



Participer : des paroles aux actes

Article à paraître dans la revue *Parole Publique*, n°4, décembre 2013

Dans le vocabulaire des sciences politiques, quand on parle de démocratie participative, on entend : aller plus loin que la démocratie représentative, demander aux citoyens leur avis, voire leurs propositions, sur telle politique publique, tel projet de la collectivité à laquelle ils appartiennent.

C'est déjà bien, mais est-ce vraiment là l'alpha et l'oméga de la participation ? Est-ce qu'on ne pourrait pas imaginer que, dans la vie de la cité comme dans la vie de tous les jours, participer signifie non seulement contribuer par la parole, mais aussi contribuer par des actes ? Non seulement donner son opinion, mais donner un coup de main ?

Une multitude d'exemples

Le fait est que, si l'on crée les conditions adéquates pour cela, les citoyens y sont prêts. De nombreuses expériences de par le monde, dans les géographies et dans les domaines d'action publique les plus variés, en attestent.

C'est la ville de Boston qui, sous l'égide du MoNum (*Mayor's Office for the New Urban Mechanics*¹), met ses résidents à contribution pour signaler les problèmes de voirie, voire prendre en charge l'entretien de certains éléments d'infrastructure urbaine (typiquement veiller à maintenir accessibles les bornes incendie où les pompiers viennent brancher leurs tuyaux en cas d'intervention).

Ce sont les collectivités britanniques participant au programme « *People Powered Health* », qui mobilisent l'entourage de patients atteints de maladies chroniques (leurs voisins, leurs amis, les membres de leur famille, les bénévoles engagés dans des associations caritatives locales) pour aider à leur maintien dans la vie active².

Ce sont des Etats comme la Norvège ou l'Autriche où, la population étant systématiquement formée aux soins de premier secours (95% de la population adulte en Norvège, 80% en Autriche), l'organisation du secours d'urgence dans les lieux publics repose très largement sur l'implication de tout un chacun³.

¹ Voir : www.newurbanmechanics.org/

² Voir : www.nesta.org.uk

³ Cf. « Gestes de premiers secours : une responsabilité citoyenne », Commissariat général à la stratégie et à la prospective, note d'analyse n°321, février 2013 (www.strategie.gouv.fr/content/gestes-premiers-secours-na-321)

Ce sont enfin, un peu partout, des initiatives citoyennes qui viennent compléter l'action publique, ou y suppléer en cas de besoin : depuis la cartographie de la propagation de la radio-activité autour de Fukushima, réalisée en temps réel par les bénévoles d'*OpenStreetMap Foundation Japan* grâce aux relevés envoyés par les internautes⁴, jusqu'aux programmes d'observation de la biodiversité menés en France par l'association Vigie Nature, fondée par le Muséum national d'histoire naturelle⁵.

Faut-il systématiser la démarche ?

Quelle attention faut-il porter à ces expériences de « service public participatif » ? Y a-t-il là davantage que des épiphénomènes ?

Ignorer ou minimiser ces pratiques émergentes serait une double erreur. Premièrement, on se priverait, ce faisant, d'un levier majeur de réinvention de la sphère publique. Paradoxalement, les efforts accomplis par les administrations pour améliorer la qualité du service public se retournent aujourd'hui contre elles. Le bien commun, en principe affaire de tous, s'est transformé en bien public, à la charge des fonctionnaires. Autrement dit, les citoyens, en principe co-responsables de la « *res publica* », se sont transformés en usagers du service public, voire en clients, en tous cas en consommateurs. De fil en aiguille, ils sont devenus consommateurs, toujours plus demandeurs de rapidité, d'ergonomie, de personnalisation du service rendu sans toujours s'interroger sur leur propre part de l'équation. Les aspects économiques, financiers, sociaux de l'épuisement de notre modèle d'administration publique, que chacun peut avoir en tête, ne sont à mes yeux que des symptômes de ce problème politique plus profond : tant que le citoyen ne sera pas redevenu co-producteur, co-responsable des biens publics, il sera impossible de restaurer l'équilibre financier et l'efficacité du dispositif. Les expériences de service public participatif citées en exemple sont intéressantes dans la mesure où elles constituent un premier pas dans cette direction.

Deuxièmement, dès lors qu'ici ou là des individus ont décidé de prendre l'initiative, de s'organiser pour mettre sur pied ce qui peut s'apparenter à un service public alternatif, la puissance publique prend le risque, en les ignorant, de les voir développer leurs projets non pas de manière complémentaire à l'action publique, mais de manière indépendante, voire antagoniste. Pour n'en citer qu'un exemple, on se souviendra de ces résidents de l'agglomération bordelaise, excédés par le développement du trafic de drogue dans les rues de leur quartier, qui avaient créé, au cours de l'été 2013, une page Facebook où ils postaient des photographies des revendeurs de drogue et de leurs clients, au risque de déclencher des réactions en chaîne de violences et de représailles⁶.

Pour ces deux raisons, les collectivités publiques auraient grand tort de méconnaître ce mouvement de service public participatif en train d'éclorre. Il faut au contraire en encourager le développement.

