



**POLYTECH<sup>®</sup>**  
**TOURS**

Département Aménagement



Ecole d'ingénieurs  
polytechnique  
de l'université de Tours

**CITERES**  
UMR 6173  
*Cités, Territoires,  
Environnement et Sociétés*

**Equipe IPA-PE**  
*Ingénierie du Projet  
d'Aménagement, Paysage,  
Environnement*

**Projet de Fin d'Etudes**

## **Crowdsourcing et Aménagement.**

**Le forum de discussion, outil pour l'aménageur ?**



**2012-2013**

**Masson Maxime**

**Directeurs de recherche**

**ADAM Matthieu**

**MARTOUZET Denis**

# **Crowdsourcing et Aménagement.**

**Le forum de discussion, outil pour l'aménageur ?**

**Directeurs de recherche : Matthieu ADAM et Denis MARTOUZET**

**Auteur : MASSON Maxime**

**Année 2012/2013**

# Avertissement

---

Cette recherche a fait appel à des lectures, enquêtes et interviews. Tout emprunt à des contenus d'interviews, des écrits autres que strictement personnel, toute reproduction et citation, font systématiquement l'objet d'un référencement.

L'auteur (les auteurs) de cette recherche a (ont) signé une attestation sur l'honneur de non plagiat.

# FORMATION PAR LA RECHERCHE ET PROJET DE FIN D'ETUDES EN GENIE DE L'AMENAGEMENT

---

La formation au génie de l'aménagement, assurée par le département aménagement de l'Ecole Polytechnique de l'Université de Tours, associe dans le champ de l'urbanisme et de l'aménagement, l'acquisition de connaissances fondamentales, l'acquisition de techniques et de savoir-faire, la formation à la pratique professionnelle et la formation par la recherche. Cette dernière ne vise pas à former les seuls futurs élèves désireux de prolonger leur formation par les études doctorales, mais tout en ouvrant à cette voie, elle vise tout d'abord à favoriser la capacité des futurs ingénieurs à :

- Accroître leurs compétences en matière de pratique professionnelle par la mobilisation de connaissances et de techniques, dont les fondements et contenus ont été explorés le plus finement possible afin d'en assurer une bonne maîtrise intellectuelle et pratique,
- Accroître la capacité des ingénieurs en génie de l'aménagement à innover tant en matière de méthodes que d'outils, mobilisables pour affronter et résoudre les problèmes complexes posés par l'organisation et la gestion des espaces.

La formation par la recherche inclut un exercice individuel de recherche, le projet de fin d'études (P.F.E.), situé en dernière année de formation des élèves ingénieurs. Cet exercice correspond à un stage d'une durée minimum de trois mois, en laboratoire de recherche, principalement au sein de l'équipe Ingénierie du Projet d'Aménagement, Paysage et Environnement de l'UMR 6173 CITERES à laquelle appartiennent les enseignants-chercheurs du département aménagement.

Le travail de recherche, dont l'objectif de base est d'acquérir une compétence méthodologique en matière de recherche, doit répondre à l'un des deux grands objectifs :

- Développer toute ou partie d'une méthode ou d'un outil nouveau permettant le traitement innovant d'un problème d'aménagement
- Approfondir les connaissances de base pour mieux affronter une question complexe en matière d'aménagement.

**Afin de valoriser ce travail de recherche nous avons décidé de mettre en ligne les mémoires à partir de la mention bien.**

## Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier tout particulièrement Matthieu ADAM, doctorant de l'université de Tours au sein de l'équipe IPAPE, qui fut mon tuteur pour ce projet. Je le remercie pour sa grande disponibilité et sa pédagogie. Tous ses conseils ont été importants et m'ont orienté dans ma démarche. Sans lui, la qualité de ce travail ne serait bien entendu pas la même et la démarche ne serait pas aussi poussée. Je le remercie également de m'avoir permis de découvrir ce qu'était un travail de recherche.

Je remercie également Mr Denis MARTOUZET, enseignant-chercheur au département Aménagement de l'école Polytech'Tours et qui était mon second tuteur pour ce projet. Ses conseils avisés m'ont en effet bien aidé et m'ont notamment permis de progresser dans ma démarche notamment dans le cadre de mon étude de cas.

Je tiens enfin à remercier Mr Philippe Gambette, créateur du logiciel Treecloud, pour ses conseils d'utilisation et ses explications concernant les paramètres d'utilisation à privilégier dans le cadre de mon cas d'étude. Je le remercie également pour sa disponibilité et la rapidité de ses réponses au cours de nos échanges.

Je remercie enfin toute l'équipe de département Aménagement de l'école Polytech'Tours pour leurs divers conseils et pour l'encadrement, que ce soit dans le cadre de ce projet ou en dehors de ce projet.

# Sommaire

Introduction et problématisation .....	9
Le forum de discussion, nouvel outil au service de la participation citoyenne .....	11
I.    Cadre et évolution de la participation citoyenne.....	12
1.    L'évolution de la participation citoyenne dans le cadre des projets urbains et rappel des obligations juridiques .....	12
2.    Intérêt de la participation citoyenne pour l'aménageur et l' élu .....	17
3.    Les limites constatées en matière de participation citoyenne.....	18
II.    Le crowdsourcing, outil dans le cadre d'un projet d'aménagement ? .....	24
1.    La mise en place d'un système de crowdsourcing dans le cadre d'un projet d'aménagement est-elle envisageable ? .....	24
2.    Intérêt du crowdsourcing dans le cadre d'un projet d'aménagement.....	25
III.    Le forum de discussion, nouvel outil potentiel de participation citoyenne .....	28
1.    Le forum de discussion, un outil se rapprochant de la forme classique de débat.....	28
2.    Des paramètres à prendre en considération.....	29
Cas d'étude : Forum de discussion concernant le projet Lyon Confluence.....	31
I.    Le forum Lyon-urbanisme et la discussion Lyon Confluence : .....	32
II.    Méthodologie de l'étude : .....	33
1.    Données : .....	33
2.    Outils : .....	33
3.    Protocole : .....	34
4.    Difficultés rencontrées : .....	35

III. Résultats de l'étude des profils des contributeurs : .....	37
1. 6 groupes distincts de contributeurs .....	37
2. Affinage de la typologie avec d'autres paramètres. ....	39
 Recommandations et conseils pour la mise en place d'un forum de discussion dans le cadre d'un projet d'aménagement.....	44
 Glossaire .....	48
 Table des figures.....	49
 Bibliographie.....	50
Ouvrages et travaux : .....	50
Sites internet : .....	52
 Annexes.....	54

## Introduction et problématisation

L'aménageur au sens large, c'est-à-dire l'élus ou le professionnel, conçoit des projets qui doivent répondre à un besoin mais qui doivent aussi être acceptés par le citoyen. Il est en effet nécessaire d'adapter le projet à l'usager d'une part mais il est aussi nécessaire de réduire autant que possible l'impact sur le cadre de vie des citoyens en général, qu'ils soient usagers ou non. Cette question d'acceptation du projet est de plus en plus importante avec la prise de conscience, depuis quelques années, de l'importance du cadre de vie. Pour répondre à cela la participation citoyenne est mise en avant et prônée. Des démarches impliquant, plus ou moins, le citoyen sont mises en place. L'idée semble bonne et intéressante puisqu'il s'agit de mieux définir les attentes de chacun mais aussi de rapprocher les élus et professionnels des citoyens. Cependant et malgré le développement continu de ce type de démarches et leur intérêt indéniable, certains blocages existent et les résultats obtenus semblent-ils décevants. L'apparition d'internet ouvre la voie au développement de nouveaux outils potentiels pouvant aider à la mise en place de ce type de démarche. Internet semble en effet offrir une certaine liberté d'expression qui peut potentiellement motiver certains citoyens à participer. Qui plus est, ce média est flexible, interactif et accessible quasiment partout désormais. Son utilisation pourrait donc éventuellement faciliter la mise en place de processus de participation citoyenne. À l'heure où internet est partout, jusqu'aux creux de nos mains avec les smartphones, la question de l'utilisation des outils de crowdsourcing comme moyen de favoriser la participation citoyenne se pose. Son utilisation n'est pas encore très développée dans le cadre de projet d'aménagement cependant il l'est dans le cadre de projet commerciaux où des entreprises font appel à des consommateurs ou à une population plus large pour effectuer une tâche précise. Ces exemples laissent à penser qu'une démarche similaire puisse être envisagée dans le cadre de projets d'aménagement. Cette étude vise donc à étudier l'intérêt potentiel de ces nouveaux outils et de la mise en place d'une démarche de crowdsourcing dans le cadre d'un projet d'aménagement.

L'idée étant, par ce projet de recherche, d'aider l'aménageur à mettre en place ce type de démarche, la problématique de cette étude est donc « Comment le crowdsourcing et plus particulièrement le forum de discussion peut aider l'aménageur dans le cadre d'un projet d'aménagement ? ». Comme le sous-entend cette problématique, outre le crowdsourcing de manière générale, nous étudierons plus particulièrement le cas des forums de discussion au travers notamment d'un cas d'étude qui concernera le forum de discussion Lyon-urbanisme. Ce cas d'étude semble pertinent dans la mesure où la forme du forum de discussion et son organisation semblent pratiques et très proches de la forme du débat plus classique qui peut être mis en place dans le cadre de projets urbains. Par ailleurs et à l'inverse des réseaux sociaux où peu d'exemples sont observables, des forums de discussions dédiés à l'urbanisme existent déjà et permettent donc d'éclairer la question. Des exemples existent donc et surtout des données y sont disponibles puisque le forum de discussion permet un archivage, ce qui nous le verrons n'est pas non plus anodin dans le cadre d'une démarche de participation citoyenne. Enfin, le forum de discussion semble plus intéressant à analyser dans la mesure où la discussion y est plus structurée et les contributions y sont plus développées que sur les réseaux sociaux. Bien entendu les conclusions de cette étude pourront être, au moins en partie, généralisées à d'autres outils de crowdsourcing.

Ce travail sous-entend l'acceptation de deux hypothèses. La première concerne la disposition des populations à participer à ce type de démarche via un outil de crowdsourcing. Cette hypothèse est semble-t-il vérifiée par la présence de forums de discussions sur internet qui laisse la possibilité de s'exprimer sur des projets urbains ou architecturaux et sur lesquelles on peut d'ores et déjà observer une participation. La seconde concerne l'intérêt des données disponibles. Cette étude présuppose que ces données ont un intérêt pour l'aménageur et que leur exploitation s'apparente à de la participation citoyenne. Cette liberté d'expression qu'offre internet et l'importance potentielle de la population pouvant y participer laissent à



penser que la quantité de données obtenues puisse être conséquente. Cela dépend bien entendu de l'échelle du projet. Toujours est-il que dans le cadre d'un projet d'envergure, les données obtenues peuvent être importantes et nécessitent éventuellement un tri de la part de celui qui organise le processus. L'analyse du cas d'étude visera donc à démontrer qu'un tri des données obtenues peut-être envisagé en observant le profil des contributeurs. Il s'agit en effet de dresser une typologie des contributeurs afin de voir ce qui peut être attendu par l'organisateur de la démarche et comment éventuellement trier les données collectées.

La première partie de ce travail sera dédiée à l'étude de la littérature concernant le sujet et les thématiques à prendre en compte. Il s'agit d'observer tout d'abord ce qui se fait en matière de participation citoyenne dans le cadre de projets d'aménagement, d'observer l'intérêt de ce type de démarche et de comprendre quelles sont les limites de cette participation et les blocages existants. Vient ensuite une partie consacrée à l'étude du crowdsourcing et de son intérêt dans le cadre de projets d'aménagement. Il s'agit de comprendre ce qui peut être attendu de ce type de démarche même si c'est une pratique encore récente et peu développée. Cette étude a donc nécessité de s'intéresser à des domaines autres que l'aménagement comme par exemple l'intérêt du crowdsourcing pour la médecine qui a déjà fait l'objet de certains travaux de recherche. Cette étude du crowdsourcing sera prolongée ensuite par une étude plus approfondie des forums de discussion et de leur intérêt dans le cadre d'un processus de prise en compte de la parole citoyenne. Comme cela a pu être souligné auparavant, une étude de cas concrétise ce travail. Il s'agit de l'étude du forum de discussion Lyon-urbanisme sur lequel un fil de discussion concernant le projet Lyon Confluence existe et a suscité le débat entre participants du forum. Cette étude de cas vise donc à dresser une typologie des usagers du forum de discussion afin de faciliter le tri des données obtenues. Pour finir, ce projet sera conclu par des recommandations et conseils à destination des aménageurs (élus ou techniciens) concernant la mise en place d'un outil de crowdsourcing afin de solliciter la participation citoyenne.

**Le forum de discussion, nouvel outil au service de la  
participation citoyenne**

## **I. Cadre et évolution de la participation citoyenne.**

### **1. L'évolution de la participation citoyenne dans le cadre des projets urbains et rappel des obligations juridiques**

#### **a. Les divers niveaux d'implication des citoyens dans les projets d'aménagement et d'urbanisme.**

Il existe tout d'abord diverses manières et surtout divers moyens d'impliquer les citoyens dans un projet d'aménagement et d'urbanisme. Ces moyens dépendent notamment du niveau d'implication du citoyen ou de l'habitant choisit par les aménageurs et les élus. Il existe en effet différents niveaux d'implication qui ne donnent dans les faits pas le même résultat. Voici la typologie des principales formes d'implication possibles des citoyens dans le projet d'aménagement qui sont utilisés dans la pratique.

Le premier niveau concerne l'**information**. C'est-à-dire le fait de transmettre de l'information et de la documentation au citoyen afin de l'informer d'un projet en cours ou de son évolution, s'il a déjà été réalisé. Cela permet tout d'abord au citoyen d'en connaître l'existence mais aussi éventuellement d'adapter son mode de vie en fonction de ce projet. Cependant le citoyen n'est pas écouté et n'a pas son mot à dire dans ce contexte de travail. Cette phase d'information est la base de toute prise en compte de la parole citoyenne. Cette phase d'information est ainsi nécessaire pour tous les niveaux supérieurs d'implication du citoyen.

Vient ensuite la **consultation**, c'est-à-dire le fait de recueillir l'avis et la parole des citoyens afin éventuellement d'adapter le projet d'aménagement ou d'urbanisme en fonction des dires de ces derniers. D'après la CNDP (Commission Nationale du Débat Public), « La consultation est un processus par lequel les décideurs demandent l'avis de la population afin de connaître leur opinion, leurs attentes et leurs besoins, à n'importe quel stade de l'avancement d'un projet »<sup>1</sup>. Ceci étant, au contraire du niveau d'implication suivant, à savoir la concertation, la parole citoyenne est bien souvent recueillie en aval des grandes décisions et surtout le citoyen n'est pas forcément écouté et il n'y a souvent pas de retour de la part des décideurs. L'idée est ici de prévenir un échec et non d'optimiser le projet. L'idée peut même être pour certains de se mettre en avant plus que de réellement prendre en compte la parole citoyenne. En effet, à ce niveau d'implication, le citoyen ou l'habitant a la possibilité de s'exprimer mais le décideur ne s'engage pas à prendre en compte ce qui est exprimé<sup>1</sup>. L'enquête publique est un des outils utilisés dans ce cadre d'implication du citoyen.

En ce qui concerne la **concertation**, il s'agit d'un système relativement proche de la consultation. Selon la CNDP, cela implique un véritable dialogue entre décideurs et citoyens et surtout cela implique une prise en considération de la parole citoyenne dès le début du projet et en amont des décisions comme le souligne la Charte de la concertation du Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement<sup>2</sup>. Si officiellement il n'y a pas d'engagement strict quant à la prise en compte de la parole citoyenne, cette démarche implique un dialogue et donc un retour de la part des décideurs vers les citoyens. Comme cela est dit dans l'ouvrage « Bonne pratique à l'usage des collectivités territoriales » : « La concertation se caractérise par l'implication fondée sur le travail en commun des élus, des techniciens et des habitants du territoire sur un

---

<sup>1</sup> « Les formes de participation », site officiel [vie-publique.fr](http://www.vie-publique.fr) en partenariat avec la CNDP, Septembre 2008, <http://www.vie-publique.fr/forums/rub1308/formes-participation.html>

<sup>2</sup> « Article 1 : la concertation commence à l'amont du projet », Charte de la concertation du Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement, 1996.

projet public, selon une procédure collective préalable à la décision »<sup>3</sup>. Dans ce cadre, la prise en compte du citoyen est importante et nécessite donc également la mise en œuvre de moyens.

Le niveau le plus élevé et le plus abouti d'implication des citoyens s'appelle la **co-production**, ou co-élaboration. Il s'agit d'un cadre de travail qui intègre le citoyen dès l'origine du projet et tout au long de sa conception et dans la prise de décisions. Cela permet notamment de concevoir un projet le plus acceptable possible. Le CERTU souligne qu'il « s'agit d'un véritable partage du pouvoir de décision sur les principales options du projet en question »<sup>4</sup>. Cette démarche demande bien entendu des moyens conséquents pour être mise en place. Elle est encore peu développée et elle n'est d'ailleurs pas citée sur la page « Les formes de participation » du site officiel vie-publique<sup>1</sup>, ce qui montre que cette démarche n'est pas encore rentrée dans les usages et n'est même pas encore prônée par les autorités.

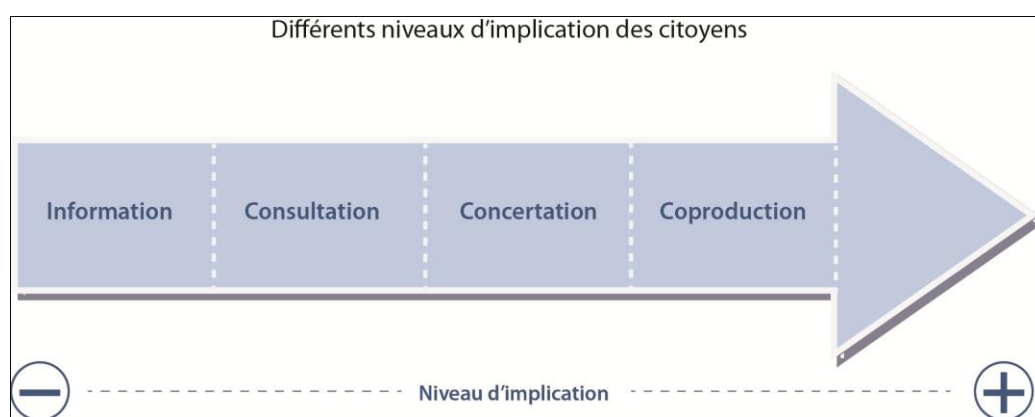


Figure 1 : Niveaux d'implication des citoyens. Auteur : MASSON Maxime, Avril 2013.

