

**Bilan du Comité des usagers du numérique
27 novembre 2019
Compte-rendu**

Participants :

Animateurs : Sandrine André, Pierre Bergmiller, Philippe Rafanot, Rémi Cabaret, Catherine Arnal

Elue : Catherine Trautmann

Ordre du jour :

- Bilan du comité des usagers du numérique
 - o Rappel du contexte
 - o Restitution du travail réalisé
 - Sujet 1 : Services numériques en mobilité
 - Sujet 2 : L'inclusion numérique
 - Sujet 3 : monstrasbourg.eu
 - Sujet 4 : participer.strasbourg.eu
 - o Quel bilan après un an ?
 - o Atelier n°1 : vos impressions
- Perspectives et évolutions
 - o Présentation des scénarios possibles dont pourrait s'inspirer le futur comité des usagers du numérique
 - o Atelier n°2 : vos réactions
- Allocution de conclusion par Mme Catherine Trautmann, Vice-présidente de l'Eurométropole de Strasbourg,

Compte-rendu

1. Restitution du travail réalisé

Le bilan du 27 novembre a été l'occasion de revenir sur ce qu'a produit le comité des usagers du numérique dans le cadre de ses travaux, portant sur 4 thèmes :

- Les services numériques en mobilité
- L'inclusion numérique
- monstrasbourg.eu
- participer.strasbourg.eu

2. Quel bilan après un an ?

L'étude des travaux du Comité des usagers du numérique montre que les propositions faites par les usagers se sont matérialisées par des actions concrètes et la validation d'un plan d'actions. Le deuxième point fort du Comité est qu'il constitue un moyen de discussion et de dialogue direct entre les citoyens et les agents.

Les points d'amélioration concernent :

- l'assiduité et le niveau d'intérêt des usagers selon les sujets traités
- le manque de représentativité de la diversité de la population dans la composition du groupe
- la difficulté pour les agents de rester neutre pendant l'animation des séances
- la difficulté pour les usagers de trouver la bonne posture entre contrôle et contribution
- la difficulté de faire coïncider le calendrier des projets et celui du comité des usagers

3. Atelier 1 : vos impressions

Lors de cet atelier les participants ont été invités à noter sur des panneaux ce qu'ils ont aimé dans le fonctionnement du comité :

- **Ambiance** : au niveau de la convivialité, de l'accompagnement pendant les séances, « un vrai travail, une vraie écoute et une collaboration réelle ».
- **Actions sur le terrain** : « Interviewer des acteurs de l'inclusion numérique ainsi que les citoyens accompagnés », « poursuivre des enquêtes auprès des publics », « se réunir dans les quartiers, participer à des événements », pour prendre conscience de l'importance de la fracture numérique.
- **Organisation / Suivi** : « Faire un suivi des réponses apportées », « Expérimenter la concertation citoyenne », « Plutôt que de faire un comité des usagers, faire des comités par thématique ».

Sur un autre panneau, les participants ont pu noter les points du comité à améliorer et donner des idées pour y remédier :

- **Diversité / Représentativité** : « augmenter le nombre de membres », « constituer un groupe plus diversifié, plus représentatif de la population »
- **Valorisation / Promotion** : « Méconnaissance du comité par le public -> en faire la publicité », « Donner un sens au comité, écrire un texte fédérateur -> faire une charte sur les missions et les engagements des membres », « Passer de la concertation à la codécision du plan d'action ».
- **Méthodologie et outils** : « Sortir », « Trouver d'autres techniques que les post-it », faire des « partenariats avec des entreprises », faire de la « questiologie », avoir recours à des « facilitateurs », « Créer un outil collaboratif pour déposer des informations et stocker des documents utiles au comité ».

4. Présentation des scénarios possibles dont pourrait s'inspirer le futur comité des usagers du numérique

En vue de l'évolution des modalités de fonctionnement et de composition du futur comité des usagers du numérique, 3 modèles de comités ont été présentés. Il s'agissait du Conseil d'experts du numérique, du Comité de citoyens ainsi que des Panels.