⁴ Voir www.sinsai.info

⁵ Voir <http://vigienature.mnhn.fr>

⁶ Cf. www.lemonde.fr/societe/article/2013/04/11/des-habitants-veulent-chasser-les-dealers-de-leur-quartier-a-coups-de-photos-sur-facebook_3158304_3224.html

Comment faire ?

Face à ces phénomènes émergents, il n'y a pas encore de recette bien établie, mais tout de même quelques succès dont on peut commencer à tirer les leçons. Par exemple le co-voiturage, qui a débuté comme une pratique marginale, sous l'impulsion de quelques militants du partage, et qui est devenu un véritable complément au système de transport public.

Quand on décortique ces exemples de réussite, on retrouve toujours peu ou prou les mêmes ingrédients pour favoriser l'émergence du service public participatif, c'est-à-dire finalement l'implication active des citoyens dans la production d'un service public⁷ :

1. Faire prendre conscience aux citoyens de ce qu'ils peuvent donner, de la capacité contributive qu'ils peuvent apporter à l'exécution du service. Dans le cas du co-voiturage, ce sont les sièges vides dans leur voiture lors de leurs trajets automobiles ; dans d'autres cas, ce sera du temps, de la présence, des compétences – pour entretenir un espace vert, rendre visite à une personne âgée, initier des enfants à la lecture.
2. Organiser le service sur un modèle de « plate-forme », c'est-à-dire avec une structure et des modalités de fonctionnement qui vont faciliter l'engagement des citoyens, accueillir et valoriser leur contribution. Dans le cas du co-voiturage, c'est le site internet qui permet de déclarer ses disponibilités et qui institue, par ses mécanismes d'identification et d'évaluation réciproques, une relation de confiance entre les parties. Dans d'autres cas, cela consistera à créer un planning des visites à rendre à telle personne âgée hospitalisée à domicile, répartir les rôles, diffuser à chacun les consignes et bonnes pratiques à respecter.
3. Susciter et entretenir la motivation à participer. Pour les plus altruistes, la motivation à contribuer au bien public est spontanée, et n'a pas besoin d'être stimulée. Mais pour la plupart d'entre nous, un petit coup de pouce est nécessaire. Les expérimentations menées depuis des années permettent d'identifier les leviers disponibles à cet égard, et ils sont nombreux : depuis la « *gamification* » (rendre la participation ludique, agréable, gratifiante émotionnellement) jusqu'aux reconnaissances symboliques (des médailles, des citations publiques) en passant par des incitations plus matérielles. Une mention spécialement doit être faite, à ce titre, aux monnaies sociales, qui permettent de récompenser la contribution des citoyens par des contreparties telles que des tarifs préférentiels sur certains services publics (une entrée gratuite à la piscine municipale, une réduction sur l'abonnement à la bibliothèque) ou l'accès à une « banque de temps » (un droit de tirage sur des services rendus par d'autres participants au dispositif, chacun étant lié aux autres par un système de débit-crédit).

Une question d'habitude et d'état d'esprit

⁷ Pour plus de détails sur ces aspects, voir la note « Service Public 2.0 » publiée par l'Institut de l'Entreprise en juillet 2013 - http://www.institut-entreprise.fr/fileadmin/Docs_PDF/travaux_reflexions/nouveaux_enjeux_nouveaux_modeles/service_public_2.0_web.pdf

Plus que d'un mode d'emploi détaillé, ce dont notre pays aurait besoin pour développer un service public participatif, c'est d'un changement d'état d'esprit. Une anecdote illustrera la mutation à accomplir mieux que maints discours théoriques.

Avez-vous remarqué comment on enseigne l'éducation civique dans différents pays ? En France, le programme consiste essentiellement en des cours magistraux, éventuellement complétés par quelques recherches personnelles des élèves, expliquant le cadre juridique et institutionnel de la citoyenneté (la constitution, l'organisation des pouvoirs publics, les modes de scrutin, les droits fondamentaux, etc). Dans le système international, conduisant au B.I. (baccalauréat international), c'est, sous le nom de « *community action service* », un quota d'heures de service à accomplir chaque année par les élèves dans le domaine de leur choix, généralement encadré par l'école : par exemple des lycéens suffisamment capables en ces matières iront initier à l'anglais ou à l'informatique des élèves de l'école maternelle voisine, participer à une opération de nettoyage des chemins forestiers, ou collecter des fonds pour une association caritative.

Autrement dit, d'un côté la citoyenneté est une affaire de procédures à connaître, de l'autre une affaire d'engagement concret pour la collectivité. Tel est en effet le chemin que nous avons à parcourir pour faire exister un service public participatif.

Achévé de rédiger le 4 novembre 2013

Elisabeth Grosdhomme Lulin est directeur général de Paradigmes et caetera, société de conseil spécialisée dans la prospective et l'innovation qu'elle a fondée en 1998.

elulin@paradigmes.com

www.paradigmes.com

Twitter : @ParadigmesEtc

Facebook : Paradigmes et caetera

Google+ : Paradigmes et caetera