à l'utilisation d'Internet et la recherche de moyens adaptés pour faire respecter les dispositions juridiques, nécessite un engagement financier plus important en termes de matériel, de logiciel et de ressources humaines.

---

[118] Par « métier numérique », *nous entendons « les métiers liés spécifiquement à la diffusion et à la banalisation des technologies de l'information communication (TIC) qui ont été « nouvelles » pendant la dernière décennie. L'objet de ces métiers est de privilégier les objets immatériels c'est-à-dire, les productions intellectuelles et le traitement de l'information.* » (Dumas & Bertacchini, 2001)

[119] Rappel des principaux textes en vigueur relatifs à l'accès à l'information relative à l'environnement : Convention d'Aarhus, Directive 2003/4/CE, art 7 charte de l'environnement, loi n°78-753 du 17/07/1978, Décret n°2005-1755 du 30/12/2005, Code de l'environnement : articles L.124-1 à L.124-8 et R. 124-1 à R. 124-5.

5.3.1. Arrivée du web 2.0 et émergence de nouveaux métiers

Après l'éclatement de la bulle Internet (2001-2002), l'Agence pour l'emploi des cadres (Apec) avait publié un premier référentiel sur les métiers du multimédia, qui met en avant l'émergence de nouveaux métiers liés à de nouvelles problématiques, notamment le *webmarketing*, le développement de la publicité en ligne ou encore du e-commerce. Les métiers décrits dans le premier référentiel ont été largement actualisés dans celui[120] de 2012, notamment ceux qui relèvent de la fonction informatique (directeur de projet, architecte web, chef de projet fonctionnel et technique, développeur web), de la création (Directeur artistique, *webdesigner, game designer*) et du marketing (Directeur du marketing, chef de produit web, *webmarketer*). Avec l'arrivée du web 2.0, qui s'est imposé à partir de 2007, de nouveaux usages sont apparus, l'internaute devenant, grâce aux outils mis à sa disposition, une personne active sur la toile (développement des réseaux sociaux, des communautés virtuelles, des blogs, des forums…) avec un besoin croissant de modération et de surveillance des sites. Progressivement émerge donc de nouveaux métiers comme le c*ommunity manager* (CM) dit aussi « gestionnaire de communautés » ou encore le web journaliste dit aussi « datajournaliste » ou « journaliste de données ». Mariant à la fois les savoir-faire d'investigation et d'écriture avec la connaissance des réseaux numériques, le métier de web journaliste est vraiment celui du bimédia ou multimédia et « *permet à la presse de mettre en œuvre une véritable pédagogie quant aux enjeux de société, sous une forme interactive et que le public peut facilement s'approprier, à partir des données qui s'y rapportent*. » (DUI[121], 2013). Une même personne, si elle maîtrise ce nouveau métier, peut être capable de travailler avec agilité pour le site Internet de la collectivité en l'alimentant « à chaud » par des textes, des photos, des vidéos (Durand-Tornare & Nicolle, 2010). Le web journaliste a vu le jour face à cette constitution massive de données nouvelles sur le web. « *Sa spécialité : dénicher la donnée, la traiter, l'interpréter, l'analyser et finalement lui donner un sens*. ». Les modes de restitution sont multiples, mais ce nouveau journalisme privilégie souvent une transmission de l'information faisant appel aux infographies, visualisations animées et/ou interactives ou encore les cartographies qui représentent les moyens les plus utilisés de mise en forme minimaliste de l'information (Patte *et al.*, 2012). « *Les datajournalistes disposent aujourd'hui d'un nombre relativement important d'outils de restitution et de visualisation de la donnée,*

---

[120] http://recruteurs.apec.fr/Recrutement/Marche-de-l-emploi/Tous-les-focus/Referentiels-metiers/Referentiel-des-metiers-de-l-Internet (Consulté en 12/12)

[121] Délégation aux usages d'Internet

leur permettant de se passer des services d'infographistes et/ou de programmeurs professionnels lorsque l'information à restituer n'est pas trop complexe.» (*ibid*)

Outil	Fonctionnalité
Google Drive	Réplique en ligne de Microsoft Excel pour la gestion partagée de bases de données
Google Chart Tools	Autorise la configuration personnalisée de graphiques et de cartes complexes qui nécessitent très peu de compétences en programmation
Infogram	Permet la création en mode « wysiwyg » (visualisation de ce que l'utilisateur obtient, donc véritablement accessible aux débutants) d'infographies et de graphiques reposant sur tous types de bases de données
Many Eyes	Création d'une grande variété de graphiques avec très peu de connaissances techniques.
Datawrapper	Outil libre de création rapide de graphiques simples

Tableau 13 : Liste non exhaustive d'outils de restitution et de visualisation de la donnée à disposition du journaliste de données (adapté de Patte et al., 2012)

En ce qui concerne le CM, l'actuel développement de nombreux réseaux virtuels rend indispensable la présence de ces nouvelles compétences : interfaces entre les membres d'une communauté autant que révélateurs d'une « intelligence collective » (Poinsot *et al.*, 2010). Dans les grosses structures, une fragmentation des rôles peut être observée entre les personnes participant au *community management* de l'organisation (e-réputation, projets web et exécution). Cependant, dans les structures de taille petite ou moyenne, le travail du CM est souvent mutualisé avec d'autres fonctions (Cordina & Fayon, 2013 ; Apec, 2012). Ainsi, par exemple, le CM peut cumuler la fonction avec celle de gestionnaire des médias sociaux[122] ainsi qu'endosser un rôle de chargé de communication ou encore de webmestre. D'ailleurs, sur les forums des municipalités françaises, lorsqu'ils sont inclus dans le site web, il a été constaté que la fonction de modérateur est généralement assurée par le webmestre (Wojcik, 2007). Or, alors que dans le cas des débats publics, l'animation est confiée à des « experts en participation » dont le profil socio-professionnel est relativement identifié, l'organisation de la

[122] Dit aussi *Social Media Manager*, il a pour mission de mesurer et développer la présence d'une organisation sur les différents médias sociaux.

délibération au sein des sphères publiques médiatées ne fait l'objet d'aucune règle ou procédure précise. Comme l'expliquent Paul Cordina et David Fayon (2013), « *nous allons assister à une spécialisation de certains métiers qui sont pour l'heure endossés peu ou prou par le community manager, comme le modérateur, le responsable SMO (Social Media Optimization), le social media manager, le responsable éditorial sur les médias sociaux ou le veilleur sur les médias sociaux* ». D'ailleurs, la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI), qui identifie le *community management* à trois des sept familles des métiers de l'Internet[123], à savoir Communication et marketing ; Production et gestion de contenu ; Formation et assistance, distingue déjà ces différents métiers numériques de manière bien spécifique (cf. figure n°18) jusqu'à voir disparaître certaines appellations comme celle de « Webmaster ».

L'émergence de ces métiers à plusieurs conséquences. Non seulement, en ce qui concerne le transfert de budgets, puisque « *ceux alloués à la communication traditionnelle ont tendance à diminuer, alors que ceux dédiés à la communication numérique progressent* », mais également « *la résistance au changement observée parfois chez des salariés et même certains dirigeants* » (Cordina & Fayon, 2013). Aussi pour que le *community management* soit couronné de succès, il convient d'impliquer les directions de la communication, la direction générale et selon les spécificités de l'organisation et la stratégie adoptée, d'autres directions. (*ibid*). Cependant, il convient ici de souligner que les innovations numériques évoluent rapidement, ce qui n'est pas le cas de l'organisation territoriale.

[123] Selon le portail des métiers de l'Internet crée par la DUI rattachée au Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. http://metiers.internet.gouv.fr/ (consulté le 03/01/2014)

Figure 18 : Les familles des métiers de l'Internet, exemple de la production et gestion de contenu (Source : Portail des métiers de l'Internet[124] ; DUI, 2013)

[124] *ibid*

Mission du CM	Objectif	Outil
Veille	Collecte et traitement des données issues de ces sources aussi bien dans le monde physique que sur Internet. « *La définition d'un système de veille territoriale et la pratique de celui-ci par les acteurs territoriaux pouvaient favoriser la concertation territoriale* » (Bertacchini, 2009)	www.netvibes.com/fr ; www.ahrefs.com ; www.hootsuite.com ; www.google.fr/alerts?hl=fr;
Animation des communautés	Créer de l'engagement et de l'interaction avec les fans, fédérer une communauté d'internautes autour d'un intérêt commun, créer une ouverture aux différentes arènes de la société civile (= création du territoire-réseau)	Compte Facebook, Twitter, Google+, YouTube, Viadeo/Linkedln
Rédaction de contenu	Adapter le contenu aux spécificités de chaque média (sachant que les cibles visées pourront différer selon les médias), aux temps d'une journée (certains heures sont plus favorables à la rencontre de son audience) et au but recherché.	www.zamzar.com ou www.conv2pdf.com (fichier jusqu'à 6 Mo) ; http://fr.wikipedia.org ; http://bufferapp.com/ ;
Relation blogueurs	Appréhender les blogueurs influents qui présentent des synergies par rapport à l'activité de son organisation et leurs diffuser de l'information qu'ils pourront relayer. Obtenir une expertise sur un sujet ou un partenariat pourrait être de nature gagnant-gagnant puisque le blogueur pourrait en faire écho sur son blog, drainant une audience et potentiellement des internautes enclins à rejoindre sa communauté (Cordina & Fayon, 2013)	http://labs.ebuzzing.fr/top-blogs ; http://blogsearch.google.com ;
Evénements divers	- Discuter des bonnes pratiques en termes de community management ; - Prolonger dans la vie physique les actions conduites sur Internet, et *vice versa*. Les deux mondes loin d'être concurrents sont complémentaires (Groupe Going & Bertacchini, 2004 ; Perrin, 2010 ; Cordina & Fayon, 2013)	- Rencontres de type Social Media Club, Media Aces, etc. - Mention de l'adresse de son site Internet et de sa présence sur les médias sociaux au travers des supports médiatiques (signatures mél, journal municipal, etc.) - Accompagnement des acteurs dans leur connexion au territoire numérique (ex : label ERIC en PACA)

Tableau 14 : Les outils et missions du *Community Manager*

5.3.2. La place du community manager dans la collectivité territoriale

Quel que soit sa place au sein des services internes à la collectivité, le CM dispose d'un rôle de coordination avec un grand nombre d'acteurs (Cordina & Fayon, 2013). Par exemple, avec le webmestre (lorsque la fonction n'est pas assumée par le CM), le contact est fréquent pour mettre en avant les sujets traités sur le web, les jeux concours, les *widgets*[125], la stratégie de développement de trafic. De manière plus globale, Yohan Chacun (2012), dans son mémoire intitulé « Community management et collectivités territoriales : nouveau métier, nouveaux enjeux »[126] , propose deux modèles d'intégration du CM au sein de l'organisation interne de la collectivité : un modèle transversal (cf. figure 19) et un modèle plus centralisateur dans lequel le pôle communication joue un rôle clé (cf. figure 20). Le premier est un modèle qui permet d'impliquer l'ensemble des agents, favorise la participation directe des services et responsabilise les « correspondants » mais nécessite d'aménager le temps de travail de ces derniers et de les valoriser. D'ailleurs, ces correspondants n'ont pas vocation à développer des actions de communication envers le public et ne sont pas sous les ordres du directeur de la communication, ce qui complexifie l'organisation d'un tel dispositif et alourdi le *process* de validation. Dans ce modèle, si un internaute interpelle le CM sur les réseaux sociaux, il lui suffit donc de s'adresser au correspondant du service concerné par la requête pour formuler une réponse dans les plus brefs délais. Cependant, les modifications régulières apportées à l'organigramme de la collectivité, notamment par la mobilité des personnels mettent à mal ce type d'organisation puisqu'il est parfois difficile de joindre le « bon » interlocuteur. Au contraire, le second modèle dit « *com'centric* » (Chacun, 2012) attribue à un ou plusieurs chargés de communication la tâche de relayer l'information aux différents services de communication (interne et externe, service de presse, web et multimédia) qui se réunissent en comité éditorial pour décider de la meilleure action de communication à entreprendre. Dans ce modèle, la CM doit se référer au chargé de communication pour obtenir l'information qu'il cherche. Le principal inconvénient de la mise en place d'un tel dispositif est un risque de ralentissement de la remontée d'information.

---

[125] « *Un widget est une petite boîte mobile contenant des informations mises à jour automatiquement à partir de liens établis avec des sites Web – widget météo, widget horaire de train, etc.. Le widget peut être installé sur les sites Web à la manière des espaces réservés pour la publicité en ligne* » (Asdourian, 2010)

[126] Master « Communication politique et publique en France et en Europe » obtenu à l'Université Paris Est Créteil en septembre 2012.

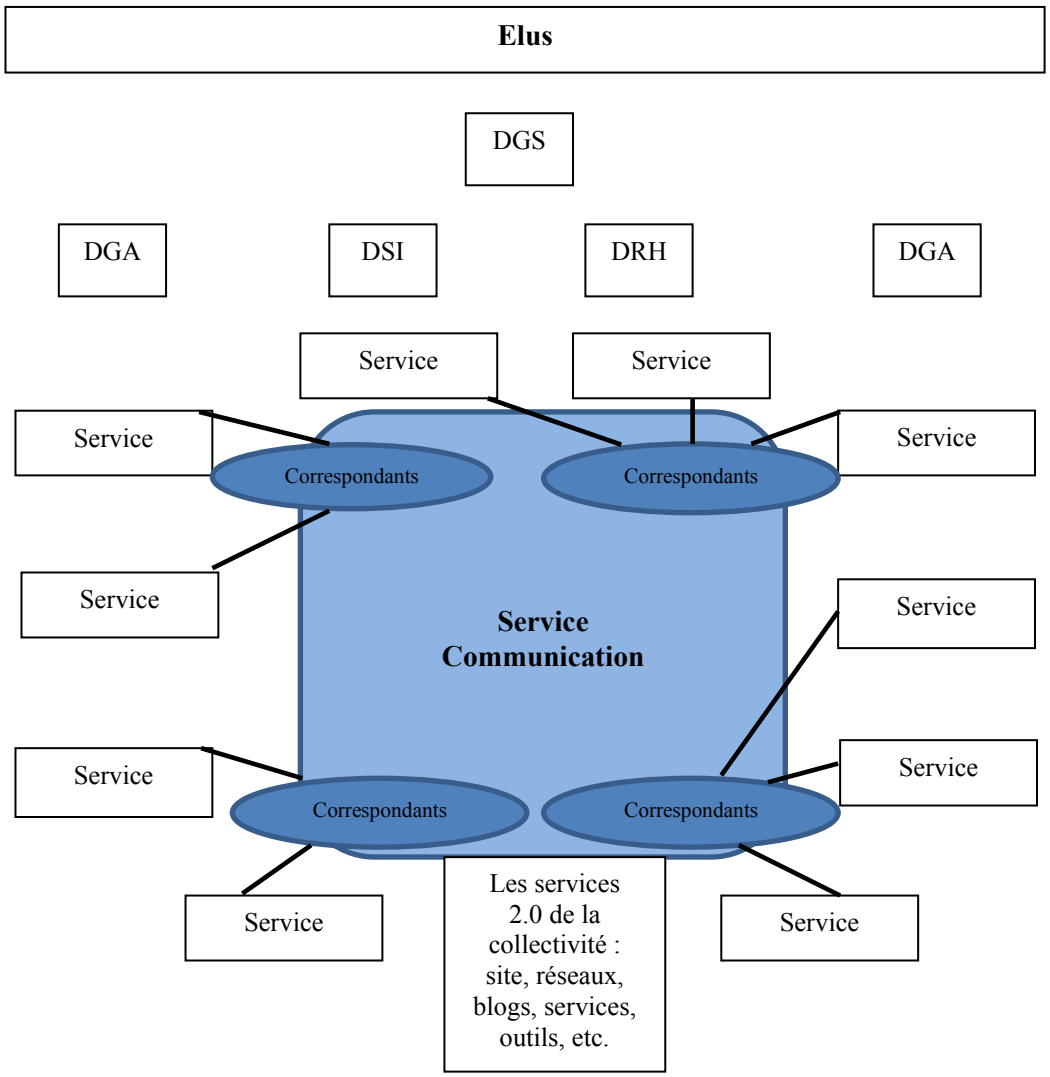


Figure 19 : Un modèle transversal de *community management*

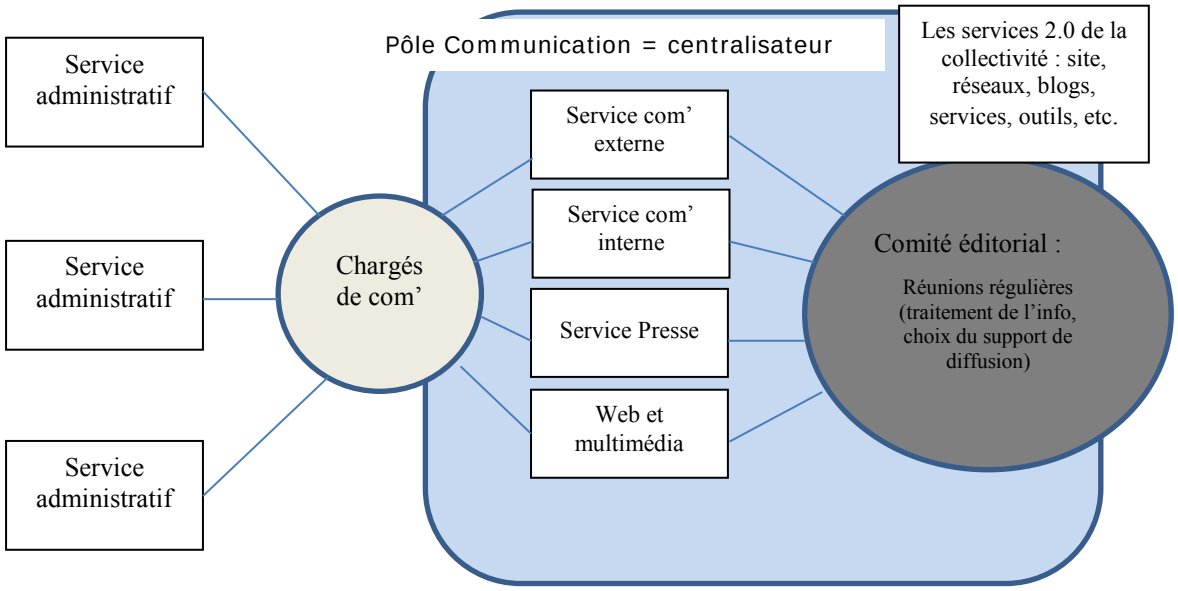


Figure 20 : Modèle « Com'centric » (inspiré de Chacun, 2012)

Si ces deux modèles apportent une visualisation de la place du *community manager* dans l'organisation interne des services, cela nécessite au préalable de définir une stratégie de présence sur Internet : quels messages délivrer, à quelle fréquence, sur quels médias sociaux, pour quelles cibles et dans quel but ? En effet, il ne s'agit pas là de proposer l'utilisation des médias sociaux dans une perspective déterministe, en amont du projet, mais bien de mettre la technique au service d'un projet préalablement pensé et défini en termes de *contraintes*, de besoins, d'objectifs, etc. Dès lors, notre modèle propose d'utiliser le *community management* dans le cadre d'une stratégie de co-construction des nouveaux projets de développement durable dit « participatifs ». Pour cela, nous proposons de partager les missions du *community manager* entre le pôle communication et le(s) pilote(s) du projet. Tout d'abord, il s'agit de réaliser un travail de veille afin de surveiller certaines sources d'informations bien identifiées. L'objectif consiste à enrichir la constitution du « capital formel » (Bertacchini, 2004) auprès d'acteurs locaux reconnus dans la démarche. Il s'agira surtout d'acteurs institutionnels ou qui appartiennent à la sphère des publics spécialisés au travers de leur activité. La sphère des publics généralisés pourra également alimenter la stratégie de l'organisation au travers des relations avec les blogueurs ou adhérents aux réseaux sociaux, bien qu'ils ne soient pas identifiés personnellement. En effet, une question posée par un « fan » alertera le veilleur qui n'aura pas vocation à répondre mais plutôt transmettre au CM du pôle communication.

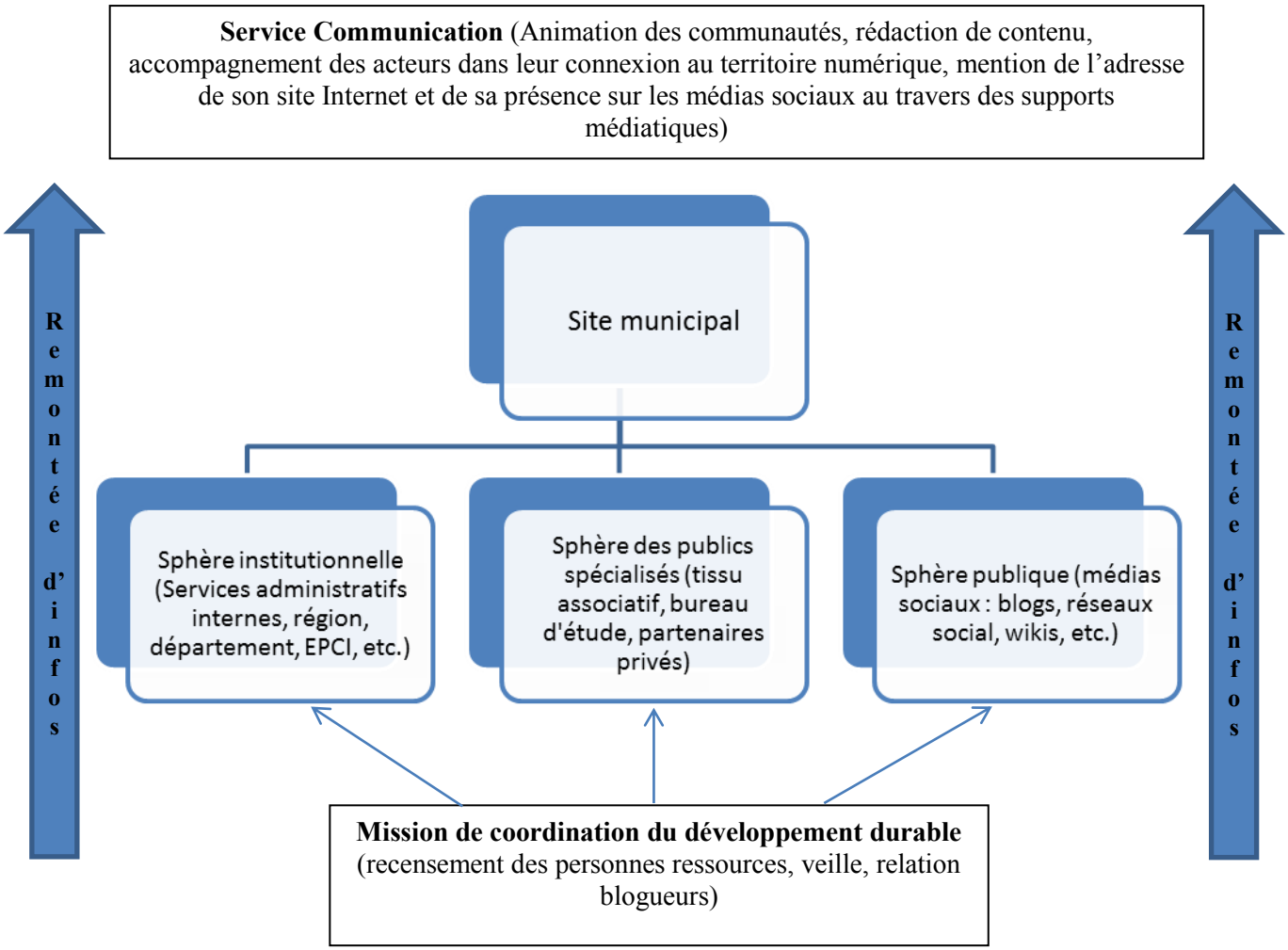


Figure 21 : Le *Community management* dans un projet de développement durable : une application issue d'une démarche d'intelligence territoriale

De manière globale, ce travail de veille consiste surtout à alimenter la stratégie de l'organisation et de l'aider dans la prise de décision. Cette activité suppose le recueil d'informations auprès d'acteurs qui ont compris et acceptés les procédures communes et qui se rejoignent autour du projet territorial pour lequel ils en ont compris les enjeux. Cependant, il s'agit pour le pilote du projet d'effectuer une analyse des cibles avec lesquelles il souhaite créer des liens pour animer le débat, sensibiliser à des thématiques particulières, médiatiser la démarche et déterminer les canaux d'information privilégiés pour échanger avec eux. Ce travail de collecte d'informations auprès des acteurs identifiés au fil de la démarche doit être précédé d'une remontée d'information vers le pôle communication qui se charge de l'animation de la communauté via les compétences du *community manager*. De plus, il s'agit

de réfléchir à canaux d'information adéquats pour échanger l'information tout en accompagnant les acteurs du territoire dans leur connexion au territoire numérique. D'ailleurs, comme l'explique Philippe Herbaux (2004), « *l'établissement d'une collecte et d'un traitement des données au sein du local* […] *impose aussi l'utilisation des TIC au sein de tout le territoire* ».

5.3.3. Le droit à l'information : la désignation de compétences responsables

Sans revenir sur une description des principales procédures qui organisent la participation du public (enquête publique, concertation, débat public), il convient de souligner que la reconnaissance d'un droit à l'information envers les administrés s'est accompagné de nouvelles compétences en la matière. Ainsi, avec la loi « Bouchardeau » du 12 juillet 1983, le commissaire enquêteur est chargé d'organiser l'enquête publique et permettre à la population de prendre connaissance d'un projet d'aménagement ou d'un plan d'urbanisme et de faire ainsi valoir, à partir des informations figurant dans un dossier, des observations sur l'opération envisagée. Le commissaire enquêteur exerce son activité en toute indépendance des services internes à la collectivité et ne laisse ainsi à l'autorité locale aucune autonomie. Grâce à lui les modalités de la participation sont étroitement définies et réglementées. Cependant, le commissaire enquêteur ne fait pas parti de l'organigramme interne d'une collectivité territoriale et il faut attendre le décret du 30 décembre 2005 pour que soit obligatoirement désigné, en sein des services, la personne responsable de l'accès aux documents administratifs et des questions relatives à la réutilisation des informations publiques (PRADA) et, comme l'indique l'article R. 124-2 du code de l'environnement, des informations relatives à l'environnement[127]. Cependant, rappelons que l'obligation de désigner une PRADA ne prévaut que pour les Ministères et Préfectures, communes et EPCI de plus de 10 000 habitants, les départements, régions, les établissements publics et autres personnes de droit public ou privé employant au moins 200 agents et chargées de la gestion d'un service public. Toutefois, si une autorité publique n'est pas dans l'obligation de désigner une PRADA, elle doit nommer spécifiquement une personne responsable de l'accès à l'information relative à l'environnement. La PRADA est désignée par l'autorité responsable du service dans lequel elle intervient (maire, directeur général ou de service, préfet, etc.).

[127] Au titre IV du décret du 30 décembre 2005, au sein des administrations et collectivités mentionnées à l'article 42 de celui-ci, et qui sont également chargées, en application de l'article R.124-2 du code de l'environnement, de l'accès à l'information relative à l'environnement.

Cette désignation doit obligatoirement être portée à la connaissance de la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA) et du public (sur le site internet s'il en existe un). Elle doit mentionner certaines informations sur la PRADA : son nom ; ses prénoms ; sa profession et ses fonctions ; ses coordonnées professionnelles ; l'autorité qui l'a désigné (avec ses coordonnées). Sur le site de la CADA, se trouve donc l'annuaire des PRADA[128] qui confirme, qu'après une désignation assez lente et qui a nécessité un effort soutenu envers les administrations concernées, le nombre de PRADA augmente (Leclerc, 2011). Cependant, cette désignation n'est toujours pas automatique, comme le confirme notre analyse en région PACA. En effet, après avoir procédé (comme nous l'expliquerons dans notre analyse de terrain) à un recensement de l'ensemble des collectivités territoriales de la région PACA engagées dans un dispositif de développement durable (du type A21L, PCET et label A.G.I.R), nous avons répertorié l'ensemble des communes et EPCI de notre échantillon soumis à l'obligation de désignation, soit 53 collectivités territoriales de plus de 10 000 habitants. Après comparatif avec l'annuaire constitué par la CADA, et consulté le 3 juin 2013, nous avons relevé que 22,6% de ces collectivités territoriales n'ont pas désigné de PRADA (cf. Annexe 4). Or, pour reprendre les conclusions de plusieurs auteurs, « *toutes les administrations devraient disposer aujourd'hui d'une PRADA* » (Eric A *et al.*, 2008). En effet, les missions de la PRADA sont multiples. Tout d'abord, d'ordre juridique et administratif et, selon l'article 44 du décret de 2005, les compétences qui lui sont dédiées consistent donc à :

- Réceptionner les demandes d'accès aux documents administratifs et de licence de réutilisation des informations publiques ainsi que les éventuelles réclamations et de veiller à leur instruction ;

- Assurer la liaison entre l'autorité auprès de laquelle elle est désignée et la commission d'accès aux documents administratifs ;

- Etablir un bilan annuel des demandes d'accès aux documents administratifs et de licence de réutilisation des informations publiques qu'elle présente à l'autorité qui l'a

[128] http://www.cada.fr/personnes-responsables,6059.html (consulté le 03/06/2013)

désignée et dont elle adresse copie à la commission d'accès aux documents administratifs.

Si les PRADA sont pour la plupart juristes (à 73%) et dépendent des directions générales ou des directions juridiques (CADA, 2007), il convient donc de s'interroger sur leurs compétences en matière de responsabilités pour rendre accessible les informations relatives à l'environnement. En effet, n'est-il pas plus judicieux et pertinent de dédier ces fonctions aux personnes en charge de piloter le projet de développement durable pour une collectivité engagée dans ces démarches ? Car les missions de la PRADA sont également d'ordre environnemental et consistent notamment à :

- Etablir et mettre à jour une liste des établissements publics et autres personnes qui exercent pour le compte et sous le contrôle des autorités publiques des missions de service public en rapport avec l'environnement ;

- Diffuser des informations relatives à l'environnement. Particulièrement, établir et mettre à jour des répertoires ou listes des catégories d'informations relatives à l'environnement détenues par les autorités publiques. D'ailleurs, l'article 42 au titre IV du décret précise que la PRADA est chargée de coordonner la constitution du Répertoires d'Information Publiques (RIP) qui est obligatoire pour toute autorité administrative sans considération de dimension. Le décret prévoit que lorsque l'autorité administrative dispose d'un site Internet, elle rend le RIP accessible en ligne[129].

- Informer le public sur son droit d'accès à l'information relative à l'environnement.

.

[129] Pour exemple voir le site de la ville de Bayonne http://www.bayonne.fr/la-mairie/repertoire-des-donnees-publiques/902-donnees-publiques.html

6. Synthèse partie II

L'invention de cette « *démocratie substantielle* » (Calame, 2012) trouvera peut-être une piste de réflexion au sein de notre esquisse d'un « projet cyberdémocratique » initié à l'échelle des collectivités territoriales, objet d'étude de notre présente recherche. Grâce au déploiement d'Internet, nous émettons l'hypothèse qu'un nouvel espace citoyen pourrait se créer, qui redynamiserait la participation des acteurs locaux reconnus experts et du citoyen profane par une dynamisation de l'information et l'organisation communicationnelle du tissu relationnel.

Dans la lignée des réflexions menées par Jürgen Habermas, nous opérons une distinction au sein du « *cyberspace* » (Lévy, 1995) entre des espaces publics spécifiques, imprégnés des nouvelles formes du système démocratique, structurés par les règles de la procédure délibérative, et « *un espace public général* » qui échappe à ces règles procédurales et dont l'opinion publique obéit à une « *formation informelle* » (Habermas, 1997, p. 333). L'intérêt de notre recherche consiste donc à repenser l'instrumentation technique et administrative et la remobilisation sociale des acteurs locaux au sein d'une nouvelle approche du territoire qui suppose de « *définir le cadre conceptuel de l'accompagnement d'un processus démocratique ascendant et la proximité spatiale* » (Bertacchini, 2009). Il s'agit notamment d'orchestrer ces nouveaux mouvements issus du développement des technologies numériques et de l'expression créative et réflexive de l'émancipation individuelle (Monnoyer-Smith, 2011), regroupés sous le terme d'*empowerment* des citoyens (Bacqué, 2005 ; Jouve, 2006 ; Monnoyer-Smith, 2011), pour bâtir une intelligence dite « territoriale » en référence à un mouvement de développement du local (Bertacchini, 2009). Ainsi, il s'agira pour la collectivité de s'adapter aux comportements des utilisateurs du Web, à leur stratégie de navigation, de recherche d'information, à leur engagement dans l'espace du web 2.0. Cette nouvelle forme de modernisation de l'administration publique est d'autant plus d'actualité que les « processus de centration » (cf. *partie III - 1. Distic à base de communication médiatisée : un concept opératoire pour notre objet de recherche*) prédominent au sein des dispositifs médiatiques, qu'il s'agisse de la thèse des communautés d'intérêt propre au développement d'Internet (Flichy, 2008) ou du cas des forums électroniques dont les limites ont été soulevées (Wojcik, 2005). Ces processus entravent la qualité du débat et symboliquement, philosophiquement peuvent être associés à la « *démocratie ajournée* » (Derrida, 1991).

Dès lors, les formes d'engagement des participants dans l'espace du web 2.0 doivent désormais trouver un écho au travers d'un nouveau positionnement de la plateforme Internet dans un rôle de catalyseur où l'institution, la collectivité territoriale, donne une impulsion à des dynamiques communicationnelles réticulaires (Badouard, 2011). Cette impulsion consiste à faire du site web aussi bien le point de départ de cette ramification (par exemple, l'endroit de l'annonce de la consultation et de la publication des documents officiels qu'il est nécessaire de consulter pour y prendre part), qu'un lieu de maîtrise d'interactions et de créations de réseaux avec les acteurs du territoire qui émergent en tant que communauté virtuelle (Perriault, 1989). Sur ce dernier point, il s'agit de créer un site autour duquel gravitera un certain nombre de sites web partageant une identité commune ou une réalité physique et ainsi s'orienter vers un meilleur contrôle d'interactions et de créations de réseaux, qui bien souvent fait défaut de la part des institutions publiques sur le web en région PACA (Perrin, 2010). Il s'agit donc pour les collectivités territoriales de penser l'outil numérique qu'elle développe, comme le catalyseur d'une participation ramifiée, localisée et inter-reliée, qui s'intègre à la définition et orientation d'une « *stratégie-réseau* » (Marcon et Moinet, 2000) afin de construire un projet politique qui donnera du sens à la technique, et non pas faire de la technique le créateur du projet (Jauréguiberry & Proulx, 2002).

Il s'agit également de rejoindre Jean-Jacques Giradot quant à la mise en œuvre organisée des TIC qui nécessite donc une intervention humaine, notamment pour fédérer une véritable communauté en ligne au moyen des compétences dans le domaine du *community management*. « *L'intelligence territoriale concerne encore les techniques d'organisation et de communication liées à l'utilisation des technologies de l'information par une fédération d'acteurs* » (Girardot, 2004). Ainsi, l'émergence de nouveaux métiers et compétences dans le référentiel des métiers des collectivités territoriales engendrent une organisation nouvelle des services municipaux et la prise en compte de thématiques émergentes qui amènent à une réorganisation des politiques publiques confrontées non seulement aux plans et programmes supra-communaux et intercommunaux, à un cadre législatif en constante évolution mais également à une concurrence effrénée entre les territoires (Bertacchini, 2009) qui connaitront la réorganisation de leur découpage, de leurs compétences (Bertacchini, 2014).

PARTIE 3. METHODOLOGIE ET TERRAIN D'ETUDE : *DESIGN* DE LA RECHERCHE, PROTOCOLE ET PRODUCTION DE DONNEES « PRIMAIRES »

Notre lecture du projet cyberdémocratique au travers des hypothèses de l'intelligence territoriale et du concept de Distic, nous oriente vers une analyse de notre objet de recherche sous un niveau de cadrage à trois dimensions : macro, méso, micro. Il s'agit de comprendre comment cette ère numérique peut servir à la mise en œuvre d'une politique publique de développement durable aussi bien par une contribution des TIC, à condition qu'elles soient utilisées, dans la diffusion des contenus informationnels produits que dans l'émergence du réseau d'acteurs locaux en tant que communauté virtuelle. Il s'agit également de comprendre comment ces TIC peuvent-elles servir de levier à la construction collective de cette logique du développement durable.

Nous mettons l'accent sur la dimension de projet, sa construction, sa méthodologie de mise en œuvre, pour ensuite comprendre le déploiement organisé des TIC à son service.

1. Distic à base de communication médiatisée : un concept opératoire pour notre objet de recherche

1.1. Le concept de Distic : un lieu d'interaction et de médiation

Le Distic peut se définir comme un construit social qui résulte de l'interaction entre producteurs et destinataires (utilisateurs) au travers d'une communication médiatisée, c'est-à-dire qui utilise une composante technique, ou d'une communication langagière qui fait appel à des systèmes de représentation très variés : langue orale, langue écrite (ex des titres d'une carte, du texte d'un diaporama), graphiques, photographies et images fixes ou animées, cartes, maquettes, bruits, bande son, musique, etc. Si pour Bougnoux, « *la décomposition alphabétique, la logique, la réthorique ou les arts de la mémoire (étudiés par Frances Yates) figurent autant de machines formelles, ou de techniques immatériels* » (Bougnoux, 2001, p.57), l'objet de notre recherche est centré sur le monde de l'Internet et consiste à analyser la dimension technique au sens de l'objet-frontière définit par Patrice Flichy (2001 ; 2003). Cette approche permet de penser simultanément la conception et les usages des interfaces, ainsi que d'observer la matérialisation du produit médiatique au travers des « arrangements institutionnels », où des éléments socio-techniques sont agrégés en l'absence d'une cohérence d'ensemble (Ologeanu *et al.*, 2007).

Quand la communication se fait de manière médiatisée, les espaces-temps de la production et de la réception peuvent être distincts mais cela ne signifie pas pour autant l'absence d'interaction sociale entre producteurs et destinataires (ou utilisateurs) même si les échanges bi-directionnels sont atténués ou étalés dans le temps. De même, « *ces espaces-temps sont également variables pour une même pièce du dispositif : par exemple, la zone de production peut être étudiée au moment d'une phase innovante de conception du distic ou d'une phase de fonctionnement routinier* » (Maurel, 2012). Ici, il convient de souligner que l'interaction, qui est une aptitude humaine de caractère sémiologique et intentionnel (Agostinelli, 2001 ; Jeanneret, 2000), est à distinguer de l'interactivité, qui est plutôt de nature fonctionnelle et « *relève d'une option machinique* » (Agostinelli, 2001, p. 91). Par ailleurs, grâce au concept de Distic nous souhaitons nous inscrire dans une analyse de ce « *vaste et profond mouvement des techniques vers la « finesse »* » (Lévy, 1995), dans cette révolution provoquée par l'avènement du cyberspace qui permet à tout à chacun d'être à la fois récepteur et producteur des contenus. Ainsi, la notion de lieu d'interaction, dans ses acceptations spatiales et temporelles, rejoint l'expérimentation de ce territoire nouveau qu'est le « *cyberspace* » (Lévy, 1995). « *Un espace qui est un lieu de présence à distance et de représentation où règnent ubiquité et construction de réalité. Un lieu qui propose des temporalités multiples, où le temps réel se dispute à la persistance et où règnent instantanéité et mémoire.* » (Bonfils, 2007, p. 13).

Ce lieu d'interaction, est aussi un lieu de médiation puisque le concepteur reconstruit à travers le produit médiatique qu'il élabore une situation d'interlocution avec le destinataire. Comme l'explique Pierre Maurel (2012), « *le statut du concepteur, sa relation avec le destinataire, la façon de l'interpeller et de l'engager au moyen du produit médiatique constitue une dimension essentielle de la médiation.* » (Maurel, 2012, p. 251). Au travers du concept de Distic, l'analyse de l'expérience du territoire numérique, de la « conquête du cyberspace » et le déploiement des processus participatifs sur le territoire physique, par les collectivités territoriales, nous amène à distinguer quatre formes de médiations : technologique, technologique et sensori-motrice, sémio-cognitive, sémio-cognitive et sociale (Meunier & Peraya, 2010).

- la médiation technologique ou technique, qui renvoie à la question des rapports homme/machine, peut introduire non seulement un facteur de communication des

connaissances au moyen de l'instrumentation technique d'une action humaine (Comtet, 1999) mais peut également créditer l'objet technique d'un véritable statut social en l'abordant comme un médiateur (Devèze, 1998) dans une perspective de recherche où « *le dispositif technique acquiert un statut d'actant de la communication* » par « *une approche anthropocentrique des objets techniques* » (Agostinelli, 2001, p. 22). Par ailleurs, la réalité virtuelle introduite par le « cyberspace », structuré par la mise en connexion de terminaux, de mémoires informatiques et de réseaux de transmission numériques, donne lieu à un système multi-utilisateurs, ouverts et infini, qu'il s'agit de différencier de l'espace clos, fini, constitué par le cinéma ou les premiers logiciels et hypermédias[130].

- la médiation technologique et sensori-motrice, trouve dans l'éventail des modalités sensorielles autant de perspectives de développement des interfaces. Aujourd'hui, l'évolution lexicale du « spectateur » à l'« utilisateur » ou « *spect-acteur* » (Bonfils, 2007), reflète bien cette modification radicale qu'apporte la motricité dans les postures comportementales et cognitives du récepteur (Meunier & Peraya, 2010). De la création d'un avatar pour aider l'utilisateur à déambuler dans un environnement spatial à l'analyse du comportement des internautes engagés au sein des territoires numériques, ce type de médiation est particulièrement présent dans les dispositifs mobilisant l'informatique.

- la médiation sémio-cognitive (ou sémiotique), renvoie à l'étude des relations entre notre expérience culturelle et physique du monde et les environnements virtuels structurés en fonction du comportement cognitif humain. Ce type de médiation permet d'analyser le rapport de circularité entre la pensée et ses opérations d'une part et les signes externes analogiques et digitaux de la culture d'autre part. En effet, « *la pensée se sémiotise dans des signes extérieurs qui, en retour, déterminent les formes de la pensée* » (*Ibid,* p.416).

- la médiation sociale au sein des environnements virtuels, de l'espace public médiatique, est à distinguer de celle qui peut s'exercer dans l'espace public.

[130] Un hypermédia est un média dans lequel les informations ne sont pas seulement de type texte, mais également de type image, son, vidéo ou encore multimédia.

D'ailleurs, certains auteurs qui se sont intéressés à mettre en parallèle ces deux espaces ont souvent abouti à des conclusions qui relèvent peu de correspondances (Calhoun et *al.*, 1992 ; Pailliart et *al.*, 1995 ; Wojcik, 2005 ; Boyd, 2009 ; Miège, 2010 ; etc.). Comme l'explique Pierre Maurel, « *la médiation sociale qui s'opère entre un ou plusieurs énonciateur(s) et un ou plusieurs destinataire(s) détermine les interactions possibles, notamment la forme du réseau et les positions de chacun (rôles, places, ...) ainsi que les possibilités de croiser ou pas les points de vue* » (Maurel, 2012, p.253). Il s'agit donc autant de distinguer la médiation sociale en fonction de l'espace public sur Internet mais également au moyen des notions de *centration* et de *décentration*[131]. La thèse des communautés d'intérêt qui est au cœur du développement d'Internet (Flichy, 2008) pourrait remettre en cause cette capacité à provoquer la décentration dont la définition est que « *chaque point de vue doit se percevoir comme relatif et se reformuler par la prise en compte d'autres points de vue possibles. Le choc des pensées qu'il implique est à l'origine de la réflexion comme processus dynamique d'intégration des points de vue* » (Meunier & Peraya, 2010, p.415). La recherche menée par Stéphanie Wojcik (2005) sur le cas des forums électroniques aboutie aux mêmes conclusions avec des individus qui, en l'absence de modérateur, cherchent à occuper (processus de centration) le centre et ont tendance à émettre des messages fermés, c'est à dire en les présentant comme des significations dont la saisie ne nécessite que des opérations cognitives de compréhension (cas de l'expert sûr de ses connaissances ou de l'élu autoritaire qui impose sa vision) (Maurel, 2012).

1.2. Les composantes d'un Distic : des dimensions comprises entre zone de coopération sociale de production et de réception

L'analyse des dimensions du dispositif médiatique conduit à comprendre une activité dans laquelle les zones de production et de réception, le producteur et le récepteur sont également parties prenantes du processus de communication.

[131] Notion essentielle à la dialectique entre l'interindividuel et l'intra-individuel dont Piaget en faisait le moteur du développement cognitif autant que du développement moral. « *La notion de décentration – à laquelle y faut y adjoindre son contraire, la centration – concerne l'ensemble des rapports sociaux dans la mesure où ceux-ci contiennent toujours la représentation mentale d'autrui ou du monde partagé* » (Meunier & Peraya, 2010, p.415).

Le contexte de production renvoie essentiellement aux modes et aux pratiques de production – individuelles ou collectives, institutionnelles ou privées, artisanales ou industrielles –, aux intentions et aux buts de la communication qui définissent des types de textes, à la conception et les représentations qu'ont les acteurs du processus de production des technologies et de leur rôle, aux discours techniques dominants et aux opérations et savoir-faire techniques.
La dimension technique intervient dans le cadre des *communications médiatisées* comme vecteur de médiation à travers plusieurs éléments :

- Le canal de transmission : constitué du vecteur physique et/ou technique de transmission et de diffusion – par exemple la conduction aérienne, les ondes hertziennes, le câble, etc. – ainsi que des dispositifs annexes de codage et de décodage.

- Le support de stockage est le support matériel ou logique permettant de conserver l'information.

- Les supports de restitution, d'affichage : ils permettent de prendre connaissance du message, de la représentation médiatisée (support papier, artefact en 3D, écran numérique, écran tactile, écran de projection, etc. Ils influencent les activités de traitement de l'information chez les destinataires. L'interactivité permise par les TIC fait d'ailleurs que les destinataires sont qualifiés de plus en plus d'utilisateurs, ce qui traduit une autonomie grandissante dans l'activité de réception.

- Le bruit : il concerne tout ce qui altère la transmission du message de façon imprévisible (Weaver et Shannon, 1975). Il peut s'agit de facteurs techniques, physiologiques (audition, élocution défectueuse par exemple) ou encore psychologiques (comme la colère). Dans le cadre des dispositifs de communication médiatisée, le bruit peut être analysé comme le résultat d'un dysfonctionnement du canal de transmission, du support de restitution ou de stockage.

Le terme central de produit médiatique est à relier au concept de *média* défini de manière générique et indépendamment des objets techniques de la manière suivante par le théoricien des médias J. A. Anderson : « *un média est une activité humaine distincte qui organise la*

réalité en textes lisibles en vue de l'action, ... qui fournit un instrument de pensée » (Anderson, 1988, p.11, cité par Meunier et Peraya, 2010). Le terme de « *textes lisibles* » est à prendre au sens large de tout type de message (écrit, parlé, graphique, tabulaire, imagé, photographique, cartographique, filmique, hypertextuel, hypermédia, …) qui fournit un cadre sémiotique permettant les activités cognitives individuelles et les relations intersubjectives entre les acteurs du dispositif (Maurel, 2012, p.235)

Les paramètres des langages comprennent non seulement les registres sémiocognitif, c'est-à-dire la forme de représentation, de « langage », qu'il s'agisse de signes arbitraires (langage verbal, langage mathématique) ou des différents types de signes analogiques, fondés sur une relation de ressemblance (graphique, film, etc.), mais également le genre de textes et le type de discours, dont la source de distinction se trouve dans les travaux de Bakhtine (1984) pour qui le langage, instrument d'interaction, n'est pas homogène et se modifie selon les usages et les usagers, constituant ainsi des types de discours.

Le contexte et les pratiques de réception désignent le lieu d'interaction sociale, le cadre matériel, humain, institutionnel et socioculturel (encyclopédies d'interprétation), les pratiques quotidiennes, les postures cognitives de réception et, bien évidemment, de la conception et des représentations qu'ont les acteurs du processus de production des technologies et de leur rôle.

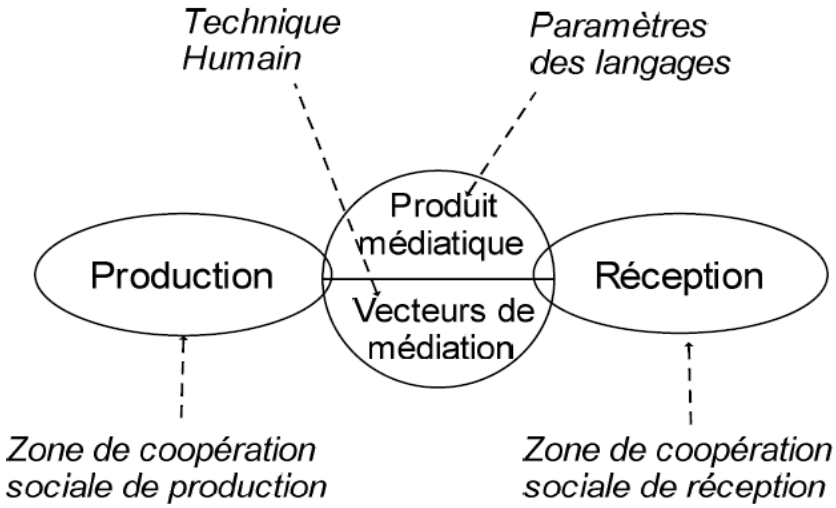


Figure 22 : Les différentes composantes d'un Distic
(Maurel, 2012, p.245 adapté de Meunier & Peraya, 2010)

1.3. Relecture de nos hypothèses : analyse d'un Distic au regard de l'intelligence territoriale

Nous détaillons ici les hypothèses de notre recherche au croisement de l'analyse des composantes d'un Distic au regard des hypothèses de l'intelligence territoriale (Bertacchini, 2000, 2004). Le questionnement auquel répond notre enquête résulte donc des interactions générées par une matrice d'analyse à 6 dimensions (cf. figure n°23). Dès lors, pour traiter nos questions de recherche liées à l'intelligence territoriale, nous avons abordé l'analyse de notre objet de recherche à l'aide de trois niveaux de cadrages. Ce choix nous a permis d'élargir les limites spatio-temporelles et le réseau des acteurs concernés.

Le premier niveau (micro) concerne la recherche-action menée au sein des services municipaux vitrollais, particulièrement la Direction de la communication et la Mission de coordination du développement durable, toutes deux rattachées au cabinet du Maire. Ce volet nous a permis de constituer un diagnostic organisationnel et communicationnel (dans ses dimensions _*on line*' et _*off line*') de la collectivité d'accueil, Vitrolles.

Le second niveau de cadrage, conduit à un niveau méso, a pour objectif de restituer, d'analyser l'écosystème de développement durable formé, ou pas, par la relation entre le territoire et la collectivité territoriale dans leur ancrage physique et leurs représentations virtuelles.

Enfin, le volet macro avait pour objectif de comprendre comment à un niveau régional les collectivités territoriales, communes et intercommunalités, s'étaient emparées et avaient mis en œuvre les TIC (internet et réseaux sociaux).

Nous rappelons ici le projet scientifique du laboratoire I3M dont l'un des objectifs consiste non seulement à actualiser le concept de Distic au regard de travaux de recherches plus anciens, particulièrement le paradigme de l'intelligence territoriale dans lequel s'inscrit notre recherche, mais également retravailler ce concept au regard du développement des TIC, en l'utilisant comme appareil permettant d'évaluer les profondes mutations caractéristiques de la Société de l'information et de la communication (Site Internet I3M[132], 2014).

[132] http://i3m.univ-tln.fr/Projet-scientifique-du-Laboratoire-i3M.html

Intelligence territoriale: les hypothèses à valider dans l'écriture du capital formel territorial / DISTIC : les zones de « travail »	**Les acteurs échangent de l'information** (1)	**Captation de l'information par une plus-value accordée à celle-ci** (2)	**Création de réseaux et transfert de compétences** (3)
Zone de coopération sociale de production (A)	- Les collectivités territoriales échangent-elles de l'information ? - Quel est le contenu informationnel proposé ?	L'information du public fait-elle évoluer le référentiel des métiers de la collectivité ?	Comment les collectivités territoriales organisent-elle le dialogue démocratique ?
Produit médiatique/ vecteur de médiation (B)	- Les outils numériques utilisés par les collectivités territoriales permettent-ils de diffuser de l'information ? - Quel est le contenu informationnel proposé sur les sites institutionnels ?	Les collectivités territoriales utilisent-elles l'ensemble des ressources communicationnel les des Tics pour dynamiser l'information qu'elles échangent ?	- Le nouvel ordre discursif ouvert par l'usage du numérique (Doueihi, 2011) permet-il la création de liens entre les principaux acteurs de l'écosystème territoire/collectivité autour de la question du développement durable ? - Le site Internet des collectivités territoriales permet-il d'engager une forme de dialogue avec l'organisation ?
Zone de coopération sociale de réception (C)	Les collectivités territoriales s'adaptent-elles aux comportements d'engagement des internautes sur le web pour rendre plus visible et accessible l'information échangée ?	Quels rapports les publics entretiennent-ils avec les outils numériques utilisés par les administrations publiques ?	Quels sont les moyens socio-techniques offerts aux acteurs territoriaux pour participer à la co-construction du projet de développement durable mis en œuvre par la collectivité ?

Tableau 15 : Matrice d'analyse tridimensionnelle du questionnement de recherche au croisement des hypothèses de l'intelligence territoriale et des zones « de travail » du Distic

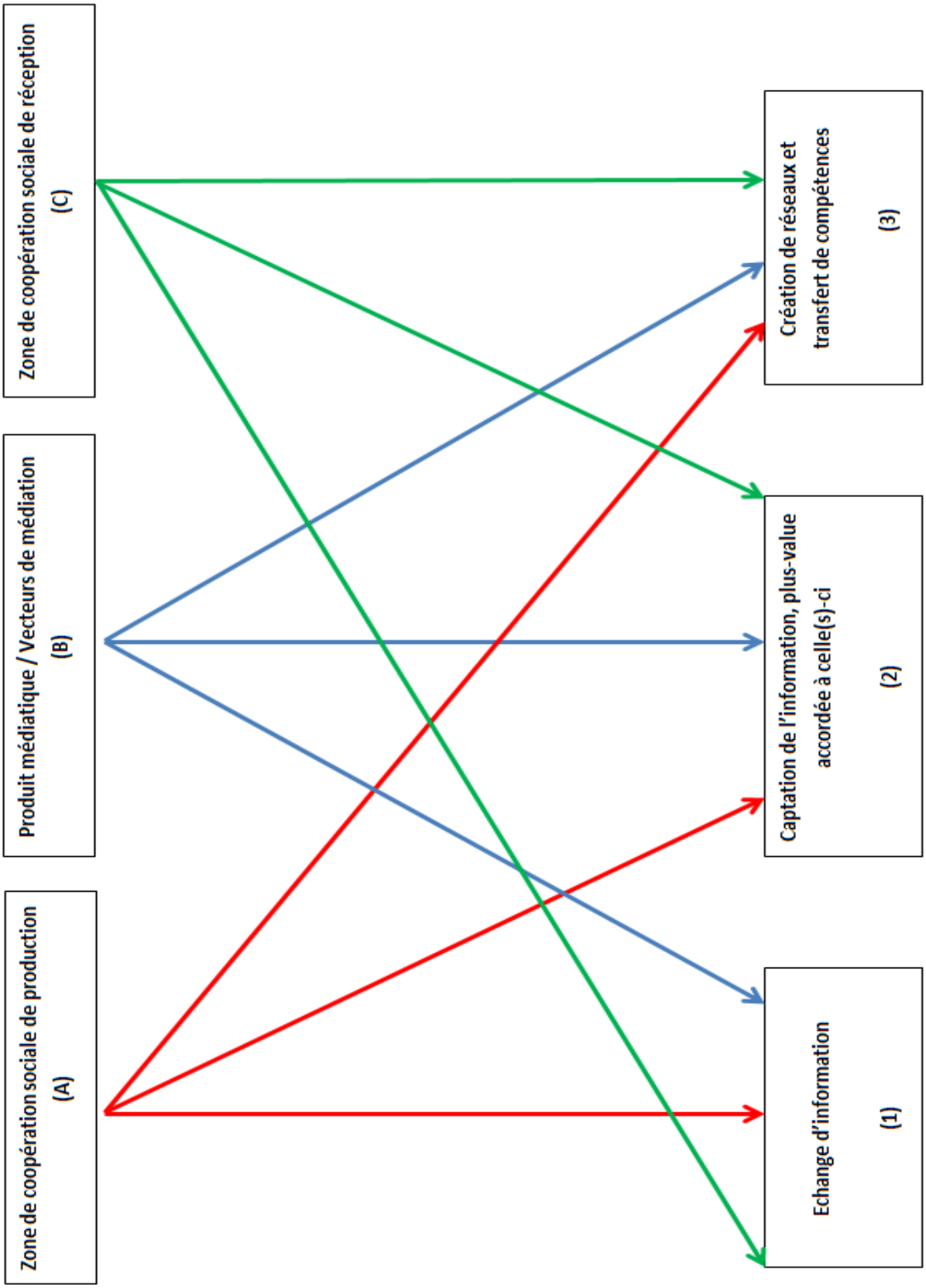


Figure 23 : Renouvellement du concept de Distic au prisme des hypothèses de l'intelligence territoriale

2. Une approche communicationnelle compréhensive et adaptée à la situation de la collectivité territoriale

« *Pour saisir ce qu'est une chose, l'intellect ne doit pas retenir les caractères particuliers et singuliers que la connaissance sensible lui apporte.* » (Siggen, 2005, p. 261)

2.1. Adoption du raisonnement logique

La thèse doctorale que nous menons fait l'objet depuis octobre 2012 d'un contrat de partenariat scientifique entre la région Provence-Alpes-Côte-D'azur (PACA) et la mairie de Vitrolles, partenaire socio-économique de nos travaux de recherche. Bien que le choix méthodologique d'une recherche-action se soit imposé de lui-même par l'insertion dans le monde professionnel et ma fonction au sein des services internes à la mairie, il m'a surtout offert la possibilité d'être force de proposition pour la direction de la communication afin d'introduire des innovations informationnelles et communicationnelles dans les processus collectifs d'élaboration de projets territoriaux, particulièrement dans le domaine de la politique de développement durable menée par le Maire de Vitrolles.

Dès lors, le territoire vitrollais s'est présenté comme un véritable cas d'étude, qui m'a permis d'entrer en dialogue avec les acteurs d'un territoire concret, en discutant de leur compréhension de la situation et de leurs projets, « *qui se trouvent alors immanquablement modifiés du fait même de cette rencontre.* » (Maurel, 2012, p. 37). Il ne s'agit pas là de considérer l'étude de cas comme une recherche exploratoire, préliminaire à une recherche plus approfondie et à plus grande portée (généralisation) mais plutôt de la considérer comme partie intégrante d'une stratégie de recherche globale, comportant une logique de conception (*design*) de la recherche, des techniques de collecte de données et des approches spécifiques en regard de l'analyse des données (Yin, 2003 dans Latzko-Toth, 2010, p. 97). D'ailleurs, comme l'expliquent Yin (2003) et Hamel (1998, p. 123), l'étude de cas se doit d'être reliée à la prise en compte du contexte dans l'étude d'un phénomène contemporain et se trouve orientée par un cadre théorique existant (Yin, 2003, p.13-14). Dès lors, bien que nous utilisions un raisonnement inductif[133], pour passer « *du particulier au général* » (Charreire, Durieux, 1999) et procéder empiriquement, théoriquement ou de manière hybride à des

[133] Comme le postule l'approche inductive, le chercheur ne pouvant être à l'extérieur de l'objet sur lequel il travaillle, il part donc du terrain à partir duquel il « *procède à des observations particulières de la réalité étudiée pour en induire des énoncés généraux (des concepts, des hypothèses, des théories, des lois…) qui rendent compte de la réalité* » (Bertacchini, 2009).

observations particulières de la réalité étudiée pour en induire des énoncés généraux, notre méthodologie fera également appel à la démarche déductive qui consiste à partir de principes généraux dont l'exactitude a été démontrée ou qui sont supposés exacts, pour en tirer par un raisonnement logique des propositions nouvelles. Si la voie de l'exploration par déduction permet la construction de propositions, d'hypothèses dans un premier temps, elle se confronte obligatoirement, dans un second temps, à des vérifications sur le terrain (Winkin, 2001). Par ailleurs, il convient de souligner que le processus d'induction ne se traduit pas obligatoirement par une collecte de données de type empiriques mais peut également être combiné, ou faire appel de manière exclusive, à une exploration au moyen de données purement théoriques (conceptuels, de la littérature scientifique). « *L'observation et l'inférence sont à la base de ces deux démarches qui visent à vérifier la pertinence de nos idées : la première part de faits particuliers, spécifiques, pour aboutir à des relations de portée générale, alors qu'en revanche, la deuxième applique un principe général à des situations spécifiques.* » (Bertacchini, 2009). C'est pour tenter de rendre compte de la complexité (au sens d'Edgard Morin, 1980) que nous avons adopté cette posture de recherche combinant différents points de vue en articulant des approches inductives qui partent des observations avec des approches hypothético-déductives pour rejoindre l'approche communicationnelle compréhensive de Mucchielli.

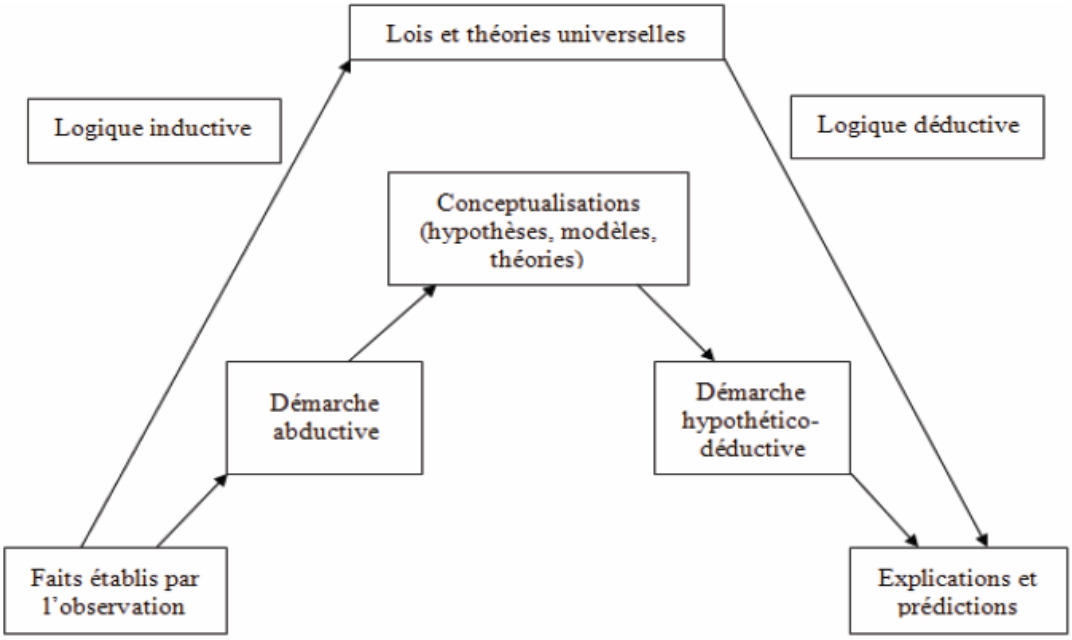


Figure 24 : Raisonnement inductif/raisonnement déductif
(Chalmers, 1987, p. 28 dans Bertacchini, 2009, p. 102)

2.2. Démarche quantitative, qualitative et choix des données

De la construction de l'objet de recherche à l'analyse, en passant par la récolte des données, nous avons intégré aussi bien une démarche quantitative que qualitative. Tout d'abord, nous avons adopté une approche exclusivement déductive par la formulation de nos hypothèses que nous avons cherché à valider à l'aide d'une exploration empirique. Ainsi, nous avons récolté des données dites « primaires » auxquelles, peut-être par leur caractère onéreux en ressources (humaines, temps) et par le fait que ces données soient recueillies et produites par le chercheur (Carré, 2007), « *on accorde un statut de vérité plus grande ou de validité interne supérieure* » (Bertacchini, 2009). Comme l'explique Guillaume Perrin (2010), « *dans les domaines que nous abordons et qui ont trait à l'information, les études quantitatives représentent une source privilégiée de recherche.* » Cela implique donc l'application de méthodes statistiques à des données quantitatives. Au contraire, par la suite, nous avons abordé notre sujet avec peu d'a priori théorique et donc opté pour une posture de chercheur « qualitatif ». C'est donc des données « secondaires », c'est à dire déjà disponibles et qui disposent d' « *un statut de vérité exagéré du fait de leur formalisation ou publication* » (Bertacchini, 2009), que nous avons également recueillies. Nous rappelons donc que notre recherche inclut une démarche inductive et hypothético déductive qui alterne les va-et-vient entre la théorie et les données recueillies, avec parfois la collecte de nouvelles données quand les premières se révèlent insuffisantes, et consiste à partir du terrain pour évoquer la théorie et revenir au terrain, de façon récursive. En effet, nous ne souhaitons pas nous inscrire dans une logique qui consiste à explorer un phénomène en faisant table rase des connaissances antérieures sur le sujet et à élaborer du nouveau indépendamment de ces dernières. Nous avons plutôt choisi une exploration hybride adaptée à une approche communicationnelle compréhensive qui elle, « *consiste à faire des allers-retours entre des observations et des connaissances théoriques.* » (Perrin, 2010, p. 50) et avons donc mobilisé tout au long de notre recherche plusieurs sources de données.

