

Le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux



Chambre des pouvoirs locaux

15^e SESSION PLENIERE
CPL(15)3REP
22 avril 2008

Démocratie électronique et concertation sur les projets urbains

Helmut Himmelsbach, Allemagne (L, NI)

Exposé des motifs
Commission du développement durable

Résumé :

Les pouvoirs publics à tous les niveaux de gouvernance doivent aujourd'hui faire face au désengagement politique des citoyens et à une crise de confiance envers les élus et les institutions politiques. Ces tendances requièrent de renouveler les pratiques démocratiques, de proposer une plus grande transparence et de renforcer la participation des citoyens aux processus décisionnels.

Les outils de communication électroniques peuvent améliorer sensiblement la concertation sur les projets urbains. Ils permettent d'exposer des problématiques complexes, avec une information de qualité et compréhensible de tous, contribuant ainsi à favoriser la transparence et l'expression des opinions tant individuelles que collectives.

La cyberdémocratie nécessite cependant un processus d'apprentissage qui induit un changement indispensable de mentalité et de comportement tant des pouvoirs publics, des citoyens et des associations que des acteurs économiques. Les élus eux-mêmes expérimentent de nouveaux dispositifs qui permettent de dialoguer avec leurs concitoyens et de renforcer ainsi leur représentativité.

R : Chambre des régions / L : Chambre des pouvoirs locaux
GILD : Groupe indépendant et libéral démocratique
PPE/DC : Groupe Parti populaire européen – Démocrates chrétiens
SOC : Groupe socialiste
NI : Membres n'appartenant à aucun groupe politique du Congrès



SOMMAIRE

Préambule	3
1. Introduction	4
2. Le cadre institutionnel de la concertation	5
3. Une information de qualité pour une concertation réussie	6
4. Exploiter au mieux les systèmes cartographique et les outils de modélisation urbaine	8
5. Encourager la participation des citoyens.....	9
6. La cyberdémocratie locale : études de cas	11
7. La voie à suivre	13
8. Conclusion	14
Références	15
Résolutions et recommandations du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux	15
Résolutions et recommandations du Comité des Ministres	15
Annexe 1 Outils de la cyberdémocratie	16

Le Secrétariat du Congrès souhaite remercier M. Herbert Kubicek, *Institut für Informationsmanagement Bremen* (IFIB), et M. Rolf Derenbach, au nom du *Deutscher Städtetag*, pour l'élaboration de ce rapport.

Préambule

Ce rapport s'inscrit dans les travaux du Conseil de l'Europe sur la *"Bonne gouvernance dans la société de l'information"*. Il s'inspire des présentations et débats à l'occasion du Symposium sur la démocratie électronique, organisé par le Conseil de l'Europe et le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux, les 23-24 avril 2007. Il se veut également une contribution au 4^e Forum pour l'avenir de la démocratie du Conseil de l'Europe (Madrid, 15-16 octobre 2008).

L'exigence démocratique et la participation des citoyens sont au cœur des débats politiques actuels. Les collectivités locales vivent une véritable transformation technologique et sont investies d'un rôle essentiel dans l'augmentation de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication et plus largement, dans la construction de la société de l'information. Elles font parties d'une nouvelle ère numérique qui leur permet de changer leurs pratiques et de renforcer la dématérialisation des procédures administratives.

Il est difficile aujourd'hui d'envisager un projet d'aménagement, de développement urbain ou encore la construction d'un équipement public sans associer la population et les différents acteurs locaux aux processus décisionnels. L'information, le dialogue et la proximité du terrain sont devenus indissociables de l'intervention publique, et la concertation en amont du lancement des projets est reconnue comme capitale pour leur réussite.

La concertation a connu des évolutions notables ces dernières années et fait l'objet de dispositions législatives et réglementaires dans de nombreux Etats membres du Conseil de l'Europe. Mais la complexité de l'espace urbain, tout comme la difficulté de recueillir l'avis des citoyens ne permet pas de mettre en place une concertation qui convienne à chaque situation.