#### b. Une prise en compte de la participation citoyenne qui s'accroît depuis la décentralisation

Outre l'expression du citoyen par le biais des urnes, les possibilités étaient faibles jusqu'à l'instauration des enquêtes publiques. La prise en compte de la parole des citoyens et habitants apparaît en effet réellement et juridiquement à partir de 1810 avec la création des enquêtes publiques. Cette instauration des enquêtes publiques permet au citoyen de s'exprimer sur des projets d'aménagement précis et non plus de s'exprimer de manière globale en passant par les urnes. Ces enquêtes publiques existent toujours aujourd'hui et sont plus généralisées. Cette possibilité qui est offerte au citoyen peut être vue comme un complément du vote puisqu'elle lui permet de mettre en avant ses opinions et son point de vue sur des projets particuliers pouvant affecter son cadre de vie.

Peu d'évolutions en terme de prise en compte de la parole citoyenne ont été observées jusqu'à la mise en place de la politique de décentralisation au début des années 1980, sous la présidence de François Mitterrand. Cette politique a impliqué des changements organisationnels politiques et un rapprochement de l'appareil décisionnel du citoyen. Ce rapprochement entre élus et citoyens a nécessité également des adaptations en termes de prise en compte de la parole citoyenne puisque les élus sont désormais plus accessibles pour ces derniers. Ces changements étaient aussi revendiqués et

<sup>3</sup> CERTU, « Bonne pratique à l'usage des collectivités territoriales ». La concertation, cœur du développement durable. 2005.

<sup>4</sup> CERTU, *ibid.*

souhaités par les citoyens suite aux politiques d'aménagement passées comme l'évoque H. Bailleul dans sa thèse<sup>5</sup>. À cette époque, les citoyens ont pris conscience des erreurs commises avec les politiques de reconstruction mises en place après la seconde guerre mondiale, notamment la construction des grands ensembles, et souhaitent donc pouvoir donner aussi leurs avis. D'après H. Bailleul<sup>4</sup>, il y a une forme de contestation des procédés d'aménagement considérés comme trop autoritaires. Les habitants prennent également conscience de l'expertise dont il dispose en termes de connaissance des lieux. L'habitant a en effet indéniablement une expertise en termes de vécu et d'usage des espaces. Les élus prennent eux aussi conscience de cette nécessité de se rapprocher des citoyens. Comme le souligne Sabine Rui, « Les conflits suscités par les projets autoroutiers et ferroviaires dès la fin des années 1980 témoignent d'une panne de la démocratie et des processus de conduite des projets et convainquirent le législateur que la légitimité des décisions devait se construire avec les acteurs des territoires en cause »<sup>6</sup>. Une des autres raisons de cette prise en compte de plus en plus importante de la parole citoyenne s'explique par la prise de conscience concernant la nécessaire protection de l'environnement. Cette considération est de plus en plus importante, autant de la part des élus que de celle des citoyens qui prennent désormais conscience de l'importance du cadre de vie et de sa nécessaire protection.

### c. Les principales réglementations en termes de participation citoyenne.

Comme cela a été évoqué précédemment, la première prise en compte de la parole citoyenne est apparue avec les enquêtes publiques instaurées en 1810. Il s'agissait à l'origine de défendre le droit à la propriété dans le cadre des politiques d'expropriation<sup>7</sup>.

En Décembre 1967, la loi LOF (Loi d'Orientation Foncière) est votée et instaure les POS (Plans d'Occupation des Sols) et les SDAU (Schémas Directeurs d'Aménagement et d'Urbanisme). Cette loi instaure également l'obligation de rendre publique ces documents, afin d'informer le citoyen, et ils sont soumis à enquête publique. Ce droit à l'information des citoyens est renforcé en 1978 avec la création de la CADA (Commission d'Accès aux Documents Administratifs) qui veille au respect de ce droit.

En ce qui concerne la participation active des citoyens aux projets urbains, cette dernière est assurée tout d'abord par les enquêtes publiques instaurées donc en 1810 et sera démocratisée plus largement en matière d'urbanisme à partir de 1983 et de la création de la loi Bouchardeau qui implique l'obligation de mener des enquêtes publiques pour toute création mais également révision ou modification de POS. Cette loi Bouchardeau régit plus précisément les procédures à suivre pour mener les enquêtes publiques afin de consulter la population. Ceci étant il ne s'agit toujours pas de processus de concertation mais plutôt d'une démocratisation du processus de consultation en généralisant les enquêtes publiques. Toujours en matière de consultation, la loi Aménagement de 1985 va plus loin puisqu'elle oblige, quant à elle, les collectivités à consulter la population pour toute création de zone NA (zone à urbaniser), projet de ZAC mais surtout pour tout projet modifiant

---

<sup>5</sup> Hélène Bailleul, *Communication et projets urbains : Enjeux et modalités de la communication entre acteurs du projet et habitants*, Thèse soutenue le 7 Décembre 2009., Université de Tours. p.166

<sup>6</sup> Sandrine Rui, « Les citoyens impertinents. Débat public, conflits et mésentente », « Le débat public en apprentissage. Aménagement et environnement », p.79.

<sup>7</sup> Université Virtuelle Environnement et Développement Durable, « Droit de l'environnement et information en matière environnementale », 2008. <http://www.uved.eseq.fr/html/base-2/b2-3-mise-en-oeuvre/b2-3-2-c2i-modalites-de-mise-en-oeuvre-de-l-information-environnementale/b2-3-2-4-l-enquete-publique/b2-3-2-4-2-historique.html>

considérablement le cadre de vie. En dehors des obligations juridiques, la loi du 6 Février 1992 offre la possibilité aux élus de solliciter les citoyens dans le cadre d'un référendum local.

Outre la CADA qui veille au respect du droit à l'information des citoyens, la CNDP (Commission Nationale du Débat Public) est créée en 1995 afin de favoriser le débat et la concertation autour des projets d'aménagement ayant un impact important sur l'environnement. Cette commission est notamment en charge d'organiser un débat public concernant l'opportunité, les objectifs et les caractéristiques des projets d'intérêt national et des collectivités. En termes de concertation et non plus seulement de consultation, une avancée considérable a été faite avec la circulaire Bianco de 1992 qui impose la concertation pour de grands projets et ce non plus après la conception du projet mais dans le cadre de la conception du projet. Cette circulaire ne concernait certes que les grands projets nationaux d'infrastructure mais elle impose notamment l'organisation d'un débat public lors de la phase de conception du projet et de mener des enquêtes publiques avant de pouvoir acter la déclaration d'utilité publique<sup>8</sup>. Les citoyens sont ainsi, et pour la première fois, intégrés à la définition de projets d'aménagement.

La loi SRU de 2000 a imposé la concertation dans l'élaboration des PLU (Plan Local de l'Urbanisme), qui remplacent les POS, et des SCoT (Schéma de Cohérence Territorial). Enfin, la dernière avancée considérable dans le domaine de la participation citoyenne fut la loi relative à la démocratie de proximité de 2002. Cette loi impose notamment la création des conseils de quartier pour les villes de plus de 80 000 habitants. Cette assemblée rassemble des élus et des représentants d'associations habitantes et joue un rôle consultatif pour le maire en termes d'urbanisme et d'aménagement. Cette même loi implique également que si, dans les villes de plus de 50 000 habitants, au moins un sixième des membres du conseil municipal le demande, ce dernier doit délibérer de la création d'une mission d'information et d'évaluation afin de recueillir des informations dans le cadre d'un projet d'intérêt communal ou de procéder à l'évaluation d'un service public communal.

Outre le cadre juridique national, la France a également ratifié la convention Aarhus. Cette convention est entrée en vigueur en 2001 et a été établie par la Commission Economique pour l'Europe des Nations Unies suite à la prise de conscience internationale concernant la nécessité de protéger l'environnement. Cette convention prône trois grands principes à savoir, comme l'évoque Laura Seguin dans son mémoire de recherche<sup>9</sup> :

- Le droit à l'information des citoyens concernant les données environnementales
- Favoriser la participation citoyenne dans le cadre de projets ayant des conséquences environnementales
- Faciliter l'accès à la justice pour les citoyens dans le cadre de ces mêmes projets.

Cette convention a été notamment prise en compte et actée dans le code de l'environnement. Cependant, il s'agit surtout de recommandations et non de prescriptions en termes de participation citoyenne aux projets.

---

<sup>8</sup> Circulaire du 15 décembre 1992 relative à la conduite des grands projets nationaux d'infrastructures, J.O n° 48 du 26 février 1993.

<sup>9</sup> Seguin Laura, « Les politiques de gestion de l'eau face à l'impératif participatif. Etude sociologique de la mise en place d'un panel de citoyen sur l'eau. », Mémoire de Recherche, Master SHS, Université de Tours, Année 2010-2011.

#### d. Charte de participation, l'exemple lyonnais

Outre le cadre législatif qui impose un cadre de participation citoyenne, les villes s'engagent désormais de plus en plus surtout les grandes villes, comme c'est souvent le cas puisqu'elles disposent de plus de moyens. Certaines villes créent ainsi des chartes de participation citoyenne afin de s'engager dans ce domaine.

C'est notamment le cas de la communauté urbaine du Grand Lyon qui a créé une charte de participation citoyenne dont le but « est de préciser les orientations et les engagements en matière de concertation et de valorisation de la participation citoyenne »<sup>10</sup>. Cet engagement est établi autour de 5 grands principes :

- Principe de finalité : L'objectif est de favoriser la démocratie locale et restaurer le débat public.
- Principe d'efficacité : La participation doit être un apport pour le projet.
- Principe de subsidiarité : Les élus locaux doivent s'engager dans les projets locaux.
- Principe d'adaptabilité : Nécessité d'adapter le processus de concertation aux divers projets.
- Principe de progressivité : L'engagement doit être souple, progressif et ouvert. Il peut évoluer.

La communauté urbaine du Grand Lyon s'engage par ailleurs à travers cette charte à respecter un certain nombre d'orientations et surtout d'engagements selon divers thèmes comme par exemple l'information, la concertation sur les projets d'aménagement ou encore les services de proximité.

La démarche semble active et motivée puisque cette charte engage également la communauté urbaine du grand Lyon en termes de pilotage, suivi et évaluation de ces orientations et engagements. Cette charte s'accompagne notamment de la création d'un comité de pilotage de la politique de concertation du Grand Lyon et d'un comité de suivi de la Charte. Cette dernière aura pour but d'évaluer la mise en place de la charte et d'être une force de propositions pour le comité de pilotage. Plus concrètement ce comité devra :

- Etablir un rapport annuel de la mise en œuvre de la Charte qu'il communiquera au Comité de pilotage de la concertation et au Comité de pilotage du conseil de développement ;
- Organiser les auditions d'associations ou de groupes d'habitants qu'il estimera utiles ;
- Recevoir toute sollicitation relative à l'application de la Charte et si besoin les fera remonter au Comité de pilotage ;
- Proposer au Comité de pilotage toute étude ou consultation ou amélioration qu'il jugera nécessaire au développement de la participation et à l'application de la Charte.

La communauté urbaine du Grand Lyon s'engage également à fournir un rapport annuel présentant les travaux et les perspectives de chaque instance ainsi qu'un compte rendu annuel des démarches de concertation en cours, l'état d'avancement des projets et des résultats obtenus en termes de participation de la population, de coût et de calendrier<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> « Charte de la participation », Communauté urbaine du Grand Lyon, Juillet 2003, p.6.

<sup>11</sup> « Charte de la participation », Communauté urbaine du Grand Lyon, Juillet 2003, p.19.

Peut-être que cela n'engage que peu les villes concernées. Toujours est-il que c'est un pas vers la démocratisation de la concertation et que même si les actes ne suivent pas, on peut penser que la communication qui entoure cette démarche peut pousser les citoyens à s'engager dans cette démarche. On ne peut que pousser les villes à s'engager dans ce sens afin de favoriser la participation citoyenne. On peut par ailleurs imaginer, comme nous l'étudierons par la suite, qu'un forum de discussion concernant les projets urbains puisse être créé en parallèle de ce type de charte afin de laisser la possibilité aux citoyens de s'exprimer sur les projets concernant la ville en question et sa politique locale.

## 2. Intérêt de la participation citoyenne pour l'aménageur et l' élu

### a. Une expertise indéniable des habitants et usagers

Les élus et professionnels savent bien qu'un projet peut-être bonifié grâce à la participation citoyenne. L'apport potentiel des habitants est en effet reconnu comme le soulignent M. Tapie-Grime et al<sup>12</sup> qui affirment : « Les informations du terrain viendront bonifier la qualité de la représentation ». Les habitants et usagers ont des connaissances et un vécu que personne d'autre ne peut avoir. Cette expertise personnelle est en effet propre à leur vécu du terrain d'étude, un terme spécial est même utilisé pour désigner cette expertise comme le font B. Raoul et J. Noyer<sup>13</sup> qui parlent d' « expertise d'usage ». Et M. Tapie-Grime et al<sup>9</sup> d'ajouter, par ailleurs dans le même chapitre, « L'intervention de la population permet de combler un manque (avéré pour le locuteur) des élus locaux, on approche ici l'idée des expertises détenus par les habitants ». Cette expertise n'a pas d'alternative aussi efficace et peut permettre d'éviter certaines études de terrain et certaines études sociologiques qui sont bien souvent complexes et longues à mettre en œuvre. Cette démarche ne remplace pas trait pour trait ces études mais elles sont une bonne alternative à ces dernières. L'idéal étant bien entendu de pouvoir combiner les deux et surtout que ce soit des professionnels formés qui les mènent. Les techniciens ont des connaissances que les habitants et usagers ne peuvent avoir notamment d'un point de vue technique ou légal par exemple, quand les usagers ont, eux, des connaissances propres à leur vécu et qui peuvent difficilement être perçues par un regard extérieur comme celui du professionnel.

La prise en compte des besoins des usagers est aussi importante dans la mesure où cela permet de concevoir des projets mieux adaptés et donc mieux acceptés par la population. Se sentir pris en compte implique une acceptation plus aisée de la part des habitants. Cette notion commence à être bien comprise par les commanditaires et commence d'ailleurs à être instrumentalisée par certains. Rémi Lefebvre évoque cette instrumentalisation du débat public puisqu'il dit que « la participation est surtout conçue comme une aide à la décision et à la construction de l'acceptabilité sociale des projets »<sup>14</sup>. Même si cette acceptation est nécessaire et peut être le principal but recherché, l'idéal n'est pas de mettre en place une démarche de concertation uniquement dans un but d'acceptation mais bien aussi de chercher à bonifier le projet. Le niveau d'acceptation dépend notamment du retour de la part des élus et professionnels. Comme nous le verrons dans le chapitre I. 3.

---

<sup>12</sup> M. Tapie-Grime, C. Blatrix et P. Moquay, « Développement durable et démocratie participative, la dynamique performative locale », Juillet 2007, p.106.

<sup>13</sup> Noyer J. et Raoul B., « Concertation et « figures de l'habitant » dans le discours des projets de renouvellement urbain », *Études de communication*, 31, 2008, 111-130.

<sup>14</sup> Lefebvre, R., « Les élus : des acteurs peu dialogiques du débat public », in : Revel M., Blatrix C., Blondiaux L. et al (dir.), « Le débat public : une expérience française de démocratie participative », Paris, La Découverte, 2007, pp. 207-218. p.207.



b., les habitants ne doivent pas uniquement se sentir entendus mais plutôt écoutés. Cette démarche n'est rien s'il n'y a pas une réelle volonté derrière et si la parole citoyenne n'est pas réellement prise en compte par les décideurs.

#### b. Un soutien potentiel dans la recherche de partenaires

L'intérêt pour l'élus et l'aménageur est aussi de disposer d'un soutien de la part des habitants ce qui lui donne du poids dans le cadre d'une éventuelle négociation et une légitimité. « L'adhésion des habitants et des acteurs locaux est en effet activement recherchée car elle devient une ressource pour convaincre d'éventuels partenaires extérieurs de la pertinence des actions engagées »<sup>15</sup>.

La participation des citoyens permet ainsi comme on l'a vu auparavant de rendre le projet plus acceptable car mieux adapté aux attentes de ces derniers. Cette participation citoyenne permet ainsi de rassurer d'éventuels partenaires et donne ainsi de l'importance aux élus et professionnels dans le jeu d'acteurs lié au projet. C'est également un moyen pour eux, de montrer à ces éventuels partenaires une certaine ouverture d'esprit. Tout laisse, ainsi, à penser aux éventuels partenaires que le commanditaire est ouvert au dialogue, fiable car engagé publiquement dans le projet et ouvert à d'éventuelles propositions.

La mise en place d'une politique peut être un véritable atout dans le cadre de la recherche de partenaires. Toujours est-il que cette démarche de participation citoyenne doit-être bien menée, au risque plutôt d'effrayer ces partenaires. Ces derniers doivent être rassurés en mettant notamment tout en œuvre pour que la participation ne soit pas un échec. Le risque, étant le cas échéant, de retourner les habitants contre le projet et donc de nuire à l'image du décideur d'une part mais aussi à celle de ces partenaires. La participation citoyenne peut finalement de ce point de vue être aussi un atout marketing et valoriser l'image du projet, encore faut-il que cette démarche soit bien menée.

### **3. Les limites constatées en matière de participation citoyenne**

Les habitants et usagers font clairement partie des acteurs de tout projet d'aménagement et urbanisme. Cependant cela n'est pas encore évident pour aux yeux de tous et ces habitants ou usagers ne sont pas nécessairement impliqués dans les démarches liées aux projets d'aménagement. H. Bailleul dit d'ailleurs à ce sujet que « les acteurs habitants, en comparaison avec les autres types d'acteurs, ne sont que peu impliqués dans la conception et la mise en œuvre des projets urbains »<sup>16</sup>. Par ailleurs, si parfois les habitants ou usagers sont impliqués, on reste bien souvent au stade de la consultation.

On a vu précédemment l'intérêt pour l'élus, pour les aménageurs comme pour les habitants de la participation des citoyens dans les projets urbains. Nous allons désormais observer pourquoi cela reste-il encore anecdotique et quels sont les blocages qui existent.

---

<sup>15</sup> Novarina, G., « Conduite et négociation du projet d'urbanisme », In Söderström, O. (eds), *L'usage du projet*, Payot, Lausanne, 2000, pp. 51-64, p.56

<sup>16</sup> Hélène Bailleul, *op. cit.*, p.158.