5. Atelier 2 : vos réactions

Après que les 3 scénarios ont été présentés, les participants ont pu noter pour chacun ce qui les a intéressés, ce qui les a surpris et leurs idées pour améliorer ces scénarios. Le regroupement des idées permet de faire apparaître des thèmes globaux :

1^{er} scénario : le Conseil d'experts du numérique

Des experts nécessaires mais non représentatifs : « il manque l'avis des usagers », « l'absence de citoyens est regrettable », « les experts sont indispensables mais ils devraient travailler et produire à partir de la parole et du vécu des usagers »

2^{ème} scénario : Le Comité de citoyens

Coopération, collaboration, échanges : « la collaboration entre experts et citoyens permet de savoir quelles choses sont possibles », « les experts et les citoyens devraient travailler ensemble dès le démarrage ».

3^{ème} scénario : Les Panels citoyens

Degré d'implication : « Les citoyens devraient participer aux choix des questions », « pourrait-on laisser les usagers du comité proposer des sujets qui les préoccupent ? », « le panel devrait co-décider, et ne pas seulement donner son avis »

Composition : « Le tirage au sort doit-il être une obligation ? Comment sera déterminé l'échantillon de base ? », « Le nombre de citoyens par panel, 20, est très faible. Il y a un manque de représentativité ».

Déroulement : « Les trois phases de déroulement du panel donnent plus de cadre aux sessions ».

En dernier lieu, les participants ont collé chacun 3 gommettes sur les propositions et remarques faites précédemment qui leur paraissaient les plus importantes à prendre en compte dans l'élaboration du futur comité des usagers du numérique. Les gommettes ont été réparties comme suit :

Faire des partenariats avec les entreprises	5
Passer de la concertation à une véritable codécision du plan d'action	5
Créer une collaboration experts-usagers pour savoir ce qui est possible de faire en pratique	5
Avoir recours à des facilitateurs	4
Faire les réunions du comité dans les quartiers, s'inviter à des événements	3
Interviewer les acteurs de l'inclusion numérique et les personnes accompagnées	3
Aller vers les personnes en situation de fracture numérique	2
Pour le Conseil d'experts : l'avis des experts n'est pas l'avis des usagers	2
Recherche de simplification, visuel, usage	1
Rechercher et repérer les difficultés d'accès au numérique	1
Augmenter l'échantillon de base du Comité des citoyens	1
Est-ce que le tirage au sort est une obligation pour la constitution des panels ?	1

Il ressort de l'étude de la répartition des gommettes que les participants plaident pour que le futur comité se réunisse dans d'autres lieux, dans les quartiers par exemple ; que les usagers puissent interviewer des acteurs de l'inclusion numérique et les citoyens accompagnés par ces acteurs ; le comité doit se faire connaître car il est peu connu du grand public. L'accent est mis sur l'inclusion numérique, le futur comité devra axer ses travaux sur cette thématique. Concernant l'animation des séances, il serait préférable d'avoir des facilitateurs. Les membres du comité souhaitent s'impliquer davantage, ne pas donner seulement leur avis mais de réellement co-concevoir un plan d'action. Enfin, l'idée de lier des partenariats avec des entreprises est plébiscitée.

Concernant les scénarios en eux-mêmes, le modèle du Conseil d'experts du numérique n'est pas satisfaisant dans le sens où les citoyens ne sont pas impliqués. Ainsi le scénario du Comité des citoyens est plus approprié car il y a un vrai dialogue entre les citoyens et les experts. Enfin les participants souhaitent revoir le mode de sélection des participants des panels.

Les prochaines étapes consisteront à incorporer autant que possible dans le futur comité, les propositions et remarques faites pendant le bilan. Un questionnaire sera transmis aux participants pour valider avec eux les caractéristiques du futur comité et pour pouvoir ensuite entamer une nouvelle campagne d'inscription au comité des usagers du numérique.