Dimension	Objectifs / Période	Cibles
Quantitatif	- Evaluation de la connaissance et de la participation dans une démarche d'agenda 21 local / Septembre 2011-Février 2012	- Les habitants d'une collectivité engagée dans la mise en œuvre d'un A21L (choix de la ville de Néoules décidé avant obtention d'un contrat de recherche en partenariat avec Vitrolles en octobre 2012)
	- Recensement du nombre de projet A21, PCET et label AGIR en région PACA (réalisation d'une cartographie) et du site Internet des collectivités engagées / Février – Avril 2012	- Les collectivités territoriales de la région PACA (communes + intercommunalité)
	- Réactivité des sites Internet, Observation du flux informationnel (réseaux sociaux, *newsletter*), analyse du contenu (informationnel et fonctionnel) des sites / Mai 2012-Mai 2013	- L'organisation des collectivités territoriales recensées
	- Matrice d'analyse tridimensionnelle du questionnement de recherche au croisement des hypothèses de l'intelligence territoriale et des zones « de travail » du Distic / 2013-2014	- Services municipaux des collectivités territoriales (DGS, Webmaster, chargé de projet développement durable) engagées et disposant d'un site Internet - Les outils représentatifs des espaces du web - Direction de la communication, la mission Proximité, Communication de chantiers et Participation des habitants, la mission de coordination du développement durable et différents prestataires externes - Acteurs du plan d'actions de l'A21 vitrollais
	- Recherche-action sur le territoire vitrollais, analyse organisationnelle / Octobre 2012 – Octobre 2014	
Qualitatif	- Analyse de l'espace public, espace public médiatique, du paradigme de l'intelligence territoriale, des processus démocratiques à l'échelle de la collectivité territoriale (*sciences politiques*), du concept de participation / Octobre 2010 – Octobre 2012	- Analyse sociologique de(s) public(s) au sein des instances de médiation sur le territoire physique et numérique, potentiellement mobilisables dans l'organisation des processus participatifs
	- Confrontation des résultats de notre exploration empirique aux hypothèses de l'intelligence territoriale et aux composantes d'un Distic / 2013-2014	- *Relecture de nos hypothèses*
	- Analyse du concept d'« *information dynamique* » (Habib & Baltz, 2008) / 2013-2014	- Les TIC
	- Evaluation de l'activité d'information des services municipaux vitrollais / Octobre 2012 – Octobre 2014	- Les interactions entre information et acteurs de l'organisation dans leur environnement de travail

Tableau 16 : Vue globale de la démarche d'investigations

2.2.1. L'approche par le document, marqueur de la dynamique informationnelle de l'organisation

L'activité d'information pourrait être définie comme l'ensemble des tâches effectuées par une personne dans le cadre de son activité pour déceler les ressources, les canaux pouvant être mobilisés autour d'elle pour : a) trouver l'information qui lui soit directement utile, b) informer et c) gérer ces flux d'informations (Guyot *et al.*, 2013). Notre objet de recherche consiste notamment à évaluer si cette activité d'information est rendue accessible au citoyen et comment le projet cyberdémocratique a vocation à la dynamiser. Dans le cadre des dispositifs qui nous intéressent, il s'agira de mettre l'accent sur :

- le recueil d'informations existantes (rapports, indicateurs, publications diverses) ;

- la construction d'informations spécifiques (enquêtes qualitatives et quantitatives) ;

- la publicisation des informations dans l'espace public, destiné à être largement diffusé, publié, valorisé ;

D'un point de vue méthodologique, le laboratoire Document et Sciences de l'Information (DOCSI), de l'Université de Lyon 1, propose « *l'approche par le document* ». Cette approche méthodologique s'intéresse à l'étude des interactions entre information et acteurs en commençant par observer ces derniers dans leur environnement de travail, ce qui constitue un renversement de perspective : on part, en effet, du micro-social et non des systèmes (Guyot, 2013). Précisément, il s'agit de regarder comment un document a été produit, quelles règles lui sont appliquées quant à sa forme et durée de vie, ses modes de circulation, et repose la question de l'évolution du rôle de producteur, d'auteur, de lecteur, de contributeur ou de gestionnaire du système. Qui, de façon concrète, construit et met à jour l'information ? Qui décide de rendre public tel document et pas un autre ? A quelles fins est produit le document ? « *Cela engage à regarder l'ensemble des protagonistes, ceux qui sont officiellement en charge de ces questions, et aussi tous ceux qui demeurent invisibles mais qui pèsent sur la vie des dispositifs.* » (Chartron *et al.*, 2002, p. 302).

Le document constitue donc l'objet représentatif de l'activité de travail et le révélateur de l'état d'une organisation dans son processus de rassemblement des acteurs et leur transformation en acteur collectif. Dans cette optique, et pour paraphraser Gramaccia (2001),

le document révèle le langage de l'organisation. Notre recherche portera sur le *document en action* (Fondin, 1995) et fait ainsi référence « *aux documents porteurs d'informations liées directement à l'action, la sienne ou celle d'autrui, comptes rendus de réunion, d'expériences, de visite, cahiers des charges, rapports techniques, manuels de procédures* » (Dalbin et Guyot, 2007). Dès lors, *l'approche par le document* oblige non seulement à dresser une typologie fonctionnelle des documents observés, et à suivre le parcours que leurs indiquent les acteurs qui les « manipulent », les créent, les utilisent ou les modifient, mais également à réaliser une observation des pratiques *in situ* afin de saisir l'activité d'information dans le cours d'actions des acteurs observés (*ibid*). D'ailleurs, comme l'explique plusieurs chercheurs, « *l'information peut se voir comme une couche doublant et surplombant l'action en train de se faire étant à la fois son langage (elle l'exprime) et sa traduction (dans la mesure où l'acteur l'exploite pour avancer dans sa tâche)* » (Guyot *et al.*, 2013). De plus, si l'on veut comprendre la dynamique informationnelle d'une organisation, il convient de mettre en parallèle aussi bien l'activité que l'information, comme marque des actions en cours ou passées. Ces deux plans sont indissociables. Le choix d'inscrire notre recherche dans le corpus épistémologique de l'approche communicationnelle compréhensive (Mucchielli, 2001) relève de cette méthodologie. La modélisation de ces plans renvoie à l'expression de Birdwhistell (1971) « *participation à la communication* » vu comme un système dans lequel les interlocuteurs s'engagent.

Dans les cas qui nous intéressent, les projets de développement durable qui induisent une démarche participative du type A21L ou PCET, la longueur de mise en œuvre du processus, c'est-à-dire l'ensemble des temporalités d'organisation d'une démarche de projet (dans notre cas d'étude), s'accompagnent d'un besoin d'information et d'un processus de communication pour poursuivre l'action en cours. Dès lors, le document permet l'état d'avancement, autrement dit, la poursuite du processus. Nous pouvons alors concentrer la recherche sur un recueil des documents produits afin d'en étudier leur cycle de vie et ainsi déterminer les acteurs à l'origine de leur production et donc de l'avancement du projet. « *Une étude attentive du document permet de déceler les traces qu'y laissent les acteurs : signatures, indication du statut, des destinataires* » (Guyot *et al.*, 2013). Chaque document produit met en jeu une triade *producteur-gestionnaire-utilisateur*, qu'il convient de décrire, il s'agira de déterminer sa géographie, son réseau (le document reste interne ou au contraire change de collectif de travail, est mis à la disposition de certains ou de tous) et sa vie sociale, avec des règles

institutionnelles fortes, visibles à sa surface, ou au contraires très informelles. L'objectif consistera donc à cerner la gestion transversale ou non des projets à chaque étape du processus et ainsi évaluer la participation des acteurs au travers de l'activité d'information de chacun d'eux. Il s'agira donc de comprendre le mode de gouvernance, entre dynamiques « *top down* » et/ou « *bottom up »*, par l'analyse de la *chaîne éditoriale* permettant la description de la façon d'élaborer les documents et de les mettre en circulation (Kolmayer, Peyrelong, 1999 cité par Dalbin et Guyot, 2007).

Par l'analyse du développement durable de la collectivité territoriale et l'étude de dispositifs info-communicationnels déployés pour accompagner les processus collectifs de planification territoriale en matière de développement durable sur Vitrolles, notre recherche s'est donc appuyée sur un corpus de documents de travail internes, parfois rendus publics, consultables en mairie, sur intranet, internet ou encore dans les archives municipales, sur le contenu des sites institutionnels, des journaux municipaux. Comme l'expliquent certains auteurs, cette démarche méthodologique, dite « approche par le document », émane du micro-social et s'intéresse à l'étude des interactions entre information et acteurs en commençant par observer ces derniers dans leur environnement de travail au travers de l'objet représentatif de cette activité de travail, le document (Dalbin & Guyot, 2007, Guyot *et al.*, 2013). Ainsi, nous avons eu recours aussi bien aux différents documents produits dans le cadre de la démarche A21 (diagnostic partagé, stratégie, plan d'actions, bilan des concertations, contenu du site dédié à l'A21, etc.), qu'aux journaux municipaux tels que « le Journal de Vitrolles » et « Vitrolles le Mag » sur la période qui se prolonge de 2006 à aujourd'hui. Nous avons également « fouillé » dans les archives municipales pour y (re)trouver les différents organigrammes des services municipaux de 1991 à 2014 et ainsi comprendre l'organisation des compétences en fonction des besoins pris en compte par collectivité au fil du temps. Notre analyse s'est aussi appuyée sur l'ensemble des documents produits dans le cadre d'activités et projets connexes à la démarche de développement durable, autre que sous le prisme de l'A21. Il s'agit des fiches de poste de différents agents, des documents constitutifs du PLU, comme la description du PADD, de la convention signée pour le projet de rénovation urbaine du quartier des Pins, de la revue des actions définies dans le cadre du label AGIR, etc. Par ailleurs, nous avons également analysé des documents en lien avec le développement territorial à des échelles englobant le territoire vitrollais : le rapport annuel de développement durable de la région PACA, la Chartre « vers un développement durable » de la Communauté du Pays d'Aix

(reconnue A21), le Schéma Régional Climat Air Energie (SRCAE), etc. Enfin, l'analyse des TIC a été menée au travers de trois sites Internet : l'ancien site institutionnel (2006-2012), le site dédié à l'A21 vitrollais (juillet 2010-mars 2011) et le site institutionnel actuel créé en 2012. Pour réaliser cette étape de recherche, nous avons utilisé différents outils libres d'accès et gratuits :

- Le site *Wayback Machine*[134] : Ensemble d'archives électroniques constituées notamment de copies de pages Internet prises à différents moments. Ce travail d'archivage du web est réalisé par *l'Internet Archive*[135] ;

- *Google Analytics* : Service d'analyse d'audience d'un site Web proposé par Google depuis 2005 ;

- Les statistiques offertes par Facebook aux administrateurs de l'outil ;

- L'ensemble des sauvegardes de données en interne à la collectivité.

L'analyse des sites Web, nous a également permis de recenser le flux informationnel dispensé au travers des réseaux sociaux Facebook et Tweeter ainsi qu'effectué des tests d'utilisabilité des courriels et formulaire en ligne proposés par chaque site Internet des collectivités territoriales de notre échantillon. A cela, s'ajoute, le comptage du nombre de *newsletters* envoyée et recensement initial des sites Internet officiel pour chacune des collectivités engagées dans un projet de développement durable (A21L, PCET, A.G.I.R).

[134] http://archive.org/web/ (Consulté en janvier 2014)
[135] Organisme à but non lucratif consacré à l'archivage du Web, situé à San Francisco en Californie

Niveau d'analyse	Objectifs suivis	Corpus
Approche par le document	- Compréhension de la méthodologie de mise en œuvre de l'A21 vitrollais (place du citoyen au sein des différentes étapes de réalisation, implication des acteurs locaux) - Recensement des acteurs du plan d'action de l'A21 vitrollais	On line / off line Anciens sites Internet et site actuel / Diagnostic partagé, stratégie, plan d'actions, dossier de reconnaissance A21L, PLU
	- Organisation des services municipaux depuis 1991 en fonction des politiques publiques environnementales, écoenvironnementales et de développement durable - Evolution du dispositif info-communicationnel dans l'organisation de la dimension participative de la politique de développement durable vitrollaise	Site actuel (Journal municipal en téléchargement, organigramme actuel), *Wayback Machine* /Archives municipales
	- Recensement des collectivités territoriales engagées dans un projet de développement durable, des acteurs du plan d'actions de l'A21 vitrollais + analyse du contenu informationnel et fonctionnel des collectivités engagées	- Site internet des collectivités et acteurs, constitution d'un corpus de sites web (cf. *partie III – 3.1.2.*) / plan d'actions
	- Evaluation du rapport entretenu par les utilisateurs du site Internet de Vitrolles avec les outils numériques mis en place par l'administration vitrollaise	- Statistiques obtenus via *Google Analytics* + données fournies à l'administrateur du compte Facebook de la ville / …
	- Positionnement et articulation du dispositif local vitrollais dans la stratégie régionale	- … / Documents de planification supra-communaux et programmes locaux de développement durable (SRADDT, Charte CPA, PADD, etc.)

Tableau 17 : Un niveau d'analyse de l'objet de recherche : l'approche par le document

2.2.2. Enquête par questionnaires : production de données primaires

Nous avons souhaité approfondir notre analyse à l'échelle de la région PACA (niveau macro) pour comprendre les dynamiques participatives à l'œuvre dans les collectivités territoriales engagées dans un projet de développement durable. Ainsi, nous avons cherché à comprendre les rouages de la dimension participative du projet dans une perspective plus large que nos observations sur le territoire vitrollais et dans l'objectif d'étendre notre enquête à un nombre de cas plus élevé que dans la réalisation d'entretiens semi-directif en interne. Par ailleurs, il s'agit de compléter l'observation, réalisée au travers de notre grille d'analyse des outils du web, des fonctionnalités proposées sur chaque site officiel dédié. Par exemple, lors de cette première étape de veille, nous avons constaté très peu de « rebond » vers des blogs externes. Or, nous avons interrogé les collectivités afin d'être certains qu'elles n'aient pas créée un site ou un blog thématique dédié à son projet de développement durable. De manière plus large, la préparation de notre questionnaire a été conditionnée par plusieurs objectifs pour lesquels nous avons soumis plusieurs hypothèses (cf. tableau n°16).

Objectif	**Hypothèse**	**Compétences questionnées**
Comprendre l'organisation des compétences internes aux services	- Manque de compétences internes (*community manager*, PRADA, mission de coordination de la participation habitante)	Directeur Général des Services (DGS)
Evaluer l'usage des outils du web pour la diffusion d'information et leur popularité	- Faible utilisation des Tics (web 2.0, web sémantique, web de l'information) pour la diffusion d'information - Faible popularité des outils du web lorsqu'ils sont mobilisés	Webmaster Responsable projet

Tableau 18 : Construction de l'enquête par questionnaire : objectifs, hypothèses et personnes interrogées

Pour collecter les informations au cours de cette enquête, nous avons choisi d'interroger au sein des services internes aux collectivités sélectionnées, le DGS, le webmaster ainsi que le responsable du projet. En effet, ces compétences nous ont semblé comme les mieux à même de répondre à notre questionnaire sur des problématiques centrales qui concernent aussi bien

l'organisation des services que l'analyse d'audience des outils web et le suivi particulier du projet de développement durable mis en œuvre.

La réalisation de cette étape de recherche a été soumise à plusieurs contraintes :

- la structure même du questionnaire « *fortement conditionnée par les objectifs et les contraintes du traitement statistique qui lui sera ultérieurement appliqué* » (Combessie, 2007) ;

- la taille de l'échantillon qui comprend 116 collectivités territoriales engagées dans un projet de développement durable (A21, PCET, AGIR) soit 348 questionnaires potentiels (116 x 3) à transmettre et collecter auprès de chacune des compétences interrogées (DGS, webmaster, responsable projet) pour chacun des projets. De plus, la majorité des collectivités peuvent être engagées à la fois dans un A21, un PCET et labellisées AGIR, ce qui complexifie l'analyse ;

- la transmission des questionnaires qui a fait l'objet de relance et provoquée certaines réticences, notamment en raison de la période électorale au cours de laquelle nous avons mené l'enquête et qui a peut-être justifiée plus de méfiance au recueil d'informations en interne à l'organisation des services municipaux ;

- le temps d'administration des questionnaires qui a nécessité au préalable un recueil de l'ensemble des coordonnées des personnes à interroger. Nous avons donc préalablement procédé à une enquête téléphonique auprès de chaque collectivité territoriale de notre échantillon pour obtenir l'adresse mail des personnes à questionner afin de leur transmettre le questionnaire.

La taille de notre échantillon de recherche a été déterminée selon plusieurs critères :

- Compte tenu de l'obligation imposée par le décret du 30 décembre 2005 de désigner, dans les collectivités territoriales de plus de 10 000 habitants, une personne responsable de l'accès aux documents administratifs et des questions relatives à la réutilisation des informations publiques (PRADA) et, comme l'indique l'article R.

124-2 du code de l'environnement, des informations relatives à l'environnement, nous avons retenu les collectivités territoriales soumises à cette obligation ;

- Compte tenu du nombre parfois élevé de projets mis en œuvre de manière directe ou indirecte par les collectivités (projets communaux et intercommunaux), nous avons retenu celles qui ne sont engagées que dans un seul projet, sans distinction quant au type du projet qu'il s'agisse d'un A21, PCET ou du programme AGIR ;

- Enfin, nous avons souhaité mener une enquête sur l'ensemble du territoire régional et avons intégré à notre échantillon des collectivités territoriales ancrées au sein de chacun des 6 départements.

En fonction des critères choisis pour délimiter la taille et la qualité de notre échantillon, nous obtenons 51 collectivités territoriales pour chacune desquelles un questionnaire a été soumis au DGS, webmaster et chargé de projet entre le mois d'octobre 2013 et janvier 2014. Nous avons donc envoyé un total de 153 questionnaires pour lesquels une relance a été effectuée après 6 semaines en attente d'une réponse. Après 3 mois, nous avons obtenu 53 questionnaires dont 12 de la part des DGS, 16 en provenance des webmasters et 25 en retour des responsables du projet.

2.2.3. Observations directes d'évènements particuliers : une analyse qualitative de situations

Sur le territoire vitrollais, nous avons déployé une analyse qualitative des situations qui ne nécessite ni comptage, ni quantification et dont les résultats ne sont pas des quantités ou des proportions. En revanche, nous avons privilégié « *une démarche intellectuelle de reformulation, d'explicitation, voire de théorisation d'une situation, d'un témoignage, l'objectif étant d'en trouver les significations pour un point de vue particulier* » (Maurel, 2012, p. 52). Ainsi, au travers des diverses rencontres avec certains acteurs qui ont participé à la construction de l'Agenda 21 vitrollais mais également au sein des services internes à la collectivité, notamment par un travail quotidien au sein de la Direction de la communication et avec la mission de coordination du développement durable, nous avons observé directement un certain nombre d'évènements particuliers pendant la phase dite d'analyse qualitative de situations :

- Echanges avec certains prestataires externes, notamment dans le cadre du développement d'une l'application pour terminaux mobiles (*Libre Air*), de la construction d'un document de vulgarisation de l'Agenda 21 vitrollais (*Hunky Dory*) ou encore d'une sensibilisation au *community management* (*Semply-Social*) ;

- Préparation de la stratégie de développement durable préalable à la construction du plan d'actions de l'A21 vitrollais validé le 20 juin 2013 ;

- Déploiement des actions culturelles sur le territoire vitrollais dans le cadre de la nomination de la ville de Marseille comme Capitale Européenne de la Culture pour l'année 2013 ;

- Renouvellement de Labellisation ERIC pour la médiathèque et préparation de l'évolution vers des centres de ressources numériques au travers d'une réponse à l'appel à candidatures/projets sur les nouveaux dispositifs ERIC-Services et ERIC Lab lancés par la région PACA.

3. Macro-analyse du développement des TIC en région Provence-Alpes-Côte-D'azur : définition du territoire numérique des collectivités territoriales

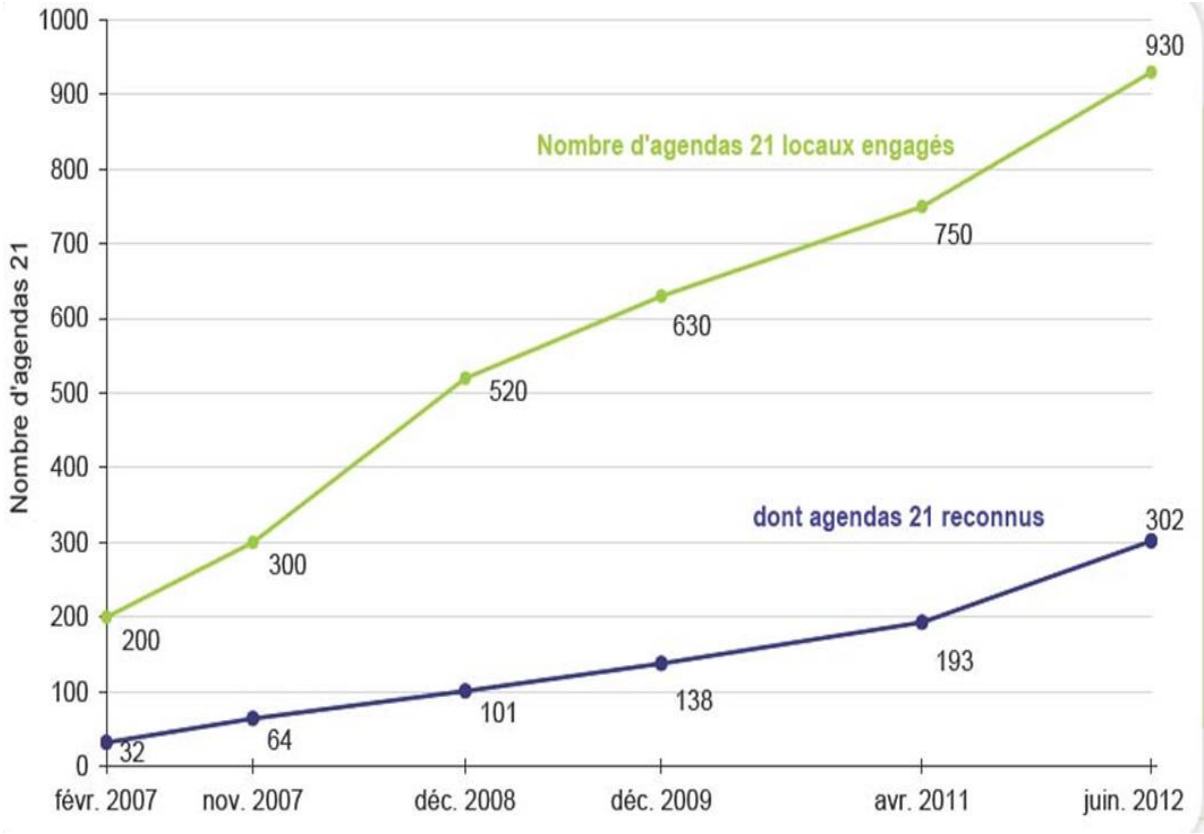
3.1. Volet qualitatif : Recensement des projets A21, PCET et label A.G.I.R en région PACA

3.1.1. Le contexte national

Selon le Commissariat Général au Développement Durable (CGDD), l'observatoire national des agendas 21 locaux et le Comité 21, le nombre d'agendas 21 locaux engagés[136] en France en juin 2012 était de 930 (cf. graphique n°12). Ce nombre a quasiment quintuplé depuis février 2007 où l'on recensait 200 projets (INSEE, 2012). Nous constatons que sur la même période, le nombre de projets ayant obtenu la reconnaissance nationale a presque été multiplié par dix et en 2012 un tiers de l'ensemble des agendas 21 locaux ont obtenu cette labellisation. Ce dispositif de reconnaissance nationale a été mis en place à partir de 2007 pour soumettre à

[136] L'engagement est reconnu lorsque le Conseil des élus a pris la décision d'engager le territoire dans un agenda 21 local.

expertise le projet de la collectivité et soulever les points forts et faibles ainsi qu'émettre certaines recommandations. Il s'agit également de reconnaître un savoir-faire et une démarche de qualité pour une durée de 3 ans (pouvant être prolongée pour 2 ans).



Graphique 12 : Evolution du nombre d'agendas 21 locaux engagés et reconnus entre février 2007 et juin 2012 (INSEE, 2012)

Concernant les PCET, l'ADEME (2013) comptabilise[137] au niveau national 279 projets engagés par les collectivités territoriales. Bien sûr, l'ensemble de ces PCET ne présente pas les mêmes stades d'engagement allant de la préfiguration à la mise en œuvre en passant par le diagnostic et la mobilisation ainsi que la construction du plan d'actions (cf. *partie I - 3.4.3 L'articulation A21L/PCET : des dispositifs complémentaires ou concurrents ?)*. Enfin, en tant que dispositif régional lancé en 2006, nous analyserons dans la partie suivante la démarche « Action Globale Innovante pour la Région » (A.G.I.R) dont le but est de soutenir financièrement des projets exemplaires et novateurs ayant pour objectif de favoriser les

[137] http://www.pcet-ademe.fr/

économies d'énergie et les énergies renouvelables afin de renforcer la lutte contre le changement climatique et assurer un développement économique du territoire.

3.1.2. Recensement des projets de développement durable en région PACA

Nous avons procédé à un recensement à l'échelle de la région PACA de l'ensemble des projets retenus pour notre recherche. Il s'agit d'une mesure internationale (disposition du sommet de la Terre à Rio de Janeiro en 1992) déclinable sur les territoires locaux, l'Agenda 21 local, d'une mesure nationale, le Plan Climat Energie Territorial, et d'une labellisation régionale, le label Action Globale Innovante pour la Région (AGIR). Sans revenir sur la description de l'A21L, du PCET et leur articulation (cf. partie *2.3.4.2* et *2.3.4.3*), nous avons choisi d'intégrer à notre recherche le label AGIR. En effet, le développement durable en région PACA s'est renforcé grâce à cette démarche lancée en 2006 dont le but est de soutenir financièrement des projets exemplaires et novateurs qui ont pour objectifs de favoriser les économies d'énergie et les énergies renouvelables afin de renforcer la lutte contre le changement climatique et assurer un développement économique du territoire. Ainsi, depuis le lancement de la démarche, l'attribution de labels AGIR vise non seulement à « récompenser » mais également à créer une dynamique de développement local adoptant des modes de consommation et de production durables. Les collectivités labellisées se sont engagées dans une démarche globale incluant des exigences en matière d'engagement politique et d'organisation interne. L'ensemble des actions peuvent être organisées autour de 9 thèmes majeurs :

1. Gérer le patrimoine communal efficacement et être exemplaire ;

2. Organiser les services et développer les compétences ;

3. Associer et mobiliser les citoyens. D'ailleurs, les modalités et critères d'évaluation relatives à la sélection des « collectivités en marche » précisent que les collectivités sont sélectionnées par la Commission permanente régionale sur l'avis du comité d'experts à partir d'un critère de cohérence du projet de la collectivité par rapport à une politique globale de développement durable intégrant des dispositifs de démocratie participative[138] ;

[138] http://www.regionpaca.fr/uploads/media/Dispositif_Collectivités_laureates_AGIR.pdf

4. Associer et mobiliser les acteurs économiques ;

5. Planifier et construire la ville énergétiquement performante ;

6. Développer la mobilité autrement ;

7. Garantir un approvisionnement en énergie et en eau durable ;

8. Lutter contre la précarité énergétique et développer la solidarité ;

9. Valoriser le patrimoine et la culture.

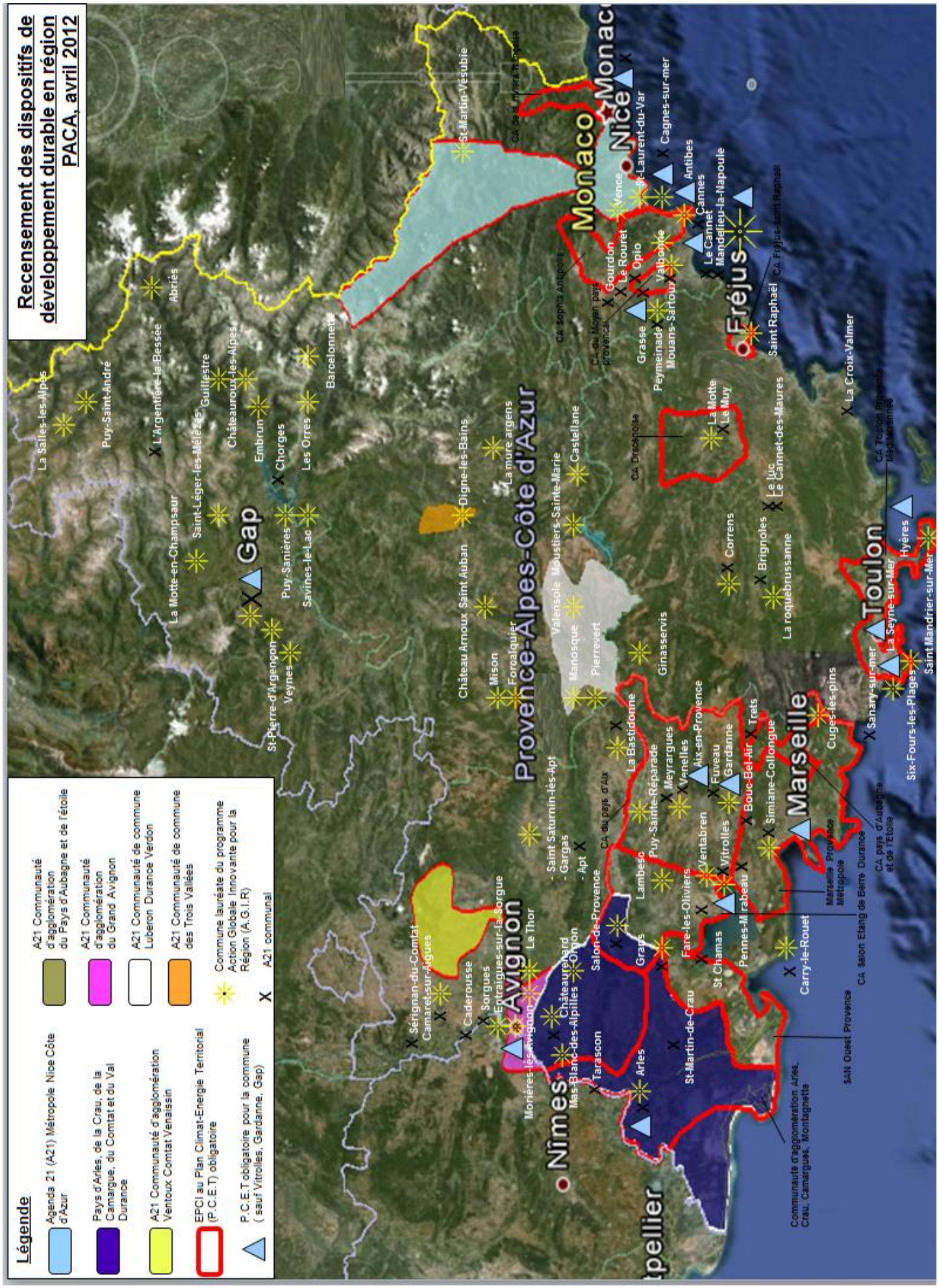
Cette analyse quantitative s'est appuyée sur un corpus de site web (cf. tableau n°17) permettant de présenter une liste exhaustive des collectivités territoriales engagées dans le(s) projet(s) choisis pour notre étude. De plus, bien que la majorité de ces projets soient mis en œuvre volontairement, les dispositions de la loi Grenelle 2 indiquent que les collectivités publiques engagées dans l'élaboration d'un projet territorial de développement durable ou Agenda 21 local, doivent faire du PCET le volet climat. Cette loi Grenelle 2 rend obligatoire la mise en œuvre d'un PCET pour les collectivités de plus de 50000 habitants et participe ainsi à leur obligation. Ainsi, nous avons consulté, durant le mois d'avril 2012, les bases de données de l'INSEE[139] afin de répertorier l'ensemble des intercommunalités et communes de la région dont la population est égale ou supérieur à 50 000 habitants afin de déterminer les collectivités territoriales dans l'obligation de mettre en œuvre un PCET. Nous avons répertorié par département l'ensemble des intercommunalités et communes, leur nombre d'habitants et engagement ou non dans le(s) projet(s) de développement durable choisis. Par la suite, l'utilisation du logiciel Google Maps nous a permis de procéder à la réalisation d'une cartographie afin de localiser l'ensemble des collectivités territoriales recensées et le(s) projet(s) engagée(s) par celles-ci. La délimitation des intercommunalités a été effectuée au moyen d'un zoom à très petite échelle sur le territoire concerné puis report, par un trait simples des limites administratives. Cette carte nous a permis d'avoir une visualisation détaillée et localisée de l'ensemble des données recueillies selon l'appellation et le type de collectivité, du ou des projet(s) mis en œuvre ainsi que des disparités géographiques entre départements et entre collectivités. Cependant, nous précisons que les données ont été recueillies en 2012 selon les temporalités de notre recherche et qu'il va de soi que nous ne

[139] http://www.insee.fr/fr/

pouvons adapter ce recensement à l'évolution de l'engagement des collectivités dans l'un ou l'autre des projets. D'ailleurs, à ce sujet, l'objectif fixé par la Stratégie Nationale du Développement Durable (SNDD) 2010-2013 est d'atteindre les 1 000 agendas 21 locaux engagés d'ici 2013 (INSEE, 2012).

Projet	Site web
Agenda 21 local	➢ Observatoire National des Agendas 21 locaux et pratiques territoriales de développement durable http://observatoire-territoires-durables.org/spip.php?rubrique29 ➢ Agence Régionale Pour l'Environnement (ARPE) PACA – Territoires Durables PACA http://www.territoires-durables-paca.org/
Plan climat énergie territorial	➢ ADEME - Centre de ressource pour les Plans climat énergie territoriaux http://observatoire.pcet-ademe.fr/ ➢ La Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) PACA http://www.paca.developpement-durable.gouv.fr/etat-d-avancement-des-pcet-en-paca-r1048.html ➢ Observatoire Régional de l'Energie PACA http://ore.regionpaca.fr/publications.html
Label Action Globale Innovante pour la Région	➢ Association INNOVATION en ACTION http://www.rsepaca.com/index.html ➢ Région PACA http://www.regionpaca.fr/developpement-durable.html

Tableau 19 : Corpus de sites web mobilisé dans le recensement des projets de développement durable A21L, PCET et A.G.I.R en région PACA



Carte 2 : Géolocalisation des collectivités territoriales de la région PACA engagées dans un Agenda 21 local, Plan climat énergie territoriale et label A.G.I.R en avril 2012

3.1.3. Résultats obtenus et commentés : des disparités relevées entre territoires

Les données recueillies font état de 116 collectivités territoriales engagées en avril 2012 dans au moins un des trois projets de développement durable. 31 PCET ont été mis en œuvre dont 16 communes et 15 intercommunalités. Concernant les A21L, nous en avons relevé 45 au niveau communal et 6 à l'échelon intercommunal. Enfin, le label A.G.I.R a été octroyé à 67 communes. Le tableau suivant (n°18) met en évidence le nombre de projets engagés en fonction du type de collectivités territoriales et selon chacun des 6 départements que compte la région : le Var, Vaucluse, les Bouches-du-Rhône, Alpes-de-Haute-Provence, Alpes-Maritimes et Hautes-Alpes.

Collectivités territoriales / Département	Intercommunalités	Communes
Alpes-de-Haute Provence	A21L = 2 P.C.E.T = 0	A21L = 0 P.C.E.T = 0 A.G.I.R = 11
Alpes Maritimes	A21L = 1 P.C.E.T = 4	A21L = 11 P.C.E.T = 5 A.G.I.R = 8
Bouches-du-Rhône	A21L = 1 P.C.E.T = 6	A21L = 17 P.C.E.T = 4 A.G.I.R = 16
Hautes-Alpes	A21L = 0 P.C.E.T = 0	A21L = 3 P.C.E.T = 1 A.G.I.R = 14
Var	A21L = 0 P.C.E.T = 3	A21L = 8 P.C.E.T = 4 A.G.I.R = 9
Vaucluse	A21L = 2 P.C.E.T = 2	A21L = 6 P.C.E.T = 2 A.G.I.R = 9

Légende : A21L = Agenda 21 local
PCET = Plan Climat Energie Territorial
AGIR = Label Action Globale Innovante pour la Région

Tableau 20 : Nombre de projets engagés en région PACA par département, avril 2012

Avec près de 34,6% de ces collectivités impliquées dans un des projets de notre étude, le département des Bouches-du-Rhône arrive en première position en terme d'engagement en matière de développement durable. Vient ensuite le département des Alpes-Maritimes (16,8%) suivi du Var (14,4%), du Vaucluse (12,5%), des Alpes-de-Haute Provence (10,6%) et, en dernière place, le département des Hautes-Alpes (9,2%). Cette dichotomie entre, d'un côté, les trois départements intérieurs et, de l'autre, ceux littoraux est bien visible sur la carte n°2 (ci-dessus). Nous pourrions émettre l'hypothèse d'une hétérogénéité renforcée du fait que le Vaucluse, les Alpes-de-Haute Provence et les Hautes-Alpes ne comptent que 16,8% de la population régionale, alors que les trois départements littoraux en rassemblent plus de 83%. Mais au-delà de l'aspect démographique, l'hypothèse que nous émettons consiste à trouver les causes de ce déséquilibre dans l'implication des échelons intercommunaux comme facteur de dynamisme pour les communes. En effet, nous constatons qu'aucun Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) des Hautes-Alpes n'est engagé dans un projet de développement durable, suivi des Alpes-de-Haute Provence avec seulement 2 EPCI impliquées : la Communauté de Communes des Trois Vallées (CC3V) et la Communauté de Commune Luberon Durance Verdon (engagées toutes deux dans un projet d'A21L). Au contraire, les Bouches-du-Rhône ou les Alpes Maritimes ont un nombre élevé d'EPCI[140] engagé dans un A21L ou PCET (de manière coercitive par l'obligation d'engagement dans la démarche pour les collectivités territoriales de 50 000 habitants et plus). **Cette hypothèse serait intéressante à vérifier mais mérite une recherche plus large, au niveau national par exemple.**

Concernant l'échelon communal, il est à noter un nombre important de communes impliquées dans le dispositif régional A.G.I.R puisque, depuis le lancement du dispositif en 2006, 67 labels ont été décernés jusqu'en avril 2012. L'agenda 21 local est également une démarche mis en œuvre par un bon nombre de communes puisque 45 d'entre elles sont engagées dans ce projet. En revanche, les PCET semblent ne pas retenir l'intérêt puisque seules 16 communes l'ont mis en œuvre, dont 13 d'entre-elles y sont obligées par les dispositions de la loi Grenelle 2 (rendant obligatoire les PCET pour les collectivités territoriales de plus de 50 000 habitants). Enfin, nous constatons que certaines communes sont fortement engagées avec une implication dans plusieurs projets (cf. *partie I – 3.4.3*). Par exemple, la ville d'Arles ou de Cagnes-sur-Mer sont impliquées à la fois dans un A21L, PCET et programme A.G.I.R

[140] Etablissement Public de Coopération Intercommunal

mais appartiennent également à des intercommunalités ayant mis en œuvre un A21L et PCET. D'autres villes sont également engagées dans plusieurs projets communaux et intercommunaux (Fréjus, la Seyne-sur-mer, Vitrolles, etc.).

3.2. Evaluation des sites publics officiels : observations factuelles

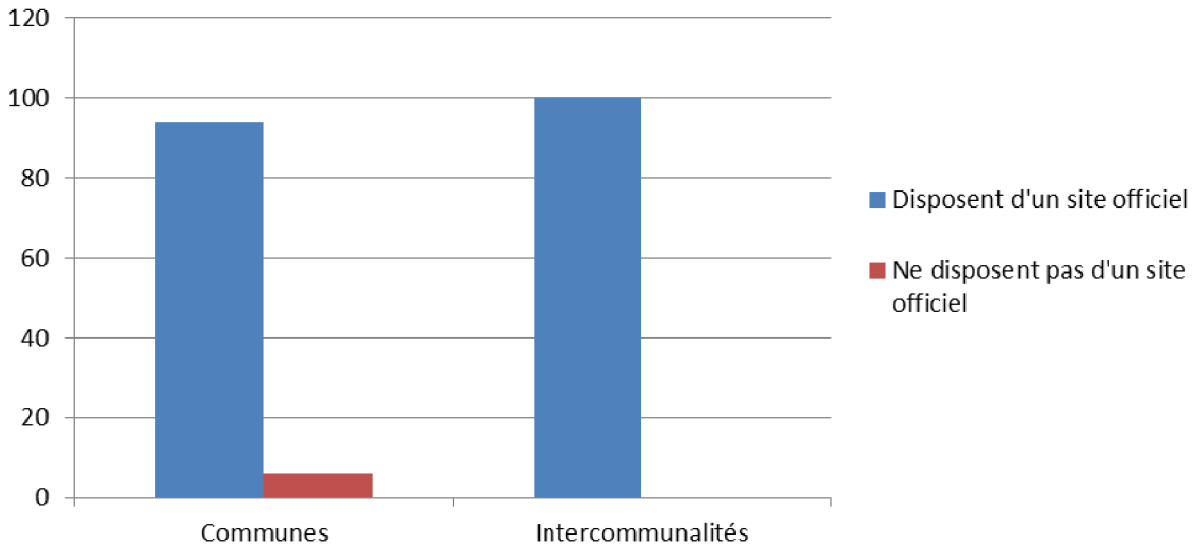
Dans le domaine des sites web, on distingue les sites informationnels des sites interactifs (Ghernaouti & Dufour A., 2012). Les premiers, assimilables à l'espace du « *web documentaire* » (Vanbremeersch, 2009), sont constitués d'un ensemble de pages, en général statique, alimentées de manière unidirectionnelle par l'organisation utilisatrice et détentrice du site, à destination du public mais sans se soucier de la préhension par celui-ci du contenu diffusé. Dans ce cas, « *les ressources communicationnelles des TIC* » (Habib & Baltz, 2008) ne sont pas exploitées. Le site interactif, lui, autorise le visiteur « *à engager une forme de dialogue avec l'organisation, à travers l'utilisation de formulaires web ou de la messagerie électronique.* » (Ghernaouti & Dufour A., 2012, p. 64). De plus, l'émergence du web 2.0 et des évolutions qui l'accompagnent autorisent désormais des formes d'engagement multiples sur le(s) territoire(s) numérique(s) (cf. *partie II – 4.1. Typologie des territoires du web*), notamment au travers des médias sociaux, et particulièrement les réseaux sociaux. Dès lors, l'information « dynamique », nécessaire pour promouvoir les valeurs indispensables du développement durable en termes de participation mais aussi de dialogue et d'ouverture, etc. (Habib & Baltz, 2008), est analysée au titre d'un ensemble d'observations factuelles sur le site Internet des collectivités territoriales engagées dans au moins un des projets de développement durable de notre étude (A21L, PCET, AGIR).

3.2.1. Référencement du site officiel des collectivités territoriales engagées en PACA

Préalable indispensable à notre étude, nous avons vérifié l'existence d'un site officiel dédié pour chacune des collectivités territoriales de notre échantillon composé de l'ensemble des communes et EPCI de la région PACA engagées dans un A21L, PCET et/ou labellisées AGIR. Pour cela, nous avons choisi le moteur de recherche Google puisqu'il constitue l'outil communément utilisé dans la recherche d'information des internautes. Nous avons arrêté notre recueil d'information aux 10 premiers résultats donnés par Google à l'écriture du nom de la collectivité dans la barre de recherche. Suite à cette veille sur Internet, nous constatons que la grande majorité des collectivités territoriales étudiées disposent d'un site Internet officiel. En effet, nous relevons que 93,1% des communes et 100% des intercommunalités

font appel à cet outil pour dispenser de l'information. Au total, cela représente 108 collectivités territoriales disposant d'un site web officiel. Dès lors, nous pouvons affirmer que l'usage de cette technologie est généralisé à l'ensemble des collectivités territoriales. Bien sûr, tout comme le recensement des collectivités engagées dans un des projets de développement durable se limite à une échelle géographique et temporelle, il en est de même pour les communes qui ne disposaient pas de sites officiels au moment de notre veille. En effet, l'utilisation des TIC en faveur d'une modernisation de l'action publique évolue. De ce fait, nous pensons que cela n'est qu'une question de temps pour que ces collectivités adoptent l'usage du site Internet, qu'il soit informationnel ou interactif. En 2012, les communes et EPCI ne disposant pas d'un site officiel sont les suivantes :

- Mison et Barcelonnette (04),
- Mas Blanc des Alpilles (13),
- Guillestre, la Motte-en-Champsaur, les Orres et Saint Pierre-d'Argençon (05),
- Six-Fours-Les-Plages (83)



Graphique 13 : Pourcentage de collectivités disposant d'un site Internet officiel référencé (Juillet, 2012)

3.2.2. Les outils du web : grille d'analyse

En accord avec la typologie des outils du web développée par Nicolas Vanbremeersch (2009) dans son ouvrage intitulé « De la démocratie numérique », nous avons réalisé une analyse quantitative de l'usage de ces outils par les collectivités de la région PACA au travers de leur

site Internet lorsqu'elles en disposent. Ainsi, nous avons établi une grille d'évaluation reposant sur l'observation de 7 outils réparties en fonction des 3 domaines correspondant aux espaces du web décrits précédemment : le web sémantique, web de l'information et web social. Le choix de ces outils est expliqué dans les trois sous-parties suivantes.

Les espaces du web	**Fonctionnalités représentatives**
Web documentaire	Site informationnel
Web sémantique	Moteur de recherche et *tagging*
Web de l'information	Newsletter et flux RSS
Web social	Facebook, Tweeter, courriel et formulaire de contact (= site interactif)

Tableau 21 : Préparation du test empirique : outils représentatifs des espaces du web

L'analyse repose sur un ensemble d'observations factuelles, l'existence ou non de diverses fonctionnalités et caractéristiques, représentatives du potentiel communicationnel des TIC en faveur de la modernisation de l'action publique et à destination du citoyen. Ainsi, la mise en place de télé-procédures comme le téléchargement de formulaires ou le suivi de dossier n'intègre pas les missions analysées puisqu'elles s'assimilent plutôt à un modèle gestionnaire propre au *New Public Management*. En effet, nous considérons que l'émergence de télé-procédures fait partie intégrante de l'informatisation des interfaces administrations/usagers. La méthodologie utilisée présente des limites : elle ne renseigne pas sur la réponse apportée à un groupe de citoyens en situation réelle. De plus, cette méthode ne qualifie pas le site en fonction des objectifs de succès fixés par ses producteurs, notamment les réponses apportées aux recommandations de l'organisme de normalisation *World Wide Web Consortium* (W3C). En revanche, les missions des collectivités étudiées sont bien cernées puisqu'il s'agit d'évaluer le premier stade de participation reconnue : le niveau informationnel. Cette première grille d'analyse se base sur une observation des fonctionnalités proposées par chaque site officiel dédié et devra être complétée par un questionnaire transmis aux services de communication de la collectivité. En effet, lors de cette première étape de veille, nous avons constaté, par exemple, très peu de « rebond » (hyperlien) vers des blogs externes. Or,

nous interrogerons les collectivités afin d'être certains qu'elles n'aient pas créée un site ou blog thématique dédié à son projet de développement durable. Par ailleurs, le volet *Open data*, c'est-à-dire le mouvement d'ouverture des données publiques, est également un axe prioritaire que nous souhaiterons approfondir pour mener notre enquête. Ce questionnaire, complété d'entretiens, constituera un second volet qualitatif de notre recherche au sein des services de communication internes aux collectivités.

3.2.2.1. Le web de l'information : newsletter et flux RSS

Nous avons choisi d'analyser cet espace du web au travers des fonctionnalités représentatives de l'immédiateté, de l'actualité, pour que l'internaute puisse être tenu informé en temps réel des nouveaux contenus mis en ligne, des informations nouvelles. Nous décrirons brièvement les différents outils choisis (newsletter et flux RSS) mais précisons que le suivi du compte tweeter d'un site ou sa page Facebook représente également une alternative pour recevoir les nouveautés d'un site Internet, à condition d'un renouvellement fréquent des contenus. Cependant, en tant que réseaux sociaux, nous avons préféré étudier ces fonctionnalités dans le cadre du web dit « social » dont les caractéristiques d'échange, partage de contenu et relations entre pairs nous semblent plus représentatives de cet espace numérique.

La *newsletter*, dit aussi « infolettre », « cyberlettre », « lettre d'information », « e-zine » (magazine électronique) ou encore « lettre de diffusion », peut se définir comme un e-mail d'information ou de promotion diffusé plus ou moins régulièrement à des internautes s'étant abonnés selon le principe de l'*opt-in*[141]. La newsletter assure le plus souvent la promotion d'un site web en y faisant référence. Comme le montre le tableau (cf. tableau n°20), les objectifs de la newsletter et du site web sont donc différents.

[141] L'*Opt-in* désigne le principe selon lequel on ne peut envoyer des emails à vocation d'information ou de promotion qu'aux individus ayant autorisé l'utilisation de leur adresse à cette fin. Dans le cas contraire, l'e-mail sera plutôt considéré comme un *spamming*.

Site web	*Newsletter*
Il est visité pour des raisons généralement fonctionnelles : L'utilisateur ne viendra sur le site que s'il cherche une information spécifique, et non pas par curiosité, sauf lors d'une première visite.	**Elle agit[142] émotionnellement sur l'utilisateur :** Par le fait de recevoir un e-mail dans sa boîte de réception, l'utilisateur se sent touché, concerné et impliqué. De plus, certains abonnements permettent de personnaliser les newsletters, que ce soit au niveau du design, de la fréquence de réception, du contenu, etc.
Il demande un effort de veille de la part de l'utilisateur : L'utilisateur doit faire la démarche de visiter le site pour découvrir les nouveautés du site	**Elle informe le lecteur sur un sujet ou un domaine particulier sans que celui-ci doive faire l'effort de veille.**
Il présente généralement un sujet de manière complète et détaillée.	**Elle présente généralement un sujet de manière concise**, tout en renvoyant au site pour plus de détails.
Il a besoin d'être référencé pour se faire connaître et utilise la newsletter pour fidéliser ses visiteurs.	**Elle a besoin d'être mise en évidence pour être utilisée** (sur le site émetteur bien sûr, mais aussi sur des sites spécialisés, annuaires de *newsletter*). Ensuite, elle permet de rappeler aux lecteurs l'intérêt du site émetteur.

Tableau 22 : Comparatif des objectifs assignés au site web et à la newsletter
(Agence Wallonne des Télécommunications, 2004)

Au-delà de la promotion d'un site web et du fait que la newsletter se confronte au possible changement d'adresse du destinataire, elle présente de nombreux avantages pour le lecteur :

- La lettre d'information reçue par l'abonné lui permet d'éviter un effort de veille sur le site et facilite ainsi le travail de recherche d'information ;

[142] Comme la fait remarquer Bruno Asdourian, « *les stratégies de communication « push », par exemple, où les usagers sont interrompus dans leurs activités par des promotions* [les alertes sur *smartphone* notamment], *sont aujourd'hui fortement critiquées par les défenseurs d'une communication « pull », où les usagers choisissent volontairement d'autoriser une organisation à leurs transmettre des promotions*. » (Asdourian, 2010, p.20)

- S'il existe une continuité graphique entre les différentes newsletters, l'abonné va pouvoir différencier l'e-mail d'un *spamming* éventuel ;

- Le souscripteur est libre de pouvoir, à tout moment et en quelques clics, se désabonner et ainsi stopper le transfert d'informations ;

- Elle maintient un lien privilégié entre l'abonné et l'émetteur de la newsletter. Le souscripteur pourra ainsi recevoir des invitations, voir des cadeaux (dans un cadre plus commercial à différencier avec notre objet de recherche) ;

- Enfin, l'abonné pourra facilement faire suivre à une tierce personne les lettres d'information qu'il trouve intéressantes. La *newsletter* génère ainsi une viralité de contenu.

Par ailleurs, la lettre de diffusion présente également certains atouts pour l'organisme émetteur, en l'occurrence les collectivités territoriales :

- Il s'agit d'un canal d'animation de la communication publique institutionnelle traditionnelle (web documentaire) ;

- Une *newsletter* permet de rappeler son identité et sa philosophie ;

- Elle permet de générer une relation personnelle avec l'internaute. Il s'agit donc autant de dispenser des messages informatifs que de générer un sentiment de confiance, étant une « notion fondamentale de modernité » (Giddens, 1994), afin d'accroitre le capital social déterminant pour faire en sorte que les acteurs interagissent (Jacint Jordana et al., 2012).

- La lettre de diffusion permet de communiquer de manière ciblée sur des actions, projets ou événements spécifiques ;

- Enfin, la *newsletter* va générer une augmentation de la notoriété du site cible et générer du trafic sur celui-ci lors des périodes d'envoi de la lettre d'information.

Concernant les flux RSS (sigle provenant de l'anglais « *Really Simple Syndication* »), ils participent à ce mouvement de *customisation* (personnalisation) des interfaces d'accès à l'information et de navigation des internautes. Les rubriques d'information à faire apparaître sont à rajouter soi-même *via* la saisie de l'URL d'un flux RSS dans un site d'agrégateur de flux en ligne comme, par exemple, Netvibes, Feedly, Google plus ou encore Newsgator (logiciel d'agrégateur de flux modulant le service de messagerie Outlook et permettant de consulter hors ligne les informations téléchargées). Cette liste est loin d'être exhaustive tant le nombre de lecteurs gratuits et performants, qu'ils soient en ligne ou monoposte, se sont multipliés dans le paysage. Tout comme la *newsletter*, le flux RSS représente un des principaux outils de collecte et traitement de l'information pour l'internaute en veille. Ces deux outils présentent également la possibilité de cibler un sujet ou un thème de recherche. En effet, certains sites proposent une catégorisation du flux. Citons en exemple le site officiel de la ville de Nice (cf. figure n°23).

Impressionnant dans les possibilités de mixage et de filtrage de l'information qu'il offre, tout comme la newsletter, le RSS ne permet que de surveiller ce qui est « autorisé » par l'auteur du flux d'informations diffusé. D'ailleurs, ce postulat interroge directement d'autres volets de notre recherche comme l'ouverture des données publiques et, plus généralement, le principe de transparence en application de la politique de développement durable menée par la collectivité. Enfin, il convient de signaler que les flux RSS et newsletters sont des outils s'appuyant sur une approche utilitariste et planifiée de la recherche d'informations dans laquelle l'utilisateur veut accéder à des ressources précises, dont il connaît ou suppose l'existence. Or, la navigation sur le web ne correspond pas toujours à ce paradigme de la recherche d'informations (Crepel, 2008) et il conviendra d'adapter le site aux autres parcours de navigation des internautes.

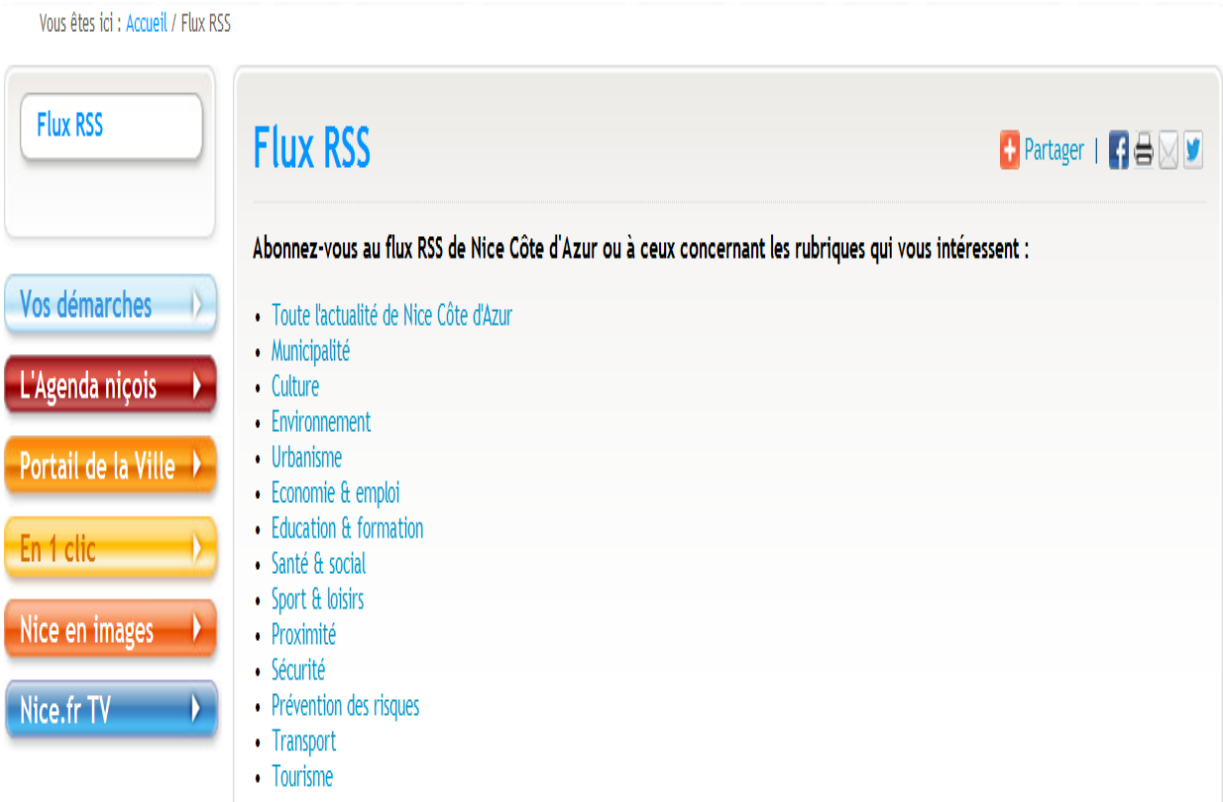


Figure 25 : Flux RSS du site officiel de la ville de Nice
(Source : http://www.nice.fr/Flux-RSS)[143]

3.2.2.2. Web sémantique : moteur de recherche et *tagging*

L'indexation des données sur le web a pour but d'interpréter des contenus, de représenter des connaissances et donc permettre un traitement informatique prenant pour objet non seulement le document, en s'inspirant d'informations particulières précisant son type, sa structure, ses termes ou concepts, etc., mais également les stratégies de navigation des utilisateurs et le *tagging*. Les termes « indexation collaborative » ou encore « indexation sociale » sont également utilisés pour nommer ce processus d'attribution des tags (ou descripteurs) à une ressource pour lui associer une connaissance particulière ou un point de vue original et créer de multiples chemins d'accès à cette ressource, notamment au moyen d'une navigation sur les nuages d'étiquettes, dit aussi « *Tags Clouds* », classés par ordre quantitatif (Lambiotte *et al.*, 2006 ; Broudoux, 2008 ; Durieux, 2010 ; Seilles *et al.*, 2010). A défaut d'avoir vocation à être une plateforme collaborative où les lecteurs indexeraient eux-mêmes les contenus à la

[143] Consulté le 03/07/2013

manière de *folksonomy*[144], les sites institutionnels des collectivités territoriales ont intérêt à utiliser le *tagging*. En effet, dans le feuilletage des ressources, un certain nombre d'expérimentations a démontré la pertinence d'utilisation des nuages d'étiquette pour une recherche d'information générale, bien que cette pratique trouve ses limites lorsque la recherche se veut plus précise (Broudoux, 2013). Nous tenons à préciser qu'un site Internet constitue un *Tags Clouds* en tant que résumé sémantique d'une bibliothèque de contenus. Cette pratique se distingue donc du nuage de mots-clés qui est une représentation visuelle des mots-clés les plus fréquemment utilisés dans un moteur de recherche. D'un côté, le nuage d'étiquettes ou *Tags Clouds* met en avant le contenu du site et, de l'autre, le nuage de mots-clés reflète les demandes de l'audience au travers d'une représentation visuelle des requêtes effectuées par les internautes selon la répétition d'un mot dans le moteur de recherche Google ou celui propre au site. Comme l'explique certains auteurs, « *la question est de savoir si les nuages de mots-clés peuvent remplacer les moteurs de recherche en texte intégral et les ontologies de classement ou s'ils leur sont complémentaires. Les recherches effectuées vont davantage dans le sens d'une complémentarité* » (Barbe *et al.*, 2010). Le choix de retenir la pratique du *tagging* pour notre recherche découle de cette réflexion qui consiste à se demander si les nuages de mots-clés ne semblent pas mieux adaptés pour la recherche ou découverte d'informations sur le web que des classifications taxinomiques basées sur des ontologies, parfois décrites comme rigides et empreintes d'un certain déterminisme (Crepel, 2008). Cependant, il convient de nuancer notre choix. En effet, les nuages de mots-clés, tout comme la pratique des *folksonomy*, suggèrent un accès aux contenus les plus recherchés ou indexés, ce qui masque les informations les moins visibles. Comme l'explique certains chercheurs, ce modèle produit « *un effet d'auto-alimentation des contenus les plus vus par les nuages de mots-clés et l'accentuation d'un phénomène de verticalité restreignant la visibilité à quelques contenus très visités ou très appréciés. Une double dynamique, induite par le système, est à l'œuvre : plus un contenu est lu, plus il est indexé et visible. Et inversement, moins un contenu est visible, moins il est indexé. Nous avons donc un système qui renforce la visibilité des contenus déjà populaires et diminue celle de ceux qui le sont moins* » (Barbe *et al.*, 2010). Pourtant, cet outil représente un fort potentiel pour positionner un site face aux

[144] « *Le terme de folksonomy est aujourd'hui couramment utilisé pour décrire la pratique collaborative du tagging et les regroupements d'intérêts que forment les utilisateurs. Alors que l'opération de taguage est individuelle, une dimension collective est introduite par le terme folksonomy* » (Broudoux, 2013). Tout comme le moteur de recherche ou nuages de mots-clés, les folksonomies représentent une approche possible de l'indexation des ressources sur le web.

stratégies de navigation des internautes et permet de capitaliser des informations sur ces-derniers, en comprenant leurs propres logiques de catégorisation et d'association, en identifiant leurs centres d'intérêt et ceux des communautés virtuelles ou réelles auxquelles ils appartiennent (Crepel, 2008).

Figure 26 : Nuage d'étiquettes définies à partir de mots-clés attribués à chaque article du blog[145] de Loïc Gachon, Maire de la ville de Vitrolles

Au travers de l'analyse du web sémantique par l'intermédiaire du moteur de recherche, nuage d'étiquettes et de mots-clés, s'instaurent deux logiques différentes par lesquelles nous pouvons distinguer le courant du web documentaire à celui du web social. Le premier est propre aux sites institutionnels avec une structuration hiérarchique des données et métadonnées pensée et établie par les spécialistes et éditeurs du site (le moteur de recherche, le nuage d'étiquettes). Le second correspond à l'espace du web social s'efforçant de placer l'utilisateur au centre de la production des contenus (nuages de mots-clés).

[145] http://www.loicgachon.fr/ (Consulté le 10/12/2013)

3.2.2.3. Web social : Facebook et Tweeter, courriel et formulaire de contact

La première fonction retenue et reconnue comme appartenant à l'espace du web social est l'onglet contact au travers du courriel ou formulaire de contact en ligne. En effet, nous relèverons la présence de cette fonctionnalité comme possibilité pour l'utilisateur d'entrer en relation avec un interlocuteur au sein de la collectivité. L'onglet contact, désigné par les vocables « contact », « contact mairie », « nous contacter » ou encore « contactez-nous », peut soit proposer un e-mail pour l'envoi d'un message (courriel), soit soumettre un formulaire à remplir en ligne dont la structure peut se décomposer en plusieurs catégories :

- La personne à qui adresser le message (interlocuteur dans un service, webmestre, le maire, etc.) ;

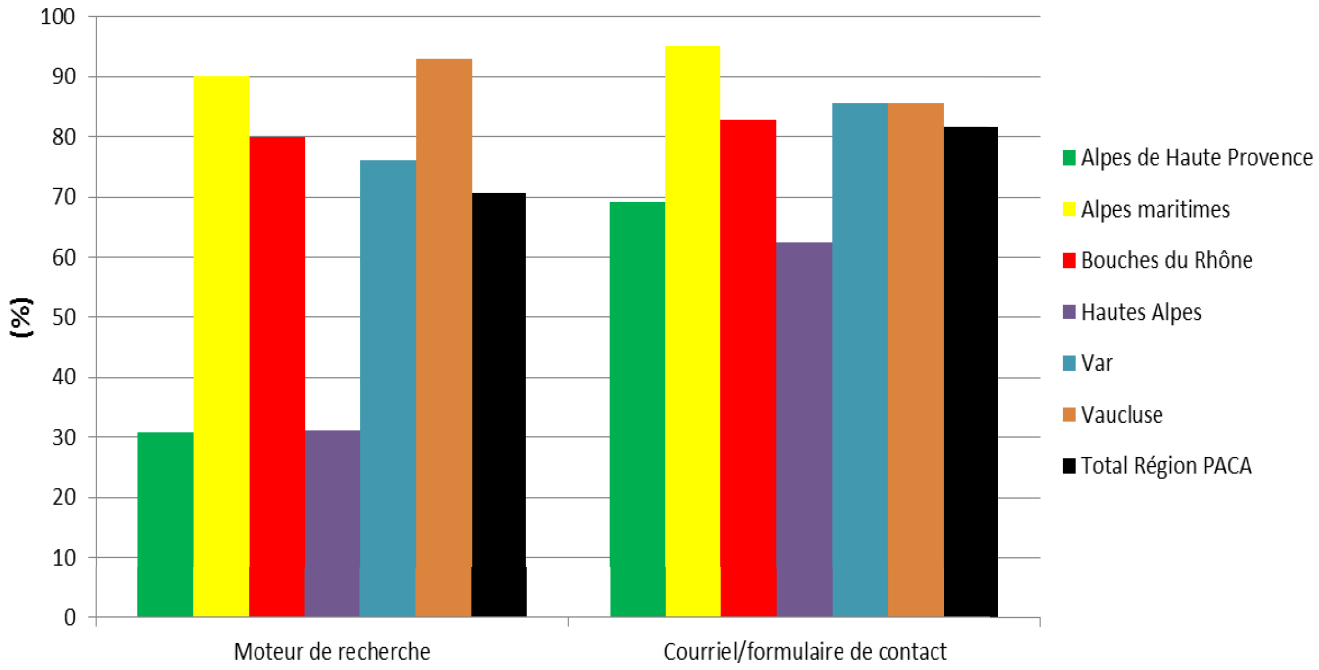
- Nom, prénom, courriel, numéro de téléphone et adresse postale de l'utilisateur ;

- Le sujet du message et le message en lui-même.