#### a. Des élus encore frileux

Une partie des élus ont des craintes face à l'émergence des démarches de participation citoyenne et à l'émergence des politiques favorisant la démocratie de proximité. Il y a, pour certains élus, une remise en cause de leur légitimité et de la représentativité qui leur est conférée par les urnes. Ils y voient une forme de remise en cause du système de démocratie représentative. D'après M. Tapie-Grime, C. Blatrix et P. Moquay, cette démocratie de proximité « est une vision égalitariste qui tend à nier le bien-fondé de l'organisation démocratique par délégation de pouvoir »<sup>17</sup>. Cependant quand on regarde vraiment ce qui se fait déjà on constate que l'élu a toujours le dernier mot, que son pouvoir n'est pas remis en cause. « Rien ne bouge dans la structure politique, la position verticale n'est pas remise en cause. Les élus dominent la pyramide politique et le dispositif participatif leur permet de bénéficier soit d'un effet feed-back soit d'un espace de test des réactions de la base »<sup>18</sup>. Les élus restent les décideurs et d'après le fonctionnement actuel des instances participatives cette peur est infondée. Bien au contraire comme nous avons pu le voir précédemment cette démarche peut renforcer leur légitimité notamment auprès de partenaires potentiels mais également auprès des habitants qui sont sensibles à ce type de démarches si elles sont bien menées. Par ailleurs, une démarche de concertation est mise en place et ne semble utile, pour le moment, que sur des projets précis et non sur une politique générale à long terme. La légitimité de l'élu dans son rôle de décideur d'un point de vue stratégique à long terme n'est pas remise en question si cette démarche est engagée sur des projets urbains ponctuels.

Beaucoup d'élus et de professionnels redoutent également le conflit auquel peut donner lieu la concertation. Comme le souligne Sandrine Rui, « Force est de constater cependant que le cadre de concertation constitue un espace pour la contestation. C'est particulièrement vrai dans le cas des procédures relatives à la mise en œuvre de grands projets »<sup>19</sup>. Le fait de laisser la possibilité à tous de s'exprimer implique de laisser également s'afficher des divergences. Sandrine Rui d'ajouter, toujours à ce sujet, « élus, maîtres d'ouvrage comme garants aspirent à des séances calmes et sereines dès lors qu'elles permettent de donner une image de maîtrise et d'efficacité là où le brouhaha et l'expression publique des désaccords renvoient à une inaptitude organisationnelle »<sup>20</sup>. A ce titre, un des moyens utilisés dans le cadre de certains projets est de disqualifier et dévaloriser l'opposant en faisant appel à un public large ce qui permet alors de minimiser la part de contestation. Cependant est-ce vraiment ce que l'on attend de la part des élus ou de concepteur de projets urbains ayant un impact sur l'espace et la vie publique ? C'est une facilité qui implique de renoncer à l'apport potentiel des usagers d'une part mais surtout de passer à côté de paramètres importants faisant partie de l'expertise propres aux habitants et usagers et risquer ainsi un échec.

Finalement la participation citoyenne peut aussi être instrumentalisée aussi à des fins positives et non uniquement dans le but de mettre en valeur celui qui l'organise. « Certes les lieux de démocratie locale fonctionnent comme des arènes où les élus sont physiquement accessibles et peuvent être mis devant leurs responsabilités, interrogés et critiqués sur leurs actions. Mais ils permettent surtout au représentant de maîtriser l'information sur un territoire donné et participent ce faisant à

---

<sup>17</sup> M. Tapie-Grime, C. Blatrix et P. Moquay, *op. cit.* p. 110.

<sup>18</sup> M. Tapie-Grime, C. Blatrix, P. Moquay, *ibid.* p. 106.

<sup>19</sup> Sandrine Rui, *op. cit.* p. 77.

<sup>20</sup> Sandrine Rui, *ibid.* p. 81.

sa gouvernabilité et à son contrôle social »<sup>21</sup>. Il s'agit finalement d'un jeu à double tranchant qui, s'il est bien maîtrisé, permet d'asseoir le pouvoir conféré par le citoyen et renforcer la légitimité de l' élu. M. Tapie-Grime et al. parlent d'ailleurs d'une nouvelle forme de légitimité, la « légitimité participative ».

#### b. Des décalages et incompréhensions entre élus, professionnels et habitants

On constate en observant le cadre législatif présenté précédemment que le droit à l'information et la consultation sont des droits et des outils protégés et préconisés, essentiellement depuis la décentralisation. Cependant les processus de concertation sont encore peu développés. Le processus de participation citoyenne est parfois instrumentalisé par les élus pour se mettre en valeur et n'a parfois pas de réel intérêt pour le citoyen. Pour les habitants, « le fait d'être informé signifie que la décision est prise (ce qui n'est pas si éloigné de la réalité) »<sup>22</sup> et ce qui va de pair avec l'évitement du conflit. « Les habitants ne savent pas ce que deviennent leurs remarques et propositions. Les réunions publiques parfois organisées sous le nom d'ateliers de participation s'apparentent alors plutôt à des lieux de communication ou de consultation »<sup>23</sup>. Les citoyens, ou du moins une partie, perçoivent bien le décalage entre la démarche active comme peut l'être la concertation et la démarche d'instrumentalisation comme peut l'être la simple consultation. Ce décalage est d'autant plus important si la communication autour du processus de participation citoyenne est grande et il peut être alors ressenti comme une forme de démagogie. L'instrumentalisation de la communication peut nuire au débat. Le citoyen perçoit en effet de plus en plus le décalage qui existe entre la communication, le marketing autour des projets urbains et la réalité de ces projets. Ce décalage est par ailleurs accentué parfois par la confusion entre la communication officielle et la communication « privée » offerte aux citoyens entre autres par les promoteurs. Cette communication se veut encore plus vendeuse et souvent encore plus décalée de la réalité<sup>24</sup>. Il y a finalement un risque pour l'habitant de ne pas être pris en compte et même instrumentalisé par le décideur ou le professionnel pour se mettre en valeur. Les termes et même les processus de consultation et concertation sont encore bien souvent confondus et mal employés, volontairement ou involontairement, par les maîtres d'ouvrages.

Le citoyen peut, par ailleurs, se sentir discrédité par le technicien ou l' élu. Il est évident que l' élu, par son expérience, et le technicien, notamment par sa formation, ont des expertises importantes en matière d'urbanisme et de gestion de projet. Ce savoir et cette expertise dont ils disposent peuvent placer les décideurs en position de domination dans le jeu d'acteur. Ceci étant, ce n'est pas l'attitude qui sera la plus bénéfique au débat puisqu'il s'agit d'après Gilles Novarina de se placer dans un modèle négocié et non un modèle hiérarchique<sup>25</sup>. Ces derniers doivent en effet savoir faire preuve de pédagogie et d'une certaine ouverture d'esprit s'ils veulent que la démarche soit bénéfique. « Lorsqu'ils sont aux commandes des débats publics, élus, techniciens et garants donnent souvent le sentiment aux citoyens que leurs interventions sont impertinentes »<sup>26</sup>. Cette

---

<sup>21</sup> Lefebvre Rémi, « La proximité à distance. Typologie des interactions élus-citoyens », in Christian Le Bart, Rémi Lefebvre, *La proximité en politique. Usages, rhétoriques, pratiques*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2005.

<sup>22</sup> Hélène Bailleul, *op. cit.* p.456.

<sup>23</sup> Zetlaoui-Léger, 2004, « L'implication des habitants dans des micro-projets urbains : enjeux politiques et propositions pratiques », *Les cahiers de la Cambre*, 3, pp. 101-107 p.102.

<sup>24</sup> Hélène Bailleul, *op. cit.* p.431

<sup>25</sup> Novarina G. *op. cit.*

<sup>26</sup> Sandrine Rui, *op. cit.* p.83.

démarche n'est pas anodine et doit être bien réfléchie au risque d'accentuer plutôt la méfiance des citoyens à l'égard du décideur. Sandrine Rui ajoute justement « Plutôt que de permettre un rapprochement des décideurs et des citoyens, la mise en discussion publique des projets permettrait surtout de mesurer le fossé et la défiance qui sépare ces deux mondes »<sup>27</sup>

C'est actuellement une des principales limites du développement des processus de participation citoyenne. Comme le souligne Hélène Bailleul, « Ce modèle théorique montre ses faiblesses puisque, dans la négociation d'un projet urbain, les citoyens ne se voient pas accorder, la plupart du temps, un rôle égal à celui des acteurs du projet »<sup>28</sup>. Cette limite entraîne en effet la méfiance des citoyens.

### c. Deux grands types de blocages.

Comme nous venons de le constater, divers raisons repoussent les décideurs dans leur volonté d'organiser un processus de participation. Par ailleurs, lorsqu'un processus de participation citoyenne est mis en place, on distingue également deux grands types de blocages possibles identifiés notamment par Amandine Derouard<sup>29</sup>.

Le premier type de blocage est la « sous-participation », ce qui réfère à la mobilisation d'un « public » de participants. Le problème dans ce type de blocage vient de la faible participation des citoyens. Le processus ne mobilise alors qu'une petite partie d'une population potentielle. Cela peut être volontaire dans le cadre d'une stratégie d'évitement du conflit, là où la maîtrise d'ouvrage qui entreprend la démarche, choisit par exemple un public visé réduit. Cela peut aussi être involontaire et résulter par exemple d'un manque de communication ou d'une mauvaise communication autour de la démarche. En effet les citoyens doivent être informés avant de vouloir et ensuite pouvoir participer. Cela peut aussi venir des citoyens qui ne se sentent pas forcément concernés par les projets urbains ou qui ne se sentent pas suffisamment pris en considération et écoutés pour avoir envie de participer. La considération est une chose importante puisque comme on l'a vu précédemment elle joue un rôle dans la relation élu/citoyen et donc dans l'implication de ces derniers. Ce manque de considération peut notamment être dû à un sentiment d'inégalité avec d'autres habitants, d'une même ville par exemple. Comme l'évoque H. Bailleul dans sa thèse<sup>30</sup>, il peut exister des problèmes de considération. Les habitants perçoivent bien ce qui se fait ailleurs et dans le cadre d'autres projets. Ils peuvent donc dans certains cas se sentir moins pris en considération, ce qui peut avoir un impact sur le niveau de participation de la population ou, comme on l'a vu précédemment, instrumentalisés. Par ailleurs certaines catégories de population sont bien souvent peu représentées dans les consultations et concertation menées. C'est le cas notamment des jeunes ou des étrangers par exemple mais on constate aussi comme le souligne Hélène Bailleul « une faible diversité sociale du public »<sup>31</sup> dans les processus classiques de consultation et concertation.

---

<sup>27</sup> Sandrine Rui *op. cit.* p.83

<sup>28</sup> Hélène Bailleul, *op. cit.* p.167.

<sup>29</sup> Derouard Amandine, « La participation des habitants au projet urbain, La volonté politique face aux facteurs de blocage », *Mémoire de Recherche, Master II Sciences de l'Homme et de la Société, Université de Tours, 2005.*

<sup>30</sup> Hélène Bailleul, *op. cit.*

<sup>31</sup> Hélène Bailleul, *ibid.* p.173.

Le second type de blocage identifié concerne la « mal-participation », ce qui renvoie donc à toute la mise en place du débat et son déroulement. Du côté des décideurs, c'est une nouvelle fois, entre autres, la peur du conflit qui est une des raisons expliquant la mal participation. D'après Hélène Bailleul, « en essayant d'éviter le conflit, elles verrouillent finalement le débat démocratique »<sup>32</sup>. La méthodologie utilisée est importante et n'est pas anodine puisqu'elle jouera un rôle dans le résultat du processus. Une mauvaise méthodologie ou une démarche qui ne serait pas volontaire peut entraîner des défauts de prise de parole et donc potentiellement aviver les conflits concernant le fond du projet. Du côté du « public » participant, cela dépend entre autres de la volonté de chacun, de la démarche de chacun mais également de la personnalité des uns et des autres. Tout débat nécessite, pour bien se dérouler, une certaine ouverture d'esprit et de savoir écouter l'autre. Le déroulement du débat dépend donc de la personnalité de chacun, ce qu'il est difficile de prévoir et d'anticiper. D'après Robin & Brown, « Les individus ont des dispositions personnelles qui les incitent à agir dans une direction déterminée lorsqu'ils sont confrontés à un événement anticipé ou imprévu »<sup>33</sup>. Le retour qui est offert au public est aussi important puisqu'il permet de concrétiser la démarche et de prouver un certain volontarisme de la part de l'organisateur du débat.

Finalement la « sous participation » est aussi liée à la « mal participation ». Cette dernière pouvant entraîner la première. En effet si le processus est mal conduit, mal géré, il peut remettre en cause toute démarche ultérieure de participation citoyenne. Les habitants pouvant ainsi perdre confiance envers les décideurs et/ou professionnels, ce qui peut engendrer des difficultés par la suite pour mobiliser du public. Une mauvaise maîtrise du processus donne une mauvaise image de ce type de démarche à la fois auprès des citoyens mais également auprès des autres élus ou professionnels, ce qui peut également freiner le développement de ce type de démarche qui peut, on l'a vu précédemment, être pourtant bénéfique à tous.

#### d. Des règles précises nécessaires

Comme on a pu le constater il existe beaucoup de variables jouant un rôle dans le processus de participation. Tout ne peut pas être contrôlé cependant certaines constantes ressortent et doivent être respectées afin d'optimiser les chances de rendre la démarche bénéfique à tous.

Tout d'abord, une transparence est nécessaire si la relation se veut saine et surtout efficace entre élus, professionnels et citoyens. Cela ressort indéniablement des divers travaux et ouvrages étudiés dans le cadre de cet exercice. L'information est nécessaire et même obligatoire d'après le cadre légal. Les citoyens doivent avoir toutes les cartes en mains pour d'une part ne pas être surpris par l'évolution de leur cadre de vie et d'autre part pouvoir faire des propositions adaptées. Toujours concernant la transparence, les habitants ou citoyens doivent savoir précisément ce qui est attendu et avoir un certain retour si l'on veut que la participation perdure et puisse être remobilisée dans le cadre d'autres projets. Les habitants doivent en effet connaître les règles précises de participation tant sur le fond (échelle de travail, attentes concernant le projet, public visé, etc.) que sur la forme (durée et calendrier du processus de concertation, acteurs engagés, contributions possibles, etc.).

---

<sup>32</sup> Hélène Bailleul, *op. cit.* p.177.

<sup>33</sup> Robin & Brown dans « *psychologie sociale de la négociation* » cité par Reynald Bourque et Christian Thuderoz, « *Sociologie de la négociation* », La Découverte, Paris, 124 p., 2002, page 84.

Outre l'information, la communication autour de la démarche est importante. Cette communication est nécessaire pour mobiliser le public et éviter ainsi la sous-participation mais également pour mettre en avant la démarche de la maîtrise d'ouvrage. Cette démarche n'est pas anodine et n'est pas encore courante. Elle doit donc aussi valoriser ceux qui la mettent en place. Cela doit bien entendu rester dans une certaine mesure et il ne s'agit pas d'instrumentaliser la démarche. Le processus de concertation n'est pas une fin en soi mais bien un moyen qui doit avant tout permettre d'optimiser le projet qui en est la finalité. Il ne faut pas inverser les rôles, c'est le projet en lui-même qui doit intéresser et non l'outil de communication. Cela semble d'autant plus vrai dans le cadre de nouveaux outils comme les réseaux sociaux ou les forums de discussion. Ces outils récents sont encore peu utilisés et certains seraient sans doute tentés de les utiliser uniquement dans une démarche de mise en avant. Comme le dit Thierry Oblet au sujet de l'instrumentalisation de ces nouveaux outils de communication, ils « relèvent davantage d'une mise en scène de la démocratisation que d'une véritable démocratisation du processus décisionnel »<sup>34</sup>.

Concernant les professionnels et les techniciens qui participent au projet, ils doivent, même si ils sont au service de la maîtrise d'ouvrage, avoir une certaine liberté si l'on souhaite se placer dans un modèle négocié plutôt qu'un modèle hiérarchique. Comme le souligne Gilles Novarina : « les démarches de participation supposent une clarification des rôles respectifs des élus et des experts professionnels. Le recueil des usages sociaux, la prise en considération d'une parole habitante impliquent que les élus se désengagent de la gestion du projet »<sup>35</sup>. Faire appel à des professionnels pour mener le processus peut par ailleurs favoriser l'échange notamment avec d'éventuels opposants qui pourraient préférer échanger avec des personnes extérieures plutôt qu'avec des élus. Même si les professionnels sont recrutés par les élus, ils doivent être au service de tous les acteurs du projet. L'idéal étant de faire appel en plus des professionnels de l'aménagement à des professionnels formés, comme des sociologues par exemple, pouvant mener les débats et organiser le processus au mieux. Ceci étant, il est évident que cela n'est pas possible pour tous les projets et que cela nécessite des moyens supplémentaires.

Enfin, l'échelle du public visé est importante puisqu'elle conditionne la mobilisation qui s'en suit. Il est important de se poser les bonnes questions relatives notamment au public visé par le projet et à ceux dont le cadre de vie sera modifié. Doit-il s'agir simplement des habitants à proximité, des usagers du projet, des citoyens de l'agglomération ou encore des citoyens en général sans limite particulière ? La question se pose puisque le débat, on l'a vu, peut être noyé par un excès de participation au risque de passer à côté des contributions les plus importantes, de la même manière que si le public visé est trop restreint. On sait par ailleurs comme le souligne Hélène Bailleul<sup>36</sup> que les habitants et les usagers passent difficilement outre leur environnement immédiat. La prise en compte de l'intérêt général est difficile. Finalement, comme le résume Hélène Bailleul, « L'échelle de la participation peut jouer un rôle dans la qualité du débat »<sup>37</sup>.

---

<sup>34</sup> Oblet, T., *Gouverner la ville*, Presses Universitaires de France, Paris, 2005, 306p., p.246.

<sup>35</sup> Novarina, G., *op. cit.* p.63.

<sup>36</sup> Bailleul Hélène, *op. cit.* p.420

<sup>37</sup> Hélène Bailleul, *op. cit.* p.421

## **II. Le crowdsourcing, outil dans le cadre d'un projet d'aménagement ?**

Le crowdsourcing est un concept récent puisque apparut au début des années 2000. Le terme crowdsourcing est un néologisme qui signifie littéralement « approvisionnement par la foule ». Dans les faits il s'agit d'une démarche consistant à recourir aux services d'une population, sélectionnée ou non, pour effectuer une tâche déterminée. L'un des exemples les plus populaires est Wikipédia puisque cette encyclopédie est entièrement produite par les internautes du monde entier à partir de leurs propres connaissances ou de leurs recherches personnelles. D'après A. Doan et al, un processus de crowdsourcing fait appel à une population dans le but explicite de collaborer afin de produire un objet ou un service durable qui soit bénéfique à toute la communauté<sup>38</sup>. La démarche est similaire à celle du crowdfunding, qui permet de financer des projets en faisant appelle à une population. Les fonds étant remplacés ici par des connaissances ou des compétences. Bien entendu pour que cela fonctionne, il y a une notion d'échange derrière ce terme c'est-à-dire que les participants peuvent être rémunérés, recevoir des avantages, ressentir une certaine forme de valorisation sociale, au sein ou en dehors de la communauté, ou bien comme dans le cadre de projets d'aménagement tirer profit de l'usage de ce qui en résulte. Ce concept est par ailleurs étroitement lié à l'avènement d'internet qui a permis de développer de nombreuses applications et de faciliter le processus et la mise en place de ces applications. Si cela n'est pas précisé dans la définition donnée précédemment et dans de nombreuses définitions, dans les faits et la littérature, le crowdsourcing est associé à l'usage du média internet pour solliciter une population.