La cyberdémocratie aussi appelée démocratie électronique constitue, à cet égard, un atout décisif de la mise en place de cette concertation. La généralisation de l'Internet et de ses usages, la démocratisation de l'accès et la banalisation de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information ouvrent aujourd'hui des perspectives nouvelles permettant de favoriser le débat public et d'associer très directement les populations au processus décisionnel.

Néanmoins, la cyberdémocratie est accusée parfois de se borner à une simple représentation de la participation, d'être boudée par les habitants, ou de servir à écarter les associations. En réalité, elle induit un changement de mentalité et des comportements tant des pouvoirs publics que des citoyens, des associations et des acteurs économiques. Elle constitue un apprentissage pour tous. Citoyens et associations apprennent à définir leur place respective dans des processus de consultation et de concertation à la portée de tous. Les élus eux-mêmes expérimentent de nouveaux dispositifs pour consolider leur représentativité.

La démocratie électronique possède ainsi des potentialités dans la mesure où davantage de citoyens accèdent plus facilement à une information plus large et plus transparente. Ils se tiennent ainsi informés de l'avancée des projets et peuvent en constater la mise en œuvre. Cette transparence de l'action publique peut contribuer à restaurer la confiance envers les hommes politiques et à comprendre leurs motivations et leurs choix.

1. Introduction

Internet fait aujourd'hui partie de notre quotidien au même titre que la presse, la télévision et la radio. De la même manière qu'il est désormais utilisé pour des formalités et des achats de toutes sortes, il semble naturel d'utiliser ses potentialités pour encourager la participation citoyenne à la vie des communes.

En matière d'aménagement et de développement urbain, la *cyberdémocratie*, aussi appelée *démocratie électronique*, désigne les possibilités d'information et de participation que proposent les communes pour permettre aux citoyens et organismes intéressés de s'informer sur les objectifs et les besoins en la matière ainsi que sur les projets prévus ou les opérations en cours sur l'ensemble du territoire communal ou dans les environs proches. Elle leur permet de mieux évaluer l'impact sur leur environnement immédiat des projets en cours ou prévus, et elle leur offre un moyen d'expression.

Pour bien préciser cette notion, il importe de distinguer la *cyberdémocratie* de la *gouvernance électronique*. Quand, par exemple, un promoteur présente un projet de construction aux services de l'urbanisme et que ceux-ci consultent d'autres administrations, ou encore lorsque une administration locale, régionale ou étatique propose à ses administrés d'effectuer des démarches en ligne, il s'agit de procédures standardisées, dans lesquelles « l'émetteur » et le « le destinataire » sont clairement définis ; nous sommes dans le domaine de la *gouvernance électronique*.

La *cyberdémocratie* va un peu plus loin, car elle se propose d'expliquer le développement urbain sous ses différents aspects et d'encourager un processus de formation de l'opinion. Ainsi conçue, elle s'adresse à tous les citoyens et à toutes les institutions qui – pour des raisons ou dans des intentions différentes –, souhaitent accéder à des informations en matière d'aménagement, évaluer des plans ou des projets, formuler des demandes.

En effet, les pouvoirs locaux jouent un rôle déterminant dans la culture démocratique. Souvent, les décisions prises à ce niveau politique concernent directement et de façon tangible la vie quotidienne des habitants. C'est pourquoi, les autorités territoriales se prêtent tout particulièrement, par nature, aux processus liés à la démocratie électronique.

D'un point de vue technique, la cyberdémocratie repose sur une offre d'informations affichées sur Internet. En matière de développement des communes, ces informations s'appuient souvent sur des systèmes d'information géographique pour tenir compte des facteurs territoriaux, mais elles s'étendent aussi, par exemple, aux structures politiques et aux actes juridiques. Il s'y ajoute des outils liés à Internet – formulaires en ligne, groupes de discussion en ligne, sites de "chat", enquêtes en ligne et même référendums (voir annexe 1 pour un sommaire des outils de la cyberdémocratie) – qui encouragent un processus de dialogue par le biais d'Internet et permettent ainsi à la population d'avoir accès à de nouveaux moyens de communication en matière de sensibilisation et de décision.