Par ailleurs, cette rubrique peut également renseigner sur l'adresse postale de l'Hôtel de Ville ou du service communication, tout comme le nom, prénom, e-mail et numéro de téléphone des personnes à contacter au sein des différents services de la collectivité. Le choix de retenir cet outil se situe dans l'approche interactive et la logique relationnelle propre aux caractéristiques du web social. Enfin, au sein de cet espace numérique, nous avons souhaité étudier les fonctionnalités ouvertes par les réseaux sociaux et leur utilisation par les collectivités territoriales. Nous retiendrons pour notre étude les réseaux Facebook et Tweeter et il s'agira de relever le nombre de sites offrant ces fonctionnalités. Notre analyse sera complétée par un questionnaire afin de relever l'utilisation de forum, chat ou blogs, participants ainsi à cette logique d'échange, de conversation et de partage représentative du web social.

3.2.3. Résultats

3.2.3.1. Moteur de recherche et module de contact : des outils très présents

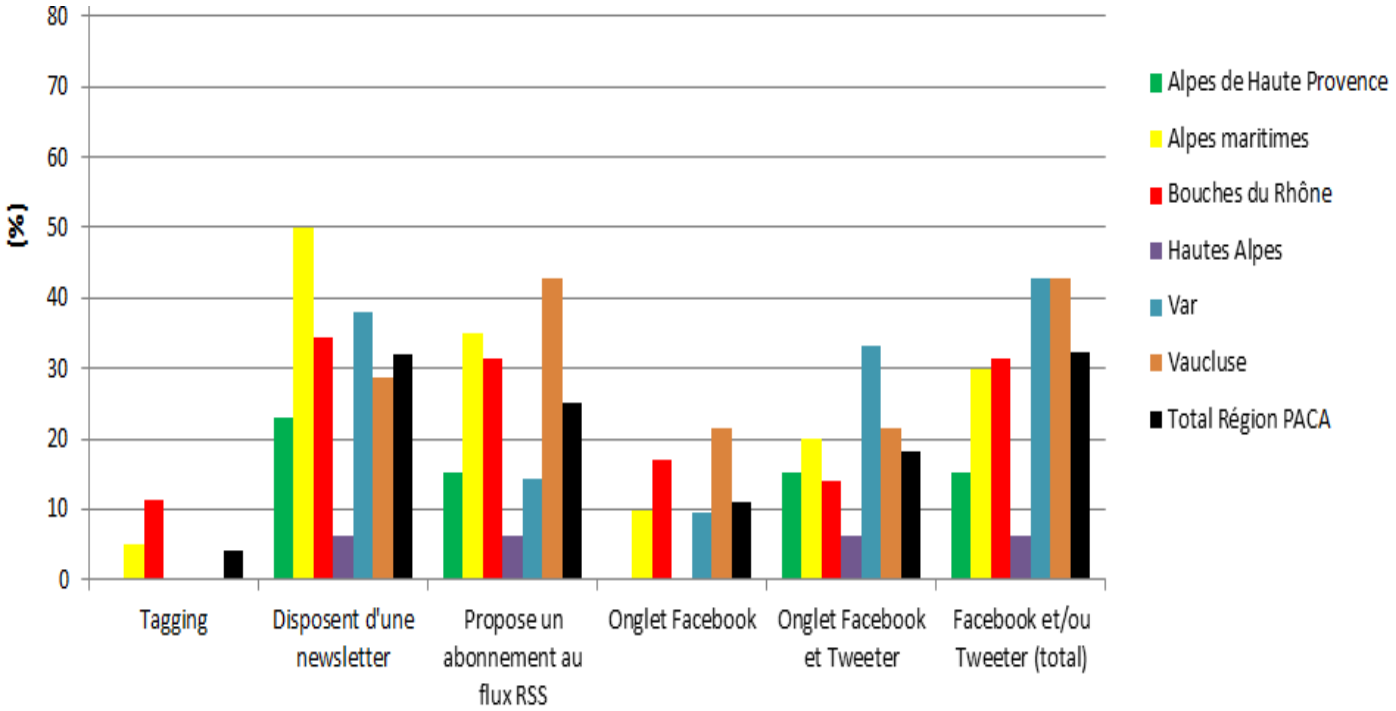


Graphique 14 : Pourcentage de sites web disposant d'un moteur de recherche et module de contact

Le graphique n°14 révèle que 70,6% des collectivités territoriales de la région disposant d'un site web officiel proposent un moteur de recherche et 81,5% d'entre elles offrent la possibilité à l'utilisateur d'entrer en contact avec un interlocuteur. Cependant, concernant le moteur de recherche, la présence de cet outil est beaucoup plus faible pour les départements des Alpes-de-Haute-Provence et Hautes-Alpes puisqu'environ 30% des sites web de leurs collectivités ont intégré cette fonctionnalité. Nous soulignons également que sur l'ensemble des sites de notre échantillonnage, 33,6% d'entre eux permettent d'interagir en proposant une adresse e-mail. Soit directement celle du maire, soit celle du webmestre ou d'un interlocuteur au sein des différents services. 54,5% des sites proposent un formulaire de contact à remplir en ligne dont les catégories diffèrent d'un site à l'autre puisque nous constatons qu'il n'est pas toujours possible pour l'utilisateur d'adresser sa requête de manière directe via une thématique prédéfinie ou un interlocuteur au sein d'un service. Ainsi, sur les 60 sites proposant un formulaire 73,3% ne permettent pas de cibler sa requête par absence d'un menu déroulant offrant la possibilité de contacter un service, une personne ou thématique en particulier. Enfin, 11,8% des sites ne proposent qu'un numéro de téléphone dans leur module

de contact. Parfois, un numéro est attribué à chaque service interne à la collectivité, permettant aux individus de cibler leur demande. Nous prolongerons l'analyse par un volet qualitatif nous permettant d'interroger ces deux outils afin d'en tester l'utilisabilité.

3.2.3.2. Des outils peu utilisés



Graphique 15 : Pourcentage de sites web proposant des nuages de mots-clés ou d'étiquettes, une newsletter, un abonnement au flux RSS et un renvoi vers les réseaux sociaux

A l'aide du graphique n°15, nous constatons que les cinq outils analysés présentent comme point commun une faible utilisation par les sites web des collectivités, voir une absence totale d'intégration à l'ensemble des fonctionnalités recensées. Ainsi, la pratique du *tagging*, étudiée sous l'angle des nuages de mots-clés ou d'étiquettes et adaptées aux sites dits « institutionnels, ne sont utilisées que pour 4,2% des sites de notre échantillonnage (N=108). De plus, les réseaux sociaux sont principalement mobilisés au travers de Facebook puisque nous constatons que le réseau Tweeter, seul, n'est pas utilisé en comparaison à la seule utilisation de Facebook (11%). Par ailleurs, le réseau Facebook semble entraîner avec lui l'outil Tweeter puisque 21,4% des sites proposent une ouverture vers ces deux réseaux.

Cette analyse fait également état d'un même constat avec des départements présentant des collectivités dont les sites web n'ont pas intégré certains outils. Il s'agit des départements intérieurs des Alpes-de-Haute-Provence et des Hautes-Alpes dont la majorité des collectivités

ne semblent pas « ouvertes » aux réseaux sociaux. En effet, de manière respective, seules 15,4% et 6,25% des sites recensés « rebondissent » vers Facebook et Tweeter lorsque des départements, comme le Var et le Vaucluse, atteignent des taux à hauteur de 42,8%. Cependant, il convient de relativiser face à une moyenne régionale peu élevée avec un taux de rebond à hauteur de 32,4% sur l'ensemble des sites de notre échantillonnage. Grâce à cette fonctionnalité, chaque article peut se voir publier sur le réseau social auquel l'utilisateur est affilié, rendant le contenu visible et démultipliant les liens vers le site internet. Cette ouverture aux dynamiques sociales est caractéristique du web 2.0. D'ailleurs, comme l'explique François Perea (2010), « *même mises en ligne, les pages peu ou pas liées, à défaut d'être « buzées », ne sont pas exposées compte tenu des modes de navigation reposant sur la popularité* ». Enfin, avec des taux respectifs atteignant 32% et 25,2%, nous soulignons également une faible moyenne régionale dans l'utilisation des newsletters et offre d'abonnement à un flux RSS. Nous prolongerons l'analyse par un volet qualitatif nous permettant d'interroger ces différents outils afin d'en tester l'utilisabilité.

Un premier objectif de notre enquête de terrain, réalisée au travers des questionnaires, consiste à infirmer ou affirmer l'hypothèse selon laquelle, les TIC (web 2.0, web sémantique, web de l'information) sont faiblement utilisées pour la diffusion d'information. Cette étape de recherche nous a aussi permis de préciser la logique d'échange, de conversation et de partage représentative du web social. Pour rappel, lors de notre veille réalisée sur les sites internet des collectivités au moyen de notre grille d'analyse des outils du web, nous n'avions caractérisé le web social qu'au travers des réseaux sociaux, du courriel et du formulaire en ligne. Ainsi, sur l'ensemble des questionnaires retournés par les responsables de projet, nous relevons que l'usage de blog, forum électronique ou *chat* est presque inexistant. En effet, le questionnaire (cf. Annexe 5) transmis présentait les questions suivantes :

- « *Avez-vous crée un outil numérique dédié à votre projet ?* »

- « *Si oui, quel type d'outil ? a. site web ; b. blog ; c. wikis ; d. chat ; e. forum ; f. boîte à idées ; g. autres* »

Les résultats obtenus nous permettent de constater que seules les villes d'Arles et des Pennes Mirabeau ont publié un blog dédié au projet de développement durable qu'elles ont engagé.

De même, uniquement la ville de Marseille utilise les *wikis* pour publier des articles en relation à son projet. Enfin, nous notons que seules les villes de Cannes et Brignoles ont eu recours au forum électronique lors des temps de concertation. Pour conclure, nous constatons que la grande majorité des collectivités territoriales nous confirme l'usage du site internet institutionnel pour diffuser de l'information et des documents en téléchargement relatifs à leur projet mais utilise que très peu les outils du web social. D'ailleurs, aux questions : « *Est-ce qu'un compte rendu des débats est transmis aux participants ?* », « *Si oui, le document est-il téléchargeable numériquement ?* », la moitié des responsables projet nous répondent qu'ils publient en téléchargement sur le site institutionnel un compte rendu des débats organisés lors des temps de concertation. Cependant, comme l'explique le webmaster de la CA Var Estérel Méditerranée (CAVEM), « *le site web de l'Agglo est actuellement un site web statique et non-dynamique* » (retour questionnaire du 8 octobre 2013). Cette explication rejoint les conclusions de notre enquête par questionnaire menée sur notre échantillon de 25 collectivités territoriales[146] en région PACA puisque nous relevons une logique dominante propre au web documentaire et une faible connexion au territoire numérique du web social.

[146] En effet, sur les 51 collectivités territoriales pour lesquelles nous avons transmis un questionnaire au responsable projet, nous avons obtenu 25 questionnaires retournés complétés et sur la base desquels nous présentons ces résultats.

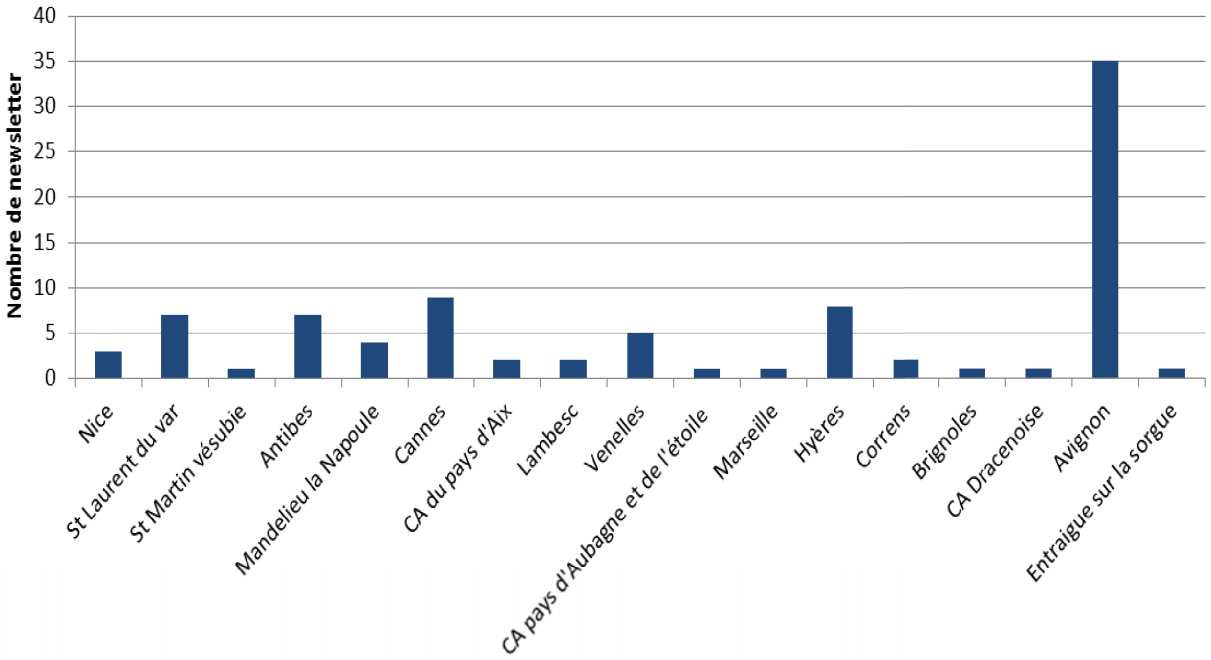
Figure 27 : Exemple du site Internet de la ville de Gargas : un *Widget* d'ouverture vers les réseaux sociaux y est proposé

3.2.3.3. Newsletter et Réseaux sociaux : un flux informationnel limité

Face au constat d'une moyenne régionale atteignant 32% des sites ayant intégré une newsletter, nous avons cherché à recevoir les nouvelles actualités en provenance des collectivités. Dès lors, nous avons souscrit à un abonnement (gratuit) à l'ensemble des newsletters afin d'observer le flux d'information d'un point de vue quantitatif. Parfois, lors de notre inscription, plusieurs newsletters nous ont été proposées en fonction d'une thématique particulière (cf. figure n°28). Dans ces cas précis, nous avons toujours sélectionné le domaine le plus proche de notre thématique (environnement, développement durable, démocratie locale, etc.)

Figure 28 : Exemple du site Internet de la ville de Marseille : déclinaison de newsletter en fonction de domaines particuliers

A l'aide de cette analyse, nous avons constaté que pour 65,6% des abonnements, nous n'avons reçu aucune newsletter et donc aucune information nouvelle. Au niveau départemental, il convient de relativiser les résultats concernant les Hautes-Alpes et Alpes-de-Haute-Provence puisqu'à eux deux ils ne représentent que 4 sites offrant la possibilité d'un abonnement. En ce sens, nous préférons prendre en compte de manière significative la moyenne régionale et ne pouvons conclure à diagnostiquer de possibles disparités entre territoires. Cependant, pour une période de 3 mois, du 15 novembre 2012 au 15 janvier 2013, nous avons recensé le flux d'informations nouvelles pour les newsletters opérationnelles. Pour cela, nous avons comptabilisé le nombre de newsletter reçues en fonction de chaque collectivité (cf. graphique n° 16).

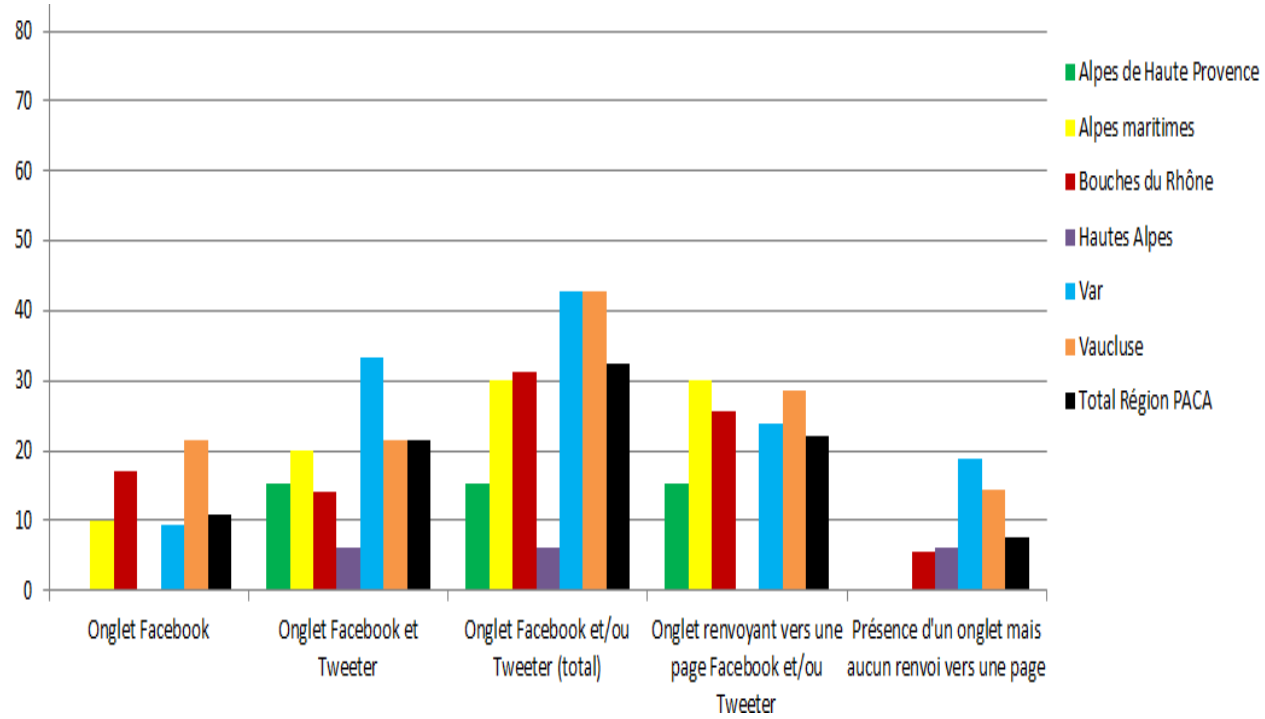


Graphique 16 : Comparatif du nombre de newsletters envoyées selon les collectivités offrant un abonnement opérationnel sur leur site

Les résultats font apparaître que l'envoi de newsletter ne s'effectue pas à un rythme hebdomadaire, ni même mensuel pour la majorité des collectivités. La taille de la ville ne semble pas non plus être gage d'un flux plus important puisque, par exemple, la ville de Marseille n'a émis qu'une lettre d'information durant notre période d'étude pendant que la ville d'Avignon en émettait 35. Néanmoins, compte tenu d'un échantillonnage réduit, ces résultats doivent être complétés et ne permettent pas de tirer de conclusions scientifiques quant au rapport entre la taille de la ville et le nombre de newsletter envoyé.

Enfin, par un travail de veille sur les réseaux sociaux proposés par les sites Internet des collectivités, nous avons réalisé une étude durant 60 jours, de février à avril 2013, afin d'évaluer la quantité d'information diffusée sur la page Facebook et/ou compte Tweeter. Tout d'abord, nous avons ouvert notre propre compte Facebook et Tweeter sous l'adresse « universitedusud@gmail.com ». Puis, pour chaque page et/ou compte dédié(s) aux collectivités présentes sur les réseaux (soit 32,4%), nous nous sommes abonnés au compte Tweeter et/ou « likés » chaque page Facebook. De plus, afin de nous assurer de bien recevoir les nouvelles notifications Facebook, nous avons précisé notre affiliation par la validation des options « recevoir des notifications » et « afficher dans le fil d'actualité ». Ces options apparaissent lorsque la souris se positionne, sans cliquer, sur la mention « j'aime ». Ensuite, à l'aide d'une grille Excel, nous avons relevé chaque jour la présence ou non de nouvelles

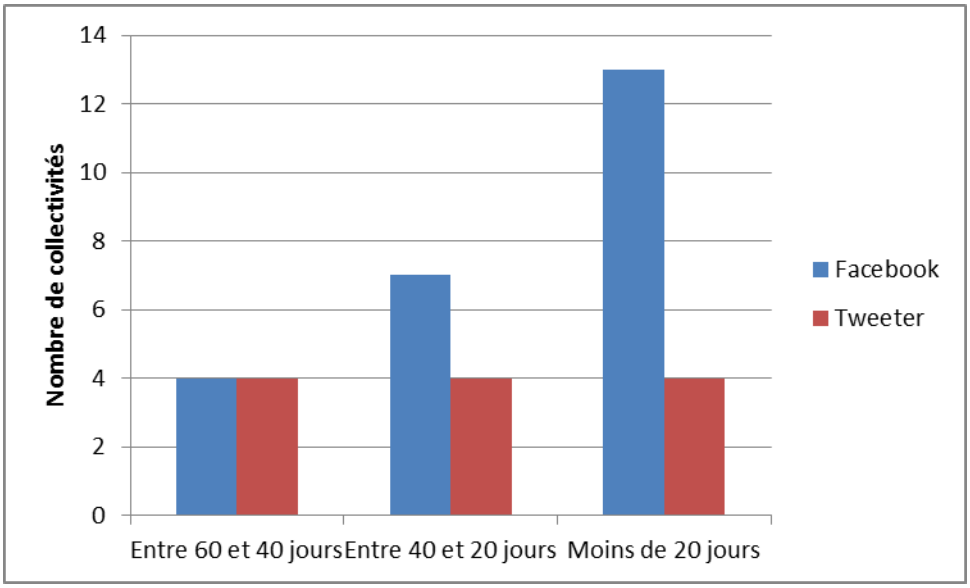
informations diffusées sur les réseaux sociaux dédiés aux collectivités territoriales. Notre premier constat fait état d'un certain nombre de sites présentant un onglet Tweeter et/ou Facebook mais ne renvoyant vers aucun compte, aucune page (cf. graphique n°17). Ainsi, 31,4% des sites proposant cette fonctionnalité ne renvoie vers aucun compte et/ou page du réseau social. Les onglets proposés offrent uniquement la possibilité de partager l'adresse du site Internet sur son propre compte ou profil du réseau social.



Graphique 17 : Pourcentage de site offrant une ouverture vers les réseaux sociaux

Suite à ce constat, pour les sites qui renvoient vers un compte Tweeter ou une page Facebook, notre travail de veille nous a permis de faire état d'une variation importante entre les collectivités quant à la diffusion d'informations régulières sur les réseaux sociaux. Sur les 108 collectivités territoriales disposant d'un site, seules 35 proposent une ouverture vers les réseaux sociaux dont 24 d'entre elles renvoient effectivement vers un compte et/ou page Facebook (soit 22,2%). L'analyse de cet échantillonnage (N=24) révèle que la majorité des collectivités territoriales ne diffusent que très peu d'informations, de manière régulière, sur leurs réseaux sociaux (cf. graphique n°18). En effet, plus de la moitié d'entre elles ne proposent de nouveaux contenus qu'à raison de 20 jours sur notre période d'étude équivalente

à 2 mois. La dynamique des réseaux nécessite une présence active sur le web. Cet espace doit être occupé en permanence (*community management*), quitte à parler lorsque l'on a rien à dire (Pastinelli, 2006), via des contenus au format textuel court, bref et attractif générant popularité, visibilité, actualité, immédiatété et réactivité. Comme l'explique François Perea (2010), « *la popularité et la réputation de l'internaute sont en effet soumises à un impératif quantitatif : le nombre de posts, de réponses, de clics, d'amis numériques…sont autant de gages de visibilité dans cet espace où la permanence de la présence est le seul remède à la disparition dans le labyrinthe profond du web où l'impopularité condamne à l'oubli* ». Nous allons donc approfondire cette approche du web par une analyse de la réactivité des sites.



Graphique 18 : Nombre de jours de publication sur les réseaux sociaux pour une période équivalente à deux mois

3.2.3.4. Mesure de la réactivité des sites

Nous avons relevé que 81,5% des collectivités offrent la possibilité à l'utilisateur de leur site d'entrer en contact avec un interlocuteur, même si celui-ci n'est pas toujours identifiable. Par la suite, durant 3 mois, de juillet à octobre 2012, nous avons procédé à une évaluation de la réactivité de chaque site internet.

Juillet 2012	Envoi de notre requête par courriel ou formulaire à disposition sur le site Internet de la collectivité.
Septembre 2012	Relance auprès des collectivités ne nous ayant pas répondu, en incluant celles qui ne nous avaient fournies qu'un Accusé de Réception (AR).
Octobre 2012	Recueil des données, traitement statistique et formulation d'hypothèses
Novembre 2012	Confrontation des hypothèses à une exploration empirique. Comparatif des réponses en fonction de la taille de la collectivité territoriale et du nombre de projet engagé par celle-ci.

Tableau 23 : Analyse de la réactivité des sites Internet : planning des différentes étapes de l'exploration empirique menée entre juillet et novembre 2012

L'évaluation de la réactivité de chaque site internet de notre échantillonnage a été réalisée en fonction d'une requête transmise par le mail ou formulaire en ligne proposé dans la rubrique « contact ». Afin d'orienter notre demande en fonction des projets de développement durable retenus, nous avons envoyé une requête à l'interlocuteur par le message suivant :

« Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une recherche universitaire (thèse de doctorat) portant sur les Agendas 21 locaux, PCET-Plans climat-énergie territoriaux- et programme AGIR "Action Globale Innovante pour la Région", nous souhaiterions savoir comment participer à la construction de votre projet de développement durable.

Dans l'attente de vous lire,

Cordialement,

Paul DEPREZ
Université du Sud Toulon Var
Ecole doctorale n°509 "Civilisations et Sociétés euro-méditerranéennes et comparées"
Laboratoire I3M "Information, Milieux, Médias, Médiation »

Tout d'abord, nous constatons que la majorité des sites proposent soit un mail, soit un formulaire de contact. Sur les 108 collectivités disposant d'un site, seules 6 ne proposent uniquement qu'un numéro de téléphone. Nous avons donc établi notre enquête sur 102 collectivités territoriales en excluant les appels téléphoniques mais en privilégiant l'envoi des requêtes par le site Internet. Lors de notre première étape de recherche, nous n'avons obtenu que 24,5% de réponses, soit 25 collectivités territoriales. Par ailleurs, nous relevons que

27,5%, soit 28 collectivités territoriales nous ont envoyé un accusé de réception (AR). Cependant, seules 12, soit 11,8%, nous ont envoyé un AR suivi d'une réponse n'ayant pas nécessité de relance. Après 2 mois en attente d'une réponse, nous avons effectué une relance auprès des collectivités ne nous ayant pas répondu, en incluant celles qui ne nous avaient fournies qu'un AR. Le message de relance était sensiblement similaire au message d'origine, en y incluant la date d'envoi de notre première requête pour rappel. Suite à cette relance, nous avons obtenu un nombre plus important de réponse puisque 20 collectivités supplémentaires nous ont répondu portant à 45 le nombre total de collectivités territoriales réactives à nos requêtes, soit 44,1% de notre échantillon (N=102).

Les réponses obtenues peuvent se décliner selon quatre modalités principales :

- Une invitation pour participer à la concertation publique, une réunion publique, à un forum ou encore la présentation publique du diagnostic ou plan d'actions ;

- Une incompréhension de notre demande, la plus souvent dû à la finalisation des démarches engagées induisant la fin de la participation de la population ;

- Une redirection vers un service ou vers l'intercommunalité à laquelle appartient la commune et nous demandant de prendre contact ;

- Une proposition de rendez-vous téléphonique, d'entretien par le chargé de mission développement durable, le référent dédié au(x) projet(s) pour échanger autour de notre requête.

Nous pouvons conclure que la majorité des sites n'est pas réactive. Malgré l'envoi d'un AR, la plupart des collectivités n'apportent aucune réponse à nos questions et ne renvoient que très rarement vers une page ou un lien nous permettant d'avoir accès à des documents, des indicateurs, les modalités de la démarche, etc. Par cette analyse nous pouvons conclure que le site dit « *interactif* » (Ghernaouti-Hélie & Dufour, 2012) ne représente qu'une faible proportion des sites de notre échantillonnage. Pour la plupart, ces sites ne permettent pas d'engager une forme de dialogue avec l'organisation, à travers l'utilisation de formulaires Web ou de la messagerie électronique. Dès lors, notre recherche s'orientera vers une

caractérisation de ces sites dits « *informationnels* » (*ibid*) pour savoir si l'utilisateur peut y effectuer différentes activités de lecture d'informations inhérentes au(x) projet(s) de développement durable mis en œuvre.

3.2.3.5. Manque d'interactivité des sites : formulation d'hypothèses

Nous envisageons la taille de la population et le nombre de projets engagés dans la collectivité comme des facteurs influant la réactivité des collectivités face aux requêtes émanant de leur site. En effet, plus la taille de la collectivité est importante (en nombre d'habitants) et plus le service communication serait développer et performant (donc réactif), agissant ainsi efficacement autour du site Internet et sa production informationnelle. De plus, nous pensons que plus une collectivité se trouve engagée dans différentes démarches participatives, plus elle aura le souci de transmettre de l'information sur la politique en cours et sera réactive aux requêtes qui lui seront soumises. Pour discuter cette hypothèse, nous avons procédé à une analyse qualitative par département en fonction des réponses apportées par les communes, de leur taille en nombre d'habitants ainsi que du nombre de projets de développement durable dans lesquels elles se trouvent engagées. Sur ce dernier point, nous soulignons qu'une commune peut directement mettre en œuvre jusqu'à trois projets (A21, PCET, A.G.I.R) auxquels s'ajoutent les démarches engagées par l'intercommunalité d'appartenance. Ce qui porte à cinq le nombre total de projets puisque le label A.G.I.R ne concerne pas l'échelon intercommunal. Concernant l'axe de réactivité, nous l'avons décliné en 6 catégories s'échelonnant d'une réponse rapide (sans relance) précédée d'un AR à un manque de réactivité caractérisé par aucune réponse, ni AR. Dans l'ordre nous avons :

+

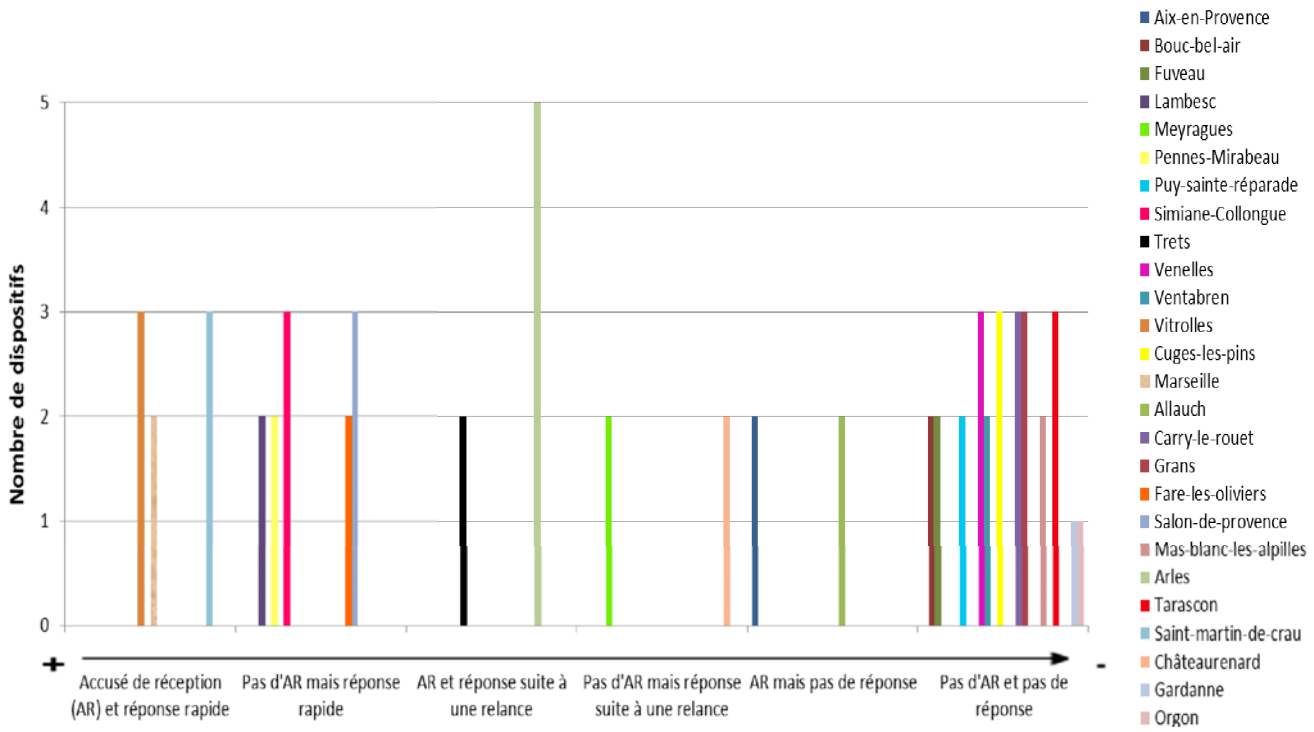
Décroissant

- AR et réponse rapide[147]
- Pas d'AR mais réponse rapide
- AR et réponse suite à une relance
- Pas d'AR mais réponse suite à une relance
- AR mais pas de réponse
- Pas d'AR et pas de réponse

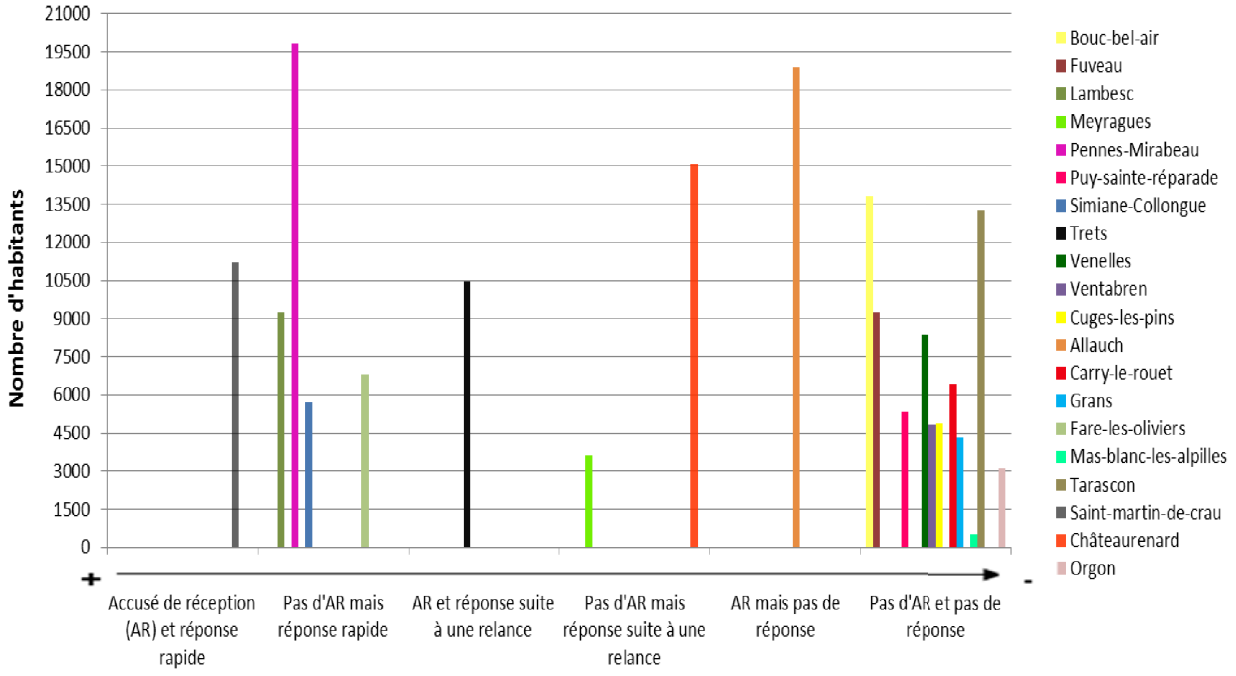
-

[147] Pour rappel, nous considérons une réponse rapide comme n'ayant fait l'objet d'aucune relance.

Exemple : le département des Bouches-du-Rhône[148]

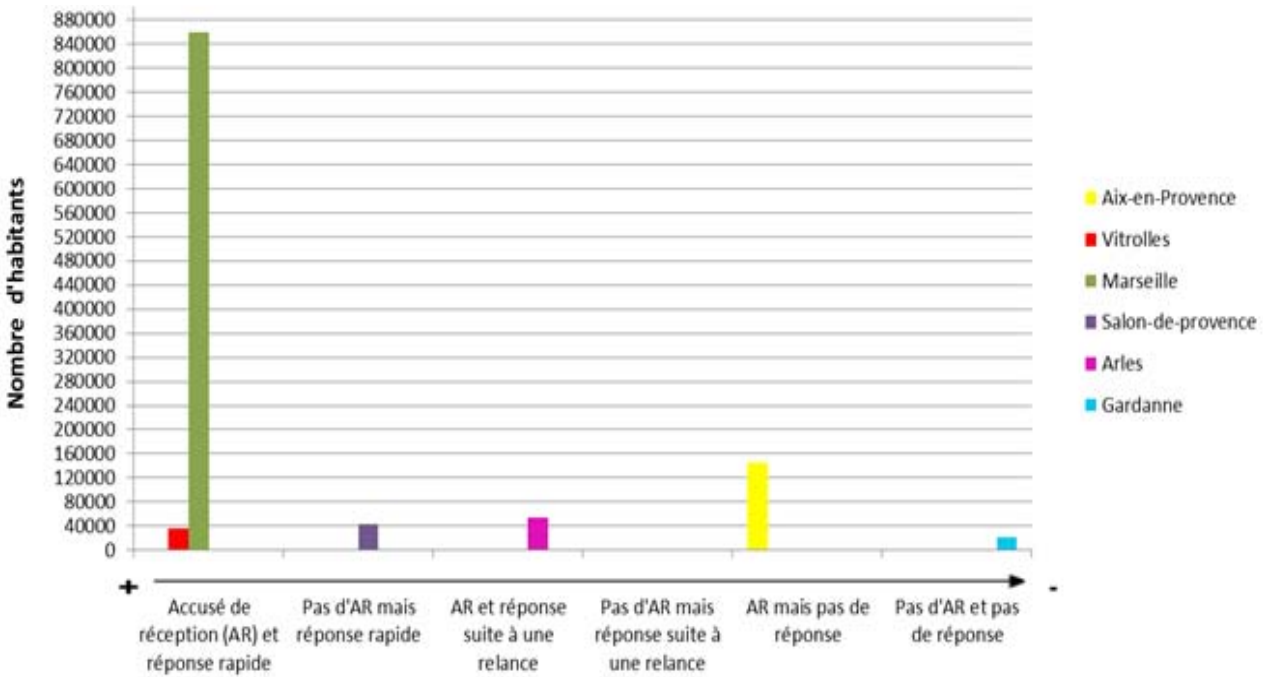


Graphique 19 : Réactivité des collectivités en fonction du nombre de projets



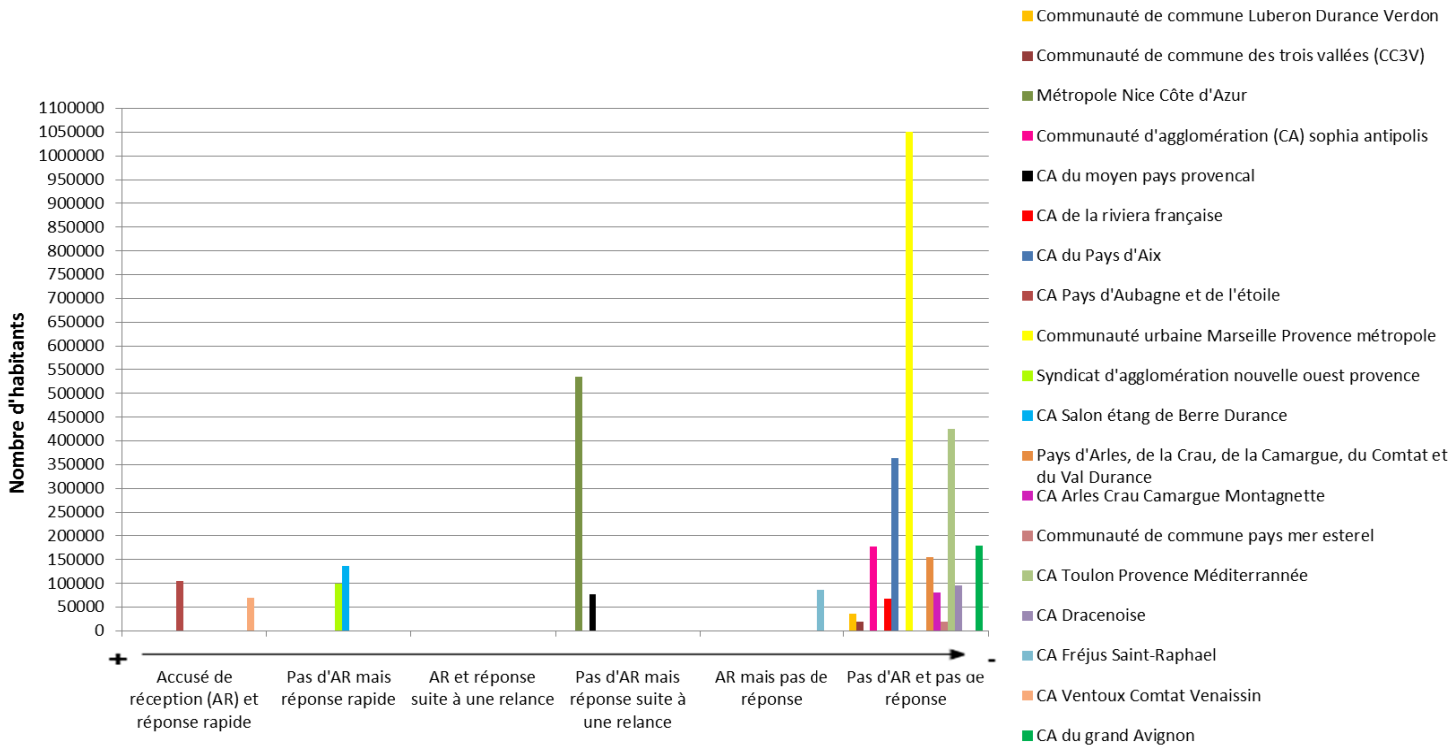
Graphique 20 : Réactivité des collectivités de petite et très petite taille

[148] Cf. Annexe pour les résultats des autres départements

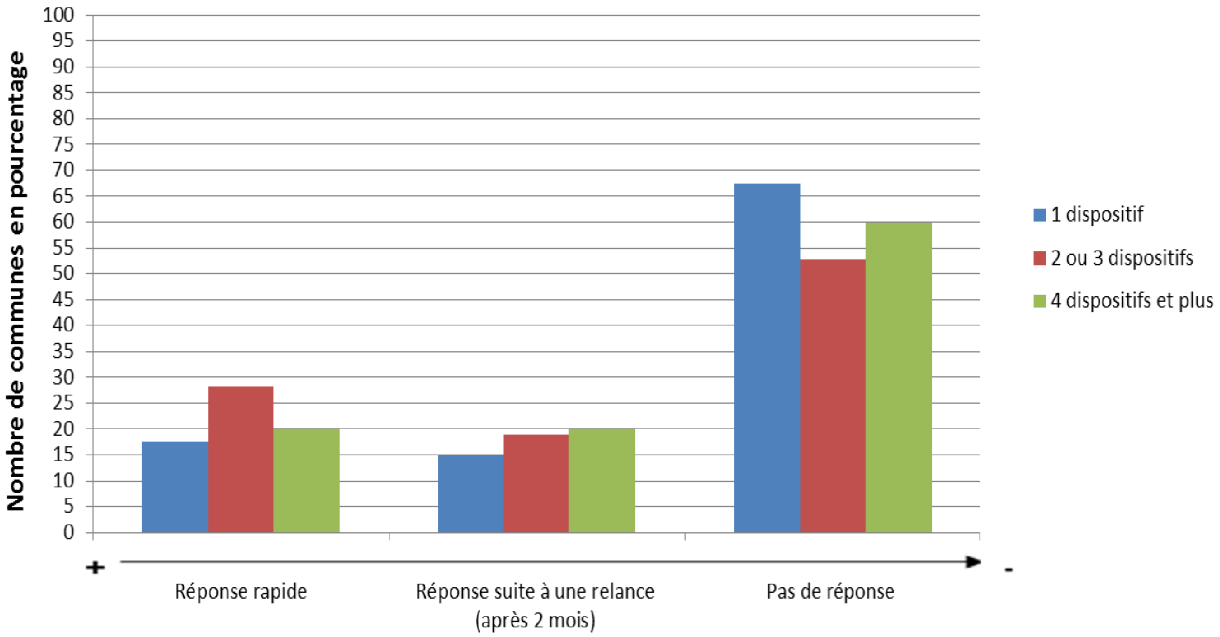


Graphique 21 : Réactivité des collectivités de moyenne et grande taille

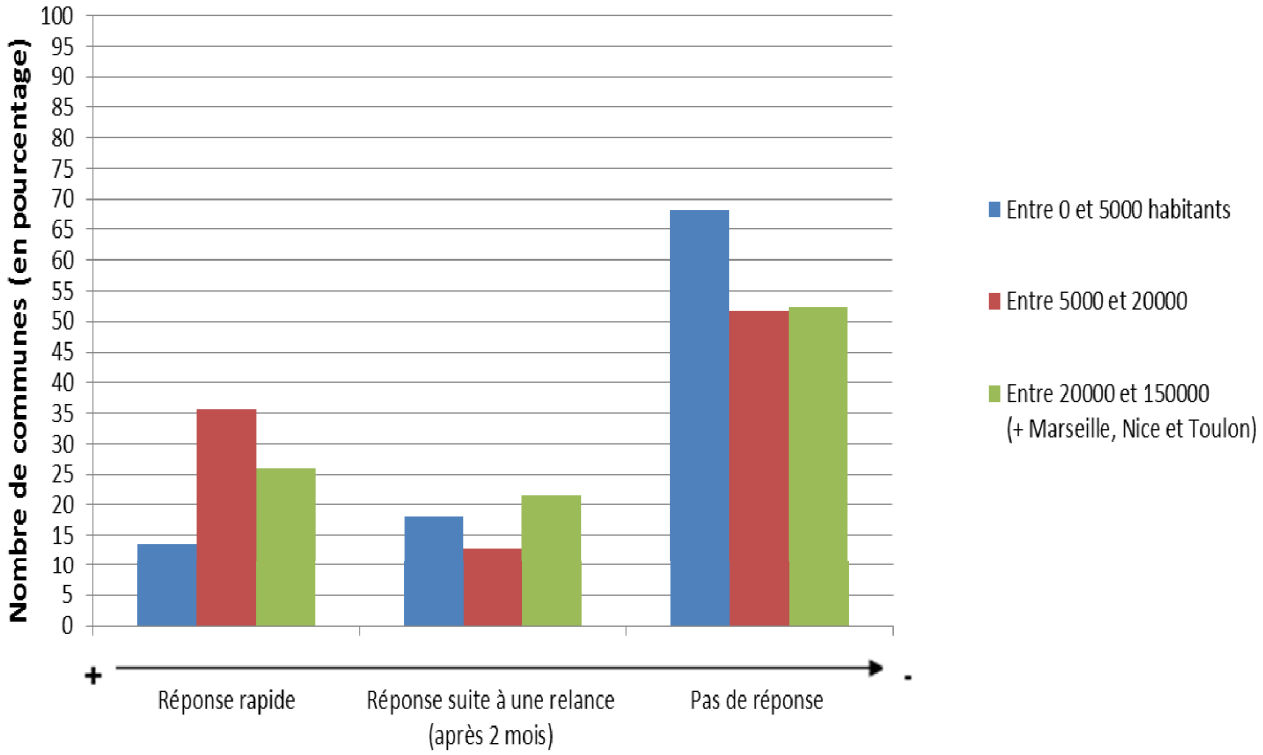
- **En région PACA**



Graphique 22 : Réactivité des intercommunalités en fonction de leur taille



Graphique 23 : Réactivité des collectivités en fonction du nombre de projet



Graphique 24 : Réactivité des collectivités en fonction de leur taille

Par ces résultats, nous constatons que la majorité des communes n'apporte aucune réponse à nos requêtes. Par ailleurs, la taille de la commune et le nombre de projet engagé par celle-ci n'influe pas sur la réactivité des sites face à nos demandes. Concernant les intercommunalités, les résultats sont semblables puisque la majorité d'entre elles ne nous ont transmise ni AR, ni réponse (malgré nos relances). L'hypothèse selon laquelle le service de communication des intercommunalités ou des villes serait mieux à même de gérer l'interactivité de son site car il serait mieux organisé dans les collectivités territoriales de grandes taille ou impliquées dans un nombre plus élevé de démarches participatives est donc invalidée.

Par ces « démarches participatives », nous envisageons donc une approche systémique et pragmatique de la communication. En effet, face aux transformations actuelles des pratiques de décision dans les démocraties contemporaines, il ne s'agit plus seulement d'entreprendre un principe de transparence mais d'évaluer la question de la réception dans un contexte où les acteurs sociaux ne sont plus considérés comme de simple exécutants mais possèdent désormais un pouvoir de proposition, d'autonomie et un accès à la gestion des actions (Bertacchini, 2004 ; Girardot, 2004 ; Monseigne, 2009). Notre analyse se positionne donc plutôt en termes de participation et de procédures de concertation visant à renouer le lien entre la société civile et les élus.

3.2.3.6. Popularité des TIC : enquête auprès des webmasters

La veille réalisée au niveau régional (macro) sur l'ensemble des collectivités engagées dans un projet politique de développement durable et leur utilisation du numérique, a été complétée par un questionnaire envoyé aux webmasters de 51 collectivités territoriales de notre échantillon (N=116), entre le mois d'octobre 2013 et janvier 2014, afin d'évaluer l'usage des outils du web pour la diffusion d'information et leur popularité. Ici, il s'agit d'une analyse de ce « *vaste et profond mouvement des techniques vers la « finesse »* » (Lévy, 1995, p. 51) pour comprendre la portée des dispositifs socio-techniques dans leur appropriation par les « destinataires ». Pour cela, nous avons interrogé les webmasters en charge notamment du site Internet de la collectivité territoriale pour relever plusieurs données :

- Nombre de personnes inscrites à la newsletter du site institutionnel ;

- Nombre de requêtes reçues par courriel ou formulaire en ligne ;

- Fréquentation du site et de la rubrique dédiée au développement durable ;

- Nombre de *followers* Facebook.

Les résultats (cf. tableau n°22), bien qu'établis sur un nombre limité de 16 questionnaires retournés complétés sur les 51 envoyés, font état d'une moyenne d'audience du site Internet parfois inférieure au nombre de *followers* sur le compte Facebook de la collectivité, ce qui confirme le potentiel de ce réseau social en terme de publicisation des contenus. Par ailleurs, le nombre d'inscrits à la *newsletter*, lorsque le site dispose de cette fonctionnalité, atteste d'une bonne utilisation de cet outil, tout comme le courriel ou formulaire en ligne pour la majorité des sites dont nous obtenons les données. Nous pouvons donc affirmer qu'une collectivité territoriale a non seulement intérêt à se positionner sur ces types d'outils mais doit aussi être efficace face aux requêtes soumises par les utilisateurs afin de rendre le site réellement interactif. En effet, cette interactivité ne peut être effective qu'à la condition de pouvoir engager une forme de dialogue. Or, si aucune réponse n'est apportée à l'envoi du courriel ou formulaire en ligne, le site ne peut être qualifié d'« *interactif* » (Ghernaouti-Hélie & Dufour, 2012, p. 64).

A l'inverse, nous relevons un taux de fréquentation de la rubrique dédiée au développement durable extrêmement faible en rapport au total des visites journalières sur le site Internet institutionnel. De plus, la taille de la population des collectivités ne semblent pas être déterminante, ni dans l'usage des TIC, ni dans la moyenne d'audience du site. En effet, nous pouvons prendre, comme exemple, la Communauté d'Agglomération de Fréjus Saint-Raphaël dont le site ne possède pas de newsletter, n'est pas ouvert aux réseaux sociaux et ne contient pas de rubrique dédiée au développement durable ou à son projet (PCET obligatoire pour les collectivités de 50 000 habitants et plus). Rappelons que l'ensemble des données obtenues nous ont été fournies par les webmasters à l'aide de *Google Analytics*, service d'analyse d'audience d'un site Web proposé par Google depuis 2005. L'ensemble de ces résultats nous permettent de confirmer le manque de visibilité de la rubrique dédiée au projet de développement durable, lorsqu'elle existe, et pose un contre-argument au concept de l'« *information dynamique* » proposé par Habib. A. et Baltz. C. (2008) dans leur article « *Quelle information pour piloter le développement durable ?* ». Pour rappel, ces auteurs

proposent de concevoir une information « dynamique » qui s'appuie sur « *toutes les ressources communicationnelles des technologies de l'information et de la communication* » (*Ibid*) afin de promouvoir les valeurs indispensables pour porter le développement durable : transparence, dialogue, participation, sensibilisation, égalité, démocratie, ouverture, etc. Ces auteurs évoquent ainsi l'utilisation de la puissance des médias de masse et d'Internet pour sensibiliser et former le public. Or, nos résultats confirment la prédominance d'un web documentaire qui instaure une logique à contre-courant du dynamisme de l'information. En effet, le taux de fréquentation des rubriques dédiées au développement durable, lorsqu'elles existent, est extrêmement faible en rapport au total de visites journalières sur les sites institutionnels. Ainsi, par exemple, nous pouvons citer la ville de Grasse (cf. Tableau n°22) avec un taux de 0,68% ou encore Hyères avec un taux de 0,09%.

Ville	Pop en 2010	Nombre d'inscrits à la newsletter	Nombre de requêtes reçues par courriel ou formulaire en ligne en 2013	Moyenne d'audience du site/jour et taux de fréquentation de la rubrique dédiée au développement durable (en %)	Nombre de *followers* Facebook en janvier 2014
Six fours les plages	34 897	1433	300	- 313 - 0,3%	498
Gardanne	20 474	Pas de newsletter	7200	- 1000 - 0,26%	331
Apt	11 755	1293	1067	- 350 - 0,4%	Pas de compte
Bouc Bel Air	13 679	1470	120	- 260 - 2,3%	Pas de compte
Brignoles	16 368	1200	70	- 500 - N/A	400
CA Fréjus St Raphael (devenu CA Var Estérel Méditerranée)	85 442	Pas de newsletter	N/A	- 600 - N/A	Pas de compte
Grasse	51 036	700	1000	- 1125 - 0,68%	500
Hyères	54 600	887	739	- 1333 - 0,09%	5625
Les Pennes Mirabeau	19 482	12 010	N/A	- 333 - 1%	403
CA Ventoux-Comtat Venaissin	68 362	Pas de newsletter	458	- 172 - 1%	Pas de compte
Cannes	73 234	6452	N/A	- 3000 - N/A	27903
Sanary sur mer	16 429	2800	3000	- 2166 - 0,38%	801
Sorgues	18 046	Pas de newsletter	156	- 266 - N/A	Pas de compte
SA Nouvel Ouest Provence	97 489	Pas de newsletter	N/A	- N/A - N/A	Pas de compte
Aubagne	46 423	2881	27	- 233 - N/A	Pas de compte
Fréjus	51 839	Pas de newsletter	1560	- 613 - 0,1%	Pas de compte
Vitrolles	35 021	Pas de newsletter	N/A	- 550 - 0,3%	606

Tableau 24 : Evaluation de la popularité de plusieurs outils du web : résultats des questionnaires transmis aux webmasters

3.3. Analyse du contenu informationnel des sites institutionnels

Le contenu d'un site web est sa principale raison d'être puisqu'il représente ce que les visiteurs viennent chercher ou trouve de manière fortuite, notamment dans le cas d'une navigation par « *sérendipité* » (Quintarelli, 2005 ; Auray, 2007). Notre présente recherche a pour objet central l'analyse du contenu dont il s'agit de préciser la définition. Ici, nous employons le terme de « contenu » au sens large : il peut s'agir d'informations, mais aussi de services et de fonctionnalités proposés aux internautes par les collectivités territoriales au travers de leur site institutionnel (Boucher, 2010). Ainsi, comme nous l'avons décrit par notre grille d'analyse des outils du web, l'évaluation des fonctionnalités a déjà été réalisée.

Dans cette partie, nous avons souhaité étudier les informations délivrées par le site Internet comme le reflet d'intentions de communication diverses. Il s'agit là de se baser sur la notion de co-construction du sens des théories de la pragmatique. Dans cette perspective, « *Internet n'apparaît pas comme un ensemble de technologies (des protocoles de communication, des langages de script, des algorithmes de compression) mais comme un ensemble des sites constitués de « textes » correspondant à des intentions de production diverses et à des usages de réception différents* » (Tercjak, 2007). Cette dimension pragmatique des « textes » nous permettra de les relier aux intentions des collectivités territoriales en matière d'organisation du projet de développement durable. Par ailleurs, comme l'explique Alex Mucchielli, une communication est « *une expression d'un acteur social, porteuse d'une intentionnalité, analysable du point de vue d'un observateur lecteur capable d'en comprendre le sens* » (Mucchielli, 2001, p.96). Notre analyse du dispositif médiatique, la communication médiatisée par l'outil numérique dans notre cas d'étude, s'est donc appuyée sur une recherche d'informations au travers d'une navigation laissant nos appréciations personnelles nous guider de manière la plus pertinente possible pour accéder aux informations souhaitées. Ces appréciations subjectives ne s'appuient donc pas sur un groupe d'utilisateurs en situation d'usage du dispositif.

La réalisation de cette veille sur Internet, à la recherche des informations diffusées par le site institutionnel de la collectivité, a pour but d'analyser la parole politique (Maareck, 2014), que le groupe en charge de l'aménagement territorial a partagé, avec la perspective d'engager les acteurs dans une coordination territoriale. Cette étape de recherche tentera donc de comprendre si les collectivités territoriales échangent de l'information sur leur projet de

développement durable et quel est le contenu informationnel qu'elles proposent. Pour rappel, il s'agit là d'une mise en parallèle de la composante « *Zone de coopération sociale de production* » (cf. tableau n°15 et figure n°22, n°23) avec l'hypothèse première posée par le paradigme de l'intelligence territoriale, l'échange d'informations par les acteurs. Ainsi, nous avons procédé à une veille sur Internet à l'aide d'une analyse qualitative sur la base de cinq critères :

- Présence d'une rubrique dédiée au développement durable sur la page d'accueil du site ;

- Présence d'une rubrique dédiée au projet A21, PCET ou label AGIR sur la page d'accueil du site ;

- Présence d'une rubrique[149] ou d'explications sur les modalités d'organisation de la concertation autour du projet ou d'explications plus globales sur les processus de démocratie locale et moyens mis à disposition (CIQ, conseils de quartiers, boîte à idées, etc.).

- Possibilité d'obtenir les coordonnées du chef de projet ;

- Obtention d'informations, rapidement ou suite à une relance, par soumission d'une requête via le courriel ou formulaire en ligne. Pour ce critère nous avons repris les résultats constatés lors de notre analyse sur l'évaluation de la réactivité des sites (cf. *partie III - 3.2.3.4. Mesure de la réactivité des sites*).

La taille de notre échantillon de recherche a été déterminée selon plusieurs critères :

- Compte tenu de l'obligation imposée par le décret du 30 décembre 2005 de désigner, dans les collectivités territoriales de plus de 10 000 habitants, une personne responsable de l'accès aux documents administratifs et des questions relatives à la réutilisation des informations publiques (PRADA) et, comme l'indique l'article R.

[149] Les rubriques intitulées « démocratie de proximité », « citoyenneté », « participation des habitants », « participez » ont été comptabilisées comme références à ce critère.

124-2 du code de l'environnement, des informations relatives à l'environnement, nous avons retenu les collectivités territoriales soumises à cette obligation ;

- Compte tenu du nombre parfois élevé de projets mis en œuvre de manière directe ou indirecte par les collectivités (projets communaux et intercommunaux), nous avons retenu celles qui ne sont engagées que dans un seul projet, qu'il s'agisse d'un A21, PCET ou du programme AGIR ;

- L'existence d'un site internet institutionnel (cf. *partie III - 3.2.1. Référencement du site officiel des collectivités territoriales engagées en PACA*) dédié à la collectivité ;

- Enfin, nous avons souhaité mener une enquête sur l'ensemble du territoire régional et avons intégré à notre échantillon des collectivités territoriales ancrées au sein de chacun des 6 départements.

Afin de retranscrire cette analyse de manière quantitative, nous avons attribué 4 points à chaque critère pour obtenir une note maximale rapportée sur 20 pour chacun des sites Internet étudié. Par la suite, nous avons classifié les notes obtenues selon 4 catégories représentées par les lettres A, B, C, D (cf. tableau n°23).

Catégorie	**Intervalle de note**
A	> 15 et ≤ 20
B	≥ 10 et ≤ 15
C	> 5 et < 10
D	≤ 5

Tableau 25 : Catégorisation du site Internet des collectivités territoriales en fonction des notes obtenues selon les informations diffusées

En fonction des critères choisis pour délimiter la taille et la qualité de notre échantillon, nous obtenons 50 collectivités territoriales réparties de la façon suivante (cf. tableau n°24) :

Catégorie	Nombre de collectivités territoriales
A	2
B	8
C	6
D	34

Tableau 26 : Proportion de site Internet en fonction des catégories de notes obtenues

Nous pouvons donc en conclure que la majorité des sites Internet ne diffuse que très peu d'informations sur les modalités d'organisation de la démarche de développement durable, qu'il s'agisse de la méthodologie mise en œuvre au travers des projets ou d'informations ayant pour but de se mettre d'accord sur une même vision territoriale. Or, comme l'explique Yann Bertacchini (2002), la concertation territoriale s'appuie sur trois pôles :

- la définition des rôles et donc de la crédibilité et de la représentativité des acteurs concernés ;
- la clarification, l'approbation et l'appropriation par le groupe des objectifs recherchés ;
- l'accord sur les moyens à utiliser.

Par nos résultats, nous pouvons donc conclure que les administrations publiques pratiquent peu de concertation territoriale. Si nous considérons le développement des TIC comme véritable « *mémoire de l'organisation territoriale* », alors notre analyse du site Internet des collectivités ne nous permet pas de parler de politique territoriale concertée puisque son préalable indispensable, la concertation, n'existe quasiment pas. Ici, « *l'idée d'une concertation territoriale préexistante à une politique territoriale coordonnée peut être mise en cause par la réalité concrète du terrain* » (Bertacchini, 2002).

3.4. L'organisation des compétences : Un enjeu info-communicationnel pour la collectivité

Dans la perspective de comprendre l'organisation des compétences internes des services, nous avons soumis trois questions aux DGS interrogés :

- « Existe-t-il au sein de vos services une personne responsable de l'accès aux documents administratifs et des questions relatives à la réutilisation des informations publiques (PRADA) et des informations relatives à l'environnement ? »

- « Existe-t-il au sein de vos services un *community manager* ? »

- « Existe-t-il au sein de vos services une personne en charge de coordonner la participation habitante ? »

Les retours de questionnaires obtenus complétés par les DGS de 12 collectivités territoriales, nous ont permis de préciser les dynamiques de la vie démocratique locale au travers des médiations sociales à l'œuvre et illustrées dans différentes instances participatives. Certes, l'appui d'un cadre législatif impose ces médiations, qu'il s'agisse de la loi Voynet (1999) ou de la loi sur la « démocratie de proximité » (2002), dont les apports respectifs ont permis la création des conseils de développement et conseils de quartiers pour certains territoires dans l'obligation de créer ces structures. Cependant, une logique volontariste semble favoriser la vie démocratique au sein des collectivités territoriales, non seulement au travers de la démarche même d'A21 ou du PCET (Forum 21, Ateliers 21, Club Climat, etc.) mais également par la création non contrainte et facultative d'assises de quartiers, de conseil municipal des jeunes, de conseils ou comités consultatifs de quartiers ou encore de commissions extra-municipales[150]. Cependant, à la question : *« Existe-t-il au sein de vos services une personne en charge de coordonner la participation habitante ?* », 8 DGS sur 12 nous répondent « *non* ». De plus, pour les réponses positives, les services identifiées se limitent au cabinet du maire, à l'adjoint au Maire en charge de la vie citoyenne ou de la proximité (et qui parfois anime les instances participatives) ou encore au responsable du projet en charge d'organiser les temps de concertation. L'organisation de la vie démocratique

[150] Conclusions des questions : « *Existe-t-il dans votre ville des conseils de quartier, comité de quartier ou autres assemblées citoyennes (ex : jury citoyen) destinées à orienter les décisions politiques* » ; « *Si oui, quels sont ces instances ?* »

locale ne s'illustre pas dans la création d'une Direction, d'un service ou même d'une mission. Pourtant, qu'il s'agisse des missions de la Direction de la communication, de l'organisation des temps concertation à l'intérieur des projets, du travail de formation et sensibilisation aux problématiques du développement durable, dit aussi « *pas méthodologique* » (Herbaux, 2007), du travail de la PRADA (relation avec les administrés, création du Répertoire d'Information Publique (RIP), informations relatives à l'environnement, etc.), de l'animation des instances participatives diverses, facultatives ou coercitives ainsi que la problématique récente de l'*Open data*, notamment dans les nouveaux volets des Espaces Régionaux Internet Citoyen (ERIC)[151], nous constatons que la dimension participative acquiert progressivement non seulement une envergure transversale, qu'il s'agisse de démarches spécifiques de développement durable ou autres, mais représente également un vecteur d'exemplarité illustré par les expériences menées au sein des territoires (au travers de documents de planification territoriale et du volontarisme politique). Cependant, notre enquête auprès des DGS révèle une absence de compétences dans le référentiel métier de la collectivité, notamment une absence de coordination de la dimension participative du projet. D'ailleurs, en ce qui concerne l'obligation de désigner une personne responsable de l'accès aux documents administratifs et des questions relatives à la réutilisation des informations publiques (PRADA) et des informations relatives à l'environnement, la moitié des DGS interrogés n'ont pas connaissance de cette désignation au sein de leurs services. Pour les autres DGS, ils ont connaissance de cette compétence mais ont des difficultés à la désigner puisque les coordonnées qui nous sont fournies dans le questionnaire ne correspondent à celles données par le répertoire des PRADA (sur le site de la CADA) que pour la ville de Brignoles et la CA Dracénoise. Enfin, à la question : « *existe-t-il au sein de vos services un community manager ?*», seul un DGS confirme la présence de cette compétence nouvelle dans le référentiel des métiers de la collectivité, ce qui ne joue pas en faveur d'une dynamisation de l'information diffusée sur le web et l'utilisation d'un site Internet où prédomine une logique propre aux publications « hors ligne ».