### **1. La mise en place d'un système de crowdsourcing dans le cadre d'un projet d'aménagement est-elle envisageable ?**

Comme cela a été présenté précédemment, on observe un développement de plus en plus important de la démocratie de proximité et donc de la participation des citoyens dans le cadre de projets d'aménagement. Certains parlent d'ailleurs d'une nouvelle forme de démocratie comme la « démocratie participative » et d'autres comme Fornasari Alexina évoquent un « glissement du paradigme ». D'après cette dernière, « Nous assistons en effet, depuis les années 2000, à un glissement de paradigme. La participation, jusqu'à l'heure appréhendée comme une relation de pouvoir avec pour point d'orgue la prise de décision, est à présent considérée par certains chercheurs comme une relation de partage »<sup>39</sup>. Ce contexte laisse entrevoir la possibilité de mobiliser de nouveaux outils comme le crowdsourcing dont le fonctionnement est justement basé sur le partage des responsabilités et/ou des tâches. Ces nouveaux outils peuvent en effet aider à passer d'un système hiérarchique à un système négocié où chaque participant a la même considération.

---

<sup>38</sup> Traduction personnelle. « CS system enlists a crowd of users to explicitly collaborate to build a long-lasting artifact that is beneficial to the whole community ». A. Doan, R. Ramakrishnan and A. Y. Halevy, « Crowdsourcing systems on the World-Wide-Web », *Communications of the ACM*, April 2011, Vol. 54. p.87.

<sup>39</sup> Fornasari Alexina, « Vers un urbanisme participatif augmente ? Apports et limites des dispositifs socio-techniques intégrant des supports numériques de représentation 3D dans le processus de participation citoyenne en urbanisme », *Mémoire de Master 2 « Aménagement et Territoire » spécialité « Opérateurs et managers urbains » Parcours « Ville Numérique »*, Institut Français d'Urbanisme – Université de Marne-La-Vallée. Octobre 2011. p.11.

Il existe diverses formes de crowdsourcing comme ont pu les identifier A. Doan et al. Leur article parut en Avril 2011 dans la revue Communications of the ACM permet de dresser une typologie des divers systèmes de crowdsourcing et identifier quelle forme pourrait être intéressante dans le cadre d'un projet urbain. Il y a tout d'abord deux grands types de systèmes de crowdsourcing, à savoir le crowdsourcing explicite et le crowdsourcing implicite. Le premier implique que la démarche soit annoncée et connue des participants quand la seconde, à l'inverse, n'est pas forcément connue des participants. Dans le cadre d'un projet d'aménagement, le système est explicite puisque les participants ne peuvent ignorer la démarche. On l'a vu ils doivent être mis clairement au courant de la démarche et la transparence doit être totale. Divers niveaux de contributions sont possibles dans le cadre d'un système explicite. Voici un schéma résumant ces diverses formes de crowdsourcing explicite existantes d'après A. Doan et al.

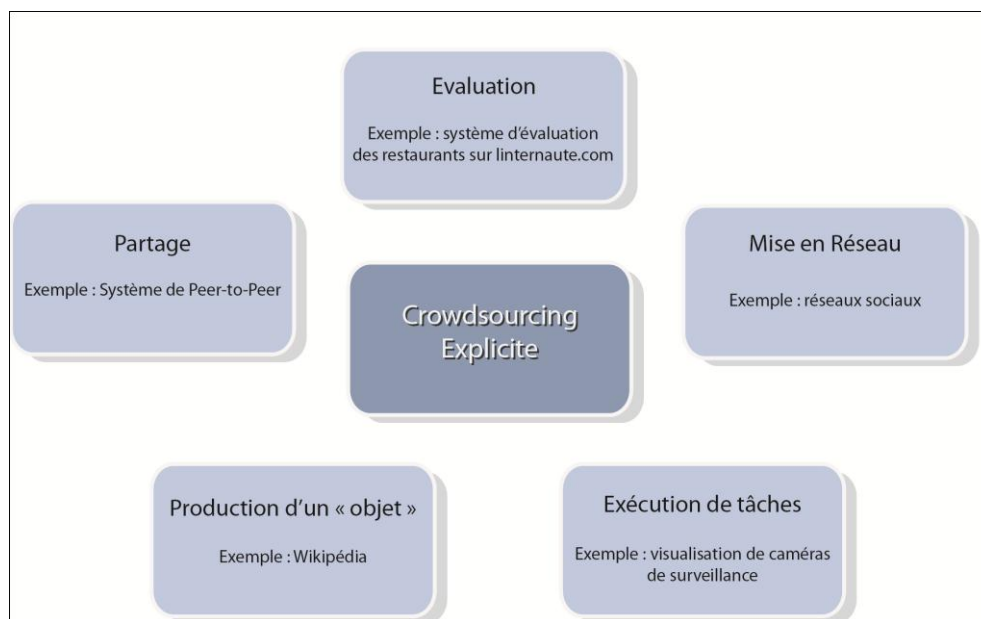


Figure 2 : Typologie des systèmes de crowdsourcing explicites. Auteur : Masson Maxime, Avril 2013.

La démarche de concertation dans le cadre d'un projet d'aménagement se place dans le contexte de la production d'un « objet ». L'objet étant ici le projet. Ce projet est alors produit grâce aux contributions, sous diverses formes, de chacun des participants, à la manière du concept virtuel de Wikipédia. Sur la forme et d'après la typologie établie par A. Doan et al, le processus de participation citoyenne semble donc pouvoir être mis en place via un outil de crowdsourcing. Le processus en a les caractéristiques et y ressemble grandement, il semble donc pouvoir être décliné sous forme virtuelle via internet.

## 2. Intérêt du crowdsourcing dans le cadre d'un projet d'aménagement.

L'intérêt du crowdsourcing est avant tout le média utilisé c'est-à-dire internet. Internet permet de viser un public large et les échanges y sont très importants. Le crowdsourcing semble d'autant plus intéressant dans une société où tout va de plus en plus vite et où il semble de plus en plus difficile de réunir des partenaires. L'intérêt du crowdsourcing se trouve notamment dans la diminution des contraintes temporelles et physiques puisque les partenaires et acteurs n'ont pas à se regrouper dans un même lieu et à un moment précis pour participer au débat. Comme le souligne Daren C. Brabham, l'intérêt du média



internet est de pouvoir être utilisé tout le temps et quasiment partout ce qui, d'après ce dernier, facilite une participation créative<sup>40</sup>. La créativité est en effet catalysée par la spontanéité et la rapidité des échanges.

De plus, le travail contributif, s'il est bien mené, peut potentiellement apporter plus que la somme de travaux individuels. C'est ce qui ressort des travaux concernant l'intelligence collective comme ceux par exemple de Surowiecki, d'après qui « Dans de bonnes circonstances, les groupes sont remarquablement intelligents, et font souvent preuve d'une intelligence supérieure à celle de la personne la plus intelligente du groupe »<sup>41</sup>. Cela était déjà vérifié dans le cadre du processus classique de participation citoyenne, d'où son intérêt, mais cela est d'autant plus vrai avec l'utilisation du crowdsourcing. Toujours d'après Daren C. Brabham, « Le media internet permet d'exploiter l'intelligence collective parmi une population d'une manière dont ne le permet pas le face-à-face des réunions publiques »<sup>42</sup>. Toujours d'après Daren C. Brabham, ce média permet notamment d'éviter le langage corporel qui peut jouer un rôle dans le jeu de pouvoir et l'anonymat permet également de réduire ce jeu de pouvoir. Le crowdsourcing semble donc être un bon moyen de favoriser et tirer profit de l'intelligence collective semble-t-il plus encore que le processus classique.

Ce nouvel outil permet par ailleurs de viser un public différent de celui observé dans les processus classiques de participation citoyenne. Comme cela a été évoqué entre autres par Hélène Bailleul, certaines catégories de population, notamment les jeunes, sont sous-représentées et les profils sociaux sont peu diversifiés dans le processus de participation classique. Le crowdsourcing doit permettre de rendre la participation plus attractive, « Les efforts en termes de technologies de communication, qu'elles soient numériques ou non, en ligne ou non, visent principalement à rendre plus attractif les problèmes d'aménagement urbain »<sup>43</sup>. Les nouveaux outils permettent notamment de toucher un public différent de celui réceptif des démarches classiques de participation comme par exemple les réunions publiques. Le crowdsourcing est un moyen potentiel de toucher un public plus large et donc au moins en partie plus représentatif de la population. Ce nouvel outil est facile d'accès et l'interactivité qu'il propose peut motiver d'avantage les citoyens. Un parallèle peut être fait avec le crowdsourcing appliqué au domaine de la médecine et avec les travaux d'April W. Armstrong et al<sup>44</sup>. Ces travaux ont prouvé le potentiel du crowdsourcing à mobiliser des publics différents d'un processus classique. Ces travaux ont ainsi montré que les patients observés dans le cadre d'un processus de crowdsourcing invitant des personnes touchés par le psoriasis étaient différents de ceux observés via la littérature médicale classique. Via un outil de crowdsourcing, ces chercheurs ont pu observer des cas particuliers qui ne sont pas forcément pris en compte dans la littérature médicale classique. La prise en compte de cas particuliers semble plus facile et ce nouvel outil permet à une population différente de s'exprimer. Cependant l'utilisation du crowdsourcing dans le cadre d'un projet d'aménagement doit rester une alternative au processus classique. Il ne doit être qu'un complément du processus classique et ne doit pas se substituer à ce dernier. Premièrement car internet n'est pas accessible partout et par tous. Il s'agit d'une technologie récente, qui pourrait permettre à des personnes ne pouvant se déplacer de participer à la concertation et le processus de concertation classique, c'est-à-dire par le biais de réunions

---

<sup>40</sup> Daren C. Brabham, « Crowdsourcing the public participation process for planning projects », *Planning Theory*, August 2009, vol. 8 no. 3, p. 242-262.

<sup>41</sup> Traduction personnelle : « Under the right circumstances, groups are remarkably intelligent, and are often smarter than the smartest people in them ». Surowiecki J., *The wisdom of crowds: Why the many are smarter than the few and how collective wisdom shapes business, economies, societies, and nations.*, New York: Doubleday, 2004.

<sup>42</sup> Traduction personnelle : « The medium of the Web enables us to harness collective intellect among a population in ways face-to-face planning meetings cannot ». Daren C. Brabham, *op. cit.* p.243.

<sup>43</sup> Hélène Bailleul, *op. cit.* p.179

<sup>44</sup> April W. Armstrong, Caitlin T. Harskamp, Safia Cheeney, Julie Wu and Clayton W. Schupp. «Power of crowdsourcing: Novel methods of data collection in psoriasis and psoriatic arthritis», 2012, *J AM Acad Dermatol*, Volume 67, Number 6 : pages 1273-1281

publiques, doit quant à lui permettre aux novices ou à ceux qui n'ont pas accès à internet de s'exprimer également. C'est l'idée que défend également Daren C. Brabham puisqu'il affirme que « le crowdsourcing ne doit pas nécessairement remplacer les méthodes classiques de participation citoyenne ; il doit être vu comme une approche complémentaire »<sup>45</sup>.

Une des questions qui se pose concernant le crowdsourcing, tout comme pour la participation citoyenne dans le cadre de projets d'aménagement, est : comment maintenir la participation à long terme ? Il semblerait que cela passe par une certaine gratification. Cette gratification peut passer par diverses formes, notamment le fait d'améliorer son cadre de vie d'une part mais cela peut également passer comme cela est suggéré par A. Doan et al. par un sentiment de propriété ou de considération et donc de fierté des participants. Cela peut passer par de simples remerciements ou encore un symbole mettant en avant le travail des contributeurs. Toujours est-il qu'outre le bon déroulement du processus de crowdsourcing, un retour de la part de la partie organisatrice semble nécessaire si l'on veut stimuler une participation durable. L'intérêt d'un outil de crowdsourcing est aussi la possibilité de maintenir la relation entre élus, professionnels et citoyens outre le cadre temporel de la concertation pour un projet précis. La relation et le dialogue peuvent être maintenus via l'outil de crowdsourcing même en dehors de projets précis. Il peut par exemple s'agir d'une plateforme permanente permettant à chacun de s'exprimer sur des projets précis lorsque la maîtrise d'ouvrage le sollicite mais également en dehors de la phase de conception.

---

<sup>45</sup> Traduction personnelle : "Crowdsourcing does not necessarily have to replace traditional public participation methods; crowdsourcing can be seen as an additive approach". Daren C. Brabham, *op. cit.* p.254.

### III. Le forum de discussion, nouvel outil potentiel de participation citoyenne

Maintenant que nous savons que le crowdsourcing représente un intérêt potentiel pour l'aménagement du territoire, nous allons étudier une de ses formes potentielles à savoir le forum de discussion. Comme cela a pu être justifié en introduction, le forum de discussion est une des formes potentielles d'expression qui peut être mis en place afin de motiver la participation citoyenne. Nous allons donc désormais en observer les principales caractéristiques

#### 1. Le forum de discussion, un outil se rapprochant de la forme classique de débat.

Le forum de discussion est tout d'abord une nouvelle forme de diffusion d'information. La multiplication des moyens de communication et d'information est importante dans le cadre de projet d'aménagement puisque d'après Hélène Bailleul, « Le sentiment d'être bien informé ne tient donc pas spécifiquement à la nature du support, mais bien à la multiplication et à la conjonction des différentes sources d'informations »<sup>46</sup>. Si le forum de discussion n'est pas totalement exploité, il peut donc au moins servir à informer et consulter la population. L'intérêt de créer un forum de discussion étant tout de même de susciter le dialogue et le débat.

Les forums de discussion peuvent être une alternative aux réunions publiques qui peuvent être houleuses. Au contraire de l'oral, l'écrit peut être relu et est figé. Une partie des éléments qui peuvent provoquer des accrochages dans le cadre du processus classique est exclu puisqu'une partie des règles du débat est forcément respectée. Il n'y a par exemple pas la notion de brouhaha ou le fait de couper la parole qu'il peut y avoir lors de réunions publiques, ce qui peut réduire la part de conflits entre participants. Cet archivage des contributions possible dans le cadre du forum de discussion permet par ailleurs de revenir précisément sur les contributions des uns et des autres afin de préciser leurs idées, ce que ne permettent pas forcément la discussion et le débat oral. Chacun peut ainsi rappeler et citer précisément l'autre sur le forum de discussion pour appuyer ou à l'inverse opposer ses arguments, ce qui permet de rendre le débat plus clair et probablement mieux construit. Ces mêmes citations permettent également d'interpeller les autres participants afin de susciter le débat. Cet outil permet par ailleurs de fournir des sources et des photos ou autre média afin d'appuyer la discussion, ce qui n'est pas des plus aisés dans le cadre du débat classique.

Comme cela a pu être souligné auparavant, les citoyens ne se sentent pas entendus, ou au moins écoutés. Le forum de discussion peut être justement un moyen de prolonger la relation citoyens / élus / professionnels en allant au-delà de la simple consultation ou concertation. Comme on l'a évoqué précédemment en dehors de projets précis qui peuvent donner lieu à la création de fils de discussion spécifiques et dédiés, le lien et le débat autour de divers éléments, autres que ces projets particuliers, peut perdurer via d'autre fils de discussion. On peut ainsi imaginer la création de forums de discussion concernant l'urbanisme à l'échelle d'une ville ou d'une agglomération. Le forum peut également être utile pour la diffusion d'information entre habitants. En effet, outre la diffusion d'informations officielles, le forum peut favoriser le « bouche à oreille », c'est-à-dire la transmission d'informations entre habitants, notamment celles qui ne sont pas les plus importantes et qui peuvent ne pas être diffusées, volontairement ou non, par les acteurs officiels. Le forum de discussion permet par sa structure en thématiques et en fils de discussion d'aller au-delà de la simple concertation dans le cadre de projets particuliers, il permet de favoriser un lien, entre élus, professionnels et habitants, qui soit durable.

---

<sup>46</sup> Hélène Bailleul, *op. cit.* p.440.

Le forum de discussion semble donc être actuellement l'outil de crowdsourcing se rapprochant le plus du débat classique par sa forme. Il s'agit par ailleurs semble-t-il d'un bon moyen de clarifier ce débat en passant par une forme écrite mais aussi grâce à la possibilité de citer, fournir de la documentation et des sources mais avant tout du fait de l'archivage des contributions.

## **2. Des paramètres à prendre en considération.**

La première chose à prendre en considération est la possibilité de jouer sur l'anonymat en mettant en place un forum de discussion. Cette caractéristique peut remettre en cause le jeu d'acteur prédéfini. Le forum peut, par son système d'anonymat potentiel, briser ce jeu de pouvoirs prédéfini qui peut entraîner certains blocages puisque comme on l'a vu il existe certains décalages et certaines incompréhensions entre les divers acteurs. Un jeu d'acteurs avec des positions particulières peut apparaître avec le temps cependant dans le contexte de l'anonymat il ne sera dû qu'au contenu des contributions et non à des statuts particuliers et/ou officiels. C'est un choix qui doit être fait puisque d'un côté cela peut faciliter le débat et pousser certains citoyens réticents à participer du fait de l'anonymat mais d'un autre côté la transparence si importante au processus de participation n'est pas vraiment au rendez-vous. Peut-être qu'une démarche laissant la liberté à chacun de faire apparaître des données personnelles peut être intéressante. La question de la véracité de ces informations personnelles est importante puisqu'on peut imaginer qu'une personne fasse apparaître de fausses informations ou ne se fasse passer pour quelqu'un d'autre en créant un faux profil. Concernant l'échelle de participation, cette dernière semble, comme nous le verrons dans l'étude de cas, dépendre grandement de l'échelle de communication autour de la démarche. Cette échelle de communication a en effet un impact sur le niveau de participation et maîtriser cette communication semble être un bon moyen de cibler une population particulière et vraiment concernée par le projet à l'échelle d'une ville ou d'une agglomération par exemple. La question du ciblage d'une population se pose puisqu'internet est accessible quasiment à tous et donc potentiellement à des personnes non concernées par le projet. Cependant la question du contrôle de l'accès semble difficile à trancher. L'intérêt de cette démarche peut être aussi de laisser chacun s'exprimer librement et de laisser ainsi l'organisateur sélectionner les données les plus pertinentes et intéressantes pour le projet.

Comme on l'a vu précédemment, la discussion est figée et archivée grâce à cet outil ce qui permet éventuellement de sélectionner des contributeurs particuliers afin de les solliciter ou connaître plus profondément leurs points de vue ou attentes notamment dans une démarche de concertation ou coproduction. Cet outil offre en effet une spontanéité et une certaine liberté d'expression qui permet de toucher un public plus vaste. Cette liberté semble cependant nécessiter un tri puisqu'elle implique des contributions de divers niveaux et plus ou moins intéressantes. Il semble, d'après les recherches concernant les forums de discussion, qu'il existe différents profils d'utilisateurs. Dresser une typologie des utilisateurs semble être un bon premier moyen de trier la masse d'information offerte sur le forum. Dans le cas des forums de discussions en général il semblerait d'après Michel Marcoccia<sup>47</sup> qu'il y ait 3 figures principales d'utilisateurs, à savoir :

- Les lecteurs, c'est-à-dire ceux qui ne font que lire les discussions sans y participer. Dans le contexte de la participation citoyenne ces derniers se placent dans une démarche d'information.
- Il y a les participants occasionnel qui se placent quant à eux plus dans une démarche de consultation et vont donner leurs avis au travers de quelques contributions.

---

<sup>47</sup> Marcoccia Michel, « L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques », *Les Carnets du Cediscor*, 8, 2004, PSN, p. 23-37.

- Enfin il y a ceux que Michel Marcoccia appelle les animateurs, c'est-à-dire ceux qui publient beaucoup de contributions et animent la discussion. Cependant sont-ils nécessairement ceux qui produisent les contributions les plus intéressantes ?

L'étude de cas produite par Michel Marcoccia dans ce même article<sup>42</sup> montre par ailleurs une tendance d'environ 50% de contributions initiatives, c'est-à-dire de premières contributions pour le contributeur. De plus, seul 50% de ces contributions initiatives ne donnent lieu à un échange par la suite. Il semblerait donc qu'une partie des contributeurs d'un fil de discussion soit particulièrement intéressé par ce fil de discussion et qu'une partie des contributions ne donnent pas lieu à de l'échange et ne favorisent pas le débat. Nous tenterons d'établir, dans l'étude de cas présentée dans la partie II, une typologie de participants propre au forum de discussion concernant les projets d'aménagement et permettant ainsi d'envisager un tri des données obtenues.

Les participants aux forums de discussions semblent par ailleurs participer d'une part à des degrés divers comme on vient de le voir mais également à des échelles d'implication diverses d'après les travaux de B. Dupret, E. Klaus et Z. Ghazzal<sup>48</sup>. Une analogie peut être envisagée avec ce que ces auteurs démontrent dans leur travail. On constate que dans les forums d'actualités qu'ils ont étudiés, les contributeurs n'ont pas la même échelle de réflexion. Certains vont commenter des éléments précis de l'actualité ou d'une dépêche quand d'autres vont commenter et rebondir sur des éléments plus généraux et sociétaux, liés de près ou de loin à cette information. De la même manière on peut penser que dans le cadre d'un forum de discussion lié à l'aménagement, les préoccupations des uns ne seront pas celles des autres d'un point de vue thématique et que l'échelle de considération du projet ne sera pas forcément la même pour tous.

---

<sup>48</sup> Dupret B., Klaus E., Ghazzal Z., « Commenter l'actualité sur Internet: la structure d'intelligibilité d'un forum de discussion arabe », *Réseaux*, n° 160-161, 2010, p. 286-317. [http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=RES\\_160\\_0285](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=RES_160_0285)

**Cas d'étude : Forum de discussion concernant le projet Lyon  
Confluence**

L'objet de cette analyse qui concerne la discussion « Confluence – Phase 1 & 2 » issue du forum de discussion « lyon-urbanisme.superforum.fr » est d'étudier le discours des participants à cette discussion afin de dégager une typologie des participants. L'objectif étant d'observer l'intérêt que peut avoir un tel forum pour un aménageur et de voir si un tel forum peut être un outil d'aide à la décision, de concertation et d'information.

## I. Le forum Lyon-urbanisme et la discussion Lyon Confluence :

Le forum Lyon-urbanisme est un forum de discussion concernant la ville de Lyon et plus particulièrement les projets architecturaux et environnementaux de la ville. Les discussions sont classées par zones géographiques c'est-à-dire par arrondissement et par quartier et dans un second niveau, elles sont en général classées par projet ou par thématique.

**Lyon-Urbanisme**

Le Forum par et pour les lyonnais des grands projets métropolitains en cours de réalisation ou à venir !

Info : Le forum est destiné à toutes les personnes s'intéressant de près ou d'un peu plus loin, aux transformations du paysage urbain à Lyon !

Cliquez sur [portail](#) en haut à gauche pour revenir à la page d'accueil

**LES GRANDS PROJETS URBAINS A LYON** Voir les messages sans réponses

Forum	Sujets	Messages	Derniers Messages
<b>Lyon 1er (Terreaux, Pentes de la Croix-Rousse...)</b>			
Divers projets	9	82	6/3/2012, 00:19 Jean Mart' ➡
<b>Lyon 2ème (Cordeliers, Bellecour, Carnot, Perrache, Confluent...)</b>			
GPV Lyon Confluence, Reconversion de l'Hotel Dieu, Nouveau Grand Bazar...	25	1317	14/2/2013, 22:53 Guillaume Benoliel ➡
<b>Lyon 3ème (Part Dieu, Montchat, Sans Soucis, Préfecture...)</b>			

Figure 3 : Index du forum Lyon-urbanisme. Capture d'écran effectuée le 19/04/2013

Il s'agit d'un forum non-officiel, c'est-à-dire non rattaché à une collectivité ou une association particulière. Aucune revendication ou aucun positionnement particulier n'est affiché sur ce forum par les administrateurs. Il s'agit surtout d'un forum ouvert à tous et permettant donc à chacun de s'exprimer sur les projets urbains lyonnais. Chacun peut s'inscrire à ce forum et participer librement aux différentes discussions qui le composent ou même créer sa propre discussion. Pour toute participation, l'inscription est nécessaire. En revanche la consultation du forum est en libre accès, nul besoin d'être inscrit pour avoir accès aux discussions.

Le forum a été créé le 03 Mai 2006. Il rassemble, au 19/04/2013, 422 membres et 6729 messages pour 288 discussions, ce qui n'est pas anodin pour un forum non officiel

En ce qui concerne la discussion analysée dans cette étude de cas, il s'agit de la discussion intitulée « Lyon Confluence – Phase 1 & 2 », qui est à l'origine un sondage dont la question est « Selon vous, quel sera l'attrait prédominant des lyonnais pour qu'ils se rendent dans le quartier de la Confluence ? ». 68 personnes ont répondu à ce sondage et 60 personnes ont contribué à cette discussion. Les utilisateurs semblent finalement être passés outre ce sondage qui, surement du fait de son titre généraliste, est surtout devenue la discussion générale concernant le projet urbain Lyon Confluence.

## II. Méthodologie de l'étude :

### 1. Données :

Les données d'étude sont donc les contributions postées par les membres du forum ayant participé à cette discussion précise. Il s'agit donc d'un corpus de 602 contributions (environ 10% des messages du forum en Avril 2013) ayant été récupérées le 25/03/2013 et qui ont été produites entre le 05/05/2006 et le 11/11/2012.

Ces données sont localisées sur le forum sous le chemin suivant : Accueil / Lyon 2<sup>ème</sup> (Cordeliers, Bellecour, Carnot, Perrache, Confluent...) / [Sondage] Lyon Confluence – Phase 1 & 2<sup>49</sup>.

Ce corpus concerne 60 participants identifiés tout au long de cette étude par leurs pseudonymes. Les données à l'état brutes rassemblent du texte, des liens hypertextes, des photos et des citations en ce qui concerne la discussion « Lyon Confluence – Phase 1 & 2 ».

A cela s'ajoute les données personnelles renseignées librement par chaque utilisateur sur son profil qui permettent d'en savoir plus sur les participants ayant renseigné ces données.

Voir le profil :: Yann569	
<b>Présence sur le forum</b>	<b>Tout à propos de Yann569</b>
Rang: <b>Aucun rang spécial assigné</b> Statut: <b>Hors ligne</b>	Dernière visite: <b>Hier à 23:47</b>
	Nombre de messages: <b>222</b>
	[3.29% du total / 0.33 messages par jour] Trouver tous les sujets ouverts par Yann569 : - Sujets - Messages
	Date de naissance: <b>23/02/1971</b>
<b>Contacteur Yann569</b>	Age: <b>42</b>
Message Privé:  mp Contacter par email:	Localisation: <b>Villefranche-sur-Saône (69)</b>
	Emploi: <b>employé mairie ville de Lyon</b>
	Loisirs: <b>Photo, Forums, Histoire locale, vie locale et de quartier</b>
	Date d'inscription: <b>04/07/2011</b>

Figure 4 : exemple de profil d'utilisateur. Copie d'écran du 26/04/2013.

### 2. Outils :

L'objectif de cette étude étant de dresser une typologie des participants, il est nécessaire de procéder à une analyse du discours de chacun d'entre eux afin de dégager leurs intentions et le type de contributions qu'ils fournissent. Pour ce faire, deux solutions existaient, une analyse manuelle de toutes les contributions de chaque utilisateur ou une analyse plus

<sup>49</sup> <http://lyon-urbanisme.superforum.fr/t189-lyon-confluence-phase-1-2>



automatisée à l'aide de logiciel d'analyse de discours. C'est principalement cette seconde option qui a été choisie face au nombre important de contributions (602 contributions) et au nombre important de participants (60 participants) inclus dans cette discussion. L'utilisation de logiciel d'analyse du discours est aussi un moyen de réduire la subjectivité de l'analyse car elle est basée sur une analyse statistique du discours. Cela semblait plus facile à entreprendre dans la mesure où certaines connaissances et compétences en matière d'analyse de discours sont nécessaires et il s'agit d'un gain de temps en ce qui concerne les plus gros contributeurs, qui postent parfois plus de 100 messages. Ceci étant, toutes les contributions n'ont pu être analysées automatiquement et il a été décidé d'analyser le discours des petits contributeurs, c'est-à-dire ceux ayant posté 1 ou 2 contributions, de manière manuelle. Le logiciel d'analyse de discours fonctionnant à partir de l'analyse statistique, peu de résultats ressortaient de l'analyse des petites contributions.

Divers outils ont été étudiés, testés et comparés afin de choisir les outils les plus adaptés, les plus simples d'utilisation et facilement disponibles. Deux outils informatiques ont donc été retenus dans le cadre de cette analyse à savoir :

- Treecloud (CF Annexe 1 : Présentation du Logiciel TreeCloud). Il s'agit d'un logiciel permettant de créer des arbres de cooccurrence à partir d'un texte brut. Ces arbres de cooccurrence issus de l'analyse statistique du discours permettent de visualiser les termes et sujet les plus utilisés par chaque contributeur.
- T\_AIK (CF Annexe 2 : Présentation du Logiciel T\_AIK). Ce logiciel permet quant à lui d'effectuer des permutations matricielles automatiques afin de créer des regroupements matriciels. Il était nécessaire afin de visualiser les groupes d'utilisateurs se dégageant de ce panel.

### **3. Protocole :**

#### **a. Regroupement des contributions par participant.**

La première étape nécessaire en vue de cette analyse fut la compilation des contributions par utilisateur. La discussion étant organisée sous forme d'un dialogue entre les divers participants et selon la chronologie des publications, il était nécessaire de regrouper les contributions de chacun d'entre eux, à l'aide du pseudonyme de chaque utilisateur. Ce travail a permis de rassembler toutes les contributions participant par participant. 60 fichiers ont ainsi été créés sous forme de texte brut, soit un fichier par participant à la discussion.

#### **b. Analyse de discours par le biais d'arbres de cooccurrence.**

La seconde étape concerne la création des arbres de mots ou arbres de cooccurrence qui permettent de visualiser plus facilement le discours de chaque participant à la discussion. En effet, plus ce discours est long et plus la subjectivité d'une analyse « manuelle » semble importante. Les arbres de cooccurrence permettent de faire ressortir un maximum de 50 mots qui rassemblent les mots les plus utilisés (fréquence) et les termes les plus souvent utilisés avec ces mêmes mots, c'est ce que l'on appelle la cooccurrence. De manière plus triviale et en ce qui concerne cette étude, ils permettent de visualiser plus facilement les langages employés et les thématiques évoquées par un contributeur. Cette étape a permis de dégager les thématiques principales évoquées dans cette discussion.

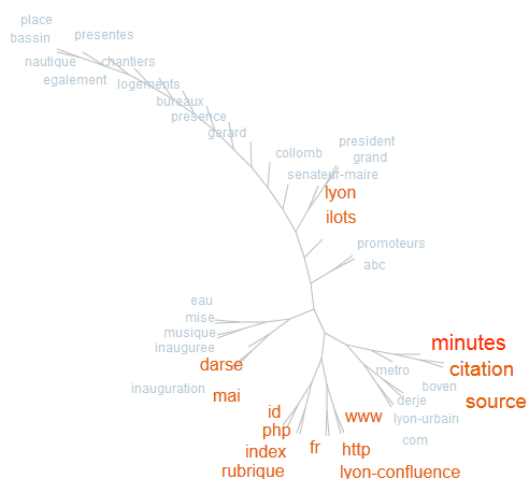


Figure 5 : Exemple d'arbre de cooccurrence obtenu en analysant le discours de l'utilisateur "Derje Boven".  
Réalisation : Masson Maxime, Mars 2013

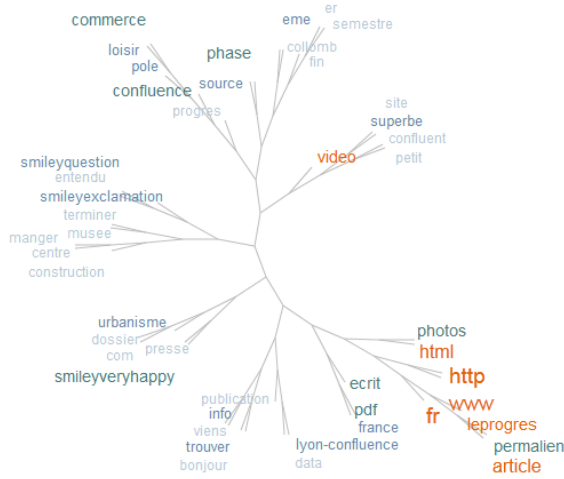


Figure 6 : Exemple d'arbre de cooccurrence obtenu en analysant le discours de l'utilisateur "allezol69003".  
Réalisation : Masson Maxime, Mars 2013.

On retrouve grâce à cet outil diverses tendances de la part des contributeurs. Une partie d'entre eux semble rechercher de l'information quand d'autres, à l'inverse, fournissent des informations et de la documentation notamment en publiant des liens hypertextes. Certains fournissent des photos des projets en cours. Une partie des contributeurs ont plutôt tendance à donner divers avis généraux et critiques. Deux grandes thématiques, à savoir l'architecture et tout ce qui concerne le suivi d'opération et l'avancement des projets ressortent également. Enfin certains participants semblent avoir un intérêt précis comme par exemple le développement commercial, l'activité fluviale, etc...

### c. Visualisation des groupes d'utilisateurs

Une fois l'intérêt des utilisateurs identifié, le logiciel T\_AIK permet de voir quels sont les groupes de participants concernés et la dimension de ces groupes. Ce logiciel d'agencement matriciel a également permis de croiser ces clés d'analyse thématiques avec d'autres paramètres comme la localisation des participants, le nombre de leurs contributions, etc... Cette dernière étape d'analyse permet de combiner de nouveau paramètres personnels ou paramètres propres au forum de discussion, comme le nombre de messages par exemple, avec les 7 thématiques identifiées auparavant à l'aide des arbres de cooccurrence. L'objectif de ce croisement est d'affiner la typologie des participants. Cette étape a, elle aussi, nécessité la prise en compte manuelle des données personnelles de chaque utilisateur. Ces données ont été rassemblées dans un tableau renseignant les données personnelles de chaque utilisateur.

## 4. Difficultés rencontrées :

### a. Traitement des données.

Un épurement a été nécessaire afin de cibler précisément le discours de chaque participant. À ce titre, des choix ont dû être faits. Il a par exemple été choisi de ne pas prendre en compte les citations car elles représentent bien souvent une partie importante de la contribution et qu'elle ne reflète pas forcément le discours du participant qui cite.

De la même manière, la question de la prise en compte des smileys utilisés s'est posée. Ceci étant le transfert des contribution du site internet vers un format texte a permis de traduire via les balises HTML l'expression que signifiait les smiley utilisés. Par exemple pour un smiley souriant, il ressort dans le texte le mot « Happy ». Afin de mieux repérer ces smileys dans le discours, il a été décidé de compléter les expressions à l'aide du préfixe « Smiley ». Par exemple pour un smiley souriant qui donne le mot « Happy » au format texte, il a été remplacé par le mot « SmileyHappy ».

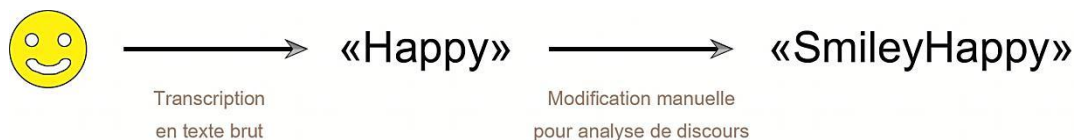


Figure 7 : Schéma de modification du texte pour prise en compte des smileys. Réalisation : Masson Maxime, Avril 2013.

La question de la prise en compte des photos postées par les utilisateurs s'est également posée. Ces photos représentent parfois une part importante des contributions. Ceci étant ces photos sont utilisées en grande partie pour illustrer le suivi des opérations évoqué par certains contributeurs ou en second lieu l'architecture. Ces thématiques ressortent également dans le discours utilisé par les participants donc l'interprétation de ces photos n'a pas été menée.

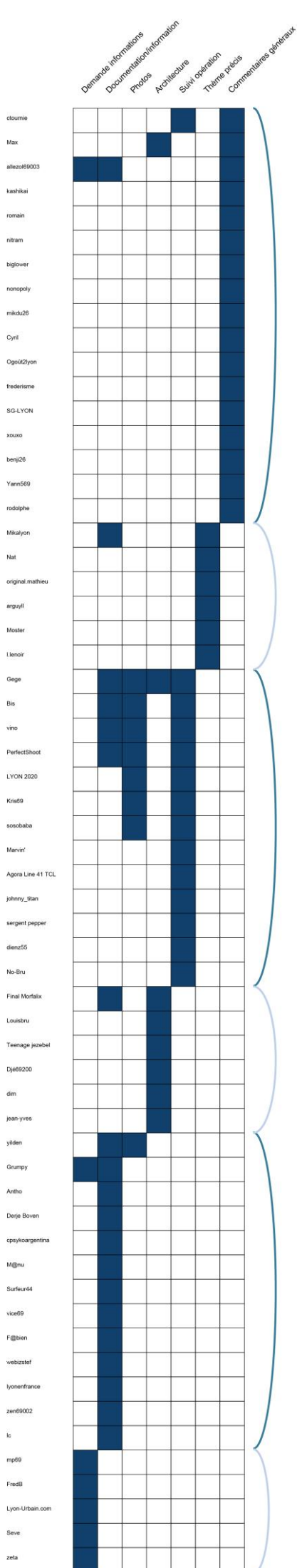
#### b. Prise en compte des informations personnelles.