[151] Le nouveau cadre d'intervention des ERIC (dispositif spécifique en région PACA) s'articule notamment autour de projets innovants liés à l'ouverture des données publiques, des arts numériques, du handicap, des médias citoyens, etc

4. Méso-analyse du territoire-réseau de l'agenda 21 vitrollais : opportunité et perspective de *management* des acteurs du projet par les TIC

Le protocole de collecte et de recherche d'informations défini et adopté pour conduire cette recherche doctorale a reposé sur trois volets complémentaires macro, micro, et méso. Le volet macro avait pour objectif de comprendre comment à un niveau régional les collectivités territoriales, communes et intercommunalités, s'étaient emparées et avaient mis en œuvre les TIC (internet et réseaux sociaux). Le volet micro a constitué en un diagnostic organisationnel et communicationnel (dans ses dimensions '*on line*' et '*off line*') de la collectivité territoriale d'accueil du doctorant en relation avec la problématique énoncée plus haut. Enfin, la dimension méso a pour objectif de restituer, d'analyser le territoire-réseau de l'agenda 21 vitrollais formé, ou pas, par la relation entre les acteurs du territoire et la collectivité territoriale dans leur ancrage physique et leurs représentations virtuelles. Nous avons fait le choix du programme de développement durable « Agenda 21 » parce que sa structure intègre au cœur de l'action menée la dimension participative.

Notre plan de recherche en relation avec ce troisième volet est constitué de trois axes : un 1er axe qui va nous permettre de mener une étude exploratoire autour de termes clé volontairement limités, un 2e axe qui va nous permettre d'identifier les principaux acteurs du plan d'action de l'agenda 21 vitrollais dans un contexte web 2.0, plus particulièrement au travers du « web de l'information » (Vanbremeersch, 2009). Enfin, un 3e axe qui va nous permettre d'identifier les pistes et actions à déployer pour envisager la structuration du réseau d'acteurs autour d'une stratégie-réseau, définie par Marcon et Moinet (2000) comme une stratégie qui « *consiste à créer ou, le plus souvent, à activer et orienter les liens tissés entre des acteurs dans le cadre d'un projet plus ou moins défini* ».

4.1. Une recherche exploratoire

Pour conduire la dimension exploratoire de ce volet du protocole global de recherche d'informations, pour couvrir tout le spectre de cette phase de recherche inductive et intuitive, nous avons sélectionné trois moteurs de recherche soit Google, Ixquick, et Bing, qui nous ont livré des résultats bruts. Pour nous permettre de stabiliser les résultats affichés, nous avons exprimé des requêtes relativement simples dans leur contenu.

Pour former la 1ère requête d'interrogation, nous avons choisi d'associer deux mots clé génériques en relation d'évidence avec notre objet de recherche à savoir « *Vitrolles et*

développement durable ». Nous avons obtenu les résultats présentés dans le tableau ci-dessous. Le nombre de résultats dénote déjà un niveau faible d'association entre les deux termes.

Moteur de recherche	Résultats bruts
Google	102 000
Ixquick	64 708
Bing	55600

Tableau 27 : résultats d'ensemble bruts par moteur de recherche

Pour continuer la phase exploratoire de ce volet du protocole de recherche tel que présenté en introduction, nous avons choisi d'associer l'expression « Agenda 21 » aux deux termes « Vitrolles et développement durable» de la 1e requête et de saisir cette requête encadrée ou non de parenthèses. Comme nous l'avons précisé dans la présentation de notre recherche, nous avons choisi le modèle de développement durable tel que prôné par l'Agenda 21 qui met au cœur du déploiement des actions la dimension participative. Comme fait précédemment, nous présentons les résultats bruts obtenus avec les trois moteurs utilisés.

Moteur de recherche	Nombre de résultats obtenus
Google	8 110 résultats
Ixquick	11 438 résultats
Bing	aucun résultat

Tableau 28 : résultats obtenus à la 2e requête exploratoire encadrée de parenthèses

Outre le fait que nous n'obtenons pas de résultats avec le moteur Bing, nous notons une relative proximité quantitative entre le nombre de résultats affichés par Google et Ixquick. Notre requête sans parenthèses relève également un spectre quantitatif cohérent de résultats, pour les trois moteurs de recherche. Nous notons un élément discriminant à savoir que l'ajout de l'expression « Agenda 21 » diminue le nombre de résultats.

Moteur de recherche	Nombre de résultats obtenus
Google	8 130 résultats
Ixquick	8 120 résultats
Bing	1.640.000 résultats

Tableau 29 : résultats obtenus à la 2e requête exploratoire sans parenthèses

Nous allons recourir au moteur de recherche TouchGraph pour nous permettre d'identifier les noms de domaine internet associés aux différentes requêtes formulées. Nous avons volontairement exprimé ces requêtes d'une façon simple. Les noms de domaine internet vont nous permettre d'identifier les sites web (*Domain*) qui apparaissent en écho des requêtes formulées : Vitrolles et le développement durable, Vitrolles et le développement durable et agenda 21.

1ere requête formulée: Vitrolles et le développement durable

DOMAIN
vitrolles13.fr
clinique-vitrolles.com
paca.developpement-durable.gouv.fr
asterra.fr
letudiant.fr
andd2013.regionpaca.fr
culturecommunication.gouv.fr
groupefdj.com
abeillesentinelle.net
fr.linkedin.com
intermarche.com
marseille.aeroport.fr
arpe-paca.org
klepierre.com
journalzibeline.fr
pagesjaunes.fr

Tableau 30 : classement des noms de domaine des sites internet obtenus en réponse à la première requête

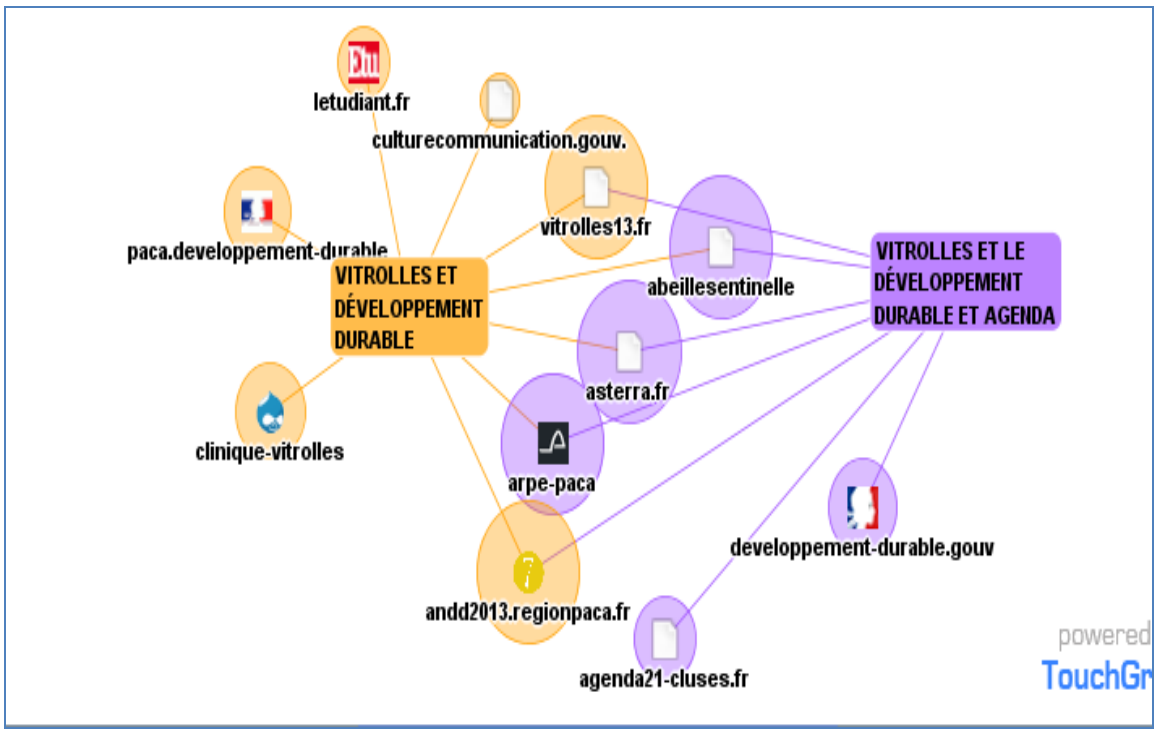
2e requête formulée : Vitrolles et le développement durable et agenda 21

DOMAINS
vitrolles13.fr
asterra.fr
arpe-paca.org
abeillesentinelle.net
andd2013.regionpaca.fr
developpement-durable.gouv.fr
clinique-vitrolles.com
paca.developpement-durable.gouv.fr
agenda21-cluses.fr
letudiant.fr
fr.linkedin.com
cg13.fr
agglo-paysdaix.fr
pennes-mirabeau.org
intermarche.com
territoires-durables-paca.org
marseille.aeroport.fr
atd13.fr
klepierre.com
culturecommunication.gouv.fr
maritima.info

Tableau 31 : classement des noms de domaine des sites internet obtenus en réponse à la seconde requête

Nous relevons que cinq sites internet obtiennent les mêmes liens en relation avec les termes de la première et seconde requête formulée. Pour une meilleure lisibilité, nous avons réalisé une cartographie (cf. carte n°3) de ces liens et identifions plus clairement les sites Internet qui font écho à la fois à notre première et seconde requête. Il s'agit d'acteurs diverses : institutionnels (Agence régionale pour l'environnement, Ville de Vitrolles, Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, etc.), privé (bureau d'études Asterra) ou associatif (union nationale des apiculteurs). La suite de ce volet d'analyse intégré à notre protocole de recherche consistera à identifier les acteurs qui participent directement à la mise en œuvre du plan d'actions de l'Agenda vitrollais. Il s'agit non seulement de relever leur présence ou absence en écho des requêtes réalisées mais également leur connexion au(x)

territoire(s) numérique(s). En effet, nous émettons l'hypothèse d'une appropriation du territoire numérique par les acteurs en charge du développement durable sur Vitrolles mais un défaut de *management* infocommunicationnel de ces ressources qui conduit notamment à voir apparaitre un certain nombre d'acteur « étranger » à la politique de développement durable vitrollaise mais qui font pourtant écho à nos requêtes (exemple : la française des jeux, letudiant.fr, linkedin, pagesjaunes.fr, etc.). A l'inverse, l'identification des acteurs du plan d'action de l'A21 local nous permettra de structurer un réseau de compétences, à condition de pouvoir réaliser le *management* de ces ressources au moyen de certaines ressources communicationnelles des TIC, particulièrement le microblogage et les outils du web de l'information (alerte par courriel, newsletter, flux RSS). Ici, l'inscription de notre recherche dans le paradigme de l'intelligence territoriale revêt un intérêt primordial puisqu'il s'agit de proposer non seulement une démarche de détection et surveillance des membres de son réseau mais aussi permettre le *management* de ces membres dans une logique de projet de type « Bottom-up » qui va tenter de diffuser les éléments d'une attitude pro-active fondée sur une mutualisation récursive des savoirs individuels.



Carte 3 : visualisation des sites internet en lien avec notre première et seconde requête

4.2. Détection des membres du réseau et « agents-facilitateurs » : constat et perspective pour un management des ressources territoriales

Avec l'avènement du web 2.0, dans cet univers « d'infobésité », la mise en visibilité d'une politique publique de développement durable est contrainte de mettre en place une véritable stratégie pour définir et gérer sur le web son « *périmètre informationnel* », qui comprend les médias, les sites, ainsi que les personnes par lesquelles l'information liée à une organisation et son activité circule (Poncier, 2009). Il s'agira donc pour la collectivité territoriale d'identifier ces ressources qui peuvent représentées de véritables caisses de résonance pour augmenter le trafic sur son site Internet, mettre en lumière l'exemplarité de la politique menée et partager son expérience. Au-delà de l'image véhiculée, et qui peut parfois être assimilée à des opérations de marketing territorial, il s'agit surtout de faire participer les différents acteurs du projet, non seulement par une meilleure circulation de l'information mais également par la captation de celle-ci auprès des différentes parties-prenantes à la construction du projet territorial. Enfin, le développement d'Internet et de ses applications dites « sociales » a permis en quelques années l'essor dans les usages quotidiens et professionnels des réseaux sociaux numériques qui consistent notamment à « *créer une communauté autour d'un message* » (Masse *et al*, 2006). Cette nouvelle forme de réseaux accorde une place centrale à l'utilisateur dont certains dispose d'une capacité à aller chercher des informations pour les diffuser et les prescrire ensuite à leurs contacts (ou de manière publique).

4.2.1. Les méthodes de la veille informationnelle

Si la veille informationnelle est bien souvent associée à une méthode destinée à réduire les risques face à la concurrence et aux tendances du marché (Dou, 1995), elle consiste également en une démarche qui vise à recueillir puis à traiter des informations reflétant l'évolution d'un contexte donné dans le but notamment de repérer des opportunités de développement (Ifrah, 2010). Appliqué au contexte socio-économique, une démarche de veille informationnelle trouvera pour le monde des entreprises un intérêt certain, tant il est vital pour ces acteurs de se positionner sur le « *réseau d'innovation* » (Lévy, 1995) sous peine de disparaître dans le jeu de la concurrence qui s'exerce. Les collectivités territoriales n'échappent pas à ce phénomène et « *une concurrence effrénée existe entre les territoires* » (Bertacchini, 2009). Dès lors, à l'échelle des collectivités territoriales, l'exemplarité d'une politique de développement

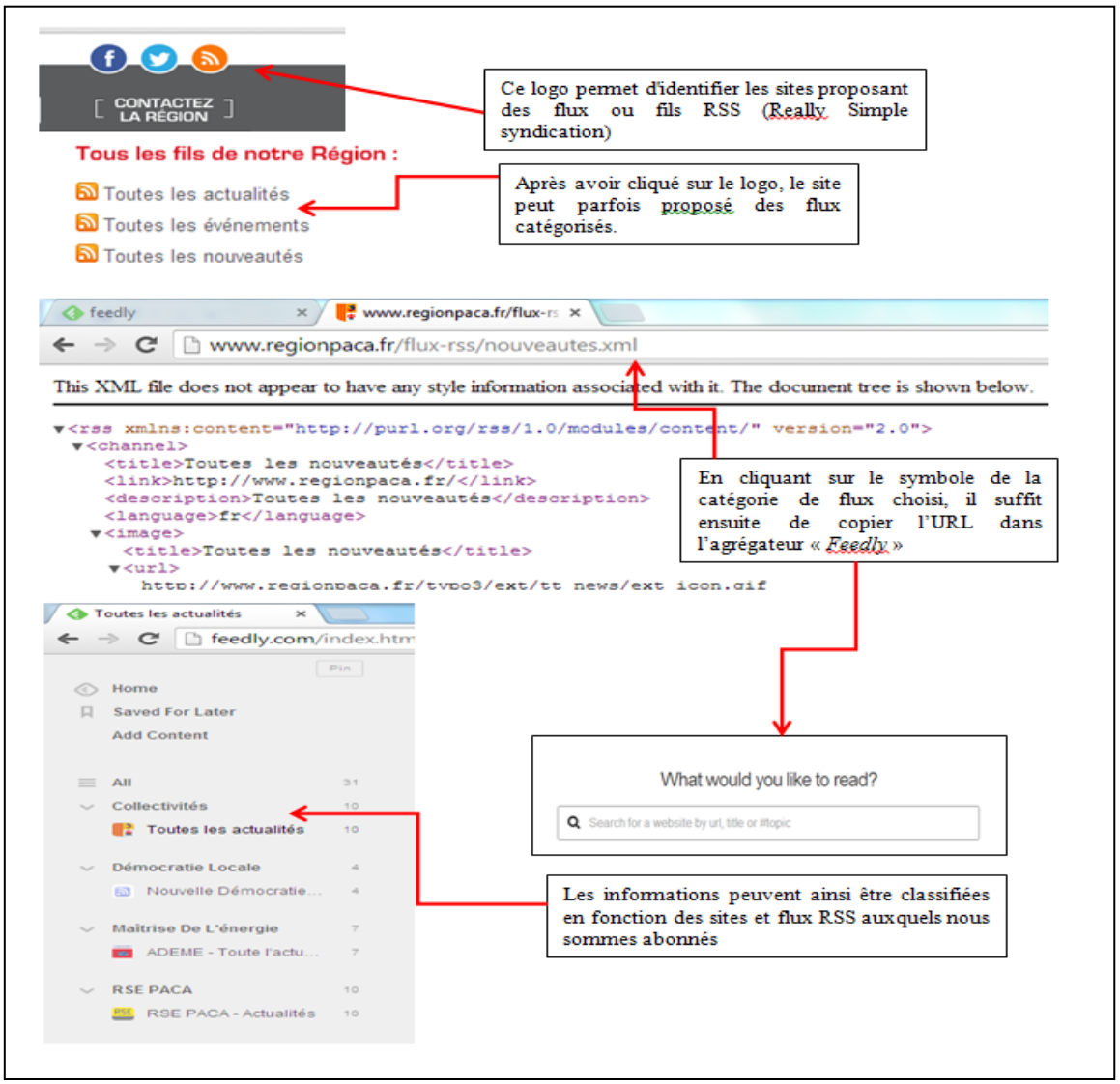
durable efficace revêt autant d'engagement et volontarisme politique que de vecteurs d'attractivité pour le territoire.

Définie comme « *l'ensemble des stratégies mises en place pour rester informé, en y consacrant le moins de temps possible en utilisant des processus de signalement automatisés* » (Lardy, 2007)[152], la veille informationnelle fait appel à différents outils propres au web de l'information, au web social et à la pratique du microblogage. Nous rappelons donc brièvement ces outils, dont nous avons déjà consacré une partie au travers de notre grille d'analyse des outils du web (cf. *partie III - 3.2.2. Les outils du web : grille d'analyse*).

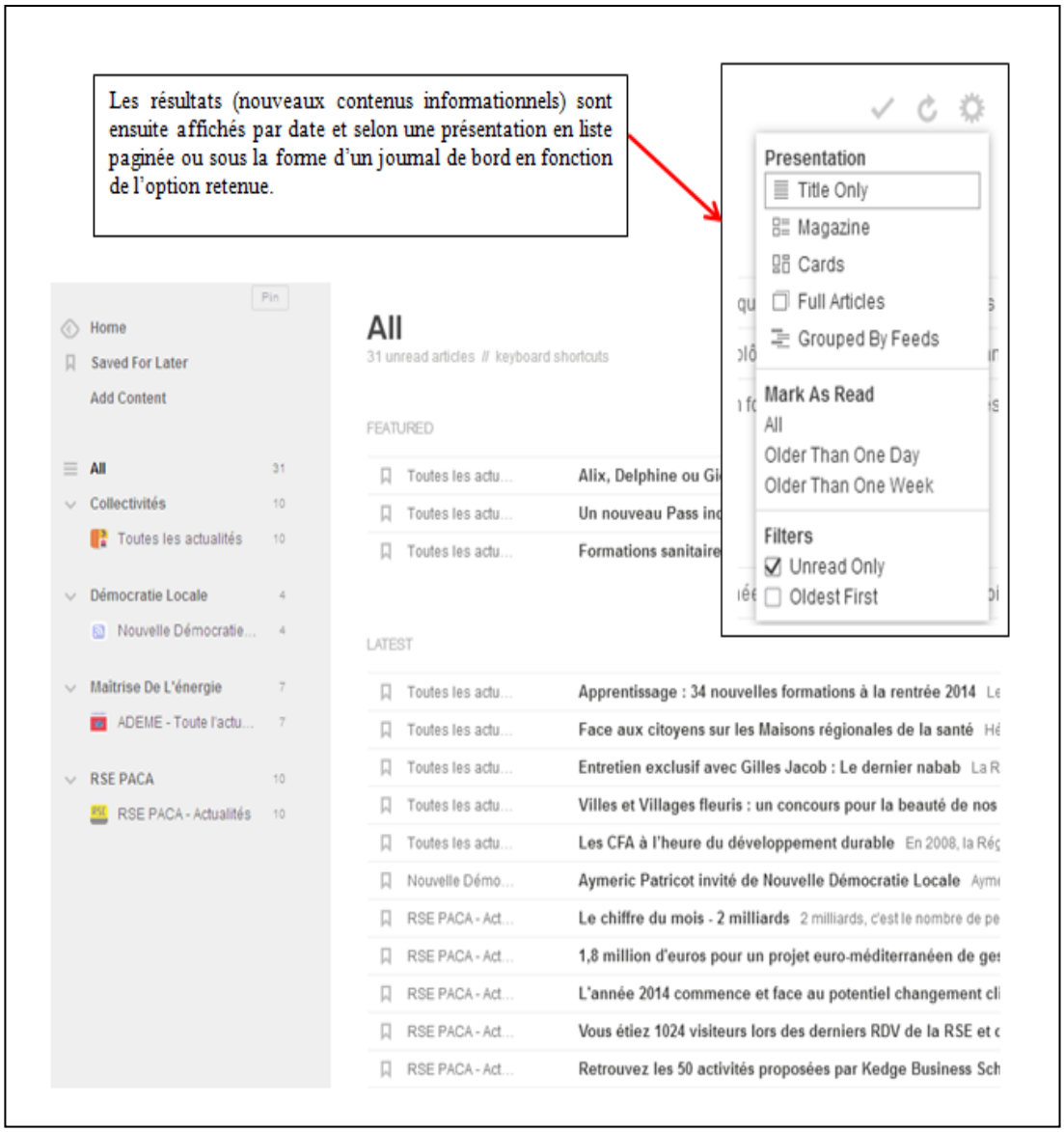
Le Web de l'information partage avec le Web documentaire cette approche non interactive, mais se situe dans l'actualité et l'immédiateté, que l'internaute puisse être informé en temps réel des nouveaux contenus mis en ligne, des informations nouvelles. Dès lors, l'utilisation d'outils comme les newsletters, les flux RSS mais aussi les réseaux sociaux (Facebook, Tweeter) représentent autant d'alternatives et de possibilités à offrir à l'internaute pour que ce dernier puisse recevoir les nouveautés d'un site Internet. Cependant, en ce qui concerne les réseaux sociaux, nous avons préféré représenter ces outils au travers de la sphère du web dit « social » dont les caractéristiques d'échange, partage de contenu et relations entre pairs apportent une dimension interactive qui nous semble plus représentative de cet espace numérique. Par ailleurs, nous tenons à différencier Facebook de Tweeter. En effet, ce dernier est associé à un type de média particulier : le microblogage. Ces plateformes permettent aux utilisateurs de poster de petits messages textuels ou hypertextuels (certains sites autorisent l'attachement aux messages d'images issues d'autres médias) qui ne peuvent généralement pas dépasser une longueur de 140 caractères. Les messages sont ainsi souvent associées à une seule phrase. L'un des principaux acteurs de ce type de média, est Twitter, crée en 2006, qui est à ce jour une des plates-formes les plus populaires. Contrairement, à une grande partie des autres réseaux sociaux numériques, les relations sur Twitter sont asynchrones puisqu'il n'y a pas de réciprocité entre les contacts (je peux m'abonner à quelqu'un qui ne me suit pas, et inversement).

Hormis l'abonnement à une newsletter, aux alertes par courriel ou encore à une page Facebook, de nombreux services sont développés aujourd'hui pour faciliter la veille informationnelle (cf. *partie II - 5.3.1. Arrivée du web 2.0 et émergence de nouveaux métiers*),

notamment au travers de certains outils du web de l'information et du web social. Par exemple, des outils pratiques de veille sur Twitter comme *Twitonomy* ou encore *Twilert* permettent respectivement d'obtenir une vision globale et synthétique de son compte Twitter (découvrir les tweets les plus « retweetés », statistiques des comptes tweeter suivis, etc.) ou encore de surveiller des mots, expressions ou noms sur twitter selon des mots-clefs sélectionnés. Tel que présenté ci-dessous, le service d'agrégateurs de flux RSS « *Feedly* » permet quant à lui d'être tenu informé « en temps réel » des nouvelles mises à jour sur un site et se présente donc comme l'outil nécessaire à une capitalisation de l'information, notamment dans le cadre d'un projet pour lequel participe de nombreux acteurs.



[152] http://urfist.univ-lyon1.fr/les-fils-rss-et-la-veille-537460.kjsp (Consulté le 07/04/2014)



Présentation du service d'agrégateurs de flux RSS « *Feedly* »

Utilisé comme outil de veille, l'agrégateur de flux « *Feedly* » représente un service gratuit offert au *community manager* pour lui permettre de collecter et traiter des données issues de ces sources et surtout organiser la mise en œuvre d'une stratégie réseau.

4.2.2. Définition d'une stratégie-réseau : vers l'émergence d'une communauté virtuelle

4.2.2.1. Délimitation du périmètre informationnel de la collectivité territoriale : identification des agents-facilitateurs de l'A21 vitrollais

Validé le 20 juin 2013, le plan d'actions de l'A21 a réuni de nombreux acteurs pour mettre en pratique la déclinaison des cinq axes qui structurent le projet de développement durable du territoire vitrollais en 69 actions. L'A21 vitrollais se décline de la manière suivante :

- Axe 1 : Pour une administration municipale exemplaire
- Axe 2 : Pour une mobilité facilitée et un territoire énergétiquement performant
- Axe 3 : Pour un aménagement durable respectueux du patrimoine naturel
- Axe 4 : Pour un développement économique attractif et responsable
- Axe 5 : Pour une ville plus conviviale, solidaire, éducatrice

L'ensemble des actions réparties en fonction de chacun des axes engagent un certain nombre d'acteurs institutionnels, associatifs, privés ou semi-publics (cf. tableau n°30). Si l'intelligence territoriale ne peut se réduire à une simple démarche de veille, le repérage et l'identification des acteurs constitue un préalable indispensable à l'animation d'une « *communauté d'action* » (Maurel, 2012, p. 19), c'est-à-dire dans notre cas l'ensemble des acteurs qui vont définir et mettre en œuvre les plans d'action pour atteindre la vision partagée à la base de la « *communauté de destin* »[153]. Ainsi, c'est la notion même de la veille à effectuer qui doit évoluer, passant de la notion de surveillance de ces sources d'information au *management* de celles-ci pour les inscrire dans un collectif qui leur permet à la fois de se valoriser en tant qu' « agent »[154] et de participer au travail collectif (Le Deuff, 2009). Il s'agit donc, premièrement, de considérer l'acteur du projet dans son inscription au sein du territoire-réseau (Bertacchini, 2014), notamment par les évolutions du web 2.0 et outils du web de l'information, et, dans un second temps, réfléchir à une « *stratégie-réseau* » pour proposer un modèle managérial à partir des constats réalisés (Alloing, 2013).

Nous avons classifié l'ensemble des acteurs du plan d'actions non seulement selon leur statut juridique mais également en rapport aux outils et pratique de la veille informationnelle. L'objectif consiste ainsi à repérer le gisement de compétences locales à mobiliser à l'aide d'une action d'information et de communication territoriales pour laquelle nous analysons la contribution des TIC au travers des réseaux sociaux et pratique de microblogage, de la possibilité de s'abonner à un flux RSS (qu'il soit ou non catégorisé), à une newsletter ainsi qu'à une alerte par courriel. Cette étape du protocole de recherche nous amène donc à identifier les « *agents-facilitateurs* » c'est-à-dire des internautes prescripteurs dont les rôles sont multiples (Alloing et Deschamps, 2011 ; Alloing, 2012, 2013) :

[153] Une « *communauté de destin* » que l'on retrouve au niveau territorial quand les acteurs locaux arrivent à dégager, à partager et à entretenir dans le temps une même vision du futur du territoire (Maurel, 2012, p. 19).
[154] Par agent, nous entendons un élément propre à un réseau et dont le rôle est de participer activement au fonctionnement de celui-ci.

- Participer activement au fonctionnement d'un réseau, notamment au travers d'un usage stabilisé des outils du web de l'information et des réseaux sociaux numériques ;

- Faciliter l'accès à l'information pour d'autres membres par une activité de curation et réagencement des documents diffusés afin de les adapter à son réseau thématique, à ses contacts ou à sa communauté ;

- Exercer un filtre concurrençant d'une certaine manière les algorithmes des moteurs de recherches et des plates-formes de réseaux sociaux numériques ;

- Participer à la notoriété d'un service, d'un projet ou d'une organisation par la prescription d'informations les concernant.

Acteur	Courriel	Newsletter	Microblogage	Réseaux sociaux	Flux RSS
Institutionnel (public)					
Vitrolles				x	x
CPA		x			x
ADEME		x	x		x
ARPE		x		x	
Région PACA	x	x	x	x	x
Conseil général 13	x	x	x	x	x
Préfecture des Bouches du Rhône					x
CCIMP			x	x	
Chambre régionale de l'économie sociale et solidaire (CRESS) PACA		x	x	x	x
Syndicat d'aménagement du bassin de l'Arc		x			
MDPH 13[155]					
SAMETH 13[156]					
AUPA[157]					
Caisse d'allocations familiales		x			
Office national des forêts				x	x
MEDDE[158]			x	x	x

[155] La maison départementale des personnes handicapées
[156] Service d'Appui au Maintien dans l'Emploi des Travailleurs Handicapés
[157] Agence d'urbanisme du pays d'Aix
[158] Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie

Agence de l'eau RMC					x
Pays d'Aix Développement		x	x	x	
Chambre des métiers et de l'artisanat		x			
GIPREB[159]					
CNOSF[160]					
Fédération française de randonnée			x	x	x
Entreprise Privé/Semi-public et tissu associatif					
ONG l'homme et l'environnement		Pas de site			
Citadia					
IRFEDD[161]					
La Poste			x	x	
Société des eaux de Marseille	x				x
Logis Méditerrénnée					
Envirobat					
BDM					
Groupe AFNOR	x	x	x	x	x
Inter-made					
Ecopolénergie					
LPO[162]			x	x	
Graine PACA					
AirPACA	x	x			
Cités Unies France		x			
Ancrage		x	x	x	x
Collectif ETC		x	x	x	
Les Saprophytes			x		
Collectif EXYZT		x	x	x	
Bellastock			x	x	
Innovation en action		x	x	x	x
Droit initiative jeunes entrepreneurs		Pas de site			
Collectif MEDCOP[163]		Pas de site			
ADAVA[164]					
Un jardin pour tous					
Vitropole					
Cyclo club de Vitrolles		Pas de site			
Centre social AVES		Pas de site			

Tableau 32 : Recensement des acteurs du plan d'actions de l'A21 vitrollais[1] et connexion aux territoires numériques (web social et de l'information)

[159] Groupement d'intérêt public pour la réhabilitation de l'étang de berre
[160] Comité nationale olympique et sportif français
[161] Institut régional de formation à l'environnement et au développement durable
[162] Ligue pour la protection des oiseaux
[163] Collectif pour le développement de la coopération décentralisée en Méditerranée

Les résultats obtenus et présentés dans le tableau n°30, basés sur le plan d'actions de l'A21 vitrollais, ont été précisés en fonction d'une recherche sur le moteur de recherche *Google* de manière similaire à notre méthode de recensement des sites Internet pour les collectivités territoriales engagées dans un projet de développement durable au niveau régional (cf. *partie III - 3.2.1. Référencement du site officiel des collectivités territoriales en PACA*). Dans le cas où l'acteur identifié dans le plan d'actions dispose d'un site Internet dédié, nous avons entrepris un certain nombre d'observations factuelles dans l'objectif d'analyser le contenu fonctionnel proposé selon les outils précédemment cités.

Tout d'abord, nous relevons que la majorité des acteurs disposent d'un site Internet puisque sur les 50 acteurs recensés, seuls cinq sont absents du territoire numérique. Cependant, nous constatons que le tissu associatif vitrollais est très peu représenté parmi les acteurs identifiés.
En effet, sur le site de la ville de Vitrolles, dans la rubrique « Annuaire »[165], il est possible de repérer l'ensemble des acteurs locaux qui composent le tissu associatif local et dont les activités, résumées sous diverses catégories (« Opinion, expression, défense des droits, défense des causes, des intérêts », « Culture », « Action sociale », etc.) permettent de dégager une liste de 400 associations. L'annuaire des associations 2012/2013 fait état d'un nombre exact de 382 associations.

Or, bien que le Web 2.0 rejoigne la préoccupation originelle du secteur associatif : créer du lien social, et que le fonctionnement en réseau de l'Internet constitue une formidable opportunité pour les associations qui peuvent ainsi démultiplier leurs chantiers et mobiliser plus largement les citoyens, l'étude menée par l'association « Outils-Réseaux »[166] et nos constats sur le territoire vitrollais ne corroborent pas l'idée selon laquelle les associations, y compris les structures les plus modestes, ont ressenti la nécessité d'être présentes sur le Web et ainsi développerait leur politique de communication au travers de l'espace du web. En effet, sans reprendre l'ensemble des associations vitrollaises, nous avons choisi de retenir celles correspondantes à 10 actions de l'A21 (cf. tableau n°31), mais qui n'ont pas été identifiées comme tel, pour constater l'absence de ces acteurs potentiels sur le Web.

---

[164] Association pour le développement du vélo de la marche et des transports en commun
[165] http://www.vitrolles13.fr/vous-etes/associations/
[166] Une enquête montpelliéraine menée par l'association « Outils-Réseaux » en 2009 démontre le faible taux d'adoption des technologies du web 2.0 par les associations. Enquête disponible à l'adresse http://outils-reseaux.org/SyntheseQuestionnaire

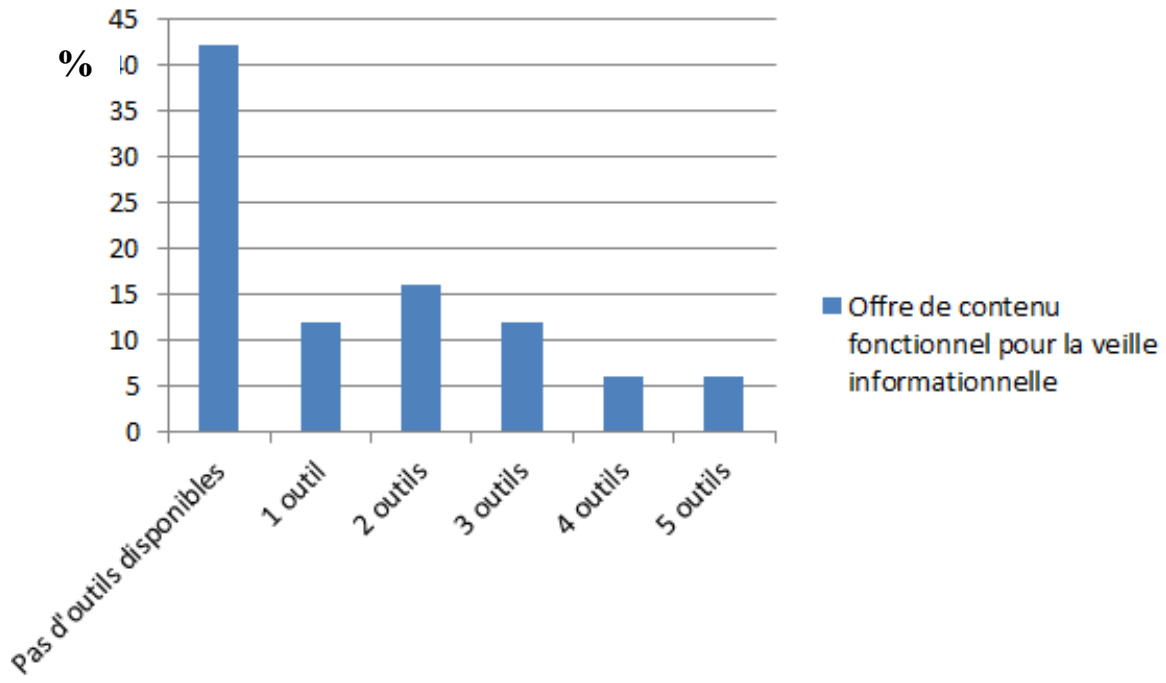
– Mettre en place des "ateliers habitants aménageurs" au sein des quartiers de la ville ; – Animer le Syndicat d'Initiatives Citoyennes ; – Des chantiers ouverts au public[167] ; – Animer le Conseil Municipal des Enfants ; – Petite fabrique de noms … et compagnie[168]	- Arbre à palabres - CIQ "Le Bosquet" - CIQ "Ferme de Croze" - CIQ "La Mandine" - CIQ "du Bord de l'Étang" - Action Catholique des Enfants (Cœurs Vaillants, âmes vaillantes) - Association ferme de croze - Groupe Jean Jaurès de la Libre Pensée de Vitrolles
– Renforcer les partenariats entre les acteurs économiques et la collectivité pour promouvoir l'emploi local	- Association Active et Solidaire Union Locale CFDT Vitrolles - Association Pour la Promotion de l'Emploi Local - Performance Méditerranée - INSERPACA
– Développer la Commission Santé, Social, Handicap et Prévention	- Nouveau Regard sur le Handicap - Association Loisirs handicap - Comité Départemental 13 - Sport Adapté - Handizzydanse - Rayon de Soleil - A D A R PROVENCE - Aide et Service à Domicile - Association Equilibre - Association des Familles des Traumatisés Crâniens - Association des Paralysés de France Délégation départementale - Association des Implantés Cochléaires de la Région P.A.C.A - Autonomisation Intégration Autisme - Alma 13 Maltraitance des adultes vumnérables
– Créer une plateforme "éducation à l'environnement" ; – Accompagner les habitants dans le changement des pratiques en matière de collecte et de tri et des encombrants ; – Participer à la sensibilisation à la protection de l'environnement sur le territoire.	- Vitrolles Horizon Ecologie - Les Volontaires de la Manille - Etang Maintenant - Comité de Lutte pour l'Environnement - Cheval et Nature - Association de Défense de l'Environnement des Vitrollais - Bulle de Créateurs

Tableau 33 : Recensement des acteurs non identifiés et absents du web : exemple des 10 actions de l'A21 vitrollais

[167] Objectif 5.3 « Renforcer l'implication des habitants dans le projet de ville en s'appuyant notamment sur le tissu associatif » (cf. le plan d'action de l'A21 vitrollais consultable sur le site institutionnel de la ville de Vitrolles : http://www.vitrolles13.fr/fileadmin/agenda_21/Plan_actions_agenda21_Vitrolles_CM_200613.pdf)
[168] *Ibid*

Ici, et compte tenu de la méthode et du *design* de notre recherche, nous rappelons donc les trois hypothèses de l'intelligence territoriale à vérifier et réunir préalablement à un repérage et une mobilisation du gisement potentiel de compétences locales (Bertacchini, 2004) : les acteurs échangent de l'information ; ils accordent du crédit à l'information reçue ; le processus de communication ainsi établi, les acteurs établissent les réseaux appropriés et transfèrent leurs compétences.

Le second constat de cette étape du protocole de recherche fait état d'un faible pourcentage d'acteurs avec lesquels une veille informationnelle peut être organisée de manière opérationnelle. En effet, en l'état actuel, la communauté d'acteurs du plan d'actions de l'A21 vitrollais ne présente qu'un contenu fonctionnel limité à certains outils pourtant indispensables à une captation de l'information. Les résultats obtenus sont présentés par le graphique ci-dessous.



Graphique 25 : Répartition des acteurs du plan d'actions de l'A21 vitrollais en fonction du contenu fonctionnel ouverte à la veille informationnelle

Nous relevons que la majorité des acteurs engagés dans la mise en œuvre des actions de l'A21 vitrollais, s'ils peuvent être qualifiés d' « *agent* » en tant qu'élément propre à un réseau[169], ne jouent en aucun cas le rôle de « *facilitateur* », puisqu'ils ne facilitent pas, sur ce réseau, l'accès à l'information pour d'autres membres (Alloing, 2012). Ainsi, 42% d'entre eux n'offre aucun contenu fonctionnel et sont parfois même absents du web (ne possède pas de site dédié). D'ailleurs, l'ensemble des fonctionnalités définies comme nécessaires à l'organisation d'une veille informationnelle ne sont présentes que pour 6% des acteurs identifiés. Dans notre cas d'étude, l'organisation d'une « *stratégie-réseau* » (Akrich, Callon *et al.*, 2006 ; Marcon et Moinet, 2000) ne revêt pas seulement l'idée de créer du lien puisque les acteurs se trouvent déjà organisés en tant que « *communauté d'action* » (Maurel, 2012, p.19). Par contre, il s'agira bien d' « *activer et orienter les liens tissés* » (Marcon et Moinet, 2000) et ainsi envisager les réseaux comme une ressource qui doit être managée (Alloing, 2012 ; Perrin, 2010 ; Marcon, 2007).

4.2.2.2. Un management infocommunicationnel à organiser par une démarche d'intelligence territoriale

Selon nos observations et résultats, ce management peut s'opérer à cinq niveaux dont les apports consistent en une vérification des hypothèses de l'intelligence territoriale (Bertacchini, 2000) : les acteurs échangent de l'information, dynamisent cette information puis s'organisent en réseau duquel émerge une « *communauté d'action* » :

1. Repérer les « *outils révélateurs qui ont une vocation de parcours de découverte et d'imprégnation* » (Herbaux & Bertacchini, 2003) de « *la logique du développement durable* » (Angot, 2013). Il s'agit notamment des conférences, réunions à thème, du contenu informationnel des sites dédiés, etc.

2. La manager mobilise les outils de la veille informationnelle (courriel, newsletter, flux RSS, réseaux sociaux) pour capter l'information des acteurs du projet en vue de l'analyser et procéder à une forme de « *redocumentarisation* », c'est-à-dire une réarticulation des contenus sémiotiques selon ses interprétations et usages (Alloing,

[169] Le réseau est un outil qui nous permet de dire qu'à un certain moment, l'information sera partagée ou distribuée (Agostinelli, 2001, p.100) et permet d'appréhender la mobilisation de connaissances en organisation selon une perspective interactionniste. Le réseau est donc à différencier de la communauté virtuelle, considérée comme un regroupement socio-culturel, sur des bases affinitaires, où les membres se réunissent à distance par centre d'intérêts (Bonfils, 2007).

2012 ; Zacklad, 2006). Le manager positionne ainsi la collectivité dans un rôle d' « agent-facilitateur ». La capitalisation des informations obtenus est ainsi mis en forme selon le canal médiatique mobilisé et alimente de façon permanente et régulière les médias sociaux.

3. Aide à la construction d' « *outils méthodologiques d'acquisition qui s'adressent aux acteurs déjà sensibilisés ou en cours d'initiation* » (Herbaux & Bertacchini, *op cit*., p.7). La tâche préconisée consiste aussi bien au suivi de formation ou colloque spécialisés qu'en l'accompagnement des acteurs à se doter en contenu fonctionnel, nécessaire pour prétendre à devenir de véritables agents-facilitateurs ;

4. Prolonger dans la vie physique les actions conduites sur Internet, et vice versa. Les deux mondes, loin d'être concurrents, sont complémentaires (Groupe *Going* & Bertacchini, 2004 ; Perrin, 2010 ; Cordina & Fayon, 2013). En effet, la pérennisation des relations établies ainsi que l'élargissement de la communauté virtuelle trouve son origine dans des réseaux de relations humaines au sein desquels un « *nombre suffisant d'individus participe à ces discussions publiques pendant assez de temps, et en y mettant suffisamment de cœur* » (Rheingold, 1993, p.6).

5. Mise en œuvre d' « *outils d'anticipation mutualisés* » (Herbaux & Bertacchini, *Op cit*., p.7), c'est-à-dire d'outils collectifs dont la mise en œuvre individuel pour chacun serait difficilement accessible (coût, complexité). Nous pensons aux outils de veille spécifiques de secteurs, à la construction d'indicateurs par action et domaine de compétences, notamment au travers de logiciels (type Act21[170]), ou encore à la création d'un portail ou espace communautaire en ligne destiné à créer, dynamiser le territoire virtuel composé des acteurs impliqués.

Pour conclure, nous tenons à faire remarquer que la mise en exergue d'une fracture numérique entre les acteurs de l'A21 vitrollais, dont il n'est évidemment pas envisageable d'attribuer les causes ou solutions uniquement au travers d'une absence ou défaillance de compétences managériales, remet en question la reprise en main partielle des espaces publics d'accès à Internet par les collectivités territoriales. A l'échelle de la région PACA, la labellisation des

ERIC[171], initiée en 2001 lors d'un mouvement général de libéralisation des services publics, se trouve caractérisée aujourd'hui par la perte de souffle, sinon de sens, du thème mobilisateur de « lutte contre la fracture numérique » en raison de la résorption de ladite fracture. Les partisans de l'accès public à Internet répondent par la nécessité de la pérennisation de ces initiatives, précisément parce que la fracture numérique garde selon eux toute son actualité du fait de sa nature plurielle et protéiforme. D'ailleurs, ils parlent dorénavant plutôt de fractures « d'usage » ou « de deuxième degré », dues notamment à l'avènement du Web 2.0. Dès lors que les ménages sont équipés et formés, le mouvement actuel est bien celui d'une remise à plat et d'une interrogation générale sur le devenir de ces lieux, y compris de la part de leurs protagonistes, comme en témoignent notamment les débats portant sur la « médiation numérique »[172]

Dès lors, les dispositifs ERIC service et ERIC lab 2013 participent à cette impulsion nouvelle pour redynamiser le dispositif lui-même et ainsi servir de soutien afin d'accompagner les territoires qui souhaitent non seulement contribuer au renforcement de services numériques spécifiques mais également en expérimenter de nouveaux et mettre à disposition des autres espaces les résultats de leur expérimentation. Les six volets du bouquet ERIC service, auxquelles doit répondre une collectivité en fonction des services prioritaires pour être labellisé (et qui implique donc un soutien logistique et financier de la Région PACA durant trois années), sont présentés dans le Tableau n°32.

Nous constatons l'importance que relève le dispositif dans le management infocommunicationnel des acteurs du projet à l'échelle de la collectivité, la définition d'une stratégie-réseau, la création d'une communauté d'acteurs impliqués dans le développement durable. Si le volet « Développement soutenable des territoires » concerne de manière explicite et directe les missions du *community manager* (cf. tableau n°14 *partie II – 5.3.1. Arrivée du web 2.0 et émergence de nouveaux métiers*) et chargé de projet, dans la partie « apport d'une expertise numérique aux acteurs des territoires de projets », nous reviendrons dans notre micro-analyse de la collectivité vitrollaise sur l'impact d'une rupture affichée entre les volets « Education et culture » et « Développement soutenable des territoires » qui théoriquement ne peuvent être dissociés (cf. *partie III - 5. Diagnostic organisationnel et*

[170] http://www.act21.fr/ (Consulté le 10/11/2013)
[171] Espace régional Internet Citoyen
[172] http://emergences-numeriques.regionpaca.fr/index.php?id=532 (Consulté le 14/04/2014).

communicationnel de la collectivité vitrollaise : une micro-analyse de la mise en pratique du développement durable et de sa dimension participative).

Bouquets de service	Service
Développement soutenable des territoires	- Apporter une expertise numérique aux acteurs des territoires de projets - Sensibiliser les acteurs à l'environnement et aux pratiques éco-responsables, et ce en intégrant l'informatique verte
E-services publics	- Faciliter les démarches administratives des usagers via le numérique
Travail à distance et collaboratif	- Accompagner les télétravailleurs et leur fournir les ressources nécessaires (conseils, espace d'accueil,etc.)
Emploi-insertion	- Accompagner les demandeurs d'emploi en renforçant leurs capacités numériques et en favorisant l'accès aux ressources numériques utiles à leurs démarches
Formation tout au long de la vie	- Favoriser une offre de formation permanente de proximité dans le domaine numérique
Education et culture	- TIC au service de l'éducation

Tableau 34 : Liste des ERIC-Services prioritaires pour être labellisé

Enfin, cette redynamisation des ERIC se réalise également au travers du label ERIC lab décliné en cinq points (cf. tableau 33 ci-dessous). Il s'agit là encore d'un dispositif centré sur l'innovation et qui interroge directement la contribution des TIC à la dimension participative d'un projet de développement durable, notamment au travers de trois thématiques : « Tiers lieu et *coworking* », « Fab Lab » et « *Open data* & Info lab ». Par sa dimension novatrice et le soutien logistique et financier, l'élaboration d'une stratégie-réseau ne peut faire l'économie d'un tel dispositif sur lequel elle doit pouvoir s'appuyer.

ERIC Lab - premières thématiques d'appels à projets	
Lab. 1	**Lab Services** : Expérimenter des services innovants visant à enrichir l'offre actuelle des ERIC Services
Lab. 2	**Fab Lab** : Expérimenter des espaces-laboratoires de coproduction numérique
Lab. 3	**Tiers lieu et coworking** : Expérimenter des espaces de travail partagé et de socialisation
Lab. 4	**Mobilité** : Expérimenter des services visant à développer les usages liés à la mobilité
Lab. 5	**Open data & Info lab** : Expérimenter des services visant à développer l'offre et les usages liés à l'Open data

	Thématiques d'appel à projets alignées sur l'offre de services des ERIC Services (réingénierie des services)
	Thématiques d'appel à projets ponctuelles visant à élargir l'offre de services des ERIC (prospective)

Tableau 35 : Liste des thématiques du label ERIC Lab 2013

5. Diagnostic organisationnel et communicationnel de la collectivité vitrollaise : une micro-analyse de la mise en pratique du développement durable et de sa dimension participative

5.1. La question nouvelle du développement durable pour les collectivités territoriales

5.1.1. De l'action économique locale au développement local : vers l'écodéveloppement

La forte attractivité économique due à l'implantation de l'aviation (aéroport Marseille-Provence, Eurocopter) et l'industrialisation de la région (création de la zone industrialo-portuaire de Fos-sur-mer à la fin des années 70) ont participé fortement au développement de la ville durant la période des « 30 Glorieuses ». C'est à cette époque que l'État projette la création d'une ville nouvelle autour de l'étang de Berre. Cependant, face au refus des élus locaux, il fut décidé qu'une « agglomération nouvelle » serait créée à partir des centres anciens. Le village fut ainsi le premier secteur développé avec l'implantation des habitations à un prix peu élevé. Au début des années 70, la création de logements est étroitement liée au développement de la zone industrielle des Estroublans (1962). A cette époque, l'autoroute A7 vient couper dans un axe Nord/Sud (cf. carte n°4) la commune en deux parties avec à l'Est les logements et à l'Ouest les zones d'activités. Le site de Vitrolles devient à ce moment-là un lieu privilégié pour l'implantation des établissements industriels et commerciaux et notamment pour l'implantation d'un hypermarché de 40 000 m2 de surface de vente

(Carrefour). Dès 1973 débutent des études pour la création d'un nouveau centre urbain moderne accueillant commerces, équipements socio-culturels et un hôtel de ville afin de donner à Vitrolles un réel statut de ville. En parallèle, la mission interministérielle pour l'aménagement de la région Fos Etang de Berre (MIAFEB) et l'Etablissement Public d'Aménagement des Rives de l'Etang de Berre (l'EPAREB) sont créés. Dès lors, Vitrolles, considérée comme « commune associée » et qui bénéficie du statut de « Ville Nouvelle », doit accueillir un développement urbain important dans le cadre de l'aménagement de l'aire métropolitaine et de la création d'un centre intercommunal. C'est donc essentiellement avant la promulgation des lois de décentralisation en France que Vitrolles se développe par un soutien fort de l'Etat à la création, à l'implantation et au développement d'activités économiques sur le territoire. L'expansion urbaine de la ville, de plus en plus rapide, s'effectue essentiellement au Sud avec la création de Zones d'Aménagement Concerté (ZAC) et ce, dans la perspective d'un développement urbain multifonctionnel (activités, habitat, commerces, etc.). Elles permettront l'urbanisation jusqu'aux limites Sud de la commune. Le lancement de la zone d'activité de l'Anjoly en 1984 comble les derniers hectares de terrains libres.

Le développement de la ville de Vitrolles illustre bien la réflexion de Christophe Demazière (2002) lorsqu'il réalise le constat d'une action économique locale trop souvent associée au développement local. En effet, l'arrivée d'entreprise sur un territoire engendre des recettes et a, notamment du point de vue des élus locaux, des effets bénéfiques dans des domaines qui touchent directement la population locale (possibilités d'emploi, loisirs, aide sociale, etc.) et aussi en terme de valorisation de l'image du territoire. Cependant, il existe un écart entre un idéal de développement local et les actions économiques déployées dans les collectivités locales françaises. En effet, « *parler de développement local suppose un niveau élevé de décentralisation, une horizontalisation des décisions, l'intégration d'objectifs sociétaux dans la stratégie économique, une recherche de croissance par mobilisation des ressources locales, l'intensification des partenariats interinstitutionnels, un contrôle local de toute initiative économique, une destination majoritaire des bénéfices vers le territoire* » (Demazière, 2002). Ainsi, il faut attendre l'élection du Maire, Monsieur Guy Obino, en 2002, pour que soit créée spécifiquement une Direction du Développement Local, rattachée au Directeur Général des Services, qui intègre aux côtés d'un service « Economie Locale », des services dédiés à l' « Emploi », au « Logement, Habitat et Politique de la ville », une Direction de l'Urbanisme ou encore un service « Environnement ». Ici, bien qu'il soit

généralement admis une progressive disparition du terme d' « écodéveloppement » à partir des années 1970 (Leininger-Frézal, 2009), nous constatons que l'organisation des services municipaux en illustre pourtant le contenu. En effet, il s'agit sous l'égide du développement local de concilier des dimensions économiques, sociales et environnementales. Par ailleurs, malgré la création d'une police de l'environnement en 1996 ou encore d'un service « Environnement réglementaire en 1997 » (rattaché à la Direction de l'Urbanisme), au fil du temps, la dimension environnementale ne se réduit plus seulement au respect de contraintes réglementaires ou à des interventions économiques locales à destination des industriels pour les sensibiliser et accompagner dans leur adaptation aux normes environnementales. Certes, au même titre que la gestion des problèmes de voirie, ces aspects sont nécessairement toujours pris compte mais la dimension environnementale va progressivement être considérée non pas comme une somme de contraintes mais davantage comme un potentiel pour le développement local. En effet, un environnement et un cadre de vie de qualité sont des atouts déterminants dans le jeu de la concurrence que se livrent les villes dans le choix et l'accueil des populations et des entreprises. Une prise en compte insuffisante de l'environnement peut avoir pour effet d'aggraver les conséquences des catastrophes naturelles ou technologiques telles qu'inondations, incendies, pollution, etc. L'environnement se transforme en un véritable facteur de cohésion sociale et d'attractivités économique des territoires.

La figure suivante (cf. n°29) illustre bien, au travers de l'organisation des services municipaux vitrollais, la progressive prise en compte de l'écodéveloppement comme stratégie de développement local. Ainsi, à partir de l'année 2002, sous une même direction se rejoignent un service environnement, économie locale et un volet social appréhendé notamment au travers de l'emploi, du logement et de l'habitat.

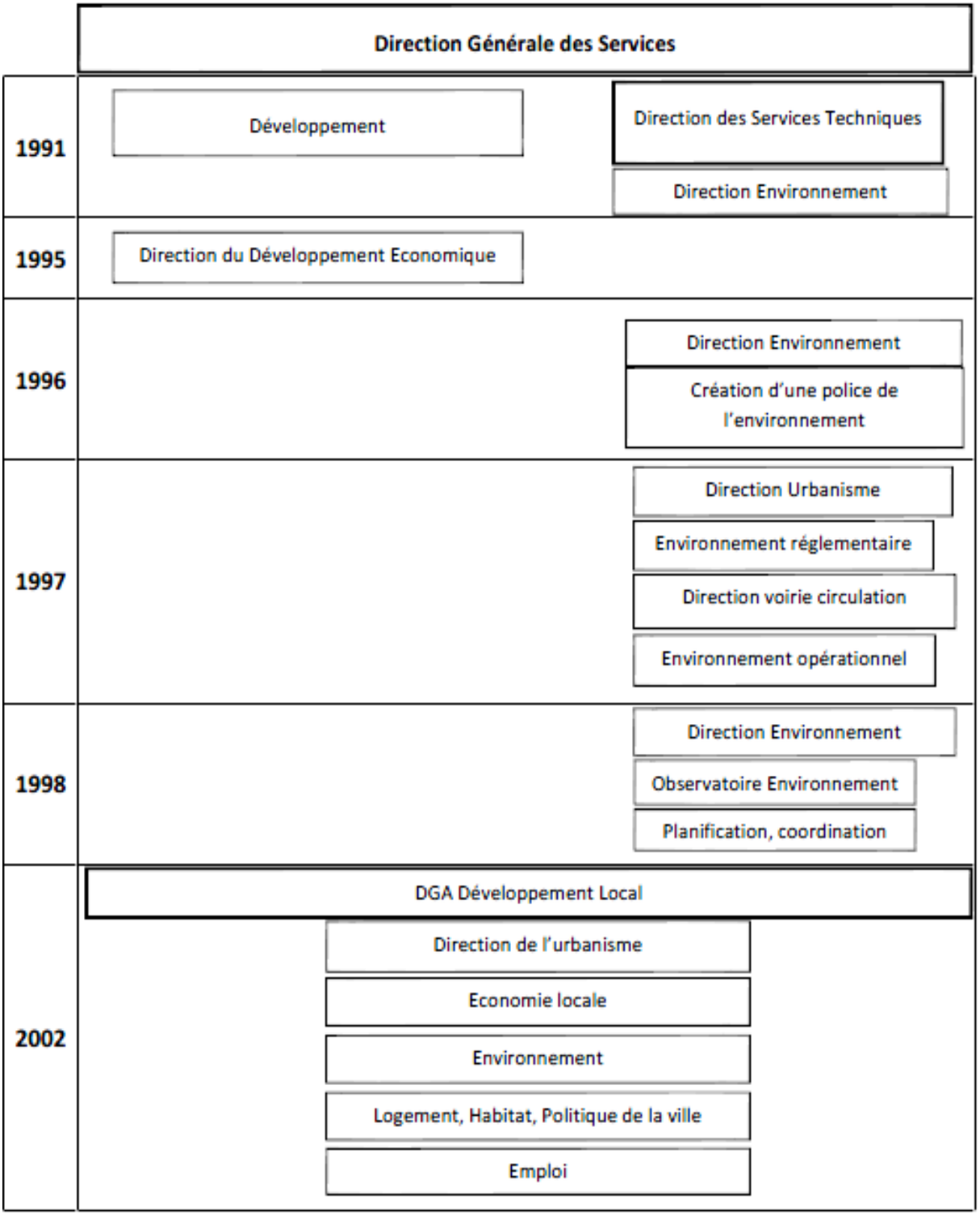


Figure 29 : Prise en compte de l'écodéveloppement dans les services municipaux vitrollais de 1991 à 2002

5.1.2. Un territoire sous contraintes : fractionnement, contraintes sociales, risques

Quatrième pôle d'emplois métropolitain après Marseille, Aix-en-Provence et Aubagne, et situé dans un environnement très dynamique, l'Aire Métropolitaine Marseillaise, Vitrolles est un territoire sous contraintes. Tout d'abord, les grands axes de circulation s'avèrent être fortement générateurs de nuisances. En effet, s'ils représentent de véritables atouts en ce qui concerne l'accessibilité du territoire et son développement économique, l'autoroute A7 génère un trafic d'environ 30 000 véhicules par jour (2005), la RD 113, qui assure la liaison Marseille - Arles, atteint environ 14500 véhicules / jour[173] (2008) et la RD 9 accueille un trafic croissant d'environ 20 000 véhicules par jour (2005)[174]. Or, ce trafic, particulièrement élevé, engendre des nuisances sonores ainsi que des nuisances liées à la pollution de l'air. En parallèle, l'offre d'emploi communale ne correspond pas au profil sociologique de ses résidents et a pour conséquence, entre autres, une migration des actifs à l'extérieur de la commune, ce qui génère des flux de circulation pendulaires préjudiciables en matière de nuisances qui s'y rattache. D'ailleurs, d'après la campagne de mesures et émissions menée à Vitrolles[175] par l'observatoire de surveillance de la qualité de l'air Atmo PACA, les transports routiers sont largement majoritaires dans les sources d'émissions de polluants avec plusieurs axes importants (autoroute A7, RD9) qui traversent la commune, et la présence de zones commerciales drainant des trafics conséquents (Atmo PACA, 2007).

Si les grandes infrastructures telles que l'autoroute A7, la RD 9 et la voie ferrée confèrent au territoire une très bonne accessibilité, elles sont de véritables coupures urbaines. Quatre entités urbaines coexistent alors sans véritablement fonctionner ensemble : le quartier des Vignettes au Nord-Ouest, les zones d'activités au Sud-Ouest, le centre ancien au Nord Est et les « quartiers Sud » au Sud Est (cf. carte n°4). Ainsi la présence de coupures urbaines combinée aux spécificités des formes urbaines de la ville posent à la fois le problème des interfaces ville/zone d'activité et des liens inter-quartiers. Quant aux liens ville/nature, ils ne sont pas mis en valeur, ce qui fait de Vitrolles une ville dense, qui n'est pas toujours perçue comme telle du fait des grandes espaces naturels qu'elle accueille et de ses formes urbaines spécifiques. Enfin, ce territoire composite s'illustre non seulement au travers de ces 4 entités urbaines mais également de 3 centralités : historique (le village perché), administrative et commerciale. Depuis les années 80, les objectifs communaux vont toujours dans le sens d'un

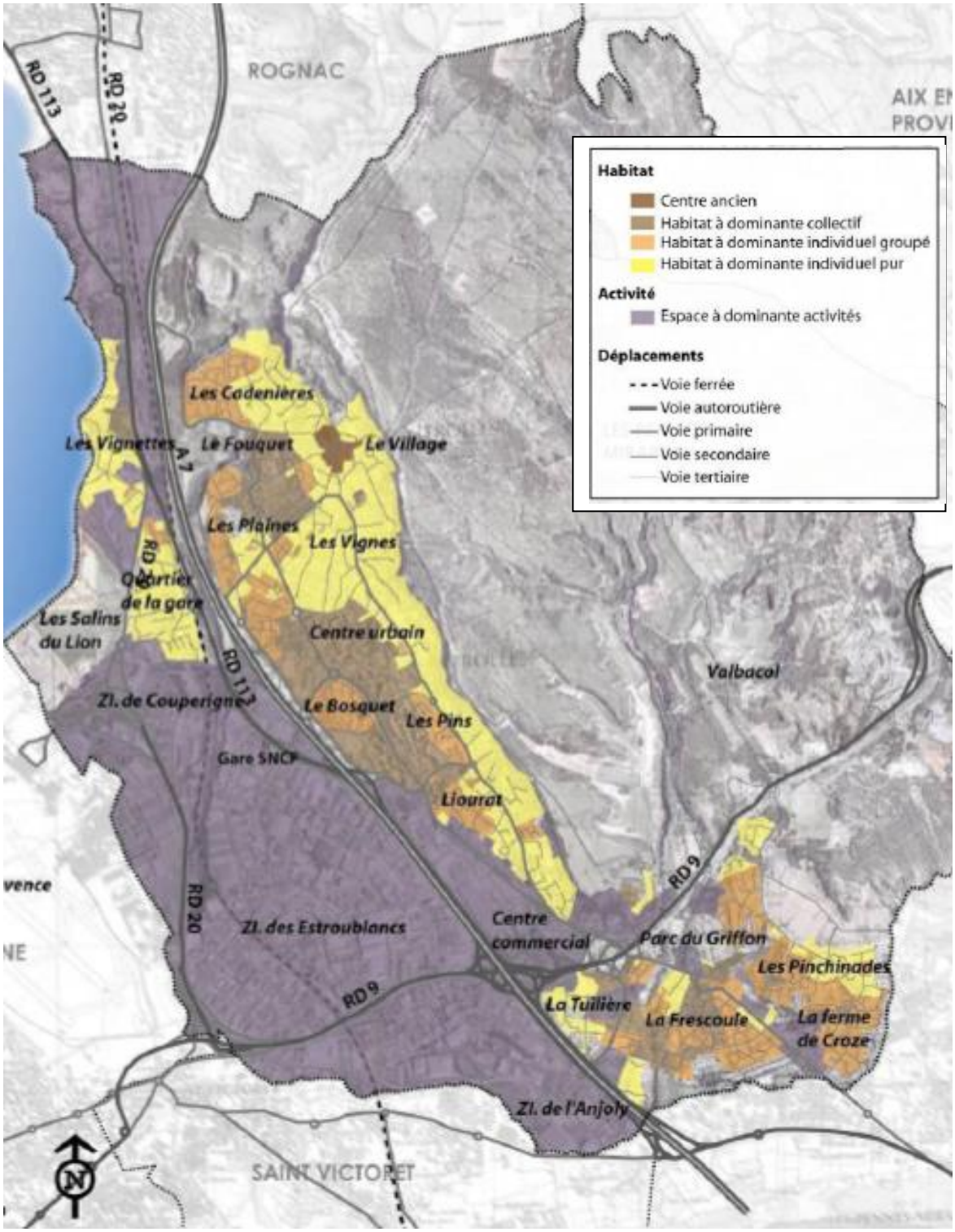
[173] En moyenne journalière annuelle (donnée extraite du rapport de présentation du PLU de Vitrolles)
[174] Données extraites du rapport de présentation du PLU de Vitrolles

rééquilibrage entre les quartiers Nord et Sud, entre les zones d'habitat et d'activités ainsi que la recherche de solutions face aux incohérences perçues dans le fonctionnement urbain, avec des quartiers « renfermés sur eux-mêmes ». Cependant, nous remarquons que certains quartiers apparaissent comme des précurseurs, leur organisation rappelant les règles d'urbanisme qui prévalent dans la réalisation des éco-quartiers. L'urbanisation par ZAC a en effet permis de constituer, notamment dans les quartiers Sud de la ville, des espaces porteurs de mixité sociale et fonctionnelle, organisés autour d'équipements publics vecteurs de lien social (école, places publiques, commerces de proximité, etc.) et les principes environnementaux requis aujourd'hui y sont appliqués telle que la gestion des eaux pluviales ou la valorisation des modes doux de déplacement.

Bien sûr, ce morcellement du territoire n'est pas la seule contrainte puisque Vitrolles se trouve également confrontée à de nombreuses difficultés sociales. En effet, selon le rapport de présentation du PLU, élaboré en 2008, la ville présente les taux de précarité les plus élevés par rapport à l'ensemble des communes de la CPA. Les quartiers d'habitat social sont les plus concernés par cette situation. Près de 7 350 personnes bénéficient des aides de la Caisse d'Allocations Familiales. Leur part est 23% supérieure à la moyenne de la CPA. Le taux de bénéficiaires du revenu minimum d'insertion (RMI) est lui aussi très élevé et supérieur à celui de la communauté d'agglomération[176]. De plus, malgré une baisse notable, le taux de chômage reste élevé et le niveau de formation de la population est peu élevé puisque seulement 20,7% des + de 15 ans qui ne sont plus scolarisés ont un diplôme d'études supérieures (INSEE, 2009). Enfin, le développement de Vitrolles reste conditionné par la nécessaire prise en compte de plusieurs éléments constitutifs de l'environnement du territoire tels que les risques naturels (feux de forêts, mouvements de terrains, inondation, etc.), les risques industriels et technologiques, le plan d'exposition au bruit mais aussi la gestion des déchets ou encore la capacité d'alimentation en eau potable, etc. Par ailleurs, malgré son dynamisme économique, les activités agricoles et touristiques restent marginales.

---

[175] http://www.atmopaca.org/files/fc/fiche_vitrolles.pdf
[176] Cf. Diagnostic du Plan Local d'Urbanisme



Carte 4 : Morphologie urbaine du territoire vitrollais
(Source : DIREN PACA, 2008)

5.1.3. Une nouvelle orientation pour le territoire : une volonté politique ? un contexte favorable ?

Bien que la prise en compte de la dimension environnementale, de manière réglementaire ou exemplaire, puisse être considérée comme l'intégration progressive de la question de l'écodéveloppement au sein des services municipaux, ce n'est qu'en 2008, avec la création d'une Direction du Développement Durable, que la collectivité vitrollaise affirme politiquement cette nouvelle orientation. Des services comme l'Environnement et la Cellule « Economies des flux » ont alors intégré cette direction. Rattachée à la Direction Générale Adjointe du Développement local, la Direction du Développement Durable avait notamment pour principales missions de mettre en œuvre un A21 local et piloter au niveau communal le programme « AGIR pour l'énergie ». Ainsi, Vitrolles a signé en 2009 une convention avec la Région PACA dans le cadre de ce programme, aboutissant à l'élaboration d'une charte d'objectifs et un plan de 50 actions. La qualité de ce plan d'actions a permis l'obtention, un an après, de la reconnaissance « collectivité lauréate AGIR pour l'énergie » pour la période 2011 – 2014. En ce qui concerne la démarche A21, elle fut initiée par cette Direction dès le mois de mai 2009. En mai 2010, la Direction du Développement Durable disparaît pour exprimer une volonté politique de plus en plus forte à l'égard de cette thématique puisqu'une cellule A21 est créée et rattachée directement à la Direction Générale des Services. Par ailleurs, cette organisation marque la volonté d'impulser une démarche transversale à l'ensemble des Directions Générales Adjointes. Enfin, il s'agit là de fournir un appui méthodologique fort à la démarche de développement durable mise en œuvre au travers de l'approche gestionnaire de ce type d'outil qui requiert des compétences spécifiques.

Dès lors, lorsqu'en octobre 2009, les services ont retourné les fiches « diagnostic » partiellement remplies, la cellule A21 a recontacté toutes les Directions y compris celles qui ont fourni les réponses les plus précises, pour affiner ou simplement actualiser l'information contenue dans les fiches. *Néanmoins, ce travail n'a pas permis de conclure de manière satisfaisante ce diagnostic interne, du fait que certains éléments d'études techniques menées par la Ville (PDU, Bilan carbone de la CPA, Charte vers un développement durable de la CPA, etc.) n'ont pas pu être introduits dans cet état des lieux*. Le travail engagé pour l'élaboration du diagnostic n'a donc pu être finalisé. En principe, la concertation citoyenne A21 s'engage sur la base d'un état des lieux réalisé par les services qui permet d'alimenter les échanges avec la population. L'objectif est de rendre plus pertinentes les propositions d'actions qui émergent lors des séances de travail avec les citoyens. Or, le choix stratégique

adopté fut celui d'une concertation citoyenne sans la présentation de l'état des lieux des services municipaux et avec la seule expertise des élus et des techniciens municipaux chargés d'animer les ateliers. Le rapport de diagnostic partagé n'est donc pas finalisé puisque l'état des lieux (diagnostic avec les services) ne l'a pas été lui-même. De plus, dès novembre 2009, élu(e)s et techniciens se sont réunis à plusieurs reprises pour préparer les ateliers 21 afin d'être en mesure, en tant qu'animateurs, d'apporter l'expertise municipale. A cette occasion, une charte qui établit les modalités de la concertation a été rédigée et prévoyait alors d'organiser les rencontres avec la population en deux temps distincts : un état des lieux et l'identification des enjeux (premier temps) ainsi que l'émergence des pistes d'actions (deuxième temps). Or, les modalités prévues par la Charte n'ont pas été respectées pendant les ateliers : les habitants ont formulé des pistes d'action sans avoir été invités à effectuer un débat préalable sur les principales problématiques territoriales. Malgré cette carence méthodologique, la concertation citoyenne a permis de faire émerger certains enjeux territoriaux. En juillet 2011, la Cellule A21 se transforme en une « Mission de Coordination du Développement Durable » (MCDD), toujours rattachée à la Direction Générale des Services et en lien direct avec Monsieur le Maire. Il s'agit là de ne pas imposer une stratégie aux services municipaux mais plutôt prendre en compte la question du développement durable dans le cadre de leurs missions. Cette nouvelle structuration a permis la mobilisation de chacun puisqu'elle s'appuie sur la construction d'un partenariat entre la MCDD et les services de la collectivité.

« Penser global, Agir local » : positionnement et articulation du dispositif local vitrollais dans la stratégie régionale

L'orientation politique choisie par l'équipe municipale s'appuie sur contexte territorial régional, départemental et communautaire où le développement durable est considéré comme l'une des priorités. Dès 2006, l'adoption du Schéma Régional d'Aménagement et Développement Durable du Territoire (SRADDT) oriente la région PACA vers une politique de développement durable régionale qui vise à construire des territoires attractifs, solidaires et sobres en ressources. L'A21, voté le 10 juillet 2009, marque une étape importante dans la volonté de promouvoir une démarche co-construite avec les partenaires de l'institution et les habitants de la région. Le diagnostic actualisé de l'A21, s'inscrit dans les orientations du

SRADDT. Il est alimenté par l'ensemble des schémas stratégiques régionaux[177] dont il met en exergue les tensions et enjeux sur le territoire régional pour un développement plus soutenable. Le plan d'actions de l'A21 sera proposé à l'approbation des élus fin 2013 pour une mise en œuvre de 2014 à 2019. Le PCET adopté par l'Assemblée régionale fin 2012 en constitue le volet énergie climat. Dans la perspective de partager ses objectifs avec les territoires, la Région a initié une première rencontre début 2013, notamment avec les porteurs de démarches locales d'A21. De plus, la Région a lancé récemment une enquête à destination des communes inscrites dans une démarche de développement durable afin d'identifier des thématiques communes à tous les projets. Dans ce contexte, la ville de Vitrolles participe aux réunions de travail organisées par la Région depuis mars 2013, s'associant ainsi à la réflexion comme à la mise en œuvre des projets conçus à cette échelle territoriale.

Au niveau départemental, le Conseil Général a adhéré en 2005 au Comité français pour l'environnement et le développement durable, dit « Comité 21 ». La collectivité a adopté les orientations de la politique publique environnementale et de la politique publique du développement durable et s'est lancée officiellement dans une démarche d'A21 par délibération le 14 octobre 2011. Ainsi, le chargé de mission de développement durable de Vitrolles rencontre tous les trois mois le responsable de l'A21 du département. Ensemble, ils définissent une liste d'actions spécifiques à mettre en place sur le territoire communal et pour lesquelles le Conseil Général est compétent (ex : mise à disposition d'un point d'eau au sein d'un collège qui a souhaité construire un potager dans le cadre de son agenda 21 scolaire ou organisation opérationnelle d'une éco-manifestation).

En janvier 2001, Vitrolles est entrée dans la Communauté d'Agglomération du Pays d'Aix, qui regroupe 34 communes et compte 356025 habitants (INSEE, 2009). L'intercommunalité s'est également lancée dans une politique de développement durable dès 2010 avec la signature d'une charte intitulée « Vers un Développement Durable en Pays d'Aix » et le lancement du PCET la même année. A ce sujet, Vitrolles s'est portée partenaire de ce Plan Climat-Energie Communautaire. En effet, les spécificités urbaines et géographiques de la ville constituent un enjeu majeur face à la lutte contre le réchauffement climatique. Deuxième ville de la CPA en termes de population et de superficie, traversée par des axes routiers importants, Vitrolles a également connu une urbanisation galopante. Plus que toute autre commune de l'agglomération, elle est au carrefour de cette problématique majeure. De plus, au-delà de la

[177] Schéma Régional Climat Air et Energie, Stratégie Régionale pour la Biodiversité, Schéma Régional de Développement Touristique, etc.

dynamique de Vitrolles, il s'agit non seulement de consolider une vision partagée et l'action collective mais également de mobiliser les compétences spécifiques de la CPA, notamment sur les transports (réseaux, déplacements, Plan de Déplacement Urbain). C'est dans ce contexte que le chargé de mission participe à la Commission Environnement et Cadre de Vie de la CPA, chargée de valider les dossiers qui seront présentés au Conseil Communautaire.

Vitrolles a initié des programmes de développement pour traduire ces orientations politiques en actions concrètes, adaptées aux nouveaux engagements en matière de développement durable. Ainsi, en 2007, le Projet de Rénovation Urbaine (PRU) a été retenu par l'ANRU pour recomposer le quartier des Pins dans une perspective d'urbanisme durable. Les grands principes d'aménagement global du quartier des Pins sont les suivants : ouvrir et décloisonner le quartier, assurer une mixité sociale et urbaine à l'échelle du quartier (diversifier les typologies de logement, diversifier les statuts d'occupation, comme l'accession sociale, développer une offre économique, etc.), clarifier les statuts et reconquérir des espaces indéfinis (réorganisation des stationnements, qualification des espaces extérieurs, végétalisation, etc.), renforcer la centralité du quartier (ex : implantation au cœur du quartier de 2 000 m² de bureaux pour les services municipaux de l'enfance et l'accueil des associations vitrollaises).

En ce qui concerne le Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS), il a été signé le 14 septembre 2007 par Vitrolles et ses partenaires institutionnels qui se sont engagés à mettre en œuvre de façon concertée des politiques de développement solidaire et de renouvellement urbain auprès de quartiers considérés comme prioritaires. Dans ce cadre, parmi les orientations qui font l'objet d'une attention particulière durant la mise en œuvre du projet, figure « *la promotion du développement durable comme dénominateur commun à l'ensemble des politiques s'inscrivant dans la durée* » (selon l'appel à projet du CUCS de la commune pour les années 2009 à 2014). Ainsi, le Comité de pilotage du CUCS se réunit chaque année pour valider les projets dans les domaines suivants : habitat, amélioration du cadre de vie, gestion urbaine et sociale de proximité, insertion par l'économique, emploi, culture, prévention de la délinquance, accès aux droits, solidarité, santé, réussite éducative et sport. Le chargé de la Mission de coordination du développement durable (MCDD) émet un avis sur les projets qui sont présentés et participe au comité technique afin de garantir un lien entre les actions menées par la ville en matière de développement durable et les projets CUCS.

L'articulation de l'A21 avec les programmes locaux s'illustre également au travers du Plan Local d'Urbanisme (PLU). En novembre 2008, le Conseil Municipal a décidé de doter Vitrolles d'un PLU, voté par le Conseil Municipal à la fin du premier semestre 2013. Au travers des grandes orientations inscrites dans le Projet d'Aménagement et de Développement Durable (PADD) du PLU, la ville a assuré l'articulation de l'A21 et du PLU pendant la phase de leur élaboration de la manière suivante :

- Elaboration du diagnostic : Le contenu des ateliers du diagnostic de l'agenda 21 sur l'habitat, l'urbanisme et les transports ont été transmis à la direction de l'Urbanisme afin de les intégrer dans le diagnostic du PLU. De la même manière, le diagnostic du PLU a été exploité pour compléter l'analyse atouts et faiblesses du territoire au regard du développement durable ;

- Elaboration du Projet d'Aménagement et de Développement Durable : Le PADD a intégré des enjeux identifiés pendant la concertation sur le diagnostic partagé de l'A21 suite à une note adressée par la Mission de Coordination du Développement durable à la direction de l'Urbanisme ;

- Plan d'actions A21 : Les propositions des habitants, recueillies lors de la réunion publique de présentation du PADD ont permis de guider la collectivité dans la hiérarchisation des enjeux et la définition des actions de l'A21 ;

- Concertation du PLU : Les réunions publiques du PLU (présentation du PADD et zonage du PLU) ont été organisées par la direction de l'Urbanisme, la MCDD et la Mission Proximité, communication des chantiers et participation des habitants.

Par ailleurs, l'A21 a pour objectif de décliner en actions opérationnelles les grandes orientations du PADD.

En ce qui concerne le programme « AGIR pour l'énergie », la MCDD, pilote de l'A21, est également pilote technique du plan d'actions mis en place. Ainsi, il s'agit de trouver une articulation méthodologique entre les deux programmes d'actions pour une plus grande complémentarité.

Enfin, dans le cadre du projet culturel « Vitrolles Echangeur », lancé par la Mairie et repris en partie dans le programme culturel Marseille Provence 2013, des espaces phares ont été créés,

qui ont été investis par la MCDD pour diffuser de l'information concernant la démarche de développement durable de la ville et mobiliser les citoyens sur des évènements ponctuels.

Région PACA

- Schéma régional d'Aménagement et de Développement Durable (SRADDT) adopté le 10 novembre 2006
- A21 adopté le 10 juillet 2009
- PCET adopté en décembre 2012 pour développer le volet climat-énergie

Département des Bouches-du-Rhône

- A21 adopté le 14 octobre 2011
- PCET mise en oeuvre pour développer le volet climat-énergie

Communauté d'agglomération du Pays d'Aix

- Plans Locaux de l'Energie 2002-2006 et 2007-2010
- Charte de l'Environnement signée pour la période 2005-2010
- Charte "vers un développement durable en Pays d'Aix" signée pour la période 2010-2015, reconnue A21
- Engagement dans un PCET le 24 février 2010

Vitrolles

- ***Engagement dans un A21 en juin 2009***

Programmes locaux

- Projet de Rénovation Urbaine (PRU) retenu par l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU) en 2007
- Contrat urbain de Cohésion Sociale (CUCS) signé en 2007
- Vote d'un Plan Local d'Urbanisme en novembre 2008
- Obtention du label AGIR pour la période 2011-2014
- Le projet culturel "Vitrolles Echangeur"

Figure 30 : Documents de planification supra-communaux et programmes locaux de développement durable articulés avec la démarche A21 à Vitrolles

5.2. L'organisation la dimension participative : méthode de concertation utilisée

5.2.1. La participation : un enjeu info-communicationnel et transversal de compétences à réunir

De manière historique, nous pourrions dire que la notion de participation prend son sens avec la naissance d'une vie démocratique locale à partir de la création des CIQ (cf. *partie II - 3. Le*

territoire-réseau : vers une ouverture aux arènes de la société civile), présidés par un habitant et en lien direct avec les élus de quartier en charge de la « démocratie de proximité ». Pour rappel, les trois fonctions principales des CIQ sont (Rangeon, 1999) :

- Une fonction de *communication des informations*, que les séances publiques du conseil municipal, les bulletins municipaux et les médias locaux ne remplissent qu'imparfaitement, l'exercice de cette fonction supposant que les élus et les services municipaux acceptent de jouer le jeu de la transparence ;

- Une fonction de *libre expression* des avis, propositions et critiques émanant de toutes les catégories d'habitants, le CIQ joue ici le rôle de forum ouvert à tous ;

- Une fonction *d'organisation du dialogue* entre le élus et les habitants, le CIQ ayant pour mission de susciter le dialogue, de le canaliser et de faire pression sur les élus pour les inciter à écouter et à prendre en compte les observations de la population.

Dès le début du mandat 2002-2008, la création d'une commission extra-municipale de l'environnement, qui regroupe élus et citoyens, présidée par l'élu à l'environnement, fait apparaître le premier volet d'une dimension participative et les prémices d'une orientation vers la prise en compte de la notion de développement durable. Pour rappel l'écodéveloppement se différencie du développement durable car il omet d'intégrer une dimension culturelle représentée à travers le patrimoine, l'architecture, l'accès aux savoirs, l'information et la diversité culturelle[178]. Or, à cette période, seul le journal municipal participe d'un flux d'information unidirectionnel qui émane des autorités publiques. Par ailleurs, il faut attendre 2008 pour que soit désigner une PRADA également responsable des informations relatives à l'environnement [179](comme l'indique l'article R. 124-2 du code de l'environnement). Pour la première fois, une commission extra-municipale exprime donc de façon politique une volonté d'associer les citoyens à la vie de la commune et à renforcer les liens entre la Municipalité et ses administrés sur certains sujets d'intérêt communal. Ces

[178] Selon la stratégie nationale de développement durable 2010-2013. Document téléchargeable sur le site du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie à l'adresse : http://www.developpement-durable.gouv.fr/Strategie-nationale-de,17803.html (consulté le 01 juin 2012)

[179] Cette nouvelle compétence du référentiel des métiers de la collectivité, imposée par le décret du 30 décembre 2005, est rattachée aux affaires juridiques (*cf. partie « le droit à l'information : la désignation de compétences responsables »*).

commissions peuvent faire des propositions, émettre des avis et proposer des sujets d'information et de discussion avec les élus. Leur rôle est consultatif. La commission Environnement est ouverte aux vitrollais afin d'associer chacun d'entre eux à la réflexion et à la mise en œuvre d'actions qui ont un impact environnemental sur le territoire. Cette commission est un élément important de la politique de proximité menée par la Ville et se réunit plusieurs fois par an autour de différentes thématiques en matière d'environnement. Par la suite, à la fin de l'année 2008, une autre commission extra-municipale sera créée autour du thème de la culture avec deux objectifs :

- permettre la concertation entre les différents intervenants créateurs, les acteurs associatifs, les professionnels et producteurs ;

- favoriser la participation et la contribution des différents acteurs à la politique culturelle de la ville, à son rayonnement et notamment à leur implication dans la mise en place du projet des cultures méditerranéennes.

Si la mise en place de réunions de quartier et de commissions extra-municipales permet d'associer à certains projets différents acteurs territoriaux, la ville exprime sa volonté de renforcer le processus démocratique par la création de trois conseils de quartier à partir de l'année 2008. Dans les quartiers concernés par cette opération, dix à vingt habitants volontaires ont à charge deux types de mission : soit se saisir eux-mêmes d'un projet de réaménagement du quartier ; soit être saisis par la commune pour constituer un relais de la population. Cependant, comme l'explique l'Adjoint au Maire délégué à la démocratie de proximité, au développement durable et aux énergies, « *la participation ne se décrète pas ! Il relève de notre mission de faire évoluer la façon qu'ont les habitants de s'investir. C'est à eux de trouver une crédibilité par leur réflexion sur des projets. Cette démarche active va nécessiter du temps* »[180]. Dès lors, la démarche A21, initiée par l'ancienne Direction du Développement Durable, dès le mois de mai 2009, se présente comme l'outil méthodologique qui doit offrir l'opportunité adéquate de renouveler les modes de gouvernances.

Tout d'abord, une grande réunion publique d'information sur le projet fut organisée, suivie d'une enquête réalisée auprès des Vitrollais via le journal municipal et durant la réunion de

[180] Bulletin d'informations de Vitrolles « Le journal de Vitrolles », n°33, Juillet/Août 2008

lancement de l'A21. Au total, 20 000 questionnaires portant sur le développement durable ont été distribués aux habitants ; 337 d'entre eux y ont répondu (soit seulement 1,7%). Les questionnaires distribués à l'occasion de cette réunion publique et au travers du journal municipal du mois de mai, ont donc permis la réalisation d'une enquête de perception. Ainsi, des questions comme « *vous sentez vous concerné(e) par la question du développement durable ?* » permet d'obtenir un pourcentage de 74% d'avis favorables ou encore « *avez-vous entendu parler de l'A21 ?* » qui n'obtient une réponse positive que pour 24% des répondants (taille de l'échantillon : n=337). Par la suite, le 5 novembre 2009 s'est tenu un premier Forum 21 qui a réuni plus de 250 personnes. Ces dernières ont pu, à cette occasion, s'inscrire dans les groupes de travail. Parallèlement, les résultats de l'enquête de perception ont été présentés.

Enfin, suite à la rédaction d'un pré-diagnostic par la Direction du Développement Durable sur la base de l'état des lieux territorial et interne à la collectivité, des habitants, responsables associatifs, employés municipaux, chefs d'entreprise, élus, etc. se sont réunis pour débattre ensemble du devenir de Vitrolles. En effet, 5 groupes de travail, composés de 20 à 30 Vitrollais, ont travaillé sur 5 thématiques[181] lors de 2 ou 3 sessions de travail, soit entre 20 et 30 heures de concertation citoyenne de janvier à avril 2010.

[181] Lutte contre le changement climatique, préservation des ressources et de la biodiversité, cadre de vie et lien social, économie locale et emploi, le développement durable à travers le sport, l'éducation et la culture.

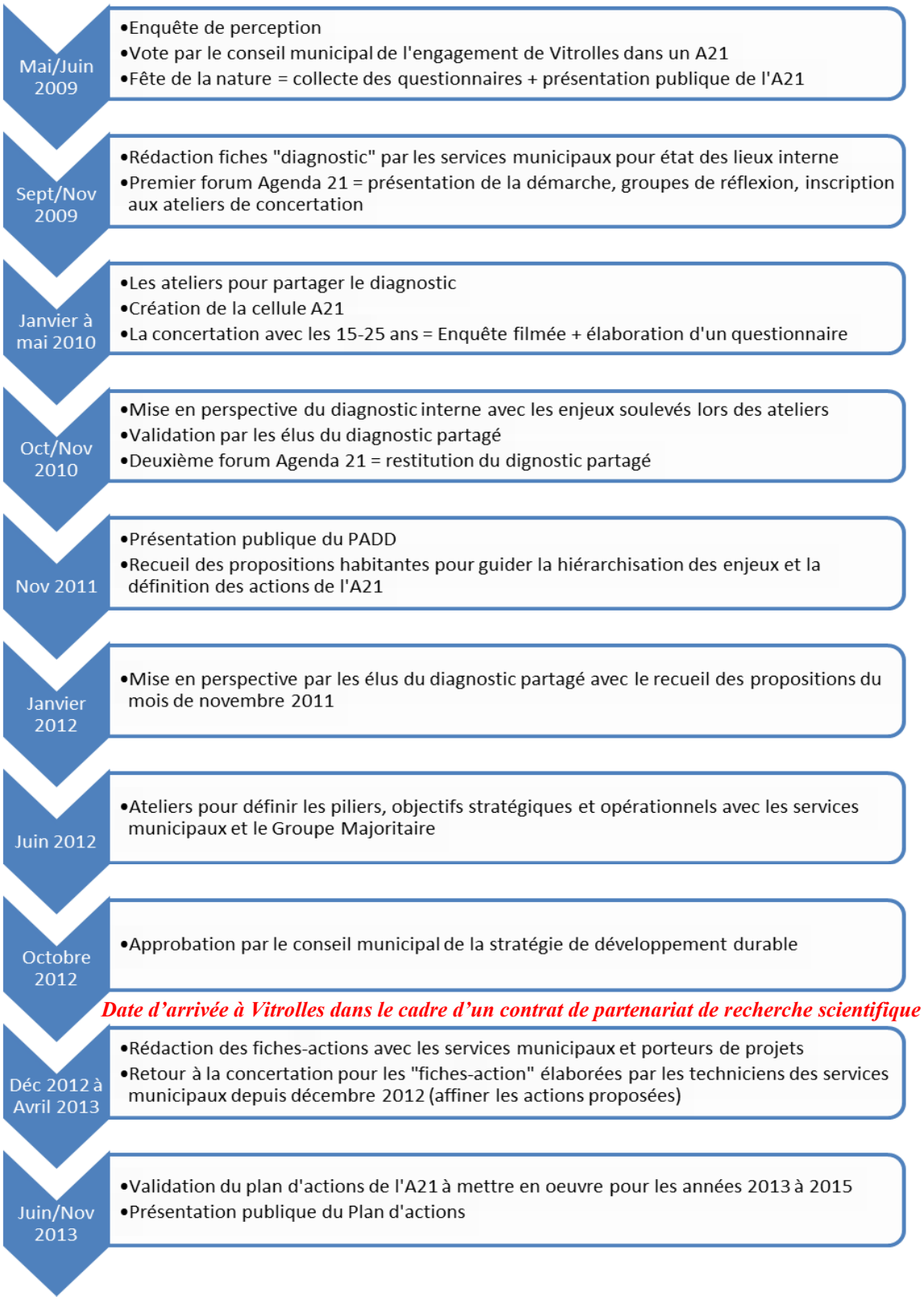


Figure 31 : Chronologie des principales étapes de co-construction de l'A21 vitrollais

Avec la création de la cellule Agenda 21 en mai/juin 2010 et l'arrivée de nouvelles compétences dans le référentiel des métiers de la collectivité (création d'un pôle « Gestion Multimédia »), un site Internet dédié A21 est créé et permet de diffuser de l'information à destination de la population autour de cette nouvelle démarche de planification territoriale. Puis, durant l'été 2010, afin de renforcer la participation des jeunes vitrollais, un questionnaire a été élaboré à leur attention et une association a été chargée de réaliser une enquête filmée dans les quartiers de Vitrolles pour recueillir la parole des 15-25 ans. Une centaine d'entre eux a été interviewée.

Un deuxième forum Agenda 21 a eu lieu fin novembre 2010 qui a réuni environ 200 personnes. Au cours de cette réunion publique a été restitué aux participants le diagnostic partagé et présenté l'état d'avancement du programme « AGIR pour l'énergie ». Le court métrage réalisé sur la concertation jeune a également été projeté en salle.

Durant les mois de juillet/août 2011, la cellule A21 se transforme pour devenir la MCDD. Par ailleurs, les préoccupations qui commencent à entourer la question de la participation amène la création, en mai 2011, d'une mission « participation des habitants, communication de chantiers et proximité » afin de coordonner les nombreuses initiatives en matière de concertation aussi bien dans le cadre de l'A21 qu'au niveau des programmes locaux (cf. figure n°31). Cette mission, politique et transversale, est rattachée au Directeur de Cabinet du Maire, en lien étroit avec le DGS. L'élu de référence est le Maire et, pour des raisons de logique symbolique forte, tant en interne qu'à l'externe, sont directement impliqués le premier adjoint en charge des travaux, l'adjoint à la démocratie de proximité, l'adjointe au projet urbain et celui délégué à la communication.

Le 25 novembre 2011, la Mairie de Vitrolles prend l'initiative de profiter de la présentation publique du PADD pour organiser un grand moment d'échanges et de débats sur le devenir du territoire vitrollais. Près de 600 vitrollais sont ainsi invités à partager leurs idées autour d'un dispositif inédit : « *petites tablées et grandes questions* ».

Enfin, le 9 avril 2013, un atelier public de travail sur les fiches-action (rédigées par les techniciens sur la base des piliers et objectifs stratégiques) a été proposé aux participants de la concertation initiale sur le diagnostic. Trente-cinq personnes étaient au rendez-vous ainsi que neuf élus et trente techniciens. L'objectif était « d'apporter des observations au contenu des actions proposées », « d'identifier collectivement les actions considérées comme prioritaires » et « de recueillir l'avis des participants (élus, techniciens et habitants) sur le type de pilotage qu'ils souhaiteraient mettre en place pour suivre et évaluer les actions Agenda 21 ». Cet

atelier public a clôturé un cycle d'ateliers préparatoires participatifs, internes à la collectivité, ayant eux-mêmes permis d'avancer sur la rédaction des « fiches-action » élaborées par les services municipaux depuis décembre 2012.

Actuellement, une réflexion est en cours sur la création d'une instance participative dédiée à l'A21, le « Comité Développement Durable ». Ce comité sera composé d'habitants (représentants de la société vitrollaise), d'agents communaux (représentants de la municipalité), de responsables municipaux (représentants des projets structurants de la Ville), de responsables associatifs et d'acteurs du monde économique. Il sera accompagné par des experts institutionnels et représentants des territoires supra-communaux (DREAL, ADEME, Région PACA, Conseil Général 13, CPA, ARPE, etc.). L'intention politique est de lui donner un rôle de suivi et d'évaluation du plan d'actions de l'A21. Il s'incarnera dans un espace d'échanges ouvert qui devrait permettre de nourrir la réflexion sur les futures actions de l'A21.

	Cabinet du Maire	Direction Générale des Services	Vie démocratique locale
2006		Direction de la Communication & des Relations Extérieures Création du Site Internet via prestataire externe	CIQ déjà existants Commission extra-municipale environnement déjà existantes
2008	Affaires juridiques : **PRADA**	DGA du Développement Local Direction du Développement Durable Cellule « Economies des flux » Environnement	Création conseils de quartier Création Commission extra-municipale culture
2009	Comité de coordination A21		Premier Forum A21
2010	Direction de la Communication & des Relations Extérieures Gestion Multimédia : Création d'un site dédié à l'A21	DST Economie des Flux DGA du Développement Local Direction des risques & environnement Cellule Agenda 21	Ateliers A21 Concertation avec les 15-25ans Second Forum A21
2011	Direction de la Communication et des Relations Extérieures Mission participation des habitants, communication de chantiers et proximité Mission de Coordination du Développement Durable	DGA des Finances et Moyens Affaires juridiques : **PRADA**	Organisation d'un débat sur le devenir du territoire
2012	Refonte Site Internet via prestataire externe Direction de la Proximité	***Date d'arrivée à Vitrolles dans le cadre d'un contrat de partenariat de recherche scientifique***	
2013	Appel à prestataire externe spécialisé dans la communication du développement durable		Retour à la concertation pour les « fiches-action »

Figure 32 : Evolution d'un dispositif info-communicationnel dans l'organisation de la dimension participative de l'A21 vitrollais

Si l'A21 se présente comme une démarche méthodologique en vue d'organiser la dimension participative du développement durable, il convient de ne pas omettre la prise en compte de la participation au sein de projets et programmes connexes à la mise en œuvre de l'A21 vitrollais.

Tout d'abord, le PLU avec la loi SRU du 13 décembre 2000 qui rend obligatoire la concertation auprès du public pendant l'élaboration du projet et jusqu'à son arrêt en conseil municipal. Ainsi, la concertation préalable à l'élaboration du PLU a pour objectif de présenter au public le projet d'aménagement du territoire communal et de recueillir ses remarques et points de vue, afin de constituer un outil d'analyse et d'aide à la décision pour les élus et les techniciens. Dès lors, entre septembre 2008 et décembre 2012, un dispositif d'informations et d'échanges a été mis en œuvre et a reposé sur les outils suivants :

- Des articles et lettres du PLU dans le « Journal de Vitrolles », sur le site Internet www.vitrolles13.fr, dans la presse locale et la radio locale (La Provence, Maritima) ;

- Une exposition évolutive complétée à chaque étape du projet (diagnostic, PADD, règlement/zonage/Orientation d'aménagement et de programmation (OAP)) ;

- Des réunions publiques à chaque étape du projet (diagnostic, PADD, règlement/zonage/OAP) ;

- Des événements participatifs ouverts à tous (ateliers de concertation, forum) ;

- Un registre d'expression mis à disposition du public à la Direction urbanisme de la ville sans interruption tout au long de l'élaboration du projet (obligatoire) ;

- Un dossier de concertation sur le PLU consultable par le public tout au long de la mission à la Direction urbanisme de la ville ;

- Des campagnes d'affichage avant les réunions publiques ;

- Un questionnaire distribué dans le journal municipal en phase de diagnostic afin d'enrichir l'état des lieux du territoire.

D'autres projets mettent en exergue le développement durable et la participation des acteurs territoriaux comme figure de proue d'un mode de gouvernance renouvelée. Ainsi la convention ANRU signée pour le PRU du quartier des pins définit le projet comme suit : « *il représente la dimension à la fois urbaine et sociale de rénovation urbaine du quartier et comprend l'ensemble de toutes les actions à mener sur le quartier pour garantir sa transformation en profondeur et son inscription dans les objectifs de développement durable de la ville, de l'agglomération ou du territoire auquel il se rattache* ». Outre les obligations légales en matière d'information et de concertation, en particulier concernant les conditions de relogement des locataires, une concertation sur les différents sites du projet a permis d'associer les acteurs locaux, les habitants et les équipes techniques. Cette démarche a été retranscrite dans un plan d'information et de communication similaire à celui mis en œuvre dans le cadre du PLU. Nous notons l'inscription dans ce plan d'une identité graphique grâce à des logos et une charte graphique déclinés sur tous les supports : affichage public, journal de quartier dédié au projet ANRU, courriers et documents « officiels » de présentation du projet, décoration des lieux d'accueil du public. Par ailleurs, à la différence du PLU, des temps dédiés à l'information et la communication autour du projet ont déjà été formalisés avec l'action associative (constitution d'une mémoire collective, atelier photographique avec les habitants). De plus, le travail des associations (Recits, Camayeux, I.R.I.S) a fait l'objet de différentes publications qui représentent, avec le site Internet de la ville, autant de relais à l'information des habitants de Vitrolles sur l'état d'avancement du Projet. Par exemple, le journal associatif « Le Gahlioupin » représente un espace d'information permettant une couverture large en termes de public touché et de quartiers sensibilisés aux enjeux de la rénovation urbaine. De plus, à travers son comité de rédaction, il est un support qui favorise le partenariat entre les acteurs institutionnels et associatifs travaillant dans les quartiers.

Enfin, d'autres initiatives, non affiliées directement à un projet de développement durable, placent la question de la participation au cœur de leurs enjeux. Par exemple, des espaces phares créés dans le cadre de « Vitrolles Echangeur »[182], notamment le projet « Syndicat d'Initiatives Citoyennes » (SIC), ont été investis par la MCDD pour diffuser de l'information concernant la démarche de développement durable de la ville et mobiliser les citoyens sur des évènements ponctuels. Piloté par l'association « Office » et porté par la Direction Générale

[182] « Vitrolles Échangeur » est le nom du projet culturel lancé par la Mairie, en lien avec Marseille Provence 2013 - Capitale culturelle. Une initiative qui déborde du champ culturel et s'élargit à un véritable projet pour changer la ville. Une ambition qui ne pourra aboutir sans l'implication des Vitrollais. La Mairie de Vitrolles espère fédérer services municipaux, associations, artistes et habitants.

Adjointe de l'Animation du Territoire et le Pôle Action Culturelle de la ville de Vitrolles, le Syndicat d'Initiative Citoyenne a pour fonction de « *développer des actions participatives et créatives autour de questions urbaines impliquant les services compétents de la ville et les usagers du territoire dans la transformation sociale et culturelle de leur environnement* »[183]. La « *petite fabrique de noms* » constitue également une autre initiative qui place les habitants au cœur d'une concertation afin de (re)définir les rues, places et autres avenues du territoire vitrollais.

5.2.2. Appropriation et usages des TIC : contribution au dispositif info-communicationnel

Dans sa note de synthèse pour l'habilitation à diriger des recherches en SIC, Serge Agostinelli (2001) avance l'idée d'un « *impossible usage des TIC* ». Ainsi, l'auteur argumente sa réflexion par la différence entre le temps d'appropriation des techniques et leur usage stabilisé dans des pratiques routinières qui cristalliseraient ainsi le couple « Homme-Machine » et ne nécessiterait, que dans une moindre mesure, l'actualisation des connaissances de l'utilisateur. Comme l'explique Barcenilla J. et J.M.C Bastien (2009), « *l'appropriation renvoie à la façon dont l'individu investit personnellement l'objet ou le système et dans quelle mesure celui-ci est en adéquation avec ses valeurs personnelles et culturelles, lui donnant envie d'agir sur ou avec celui-ci, et pas seulement de subir son usage. Le cas extrême de l'appropriation est celui où l'objet devient une composante de l'identité du sujet.* ».

Notre recherche, bien que réalisée à un niveau de cadrage micro, pourrait permettre de corroborer l'hypothétique contre-argument aux discours sur « *« l'évidence » et la « simplicité » de « l'appropriation spontanée » des technologies, bien avant qu'elles soient intégrées dans les usages* » (Akrich, Callon, & Latour, 1988 dans Agostinelli, 2001). En effet, la recherche-action menée au sein des services municipaux vitrollais atteste non seulement de l'influence des mouvements politiques et institutionnels sur une stratégie d'information et de communication appliquée à la question du développement durable mais également, et plus particulièrement, une instabilité dans l'usage même des TIC. Ici, notre approche de l'utilisabilité est perçue aussi bien par une approche « boîte à outils », au travers de notre ambition de recenser de façon systématique les ressources et les méthodologies disponibles, mais également au travers d'une approche plus analytique et explicative de la situation de

[183] http://www.collectifetc.com/syndicat-initatives-citoyennes/ (Consulté le 18/02/2014)

travail et d'utilisation (Barcenilla & Bastien, 2009). Pour cela, nous ne nous appuyons ni sur un groupe d'utilisateurs en situation d'usage, sur « l'expérience utilisateur », ni sur une évaluation de la facilité d'accomplissement de la tâche permise par l'outil (l'efficience). Ainsi, par exemple, nous ne cherchons pas à évaluer la pertinence des résultats affichés par le moteur de recherche. Cependant, nous placerons la focale sur la notion d'efficacité qui est le premier objectif d'une interface utilisable. Cela signifie qu'un utilisateur doit réussir à faire ce qu'il veut faire. Comme l'explique Amélie Boucher (2010), la notion d'efficacité implique des notions d'aisance d'utilisation et de facilité d'apprentissage. « *L'efficacité est le critère primordial à satisfaire pour les interfaces grand public et, plus largement, pour celles où les nécessités de séduire de nouveaux utilisateurs sont fortes* » (Boucher, 2010, p.9).

5.2.2.1. Impact des mouvements politiques et institutionnels sur la stratégie d'information et de communication du développement durable à Vitrolles

Si la dimension écoenvironnementale se distingue, par la non prise en compte de l'information et l'accès au savoir, jusqu'au renouvellement de mandat au cours de l'année 2008, nous constatons que la création d'une Direction du Développement Durable provoque une disparition de la rubrique « Environnement & cadre de vie » du journal municipal et la rédaction d'un Dossier « développement durable » dans le « Journal de Vitrolles » du mois de novembre-décembre 2008.

Par la suite à la fin de l'année 2009, le décès du Maire, élu pour le mandat municipal 2008-2014, provoque une réorganisation des services municipaux avec la disparition de la Direction du Développement Durable et un changement de DGS (cf. *partie III – 5.1.3. Une nouvelle orientation pour le territoire : une volonté politique ? un contexte favorable ?*). La création d'une cellule A21 dédiée à une application méthodologique de l'engagement du conseil municipal dans la démarche ainsi que la création d'un « Pôle Gestion Multimédia », amènent non seulement à l'apparition d'une rubrique consacrée à l'A21 dans le journal municipal, de septembre 2009 à mai 2011, mais également au développement interne d'un site Internet dédié à l'A21 vitrollais. Publié durant 9 mois, entre juillet 2010 et mars 2011, ce site permettait non seulement de tenir le public informé de l'état d'activité de la décision et des résultats découlant de cette prise de décision mais également promouvoir les valeurs indispensables pour porter le mouvement du développement durable : transparence, dialogue, sensibilisation, ouverture, etc.

Pourtant, la disparition de la cellule A21 pour la Mission de Coordination du Développement Durable durant l'été 2011 et un nouveau changement de Directeur Général des Services coïncident avec la volonté politique de ne plus évoquer l'Agenda 21 dans la communication municipale, qui voit disparaître la rubrique du journal municipal et le site Internet dédiés à cet outil. Ainsi, durant près de 16 mois, entre juin 2011 et octobre 2012, l'expression « Agenda 21 » disparaît pour revenir à une rubrique « Environnement » similaire à celle mise en œuvre dans la stratégie de communication élaborée jusqu'en avril 2009. Ce n'est qu'à partir du bulletin d'information « Vitrolles le Mag » (anciennement « le Journal de Vitrolles ») du mois de septembre/octobre 2012, sous la rubrique « environnement », qu'un bref descriptif de l'état d'avancement de l'A21 vitrollais est exposé à la population. Par ailleurs, nous soulignons qu'entre mars 2006 et octobre 2012, le site institutionnel ne voit apparaître aucune rubrique dénommée « développement durable » ou « Agenda 21 ». Seules certaines annonces de la tenue de réunions publiques ou ateliers de concertation sont maintenues, de manière ponctuelle, dans le fil des actualités. Après analyse de la sauvegarde interne de l'ancien site Internet municipal et interrogation de la base de données *Wayback Machine*, il n'existe pas de pages dédiées au partage d'explications relatives à la définition du développement durable (objectifs supra-communaux et stratégie globale) et à la méthodologie mise en œuvre dans le cadre de l'A21 vitrollais.

Désormais, depuis novembre 2012, le site institutionnel conserve toujours la rubrique « environnement » mais voit, sous l'intitulé « Développement Durable », apparaître des pages web dédiées au(x) projet(s) et au partage des enjeux et objectifs associés à la politique territoriale (cf. figure n°33). D'ailleurs, des sous-rubriques comme « participez », « citoyenneté » ou encore « participation des habitants », témoignent d'une prise en compte progressive de la dimension participative de manière plus large (cf. figure n°33). Cependant, notre analyse sur une période de 8 années, entre mars 2006 à mars 2014, présente non seulement des temps d'absence d'informations dans le journal municipal durant près d'une année, entre mars 2006 et Août 2009, mais également un usage différencié des expressions « Environnement », « Agenda 21 », « Développement Durable » selon les périodes de réorganisations internes des services municipaux. Or, lorsqu'il résulte de l'enquête de perception, menée en mai/juin 2009 à Vitrolles, que seul 24% des répondants ont déjà entendu parler de l'A21, **il est permis de s'interroger sur la cohérence du plan d'information et de communication pour rendre accessible aux profanes, non seulement une compréhension**

sémantique des termes et expressions mobilisés, mais également l'assimilation des enjeux inhérents aux dynamiques territoriales à l'œuvre.

Figure 33 : Capture écran du site Internet de Vitrolles, rubrique « vers un développement durable »
(Source : http://www.vitrolles13.fr/versun-developpement-durable/)

Figure 34 : Capture écran du site Internet de Vitrolles, rubrique « les outils du développement durable » (Source : http://www.vitrolles13.fr/?id=782)

Période	Dispositif info-communicationnel		Organisation institutionnelle
	Journal Municipal	***Site Internet***	
Mars à Août 2006	Rubrique Environnement-cadre de vie	Rubriques « Environnement » & « Environnement-Cadre de vie »	DGA du Développement Local Environnement
Sept/Oct	Pas de communication		
Nov/Déc	Rubrique Environnement-cadre de vie		
Mai/Juin 2007	Pas de communication		
Juillet/Août	Rubrique Environnement-cadre de vie		
Sept/Oct	Pas de communication		
Nov 2007 à Fév 2008	Rubrique Environnement		
Mars à Juin	Rubrique Environnement		**Changement de mandat**
Juillet à Déc	-Dossier « démocratie de proximité » -Dossier « développement durable »		Création conseils de quartier Direction du Développement Durable (DD) Cellule « Economies des flux » Environnement
Janvier à avril 2009	Pas de communication		
Mai/Juin	Dossier « A21 »		Engagement du conseil municipal dans un A21
Juillet/Août	Pas de communication		
Sept 2009 à Mai 2011	Création rubrique « Agenda 21 »	Création d'un site Internet dédié à l'A21/Rubriques « Environnement » & « Environnement-Cadre de vie » sur site institutionnel	**Changement de Maire et DGS** Disparition Direction DD Cellule A21 Pôle Gestion Multimédia
Juin 2011 à Oct 2012	Disparition rubrique « Agenda 21 » et retour à rubrique « Environnement »	Disparition du site dédié à l'A21 vitrollais/Rubriques « Environnement » & « Environnement-Cadre de vie » sur site institutionnel	**Changement de DGS** Disparition Cellule A21
> *Arrivée à Vitrolles dans le cadre d'un contrat de partenariat de recherche scientifique*			
Nov 2012 à Mars 2014	Disparition rubrique « Environnement » remplacée par « développement durable »	Nouveau site institutionnel et apparition d'une rubrique « développement durable »	Mission de Coordination du Développement Durable

Figure 35 : Impact des mouvements politiques et institutionnels sur la stratégie d'information et de communication du développement durable à Vitrolles

5.2.2.2. Piloter le développement durable par une « information dynamique » : audit des sites Internet de la ville

Notre objet d'étude consiste à se focaliser sur les potentialités offertes par les TIC, leurs « *ressources communicationnelles* » (Habib & Baltz, 2008), pour diffuser l'information à destination des acteurs territoriaux mais également entrer en connexion avec les territoires numériques qu'ils investissent. En effet, sans recherche de liens avec l'ensemble des territoires du web et donc les récepteurs potentiels de l'information, les contenus deviennent aussi invisibles qu'impopulaires. Comme l'explique Amal Habib (2006) dans sa thèse de doctorat sur la participation de l'information et des TIC dans le développement durable, la communication contemporaine implique l'interactivité, sous ses formes homme-homme ou homme-machine, qui peut contribuer au « processus de développement durable » en favorisant le partenariat et la participation. Dès lors, nous avons souhaité analyser les différents sites Internet développés depuis 2006 par la ville de Vitrolles afin de réaliser un audit info-communicationnel dans l'objectif d'interroger la période d'appropriation d'outils techniques spécifiques et la stabilité ou non de leurs usages. Nous avons appuyé notre réflexion sur la grille d'analyse des outils du web (cf. *partie III – 3.2.2. Les outils du web : grille d'analyse*), ainsi que sur le site *Wayback Machine* et une récupération en interne de l'ancien site institutionnel ainsi que celui dédié à l'A21. Enfin, l'ensemble des donnés du site institutionnel actuel ont été produites à l'aide du service d'analyse d'audience *Google Analytics* et données statistiques fournies à l'administrateur du compte Facebook de la ville.

Comme nous l'avons décrit et détaillé (cf. *partie II - 4.1. Typologie des territoires du web*), une utilisation du web selon une logique médiatique où le site Internet est seulement utilisé comme moyen de diffusion ne suffit pas à dynamiser le contenu. Certes, le web documentaire apparaît comme le symbole d'un renouveau de la production créative, qui permet de « scénariser » le message somatique original au travers des caractéristiques communicationnelles du web, mais la publication nouvelle autorisée par cette technologie doit aussi pouvoir jouir du dynamisme offert par l'ensemble des ressources communicationnelles puisées au sein des différents territoires numériques.

Au début de l'année 2006, la ville de Vitrolles met en ligne son premier site Internet. Selon les mots de l'Adjointe au Maire déléguée à la communication et au tourisme, il s'agit de « *répondre aux besoins des usagers* », « *d'utiliser les nouveaux supports de communication* », de « *rendre compte de l'actualité de façon plus réactive* », et offrir aux vitrollais « *un outil*

démocratique conçu comme un service rendu aux citoyens, puisqu'il propose des informations sur les démarches administratives, la vie de la municipalité, les activités culturelles, sportives, associatives, etc. »[184].

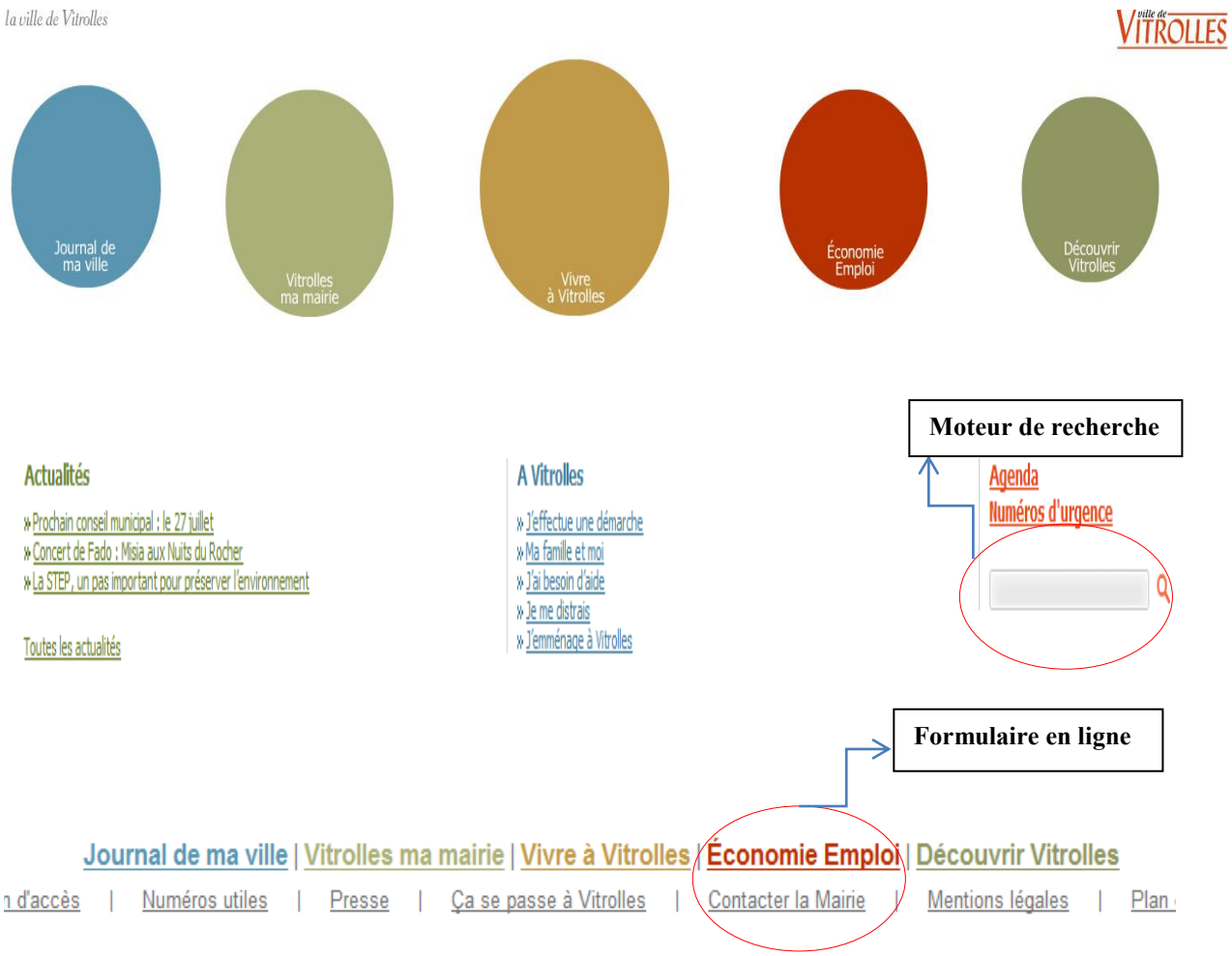


Figure 36 : Capture écran de la page d'accueil du site www.vitrolles13.fr du 19/07/2006
(Source : *Wayback Machine*, 2014)

Nous constatons, pour reprendre notre grille d'analyse des outils du web (cf. *partie III – 3.2. Evaluation des sites publics officiels : observations factuelles*), qu'il n'existe uniquement, sur l'ancien site, qu'un moteur de recherche et la possibilité de « contacter la Mairie » via un formulaire en ligne. En effet, l'ouverture aux réseaux sociaux n'est pas encore rendu possible à cette période et la pratique du *tagging*, des flux *RSS* et de la *newsletter*, pas encore

[184] Entretien relaté dans le bulletin d'information municipal, la « Journal de Vitrolles » du mois d'avril/mars 2006, n°19

répandue. Près de cinq années plus tard, lors de la mise en ligne du site Internet dédié à l'A21 vitrollais en juillet 2010, force est de constater le non usage de ces mêmes outils. Cependant, l'évolution notable a été le lancement d'un espace communautaire privé au moyen de la création d'un compte préalable sur le site. Ainsi, chaque internaute peut se connecter avec son mot de passe et identifiant et ainsi échanger du contenu (idées sur les problématiques débattues lors des ateliers de concertation, lecture de commentaires et partage de documents avec d'autres membres). A la différence du forum électronique, les échanges proposés ne sont autorisés que de manière asynchrone via le partage de photos, documents de travail ou commentaires. Par ailleurs, qu'il s'agisse des évolutions du site institutionnel et du site dédié à l'A21, en comparaison au site institutionnel lancé en 2006, nous constatons une transmission de l'information qui fait davantage appel aux infographies, visualisations animées et/ou interactives. Ainsi, le web est utilisé dans une logique « documentaire », où les ressources sont publiées sans autre traitement que leur mise en forme et sans autre interactivité que l'activation des liens hypertextuels.

Figure 37 : Capture écran de la page d'accueil du site www.vitrolles13.fr du 26/12/2011
(Source : *Wayback Machine*, 2014)

A ce sujet, en 2014, la rubrique dédiée à l'A21 sur le site institutionnel de la ville participe à cette même logique. Nous relevons un processus de création dans lequel la scénarisation occupe une place importante. Ainsi, l'usage du service en ligne « Calaméo » permet d'intégrer des éléments multimédia (vidéos, extraits sonores, animations interactives) à l'intérieur de certaines publications. Il est ainsi possible de consulter le plan d'actions de l'A21 par un

feuilletage en ligne du livret de vulgarisation de la démarche (crée à l'aide d'un prestataire externe spécialisé dans « la communication du développement durable »). Par ailleurs, l'utilisation d'un « *serious games* »[185] permet de détailler de manière ludique et pédagogique l'historique de la prise en compte du développement durable au niveau international, les objectifs supra-nationaux associés à cette question ainsi que son intégration progressive au niveau local. Enfin, l'utilisation d'une carte heuristique (« *Mind Mapping* ») pour représenter les piliers de l'A21 vitrollais et les actions qui y sont associées, ainsi qu'une frise chronologique représentant l'ensemble de la démarche, ont également été utilisés.

Si dans le « *déluge informationnel* » (Herbaux, 2006), la captation de l'attention passe par des artifices interactifs maintenant l'internaute en immersion dans des univers contraints et addictifs, nous relevons encore la présence de documents (format pdf), de plusieurs centaines de pages et difficilement repérables dans l'architecture du site, comme le diagnostic partagé (124 pages)[186] ou encore le plan d'actions (123 pages)[187] qui sont pourtant descriptifs de la majeure partie de la démarche de développement durable, particulièrement de l'A21, engagée par la ville. Enfin, malgré la décision prise par la MCDD de suspendre la publication du site A21, le contenu publié n'a pas été repris sur le site institutionnel et a eu pour conséquence une perte de « mémoire de projet », définie comme une représentation de l'expérience acquise pendant la réalisation de projets (Dieng *et al.*, 1998 in Bekhti *et al.*, 2001), qui doit être obtenue à travers une capitalisation au fil de l'eau de l'activité de l'organisation.

Pourtant, la présence de l'administration en ligne évolue, à partir de l'année 2012, par une connexion progressive aux différents territoires numériques (cf. *partie II - 4.1. Typologie des territoires du web*) et une meilleure prise en compte des besoins des usagers dans leurs relations avec l'administration. Sans développer ce dernier point qui relève plus des logiques propres au *New Public Management*, nous soulignons la création d'un « portail citoyen » comme évolution notable à destination des administrés. Le terme de « citoyen » peut-être source de confusion puisqu'il s'agit bien de répondre aux demandes des usagers dans un intérêt particulier. Ainsi, le « compte citoyen » doit permettre d'effectuer des démarches administratives en ligne (régler les activités périscolaires et extrascolaires des enfants, demandes d'état civil, etc.). Tous les documents numérisés, et plus généralement toute information personnelle saisie sur ce portail, sont ainsi stockés sur un espace sécurisé et

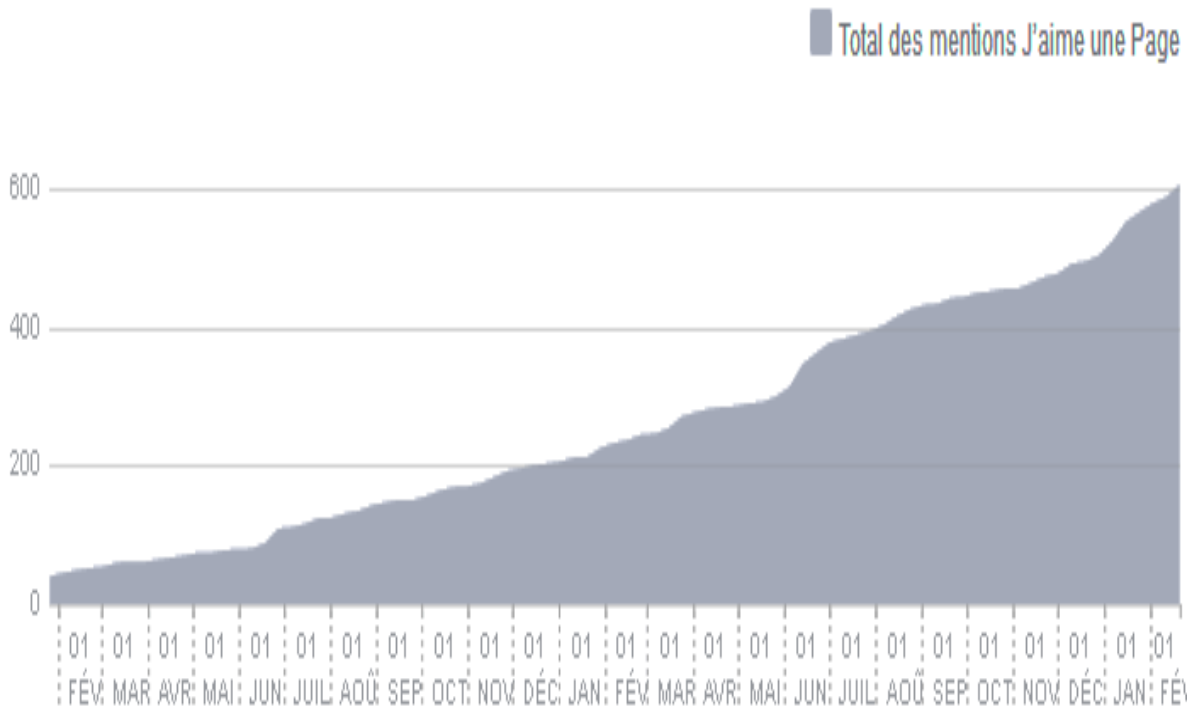
[185] Repris du site http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/sites/odyssee-developpement-durable/
[186] http://www.vitrolles13.fr/fileadmin/agenda_21/Annexe_2_Diagnostic_partage_de_Vitrolles.pdf
[187] http://www.vitrolles13.fr/fileadmin/agenda_21/Plan_actions_agenda21_Vitrolles_CM_200613.pdf

utilisés uniquement pour les besoins de l'administration. En ce qui concerne, les « ressources communicationnelles », elles se développent grâce à l'appropriation d'outils comme Facebook, les *Wikis*, les flux *RSS* et la *newsletter* (cf. figure n°39). Les fonctionnalités anciennement présentes comme le moteur de recherche et formulaire en ligne sont également conservées.

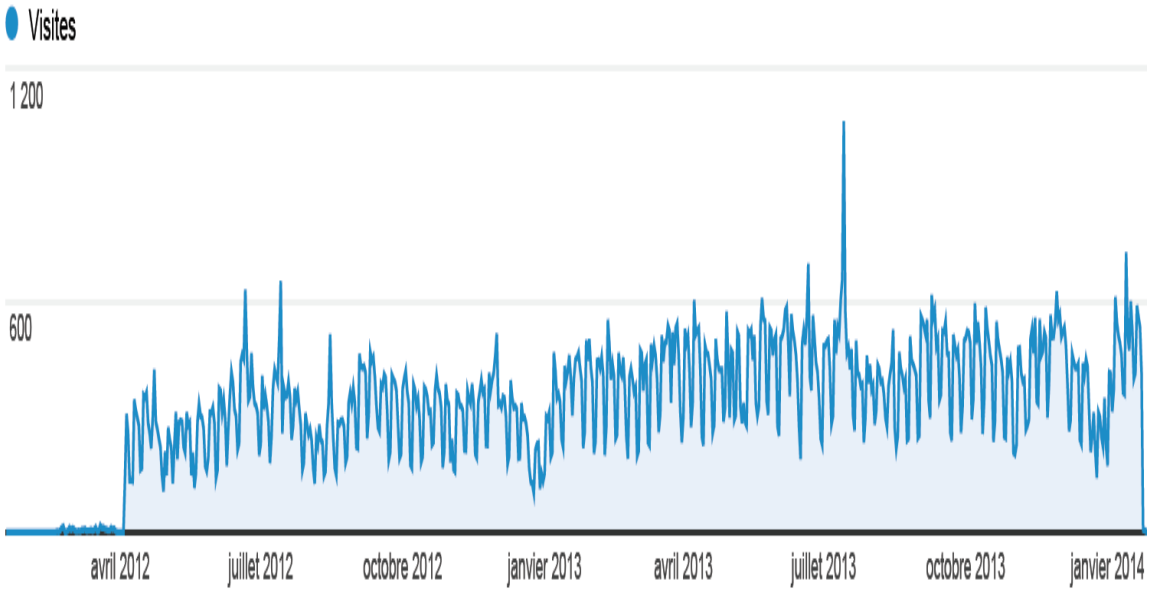
Figure 38 : Capture écran de la page d'accueil du site Internet dédié à l'A21, mars 2011
(Source : Données internes)

Figure 39 : Capture écran de la page d'accueil du site institutionnel, le 27/12/2012
(Source : *Wayback Machine*, 2014)

Si le site Internet permet une réelle publication, nous constatons que la plupart des contenus ne bénéficient que d'une faible publicité. En effet, si entre le 18 janvier 2012 et le 17 février 2014, 156 253 visiteurs uniques ont consulté le site institutionnel pour un nombre de 240 158 visites, nous relevons que 109 312 visites n'ont atteintes qu'une durée comprise entre 0 et 10 secondes alors que le nombre de pages vues augmente proportionnellement au temps de visite sur le site. Par ailleurs, nous constatons que la majeure partie des consultations sont concentrées essentiellement sur l'agenda et l'actualité, les démarches administratives, la recherche des coordonnées de la Mairie, le logement, l'emploi et la formation, etc. Ici, nous soulignons l'importance du moteur de recherche dans la recherche d'information de l'internaute puisque cet outil semble le plus consulté par les utilisateurs. Enfin, hormis une légère augmentation, sur une période de 25 mois, le nombre de visiteurs quotidiens n'a pas varié de manière significative et reste relativement peu élevé en comparaison des potentialités offertes par les réseaux sociaux, notamment Facebook.



Graphique 26 : Evolution des mentions « J'aime » (nombre de « fans ») sur le compte Facebook[188] de la ville de Vitrolles, de février 2012 à février 2014



Graphique 27 : Evolution du nombre de visites journalières sur le site institutionnel de la ville entre janvier 2012 et février 2014 (Source : *Google Analytics*, 2014)

[188] https://www.facebook.com/ville.vitrolles/app_169160083133903

Malgré la faible évolution de l'audience du site institutionnel, le nombre de personnes qui intègrent le réseau communautaire s'accroît de manière significative. Sur le graphique n°26, nous constatons que, depuis le lancement de la page Facebook en janvier 2012, l'évolution du nombre « fans » ne cesse de s'accroître et symbolise non seulement le renforcement d'une communauté virtuelle mais également l'intérêt suscité par cet outil. En février 2014, plus de 600 personnes sont inscrites au compte Facebook de la ville. Par ailleurs, le potentiel offert par Facebook au travers de la création d'une communauté virtuelle se présente comme une possible solution pour susciter l'intérêt et la permanence de l'internaute à consulter le contenu et interagir de manière plus régulière avec les membres du réseau social auquel il appartient. En effet, les données avancées par *Google Analytics* font état d'un pourcentage élevé de visiteurs uniques qui ne reviennent pas sur le site de la ville. Ainsi, durant notre période d'analyse, seul 35,6% des visiteurs est retourné consulter du contenu sur le site institutionnel. Dès lors, une question se pose : comment concilier la durée exigée par le développement durable et la brièveté de cette présence ?

Comme l'a démontré James Fowler, dans son étude réalisée en 2010 (cf. *partie II - 4.2.2. La communication-participation*), la liste des « amis », des relations sociales sur le web, constitue l'un des principaux vecteurs du développement viral des usages à la condition d'une proximité « physique » exercée à un moment ou à un autre dans la relation à construire. Ainsi, toujours selon les données statistiques fournies par Facebook, 440 publications ont été dispensées, de février 2012 à février 2014, avec des effets viraux différenciés. En effet, parmi ces publications, si nous reprenons par exemple celles relatives au plan d'actions de l'A21 vitrollais, il est possible de quantifier cette viralité avec une distinction entre :

- la portée organique définie, selon Facebook, comme le nombre de personnes ayant vu la publication de Page dans le fil d'actualité ou le télex[189], ou sur le journal de la Page ;

- la portée virale définie, selon Facebook, comme le nombre de personnes qui ont vu la publication de la Page dans l'actualité d'un ami.

[189] Partie de la page d'accueil situé dans la colonne de droite et qui présente en temps réel les activités de « amis » (qui s'afficheront plus tard sur le fil d'actualité).

Au sujet de ces définitions, en 2013, Facebook précise que « *la portée virale est désormais incluse dans la portée organique* » et définit donc la portée organique comme *« le nombre de personnes uniques qui ont vu votre publication dans le fil d'actualité ou sur votre Page, y compris les personnes qui l'ont vue à partir d'une actualité partagée par un ami lorsqu'il a aimé ou partagé votre publication, lorsqu'il a ajouté un commentaire et lorsqu'il a répondu à une question ou à un évènement.* »[190] Ainsi, nous constatons que la portée virale de la publication peut parfois s'avérer être supérieure à la portée organique et dépasser de manière significative le nombre moyen de visites journalières sur le site. Ce constat confirme l'importance d'une présence sur ce réseau social, notamment pour diffuser de l'information de façon plus visible que sur le site Internet institutionnel, et le potentiel communicationnel de cette ressource pour rendre l'information dynamique. Même si la grande majorité des publications présente une portée organique plus importante, il existe une portée virale pour 71,5% des publications. De plus, nous remarquons que si le site génère un nombre moyen d'environ 500 visites journalières uniques/jour, une publication sur le réseau social peut avoir une portée près de quatre fois plus importante. Ainsi, par exemple, l'annonce de l'événement « inauguration de l'avenue des Salyens » (cf. tableau n°34) a généré une portée beaucoup plus importante qu'une publication sur le site institutionnel dans une logique propre au web documentaire.