En ce qui concerne les données personnelles disponibles pour chaque profil, il est légitime de se poser des questions quant à la véracité de ces informations fournies par les contributeurs. Ceci étant on retrouve peu d'aberrations parmi les profils consultés. Tout laisse à penser que ces données sont relativement fiable d'autant plus qu'elles ne sont pas obligatoires. De ce fait on peut penser que toute personne souhaitant rester discrète quant à sa situation personnelle aura plutôt tendance à ne pas divulguer ces informations.

La discussion « Confluence - Phase 1 & 2 » étant par ailleurs ouverte depuis le 05 Mai 2006, il faut penser à remettre les contributions des utilisateurs dans leur contexte. Ainsi l'âge d'une personne affichée sur son profil est celle au moment de la consultation du profil soit dans le cadre de cette étude en 2013 et non celle au moment où le contributeur a éventuellement posté des messages sur ce forum de discussion. Dans ce contexte, il a été décidé de ne pas prendre en compte l'âge du participant comme paramètre d'analyse.

De la même manière, il est nécessaire de se demander si les données personnelles affichées sur le forum sont à jour. Libre à chaque participant de mettre à jour ses données personnelles. Concernant la localisation, si l'on considère qu'une partie des utilisateurs met ses données personnelles à jour, que par ailleurs le taux annuel moyen des déménagements en France est de 10% et qu'une bonne partie des mobilités concerne la même commune ou la même aire urbaine, on peut considérer que le facteur localisation peut être pris en compte dans le cadre de cette analyse. De plus, seule une partie des participants a renseigné cette donnée sur leur profil. Ils sont exactement 21 sur 60 à avoir renseigné leur localisation. La prise en compte de ce paramètre est donc relatif et sous condition notamment de ne prendre en considération que l'échantillon des 21 personnes ayant renseigné cette donnée.

En ce qui concerne les emplois, cette donnée n'est que faiblement renseignée par les participants et le niveau de détails trop différent d'un profil à l'autre, cette clé d'analyse n'a donc pas été prise en considération dans cette étude.



### III. Résultats de l'étude des profils des contributeurs :

Les résultats de cette étude concernant la discussion « Lyon Confluence – Phase 1 et 2 » sont donc des matrices permettant de dégager une typologie des participants à cette discussion. Comme cela a pu être expliqué précédemment, les matrices présentées ci-dessous résultent donc de l'analyse des arbres de cooccurrence produits à l'aide du logiciel TreeCloud et des permutations matricielles produites par le logiciel T\_AIK. On en tire des matrices qui font donc ressortir divers groupes de contributeurs. Cette typologie est par ailleurs affinée lorsque l'analyse des arbres de cooccurrence est croisée avec d'autres paramètres propres à chaque utilisateur.

#### 1. 6 groupes distincts de contributeurs

La matrice présentée ci-contre résulte donc de l'analyse des arbres de cooccurrence. Il ressort de cette analyse 7 grandes thématiques, plus ou moins développées par les divers contributeurs, à savoir la demande d'information, la publication d'information et de documentation, la publication de photos, l'intérêt pour l'architecture, l'intérêt pour le suivi des opérations, l'intérêt pour un thème précis et particulier ou la publication de commentaires et avis généraux.

Figure 8 : Matrice thématique des contributions des utilisateurs

Divers groupes apparaissent clairement à l'aide des permutations matricielles effectuées par le logiciel T\_AIK. On constate tout d'abord 3 groupes principaux, marqués ci-contre en bleu foncé, qui ressortent de cette matrice à savoir les groupes intitulés « commentaires généraux », celui intitulé « suivi d'opération » et enfin le groupe « documentation/information ». Il s'agit des trois groupes les plus représentés en termes d'effectif. Le groupe majoritaire à savoir celui des personnes donnant des avis ou des commentaires généraux regroupent notamment les commentaires les plus « urbanistique » c'est-à-dire qu'une partie de ces contributeurs voient le quartier, ou une partie du quartier, dans sa manière globale et son fonctionnement futur. Voici un exemple de contribution que l'on peut trouver dans cette catégorie :

Auteur	Message
<b>biglower</b> Actif Reporter 2 ★ ★ ★ ★ ★ Nombre de messages: 484 Age: 25 Localisation: Lyon 4 Date d'inscription: 06/02/2008	Sujet: Re: LYON CONFLUENCE - PHASE 1 & 2 28/3/2008, 20:20 Enterrer l'autoroute pourrait être pas mal. Mais c'est un peu paradoxal. D'un côté on va "déterr" des trémies (garibaldi), et de l'autre, on enterre d'autres voies. 🤔

Figure 9 : Contribution de Biglower publiée le 28/03/2008. Capture d'écran du 26/04/2013.

On y trouve également des personnes qui remercient les autres participants pour leurs contributions ou des personnes donnant des avis sur divers éléments. Vient ensuite le groupe des personnes suivant les opérations et l'avancée du projet. Il s'agit d'une part importante des contributeurs. Ces derniers fournissent notamment beaucoup de photographies qu'ils ont pris eux-mêmes sur le terrain et donnent leurs avis ou commentent l'avancée des travaux. Ils relayent également des informations qui concernent bien évidemment en général l'avancée des travaux. Le troisième groupe principal est justement celui des individus dont la majorité des contributions concernent le relai d'informations et de documentation. Ces informations et cette documentation sont en général issues de publications officielles (Site officiel du projet confluence, promoteurs, ...) ou issues de la presse locales et notamment du Progrès.

Viennent ensuite 3 groupes un peu moins représentés, marqués en bleu clair sur la matrice ci-contre, mais qui ressortent tout autant de cette analyse. Il s'agit du groupe des contributeurs évoquant une thématique particulière, celui des contributeurs intéressés particulièrement par l'architecture, et enfin le groupe des contributeurs qui recherchent de l'information et sollicitent les participants dans ce but. Comme son nom l'indique, le groupe des « thèmes précis » regroupe des contributeurs ayant un intérêt particulier sur le projet comme par exemple le développement commercial ou encore l'activité fluviale. Un groupe de personnes ayant un attrait particulier pour l'architecture se dessine également. Ces contributeurs donnent leurs avis, plus ou moins technique, sur l'architecture de divers bâtiments et bien entendu notamment des bâtiments phares du projet comme le musée des confluences ou le siège du groupe Cardinal pour le projet confluence. Le dernier profil de contributeurs qui se dégage est celui des demandeurs d'information. Ils ne sont pas très nombreux et recherchent bien souvent une information précise. Leur faible nombre s'explique probablement par la quantité d'information et de documentation fournie par les autres contributeurs.

6 groupes ou profils de contributeurs se distinguent donc de cette analyse. La suite de cette étude de cas concerne l'affinage de cette typologie.

## 2. Affinage de la typologie avec d'autres paramètres.

Outres les thématiques évoquées par les contributeurs et qui ressortent donc de l'analyse de discours via les arbres de cooccurrence, il existe d'autres paramètres d'analyse propre au forum de discussion et susceptible d'affiner la typologie précédemment établie. Ces paramètres sont propres à chaque contributeur et facilement identifiables grâce aux données statistiques observables sur le forum de discussion et grâce au pseudonyme de chacun des utilisateurs.

Chaque utilisateur a ainsi la possibilité et la liberté de renseigner divers éléments relatifs à sa vie personnelle. Il est ainsi possible de renseigner les éléments suivant :

- La date de naissance, ce qui permet bien entendu de connaître l'âge du participant.
- La localisation du participant.
- L'emploi.
- Les loisirs et hobbies.

Outres les données personnelles, des données statistiques sont disponibles comme la date d'inscription, la date de dernière connexion, le nombre de messages postés sur le forum et, grâce à la compilation des contributions par utilisateur, le nombre de messages postés plus particulièrement sur la discussion « Lyon Confluence – Phase 1 & 2 ».

### a. Prise en compte du paramètre quantitatif :

Outre le qualitatif à l'aide des arbres de cooccurrence, il est possible d'analyser le paramètre quantitatif en terme de contributions. Les contributeurs n'ont bien entendu pas le même comportement sur le forum. Certains par exemple ne vont poster qu'une contribution afin d'obtenir un renseignement précis alors que d'autres en postent plus de 100 simplement pour relayer de l'information.

En ce qui concerne la discussion « Confluence – Phase 1 & 2 », ils sont plusieurs à ne poster qu'une seule contribution et le plus gros contributeur, qui est un administrateur du forum, a quant à lui posté 217 contributions dans cette discussion. Globalement la moyenne est de 10 contributions par contributeur alors que la médiane parmi ces 60 contributeurs est de 2 contributions. C'est extrêmement faible et cela prouve qu'il y a un très grand nombre de petits contributeurs. Voici la répartition des contributeurs selon le nombre de contributions :

- Ils sont 31 à n'avoir posté qu'une ou deux contributions,
- 19 à avoir posté entre 3 et 10 messages,
- 10 à avoir posté plus de 10 messages.

Etant donné la moyenne de 10 contributions par contributeurs et l'effectif important de petits contributeurs (1 ou 2 contributions), on peut conclure que le groupe des « gros contributeurs » (plus de 10 contributions) fournissent une grande partie des contributions.

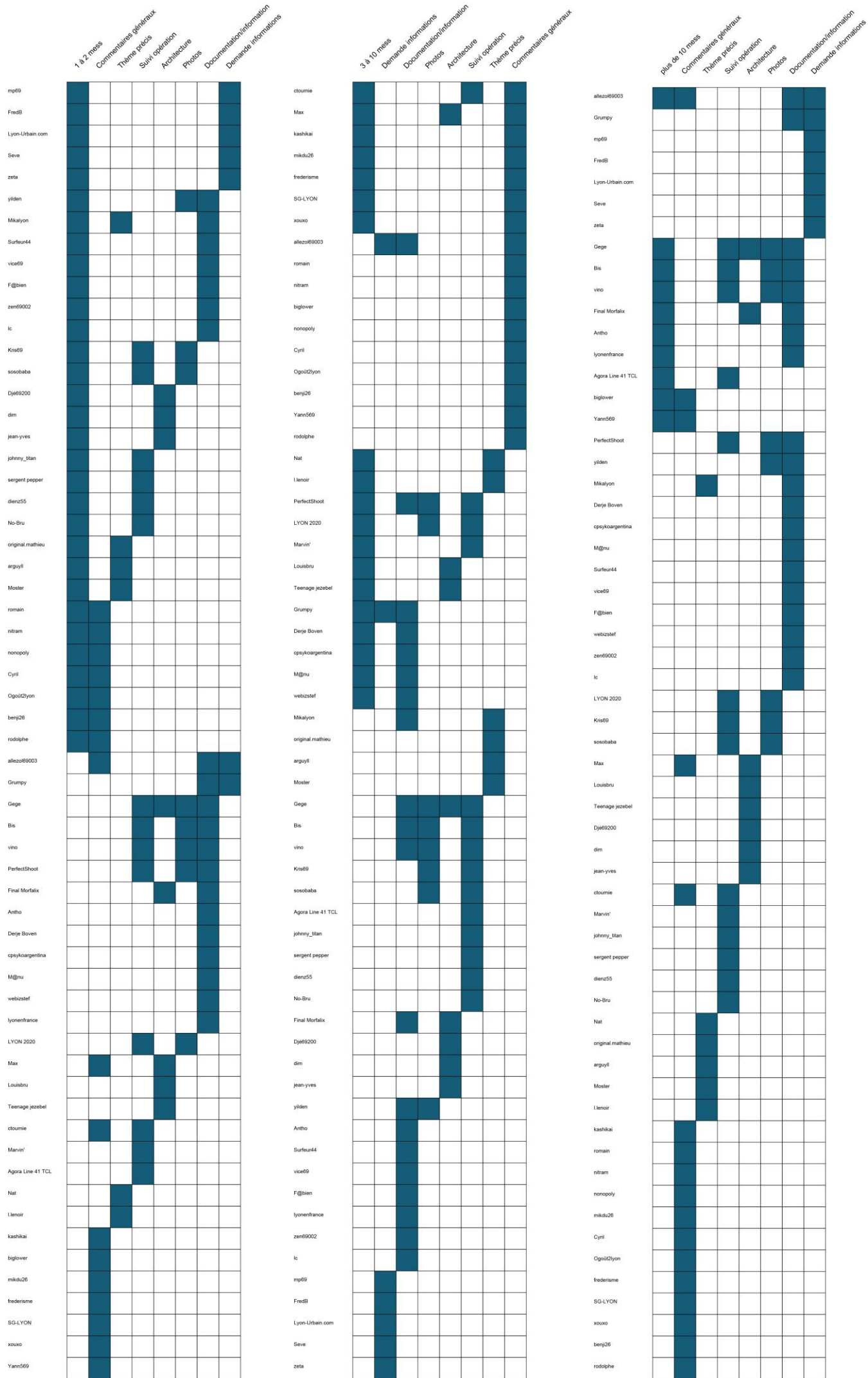
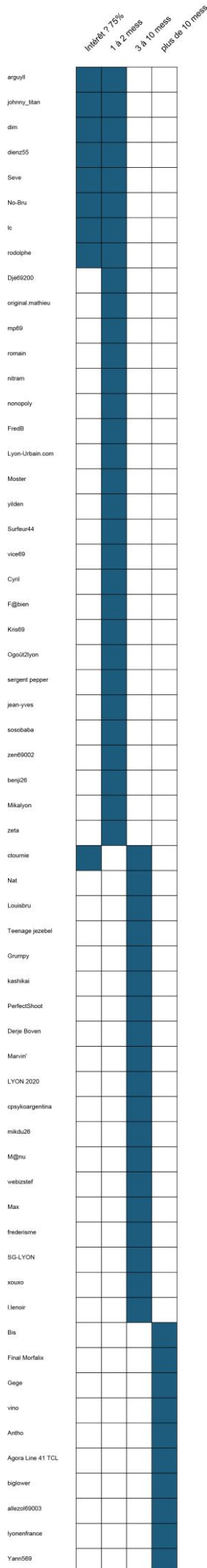


Figure 10 : Croisement de la matrice thématique avec le paramètre du nombre de messages postés. Réalisation : Masson Maxime, Avril 2012



L'analyse des matrices prenant en compte le paramètre quantitatif ne permet pas de distinguer un profil particulier pour les « petits contributeurs » (1 ou 2 contributions). L'ensemble des 6 profils observés précédemment sont représentés de manière relativement équitable. On peut par contre remarquer que la majorité des profils intéressés par un thème précis sont des contributeurs n'ayant posté qu'une ou deux contributions.

Concernant les contributeurs ayant posté entre 3 et 10 contributions ils sont surtout des contributeurs fournissant de la documentation et de l'information ou des contributeurs fournissant des commentaires et avis généraux sur le quartier ou divers sujets.

Les gros contributeurs (plus de 10 contributions) sont quant à eux clairement et majoritairement des relayeurs de l'information et de documentation, des fournisseurs de photos et sont principalement concernés par le suivi d'opération. Ils sont en quelques sortes les documentalistes de la discussion.

#### b. Prise en compte de l'intérêt pour le projet.

La comparaison du nombre de messages postés par les contributeurs sur le forum de discussion lyon-urbanisme et plus particulièrement dans la discussion « Confluence – Phase 1 & 2 » permet de créer un indicateur donnant une idée de l'intérêt de l'utilisateur pour le projet. Cet indicateur de l'intérêt pour le projet se calcule de la manière suivante :

$$\text{Intérêt pour le projet} = \frac{\text{Nombre de messages postés sur la discussion "Lyon Confluence – Phase 1 \& 2"}}{\text{Nombre total de messages postés sur le forum lyon – urbanisme}}$$

Si l'utilisateur a posté 100% de ses messages sur ce fil particulier de discussion, il est clair que cet utilisateur a un intérêt particulier pour le projet. A l'inverse, si un utilisateur n'a posté que 1% de ses messages dans cette discussion, on peut dire qu'il n'a pas d'intérêt particulier pour le projet.

Voici, présentée ci-contre, la matrice obtenue en croisant le nombre de contributions des utilisateurs avec cet indicateur, pour un intérêt supérieur à 75%, ce qui permet de visualiser quels sont les utilisateurs particulièrement intéressés par le projet :

On peut constater via cette matrice que la majorité des utilisateurs ayant un intérêt particulier pour le sujet sont des petits contributeurs. C'est-à-dire que les utilisateurs ayant posté plus de 75% de leurs messages dans cette discussion sont des contributeurs n'ayant posté qu'une ou deux contributions.

Figure 11 : Matrice croisant le paramètre quantitatif du nombre de messages postés et le paramètre d'intérêt pour le projet. Réalisation : Masson Maxime, Avril 2012



Les gros et moyens contributeurs ne semblent donc pas intéressés tout particulièrement par ce projet mais plus par le forum de discussion de manière générale. Cela semble être bon signe, on peut penser que ces derniers sont suffisamment renseignés par les autres contributeurs et donc que leurs attentes sont satisfaites.

### c. Prise en compte du paramètre de localisation :

Il s'agit du seul paramètre « personnel » qui semble facilement exploitable, comme cela a pu être souligné dans la partie intitulé « difficultés rencontrées ». Ceci étant cette prise en compte n'est possible que sur un échantillon de 21 personnes ayant renseigné cette donnée.