Malgré l'intérêt que le réseau social représente pour la publicité des contenus, il n'a que très peu été mobilisé dans le cadre de la démarche A21. Bien sûr, cela s'explique par l'appropriation tardive de cet outil (janvier 2012) en comparaison au lancement de l'A21 vitrollais (juin 2009). Cependant, entre janvier 2012 et janvier 2014, il n'existe que deux publications concernant la démarche (22 et 25 novembre 2013) alors que, toujours selon *Google Analytics*, la rubrique dédié au développement durable sur la page d'accueil du site n'apparaît pas dans le classement des 100 pages les plus visitées sur le site.

[190] http://fr-fr.facebook.com/help/285625061456389

Date	Message de publication	Portée totale de la publication	Portée organique de la publication	Portée virale de la publication
25 novembre 2013	Mise en ligne du livret de vulgarisation du Plan d'actions A21 et commentaire	191	188	3
22 novembre 2013	Publication d'une photo et commentaire sur la grande soirée autour du développement durable avec notamment la présentation publique du Plan d'actions.	319	211	108
20 décembre 2013	Inauguration de la nouvelle avenue des Salyens	1960	318	1662

Tableau 36 : Exemple de la portée totale et différenciée des publications sur la page Facebook de la ville de Vitrolles (Source : Page Facebook de la ville de Vitrolles, 2013)

5.2.2.3. Une offre culturelle numérique, sans référence au développement durable

En 2003/2004, la ville de Vitrolles obtient la labellisation ERIC pour la médiathèque, sous l'égide de la DGA Animation du Territoire. L'ERIC de Vitrolles est implanté à la médiathèque depuis 4 ans, suite à la fermeture des deux CyberMaison en centre-ville et dans les quartiers sud. C'est une double évolution qui a été effectuée : le passage de l'ERIC de la direction de l'Emploi à la DGA de l'Animation du Territoire, et plus particulièrement à la médiathèque, et la localisation des espaces. Cette nouvelle localisation à la médiathèque a permis d'intégrer au sein de ses missions le développement des pratiques numériques, au sens large du terme, et a permis de garantir la continuité d'une accessibilité pour les habitants et usagers de la ville.

La médiathèque s'est maintenant engagée dans un projet réhabilitation qui est programmé pour 2015. En 2013, le développement de ces services culturels et éducatifs a donc fait l'objet d'une demande d'ERIC service sur le volet « Education et Culture ». Pour rappel, le bouquet de service proposé est le suivant (cf. *partie III - 4.2.2.2. Un management à organiser par une démarche d'intelligence territoriale*) :

- « Développement soutenable des territoires »
- « Travail à distance et collaboratif »
- « Emploi-insertion »
- « E-services publics »
- « Formation tout au long de la vie »
- « Education et culture »

Ce choix offert aux collectivités territoriales de la région qui souhaitent prétendre à une labellisation présente un impact néfaste pour une contribution des TIC à la mise en œuvre du développement durable dans les territoires. **En effet, ce bouquet génère une organisation des services municipaux non adaptée aux enjeux du développement durable dont la culture est pourtant un pilier fondamental**. Pour rappel, c'est bien la dimension culturelle qui a laissé place à cette transition sémantique entre « écodéveloppement » et « développement durable ». En effet, la sphère sociale du développement durable comprend un volet culturel peu pris en compte par l'écodéveloppement, qui a donc une portée plus restreinte. Ainsi, la stratégie nationale de développement durable 2010-2013 « vers une économie verte et équitable »[191] affirme que la dimension culturelle est un élément déterminant qui doit être pris en compte et intégrée à travers le patrimoine, l'architecture, **l'accès aux savoirs**, **l'information** et la diversité culturelle. L'éducation et culture se trouvent donc intimement liés. Aussi, nous pouvons citer la résolution historique de l'Assemblée générale des Nations Unies 65/166 de décembre 2010, qui a été la première à souligner la contribution importante de la culture pour le développement durable et la réalisation des Objectifs du Millénaire pour le développement. Dès lors, cette séparation entre un volet « Education et culture » et « Développement soutenable des territoires » est source de contradiction et manque d'efficacité, qu'il s'agisse d'accès aux informations environnementales, d'éducation au développement durable au travers de la sensibilisation des acteurs locaux mais également par l'impact que cette séparation génère sur l'organisation des services municipaux. Nous prendrons donc l'exemple de notre collectivité d'accueil.

[191] Document téléchargeable sur le site du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie àl'adresse : http://www.developpement-durable.gouv.fr/Strategie-nationale-de,17803.html (consulté le 01 juin 2012)

A Vitrolles, le label ERIC service, dont l'objectif est d'accompagner les citoyens et acteurs locaux dans leur usage d'Internet et du multimédia, est piloté par la DGA Animation du Territoire. Nous posons la question de savoir s'il n'aurait pas été plus pertinent d'octroyer le déploiement des technologies numériques et le pilotage du dispositif ERIC au travers des compétences dédiées à la Direction de la communication. De plus, alors que la MCDD est directement rattachée au cabinet du Maire, tout comme la Direction de la communication, dans un but de transversalité du pilotage de la stratégie et des actions au travers de chacune des Directions, la DGA Animation du Territoire se retrouve comme pilote d'une politique sectorielle qui ne bénéficie pas à l'ensemble des services. Pourtant, la définition de son expérimentation d'un « syndicat d'initiative citoyenne » pour la période 2014/2015 dans le cadre du label ERIC Lab, a pour but de :

- Structurer la dimension éditoriale de la ville : valoriser les initiatives existantes et favoriser l'expression citoyenne sur la ville ;

- Favoriser l'émergence de nouvelles activités portées par des vitrollais et construire un cadre pour accompagner ces initiatives en articulation avec les services municipaux concernés ;

- Animer un espace permanent d'accueil connecté à l'écosystème des acteurs de la ville.

Or, la dimension transversale de ce projet dont l'objectif est de « prototyper » un espace d'animation, un tiers lieux/espace de *coworking* au moyen des technologies numériques, ne fait que repenser de manière sectorielle et éphémère l'ensemble des dispositifs de démocratie locale qui n'ont pas réussi à émerger sur le territoire vitrollais de manière pérenne (processus de concertation de l'A21 local, conseils de quartiers, CIQ, site dédié à l'A21, etc.) ainsi que l'usage des technologies numériques sur le territoire vitrollais.

De plus, le management du gisement potentiel des compétences locales au travers de la construction d'une communauté virtuelle et au moyen des technologies numériques (actuelle mission du « syndicat d'initiative citoyenne ») ne trouve de pertinence que dans le cadre d'une stratégie-réseau, adossée aux représentations du développement durable par les administrés, dont le projet fait figure de cadre à définir, en préalable à une activation des liens tissés entre des acteurs (Marcon et Moinet, 2000). En effet, il s'agit de construire un « projet

politique culturel » qui donnera du sens à la technique, et non pas faire de la technique le créateur du projet (Jauréguiberry & Proulx, 2002) qui ne permettra pas à la communication de prendre appui sur l'ensemble des compétences requises pour un projet de développement durable. Pourtant, ce projet ERIC Lab ne se décline qu'au travers de la construction d'outils, avec notamment :

- Mise en place du lieu et de ses fonctions : il s'agit d'un lieu « ressource » à imaginer pour mettre à disposition des outils et espaces de travail collaboratifs (*coworking*) modulables où puissent s'organiser des permanences d'accueil, des temps conviviaux, des réunions, des espaces de travail, des ateliers, des temps de diffusion ou de représentation, etc. Un dispositif de « SIC mobile » a été imaginé pour se déplacer dans chaque quartier, sur les marchés, dans les maisons de quartiers, etc, en vue de collecter et diffuser de l'information de bouche à oreille, et proposer de continuer la dynamique d'ateliers d'imagination collective avec les acteurs locaux.

- Développement d'outils numériques contemporains (ordinateurs, tablette, etc.) ainsi que d'une plateforme numérique en vue de créer un réseau de compétences et d'échanges de pratiques à l'échelle de la ville.

Plusieurs questions consistent donc à se demander quels sont les objectifs associés à cette démarche ? Quel est le projet pour lequel l'ensemble de ces outils doivent être créé ? Pourquoi sectoriser ce projet au travers d'une seule Direction alors que la problématique de la participation citoyenne et l'usage des technologies numériques représentent le défi à relever transversaux au cœur des enjeux actuels de modernisation de l'action publique et du développement durable.

Enfin, au vue des missions qui relèvent du volet ERIC « Développement soutenable des territoires » (cf. *partie III - 4. Méso-analyse du territoire-réseau de l'agenda 21 vitrollais : opportunité et perspective de management des acteurs du projet par les TIC*) et des résultats obtenus suite à notre étape du protocole de recherche mené au niveau méso, il aurait été opportun pour la collectivité vitrollaise d'apporter une expertise numérique aux acteurs des territoires de projets, notamment l'A21 vitrollais dont la majorité des acteurs engagés se trouvent exclus du territoire numérique.

Synthèse partie III

Nous avons souhaité répondre à nos hypothèses de recherche en les détaillant au travers d'une matrice d'analyse tridimensionnelle qui nous a permis d'approfondir notre questionnement au croisement des hypothèses de l'intelligence territoriale et des zones de « travail » du Distic.

Le choix de l'approche communicationnelle compréhensive, c'est-à-dire combinatoire et adaptée à la situation de la collectivité territoriale, nous a permis d'adopter une stratégie de recherche globale dont l'étude du territoire vitrollais s'est présentée comme partie intégrante au même titre que la prise en compte du contexte et du cadre théorique existant. C'est pour tenter de rendre compte de la complexité (au sens d'Edgard Morin, 1990) que nous avons adopté une posture de recherche combinant différents points de vue en articulant des démarches inductives, qui partent des observations, avec des démarches hypothético-déductives, pour rejoindre l'approche communicationnelle compréhensive (Mucchielli, 2001).

Dès lors, cette matrice d'analyse s'est située sur trois niveaux de cadrages : macro, méso, micro. Tout d'abord, nous avons recensé l'ensemble des projets de développement durable mis en œuvre par les collectivités territoriales de la région PACA en limitant notre recherche à une mesure internationale : l'A21 local ; une mesure nationale : le PCET ; une mesure régionale : le label AGIR. Malgré les objectifs ambitieux proposés par la déclaration de Rio en 1992, souhaitant doter la plupart des collectivités locales de tous les pays d'un mécanisme de consultation de la population et parvenir à un consensus sur un programme Action 21 à l'échelon de la collectivité pour l'année 1996, l'implication des territoires locaux n'est pas au rendez-vous. En 2013, cette tendance se confirme puisque sur un total de 1106 collectivités territoriales en région PACA seulement 10,5% des territoires locaux sont engagés dans un ou plusieurs des trois projets de développement durable retenus et seulement 4,6% des collectivités territoriales ont mis en œuvre une démarche d'A21L.

Notre analyse au niveau régional (macro) a été complétée par une évaluation des sites Internet, lorsqu'ils existent, des 116 collectivités territoriales engagées. La préparation de ce test empirique autour d'outils représentatifs des espaces du web aboutit au constat de la prédominance d'un web documentaire et du positionnement inefficace des collectivités en rapport aux stratégies d'engagement des individus sur le web. Par ailleurs, la mise à disposition de certains outils confirme cette tendance à l'appropriation de TIC mais à leur

non-usage. Ainsi, la conquête du cyberspace au travers de l'appropriation technique met en évidence un défaut de technologie, entendue au sens du jeu des usages, puisque les collectivités territoriales ne disposent majoritairement ni des compétences humaines, ni de la culture numérique suffisante pour développer une véritable *stratégie-réseau*. Dès lors, un défaut de contenu fonctionnel porte entrave au dynamisme de l'information trop souvent diffusée au travers d'un site Internet invisible dans l'espace du web, notamment par son absence de connexions aux territoires numériques. La prise en compte de ce premier niveau de participation, à savoir l'information et l'accès aux savoirs, n'est donc pas prise en compte par la communication dans sa dimension participative, entendue au sens de l'accessibilité des acteurs à l'échange, au partage d'informations.

Cependant, une logique volontariste semble favoriser la vie démocratique au sein des collectivités territoriales, non seulement au travers de la démarche même d'A21 ou du PCET (Forum 21, Ateliers 21, Club Climat, etc.) mais également par la création non contrainte et facultative d'assises de quartiers, de conseil municipal des jeunes, de forums électroniques, de conseils ou comités consultatifs de quartiers ou encore de commissions extra-municipales. Pourtant, l'organisation de la vie démocratique locale ne s'illustre pas dans la création d'une Direction, d'un service ou même d'une mission. Or, qu'il s'agisse des missions de la Direction de la communication, de l'organisation des temps concertation à l'intérieur des projets, du travail de formation et sensibilisation aux problématiques du développement durable, dit aussi « *pas méthodologique* » (Herbaux, 2007), du travail de la PRADA (relation avec les administrés, création du RIP, informations relatives à l'environnement, etc.), de l'animation des instances participatives diverses, facultatives ou coercitives ainsi que la problématique récente de l'*open data*, notamment dans les nouveaux volets des Espaces Régionaux Internet Citoyen (ERIC), nous constatons que la dimension participative acquiert progressivement non seulement une envergure transversale, qu'il s'agisse de démarches spécifiques de développement durable ou autres, mais représente également un vecteur d'exemplarité illustré par les expériences menées au sein des territoires (au travers de documents de planification territoriale et du volontarisme politique). Cependant, notre enquête auprès des DGS révèle une absence de compétences dans le référentiel métier de la collectivité, notamment une absence de coordination de la dimension participative du projet.

Enfin, cette macro-analyse nous a permis de mettre l'accent sur le contenu informationnel (à différencier du contenu fonctionnel) des sites institutionnels pour conclure que la majorité des

sites internet des collectivités ne diffusent que très peu d'informations sur les modalités d'organisation de la démarche de développement durable, qu'il s'agisse de la méthodologie mise en œuvre au travers de projets ou d'informations ayant pour but de se mettre d'accord sur une même vision territoriale. Par nos résultats, nous pouvons donc conclure que les administrations publiques pratiquent peu de concertation territoriale. Si nous considérons le développement des TIC comme véritable « *mémoire de l'organisation territoriale* » (Bertacchini, 2002), alors notre analyse du site Internet des collectivités ne nous permet pas de parler de politique territoriale concertée puisque son préalable indispensable, la concertation, n'existe quasiment pas.

Le niveau de cadrage de notre recherche à l'échelle méso a eu pour objectif de restituer, d'analyser le territoire-réseau de l'agenda 21 vitrollais formé, ou pas, par la relation entre les acteurs du territoire et la collectivité territoriale dans leur ancrage physique et leurs représentations virtuelles. Nous avons fait le choix du programme de développement durable « Agenda 21 » parce que sa structure intègre au cœur de l'action menée la dimension participative.

Notre plan de recherche en relation avec ce volet a été constitué de trois axes : un 1er axe qui nous a permis de mener une étude exploratoire autour de termes clé, un 2e axe qui nous a permis d'identifier les principaux acteurs du plan d'action de l'agenda 21 vitrollais dans un contexte web 2.0, plus particulièrement au travers du « web de l'information » (Vanbremeersch, 2009). Enfin, un 3e axe qui nous a permis d'identifier les pistes et actions à déployer pour envisager la structuration du réseau d'acteurs autour d'une stratégie-réseau, définie par Marcon et Moinet (2000) comme une stratégie qui « *consiste à créer ou, le plus souvent, à activer et orienter les liens tissés entre des acteurs dans le cadre d'un projet plus ou moins défini* ». L'intérêt de notre recherche autour de la problématique du développement durable nous a volontairement limité à la communauté des acteurs du plan d'actions de l'A21 vitrollais pour constater que la majorité d'entre-eux, s'ils peuvent être qualifiés d' « *agent* » en tant qu'élément propre à un réseau, ne jouent en aucun cas le rôle de « *facilitateur* », puisqu'ils ne facilitent pas, sur ce réseau, l'accès à l'information pour d'autres membres (Alloing, 2012). La majorité des acteurs engagés n'offre aucun contenu fonctionnel et sont parfois même absents du web. Il s'agira donc d'accompagner ces acteurs, dans leur connexion au territoire numérique dans la perspective d'un travail de mutualisation l'information (veille informationnelle) issue de l'animation de ce réseau d'acteurs territoriaux. Cette tâche, imputée

notamment aux compétences du *community manager*, représente un préalable indispensable à la dynamisation du capital informationnel au travers notamment de l'identification de ses agents-facilitateurs (caisse de résonance sur le web), de l'exploitation de l'ensemble des ressources communicationnelles des TIC et l'animation pérenne des instances de la démocratie locale, qu'elles soient électroniques ou présentes sur le territoire physique.

La recherche-action menée au sein des services municipaux vitrollais (niveau micro), nous a permis de constater les changements organisationnels, qui accompagnent le plus souvent les différents temps politiques, et qui ont pour conséquence une détérioration de la mémoire de projet. La durabilité d'une politique publique de développement durable semble ne pas pouvoir s'astreindre des mouvements institutionnels. Or, dans un contexte de production, qui préside aux intentions et aux buts de la communication définissant le contenu informationnel, soumis aux mutations permanentes, il semble que l'adoption d'une vision systémique permette ainsi de se détacher du transfert d'information pour se concentrer sur l'activation du système en place (Thayer, 1990). C'est en cela que la construction d'une stratégie-réseau revêt tout son intérêt pour influer sur le contexte plutôt que sur la mise en œuvre d'une action (d'une communication), qui, analysée seule n'a pas de sens. Enfin cette recherche-action, nous a montré que la volonté d'une politique de développement durable ne peut s'astreindre d'organiser sa dimension participative qui, appliquée au projet cyberdémocratique, a vocation à être portée par la Direction de la communication. En effet, non seulement l'information représente le premier niveau de la participation mais elle représente aussi, avec l'accès aux savoirs, un pilier du développement durable et un vecteur de perfectionnement du concept d'écodéveloppement. Par ailleurs, la communication a vocation à être organisationnelle dans son « périmètre informationnel », qui émerge aussi bien sur le territoire physique que virtuel. L'organisation de cette articulation en faveur du projet cyberdémocratique suppose notamment de s'appuyer sur toutes les ressources communicationnelles et organisationnelles des TIC ainsi que sur les instances de médiations sociales qui permettront aux citoyens « d'avoir part » à l'échange et au débat.

CONCLUSION

1. La participation : un enjeu info-communicationnel pour les collectivités territoriales

1.1. De l'information à la communication, de la communication à la participation : une action située, de la cognition distribuée

Notre recherche s'est située au cœur même des débats qui animent les SIC, autour des tensions qui s'exercent entre information et communication (Dumas, Boutin, Duvernay, Gallezot, 2006). Si comme l'écrit Miège (Miège, 2004), les SIC sont devenues objet de connaissance, seule une logique de communication orchestrale et structurante, c'est-à-dire adaptée en connaissance de cause (à l'opposé de généralisations ou de prophéties) sera en mesure de proposer l'organisation ad hoc à la problématique de communication à résoudre au sens de Watzlawick (1978), Winkin (1981, 1996), puis de Mucchielli (2001) lorsqu'il suggère l'approche communicationnelle compréhensive.

Nous voyons qu'un contexte de communication politique remet en question l'autonomie de l'information et le caractère relationnel, organisationnel de la communication. Si nombre de recherches se sont inscrites dans le schéma d'une communication définie au prisme des relations et au détriment d'une transmission optimale de l'information, assimilée à la connaissance, le contexte de notre recherche s'est confronté à cette perte d'autonomie de l'information dans le domaine des collectivités territoriales et du web 2.0. En effet, dans le domaine de la politique, l'information ne possède aucun caractère autonome car la raison politique, aussi persuasive soit-elle, ne peut se confondre avec la diffusion des connaissances. Comme l'explique Daniel Bougnoux (2001), « *en démocratie, la raison politique est communication* » (Bougnoux, 2001, p.84) et l'information se transforme donc en une « *glu relationnelle* » (Ibid, p. 81) qu'il convient de « nettoyer » pour en extraire un schéma de gestion des connaissances. D'où, l'impérieuse nécessité de repérer les compétences territoriales qui seront à même d'être mobilisées dans le cadre d'une politique de développement durable qui entremêle communauté virtuelle et acteurs locaux présents physiquement. Cette mission, dans notre proposition centrale, relèvera du *community management* dont nous considérons que le principal de sa fonction consistera à réduire les tensions entre information et communication afin d'organiser la transversalité requise par une politique publique de développement durable, qui ne saurait s'abstenir de mobiliser les TIC pour permettre à la communication de révéler sa capacité organisationnelle. Le *community*

manager sera l'auteur de langage adopté par la collectivité pour le management de ses projets (Gramaccia, 2001), (Bonnet, Bonnet, Gramaccia, 2010).
De plus, si l'on considère l'information comme le champ des connaissances et la communication dans le « *tressage de liens* » (Bougnoux, 2001, p.69) alors il s'agira de considérer la notion de développement durable non seulement en tant que doctrine au « corps solide » mais également apprécier celle-ci dans le jeu des relations dont elle fait l'objet. Or, l'aspect très général d'un développement durable au contenu peu précis et ambigu a amené certains auteurs à déconsidérer cette « innovation conceptuelle » (Latouche, 2003) sans autres fondements que le rêve que cette idéologie représente ou l'écran de fumée qu'elle génère pour mieux masquer un mode de développement libéral et en préserver l'essentiel (Libaert, 2010 ; Faure *et al.*, 2010). Dès lors, notre choix d'inscrire cette recherche au sein du paradigme de l'intelligence territoriale, « *qui ambitionne d'être une science pluridisciplinaire dont l'objet est le développement durable des territoires* » (Girardot, 2010), nous a permis non seulement de nous appuyer sur un champ de connaissance en plein développement mais également d'approcher une situation de communication particulière, la mise en pratique du développement durable à l'échelle des collectivités territoriales et les liens entre SIC et développement territorial au travers d'une approche communicationnelle pragmatique. Par ailleurs, il s'agit de s'inscrire dans cette évolution de l'imaginaire du « tout communication » vers une représentation plus procédurière, parfois comprise au travers de la notion de participation au bain sémantique entrelacé avec la communication (Monseigne, 2009).

Dans cette opposition entre communication et information, c'est le concept même d'expertise qui est remis en cause, non seulement par l'avènement de la démocratie dite « participative », où chaque acteur est détenteur d'un savoir qu'il est amené à partager, mais également par les évolutions du web 2.0 où le développement des réseaux numériques est aussi bien basé sur la capacité à fournir des analyses pertinentes que sur celle des acteurs à se médiatiser et rendre visible leur expertise. **Ainsi, cette gestion des connaissances au travers d'une « *stratégie-réseau* »** (Marcon & Moinet, 2000) **place la communication dans une dimension participative, entendue au sens de l'accessibilité des acteurs à l'échange, au partage d'informations pour permettre à la communication de déployer sa capacité organisationnelle.**
La volonté politique de porter l'information et l'échange par une connexion aux différentes sphères de sociabilités sur le web, participe de cette démarche. L'espace du web offre cette

particularité de permettre à une organisation, notamment la collectivité territoriale, d'utiliser son réseau pour capter l'information qui lui est extérieure dans le cadre d'une stratégie-réseau qui suppose de bien identifier ces sources, de leur accorder du crédit. Dans ce schéma, la communication constitue donc cette base d'où l'information émerge, mais où elle peut fort bien demeurer captive. L'inscription de notre recherche dans le paradigme de l'intelligence territoriale revêt un intérêt primordial puisqu'il s'agit de proposer non seulement une démarche de détection et de surveillance des membres de son réseau mais aussi permettre le *management* de ces membres dans une logique de projet du type « *Bottom-up* » qui va tenter de diffuser les éléments d'une attitude pro-active fondée sur une mutualisation récursive des savoirs individuels.

1.2. Un enjeu info-communicationnel de compétences à organiser par la collectivité territoriale

L'intelligence territoriale se pose comme une véritable aide à la constitution du capital formel dont les implications seraient, notamment, de permettre l'engagement et la reconnaissance des compétences locales dans les actions menées. A ce sujet, comme l'explique Pierre Levy (1995), une intelligence qui aboutit à une mobilisation effective des compétences suppose d'identifier ces dernières.

Ainsi, à l'échelle des territoires locaux, le premier niveau de compétences à organiser est celui relatif à l'évolution du référentiel des métiers au sein des collectivités territoriales, en précision d'une rencontre avec les compétences et métiers attendus par le développement durable. Au vu du contexte économique actuel, nous sommes conscients des limites d'une augmentation de la masse salariale mais proposons une organisation en adéquation avec les transformations du cadre législatif et les balbutiements de la mise en pratique du développement durable au sein des territoires.

Ainsi, depuis le décret du 30 décembre 2005 doit être obligatoirement désigné, en sein des services, la personne responsable de l'accès aux documents administratifs et des questions relatives à la réutilisation des informations publiques (PRADA) et, comme l'indique l'article R. 124-2 du code de l'environnement, des informations relatives à l'environnement. Par ailleurs, si une autorité publique n'est pas dans l'obligation de désigner une PRADA, elle doit nommer spécifiquement une personne responsable de l'accès à l'information relative à l'environnement. Il convient donc de s'interroger sur ces compétences en matière de

responsabilités pour rendre accessibles les informations relatives à l'environnement. En effet, n'est-il pas plus judicieux et pertinent de dédier ces fonctions aux personnes en charge de piloter le projet de développement durable pour une collectivité engagée dans ces démarches ?

Cette montée en compétence dans le pilotage du développement durable à l'échelle d'une collectivité intervient également dans le management des nombreux acteurs locaux impliqués dans la construction et mise en œuvre des projets. Comme nous l'avons constaté sur le territoire vitrollais, il s'agit d'organiser les réseaux de compétences identifiées dans la mise en œuvre de la politique de développement durable. Ici, la contribution des TIC à la dimension participative d'une politique publique prend tout son sens par l'appropriation des outils numériques de veille informationnelle afin de capter l'information de son réseau, la dynamiser et consolider son capital formel territorial. Or, ces missions relèvent autant des compétences du *community manager* que du pilotage d'un projet de développement durable dit « participatif ». Là encore, l'ajout de compétences attribuées au pilote du projet suppose de reconsidérer la « cellule développement durable » autant dans son organisation interne que dans ses missions directement liées à la Direction de la communication. Enfin, la co-construction et l'évaluation du projet, supposent non seulement l'identification des acteurs locaux et la mobilisation des « agents-facilitateurs » mais également le recueil du savoir profane au travers de la coordination des espaces de médiation aussi bien sur le territoire numérique (forums en ligne, espaces communautaires, réseaux sociaux, etc.) que physique (CIQ, conseils de quartier, réunions de concertions, etc.). Ainsi, le rôle des élus est directement interrogé dans leur gestion des instruments de démocratie locale pour ne pas en percevoir un espace de contre-pouvoir mais de partage des savoirs et sur lesquelles toutes politiques publiques mises en œuvre puissent s'appuyer.

1.3. Entre incompréhension et méconnaissance du développement durable

L'information peut être définie comme une connaissance inscrite sous forme écrite, orale ou audiovisuelle sur un support. L'information devient désinformation lorsque la connaissance inscrite est ou altérée, ou fausse, ou absente.

Si la notoriété de l'expression « développement durable » continue de progresser, elle ne suscite toutefois pas un réel engouement puisque son contenu est encore mal maîtrisé, la population ayant une connaissance peu ou non précise de la signification de l'expression.

Bien que le niveau de connaissance de ce qu'est le développement durable reste moyen, nous pouvons constater une progression significative de la notoriété du concept et attribuer peut être cette évolution à la multiplication des symptômes révélateurs de l'état de notre planète, tant sur le plan de l'équité économique et sociale que sur celui de sa santé environnementale, fournissant ainsi aux medias différentes occasions de faire référence au développement durable. De l'imposition du concept sur la scène publique et médiatique jusqu'à la dénomination d'un ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie en passant par la semaine du développement durable, l'opinion publique semble être accompagnée et explique sans doute qu'année après année les français soient de plus en plus familiers avec cette notion.

Cependant, la protection de l'environnement arrive en tête des idées attachées au contenu du terme et cette sensibilité au développement durable est dominée par les questions écologiques, par un certain consensus autour des problématiques environnementales. Ainsi, lorsqu'elles passent à l'action, les collectivités locales qui se sont lancées dans l'aventure de l'A21L, se sont heurtées à ce manque de connaissance sur ce qu'est le développement durable, ses enjeux, sa traduction en termes d'Agendas 21 locaux, tant de la part de la population, que des élus, des responsables municipaux, des associations locales, des acteurs économiques. Cela oblige, avant toute initiative, à lancer des actions de sensibilisation et d'information en direction des habitants et à organiser la formation des élus et des responsables municipaux aux principes du développement durable et de l'A21 local pour qu'ils puissent s'approprier et porter la démarche, chacun à leur niveau.

Préalable à toute politique territoriale concertée, notre recherche a souhaité analyser ce « *processus de mise en commun d'objectifs que le groupe en charge de l'aménagement territorial doit partager* » (Bertacchini, 2009). Nous en avons conclu que la majorité des sites Internet ne diffuse que très peu d'informations sur les modalités d'organisation de la démarche de développement durable, qu'il s'agisse de la méthodologie mise en œuvre au travers des projets ou d'informations ayant pour but de se mettre d'accord sur une même vision territoriale. Par ailleurs, les instruments de démocratie locale, lorsqu'ils existent, peinent à être mobilisés non seulement par un manque d'information mais également du fait qu'ils ne servent pas de support pour la mise en œuvre du projet. Or, c'est face à un problème rencontré, une aporie de la vie quotidienne ou un projet à porter que les individus qui ne sont

pas des participants professionnels se mobilisent au sein de ces instances (Mazeaud et Talpin, 2010). Encore-faut-il que le projet de développement durable soit compris et porté par les individus, ce qui suppose de leur accorder une expertise.

Enfin, plus de vingt années après le sommet de la terre à Rio de Janeiro (1992), l'appropriation par un nombre peu élevé de collectivités territoriales du programme A21L, symbole de la mise en œuvre du développement durable au sein des territoires locaux, nous permet d'affirmer la prise en compte récente de cette thématique en France, particulièrement en région PACA. Ainsi, cette construction de la logique du développement durable (Angot, 2013) semble se confronter à la lenteur des temps politiques dont émergent l'exemplarité de certains territoires, confrontées alors à une communication publique institutionnelle qui elle aussi doit désormais s'emparer de cette nouvelle thématique.

2. Dynamiser l'information : vers une cohérence stratégique et adaptée

Sans revenir sur les différentes approches de la participation au travers de la démocratie représentative, des mécanismes de la démocratie directe, de la délibération démocratique, des instances de la démocratie délibérative, nous avons orienté notre recherche vers cette « *démocratie de la connaissance* » ou démocratie du savoir, évoquée pour justifier la nécessaire circulation et le partage de la connaissance à l'heure de la société de l'information (Bourcier, 2013). Avec l'avènement d'Internet, et cette mise en connexion de terminaux et de mémoires informatiques, de réseaux de transmission numériques et au sein duquel « *tout élément d'information se trouve en contact virtuel avec n'importe quel autre et avec tout un chacun* », nous avons orienté notre recherche vers l'expérimentation d'un nouveau territoire par les collectivités territoriales : le cyberspace, fondement de l'Espace du savoir (Lévy, 1995).

2.1. De l'appropriation des TIC au non usage de leurs ressources communicationnelles

En 1995, Pierre Lévy décrivait une administration qui « *ne se sert généralement de l'informatique que dans le but de rationnaliser et d'accélérer le fonctionnement bureaucratique* ». Son mode de gestion, lent et rigide, se réalise principalement par l'écrit statique et, rarement, l'administration expérimente des formes d'organisation ou de traitement de l'information innovantes, plus souples et interactives (Lévy, 1995, p. 68).

Aujourd'hui l'usage du site Internet est généralisé à l'ensemble des collectivités territoriales et la modernisation des administrations publiques au travers de modèles gestionnaires propres au « *New Public Management* » (Bartoli, 2009) ; (Osborne & Gaebler, 1992) cherche plutôt à satisfaire une prestation de service de qualité à destination des usagers mais pas du citoyen. Or, ce statut de citoyen introduit une dimension collective dans la définition de ce qu'est un service public de qualité (Roux, 2010) qui ne doit pas seulement être bénéfique dans la vie personnelle de l'individu mais également dans sa vie collective. Il convient donc de penser une mission de service public qui ne soit pas seulement « informative », au sens des fonctionnalités offertes aux usagers pour leur éviter certains déplacements et lever des contraintes géographiques et temporelles (*ibid*), mais « communicative », entendue au sens de l'accessibilité des acteurs à l'échange, au partage d'informations, et qui situe donc la communication dans une dimension participative.

D'un point de vue méthodologique, nous avons donc caractérisé ce « cyberspace » selon différents territoires numériques qui correspondent, de manière conjointe et respective, aux stratégies d'engagement des internautes sur le web. En effet, face aux phénomènes d' « infobésité » ou « surcharge informationnelle » (Eppler et Mengis, 2004) émergent différentes façons pour l'utilisateur de s'engager sur le web, au travers de l'utilisation de certains outils ou stratégies de recherche d'information. Or, l'approche pragmatique de cette recherche permet de mettre en évidence les difficultés d'appropriation, par les collectivités territoriales, des potentialités offertes par les évolutions du web 2.0. De nombreux outils web ne sont pas utilisés ou mal appropriés par les services internes aux communes et intercommunalités étudiées et posent la question des savoirs et savoir-faire professionnels, du développement des compétences à mobiliser pour maîtriser les usages des TIC. Il s'agit bien là non seulement de corroborer l'hypothétique contre-argument aux discours sur « *« l'évidence » et la « simplicité » de « l'appropriation spontanée » des technologies, bien avant qu'elles soient intégrées dans les usages* » (Akrich, Callon, & Latour, 1988 dans Agostinelli, 2001), mais également dénoncer ces postulats qui affirment que les collectivités locales misent de plus en plus sur la communication numérique, notamment au travers de sites web de plus en plus interactifs, et que les réseaux sociaux joueraient de nos jours un rôle important dans la communication politique (Krzatala-Jaworska, 2013). Certes, une étude (Barabel et., *al*, 2010) montre que l'intégralité des territoires français ont des groupes Facebook et que parmi eux coexistent aussi bien des groupes institutionnels, créés par les

collectivités elles-mêmes, avec des groupes personnels, créés par des internautes souhaitant mettre en avant un sentiment de fierté territoriale. **Cependant, notre recherche démontre une faible et mauvaise utilisation des réseaux sociaux dans le monde des collectivités territoriales, sans présence ni mise à jour régulière des contenus. Par ailleurs, nos résultats confirment le manque de réactivité des sites Internet qui ne permet pas de généraliser leur caractère interactif mais plutôt informationnel, ce qui compromet la contribution des TIC au pouvoir organisationnel de la Communication** (Bonnet, Bonnet, Gramaccia, 2010).

En effet, nos résultats font état de la persistance d'un web dit « documentaire » qui symbolise le renouveau de la production créative mais où prédominent des sites informationnels. De manière générale, les sites des collectivités territoriales analysés présentent un ensemble de pages, en général statique, alimentées de manière unidirectionnelle, à destination du public mais sans se soucier de la préhension par celui-ci du contenu diffusé. Dans ce cas, « *les ressources communicationnelles des TIC* » (Habib & Baltz, 2008) ne sont pas exploitées. Les contenus du web documentaire dérivent de l'espace publique traditionnel pensant trouver une nouvelle publicité. Pourtant, une fois publié sur le web ce contenu ne circule pas et ne bénéficie donc pas des potentialités offertes par Internet en termes d'échanges et d'interaction. Or, ce qui donne vie à ces contenus, ce sont les autres espaces du web : le web de l'information, le web social, le web sémantique.

Cependant, nos résultats confirment la persistance d'un contexte où les citoyens et la municipalité n'entretiennent pas le même rapport aux TIC, ce qui est préjudiciable à l'établissement d'un dialogue démocratique (Herbaux & Bertacchini, 2005) et compromet l'appropriation d'un projet de développement durable engagé par les collectivités mais non partagé avec les acteurs locaux.

2.2. De l'espace public à l'espace public médiatique : organiser la participation au-delà du débat

La recherche que nous avons menée s'est inscrite dans l'un des trois axes du projet scientifique de notre laboratoire et qui s'intitule :

« Redéfinition des stratégies de communication des organisations et des citoyens à l'heure de l'intelligence territoriale et du développement durable »

Nous avons donc analysé les stratégies de communication des collectivités territoriales dans le cadre de leur politique de développement durable au prisme des multiples injonctions à la participation citoyenne dans les programmes gouvernementaux et textes législatifs.

Cette analyse de la stratégie de communication des collectivités territoriales s'est inscrite dans un contexte où :

- les acteurs territoriaux se doivent d'entretenir un même rapport aux TIC à l'ère du numérique sous peine de perdre en dialogue et mutualisation de leurs informations ;

- le territoire n'est plus seulement physique mais empreint d'une dimension virtuelle, le territoire physique s'articule désormais avec le ou les territoires numériques ;

- les injonctions à la participation citoyenne se multiplient aussi bien dans un cadre législatif qu'au sein de nouvelles méthodes dans le montage des projets mais également, de manière plus générale, dans un contexte d'évolution des processus démocratiques qui voit émerger leur lot d'innovation en faveur d'un espace public plus accessible, empreint de plus de transparence et qui cherche à élever au maximum la qualité du débat.

Or, sur ce dernier point de nombreuses recherches ont soulevé plusieurs entraves aux principes de bonne gouvernance dans l'espace public même lorsque celui-ci est parfois élargi à l'espace public dit « médiatique » (Calhoun et *al.*, 1992 ; Pailliart et *al.*, 1995 ; Wojcik, 2005 ; Boyd, 2009 ; Miège, 2010 ; etc.). Qu'il s'agisse des expériences de la démocratie directe, délibérative, électronique ou encore de la délibération démocratique, à chaque fois le débat est mis à mal par des problèmes de représentativité de la population, mise en visibilité des dispositifs, manque d'intérêt ou accaparement des instances par des citoyens « professionnels » déjà bien informés ou encore absence de modalités d'organisation pratiques inscrites dans les textes législatifs et bien souvent laissées à l'appréciation des organisateurs du débat. De plus, même dans le cas du débat contradictoire, la polarisation des

opinions sur Internet est également critiquée comme une entrave à l'échange d'arguments adverses.

Mais comme nous l'avons largement développé au sein de cette recherche, la dimension participative d'une politique publique ne peut se limiter au débat. D'ailleurs, l'accès aux savoirs et l'information sont considérés comme le premier niveau sur l'échelle de la participation et certains auteurs ont même proposé le concept d' « *information dynamique* » (Habib & Baltz, 2008) comme celle qui s'appuie sur l'ensemble des ressources communicationnelles des TIC pour sensibiliser et former le public aux valeurs du développement durable.

Inscrire notre recherche dans le paradigme de l'intelligence territoriale revêt donc un intérêt primordial puisque ses objets de recherches consistent notamment à la diffusion des savoirs par la mise en œuvre ***organisée*** des TIC. Nous pourrions même dire, à l'ère du numérique, par l'expérimentation du cyberspace, fondement de l'Espace du savoir (Lévy, 1995).

Comme nous l'avons approfondi au sein de cette recherche, ce premier niveau sur l'échelle de la participation, à savoir l'information, l'accès au savoir, est fondamental pour plusieurs raisons. Tout d'abord, par un rapport logique, à savoir que l'on ne peut amener les acteurs territoriaux à se concerter sans au préalable s'être accordé sur les modalités d'organisation de la concertation : où se déroule une réunion ? Dans quel but ? A qui ces temps de concertation sont-ils ouverts ? Quel est le sujet du débat ?

Ensuite, de nombreuses recherches se sont intéressées aux instances participatives, qu'il s'agisse des conseils de quartier, des CIQ, des conseils de développement, forum électronique, budgets participatifs, jurys citoyens, etc. Ces recherches ont révélé de nombreuses entraves à la mise en pratique des principes de bonne gouvernance d'une politique publique. Il a été relevé notamment :

- L'influence du manque de capital culturel avec un constat : ce sont, en priorité, les populations les mieux formées intellectuellement qui font vivre les dispositifs participatifs, y investissent leur énergie et y exercent leur compétence. Tout acteur au sein de ces dispositifs est déjà plus ou moins informé (Faure et *al.*, 2010). C'est ici d'ailleurs tout l'intérêt de nous focaliser sur ce concept de développement durable qui

suppose théoriquement de se différencier de l'écodéveloppement par sa dimension culturelle entendue notamment par l'information et l'accès aux savoirs.

- Que les dispositifs participatifs fonctionnent en dehors du regard du public

Troisièmement, la méconnaissance de l'expression A21 et du contenu de l'expression développement durable, qui invite à se demander comment est-il possible d'amener un individu à intégrer un projet dont l'intitulé même lui est inconnu et dont le contenu lui est vide de sens.

Enfin, l'émergence d'un cadre législatif et de mesures au niveau national et supra-national qui prônent une meilleure information du public dans la mise en œuvre des politiques publiques au sein de divers domaines (environnementaux, administratifs, et de manière plus générale, en faveur d'une transparence de l'action publique) mais également une tendance à vouloir inclure les acteurs territoriaux dans les projets et prises de décision à l'échelon local ce qui suppose de mettre en capacité le citoyen.

Notre lecture d'un projet cyberdémocratique commence donc dans l'analyse des processus démocratiques à l'œuvre sur lesquels une politique publique peut s'appuyer et qui souffre dans l'espace publique d'un manque d'information voir d'une désinformation. Dès lors, il s'agit bien de comprendre la contribution des TIC à ce projet sans entrer dans une sorte de « *technologisme* » (Mucchielli, 1996) ou idéologie de la technique, qui postule que la technique serait la principale cause de tous les changements à divers niveaux ou qu'elle constituerait à elle seule le projet. Comme nous l'expliquions, il s'agit d'articuler les expériences de démocraties locales sur le territoire physique avec l'expérience de ce cyberspace comme Espace du savoir.

Avec le concept de « *démocratie de la connaissance* » (Bourcier, 2013), nous considérons la participation comme un échange d'informations, un apprentissage collectif, dans une société où les moyens de communication sont devenus une réalité incontournable.

Cependant, l'espace public médiatique présente des spécificités qui lui sont propres et le différencie de l'espace publique traditionnel. En ce qui nous concerne, il s'agit de la publicisation des informations qui n'est gage de débat que sous certaines conditions, lorsque la communication a vocation à être organisationnelle. En effet, il existe sur Internet une

tendance à la polarisation des opinions, à ce que Flichy nomme les communautés d'intérêt avec un éloignement à la confrontation des opinions adverses qui s'oppose donc au jeu du débat. Cependant, une analyse plus fine de l'engagement des internautes sur le web permet, en alliant contenu informationnel et fonctionnel, d'envisager une dynamisation de l'information au sein de la création de sa propre communauté virtuelle mais également au-delà lorsque l'institution donne une impulsion à des dynamiques communicationnelles dites « réticulaires » afin de porter l'information produite et collectées au travers des différents territoires numériques (et par extension au sein d'instances de médiation sur le territoire physique).

Mais de quelles informations parlons-nous ?

Il s'agit là du point essentiel de notre recherche qui suppose par la mise en place d'une véritable stratégie-réseau, d'élaborer une méthodologie de gestion des connaissances au travers de la création et animation d'une communauté virtuelle.

Pour cela, il s'agit bien évidemment de s'accorder sur un intérêt commun. Ici, nous avons choisi le développement durable au travers de la mise en œuvre coordonnée du plan d'actions pour lequel un certain nombre d'acteurs a été identifié. Bien sûr, notre thématique de recherche révèle une méthodologie qui peut se décliner à toute communauté d'action, c'est-à-dire l'ensemble des acteurs qui vont définir et mettre en œuvre des plans d'action pour atteindre la vision partagée à la base de la « *communauté de destin* », que l'on retrouve au niveau territorial quand les acteurs locaux arrivent à dégager, à partager et à entretenir dans le temps une même vision du futur du territoire.

Cette méthodologie suppose de croiser les hypothèses de l'intelligence territoriale avec les composantes d'un dispositif info-communicationnel. De cette matrice d'analyse résulte un certain nombre d'hypothèses à valider dans l'objectif de mutualiser l'information existante sur le territoire puis la dynamiser au travers des ressources communicationnelles des TIC.

Cette matrice d'analyse tridimensionnelle du processus info-communicationnel mis en œuvre par la collectivité devrait permettre de l'accompagner vers la construction d'une véritable stratégie-réseau qui consiste à :

- Construire et animer une communauté virtuelle autour d'un intérêt partagé ;

- Mutualiser l'information (veille informationnelle) issue de l'animation de ce réseau d'acteurs territoriaux ;

- Dynamiser ce capital informationnel au travers notamment de l'identification de ses agents-facilitateurs (caisse de résonance sur le web), de l'exploitation de l'ensemble des ressources communicationnelles des TIC et l'animation pérenne des instances de la démocratie locale, qu'elles soient électroniques ou présentes sur le territoire physique.

2.3. Contribution des TIC à la construction d'une stratégie-réseau : renforcement et dynamisation du capital formel territorial

La confrontation de cette recherche au contexte particulier de l'action municipale vitrollaise nous a permis de comprendre l'impact des temps politiques et changements institutionnels sur la durabilité d'une stratégie d'information et de communication cohérente et stabilisée. Ainsi, la pluralité sémantique des approches du développement durable par la collectivité territoriale est fortement soumise au portage du projet à court terme. En effet, les changements organisationnels, qui accompagnent le plus souvent les différents temps politiques, **ont pour conséquence une détérioration de la mémoire de projet**. La durabilité d'une politique publique de développement durable semble ne pas pouvoir s'astreindre des mouvements institutionnels. Or, dans un contexte de production, qui préside aux intentions et aux buts de la communication définissant le contenu informationnel, soumis aux mutations permanentes, il convient d'adopter une vision systémique et ainsi se détacher du transfert d'information pour se concentrer sur l'activation du système en place (Thayer, 1990). C'est en cela que la construction d'une stratégie-réseau revêt tout son intérêt pour influer sur le contexte plutôt que sur la mise en œuvre d'une action (d'une communication), qui, analysée seule n'a pas de sens. L'objet central de notre recherche a justement consisté à mettre en évidence les différents « éléments » d'un système au travers duquel la conduite du développement durable est mise en œuvre à l'échelle des collectivités territoriales. Pour cela, l'analyse a été menée selon trois niveaux de cadrage : a) macro, b) méso, c) micro.

Tout d'abord, il convient de souligner la mise en évidence de nombreux liens (institutionnels ou non, activés ou non) entre les acteurs locaux, non seulement au travers de l'articulation des plans et programmes régionaux, départementaux, intercommunaux et communaux mais également par la grande quantité d'acteurs locaux engagés dans la mise en œuvre d'un plan

d'actions dédié à une stratégie territoriale de développement durable (associations diverses, médias locaux, agences territoriales, conseil général, conseil régional, etc.)

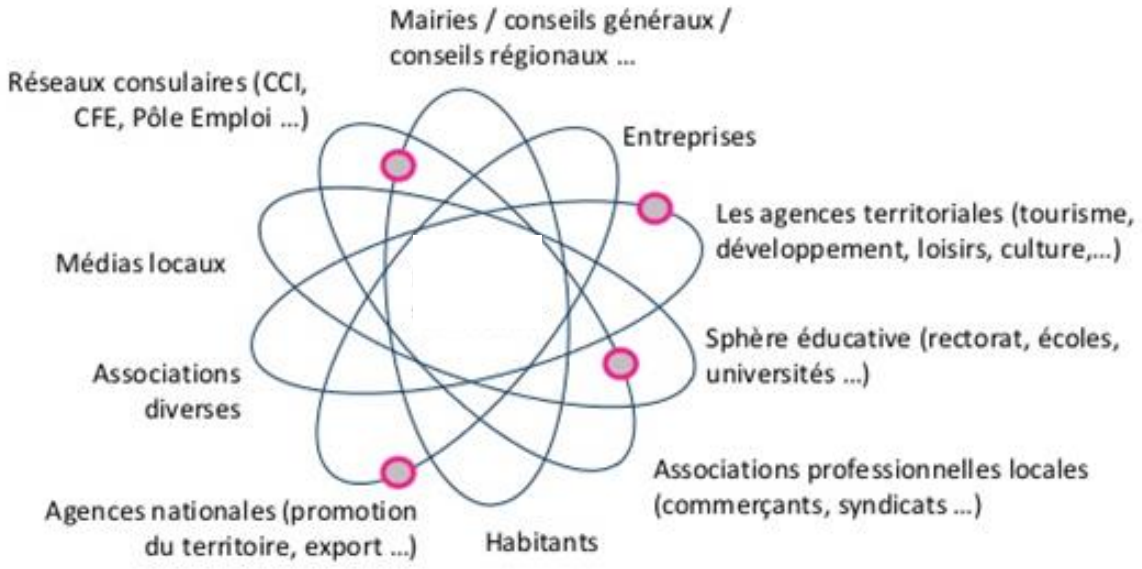


Figure 40 : La communication territoriale d'une politique publique de développement durable : un enjeu collectif, une communauté d'action à construire et animer (adapté de NewCorp Conseil, 2013)[192]

De plus, l'exemplarité et le retour d'expériences des collectivités territoriales engagées dans un projet d'A21L, PCET ou labellisation AGIR, permettent de dégager une véritable « *communauté d'action* » (Maurel, 2012, p.19). Ainsi, la communication dans les projets met en évidence la difficulté à considérer le processus dans son ensemble. « *Cela pose la question de l'appropriation du projet par les acteurs au confluent de plusieurs représentations de l'organisation. Ils sont tiraillés entre conflits, tensions, audits, intérêts particuliers et/ou collectifs, communication formelle et/ou informelle.* » (Bonnet, Bonnet, Gramaccia, 2010, p. 225).

Nous n'avons pas uniquement centré cette recherche autour des acteurs et de leur identification mais plutôt sur les relations qu'ils entretiennent entre eux, leur positionnement sur le territoire numérique au bénéfice d'une esquisse d'un « projet cyberdémocratique ».

[192] Document de travail en ligne issu de la conférence « Les nouveaux enjeux du marketing territorial » http://fr.slideshare.net/alainrenaudin7/confrence-marketing-territorial (Consulté le 12/03/2014)

L'intérêt de notre recherche a donc consisté à proposer un modèle général, un « projet cyberdémocratique », dont l'objectif consiste à répondre à la question de l'appropriation des projets territoriaux de développement durable par les acteurs locaux. En cela, nous avons élaboré un modèle de valorisation du « *capital formel territorial* », défini comme « *un ensemble de valeurs, de codes, de règles, de modalités d'interaction et de coordination, de connaissances explicites formulées dans des documents numériques, reconnus et partagés par les acteurs du territoire pour formuler ou mettre en œuvre un projet collectif de développement local* ». (Bertacchini, 2004).

Ce modèle s'inscrit dans un processus de type *essai-erreur*, engagé depuis une vingtaine d'année, sur la modélisation et l'application de l'intelligence territoriale (Bois, 2005 : région Rhône Alpes), (Herbaux, 2006 : région Nord-Pas-de Calais), (Perrin, 2010 : région PACA), (Rmili, 2010 : région Paca et Tunisie), (Maurel, 2012 : région Languedoc Roussillon), défini en tant que capacité d'intelligence collective mobilisable sur un territoire ou résultat d'une démarche collective adoptée par un territoire. De manière précise l'intelligence territoriale relève de «ce *processus informationnel et anthropologique, régulier et continu, initié par des acteurs locaux physiquement présents et/ou distants qui s'approprient les ressources d'un espace en mobilisant puis en transformant l'énergie du système territorial en capacité de projet. De ce fait, l'intelligence territoriale peut être assimilée à la territorialité qui résulte du phénomène d'appropriation des ressources d'un territoire puis consiste dans des transferts de compétences entre des catégories d'acteurs locaux de culture différente* » (Bertacchini, 2004).

L'objectif de cette démarche est d'aider l'échelon territorial à constituer son « *capital formel* » qui, à notre sens, est le préambule à toute politique de développement, qu'il s'agisse de politique de mutation territoriale, de reconversion, ou d'innovation. Ce capital formel territorial doit permettre :

- d'impliquer et reconnaître les compétences locales dans les actions menées ;
- l'acceptation de règles et procédures communes par les acteurs locaux ;
- aux acteurs locaux d'échanger leurs compétences, de se mobiliser et de se rejoindre autour du projet territorial.

Ainsi, nous proposons d'opérer un management du réseau d'acteurs dont les apports consistent en une vérification des hypothèses de l'intelligence territoriale (Bertacchini, 2000) :

les acteurs échangent de l'information, dynamisent cette information puis s'organisent en réseau duquel émerge une « *communauté d'action* ». Il s'agit également de proposer ce management au vu de nos résultats qui vont à l'encontre d'une communication numérique efficace parmi les collectivités territoriales et qui, par conséquent, nécessite de s'appuyer sur de nouvelles ressources (internes ou externes à la collectivité) pour choisir la meilleure stratégie de conquête de son réseau émergent sur le web.

Pour cela, nous proposons donc d'agir à cinq niveaux :

- Repérer les « *outils révélateurs qui ont une vocation de parcours de découverte et d'imprégnation* » (Herbaux & Bertacchini, 2003) de « *la logique du développement durable* » (Angot, 2013). Il s'agit notamment des conférences, réunions à thème, du contenu informationnel des sites dédiés, etc.

- La manager mobilise les outils de la veille informationnelle (courriel, newsletter, flux RSS, réseaux sociaux) pour capter l'information des acteurs du projet en vue de l'analyser et procéder à une forme de « *redocumentarisation* », c'est-à-dire une réarticulation des contenus sémiotiques selon ses interprétations et usages (Alloing, 2012 ; Zacklad, 2006). Le manager positionne ainsi la collectivité dans un rôle d'agent-facilitateur. La capitalisation des informations obtenues est ainsi mise en forme selon le canal médiatique mobilisé et alimente de façon permanente et régulière les médias sociaux.

- Aide à la construction d' « *outils méthodologiques d'acquisition qui s'adressent aux acteurs déjà sensibilisés ou en cours d'initiation* » (Herbaux & Bertacchini, *op cit*., p.7). La tâche préconisée consiste aussi bien au suivi de formation ou colloque spécialisés qu'en l'accompagnement des acteurs à se doter en contenu fonctionnel, nécessaire pour prétendre à devenir de véritables agents-facilitateurs. Enfin, il s'agit là de repenser des mécanismes de démocratie locale pérennes, innovants, stables et efficaces ;

- Prolonger dans la vie physique les actions conduites sur Internet, et vice versa. Les deux mondes loin d'être concurrents sont complémentaires (Groupe Going & Bertacchini, 2004 ; Perrin, 2010 ; Cordina & Fayon, 2013). En effet, la pérennisation

des relations établies ainsi que l'élargissement de la communauté virtuelle trouve son origine dans des réseaux de relations humaines au sein desquels un « *nombre suffisant d'individus participe à ces discussions publiques pendant assez de temps, et en y mettant suffisamment de cœur* » (Rheingold, 1993, p.6).

- Mise en œuvre d' « *outils d'anticipation mutualisés* » (Herbaux & Bertacchini, *op cit*., p.7), c'est-à-dire d'outils collectifs dont la mise en œuvre individuelle pour chacun serait difficilement accessible (coût, complexité). Nous pensons aux outils de veille spécifiques de secteurs, à la construction d'indicateurs par action et domaine de compétences, notamment au travers de logiciels (type Act21[193]), ou encore à la création d'un portail ou espace communautaire en ligne.

Enfin, nous pourrions dire qu'en tant que processus informationnel et anthropologique, l'intelligence territoriale, et la vérification de ses hypothèses, coïncide avec les processus de concertation du développement durable non seulement en tant que démarche orientée vers les acteurs mais également dans sa dimension organisationnelle. Pour rappel, une bonne concertation combine plusieurs caractéristiques (Bertacchini, 2002), (Jain et al., 2002) ; Renn, 2006) ; (Janse et Konijnendijk, 2007 dans Weiss et Girandola, 2010) :

- Elle implique les publics concernés dans toute leur diversité et en assure la représentativité ;

- Elle leur donne accès à une très large information. Cela passe notamment par la clarification, l'approbation et l'appropriation par le groupe des objectifs recherchés ;

- Elle leur permet de dégager une expression significative de leur point de vue susceptible d'influencer la décision et accorde donc du crédit au savoir expert comme à l'expertise profane ;

- Elle rend visible l'intégration de ce point de vue dans la décision ;

[193] http://www.act21.fr/ (Consulté le 10/11/2013)

- Elle offre la possibilité de se référer, de manière commune, à des concepts ou à des outils de traitement de l'information, qui font référence au dialogue entre l'individu et l'autorité administrative.

3. Sous quelles représentations spatiales externes la « communauté d'action » d'une politique publique de développement durable émerge-t-elle sur Internet ?

La méconnaissance par le grand public du développement durable et des projets qui y sont associés, la cohérence d'une stratégie info-communicationnelle soumise aux temps politiques et changements institutionnels à l'échelle de la collectivité, le nombre faible de territoires engagés depuis plus de 20 ans dans des mesures de dimension internationale et qui peinent à s'inscrire au niveau des territoires locaux ainsi qu'un usage fortement modéré des TIC qui ne bénéficie pas au dynamisme de l'information (manque de contenu fonctionnel et informationnel), **remettent en question la communication territoriale aussi bien dans sa dimension collective que dans son organisation**. En effet, à la différence du marketing territorial, la construction de la logique de développement durable n'a pas vocation à s'inscrire dans un rapport de concurrence entre les territoires mais d'articuler leurs dynamiques autour d'un enjeu commun. Or, les collectivités territoriales semblent éprouver de nombreuses difficultés à profiter des opportunités offertes à l'ère du numérique pour s'inscrire dans ce nouvel ordre dialogique (Doueihi, 2011).

Certes, la dynamisation nécessaire de l'information tout comme l'accompagnement du passage d'acteur à celui d'agent-facilitateur reste une étape préalable à l'émergence d'une communauté d'action sur le web au travers de l'élaboration d'une stratégie réseau (Akrich, Callon *et al.*, 2006). Cependant, un travail parallèle devra être mené afin de s'intéresser aux éléments constitutifs de la communication dont les images, les représentations spatiales, fournissent des signes qui évoquent des significations dans l'esprit des destinataires, en sachant qu'eux-mêmes sont dotés de répertoires culturels d'interprétation. **Nous souhaiterions donc orienter nos recherches sur la problématique de la matérialisation de représentations mentales du territoire, dans le cadre du développement durable, exprimées sous des formes sémiotiques variables : verbales et/ou écrites et/ou imagées**. Dans ce dernier cas, elles peuvent prendre des formes diverses (cartes, images, graphiques, en 2D ou en 3D, animées ou pas, webographiques). En effet, comme l'explique Pierre Maurel (2012, p. 71), « *les représentations spatiales externes, matérielles, sont donc accessibles à d'autres individus que leur auteur dans le cadre de communications interindividuelles, de*

diffusion par les médias ou par le biais de dispositifs de médiation ad-hoc.». Il s'agit ainsi de définir une stratégie non seulement au travers de l'activation des liens tissés entre les acteurs du projet de développement durable mais également par un cadre sémiotique commun adapté à la construction de sa communauté d'action et en vue d'une meilleure cohérence et lisibilité des politiques publiques pour les acteurs locaux. Ils utiliseront ainsi ces représentations mentales externes de manière différenciée selon leur intentionnalité, leur vécu, leur statut et leur rôle dans le dispositif, les situations de communication avec les autres, les connaissances et les cadres d'interprétation qu'ils ont déjà en mémoire et qu'ils activeront pour donner une signification aux informations reçues. Ces interactions aboutiront éventuellement à de nouvelles représentations mentales et de nouvelles connaissances sur le territoire, voire à des évolutions de compétences et à des changements de pratiques (*Ibid*, p. 84).

Liste des figures

Figure 1 : Le développement durable, une approche consensuelle 24
Figure 2 : La pyramide de la participation politique conventionnelle (adapté de Memmi, 1985 et Mayer, Perrineau, 1992) 53
Figure 3 : L'échelle de la participation selon Sherry Arnstein (1969) 61
Figure 4 : Différentes approches de la participation et conceptualisation des systèmes démocratiques 65
Figure 5 : Schématisation des différentes étapes de mise en œuvre de l'Agenda 21 local (adapté de Emelianoff, 2005 et Porot dans Teret, 2006) 84
Figure 6 : Représentation des différents domaines de l'Agenda 21 local (Breuil, Husseini, Brodhag, Cogerino, 1998) 87
Figure 7 : Profils de différents Agendas 21 locaux européens (Brodhag, 1999) 88
Figure 8 : Typologie des Agendas 21 locaux en Europe, selon leur champ d'application et les acteurs prioritairement concernés (Boutaud, Jury, Harpet, 2009) 90
Figure 9 : Organisation de la co-construction d'un PCET avec les acteurs du territoire (ADEME, 2009, p.62) 101
Figure 10 : Agenda 21 et PCET : l'enchevêtrement des thématiques 103
(Chanard, De Sède-Marceau et Robert, 2011) 103
Figure 11 : Hypothèses des différentes modalités de relation entre la sphère communicationnelle et le développement durable (Libaert, 2010) 107
Figure 12 : Processus de participation ramifiée : un modèle de médiation politique sur Internet (Badouard, 2011) 144
Figure 13 : Les différents territoires du Web 150
(adapté de Vanbremeersch, 2009) 150
Figure 14 : Les réseaux sociaux au cœur des médias sociaux 157
(Cordina & Fayon, 2013, p.8) 157
Figure 15 : La « pyramide de l'engagement » présentée par le cabinet Altimeter 161
Figure 16 : Différence entre un message social et un message informatif (Fowler *et al.*, 2010) 165
Figure 17 : L'ouverture des données publiques : différents scénarios d'avenir 184
(adapté de Kaplan, 2010) 184
Figure 18 : Les familles des métiers de l'Internet, exemple de la production et gestion de contenu. 193
Figure 19 : Un modèle transversal de *community management* 196
Figure 20 : Modèle « Com'centric » 197
Figure 21 : Le *Community management* dans un projet de développement durable : une application issue d'une démarche d'intelligence territoriale 198
Figure 22 : Les différentes composantes d'un Distic (Maurel, 2012, p.245 adapté de Meunier & Peraya, 2010) 209
Figure 23 : Renouvellement du concept de Distic au prisme des hypothèses de l'intelligence territoriale 212

Figure 24 : Raisonnement inductif/raisonnement déductif 214
(Chalmers, 1987, p. 28 dans Bertacchini, 2009, p. 102) 214
Figure 25 : Flux RSS du site officiel de la ville de Nice 240
(Source : http://www.nice.fr/Flux-RSS) 240
Figure 26 : Nuage d'étiquettes définies à partir de mots-clés attribués à chaque article du blog de Loïc Gachon, Maire de la ville de Vitrolles 242
Figure 27 : Exemple du site Internet de la ville de Gargas : un *Widget* d'ouverture vers les réseaux sociaux y est proposé 248
Figure 28 : Exemple du site Internet de la ville de Marseille : déclinaison de newsletter en fonction de domaines particuliers 249
Figure 29 : Prise en compte de l'écodéveloppement dans les services municipaux vitrollais de 1991 à 2002 291
Figure 30 : Documents de planification supra-communaux et programmes locaux de développement durable articulés avec la démarche A21 à Vitrolles 300
Figure 31 : Chronologie des principales étapes de co-construction de l'A21 vitrollais 304
Figure 32 : Evolution d'un dispositif info-communicationnel dans l'organisation de la dimension participative de l'A21 vitrollais 307
Figure 33 : Capture écran du site Internet de Vitrolles, rubrique « vers un développement durable » (Source : http://www.vitrolles13.fr/versun-developpement-durable/) 313
Figure 34 : Capture écran du site Internet de Vitrolles, rubrique « les outils du développement durable » (Source : http://www.vitrolles13.fr/?id=782) 314
Figure 35 : Impact des mouvements politiques et institutionnels sur la stratégie d'information et de communication du développement durable à Vitrolles 315
Figure 36 : Capture écran de la page d'accueil du site www.vitrolles13.fr du 19/07/2006 (Source : *Wayback Machine*, 2014) 317
Figure 37 : Capture écran de la page d'accueil du site www.vitrolles13.fr du 26/12/2011 (Source : *Wayback Machine*, 2014) 318
Figure 38 : Capture écran de la page d'accueil du site Internet dédié à l'A21, mars 2011 (Source : Données internes) 320
Figure 39 : Capture écran de la page d'accueil du site institutionnel, le 27/12/2012 (Source : *Wayback Machine*, 2014) 321
Figure 40 : La communication territoriale d'une politique publique de développement durable : un enjeu collectif, une communauté d'action à construire et animer 346

Liste des graphiques

Graphique 1 : Connaissance par les ménages de la notion de développement durable (CREDOC, 2012) 115
Graphique 2 : Le développement durable, une notoriété forte mais un contenu encore mal maîtrisé (adapté de l'institut LH2, 2009 et CREDOC, 2010) 116
Graphique 3 : La notoriété des grands programmes d'action (IFOP, 2011) 118
Graphique 4 : Représentation graphique des réponses justificatives données pour la non-participation aux concertations citoyennes de le cadre de l'Agenda 21 Néoulais 121
Graphique 5 : Connaissance de l'existence d'un Agenda 21 en fonction de la position des sujets (Actifs/Retraités) 121
Graphique 6 : Représentation graphique des effectifs (en%) en fonction des voies d'informations concernant les réunions de concertations citoyennes Agenda 21 123
Graphique 7 : Comportement des utilisateurs du web âgés de 12 à 26 ans selon leur degré d'engagement (Anderson, Bernoff, Reitsma, Sorensen, 2010) 163
Graphique 8 : Chantiers TIC clés pour la gestion interne des collectivités territoriales, France, 2010-2012 (Source : Markess International, 2010) 171
Graphique 9 : Proportion des sites Web comportant les rubriques ci-dessus (en%) 173
(Source : ObTIC, 2011) 173
Graphique 10 : Dispositifs de concertation utilisés dans le cadre des démarches de PCET (Source : Planète Publique, 2012) 177
Graphique 11 : Chantiers TIC clés des collectivités territoriales pour la gestion de la relation avec les usagers, France, 2010-2012 (Source : Markess International, 2010) 179
Graphique 12 : Evolution du nombre d'agendas 21 locaux engagés et reconnus entre février 2007 et juin 2012 (INSEE, 2012) 226
Graphique 13 : Pourcentage de collectivités disposant d'un site Internet officiel référencé (Juillet, 2012) 234
Graphique 14 : Pourcentage de sites web disposant d'un moteur de recherche 244
et module de contact 244
Graphique 15 : Pourcentage de sites web proposant des nuages de mots-clés ou d'étiquettes, une newsletter, un abonnement au flux RSS et un renvoi vers les réseaux sociaux……..….245
Graphique 16 : Comparatif du nombre de newsletters envoyées selon les collectivités offrant un abonnement opérationnel sur leur site 250
Graphique 17 : Pourcentage de site offrant une ouverture vers les réseaux sociaux 251
Graphique 18 : Nombre de jours de publication sur les réseaux sociaux pour une période équivalente à deux mois 252
Graphique 19 : Réactivité des collectivités en fonction du nombre de projets 256
Graphique 20 : Réactivité des collectivités de petite et très petite taille 256
Graphique 21 : Réactivité des collectivités de moyenne et grande taille 257
Graphique 22 : Réactivité des intercommunalités en fonction de leur taille 257
Graphique 23 : Réactivité des collectivités en fonction du nombre de projet 258

Graphique 24 : Réactivité des collectivités en fonction de leur taille 258
Graphique 25 : Répartition des acteurs du plan d'actions de l'A21 vitrollais en fonction du contenu fonctionnel ouverte à la veille informationnelle 283
Graphique 26 : Evolution des mentions « J'aime » (nombre de « fans ») sur le compte Facebook de la ville de Vitrolles, de février 2012 à février 2014 322
Graphique 27 : Evolution du nombre de visites journalières sur le site institutionnel de la ville entre janvier 2012 et février 2014 (Source : *Google Analytics*, 2014)..... 322

Liste des tableaux

Tableau 1 : Reconnaissance constitutionnelle du principe de participation du public en France dans les années 1970 / 1980 58
Tableau 2 : La participation locale du point de vue juridique (organisation législative)..... 59
Tableau 3 : Dispositifs participatifs, style de gouvernance et rôles joués par le pouvoir et les acteurs selon le niveau d'engagement (Maurel, 2012, p.203) 63
Tableau 4 : Liste chronologique des mesures recommandées au niveau supranational relatives à la participation du public et son intégration aux prises de décision 92
Tableau 5 : Transposition des dispositions de la Convention d'Aarhus dans la législation européenne 94
Tableau 6 : Le nouveau contexte législatif français : des lois propices à l'introduction du développement durable dans les politiques sectorielles des villes 96
Tableau 7 : Articulation A21L et PCET dans les collectivités territoriales en région PACA…….104
Tableau 8 : Profils de l'élu local face au processus de concertation (Ballan, Baggioni et *al*, 2002, adapté par Maurel, 2012) 124
Tableau 9 : Présence numérique des acteurs du tissu associatif vitrollais engagés dans la participation citoyenne 149
Tableau 10 : Comparatif des avantages/inconvénients dans le développement d'une application mobile native ou application Web 175
Tableau 11 : Le droit à l'information des habitants en France : dispositions légales et incitatives pour les collectivités territoriales 180
Tableau 12 : La communication avec le public en France : mesures incitatives et coercitives..... 182
Tableau 13 : Liste non exhaustive d'outils de restitution et de visualisation de la donnée à disposition du journaliste de données (adapté de Patte et al., 2012) 191
Tableau 14 : Les outils et missions du *Community Manager* 194
Tableau 15 : Matrice d'analyse tridimensionnelle du questionnement de recherche au croisement des hypothèses de l'intelligence territoriale et des zones « de travail » du Distic……..211
Tableau 16 : Vue globale de la démarche d'investigations..... ……216
Tableau 17 : Un niveau d'analyse de l'objet de recherche : l'approche par le document..... 221
Tableau 18 : Construction de l'enquête par questionnaire : objectifs, hypothèses et personnes interrogées 222
Tableau 19 : Corpus de sites web mobilisé dans le recensement des projets de développement durable A21L, PCET et A.G.I.R en région PACA 229
Tableau 20 : Nombre de projets engagés en région PACA par département, avril 2012 231
Tableau 21 : Préparation du test empirique : outils représentatifs des espaces du web..... 235
Tableau 22 : Comparatif des objectifs assignés au site web et à la newsletter (Agence Wallonne des Télécommunications, 2004)..... 237

Tableau 23 : Analyse de la réactivité des sites Internet : planning des différentes étapes de l'exploration empirique menée entre juillet et novembre 2012 253
Tableau 24 : Evaluation de la popularité de plusieurs outils du web : résultats des questionnaires transmis aux webmasters..... 262
Tableau 25 : Catégorisation du site Internet des collectivités territoriales en fonction des notes obtenues selon les informations diffusées 265
Tableau 26 : Proportion de site Internet en fonction des catégories de notes obtenues 266
Tableau 27 : résultats d'ensemble bruts par moteur de recherche 270
Tableau 28 : résultats obtenus à la 2e requête exploratoire encadrée de parenthèses..... 270
Tableau 29 : résultats obtenus à la 2e requête exploratoire sans parenthèses..... 271
Tableau 30 : classement des noms de domaine des sites internet obtenus en réponse à la première requête 271
Tableau 31 : classement des noms de domaine des sites internet obtenus en réponse à la seconde requête 272
Tableau 32 : Recensement des acteurs du plan d'actions de l'A21 vitrollais et connexion aux territoires numériques (web social et de l'information) 280
Tableau 33 : Recensement des acteurs non identifiés et absents du web : exemple des 10 actions de l'A21 vitrollais 282
Tableau 34 : Liste des ERIC-Services prioritaires pour être labellisé 287
Tableau 35 : Liste des thématiques du label ERIC Lab 2013 288
Tableau 36 : Exemple de la portée totale et différenciée des publications sur la page Facebook de la ville de Vitrolles (Source : Page Facebook de la ville de Vitrolles, 2013) ... 325

Liste des sigles, acronymes et abréviations

A21L	Agenda 21 Local
ADEME	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
AGIR	Label Action Globale Innovante pour la Région
AMF	Association des Maires de France
ANSSI	Agence nationale pour la sécurité des systèmes d'information
APC	Activités publiques conventionnelles
APEC	Agence pour l'emploi des cadres
ARPE	Agence Régionale Pour l'Environnement
BP	Budget participatif
CADA	Commission d'Accès aux Documents Administratifs
CEFRIO	Centre francophone d'informatisation des organisations
CERIC	Centre d'Etudes et de Recherche en Information et Communication
CFDD	Commission Française du Développement Durable
CGCT	Code général des collectivités territoriales
CIADT	Comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire
CIQ	Comité d'intérêt de quartier
CMO	Communication Médiatisée par Ordinateur
CNDP	Commission Nationale du Débat Public
CNIG	Conseil National de l'Information Géographique
CNIL	Commission Nationale de l'informatique et des libertés
CNUED	Conférence des Nations Unies sur l'Environnement et le Développement
CPCE	Code des postes et des communications électroniques
CSP	Catégories socioprofessionnelles
CREDOC	Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie
DGSE	Direction générale de la sécurité extérieure

DGSI	Direction Générale de la Sécurité Intérieure
DISTIC	Dispositif Socio Technique d'Information et de Communication
DUI	Délégation aux usages d'Internet
EPCI	Etablissement Public de Coopération Intercommunale
ESS	Enquête *European Social Survey*
FBI	Federal Bureau of Investigation
FFSPN	Fédération Française des Sociétés de Protection de la Nature
GES	Gaz à effet de serre
GOING	Groupe d'Investigations des Nouvelles Gouvernances
GSM	*Global System for Mobile Communications*
I3M	Laboratoire Information, Milieux, Médias, Médiation
IAP2	International Association for Public Participation
ICLEI	International Council for Local Environmental Initiatives
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
IP	*Internet Protocol*
IPSOS	Institut de sondages français et société internationale de marketing d'opinion
LH2	Institut de sondage d'opinion et d'études de marché français
LOADT	Loi d'Orientation pour l'Aménagement et le Développement du Territoire
LOADDT	Loi d'Orientation sur l'Aménagement et le Développement Durable des Territoires
NSA	National Security Agency
EGEDD	Master Economie et Gestion de l'Environnement et du Développement Durable
MATE	Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement
MCCD	Mission de coordination du développement durable
MEDDE	Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie
MEEDDAT	Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement Durable et de l'Aménagement du Territoire
MICA	Laboratoire Médiation Information Communication Art

MIT	Massachussetts Institut of Technology
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
ONU	Organisation des Nations Unies
OWL	*Web Ontology Language*
PACA	Provence-Alpes-Côte-D'azur
PADD	Projet d'Aménagement et de Développement Durable
PCET	Plan Climat Energie Territorial
PLM	Loi relative à l'organisation administrative de Paris, Marseille, Lyon et des EPCI
PLU	Plan Local d'Urbanisme
POS	Plan d'Occupation des Sols
PRADA	Personne chargée de l'accès aux documents administratifs
RDF	Resource Description Framework
RIP	Répertoire des informations publiques
RSS	*Really Simple Syndication*
SCOT	Schéma de cohérence territoriale
SIC	Sciences de l'Information et de la Communication
SRU	Loi Solidarité et Renouvellement Urbain
TGV	Train Grande Vitesse
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UICN	Union internationale pour la conservation de la nature
WWF	*World Wilde Fund for Nature*

Bibliographie

Sciences de l'Information et de la Communication

- Agostinelli, S., 2001. « Voies de recherche en science de l'information et de la communication : le rôle des artefacts et des organisations sociales dans la communication des connaissances », Note de synthèse pour l'habilitation à diriger des recherches en sciences de l'information et de la communication, Institut universitaire de la formation des maîtres de l'Académie d'Aix-Marseille.

- Akrich, M., M. Callon et B. Latour (dir), 2006, "Sociologie de la traduction : textes fondateurs. Textes rassemblés par le Centre de sociologie de l'innovation, laboratoire de sociologie de Mines ParisTech", Paris, Mines ParisTech, les Presses, « Sciences sociales ».

- Alloing, C., 2013, « La médiation documentaire sur les réseaux socionumériques comme vecteur de l'e-réputation ? », *Communication & Organisation*, n°43

- Alloing, C., Deschamps. C., 2011, « Veille stratégique et Internet participatif : les usages des agents-facilitateurs remettent-ils en question le concept de signal faible ? », Colloque spécialisé en Sciences de l'information : Management de l'information, défis et tendances, Université de Moncton, Canada, juin 2011

- Amar, M., et Menon, B., 2011, « Quelle donnée ? », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, Vol. 48, p. 20-20.

- Anderson, J., Bernoff, J., Reitsma, R., Sorensen E., (Cabinet Forrester), 2010 ; A Global Update Of Social Technographics® – *A Social Computing* ; Report *An Empowered Report: Social Media Growth Is Centered On Social Networking*.

- Anderson, J. A., 1988, « Examen de quelques concepts éclairant la position de l'éducateur aux médias », Rencontre de la recherche en éducation, Acte du Symposium, Lausanne, 27 au 30 juin 1988, Centre d'initiation aux communications de masse, Lausanne, 23, 11-23.

- Aquitaine Europe Communication (AEC), 2010, « Les données publiques, Guide juridique et pratique », n°4.

- Arnodo, J., 2002, « Le processus de construction d'une information critique dans l'acquisition des savoirs fondamentaux et la gestion des connaissances », *Revue International Journal of Information Sciences for Decision Making* n°5, 7 p.

- Asdourian, B., et Bourgeois, D (dir)., 2010, « Communication relation et médias sociaux : étude du cas de la sensibilisation aux feux de forêt », Thèse doctorale présentée pour obtenir le grade de Docteur d'Aix-Marseille Université en « Sciences de l'information et de la communication », soutenue le 19 juillet 2010 à l'Université d'Aix-Marseille.

- Auray, N., 2007, « Folksonomy : the New Way to Serendipity », *Communication and strategies*, n°65, p. 67-91.

- Attour, A., et Longhi, C., 2009, « Fracture numérique, le chaînon manquant : les services d'e-administration locale dans les communes françaises », *Les Cahiers du numérique*, Vol. 5, p. 119-146.

- Bachimont, B., et al., 2011, « Enjeux et technologies : des données au sens », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Vol 48, p.24-41.

- Barbe, et al., 2010, « Un enjeu de société », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, Vol. 47, p. 56-67.

- Bautier, R., 1992, « Habermas et le champ de la Communication » dans Les Théories de la Communication, *revue CinémAction*, n°63

- Bekhti, S., et al., 2001, « Représentation des connaissances dans une mémoire de projet », *Document numérique*, Vol. 5, p. 193-209.

- Berguig, M., et al., 2011, « Droit de l'information », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, Vol. 48, p. 12-17.

- Bertacchini, Y., 2000, « Information et veille territoriales: représentation du complexe local et émergence d'un projet d'intelligence territoriale », Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la Communication, Université d'Aix-Marseille III, Laboratoire CRRM, 256 p.

- Bertacchini Y., Dumas, Ph., 2001, «Veille & Management des compétences: application de la démarche de veille aux métiers numériques», Colloque VSST "2001, Barcelone 15-19 octobre 2001

- Bertacchini Y., 2002, « Concertation territoriale et politique territoriale concertée », *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, n°5.

- Bertacchini, Y., 2002, *Intelligence territoriale. Volet 1. Territoire et Territorialités*, Presses Technologiques, Collection Les ETIC, Toulon

- Bertacchini, Y., 2003, « Territoire physique et territoire virtuel. Quelle cohabitation? », *International Journal of Information Sciences for Decision Making* , n°9.

- Bertacchini, Y., Girardot, J-J., et Grammacia, G., 2006, « De l'intelligence territoriale : théorie, posture, hypothèses, définition », *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, n°26, Vème colloque TIC & TERRITOIRES : Quels développements ?, 9-10 juin 2006.

- Bertacchini, Y., 2009, *Petit guide à l'usage de l'Apprenti-Chercheur en Sciences Humaines et Sociales. Epistémologie & Méthodologie de Recherche en Sciences de l'Information et de la Communication*, Toulon, Presses Technologiques. Collection Les E.T.I.C.

- Bertacchini, Y., 2009, « Intelligence territoriale : constat, recherche, applications », *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, n°35, 4e trim 2009

- Bertacchini, Y., 2010, « Intelligence territoriale : une lecture rétro-prospective », *Revue internationale d'intelligence économique*, 2010/1 Vol 2, p. 65-97.

- Bertacchini, Y., Maurel, P., Deprez, P., 2012, « Réseaux & Savoirs locaux : une médiation à organiser dans une démarche d'intelligence territoriale. », 4e édition des journées Management des Technologies Organisationnelles Workshop MTO'2012, « Impact des réseaux numériques dans les organisations ? », octobre 2012 Ecole des mines d'Alès – Site Georges Besse à Nîmes.

- Bertacchini, Y., 2013, « Entre información y procesos de comunicación : la inteligencia territorial », *De Prácticas y Discursos*, n°2

- Bertacchini, Y., 2014, « L'intelligence territoriale : voie humaniste de médiation territoriale ? », *Communication et Organisation*, juin 2014

- Birdwhistell, R., 1971, « Communication: A Continuous Multichannel Process », in E. Beckenbach, Ch. Tompkins, (eds.), *Concepts of Communication: Interpersonal, Intrapersonal, and Mathematical,* New York, J. Wiley, 1971, p. 35-61.

- Bodier, S., et Kauffmann, J., 2011, « Le web marketing » ; Chapitre III ; *Un préalable capital : référencer le site de sa marque* (Contribution d'ouvrage).

- Bonfils, P., Dumas, P (Dir)., 2007, « Dispositifs socio-techniques et mondes persistants : quelles médiations pour quelle communication dans un contexte situé ? », Thèse pour l'obtention du doctorat en SIC à l'Université du Sud Toulon-Var, présentée et soutenue publiquement le 5 décembre 2007.

- Bonnet, J., 1998, « Le management par projet à l'épreuve des différences sociocognitives », *Communication et Organisation*, n°13

- Bonnet, R., Bonnet, J., Gramaccia, G., 2010, *Management et Communication : Mutations, emprunts et résonances*, Paris, Edition L'Harmattan.

- Boucher, A., 2010, *Ergonomie web : pour des sites web efficaces*, 2ème éditions, Paris, Editions Eyrolles, 455 p.

- Bougnoux, D., 2001, *Introduction aux sciences de la communication*, Paris, Editions La Découverte

- Boutet, A., et Trémenbert, J., 2009, « Mieux comprendre les situations de non-usage des TIC. Le cas d'Internet et de l'informatique » Réfléxions méthodologiques sur les indicateurs de l'exclusion dite numérique, *Les Cahiers du numérique*, Vol. 5, p. 69-100

- Boutin, M., et Martial, O., 2001, « Évaluation de l'utilisabilité d'un site web : tests d'utilisabilité versus évaluation heuristique ». Communication présentée au 36e Congrès annuel de la SELF et au 32e Congrès annuel de l'ACE. Montréal, Canada, oct.

- Boyd, D.,, 2009, « Sorti du contexte : la sociabilité des adolescents américains dans les espaces publics en réseau », thèse « Information Management and Systems » soutenue à l'Université de Berkeley

- Brake, D., 1997, « Lost in cyberspace », *New Scientist*, n°154, p.12-3

- Breton, P., et Gissinger, C., 2009, « Les conseils de quartier, un révélateur des difficultés d'émergence du nouveau « pouvoir consultatif » », *Communication & Organisation*, n° 35, p. 124-135.

- Brotcorne, P., et Valenduc, G., 2009, « Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet » Comment réduire ces inégalités ?, *Les Cahiers du numérique*, Vol. 5, p. 45-68

- Broudoux, E., 2013, « Quelles lectures du tagging ? » Modélisation, techniques et usages, *Document numérique*, Vol. 16, p. 55-71.

- Broudoux, E., 2011, « Le documentaire élargi au web » in « Le(s) Multi-média(s) », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, déc. 2011

- Broudoux E., 2008, « Indexation collaborative : entre gain informationnel et déperdition conceptuelle ? », *Document numérique et société*, 17-18 novembre, Paris, Cnam

- Callon, M., 1999, « Ni intellectuel engagé, ni intellectuel dégagé : la double stratégie de l'attachement et du détachement », dans *Sociologie du travail*, n°1, Vol. 41, p. 71

- Cardon, D *et al.*, 2008, « 10 propriétés de la force des coopérations faible [sic] », *Internet Actu*, Février

- Cardon, D., 2009, « L'identité comme stratégie relationnelle », *Hermès, La Revue*, n° 53, p. 61-66.

- Carré, D., 2007, « Le recueil et l'exploitation des données secondaires dites de "deuxième main" », *Introduction à la recherche en SIC*. Olivesi, S. (Dir.), Grenoble, Presse Universitaire de Grenoble, p.77-94.

- Cayrol, R., 1986, *La nouvelle communication politique*, Larousse, Paris.

- Chartron, G., Guyot, B., Lafouge, T., Lainé-Cruzel, S., Lallich-Boidin, G., Peyrelong, M-F., Salaün, J-M., 2002, « Le document numérique », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, Vol. 39, p. 298-305.

- Collet, L., 2011, « La presse écrite sur le web et ses lecteurs comme limites aux techniques de personnalisation de l'information », *Document numérique*, Vol. 14, p. 81-102.

- Crepel, M., 2008, « Les Folksonomies comme support émergent de la navigation sociale et de structuration de l'information sur le web », *Réseaux*, n°52, p. 169-204.

- Dalbin, S., et Guyot, B., 2007, « Documents en action dans une organisation : des négociations à plusieurs niveaux », dans *Etudes de Communication langages, information, médiations*. « Entre information et communication, les nouveaux espaces du document », 30 (2007) 55-70.

- Davallon, J., 2004, « Objet concret, objet scientifique, objet de recherche », *Hermès, La Revue*, 2004/1 n° 38, p. 30-37.

- Dou, H., *Veille technologique et compétitivité*, Dunod, 234 p.

- Doueihi, M., 2011. *Pour un humanisme numérique*, Paris, Seuil, La Librairie du XXIe siècle, 192 p.

- Dulaurans, M., 2012, « Une recherche dans l'action : le cas d'une CIFRE en collectivité territoriale », *Communication & Organisation*, 41

- Dumas, P., Boutin, E., Duvernay, D., Gallezot, G., 2006, « Is communication separable from information ? », dans - *First European Communication Conference* -, Amsterdam, Nov. 24-26, 2005 : France (2006)

- Durieux, V., 2010, « « Collaborative tagging et folksonomies » L'organisation du web par les internautes », *Les Cahiers du numérique*, Vol. 6, p. 69-80

- École des Ponts ParisTech. 2011. *Pour une politique ambitieuse des données publiques : Les données publiques au service de l'innovation et de la transparence.* Rapport à la Délégation aux usages de l'Internet, remis au Ministre de l'Industrie, de l'Energie et de l'Economie numérique le 13 juillet 2011.

- Escarpit, R., 1976, *Théorie générale de l'information et de la communication*, Hachette, Paris

- Flichy, P., 2008, « Internet et le débat démocratique », *Réseaux*, n°150, p. 159-185

- Flichy, P., 1991, *Une histoire de la Communication moderne, espace public et vie privée*, La Découverte, Paris

- Fondin, H., 1995, « *L'organisation documentaire : théorie et pratique* », in Introduction aux Sciences de l'Information et de la Documentation, Editions d'organisation.

- Gardère, J.-P., 2007, « Démocratie participative en aménagement urbain. Vers la micro-représentativité », *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, n°31, 10 p.

- Garry, O., et al., 2011, « Méthode*s* techniques et outils », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Vol. 48, p. 4-11

- Ghernaouti-Hélie, S., et Dufour, A., 2012, *Internet*, Chapitre 1 « Des origines aux réalités de l'Internet », Que sais-je ?, P.U.F

- Gillet-Bresson, S., 2009, « L'enjeu communicationnel du débat public ITER en Provence », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, Dossier 2009, p. 6-7

- Girard, Ch., 2010, L'idéal délibératif à l'épreuve des démocraties représentatives de masse, Thèse présentée pour le doctorat de philosophie, Université de Paris 1

- Girardot, J-J., 2004, 3ème Rencontres « TIC & Territoire : quels développements ? » de Lille, *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, *n°16*, Article n°161

- Goffman, E., 1974, *Frame analysis*, New-York, Harper and Row.

- Gramaccia, G., 2001, *Les actes de langage dans les organisations*, L'Harmattan, 287 p.

- Granjon, F., et Le Foulgoc, A., 2010, « Les usages sociaux de l'actualité » L'Expérience médiatique des publics internautes, *Réseaux*, n°160-161

- Greffet, F., et Wojcik, S., 2008, « Parler politique en ligne » Une revue des travaux français et anglo-saxons , *Réseaux*, n° 150, p. 19-50.

- Guyot, B., et al., 2013, « Repères conceptuels », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, Vol. 50, p. 26-37.

- Habib, A., et Baltz, C., 2008, « Quelle information pour piloter le développement durable », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Vol 45, p. 4-13

- Habib, A., 2006, «Participation de l'information et des technologies de l'information dans le développement durable : le cas du Liban », Thèse de doctorat en Science de l'information et de la communication, Université Paris-8, 409 p.

- Herbaux, P., et Bertacchini, Y., 2005, « Les TIC, leviers de gouvernance territoriale », *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, n°21, 15 p.

- Herbaux, P., et Bertacchini, Y., 2003, « Mutualisation et Intelligence Territoriale », *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, n°9, 11 p.

- Hillaire, N., 2006, « Entre territoire et Réseau : l'Art », *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, n°26, Vème colloque TIC & Territoires, 9-10 juin

- Ifrah, L., 2010, *L'information et le renseignement par Internet*, Paris, P.U.F., « Que sais- je ? », 128 p.

- Jauréguiberry, F., et Proulx, S., 2003, *Internet, nouvel espace citoyen ?*, Harmattan, Collection Logiques Sociales, 250p.

- Jeanneret, Y., 2000, *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information*. P.U. Septentrion

- Kiyindou, A., 2009, « Introduction » Réduire la fracture numérique, une question de justice sociale ?, *Les Cahiers du numérique*, Vol. 5, p. 11-17

- Knauf, A., et al., 2005, « Le processus d'Intelligence Economique : Une étude selon le point de vue de l'infomédiaire et des problématiques de recherche d'information », Actes du colloque ATELIS, Poitiers, 2005

- Krzatala-Jaworska, E., 2013. « Les municipalités à la conquête des réseaux sociaux. Mais pour quoi faire ? », *Communication & Organisation*, n°43

- Lakel, A., 2008, « La construction du programme français d'administration électronique : creuset pour un nouveau modèle de management des systèmes d'information ouverts », *Communication et organisation*, 2008/1, n°33.

- Lambiotte, R., Ausloos, M., 2006, « Collaborative tagging as a tripartite network », *Lecture Notes in Computer Science*, vol. 3993, p. 1114-1117

- Lamizet, B., 1992, *Les lieux de la Communication*, Mardaga, Liège.

- Lamizet, B., Silem, A., 1997, *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*, Paris, Éditions Ellipse

- Lasswell, H., 1948, «The structure and function of communication in society», *The communication of ideas*. Bryson, L. (Dir.), New-York, Harper.

- Latzko-Toth, G., et Proulx, S (dir)., 2010, « La co-construction d'un dispositif sociotechnique de communication : le cas de l'Internet Relay Chat », Thèse présentée comme exigence partielle du doctorat en communication, soutenue le 30 avril 2010 à l'Université du Québec à Montréal.

- Le Coadic, Y-F., 2004, *Les sciences de l'information*, 3ème édition, Presses universitaires de France, Paris, 127 p.

- Lecocq, C., et al., 2012, « Technologies de la mobilité », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, Vol. 49, p. 26-41.

- Le Deuff, O., et al, 2010, « Une évolution des comportements », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, Vol 47, p. 42-45

- Le Deuff, O., 2011, *La formation aux cultures numériques : une nouvelle pédagogie pour une culture de l'information à l'heure du numérique*, Collection « Société de la connaissance », Edition FYP, 160 p.

- Le Moënne, C., 2000, *La communication organisationnelle en débat : NTIC, Système d'information, Evénements, Sens, Symbolisation, Langage et travail, Institutions, dispositifs, Pratiques professionnelles, Ingénierie sociale, Management, Décision, Qualité*, Sciences de la Société, n°50/51, Presses Universitaires du Mirail, Toulouse.

- Le Moigne, J-L., 1994, « L'information forme l'organisation qui la forme », *Sciences de la Société*, n°33

- Lévy, P., 1995, *L'intelligence collective : Pour une anthropologie du cyberspace*, Paris, La Découverte, 243 p.

- Li, C., et Bernoff, J., (Cabinet Forrester) 2008 ; *Groundswell: Winning in a world transformed by social technologies*; Harvard Business Press, p. 286

- Lippmann, W., 1925, *The Phantom Public*, New York, Harcourt & Brace, trad. Lefranc S.(2001), Hermès, n°31.

- Maareck, Ph-J., 2014, *Communication et marketing de l'homme politique*, Paris, LexisNexis, 4e édition.

- Marcon, C., Moinet, N., 2000, *La stratégie-réseau*, Paris, Edition ZéroHeure.

- Maurel P et Bertacchini Y (dir), 2012, « Signes, données et représentations spatiales : des éléments de sens dans l'élaboration d'un projet de territoire intercommunal. Application au territoire de Thau », Thèse doctorale pour obtenir le grade de docteur en Sciences de l'Information et de la Communication, soutenue le 26 juin 2012 à l'Université du Sud Toulon Var.

- Maurel, P., Bertacchini, Y., 2012, « Dispositifs d'information et de communication à base spatiale: contributions à l'intelligence territoriale. », Colloque VSST'12, Ajaccio, juin

- Ménard, R., 2007, « Daniel Bougnoux : du message au massage ». *Médias*, 13 p.

- Marlier, J., 2011, « Usage d'internet comme de mode de collaboration dans l'espace public local. Quand le « bottom-up » rencontre le « top-down », le cas de la concertation sur le PDU de Montpellier », Congrès 2011 du GIS, *Démocratie & Participation*, Atelier 3-2 : « Le web, outil de participation ».

- Mesguich, V., et al., 2012, « Enjeux et dimensions », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Vol. 49, p. 24-45

- Meunier, J-P., et Peraya, D., 2010, « *Introduction aux théories de la communication* », 3ème édition, Culture & Communication, Editions de boeck, 459 p.

- Miège, B., 2004, *L'information-Communication, objet de connaissance*, Bruxelles, De Boeck

- Miège, B., 2005, *La pensée communicationnelle*, édition augmentée, Grenoble, PUG

- Miège, B., 2007, *Le société conquise par la communication* : Tome III, Les Tic entre innovation et ancrage social, Grenoble : Presses universitaires de Grenoble, 235 p.

- Miège, B., 2010, *L'espace public contemporain. Approche Info - Communicationnelle*, PUG, coll. « communication medias société », 227 p.

- Moles, A., 1967, *Sociodynamique de la culture*, Paris, Mouton.

- Monnoyer-Smith, L., 2011, « La participation en ligne, révélateur d'une évolution des pratiques politiques ? », *Participations*, n°1, p. 156-185

- Monseigne, A., 2009, «Participation, communication : un bain sémantique partagé», *Communication & organisation*, 35, p. 30-46

- Moradi, M., Brunel, S., Vallespir, B., 2008 ; « Approche sémantique de la chaîne de valeur ajoutée de la création de connaissances : des données à la capabilité » ; *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, *n°33* ; 13 p.

- Mucchielli, A., 1995, *Les sciences de l'information et de la communication*, Paris, Hachette, collection les fondamentaux.

- Mucchielli, A., Corbalan, J.A., Ferrandez, V., 1998. *La théorie des processus de la communication*. Paris, Armand Colin.

- Mucchielli, A., 2001, *Les sciences de l'information et de la communication*, Paris, Hachette supérieur, 3ème éditions

- Ollivier, B., 2000, *Observer la Communication. Naissance d'une interdiscipline*, CNRS, Paris

- Ologeanu, R., et al., 2007, Dispositifs d'enseignement numériques : une institutionnalisation imparfaite de l'innovation, *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, n°29, 9 p.

- Pailliart, I., 2002, « La société de l'information : une société de contradictions ? », *Revue européenne des sciences sociales*, n°XL-123

- Pascal, C., 2013, « L'âge de l'humanisme numérique, sa culture, sa ritualité, ses mythes fondateurs Du super héros augmenté à l'Homme hybride et civilisé », *Les Cahiers du numérique*, Vol. 9, 2013/3, p. 271-291.

- Pélissier, N., et Evanghelou, A., 2000, « Orwell à Athènes : la cyberdémocratie au chevet de la démocratie », dans *Quaderni*, n°41, Eté 2000. Utopie II : les territoires de l'Utopie. pp 109-138

- Peraya, D., 1999, « Médiation et médiatisation : le campus virtuel », *Hermès*, n°25, p.153-167

- Perea, F., 2010, « L'identité numérique : de la cité à l'écran. Quelques aspects de la représentation de soi dans l'espace numérique », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, Volume 2010, p. 144-159

- Perriault, J., 1989, *La logique de l'usage. Essai sur les machines à communiquer*, Flammarion.

- Perrin, G., et Bertacchini, Y (dir)., 2010, « Coexistence des territoires : l'espace physique à l'épreuve du virtuel. Une approche relationnelle cybermétrique issue d'une démarche d'Intelligence Territoriale », Thèse doctorale pour obtenir le grade de docteur en science de l'information et de la communication, soutenue le 07 janvier 2010 à l'Université du Sud Toulon-Var

- Pinczon du Sel, P., 2006, « Etat des lieux des résultats d'une recherche d'information simultanée sur le moteur de recherche Google », Actes du 5ème colloque « TIC et territoire : quels développements », Université de Franche Comté, Besançon, 9-10 juin 2006, *International Journal of Information Sciences for Décision Making*.

- Piponnier, A., 2009, « L'individu est-il soluble dans le projet ? Trace(s) de soi et effacement de soi dans la communication de projet », *Communication et Organisation*, n°36

- Poinsot, T., et al., 2010, « Du collaboratif au social : l'avènement de la conversation », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Vol. 47, p. 26-37

- Quintarelli, E., 2005, « Folksonomies : power to the people », *Proceedings of the 1st ISKOI*, UniMIB Metting, Italy.

- Rasse, P., 2000, « La médiation, entre idéal théorique et application pratique », *Recherches en Communication*, n°13 (Médiation et régulation sociale), p.61-75.

- Rheingold, H., 1993. *Les communautés virtuelles*, trad. française Paris, Addison-Wesley. Titre Original : *The Virtual Community : Homesteading on the Electronic Frontier*, Ed. Reading, MA : Addison-Wesley, 360p

- Romma, N., Boutin, E., et Bertacchini, Y (Dir)., 2010, « Communication de changement comportemental sur le web : comparer l'efficacité de la persuasion et de l'engagement pour promouvoir l'eco-citoyenneté », Thèse doctorale pour obtenir le grade de docteur en science de l'information et de la communication, soutenue le 07 janvier 2010 à l'Université du Sud Toulon Var.

- Roth, C., et al., 2008, « Démographie des communautés en ligne » Le cas des wikis , *Réseaux*, n° 152, p. 205-240

- Rouquette, S., 2010, « La presse (mobile) en ligne » Nouveaux usages, nouveaux enjeux médiatiques et sociaux, *Les Cahiers du numérique*, Vol. 6, p. 63-82.

- Roux, L., 2010, « L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ? », *Information sociales*, 2(158) : 20-29, avril 26, 2011

- Øystein, S., Rose, J., et Molka-Daniels, J., 2009, «eParticipation: Designing and Managing Political Discussion Forums.» *Social Science Computer Review*, p. 1-27.

- Øystein, S., Rose, J., et Flak, L-S., 2008, «The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area.» *Government Information Quarterly* 25, p. 400-428.

- Sajus, B., 2009, « Est-ce que j'ai une tête de deuxpointzéro ? », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Vol 46, p. 30-31

- Salaün, J-M., et al., 2009, « Fondamentaux et usages », *Documentaliste-Sciences de l'information*, Vol. 46, p. 32-43.

- Seilles, A., et al., 2010, « L'annotation discursive et sémantique pour la pratique de « débats 2.0 », *Document numérique*, Vol. 13, p. 153-177

- Shenk, D., 1998, *Data Smog : surviving in the information glut*, Harper, San Francisco, 256 p.

- Sutter, E., 1998 ; « Pour une écologie de l'information », *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol.35, n°2, p.83-86

- Szafrajzen, B., 2011, « Réflexions autour de la méthode dite de la sémiotique situationnelle fondées sur une recherche en communication des organisations », *Communication et organisation*, 39

- Tercjak, M., 2007, « Internet en tant que dispositif de la médiation de l'art et de la médiation d'une expérience artistique », *International Journal of Information Sciences for Decision Making*, n°29, 11 p

- Thayer, L., 1990, « De la communication et de l'existence de l'esprit humain », dans *Technologies et symboliques de la communication*, Colloque de Cerisy, sous la dir. de L. Sfez et G. Coutlée, PUG, pp. 85-95

- Vanbremeersch, N., 2009. *De la démocratie numérique*. Le Seuil, Paris.

- Verrax, F., 2011, « Consultation électronique et gouvernance environnementale : défis et limites », Congrès 2011 du GIS, *Démocratie & Participation*, Atelier 3-2 « Le web, outil de participation »

- Watzlawick, P., 1978, *La réalité de la réalité - Confusion, désinformation, communication*, Seuil, Collection Points, Paris, 1976 pour la version originale How real is real ? Communication, Disinformation, Confusion, Ed Random House (New-York, Toronto).

- Weaver, W., Shannon, C., 1975, *Théorie mathématique de la communication*, préface d'Abraham Moles, Retz, Paris, CEPC

- Winkin, Y., 1981, *La nouvelle communication*, Paris, Le Seuil.

- Winkin, Y., 1994, *Les moments et leurs hommes*, Paris, Seuil/Minuit.

- Winkin, Y., 1996, *Anthropologie de la communication : de la théorie au terrain*, Bruxelles, Edition De Boeck Université

- Winkin, Y., 2001, *Anthropologie de la Communication. De la théorie au terrain*, Points, Seuil.

- Wolton, D., 1997, *Penser la Communication*, Paris, Flammarion.

- Wojcik, S., 2007, « Les modérateurs des forums de discussion municipaux. Des intermédiaires démocratiques ? », *Questions de communication*, 335-354.

- Zacklad, M., 2006. « Une approche communicationnelle et documentaire des TIC dans la coordination et la régulation des flux transactionnels », Document de travail, en ligne : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr

Science politique

- Alcaud, D., et Lakel, A., 2004, « Les nouveaux « visages » de l'administration sur Internet : pour une évaluation des sites publics de l'état », *Revue française d'administration publique*, n°110, p. 297-313

- Avritzer, L., 2005, « Nouvelles sphères publiques au Brésil : démocratie locale et délibération politique », in Bacque M-H, Rey H, Sintomer Y, dir, *Gestion de proximité et démocratie participative. Une perspective comparative,* La découverte, coll « Recherche », p. 231-251

- Bachrach, P., Botwinick A., 1994, *Power and Empowerment, A Radical Theory of Participatory Democracy,* Philadelphia, Temple University Press.

- Badouard, R., 2011, « Renforcer des publics « faibles ». Circulation, structuration, et hybridation de publics autour de dispositifs participatifs en ligne ». Congrès 2011 du GIS, *Démocratie & Participation*, Atelier 2-2 « Les conceptions de la participation dans les dispositifs ».

- Barbier, C., 2008, « L'Union européenne après le "non" irlandais au traité de Lisbonne », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, n° 1998, p. 5-45.

- Barbier, R., et al., 2009, « Portée et limites du dispositif « jury citoyen » » Réflexions à partir du cas de Saint-Brieuc, *Politix*, n°86, p. 189-207

- Benvegnu, N., 2006, « Le débat public en ligne : comment s'équipe la démocratie dialogique ? », *Politix*, n°75, p. 103-124

- Binder, L., James, S. Coleman., La Palombara J, Pye LW, Verba S, Weiner M, 1971, *Crises and Sequences in Political Development*, Princeton NJ, Princeton University Press

- Blondiaux, L., 2001, « Démocratie locale et participation citoyenne : la promesse et le piège », *Mouvements*, no18, p. 44-51.

- Blondiaux, L., 2004, « Prendre au sérieux l'idéal délibératif : un programme de recherche », Conférence de la Chaire de Recherche du Canada en Mondialisation, Citoyenneté et Démocratie (MCD), Université du Québec à Montréal, http://www.chaire-cd.ca, 14 p.

- Blondiaux, L., 2005, « L'idée de démocratie participative : enjeux, impensés et question récurrentes » in Bacque M-H, Rey H, Sintomer Y, dir, *Gestion de proximité et démocratie participative. Une perspective comparative,* La découverte, coll « Recherche », p. 119-137

- Blondiaux, L., 2007, *«* La démocratie participative, sous conditions et malgré tout » Un plaidoyer paradoxal en faveur de l'innovation démocratique, *Mouvements*, n° 50, p. 118-129.

- Bourcier, D., 2013, « Tele-communs versus teleservices publics : vers des services publics collaboratifs en ligne », *Revue française d'administration publique*, n° 146, p. 271-284

- Braud, P., 2011, *Sociologie politique*, Lgdj, coll. manuels, 10e éd

- Carrel, M., 2006, « Politisation et publicisation : les effets fragiles de la délibération en milieu populaire », *Politix*, n°75, p. 33-51

- CE, 2001., *La gouvernance européenne – un livre blanc,* COM (2001) 428 final, DOC C-287 du 12/10/2001

- Chanial, P., et Laville, J-L., 2002, « L'économie solidaire : une question politique », *Mouvements*, n°19, p. 11-20.

- Crozier, M., Huntington S, Watanuki J, 1975, *The crisis of democracy, Report on the governability of democracies to the Trilateral Commission* New York, New York University Press, p. 114-115.

- Delaunay, B., et al., 2012, « Chronique de l'administration », *Revue française d'administration publique*, n° 141, p. 247-277.

- Durand-Tornare, F., et Nicolle, P., 2010, *La démocratie locale à l'ère d'Internet – Guide pratique*, Collection « l'Essentiel sur », Territorial éditions, Bresson.

- Faure, A., *et al*., 2010, « Démocratie participative et Démocratie différentielle », *Pôle Sud*, n°32, p. 11-23

- Fishkin, J S., et Reynié, D., 2001, « Vers une démocratie délibérative : l'expérimentation d'un idéal » Extrait de *Citizen Competence and Democratic Institutions*, sous la direction de Stephen L. Elkin et de Karol Edward Soltan, Pennsylvania State University Press, 1999, chapitre XII, p. 279-290, *Hermès, La Revue*, 2001/3 n° 31, p. 207-222

- Genestier, P., Ouardi S et Rennes J., 2007, « Le paradigme localiste au secours de l'action publique démocratique », *Mots. Les langages du politique*, 2007/1, n°83

- Habermas, J., 1978, *L'espace public*, Paris, Payot.

- Krzatala-Jaworska, E., 2012, « Internet : complément ou alternative à la démocratie représentative ? », *Participations*, n°2, p. 181-191.

- Leclerc, J-P., 2011, « Le rôle de la commission d'accès aux documents administratifs » Témoignage, *Revue française d'administration publique*, 2011/1 n° 137-138, p. 171-179.

- Rangeon, F., 1999, « Les comités de quartier, instruments de démocratie locale ? » ; *CURAPP/CRAPS, La démocratie locale. Représentation, participation* et *espace public,* PUF.

- Sintomer, Y., 2007, *Le pouvoir au peuple, Jurys citoyens, tirage au sort et démocratie participative*, Paris, La Découverte.

- Sintomer, Y., 2011, « Délibération et Participation : affinité élective ou concepts en tension ? », *Participations*, n°1, p. 239-276

- Sintomer, Y., Talpin J. (dir.), 2011, *Démocratie deliberative, Raisons politiques*, Paris, Presses Sciences – PO, 42.

- Wojcik, S., 2005, « Délibération électronique et démocratie locale : le cas des forums municipaux des régions Aquitaine, Languedoc-Roussillon et Midi-Pyrénées », Thèse pour le doctorat de science politique soutenue en 2005 à l'Université des sciences sociales de Toulouse 1

Autres revues (disciplinaires, pluridisciplinaires) et ouvrages thématiques

- Alloing, C., 2012, « De surveiller à prendre soin » : comment repenser la veille sur les réseaux sociaux numériques en termes de management de réseaux d'acteurs ? », *Revue Internationale d'Intelligence Economique*, 1/2012, Vol. 4, p. 55-70

- Bacache-Beauvallet, M., et al., 2011, « Existe-t-il une fracture numérique dans l'usage de l'administration en ligne ? », *Revue économique*, Vol. 62, p. 215-235

- Barabel, M., et al., 2010, « Les médias sociaux au service du marketing territorial : une approche exploratoire », *Management & Avenir*, n°32, p. 233-253

- Bataille, M., 1983, « Méthodologie de la complexité », *POUR*, n°90

- Bateson, G., 1972, *Steps to an Ecology of Mind: Collected Essays in Anthropology, Psychiatry, Evolution, and Epistemology*, Chandler Press.

- Bertacchini, Y., 2004, « Entre information & processus de communication : l'intelligence territoriale », *Les Cahiers du Centre d'études et de Recherche, La Sorbonne Nouvelle, Revue Humanisme et Entreprise* n°267, Paris.

- Bertacchini, Y., 2012, « Acteurs-réseau et Territoire-Système : modélisation pour l'évaluation du potentiel d'action locale », *Revue internationale d'intelligence économique*, 2012/1 Vol 4, p. 33-54.

- Blondiaux, L., et Sintomer, Y., 2009, « L'impératif délibératif », *Rue Descartes*, n°63, p. 28-38

- Bourdieu, P., Passeron, J-C., 1964, *Les Héritiers. Les étudiants et la culture*, Paris, Minuit, coll. Le sens commun

- Boutaud, J-J., 1998, *Sémiotique et Communication*, Paris, L'Harmattan.

- Boutaud, A., Jury, P., Harpet, C., 2009, « Les agendas 21 locaux. Bilan et perspectives en Europe et en France », Centre de Ressources Prospectives du Grand Lyon (Le);Communauté urbaine du Grand Lyon, 56 p.

- Barcenilla, J., et Bastien, J.-M.-C., 2009, « L'acceptabilité des nouvelles technologies : quelles relations avec l'ergonomie, l'utilisabilité et l'expérience utilisateur ? », *Le travail humain*, 2009/4 Vol. 72, p. 311-331.

- Breuil, F., Husseini, R., Brodhag, C., Cogerino, R., 1998, *Evaluation et méthode de comparaison des Agendas 21 locaux*, Agora 21 Ecole des Mines de Saint-Etienne, Rônalpénergie-environnement.

- Brunel, S., 2004, *Le développement durable*, Paris, PUF, coll. Que sais-je? , 123 p.

- Calame, P., 2012, *Sauvons la démocratie !* ; Editions Charles Leopold Mayer

- Calhoun, C., (éd), 1992, *Habermas and the public sphere*, Cambridge (Mass.), MIT Press, coll. Studies in contemporary German social thought.

- Carles, J., 2006, « Réseau, stratégie et gouvernance », *L'Expansion Management Review*, n° 123, p. 85-95.

- Chanard, C.**,** De Sède-Marceau, M-H., et Robert, M., 2011, « Politique énergétique et facteur 4 : instruments et outils de régulation à disposition des collectivités », *Développement durable et territoires*, Vol. 2, n° 1.

- Charreire, S., Durieux, S., 1999, *Explorer et tester*, Thiétart R-A, méthode de recherche en management, Paris, Dunod.

- Cohen, E., 2008, « L'ombre portée de Mai 68 en politique » Démocratie et participation, *Vingtième Siècle*. Revue d'histoire, n° 98, p. 19-28

- Combessie, J-C., 2007, *La méthode en sociologie*, La Découverte « Repères », p. 33

- Demazière, C., « L'action économique locale et l'environnement. Les collectivités locales prennent-elles en compte les contraintes et opportunités qu'offrent les ressources naturelles pour l'économie d'un territoire ? », *Développement durable et territoires* [en ligne], Dossier 1-2002

- Derrida, J., 1991, *Points de suspension*, Paris, galilée.

- De Young, R., Duncan, A., Frank, J., Gill, N., Rothman, S., et *al.*, 1993, « Promoting source reduction behavior: The role of motivational information ». *Environment and Behavior*, *25*(1), 70-85.

- Dusepulchre, G., 2010, « La charte européenne de la coopération en matière d'appui à la gouvernance locale : outil et questionnements pour les autorités territoriales », *Développement durable et territoires*, Vol. 1, n° 1

- Emelianoff, C., 2005, « Les agendas 21 locaux : quels apports sous quelles latitudes ? », *Développement durable et territoires*, Dossier 4

- Fisher, R., & Ury, W., 1983, *Getting to yes : Negotiating Agreement Without Giving in*. Ed. New York, Pingouin Books, 161p.

- Giddens, A., 1994, *Les conséquences de la modernité*, Paris, L'Harmattan

- Girandola, F., 2003, *Psychologie de la persuasion et de l'engagement.* Besançon : PUFC.

- Gislain, J-J., 2004, « Futurité et toposité : situlogie des perspectives de l'action », *Géographie, économie, société*, Vol. 6, p. 203-219.

- Habermas, J., 1997, *Droit et Démocratie : entre faits et normes*, Paris, Gallimard

- Hamel, J., 1998, « Défense et illustration de la méthode des études de cas en sociologie et en anthropologie. Quelques notes et rappels ». *Cahiers internationaux de sociologie*. vol. 104, p. 121-138.

- Hurard, M., 2011, *La participation citoyenne au développement durable à l'échelle locale en Europe*, Collection Working paper, Bruxelles, 25 p.

- Joule, R.V., Bernard, F., Halimi-Falkowicz, S., 2008, « Promoting ecocitizenship : in favor of binding communication ». *International Scientific Journal for Alternative Energy and Ecology*, 6(62), 214-218.

- Joule, R.V., Girandola, F., Bernard, F., 2007, « How can people be induced to willingly change their behavior ? The path from persuasive communication to binding communication ». *Social and Personality Psychology Compass*, 1, 493-505

- Joule, R.V., Beauvois, J.L., 1998, *La soumission librement consentie*. Paris, PUF.

- Jouve, B., 2006, « Editorial, L'empowerment : entre mythe et réalités, entre espoir et désenchantement », *Géographie, Economie, Société*, Vol.8, p. 5-15.

- Latouche, S., 2003, « L'imposture du développement durable ou les habits neufs du développement », *Mondes en développement,* tome 31, p 24

- Leloup, F., et al., 2005, « La gouvernance territoriale comme nouveau mode de coordination territoriale ? », *Géographie, économie, société*, Vol. 7, p. 321-332.

- Le Moigne, J-L., 2009, «L'Intelligence de l'Action appelle l'exercice de la Pensée Complexe. Pragmatique et Epistémique sont inséparables », Conférence introductive, *Synergies Monde* n°6, pp. 23-48.

- Lemoine, J-F., 2012, « À la recherche d'une meilleure compréhension du comportement des internautes », *Management & Avenir*, n° 58, p. 116-119.

- Lev-on, A., et Manin, B., 2006, « Internet : la main invisible de la délibération », *revue Esprit*, numéro du mois de mai.

- Leterre, T., 2008, « L'internet : espace public et enjeux de connaissance », *Cahiers Sens public*, n°7-8, p. 203-217.

- Loudiyi, S., 2008, « Le SCoT, instrument de gouvernance territoriale ? La conduite locale de la concertation dans le Pays du Grand Clermont », *Norois*, 209, 37-56.

- Maillefert, M., Rousseau, S., et Zuindeau, B., 2010, « Lectures hétérodoxes du développement durable », *Développement durable et territoires*, Vol. 1, n° 3.

- Manin, B., 2006, « Les conditions du bon débat », entretien avec Nicolas Journet, *Sciences Humaines*, nº 169, p. 44.

- Marcon, C., 2007. « Analyse de réseaux en intelligence économique : éléments pour une approche méthodologique ». *Market Management* 7 (4), 110-134.

- Masse, G., et al., 2006, « Les fondements de l'intelligence économique : Réseaux et jeu d'influence », *Market Management* 6 (3), 84-103.

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

- Morin, E., 1980, *La méthode - tome II : la vie de la vie*, Paris, Seuil.

- Muller, B., 2005, « Les nouveaux modes de régulation de l'action publique », *Pensée plurielle*, numéro 10, p. 159-177.

- Ollivro, J., 2009, « Territoires : de la communauté de destins à une communauté de desseins », *Le journal de l'école de Paris du management*, n°80, p. 31-36.

- Olson, M. Jr., 1969, « Strategic Theory and its Applications – The principle of Fiscal Equivalence : the division of responsabilities among different levels of Government », American Economic Review, vol 59, p. 479-487.

- Pastinelli, M., 2006, « Habiter le temps réel : ethnographie des modalités de l'être ensemble » dans l'espace électronique », *Anthropologie et sociétés*, Volume 30, n°2, pp. 199-217.

- Perez, Y-A., 2008, « La pratique de la recherche-intervention dans les organisations : retour sur les modes de production des connaissances gestionnaires à partir du terrain », *Humanisme et Entreprise*, n°288, p. 101-113.

- Poirier, N., et Fouré, L., 2004, « Entretien avec Edgar Morin », *Le philosophoire*, n° 23, p. 8-20.

- Poncier, A., (2009), « La gestion de l'image de l'entreprise à l'ère du web 2.0 », *Revue internationale d'intelligence économique*, Vol 1, p. 81-91.

- Redondo-Toronjo, D., 2007, « Territoire, gouvernance et intelligence territoriale », *Bulletin de la société géographique de Liège*, 49, p. 21 – 30.

- Rui, S., 2004, *La démocratie en débat. Les citoyens face à l'action publique*, Paris, Armand colin, p.114.

- Sachs, J., 1998, *Ecodéveloppement*, Paris, Syros.

- Sébastien, L., et Brodhag, C., 2004, « A la recherche de la dimension sociale du développement durable », *Développement durable et territoires*, Dossier 3 : Les dimensions humaine et sociale du Développement Durable.

- Siggen, M., 2005, *L'Expérience chez Aristote. Aux confins des connaissances sensibles et intellectuelles en perspective aristotélicienne*, Editions scientifiques internationales Peter Lang, Bruxelles, 473 p.

- Sintomer, Y., Rocke, A., Talpin, J., 2009, « Démocratie participative ou démocratie de proximité ? Le budget participatif des lycées du Poitou-Charentes », *L'Homme et la société*, n° 172-173, p. 303-320.

- Suk Kim, P., 2005, « Introduction », *Revue Internationale des Sciences Administratives*, Vol. 71, p. 105-115.

- Torres, E., 2002, « Adapter localement la problématique du développement durable : rationalité procédurale et démarche-qualité », *Développement durable et territoires*, Dossier 1 : Approches territoriales du Développement Durable.

- Urfalino, Ph., 2005, *Délibération et négociation, Négociations*, 4 (2), Paris, de Boeck.

- Valentin, A., et al., 2010, « La construction des échantillons dans la conception ergonomique de produits logiciels pour le grand public. Quel quantitatif pour les études qualitatives ? », *Le travail humain*, Vol. 73, p. 261-290.

- Voynet, D., dans MATE, 1998, *Les outils et démarches en vue de la réalisation d'Agendas 21 locaux, Dossier de présentation*, MATE, 110 p.

- Weiss, K., et Girandola F et al., 2010, *Psychologie et développement durable*, éditions In press, Paris.

- Yin, R-K., 2003. *Case Study Research: Design and Methods*, 3rd edition. Thousand Oaks (Calif.): Sage Publications.

- Zuindeau, B., 2000, *Développement Durable et Territoire*, édition Bertrand Zuindeau, Villeneuve d'Ascq (Nord), Presses Universitaires du Septentrion

Références électroniques / Webographie :

- ADEME, décembre 2009, *Construire et mettre en œuvre un PCET*. Consulté le 30 juillet 2012. URL : http://www2.ademe.fr/servlet/getDoc?sort=1&cid=96&m=3&id=61443&ref=&nocache=yes&p1=111

- Agence Wallonne des Télécommunications, 2004, http://www.awt.be/contenu/tel/ebu/ebu,fr,fic,120,000.pdf

- Association 4D, 2001, Repères pour l'Agenda 21 local, 136 p. http://www.datar.gouv.fr/sites/default/files/datar/agenda-21.pdf

- http://www.ville-arles.fr

- Boual J.C et Brachet P., *La subsidiarité, principe de la démocratie délibérative, et la décentralisation*, document de travail, janvier 2005, p 1-7. URL : http://www.raqp.fr/IMG/pdf/La_subsidiarite_principe_de_la_democratie_deliberative_.pdf

- Cabannes, Y., et al., 2004, *Edición Especial sobre Presupuestos Participativos*. Programa de Gestión Urbana para América Latina y El Caribe. Hábitat - Naciones Unidas 2004, *Era Urbana, Marzo 2004* http://www.rosario.gov.ar/sitio/verArchivo?id=4346&tipo=objetoMultimedia

- CADA, 2007, Guide des personnes responsables de l'accès aux documents administratifs et de la réutilisation des informations publiques. www.cada.fr/IMG/pdf/Guide_PRADA_.pdf

- Cardon, D., et al., 2008, « 10 propriétés de la force des coopérations faibles [sic] », *Internet Actu*, Février 8, www.internetactu.net/2008/02/08/10-proprietes-de-la-force-des-coopérations-faible

- Danna, P-P., 2001, *Panorama des dispositions d'urbanisme de la loi solidarité er renouvellement urbains (SRU).* Exposé présenté le 15 mai 2001 à la Faculté de droit et de sciences économiques de l'Université de Nice – Sophia Antipolis dans le cadre des réunions – débats du GIR Maralpin. Consulté le 3 juillet 2012. URL : http://www.gir-maralpin.org/conferences/conferences_fichiers/DannaSRU.pdf

- Druet, P-P., http://www.canal-u.tv/video/les_amphis_de_france_5/etre_responsable.3023. Consulté le 05 février 2010.

- Girardot, J-J., « Qu'est-ce que l'intelligence territoriale ? », http://www.collaboratif-info.fr/chronique/quest-ce-que-lintelligence-territoriale , 28 juin 2010.

- International Association for Public Participation, 2007, Spectrum of Public participation http://www.iap2.org/associations/4748/files/spectrum.pdf. Consulté le 02 Août 2012.

- Jdey, A., 2012, Les 6 profils types d'internautes sur les médias sociaux, http://www.demainlaveille.fr/2012/07/05/les-6-profils-types-dinternautes-sur-les-medias-sociaux/

- LOI n° 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement. Consulté le 10 juillet 2012. URL : www.legifrance.gouv.fr

- Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques ; Consulté le 11 juillet 2012. URL : http://www.insee.fr/fr/regions/provence/

- http://www.coface.fr/CofacePortal/ShowBinary/BEA%20Repository/FR_fr_FR/documents/observatoire/observatoire-des-defaillances.pdf Consulté le 11 juillet 2012

- http://www.cnig.gouv.fr/Front/index.php?RID=90 Consulté le 01 Août 2012

- http://www.internetactu.net/2010/10/19/lhyperlocal-revele/

- http://www.mediametrie.fr/comportements/actualites/15-24-ans-mobile-rime-avec-smartphone.php?id=153

- http://www.nice.fr/Flux-RSS

- http://www.proximamobile.fr/article/46-des-francais-equipes-de-smartphones

- http://www.regionpaca.fr/uploads/media/Dispositif_Collectivites_laureates_AGIR.pdf

- Synthèse : L'empreinte numérique de la Rive droite. http://rivedroitenumerique.wordpress.com/ Enquête réalisée en 2010 par le laboratoire de GRECO/MICA de l'Université Bordeaux 3 sous la direction d'Amar Lakel, enseignant-chercheur

- Webperfect, 2012, http://www.webperfect.fr/e-marketing-linteret-dune-newsletter-en-10-points.html

- http://politicosphere.blog.lemonde.fr/2011/07/04/de-2007-a-2011-levolution-de-la-blogosphere-politique/

- http://www.droitconstitutionnel.net/representation.html

- http://montesquieu.ens-lyon.fr/spip.php?article902

- http://www.semainedudeveloppementdurable.gouv.fr

ANNEXES

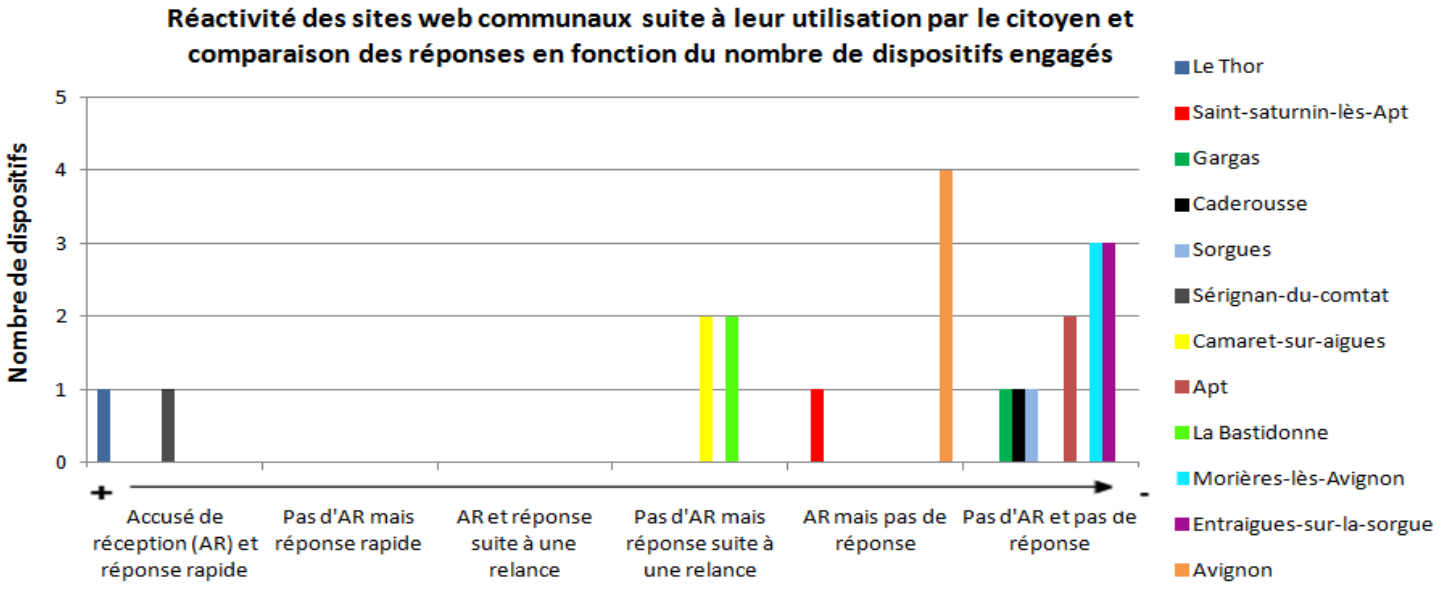
Annexe 1 : Principales conférences internationales de coopération pour un développement durable

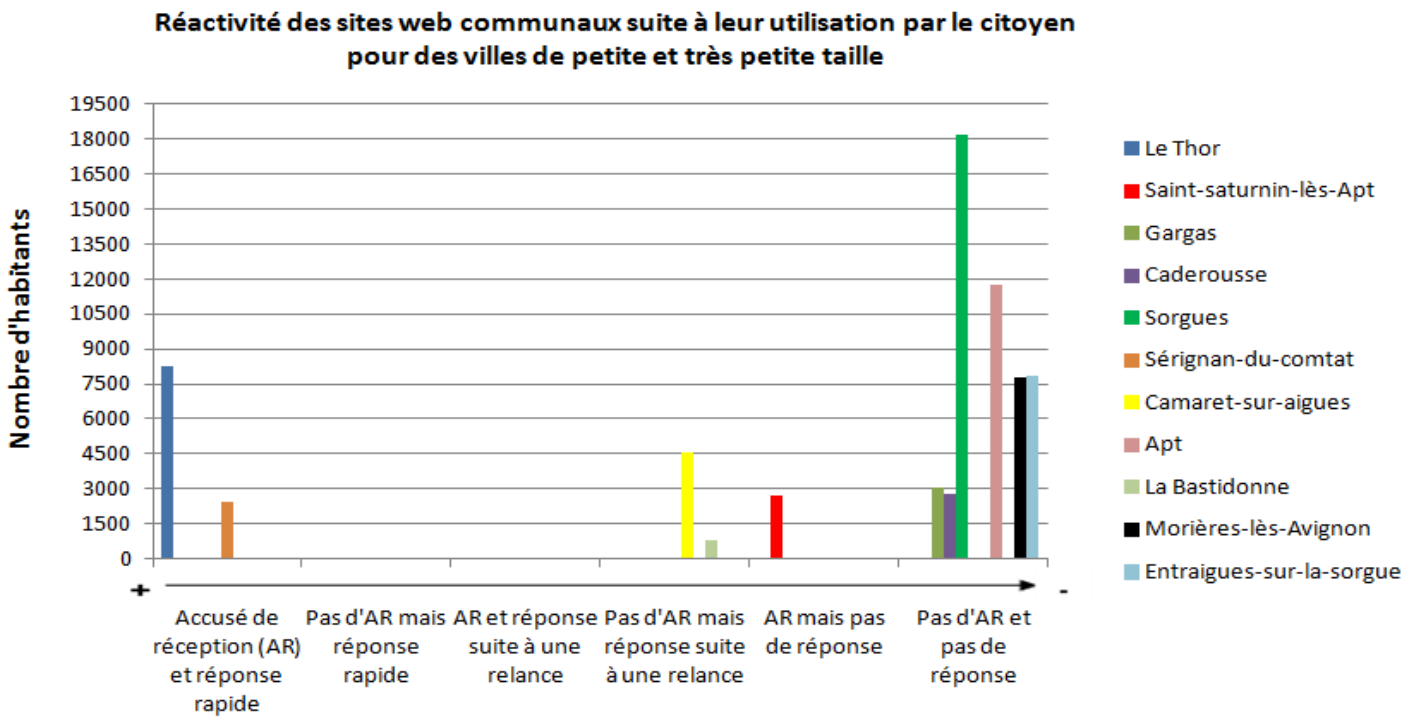
Conférences internationales	
Lieu, année	***Objectif***
Berne, 1913	Protection des paysages naturels
Paris, 1923	Protection de la flore, de la faune et des sites naturels
Londres, 1923	Préparation d'une convention collective concernant la flore et la faune
Fontainebleau, 1948	Congrès constitutif de l'Union internationale pour la protection de la nature (UIPN) décidé par le gouvernement français avec la participation de l'UNESCO. L'objectif : sauvegarder l'environnement naturel.
Athènes, 1958	Congrès pour la conservation de la nature
New York, 1968	Prise de décision importante : organiser en 1972 une conférence internationale sur l'homme et son milieu
Strasbourg, 1970	Conférence européenne dans la cadre de «L'année européenne de protection de la nature »
Stockholm, 1972	Lutte pour la préservation de l'environnement avec la création du Programme des nations unies pour l'environnement (PNUE)
Rio de Janeiro, 1992	Sommet de la terre débouchant sur « la déclaration de Rio » et le programme d'action « Agenda 21 ».
Istanbul, 1996	Sommet des habitats humains.
New York, 1997	Réunion d'une Assemblée générale des Nations unies afin d'évaluer le bilan de l'Agenda 21
Kyoto, 1997	Mise en place du « Protocole de Kyoto » pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES). Il s'agit d'une suite de la déclaration de Rio qui se proposait de stabiliser les GES. Les Etats Unies ne se joignent pas au protocole.
Bonn, 2001	Conférence des parties signataires de la déclaration de Rio et modification du caractère trop contraignant du protocole de Kyoto (suppression des amendes en cas de non-respect des accords)
Marrakech, 2001	Accord concernant les règles qui établissent les mesures de l'effet de

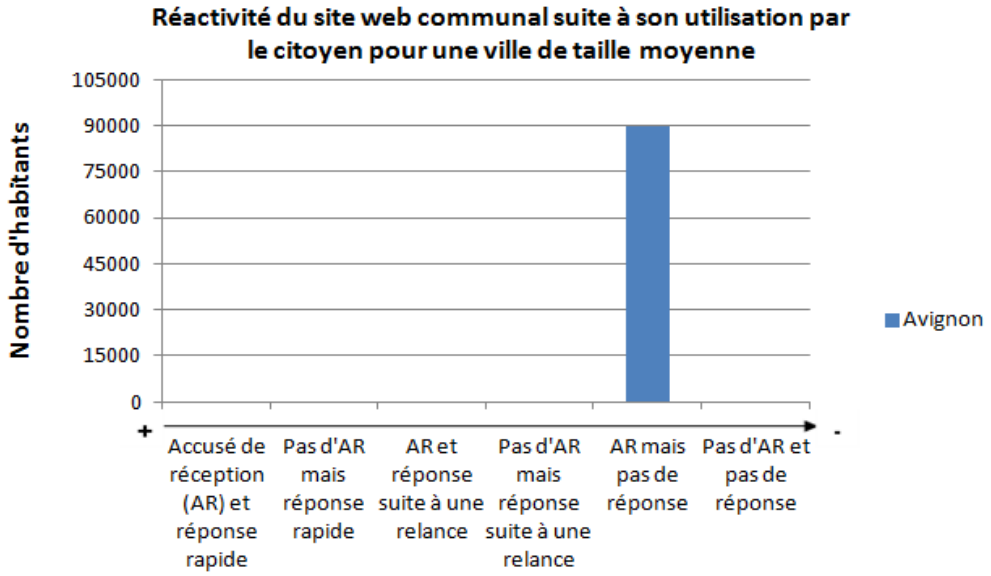
	serre et les sanctions à adopter. Il correspond à une application du protocole de Kyoto.
Johannesburg, 2002 (ou Rio + 10)	Bilan du dixième anniversaire du sommet de Rio de Janeiro
Copenhague, 2009	Mise en place d'un accord non juridiquement contraignant pour la réduction des GES qui ne prolonge pas le protocole de Kyoto en 2013.
Rio de Janeiro, 2012 (ou Rio + 20)	Bilan du sommet de la terre de Rio de Janeiro au vingtième anniversaire.