Afin d'affiner la typologie des contributeurs, l'analyse se fait selon 3 échelles différentes de localisation. Il s'agit de voir si les habitants de Lyon, de l'agglomération lyonnaise ou de Rhône Alpes représentent des groupes particuliers de contributeurs. Voici donc les matrices obtenues en étudiant ces paramètres :

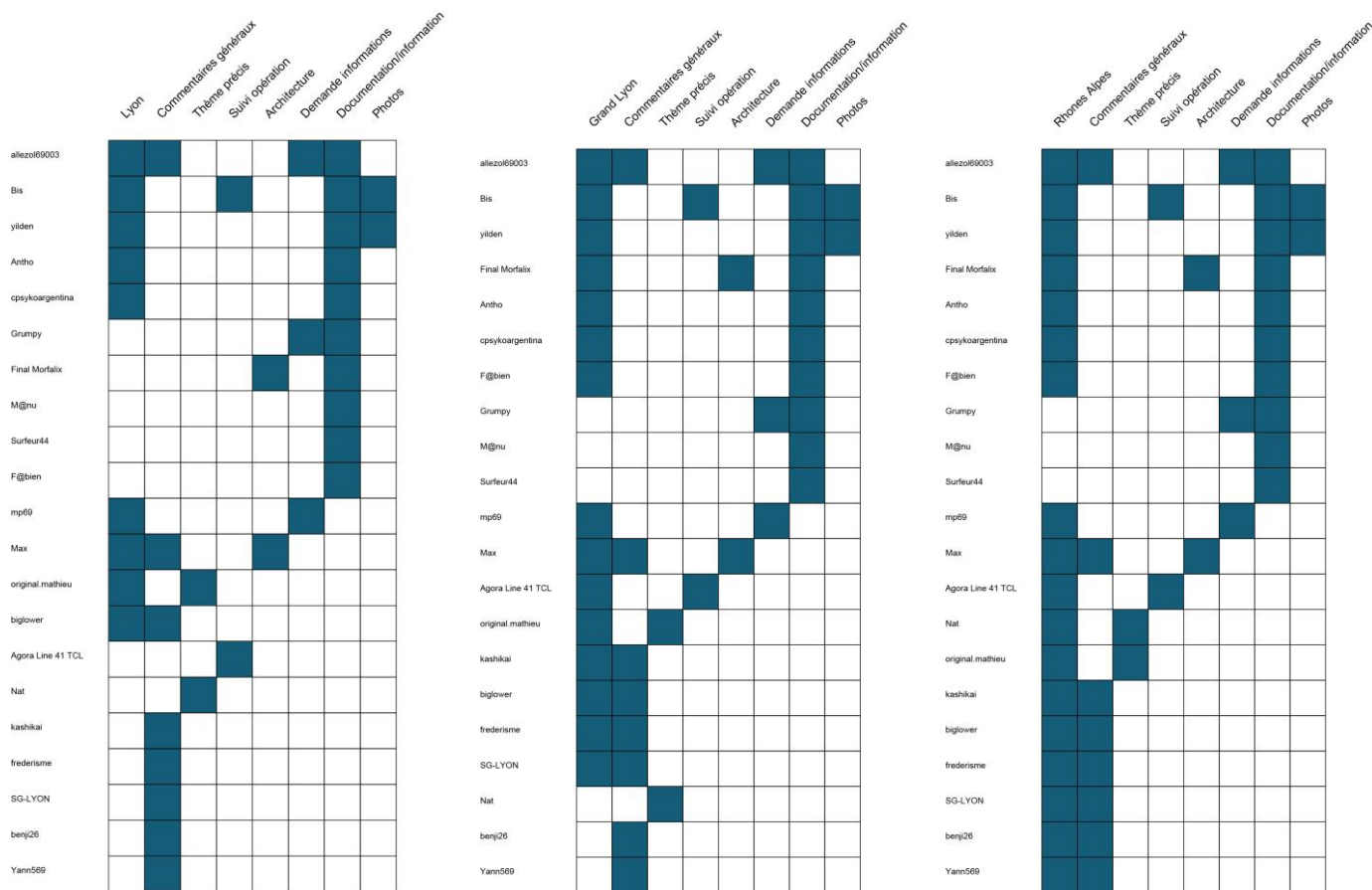


Figure 12 : Matrices croisant le paramètre de localisation des contributeurs et le paramètre thématique. Réalisation : Masson Maxime, Avril 2012

On observe tout d'abord que seules 9 personnes ayant renseigné leur localisation sont des lyonnais, 15 vivent dans l'agglomération lyonnaise et finalement 18 personnes sur les 21 personnes concernées vivent en région Rhône-Alpes. Ce forum semble donc concerner principalement des personnes habitant la région mais avant tout plus précisément et en majorité des personnes vivant dans l'agglomération Lyonnaise.

En terme de typologie, on constate que les lyonnais sont majoritairement concernés par le relai d'information et de documentation. Ceci étant, la répartition des participants sur les divers thématiques et donc la typologie semble être sensiblement la même que pour l'ensemble des 60 participants à cette discussion. En ce qui concerne la population habitant l'agglomération, 2 profils ressortent plus largement que les autres. Il s'agit des groupes de contributeurs postant des commentaires et avis généraux sur le quartier et une nouvelle fois des participants diffusant et relayant de l'information et de la documentation. Ce constat est le même pour les habitants de Rhône-Alpes, qui inclus bien entendu les habitants de l'agglomération. Ces participants semblent faire surtout partie de ces 2 groupes de contributeurs. Par ailleurs si on compare ces trois matrices, on peut observer que seuls les lyonnais participent à la publication de photos sur le forum.

La localisation du contributeur n'est donc pas une donnée très intéressante et ne semble pas définir un profil particulier d'utilisateur. On peut simplement constater que les habitants de l'agglomération lyonnaise sont les principaux fournisseurs d'information et de documentation ce qui semble logique puisqu'ils sont les premiers touchés par la communication et les médias locaux qui diffusent les informations concernant le projet. Par ailleurs seuls les lyonnais semblent se rendre directement sur le site géographique puisqu'ils sont les seuls à fournir des photographies qui renseignent, entre autres, sur l'avancement des opérations. Les autres contributeurs ne semblent pas disposés à se rendre directement sur les lieux du projet.

**Recommandations et conseils pour la mise en place d'un forum de discussion dans le cadre d'un projet d'aménagement.**

Le forum de discussion semble être un outil très intéressant pour favoriser la participation citoyenne dans le cadre de projets urbains. Les outils de crowdsourcing semblent en effet être de bons outils pour provoquer le débat et favoriser la concertation. Ces outils de crowdsourcing, par leurs caractéristiques, sont attractifs puisqu'ils peuvent être utilisés partout, tout le temps et quasiment par tous. Du fait de sa structure et de son organisation, le forum peut-être une solution à certains blocages concernant les processus de participation citoyenne puisqu'il offre de la clarté au débat et peut ainsi potentiellement éviter une partie des conflits. Il s'agit probablement de l'outil qui se rapproche le plus du débat classique par sa forme. Ces nouveaux outils qu'offre internet sont plus interactifs et permettent de toucher et motiver un public plus large que le public actuellement réceptif du processus classique de participation. Cette démarche peut également rassurer les élus et les professionnels de l'aménagement puisque la confrontation semble moins directe en utilisant le média internet et il s'agit encore d'un moyen de communication récent qui peut mettre en avant celui qui le met en place. La spontanéité des outils de crowdsourcing semble par ailleurs favoriser la créativité des participants et faciliter le débat.

Cette démarche de mise en place d'un processus de participation citoyenne doit être menée avec soin sous peine, à l'inverse, de favoriser les conflits et surtout de remettre en cause toute possibilité de remettre en place une démarche similaire par la suite. La démarche nécessite également un cadre précis de fonctionnement et une transparence de la part de celui qui l'organise. Il peut y avoir un certain décalage entre le cadre nécessaire à la gestion et la conduite du projet d'aménagement et la liberté et la spontanéité qui émanent du débat. Les règles du jeu doivent être fixées à l'avance notamment en matière de fonctionnement de l'outil et de durée du processus. Le forum nécessite un certain temps pour être bien assimilé et utilisé par tous et donc pour être utile à celui qui le met en place. Cette démarche doit être réfléchie en amont et nécessite également des moyens, une bonne communication et une certaine échelle pour être mise en place. En effet il faut toucher un public suffisamment important si l'on veut obtenir un véritable débat. Ce type de procédure ne semble donc pas adapté aux projets de petite envergure. Comme on l'a vu précédemment, le forum de discussion peut être créé à l'échelle d'une ville ou d'une agglomération afin d'aller outre le simple dialogue dans le cadre de projets précis. Il peut être ainsi un nouveau moyen de diffusion d'information, un outil de la concertation et un moyen de favoriser le « bouche-à-oreille » entre habitants. Il peut surtout être un outil qui favorise la relation élus / techniciens / citoyens autour du projet mais également en la maintenant active en dehors du cadre précis du projet, c'est-à-dire sur le long terme.

Ce type de processus n'est qu'une alternative, un processus complémentaire du processus classique de participation citoyenne. En effet, cette démarche ne remplace pas le processus classique mais permet entre autres de toucher un public différent en rendant notamment le débat plus attractif et plus accessible à certaines catégories de population, notamment les jeunes, et de diversifier le profil social des participants. Le média internet n'est pas encore accessible à tous et les outils de crowdsourcing ne sont pas non plus maîtrisés par tous les internautes. Une communication et une pédagogie est encore nécessaire pour exploiter au mieux ces outils et il faut laisser la possibilité aux plus réticents ou ceux qui ne maîtrisent pas l'outil de pouvoir participer d'une manière plus classique en organisant par exemple des ateliers de concertation ou des réunions publiques.

La mise en place d'un, ou plusieurs, médiateur pour encadrer le forum semble nécessaire. Cela permet de faire respecter les règles du débat et surtout de veiller à la bonne organisation du forum afin par exemple que chacun poste ses contributions dans le bon fil de discussion. Ce médiateur peut être un professionnel comme un sociologue par exemple, l'idéal étant d'avoir une seule et même personne gérant à la fois l'outil de crowdsourcing et le processus classique, une seule et même personne gérant finalement l'ensemble de la démarche. On l'a vu précédemment, des décalages existent entre citoyens, élus et professionnels. Si un médiateur professionnel ne peut être mis en place, il faut que celui qui s'en occupe et dirige le débat fasse preuve de pédagogie, de patience et d'ouverture d'esprit. Le risque étant une mauvaise gestion du

processus et finalement la mise en péril de la mise en place de futures démarches de participation citoyenne puisque la crédibilité est mise à mal. Finalement comme le résume A. Fornasari, « le médiateur a différentes fonctions : il accompagne les citoyens dans l'appropriation des informations et il facilite l'utilisation du dispositif. Son rôle peut être primordial s'il est garant du dialogue urbain, c'est-à-dire s'il est chargé de mettre toutes les parties en posture de dialogue et de s'assurer de la fécondité de celui-ci. En conséquence, le médiateur ne doit représenter aucune des parties. Pour être efficace, le médiateur doit avoir des connaissances à la fois sur le dispositif et sur le projet urbain, objet du dialogue. »<sup>50</sup>. Comme il est souligné dans ce mémoire, le médiateur peut aussi jouer le rôle d'écrivain public afin d'aider les gens qui ont des difficultés avec l'écrit et aussi aider les gens à exprimer leurs idées ce qui n'est pas forcément évident lorsqu'on parle d'urbanisme et de vécu ou encore de ressenti d'un lieu.

L'échelle de participation est importante également puisqu'elle joue un rôle dans la qualité du débat. Il semblerait que l'échelle de l'agglomération soit intéressante dans le cadre de projets d'envergure comme le fut le projet Confluence de Lyon. Cette échelle de participation dépend aussi fortement de l'échelle de communication concernant la démarche de concertation. En effet, plus la communication autour de la démarche de concertation est importante et plus il y a de chance que la population participante le soit aussi. Une communication à l'échelle d'une agglomération ou d'une ville semble donc pertinente. Il faut cependant laisser la possibilité à d'autres participants de s'exprimer d'autant plus que s'ils ne font pas partie de la population visée par la communication et souhaitent tout de même participer, c'est qu'ils sont motivés par la démarche. Ces contributeurs potentiels peuvent par ailleurs apporter un regard extérieur.

On l'a vu par le biais du cas d'étude, un tri des données obtenues semble possible grâce à la typologie établie. Internet est un média facile à utiliser et les données obtenues peuvent être importantes et nécessiter un tri. Les contributeurs les plus importants ne semblent pas être nécessairement les plus intéressants pour le concepteur du projet et l'organisateur du débat. Toujours est-il que ces derniers sont essentiels car ils nourrissent le débat par leurs contributions et notamment par la grande part d'informations et de documentation qu'ils relayent. À ce titre, la liberté que semble offrir de prime abord le média internet et les outils de crowdsourcing peut être légèrement remise en cause puisqu'il apparaît que le débat est en partie conditionné par la communication autour du projet et les informations fournies notamment par la presse locale. Ces informations qui sont relayées par certains contributeurs semblent en effet, au moins en partie, conditionner le débat. Des contributions très intéressantes d'un point de vue urbanistique sont relayées par une partie des contributeurs comme par exemple ceux qui faisaient partie de la catégorie « commentaires généraux » dans le contexte du cas d'étude. Il s'agit de contributeurs semblant évoquer plus l'intérêt général et ayant une échelle de vision plus large que celle du simple projet. Comme on l'a dit il ne s'agit pas forcément des plus gros contributeurs. La place d'un médiateur ou de l'organisateur est aussi de pousser le contributeur dans sa démarche et éventuellement, après avoir identifié ces contributeurs, de chercher à en savoir plus. On l'a vu par le biais de la littérature mais aussi au travers de ce cas d'étude, près de 50% des contributeurs sont des très petits contributeurs, c'est-à-dire qu'ils postaient, pour ce cas d'étude, seulement 1 ou 2 contributions sur le forum. Les échanges semblent donc limités et la place du médiateur ou de l'organisateur est aussi de motiver ces derniers à débattre et pas seulement donner un avis ou un point de vue.

Finalement l'évolution des pratiques de participations citoyennes passent par l'évolution du cadre légal, l'évolution des mentalités, d'un côté comme de l'autre, mais elle peut aussi passer par le développement de nouveaux outils de communication. Toujours est-il que pour être vraiment utiles ces derniers doivent être bien connus et bien maîtrisés au risque, à l'inverse, de défavoriser la participation citoyenne. Il semblerait intéressant de prolonger cette étude en se penchant sur le

---

<sup>50</sup> Fornasari Alexina, « Vers un urbanisme participatif augmenté ? Apports et limites des dispositifs socio-techniques intégrant des supports numériques de représentation 3D dans le processus de participation citoyenne en urbanisme », Mémoire de Master 2 « Aménagement et Territoire » spécialité « Opérateurs et managers urbains » Parcours « Ville Numérique », Institut Français d'Urbanisme – Université de Marne-La-Vallée. Octobre 2011. p.16.

cas des réseaux sociaux qui peuvent être également intéressant et qui ont une place de plus en plus importante dans notre société.

## Glossaire

ACM : Association for Computing Machinery

CADA : Commission d'Accès aux Documents Administratifs

CERTU : Centre d'Etude sur le Réseaux, les Transports et l'Urbanisme

CNDP : Commission Nationale du Débat Public.

HTML : HyperText Markup Language

LOF : Loi d'orientation Foncière

PFE : Projet de Fin d'Etude

PLU : Plan Local d'Urbanisme.

POS : Plan d'Occupation des Sols.

SCoT : Schéma de Cohérence Territorial

SDAU : Schéma Directeur d'Aménagement et d'Urbanisme

SRU : Solidarité et Renouvellement Urbain

ZAC : Zone d'Aménagement Concerté

## Table des figures

Figure 1 : Niveaux d'implication des citoyens.....	p. 13.
Figure 2 : Typologie des systèmes de crowdsourcing explicites.....	p. 25.
Figure 3 : Index du forum Lyon-urbanisme.....	p. 32.
Figure 4 : exemple de profil d'utilisateur.....	p. 33.
Figure 5 : Exemple d'arbre de cooccurrence obtenu en analysant le discours de l'utilisateur "Derje Boven".....	p. 35.
Figure 6 : Exemple d'arbre de cooccurrence obtenu en analysant le discours de l'utilisateur "allezol69003".....	p. 35.
Figure 7 : Schéma de modification du texte pour prise en compte des smileys.....	p. 36.
Figure 8 : Matrice thématique des contributions des utilisateurs.....	p. 38.
Figure 9 : Contribution de Biglower publiée le 28/03/2008.....	p. 39.
Figure 10 : Croisement de la matrice thématique avec le paramètre du nombre de messages postés.....	p. 41.
Figure 11 : Matrice croisant le paramètre quantitatif du nombre de messages postés et le paramètre d'intérêt pour le projet.....	p. 42.
Figure 12 : Matrices croisant le paramètre de localisation des contributeurs et le paramètre thématique.....	p. 43.



## Bibliographie

### Ouvrages et travaux :

Albors, J., Ramos, J.C., Hervas, J.L., n.d. New learning network paradigms : Communities of objectives, crowdsourcing, wikis and open source. *International journal of information management* 28, 2008, 194–202.

Armstrong, A.W., Harskamp, C.T., Cheeney, S., Wu, J., Schupp, C.W., 2012. Power of crowdsourcing: Novel methods of data collection in psoriasis and psoriatic arthritis. *Journal of the American Academy of Dermatology* 67, 1273–1281.e9.

Bailleul H., « Les nouvelles formes de la communication autour des projets urbains : modalités, impacts, enjeux pour un débat participatif », *Métropoles* [En ligne], 3 | 2008, mis en ligne le 22 septembre 2008, consulté le 13 mai 2013. URL : <http://metropoles.revues.org/2202>

Bailleul H., *Communication et projets urbains : Enjeux et modalités de la communication entre acteurs du projet et habitants*, Thèse soutenue le 7 Décembre 2009., Université de Tours Bertot, J.C., Jaeger, P.T., Hansen, D., 2012. *The impact of polices on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. Government Information Quarterly* 29, 30–40.

Bourque R. et Thuderoz C., « Sociologie de la négociation », La Découverte, Paris, 2002, 124p.

Brabham Daren C., « Crowdsourcing the public participation process for planning projects », *Planning Theory*, August 2009, vol. 8 no. 3, p. 242-262.

Bücheler, T., Sieg, J.H., 2011. Understanding Science 2.0: Crowdsourcing and Open Innovation in the Scientific Method. *Procedia Computer Science* 7, 327–329.

CERTU, « Bonne pratique à l'usage des collectivités territoriales ». La concertation, cœur du développement durable. 2005.

Condamines, A., 2009. L'expression de la méronymie dans les petites annonces immobilières; comparaison français, anglais, espagnol. *Journal of French Language Studies* 3–23.

Corf, J.-B.L.C. et J.-B.L., 2012. La création collective de la plateforme de services publics numériques de la rive droite de Bordeaux : entre communication territoriale et gestion publique locale. *Etudes de communication* n° 37, 131–148.

Costantino, N., Pellegrino, R., 2010. Choosing between single and multiple sourcing based on supplier default risk: A real options approach. *Journal of Purchasing and Supply Management* 16, 27–40.

Davies, S.R., Selin, C., Gano, G., Pereira, Â.G., 2012. Citizen engagement and urban change: Three case studies of material deliberation. *Cities* 29, 351–357.

Derouard A., « La participation des habitants au projet urbain, La volonté politique face aux facteurs de blocage », *Mémoire de Recherche, Master II Sciences de l'Homme et de la Société*, Université de Tours, 2005, 85p.

Doan A., Ramakrishnan R. and Halevy A.Y., « Crowdsourcing systems on the World-Wide-Web », *Communications of the ACM*, April 2011, Vol. 54. p.87.

Doury M., Lefébure P., *Questions de communication* 9, (Rôles et identités dans les interactions conflictuelles) (2006) 47-71 - <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00579577>

Dupret B., Klaus E., Ghazzal Z., « Commenter l'actualité sur Internet: la structure d'intelligibilité d'un forum de discussion arabe », *Réseaux*, n° 160-161, 2010, p. 286-317. [http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=RES\\_160\\_0285](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=RES_160_0285)

Fornasari A., « Vers un urbanisme participatif augmente ? Apports et limites des dispositifs socio-techniques intégrant des supports numériques de représentation 3D dans le processus de participation citoyenne en urbanisme », *Mémoire de Master 2 « Aménagement et Territoire » spécialité « Opérateurs et managers urbains » Parcours « Ville Numérique »*, Institut Français d'Urbanisme – Université de Marne-La-Vallée. Octobre 2011.

Gambette P. and Véronis J., Visualising a text with a tree cloud. In *IFCS'09*, 2009.

Heipke, C., 2010. Crowdsourcing geospatial data. *ISPRS Journal of Photogrammetry and Remote Sensing* 65, 550–557.

Hocquelet, M., 2009. *Compte rendu de : Marie-Anne Dujarier, Le travail du consommateur*, Paris, La Découverte, 2008, 246 p. *Socio-logos. Revue de l'association française de sociologie*.

Kavanaugh, A.L., Fox, E.A., Sheetz, S.D., Yang, S., Li, L.T., Shoemaker, D.J., Natsev, A., Xie, L., 2012. Social media use by government: From the routine to the critical. *Government Information Quarterly* 29, 480–491.

Lefebvre Rémi, « La proximité à distance. Typologie des interactions élus-citoyens », in Christian Le Bart, Rémi Lefebvre, *La proximité en politique. Usages, rhétoriques, pratiques*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2005, 305p.

Lefebvre, R., « Les élus : des acteurs peu dialogiques du débat public » in *Le débat public : une expérience française de démocratie participative*, 2007, 416p., pp.207-218.

Loustau, N.C., 2011. La contribution triviale des amateurs sur le Web : quelle efficacité documentaire ? *Études de communication* n° 36, 39–52.

Marcoccia, M., 2001. L'animation d'un espace numérique de discussion : l'exemple des forums usenet. *Document numérique* 5, 11–26.

Marcoccia, M., 2004. L'analyse conversationnelle des forums de discussion : questionnements méthodologiques. *Les Carnets du Cediscor. Publication du Centre de recherches sur la didacticité des discours ordinaires* 23–37.

May M., George S. et Prévôt P., Building Intelligent Web-based System for Efficiently Tracking Learner's Communication Activities on Discussion Forums, 4th IEEE International Conference on Innovations in Information Technology (Inno 2007), Dubai, United Arab Emirates, November 18-20, 2007, pp. 148-152

Nam, T., 2012. Suggesting frameworks of citizen-sourcing via Government 2.0. *Government Information Quarterly* 29, 12–20.

Novarina, G., « Conduite et négociation du projet d'urbanisme », In Söderström, O. (eds), *L'usage du projet*, Payot, Lausanne, 2000, pp. 51-64.

Noyer J. et Raoul B., « Concertation et « figures de l'habitant » dans le discours des projets de renouvellement urbain », *Études de communication*, 31, 2008, 111-130.

Oblet, T., *Gouverner la ville*, Presses Universitaires de France, Paris, 2005, 306p.

Picazo-Vela, S., Gutiérrez-Martínez, I., Luna-Reyes, L.F., 2012. Understanding risks, benefits, and strategic alternatives of social media applications in the public sector. *Government Information Quarterly* 29, 504–511.

Porter C.E., A Typology of Virtual Communities: A Multi-Disciplinary Foundation for Future Research [WWW Document], n.d. . URL <http://jcmc.indiana.edu/vol10/issue1/porter.html#about> (accessed 11.26.12).

Rakotonoelina, F., Reboul-Touré, S., Mourlhon-Dallies, F., 2004. Les discours de l'internet : quels enjeux pour la recherche ? Les Carnets du Cediscor. Publication du Centre de recherches sur la didacticité des discours ordinaires 9–19.

Revel M., Blatrix C., Blondiaux L. et al (dir.), « Le débat public : une expérience française de démocratie participative », Paris, La Découverte, 2007, pp. 207-218.

Rosemberg M., 2001. Le marketing urbain en question : production d'espace et discours dans quatre projets de ville, Anthropos, Collection Ville, 188 pages.

Rui S, « Les citoyens impertinents. Débat public, conflits et mésentente », « Le débat public en apprentissage. Aménagement et environnement ».

Seguin L., « Les politiques de gestion de l'eau face à l'impératif participatif. Etude sociologique de la mise en place d'un panel de citoyens sur l'eau. », Mémoire de Recherche, Master SHS, Université de Tours, Année 2010-2011, 145p.

Sun, Y., Fang, Y., Lim, K.H., 2012. Understanding sustained participation in transactional virtual communities. Decision Support Systems 53, 12–22.

Surowiecki J., The wisdom of crowds: Why the many are smarter than the few and how collective wisdom shapes business, economies, societies, and nations.", New York: Doubleday, 2004, 336p.

Tapie-Grime M., Blatrix C. et Moquay P., « Développement durable et démocratie participative, la dynamique performative locale », PUCA, Collection « Recherches », Juillet 2007, 174p.

Van den Hoven P., Marcin Lewinski: Internet Political Discussion Forums as an Argumentative Activity Type. A Pragmatic-dialectical Analysis of Online Forms of Strategic Manoeuvring in Reacting Critically, Argumentation 25 (2):255-259 (2011)  
Linders, D., 2012. From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. Government Information Quarterly 29, 446–454.

Witteman, H.O., Zikmund-Fisher, B.J., 2012. The defining characteristics of Web 2.0 and their potential influence in the online vaccination debate. Vaccine 30, 3734–3740.

Wojcik, S., n.d. Les modérateurs des forums de discussion municipaux. Des intermédiaires démocratiques ? Questions de communication.

Zetlaoui-Léger, 2004, « L'implication des habitants dans des micro-projets urbains : enjeux politiques et propositions pratiques », Les cahiers de la Cambre, 3, pp. 101-107.

### Sites internet :

Bianco J.L., Circulaire du 15 décembre 1992 relative à la conduite des grands projets nationaux d'infrastructures, J.O n° 48 du 26 février 1993. Site internet Legifrance.gouv.fr.

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000163472>

Communauté urbaine du Grand Lyon, « Charte de la participation », Juillet 2003.

[http://www.grandlyon.com/fileadmin/user\\_upload/Pdf/participation/20030715\\_gl\\_charteparticipation.pdf](http://www.grandlyon.com/fileadmin/user_upload/Pdf/participation/20030715_gl_charteparticipation.pdf)

Direction de l'information légale et administrative. « Les formes de participation », site officiel vie-publique.fr en partenariat avec la CNDP, Septembre 2008, <http://www.vie-publique.fr/forums/rub1308/formes-participation.html>

Forum de discussion Lyon-urbanisme, 2013, <http://lyon-urbanisme.superforum.fr/>

Forum de discussion PSS-Archi, 2013, <http://www.pss-archi.eu/>

Lyon-Confluence.fr, 2013, <http://www.lyon-confluence.fr/>

Ministère de l'aménagement du Territoire et de l'environnement, « Article 1 : la concertation commence à l'amont du projet », Charte de la concertation du Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement, 1996. [http://www.debatpublic.fr/docs/pdf/Charte\\_concertation\\_MATE.pdf](http://www.debatpublic.fr/docs/pdf/Charte_concertation_MATE.pdf)

Université Virtuelle Environnement et Développement Durable, « Droit de l'environnement et information en matière environnementale », 2008. <http://www.uved.eseq.fr/html/base-2/b2-3-mise-en-oeuvre/b2-3-2-c2i-modalites-de-mise-en-oeuvre-de-l-information-environnementale/b2-3-2-4-l-enquete-publique/b2-3-2-4-2-historique.html>

## **Annexes**

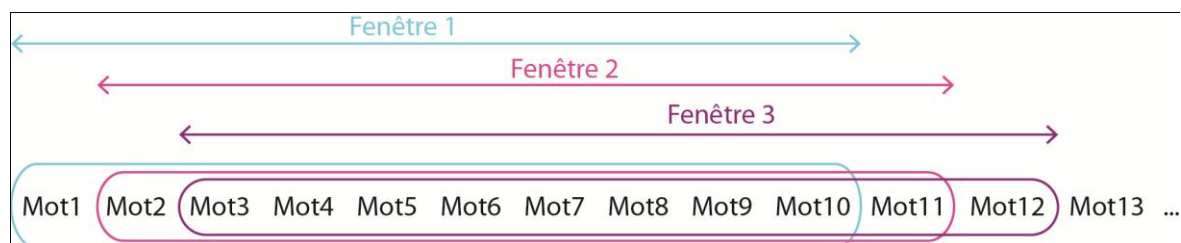
Créateur du logiciel et intérêt du logiciel.

### Données en entrée et données obtenues.

L'arbre de mots permet de visualiser les mots les plus utilisés et la cooccurrence, c'est-à-dire avec quels autres mots sont utilisés ces mots les plus fréquents.

## Fonctionnement.

Le logiciel analyse statistiquement le texte fourni par l'utilisateur selon divers paramètres. Le premier paramètre



concerne la « distance » entre mots c'est-à-dire le calcul de l'occurrence entre 2 mots.

L'analyse se fait selon une fenêtre de lecture glissante qui lit un groupe de mots tout au long du texte et permet ainsi d'analyser la cooccurrence. Pour l'ensemble de l'étude de cas menée dans ce projet, la fenêtre d'étude était de 10 mots. C'est-à-dire que la fenêtre analyse un groupe de 10 mots et analyse les 10 mots concernés puis se décale d'un mot pour analyser un nouveau groupe de 10 mots, ainsi de suite jusqu'à la fin du texte fourni en entrée.

Le texte initial est par ailleurs modifié automatiquement par le logiciel pour retirer un certain nombre de mots, comme par exemple les prépositions, qui n'ont pas d'intérêt pour l'analyse du discours et sont répétées fréquemment donc seraient apparents dans l'arbre produit. Ce tri est effectué par ce qui s'appelle un anti-dictionnaire.

Diverses formules existent et un article publié par Mr Gambette et Mr Jean Véronis<sup>51</sup> teste ces formules et permet de voir quelles sont celles qui sont les plus robustes. C'est la formule « gmean » qui a été utilisée dans toute l'étude de cas concernant le forum Lyon-confluence. Voici comment l'algorithme de calcul de cooccurrence « Gmean » fonctionne<sup>52</sup> :

Soit deux mots A et B et les variables suivantes :

- $O_{11}$ , le nombre de fenêtres de lecture contenant à la fois A et B,
- $O_{12}$ , le nombre de fenêtres de lecture contenant A mais ne contenant pas B
- $O_{21}$ , le nombre de fenêtres de lecture ne contenant pas A mais contenant B,
- $O_{22}$ , le nombre de fenêtres de lecture ne contenant ni A ni B,

Les variables suivantes sont définies :

- $R_1 = O_{11} + O_{12}$ . Nombre de fenêtres de lecture contenant A,
- $R_2 = O_{21} + O_{22}$ . Nombre de fenêtres de lecture ne contenant pas A,
- $C_1 = O_{11} + O_{21}$ . Nombre de fenêtres de lecture contenant B,
- $C_2 = O_{12} + O_{22}$ . Nombre de fenêtres de lecture ne contenant pas B,

---

<sup>51</sup> Philippe Gambette et Jean Veronis, Visualising a Text with a Tree Cloud, Dresden – 17/03/2009.

<sup>52</sup> Philippe Gambette, User Manual for TreeCloud version 1.3, 6 Mai 2010.

$$\text{Cooccurrence} = 1 - \frac{O_{11}}{\sqrt{R_1 C_1}}$$



## Annexe 2 : Présentation du logiciel T\_AIK.

### Créateur du logiciel et intérêt du logiciel.

Le créateur de ce logiciel est Mr Renaud Gosselin.

Ce logiciel a été créé afin de procéder de manière la plus intuitive possible des calculs conditionnels (sous-totaux et statistiques) ou des permutations matricielles, barycentrées (matrices de Bertin) ou non.

The screenshot shows the T\_AIK software interface. At the top is a menu bar with 'Fichier', 'Edition', 'Tables', 'Data', and 'Aide'. Below it is a toolbar with various icons for file operations, editing, and data manipulation. The main window displays two data tables. The top table is titled 'Données importées du fichier : C:\Users\Naime\Desktop\Poljtech\CA SPFE\lyon-urbanisme Superforum\matrices\matrices format TXT\matrice permutation.txt'. It has buttons for 'Permuter (v 1)', 'Permuter encore', 'Sérialisation barycentrique...', and 'Dessiner la matrice'. Below these buttons is a checkbox for 'Prévisualisation'. The table itself has columns: '1', 'Nom d'utilisateur', 'Commentaires généraux', 'Thème précis', 'Suivi opération', 'Architecture', 'Documentation/inform', 'Photos', 'Demande informations', and several empty columns. The bottom table is a similar structure with columns: '1', '2', '3', '4', '5', '6', '7', '8', '9', and several empty columns. It contains data for various users like 'ctournie', 'Max', 'allice089003', 'kashikai', 'romain', 'nirram', 'biglower', 'nonopoly', 'mikid26', 'Cyril', 'Oggo2Lyon', 'fredericme', 'SG-LYON', 'xouxo', 'benj26', 'Yann589', 'rodolphe', 'Mikalyon', and 'Nat'.

1	2	3	4	5	6	7	8	9						
1	Nom d'utilisateur	Commentaires généraux	Thème précis	Suivi opération	Architecture	Documentation/inform	Photos	Demande informations						
2	Bis			1		1	1							
3	Final Morfaliq				1									
4	Nat		1											
5	Louisbru				1									
6	Teenage jazabel				1									
7	Djé85200				1									
8	Grumpy					1		1						
9	Segle			1	1									
10	original mathieu		1				1							
11	kashikai	1												

1	2	3	4	5	6	7	8	9						
1	Nom d'utilisateur	Demande informations	Documentation/inform	Photos	Architecture	Suivi opération	Thème précis	Commentaires généraux						
2	ctournie					1		1						
3	Max				1									
4	allice089003	1	1					1						
5	kashikai							1						
6	romain							1						
7	nirram							1						
8	biglower							1						
9	nonopoly							1						
10	mikid26							1						
11	Cyril							1						
12	Oggo2Lyon							1						
13	fredericme							1						
14	SG-LYON							1						
15	xouxo							1						
16	benj26							1						
17	Yann589							1						
18	rodolphe							1						
19	Mikalyon		1											
20	Nat							1						

Capture d'écran du logiciel T\_AIK. 24/04/2013.

### Données en entrée et données obtenues.

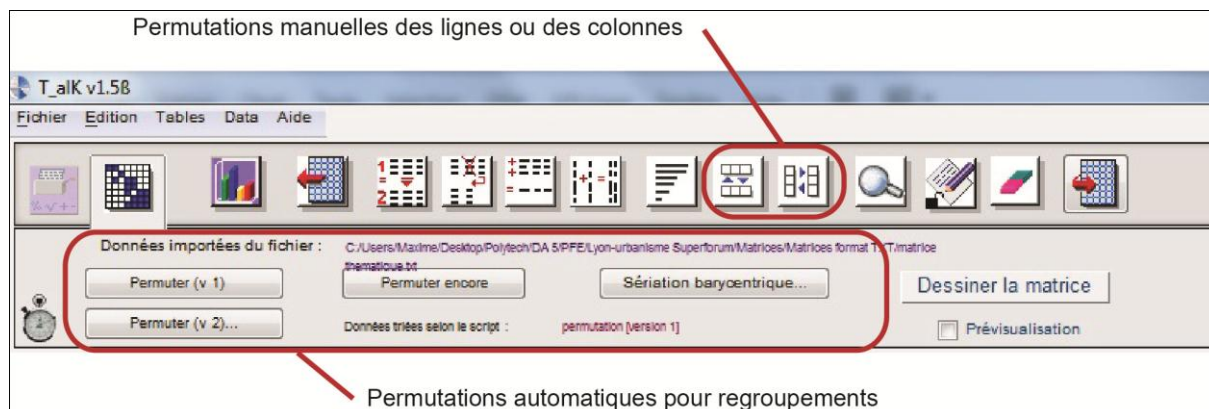
Le logiciel fonctionne à partir de tableaux ou matrices au format texte seul (.TXT) avec des tabulations pour séparation. La première ligne et la première colonne sont dévolues aux définitions du contenu de la matrice et ne subissent donc pas de permutation. Ce type de matrice est facilement concevable en passant par le logiciel Excel et en enregistrant le tableau ou la matrice obtenue sous le format TXT.

Les résultats sont des matrices obtenues sous format PDF, donc vectoriel. Divers paramètres d'affichages existent ce qui permet de régler par exemple la couleur de remplissage des cases, le format du texte de définition des lignes et colonnes, etc...

## Fonctionnement.

La permutation peut se faire de manière automatique ce qui permet d'obtenir des regroupements matriciels suivant le contenu de la matrice. Dans cette étude les matrices n'étaient composées que de données binaires, c'est-à-dire de 1 ou de 0, les regroupements matriciels étaient donc simple.

Par ailleurs, des boutons permettent d'effectuer des permutations matricielles manuelles entre lignes ou colonnes ce qui peut permettre d'effectuer certains ajustements manuels.



*Présentation des outils de permutations matricielles. Création Masson Maxime Avril 2013.*

**Directeurs de recherche :**

**Adam Matthieu**

**Martouzet Denis**

**Masson Maxime**

**Projet de Fin d'Etudes**

**DA5**

**2012-2013**

**Crowdsourcing et Aménagement. Le forum de discussion, outil pour l'aménageur ?**

**Résumé :**

Ce mémoire présente les résultats d'un projet de recherche concernant la potentielle utilisation des outils de crowdsourcing, et plus particulièrement des forums de discussion, dans le cadre d'une démarche de participation citoyenne. Ces démarches de participation citoyenne sont de plus en plus développées et mise en avant, notamment depuis les années 1980, cependant, et ce malgré le bénéfice qu'elles peuvent apporter aux projets d'aménagement, certains élus et professionnels de l'aménagement sont encore frileux et n'osent pas les mettre en place.

Ce travail a tout d'abord nécessité un état des lieux des pratiques de participation citoyenne, de leur intérêt pour le projet d'aménagement et l'étude des blocages existants dans ce domaine. Ce travail a permis ensuite d'observer le bénéfice potentiel des outils récents de crowdsourcing qui semblent pouvoir remédier à certains de ces blocages. Le forum de discussion est, à ce titre, un des outils de crowdsourcing potentiellement utilisable dans le cadre d'une démarche de crowdsourcing à des fins de concertation. La finalité de ce projet est donc d'étudier l'intérêt potentiel du forum de discussion dans le cadre d'un projet d'aménagement et de fournir des recommandations concernant la mise en place de ce type de démarche. Il s'agit finalement de voir comment ces nouveaux outils peuvent être bénéfiques à l'aménageur, comment ils peuvent favoriser la concertation et comment ils peuvent être éventuellement un outil d'aide à la décision.

**Mots Clés : Aménagement, Projet urbain, Crowdsourcing, Forum de discussion, participation citoyenne, démocratie locale, démocratie de proximité, concertation.**