Annexe 2 : Réactivité des sites par département

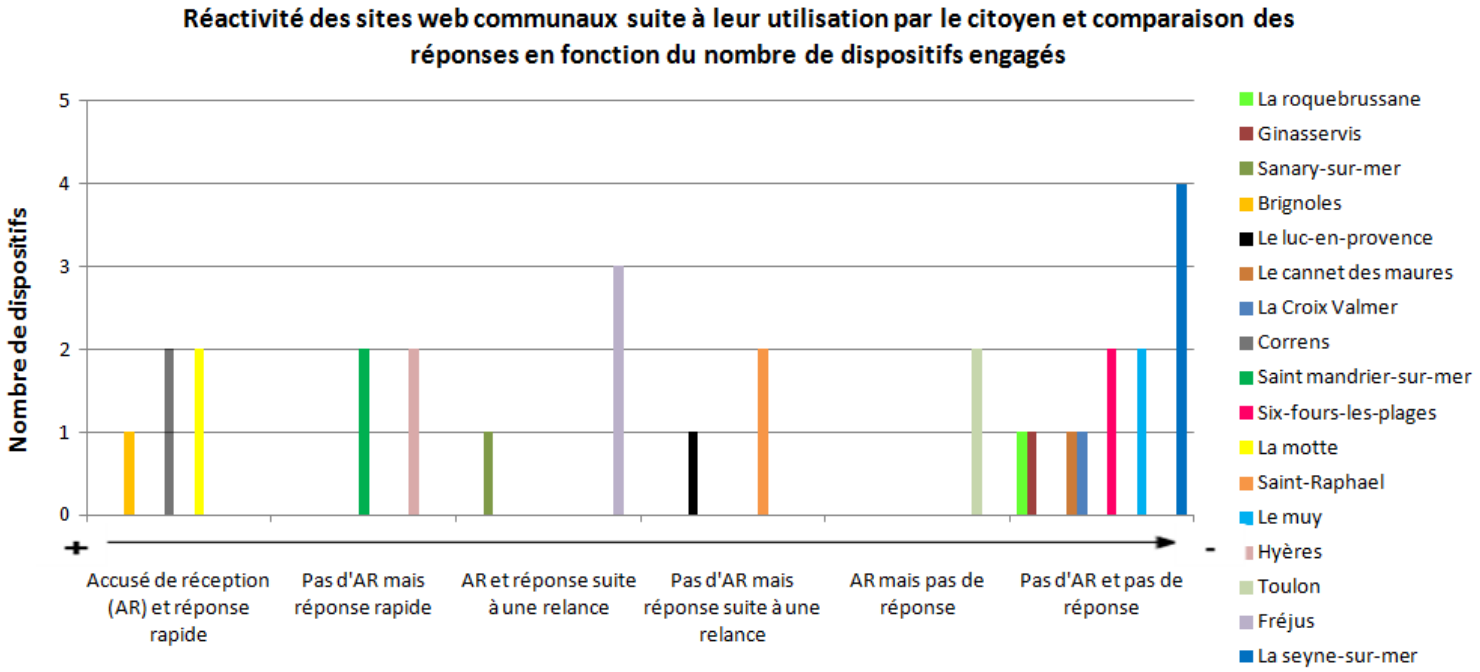
VAUCLUSE

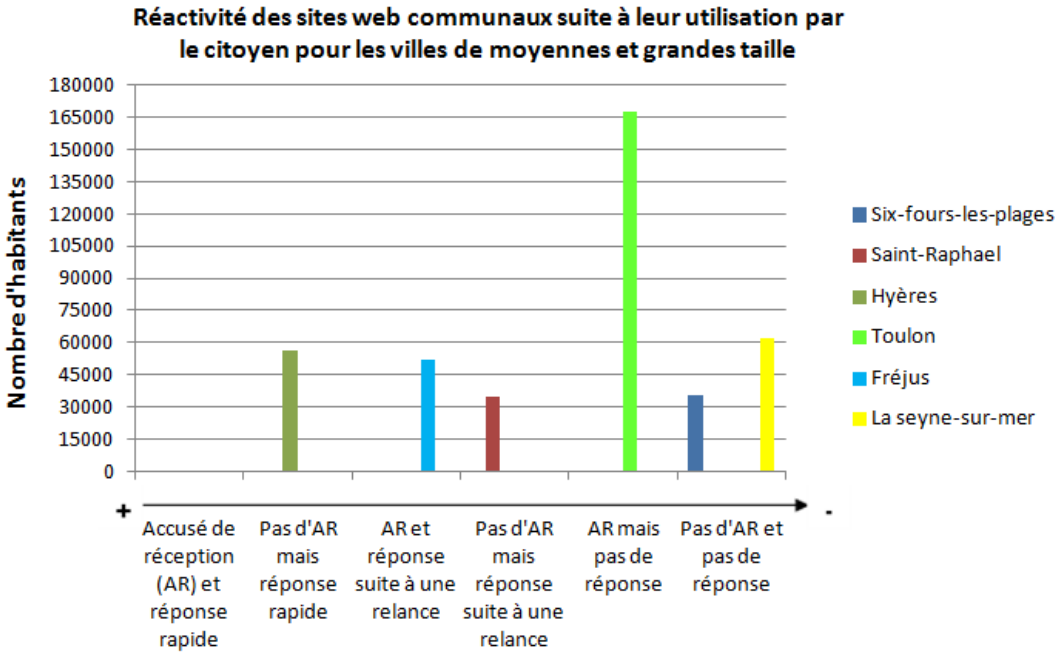


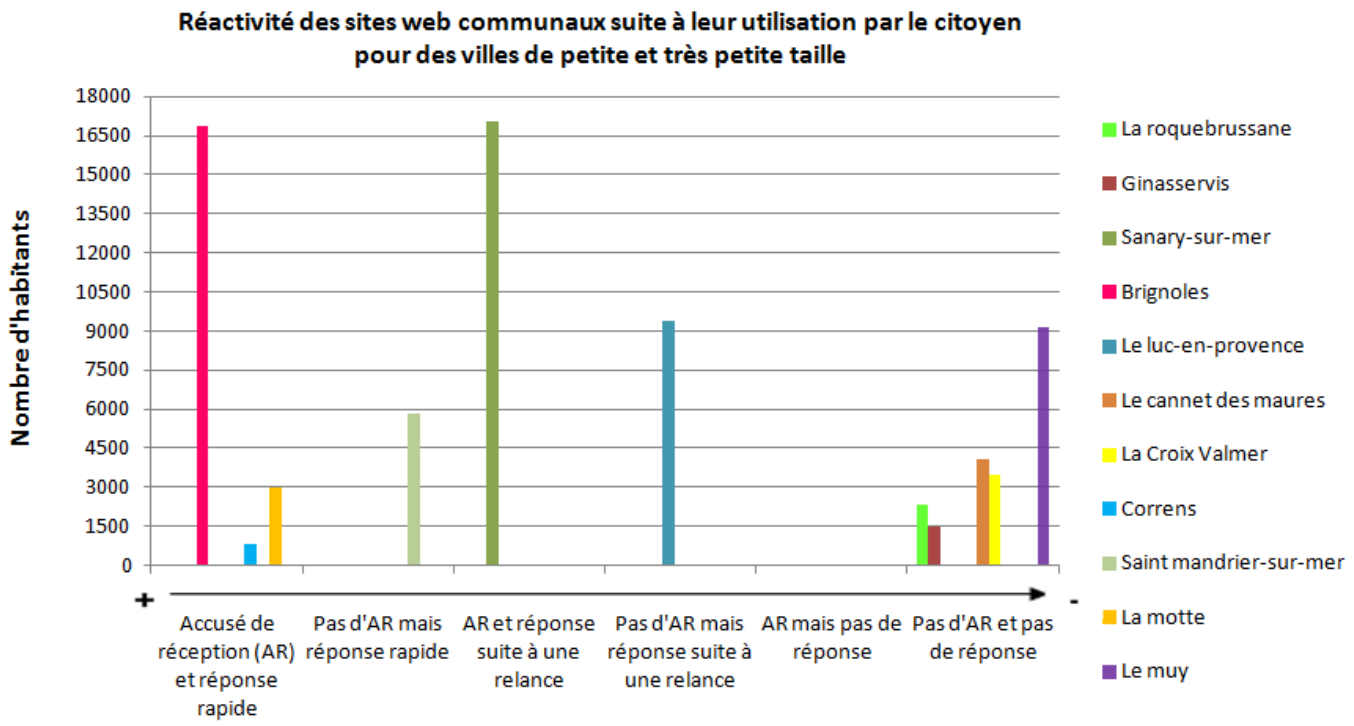

Réactivité des sites web communaux suite à leur utilisation par le citoyen pour des villes de petite et très petite taille
Nombre d'habitants
19500
18000
16500
15000
13500
12000
10500
9000
7500
6000
4500
3000
1500
0
+
-
Accusé de réception (AR) et réponse rapide
Pas d'AR mais réponse rapide
AR et réponse suite à une relance
Pas d'AR mais réponse suite à une relance
AR mais pas de réponse
Pas d'AR et pas de réponse
Le Thor
Saint-saturnin-lès-Apt
Gargas
Caderousse
Sorgues
Sérignan-du-comtat
Camaret-sur-aigues
Apt
La Bastidonne
Morières-lès-Avignon
Entraigues-sur-la-sorgue


Réactivité du site web communal suite à son utilisation par le citoyen pour une ville de taille moyenne
Nombre d'habitants
105000
90000
75000
60000
45000
30000
15000
0
+
-
Accusé de réception (AR) et réponse rapide
Pas d'AR mais réponse rapide
AR et réponse suite à une relance
Pas d'AR mais réponse suite à une relance
AR mais pas de réponse
Pas d'AR et pas de réponse
Avignon

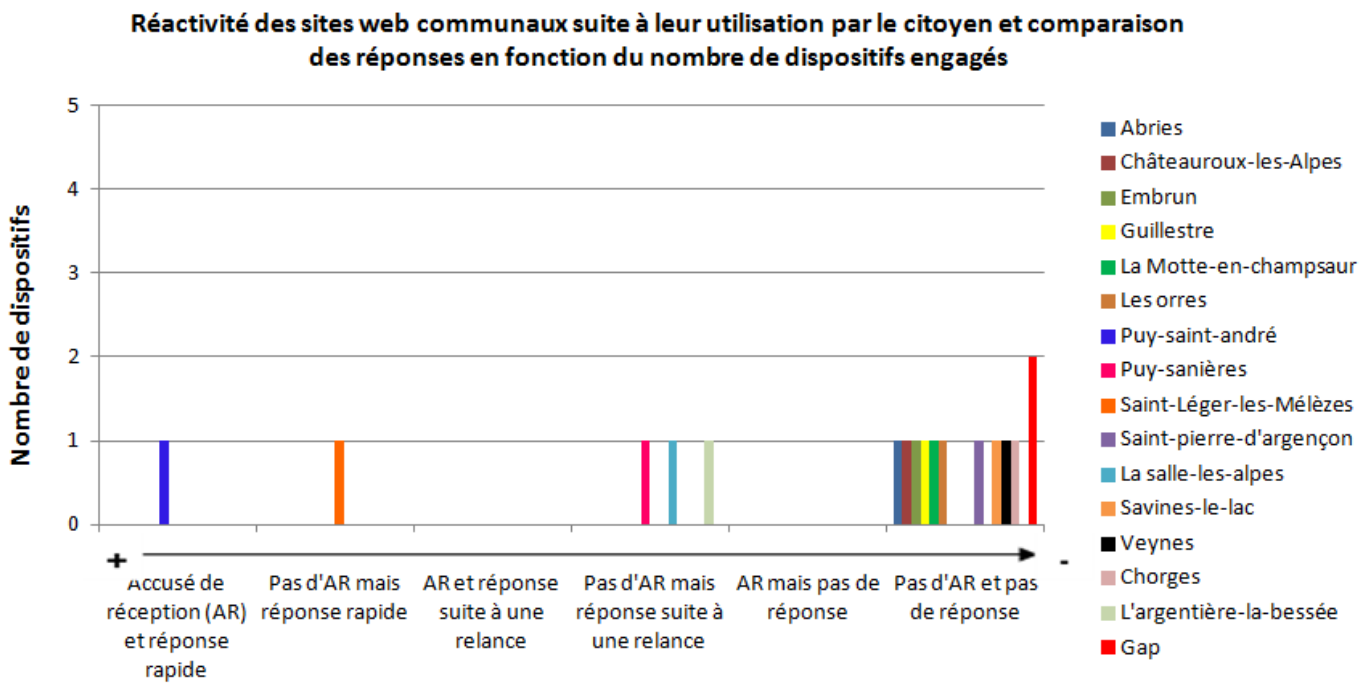
VAR

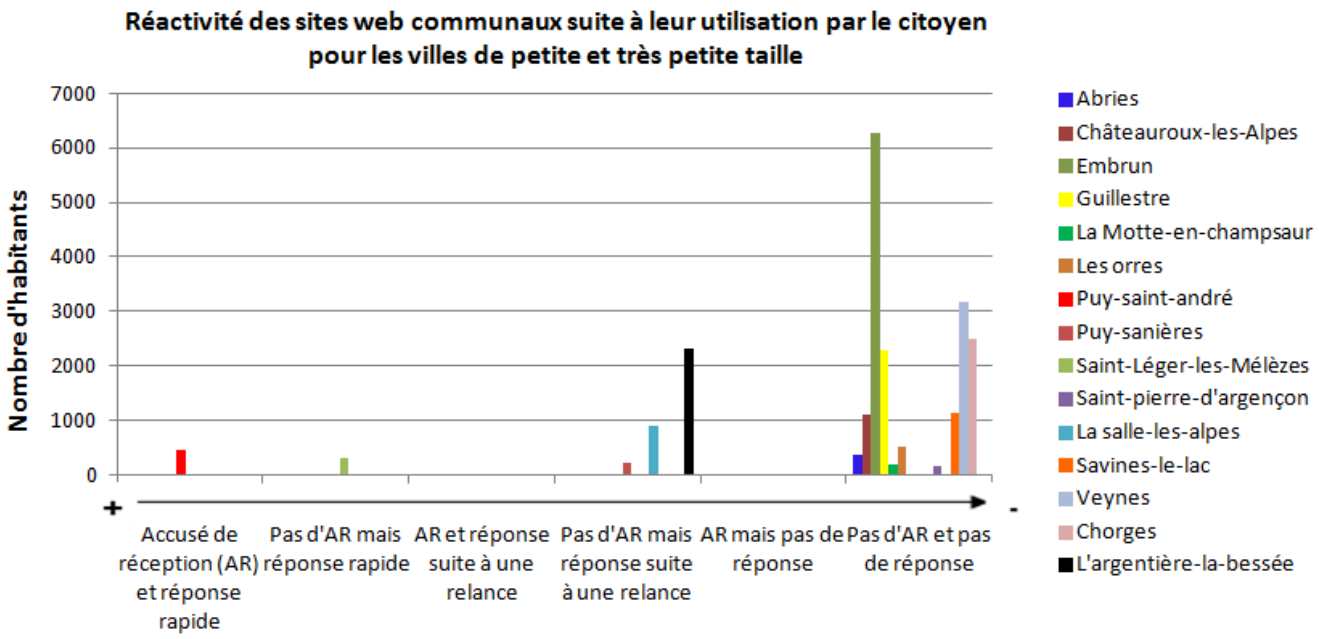

Réactivité des sites web communaux suite à leur utilisation par le citoyen et comparaison des réponses en fonction du nombre de dispositifs engagés
Nombre de dispositifs
0
1
2
3
4
5
+
-
Accusé de réception (AR) et réponse rapide
Pas d'AR mais réponse rapide
AR et réponse suite à une relance
Pas d'AR mais réponse suite à une relance
AR mais pas de réponse
Pas d'AR et pas de réponse
La roquebrussane
Ginasservis
Sanary-sur-mer
Brignoles
Le luc-en-provence
Le cannet des maures
La Croix Valmer
Correns
Saint mandrier-sur-mer
Six-fours-les-plages
La motte
Saint-Raphael
Le muy
Hyères
Toulon
Fréjus
La seyne-sur-mer

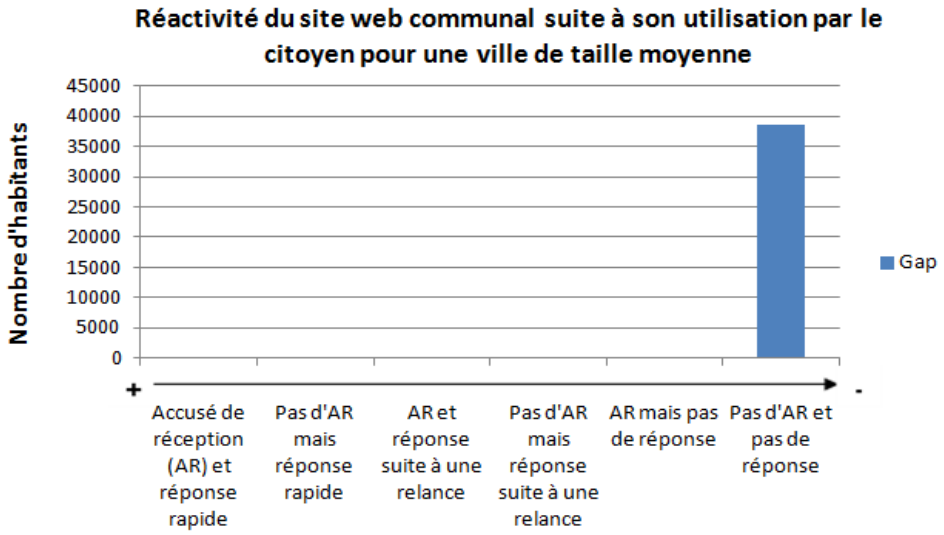

Réactivité des sites web communaux suite à leur utilisation par le citoyen pour les villes de moyennes et grandes taille
Nombre d'habitants
0
15000
30000
45000
60000
75000
90000
105000
120000
135000
150000
165000
180000
+
-
Accusé de réception (AR) et réponse rapide
Pas d'AR mais réponse rapide
AR et réponse suite à une relance
Pas d'AR mais réponse suite à une relance
AR mais pas de réponse
Pas d'AR et pas de réponse
Six-fours-les-plages
Saint-Raphael
Hyères
Toulon
Fréjus
La seyne-sur-mer



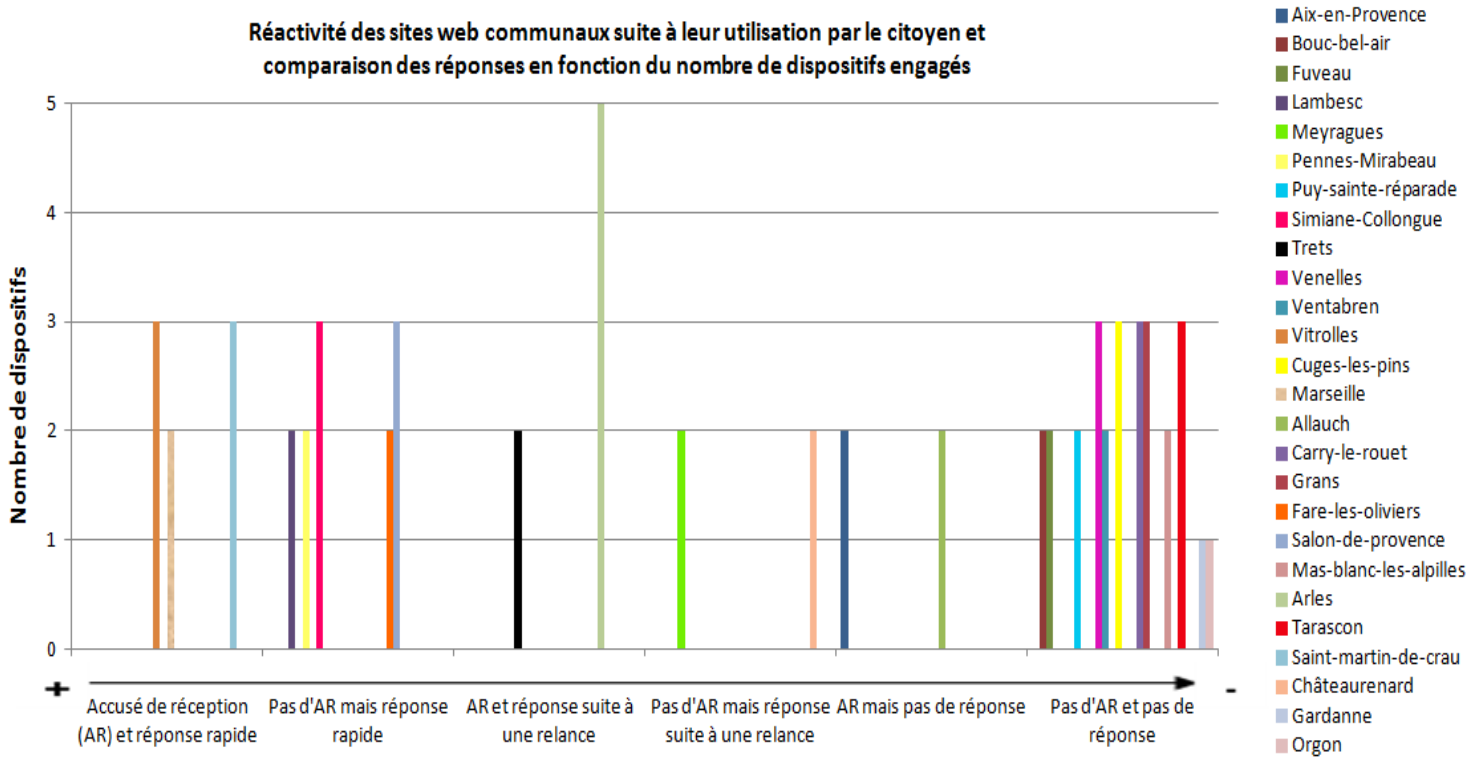
HAUTES ALPES

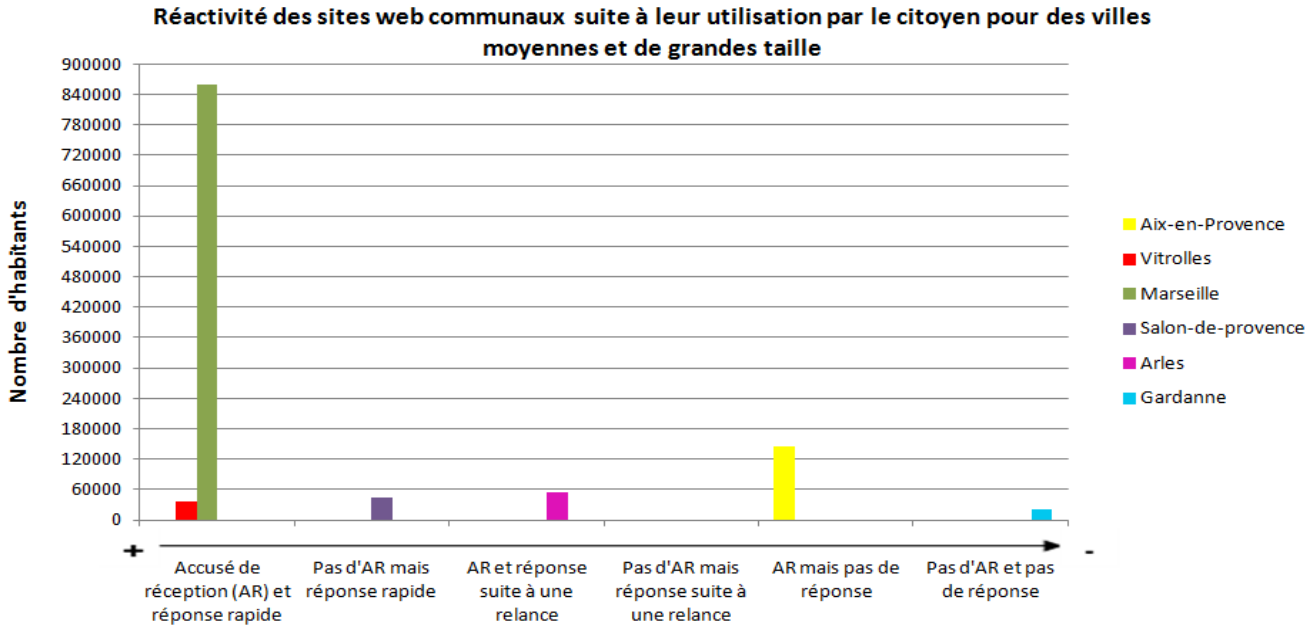


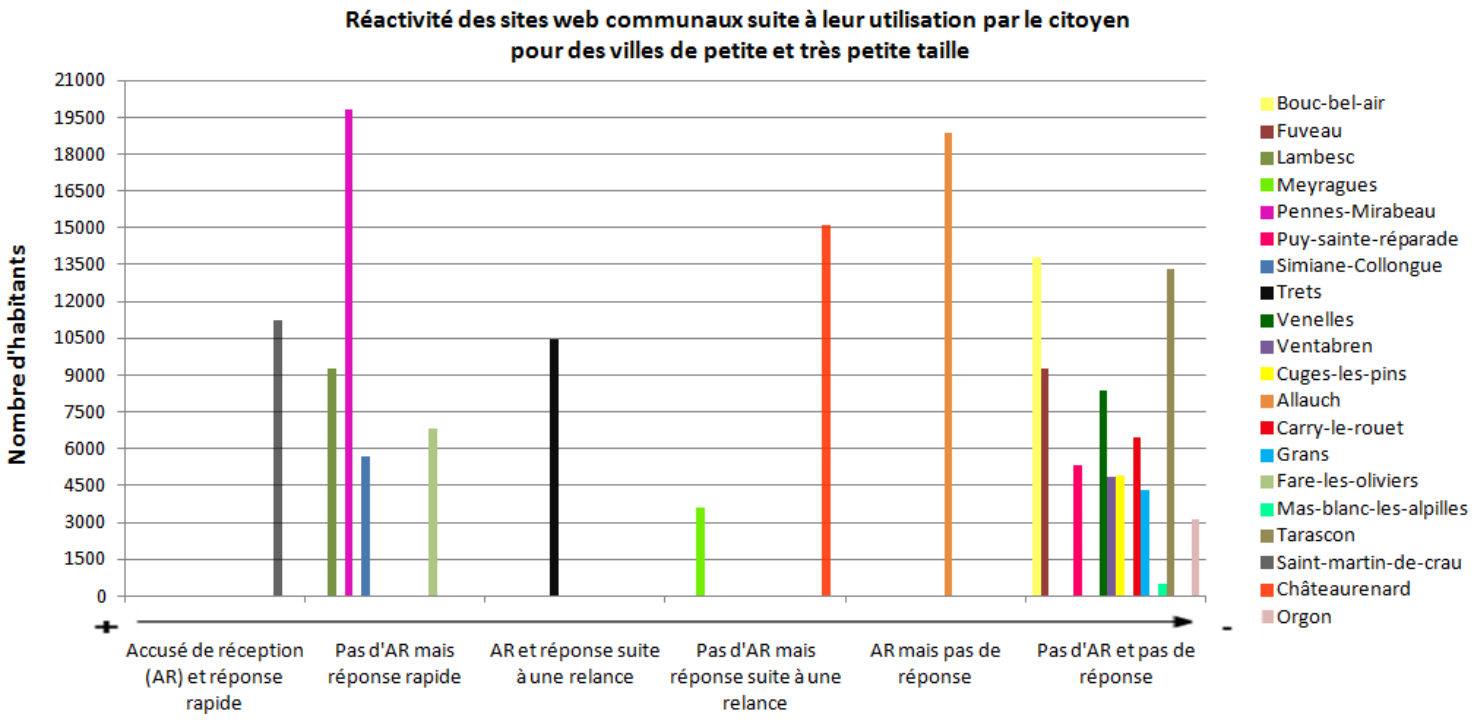

Réactivité des sites web communaux suite à leur utilisation par le citoyen pour les villes de petite et très petite taille
Nombre d'habitants
7000
6000
5000
4000
3000
2000
1000
0
+
-
Accusé de réception (AR) et réponse rapide
Pas d'AR mais réponse rapide
AR et réponse suite à une relance
Pas d'AR mais réponse suite à une relance
AR mais pas de réponse
Pas d'AR et pas de réponse
Abries
Châteauroux-les-Alpes
Embrun
Guillestre
La Motte-en-champsaur
Les orres
Puy-saint-andré
Puy-sanières
Saint-Léger-les-Mélèzes
Saint-pierre-d'argençon
La salle-les-alpes
Savines-le-lac
Veynes
Chorges
L'argentière-la-bessée


Réactivité du site web communal suite à son utilisation par le citoyen pour une ville de taille moyenne
Nombre d'habitants
45000
40000
35000
30000
25000
20000
15000
10000
5000
0
+
-
Accusé de réception (AR) et réponse rapide
Pas d'AR mais réponse rapide
AR et réponse suite à une relance
Pas d'AR mais réponse suite à une relance
AR mais pas de réponse
Pas d'AR et pas de réponse
Gap

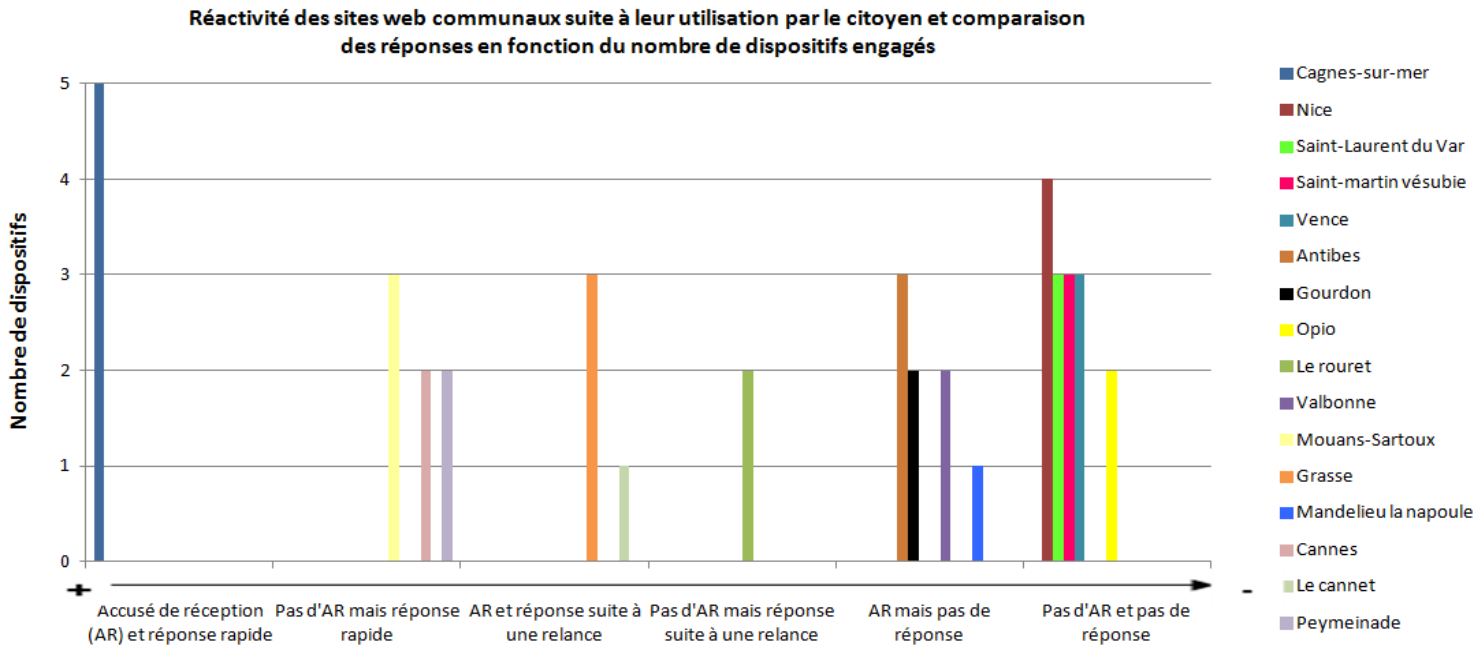
BOUCHES DU RHONE

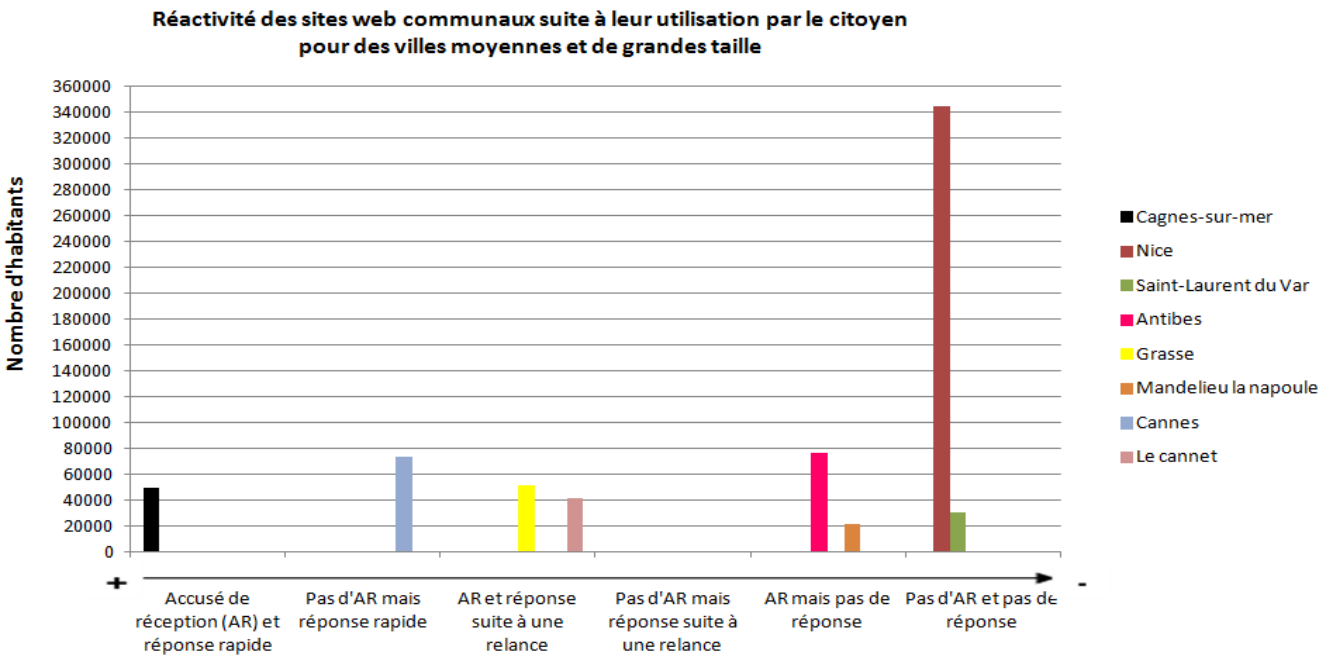


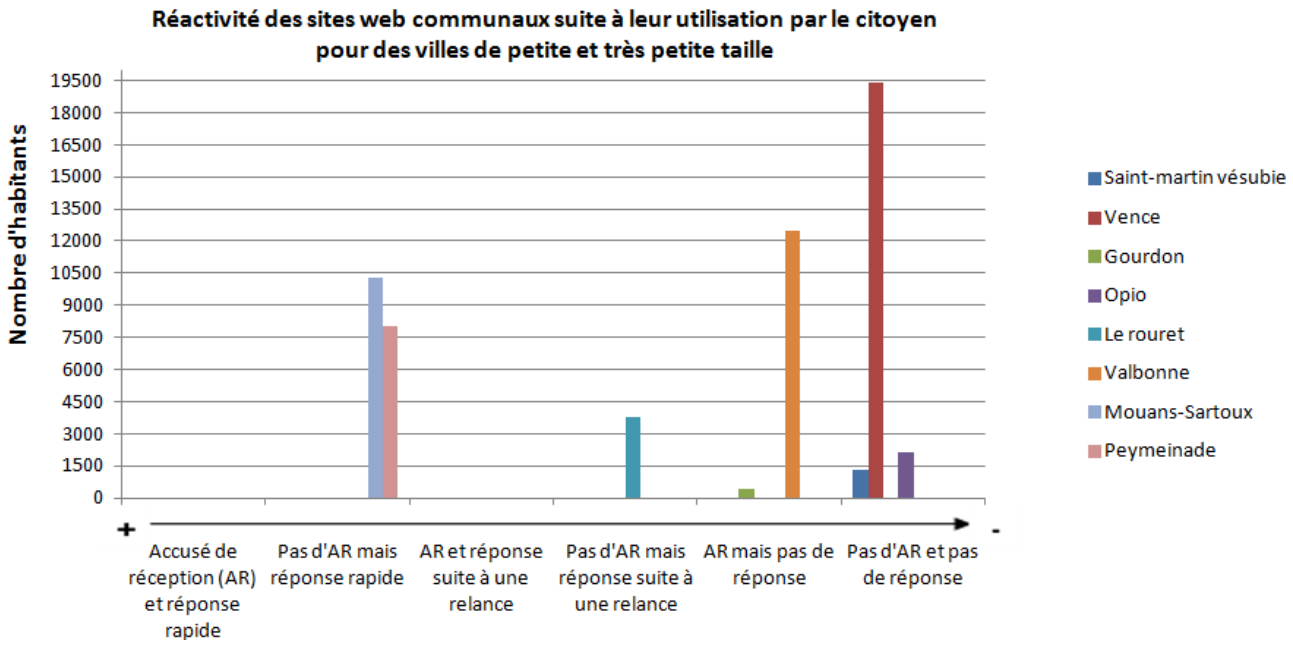




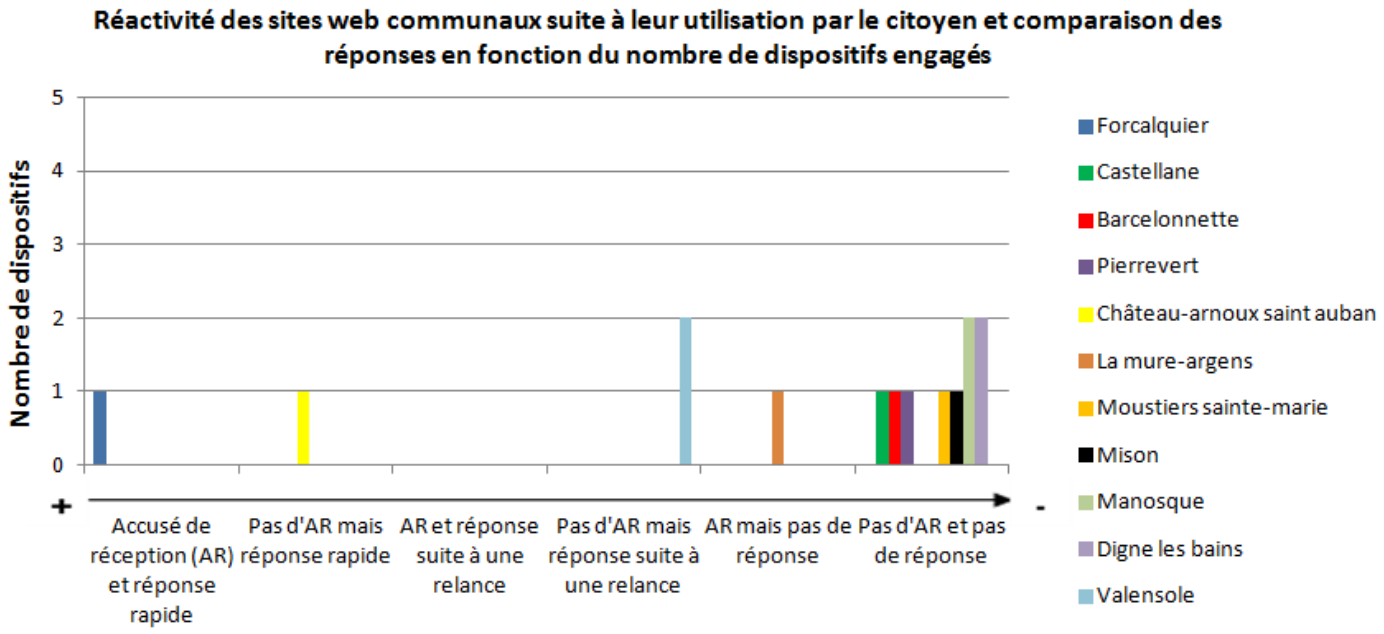
ALPES MARITIMES

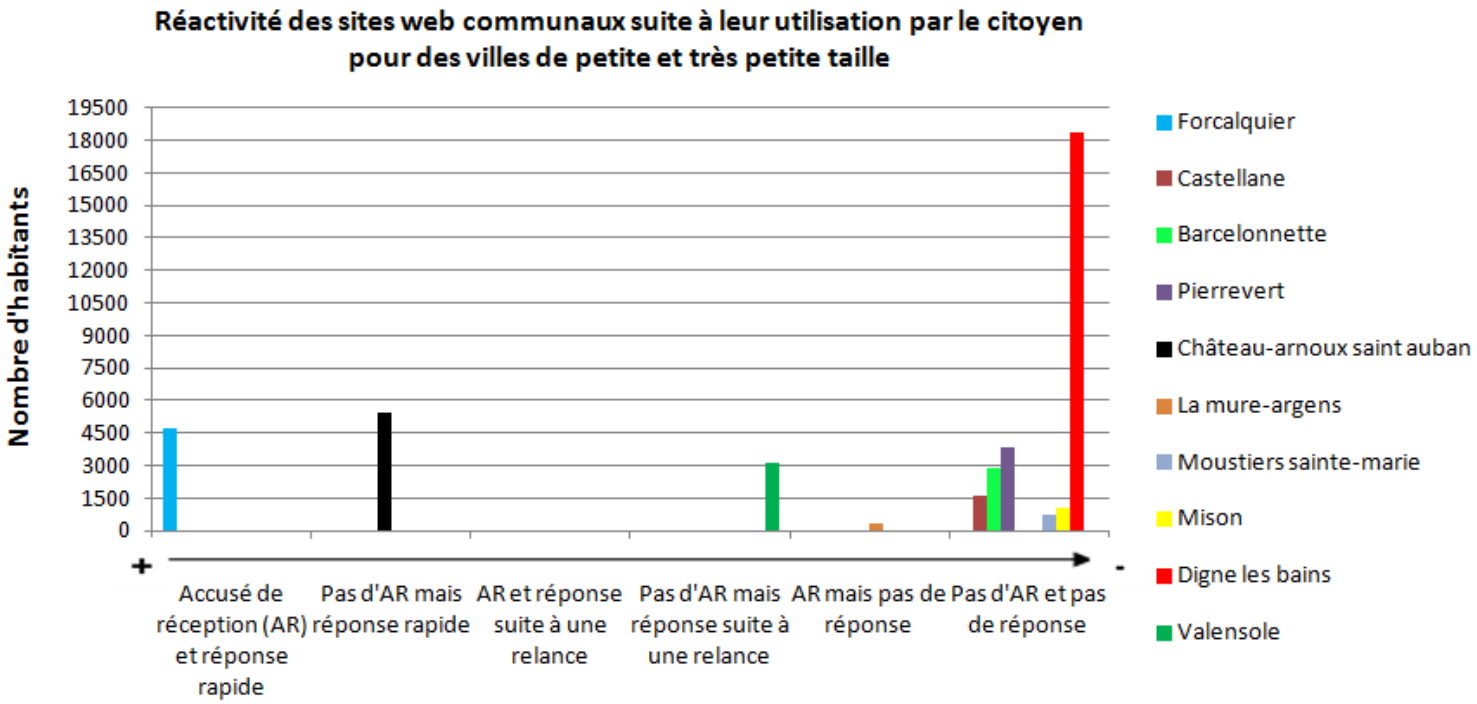


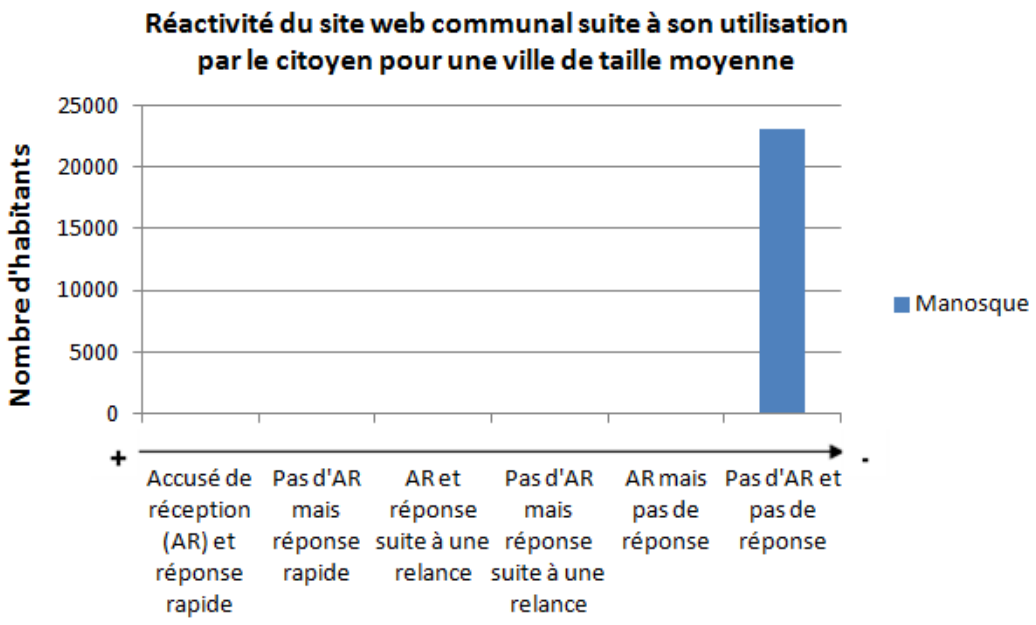

Réactivité des sites web communaux suite à leur utilisation par le citoyen pour des villes moyennes et de grandes taille
Nombre d'habitants
360000
340000
320000
300000
280000
260000
240000
220000
200000
180000
160000
140000
120000
100000
80000
60000
40000
20000
0
+
-
Accusé de réception (AR) et réponse rapide
Pas d'AR mais réponse rapide
AR et réponse suite à une relance
Pas d'AR mais réponse suite à une relance
AR mais pas de réponse
Pas d'AR et pas de réponse
Cagnes-sur-mer
Nice
Saint-Laurent du Var
Antibes
Grasse
Mandelieu la napoule
Cannes
Le cannet

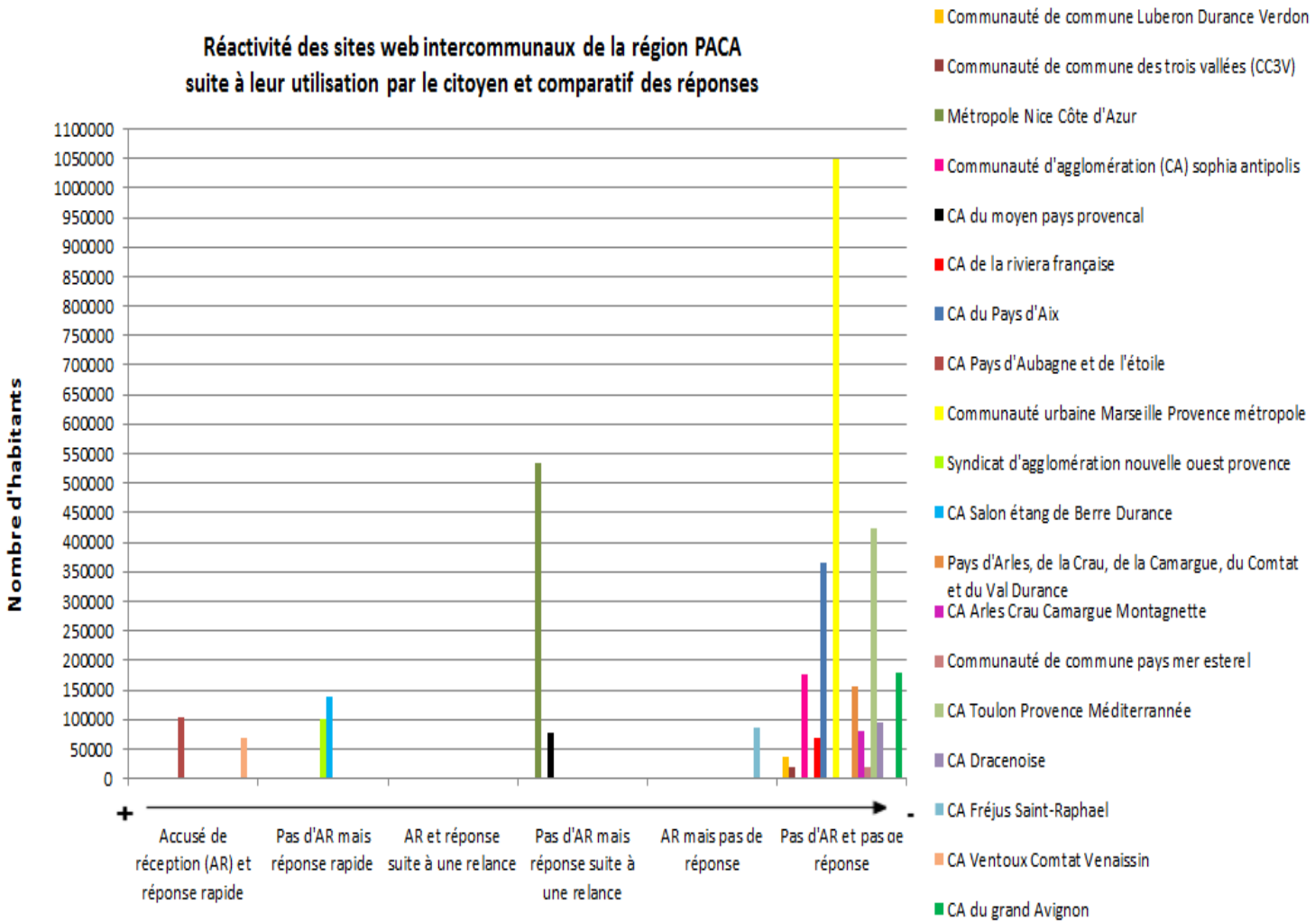

Réactivité des sites web communaux suite à leur utilisation par le citoyen pour des villes de petite et très petite taille
Nombre d'habitants
19500
18000
16500
15000
13500
12000
10500
9000
7500
6000
4500
3000
1500
0
+
-
Accusé de réception (AR) et réponse rapide
Pas d'AR mais réponse rapide
AR et réponse suite à une relance
Pas d'AR mais réponse suite à une relance
AR mais pas de réponse
Pas d'AR et pas de réponse
Saint-martin vésubie
Vence
Gourdon
Opio
Le rouret
Valbonne
Mouans-Sartoux
Peymeinade

ALPES DE HAUTE PROVENCE






Réactivité du site web communal suite à son utilisation par le citoyen pour une ville de taille moyenne
Nombre d'habitants
25000
20000
15000
10000
5000
0
Manosque
+
-
Accusé de réception (AR) et réponse rapide
Pas d'AR mais réponse rapide
AR et réponse suite à une relance
Pas d'AR mais réponse suite à une relance
AR mais pas de réponse
Pas d'AR et pas de réponse


Réactivité des sites web intercommunaux de la région PACA suite à leur utilisation par le citoyen et comparatif des réponses
Nombre d'habitants
1100000
1050000
1000000
950000
900000
850000
800000
750000
700000
650000
600000
550000
500000
450000
400000
350000
300000
250000
200000
150000
100000
50000
0
+
-
Accusé de réception (AR) et réponse rapide
Pas d'AR mais réponse rapide
AR et réponse suite à une relance
Pas d'AR mais réponse suite à une relance
AR mais pas de réponse
Pas d'AR et pas de réponse
Communauté de commune Luberon Durance Verdon
Communauté de commune des trois vallées (CC3V)
Métropole Nice Côte d'Azur
Communauté d'agglomération (CA) sophia antipolis
CA du moyen pays provencal
CA de la riviera française
CA du Pays d'Aix
CA Pays d'Aubagne et de l'étoile
Communauté urbaine Marseille Provence métropole
Syndicat d'agglomération nouvelle ouest provence
CA Salon étang de Berre Durance
Pays d'Arles, de la Crau, de la Camargue, du Comtat et du Val Durance
CA Arles Crau Camargue Montagnette
Communauté de commune pays mer esterel
CA Toulon Provence Méditerrannée
CA Dracenoise
CA Fréjus Saint-Raphael
CA Ventoux Comtat Venaissin
CA du grand Avignon

Annexe 3 : Fonctionnalités proposées par l'onglet contact du site officiel d'Arles

Accueil > Mairie > Contact > Nous écrire > Nous écrire

CONTACT

Se déplacer

Nous écrire

Annuaire

Retrouvez nos publications sur kiosque.arles.fr

Nous écrire

Ville d'Arles
Hôtel de ville
BP 90 196
13637 Arles cedex

Formulaire de contact :

Écrire au maire

Votre nom et prénom* :

Votre courriel* :

Votre numéro de téléphone* :

Votre adresse postale* :

Merci d'indiquer votre adresse afin de transmettre votre demande à l'élu ou au service concerné.

Sujet* :

Votre message* :

* Champs obligatoire

Envoyer

Les informations qui vous concernent sont destinées au traitement de votre demande, et ne seront conservées que le temps du traitement de votre demande.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles qui vous concernent.
Vous pouvez à tout moment demander à exercer ce droit en nous adressant un courrier à l'adresse suivante : Ville d'Arles – DCRP – BP 90 196 – 13637 Arles Cedex.

Mots clés : adresse - Contact - mail

ACCÈS RAPIDE

Démarches

MP 2013

Subventions

Tourisme

Risques

Annuaire

Contact

SUIVEZ-NOUS SUR

facebook twitter

MOTS-CLÉS

association bus centre aéré démarche en ligne enfance hiver Médiathèque piscine Social

(Source : http://www.ville-arles.fr/mairie/6-contact/2-nous-ecrire/nous-ecrire.php)

Annexe 4 : Désignation d'une PRADA pour les collectivités territoriales de plus de 10000 habitants engagées dans une A21L, PCET, label AGIR en région PACA

DEPARTEMENT	PRADA : OUI/NON
Alpes de Haute Provence	
Manosque	OUI
Communauté de commune Luberon Durance Verdon	NON
Dignes les bains	NON
Hautes Alpes	
Gap	NON
Alpes maritimes	
Métropole Nice Côte d'Azur	OUI
Cagnes sur mer	OUI
Nice	OUI
St Laurent du Var	NON
Vence	OUI
Communauté d'agglomération sophia antipolis	OUI
Antibes	OUI
Valbonne	OUI
Communauté d'agglomération du Moyen Pays Provencal	NON
Mouans Sartoux	NON
Grasse	OUI
Mandelieu la napoule	NON
Cannes	OUI
Le cannet	OUI
Communauté d'agglomération de la riviera française	OUI
Bouches du Rhône	
CA du Pays d'Aix	OUI
Aix en provence	OUI
Bouc bel air	OUI
Les Pennes Mirabeau	OUI

Vitrolles	OUI
Trets	NON
CA Pays d'Aubagne et de l'Etoile	OUI
CU Marseille Provence métropole	OUI
Marseille	OUI
Allauch	OUI
Syndicat d'agglomération nouvel ouest provence	NON
Salon de provence	OUI
CA Arles Crau Camargues Montagnette	OUI
Arles	OUI
Tarascon	NON
St Martin de Crau	OUI
Chateaurenard	OUI
Gardanne	OUI
Var	
CA TPM	NON
Hyères	OUI
Seynes sur mer	OUI
Sanary sur mer	OUI
Six fours les plages	OUI
Toulon	OUI
Brignoles	OUI
CA Dracenoise	OUI
Fréjus	OUI
St raphael	OUI
CA frejus st raphael	NON
Vaucluse	
CA ventoux comtat venaissin	OUI
CA du Grand Avignon	OUI
Avignon	OUI
Apt	OUI
Sorgues	OUI

Annexe 5 : Questionnaires remis lors de la construction de l'enquête de terrain

Questionnaire d'enquête (Directeur Général des Services)

N° :

Date :

Ville :

Nom et Statut de la personne :

1. Existe-t-il dans votre ville des conseils de quartier, comité de quartier ou tout autres dispositifs de démocratie participative (ex : jury citoyen) destinées à orienter les décisions politiques ?

    a. OUI
    b. NON

2. Si oui, quels sont ces instances ?

3. Existe-t-il au sein de vos services une personne responsable de l'accès à l'information relative à l'environnement ?

    a. OUI
    b. NON

4. Si oui, quelles sont ces coordonnées (Nom, prénom, mail, téléphone) et à quel(le) service ou direction appartient cette personne ?

5. Si non, pourquoi ?

6. Existe-t-il au sein de vos services une personne responsable de l'accès aux documents administratifs (uniquement pour les villes de 10 000 habitants ou plus) ?

7. Si oui, quelles sont ces coordonnées (Nom, prénom, mail, téléphone) et à quel(le) service ou direction appartient cette personne ?

8. Si non, pourquoi ?

9. Existe-t-il au sein de vos services un community manager ?

   a. OUI
   b. NON

10. Si oui, quelles sont ces coordonnées (Nom, prénom, mail, téléphone) et à quel(le) service ou direction appartient cette personne ?

11. Si non, pourquoi ?

12. Existe-t-il au sein de vos services une personne en charge de coordonner la participation habitante ?

    a. OUI
    b. NON

13. Si oui, quelles sont ces coordonnées (Nom, prénom, mail, téléphone) et à quel(le) service ou direction appartient cette personne ?

14. Si non, pourquoi ?

Questionnaire d'enquête (responsable projet A21/PCET)

N° :

Date :

Ville :

Nom et Statut de la personne :

1. Avez-vous crée un outil numérique dédié à votre projet Agenda 21/PCET ? :
   a. OUI
   b. NON

2. Si oui, quel type d'outil :
    a. site web,
    b. blog,
    c. wikis,
    d. chat,
    e. forum,
    f. boîte à idées,
    g. autres :

3. Publication d'un journal papier dédié au projet :
    a. OUI
    b. NON

4. Etes-vous en mesure de fournir les coordonnées (nom, prénom, mail, téléphone) de l'ensemble des participants au processus de concertation ?
    a. Oui
    b. Non

5. Si non, pourquoi ?

6. Comment sont recueillies les propositions des citoyens lors des temps de concertation ?
    a. Scribes
    b. Urnes pour le recueil de questionnaires
    c. Murs de propositions
    d. Animateurs / Porteurs de paroles
    e. Autres (outil numérique par exemple)

7. Comment sont intégrés les avis citoyens dans la construction du projet ?

8. Est-ce qu'un compte rendu des débats est transmis aux participants ?
    a. Oui
    b. Non

9. Si oui, le document est-il téléchargeable numériquement ?
    a. OUI
    b. NON

10. Quel est le nombre moyen de participants pour chaque temps de concertation ?

Questionnaire d'enquête (responsable label A.G.I.R)

N° :

Date :

Ville :

Nom et Statut de la personne :

1. Avez-vous crée un outil numérique dédié à votre projet AGIR? :
   a. OUI
   b. NON

2. Si oui, quel type d'outil :
   a. site web,
   b. blog,
   c. wikis,
   d. chat,
   e. forum,
   f. boîte à idées,
   g. autres :

3. Publication d'un journal papier dédié au projet :
   a. OUI
   b. NON

4. Votre politique globale de développement durable intègre-t-elle des dispositifs de démocratie participative ?

   a. OUI
   b. NON

5. Si oui, lesquels ?

Questionnaire d'enquête (webmaster A21/PCET/A.G.I.R)

N° :

Date :

Ville :

Nom et Statut de la personne :

1. Nombre d'inscription à la newsletter du site de la ville

2. Nombre de courriel reçu via onglet contact/formulaire en ligne du site de la ville sur l'année 2013

3. Nombre de *followers* Facebook/Tweeter (si vous utilisez les réseaux sociaux)

4. Taux de fréquentation de la rubrique du site dédiée au développement durable (rubrique dédiée au projet Agenda 21/PCET/AGIR)

5. Moyenne d'audience du site Internet

6. Moyenne d'audience du blog, chat ou autre outil numérique (page facebook par exemple) dédié au projet Agenda 21 mis en œuvre par la Ville

Les 20 mesures prioritaires du Grenelle : des objectifs dates et chiffrés pour les collectivités (Extraits de la loi "Grenelle 1")

Concernant le bâtiment

- Porter la consommation d'énergie à 50 kWh/m²/an, et sous certaines conditions, la consommation d'énergie primaire :

  - Pour les constructions neuves faisant l'objet d'une demande de permis de construire déposée à compter de la fin 2012 ;

  - Pour les bâtiments publics et les bâtiments affectés au secteur tertiaire faisant l'objet d'une demande de permis de construire déposée à compter de la fin 2010 (Article 4)

- Réduire les consommations d'énergie du parc des bâtiments existants d'au moins 38% d'ici 2020. A cette fin, l'Etat incite les collectivités territoriales, dans le respect de leur administration, à engager un programme de rénovation de leurs bâtiments visant à réaliser des économies d'énergie, dans les conditions suivantes :

  - Auditer d'ici 2010, engager la rénovation d'ici 2012 avec traitement des surfaces les plus coûteuses en énergie, l'objectif étant de réduire d'au moins 40% les consommations d'énergie et d'au moins 50% les émissions de GES des bâtiments dans un délai de 10 ans ;

  - Rénover l'ensemble du parc de logements sociaux.
    Dès 2020, les 800 000 logements sociaux dont la consommation annuelle d'énergie est supérieure à 230 kWh (Article 5).

- Promouvoir la certification et l'emploi exclusif de bois certifiés ou issus de forêts gérées de manière durable dans les constructions, à compter de 2010 (Article 29).

Concernant le climat et l'aménagement du territoire

- Renforcer le rôle des collectivités dans la conception et la mise en œuvre des programmes d'aménagement durable.
  L'Etat incitera les régions, les départements et les communes et leur groupement de plus de 50 000 habitants à établir, en cohérence avec les documents d'urbanisme, des PCET avant 2012 (Article 7).
  L'Etat encourage la réalisation par les collectivités, d'opérations exemplaires d'aménagement durable des territoires :

  - Favoriser la généralisation des bilans des GES pour les collectivités (article 44) et pour les entreprises de plus de 250 salariés avant 2013 (article 16) ;

  - Elaborer pour la rentrée 2009 un plan vert pour les campus, les établissements d'enseignement supérieur (article 48)

Concernant les transports

- Réduire dans le domaine des transports, les émissions de CO^2 de 20% d'ici 2020 (article 9).
  Pour les transports de marchandises, développer de manière prioritaire l'usage des transports fluvial, ferroviaire, maritime et, plus particulièrement, du cabotage (article 10).

- Développer prioritairement l'usage des transports collectifs de personnes (article 11).

- Encourager dans le cadre des plans de déplacements urbains, la mise en place de plans de déplacements entreprises, d'administrations, d'écoles ou de zones d'activités, ainsi que le développement du covoiturage, de l'auto-partage, de la marche et du vélo (article 12)

- Développer les transports en site propre afin de les porter en quinze ans de 329 à 1800 km (article 12).

Concernant les énergies renouvelables

- Favoriser le développement des énergies renouvelables afin de diversifier les sources d'énergie et les porter à, au moins, 20% dans la consommation d'énergie finale d'ici 2020 (article 17).

Concernant l'agriculture

- Atteindre 6% en 2012 et 20% en 2020 de surface utile en agriculture biologique (article 28).
- Développer une démarche de certification environnementale des exploitations agricoles, afin que 50% des exploitations agricoles puissent y être largement engagées en 2012 (article 28).
- Accroître la maîtrise de l'énergie des exploitations afin d'atteindre un taux de 30% d'exploitations agricoles à faible dépendance énergétique d'ici 2013 (article 28).
- Recourir pour l'approvisionnement des services de restauration collective à des produits biologiques pour une part représentant 15% des commandes publiques en 2010 et 20% en 2012, ainsi que, pour une part identique, à des produits saisonniers ou à faible impact environnemental du fait de leurs conditions de production et de distribution (article 42).

Concernant les déchets

- Réduire la production d'ordures ménagères et assimilées de 5kg/habitant/an pendant les cinq prochaines années (article 41).
- Augmenter le recyclage matière et organique afin d'orienter vers ces filières un taux de 35% en 2012 et 45% en 2015 des déchets ménagers et assimilés, ce taux étant porté à 75% dès 2012 pour les déchets d'emballages ménagers et les déchets d'entreprises (article 41).

Annexe 6 : Les 20 mesures prioritaires du Grenelle (ADEME, 2009)