Le potentiel technique des outils de cyberdémocratie recueille un large consensus pour ce qui est de l'amélioration de l'information et de la communication dans les processus de participation (OCDE 2004, par ex.) :

- les processus de participation en ligne sont plus simples et moins chers d'accès que les réunions physiques. Ils offrent en outre une plus grande flexibilité en termes de temps, touchant ainsi un plus grand nombre de personnes,
- de nombreuses personnes n'aiment pas prendre la parole en présence d'un large auditoire et préfèrent écrire leurs commentaires sur un forum,
- l'information peut-être visualisée et animée,
- différents niveaux de synthèse de l'information peuvent être proposés et hiérarchisés,
- les processus en ligne sont adaptés à la concertation et interactifs, permettant ainsi une consultation plus approfondie,
- les réponses et commentaires individuels peuvent être publiés et partagés,
- les processus en ligne garantissent un dialogue plus transparent et sont plus simples à contrôler ainsi qu'à évaluer.

D'une manière générale, on peut s'attendre à un engagement accru des catégories sociales – les jeunes notamment – qui recourent avant tout à Internet et autres chaînes électroniques, ce qui ne peut que renforcer la légitimité des décisions prises en matière de développement urbain. De ce point de vue, le recours aux instruments de cyberdémocratie constitue une adaptation nécessaire aux nouveaux moyens, et aux nouvelles habitudes, de communication.

Concrètement, en effet, les différentes dimensions de la ville et de son développement concernent de près la population et supposent une participation plus importante de sa part. Citons :

- L'organisation fonctionnelle de l'utilisation du territoire communal, le classement des besoins d'occupation des sols, en évitant autant que possible les conflits.
- La ville en tant que lieu de production de biens et de services, y compris publics, qu'ils soient destinés à la population locale ou à des marchés éloignés ; cette offre doit être pensée en termes d'approvisionnement local et en termes d'emplois.
- Le besoin de renouvellement perpétuel d'une ville, parce que ses infrastructures ou ses bâtiments vieillissent ou parce qu'elle est confrontée à de nouveaux besoins.
- La prise en compte des intérêts de la communauté sociale, de sa structure socio-économique et de ses groupes défavorisés.
- La prise en compte des besoins spécifiques de certains quartiers.
- La prise en compte de l'évolution démographique : pyramide des âges, composition familiale, baisse de la natalité.
- L'aspect ou la forme de la ville, qu'il soit hérité de son histoire ou qu'il s'agisse de développer un urbanisme respectueux de critères esthétiques.
- La notion de développement urbain durable, pour atteindre des objectifs de protection de l'environnement ou pour protéger la santé des citoyens.
- Les échanges permanents d'une ville avec les territoires dans lesquels elle s'inscrit.
- Le rôle des villes dans leur contribution à la performance ou à la prospérité nationale ou européenne (avec leurs spécificités dans la production de certains biens ou services).
- La place des villes comme nœuds logistiques importants pour la cohérence géographique de ce réseau de sites de production.

La question de l'aménagement doit donc prendre en compte des aspects très divers, qui seront développés plus bas :

- Le cadre institutionnel de la planification et de l'aménagement urbain.
- Les offres et besoins d'informations, les destinataires de ces informations.
- Les modes de présentation des informations de manière à faciliter le dialogue (orientation usager).
- L'organisation du dialogue entre les citoyens et institutions intéressés, et les services responsables (administrations spécialisées et organes politiques).

2. Le cadre institutionnel de la concertation

Pour que les citoyens et les institutions de la ville soient totalement informés, il faut prendre en compte tous les niveaux concernés par la conception ou la mise en œuvre des projets de développement urbain :

- Le niveau du développement urbain détermine globalement les priorités et les grandes orientations politiques, fixe des objectifs en tenant compte de la situation économique et sociale et des tendances démographiques, mais aussi les capacités et les responsabilités de la collectivité locale ;
- Le niveau de la planification urbaine transpose les décisions politiques en se conformant aux objectifs fixés, aux normes en vigueur et aux procédures prévues, par exemple en matière de

circulation ou de transport. Il convient également de prendre en compte la législation applicable au plan national ou régional ;

- Le niveau de l'aménagement urbain prépare la concrétisation des projets sur le territoire de la commune. Sa compétence première est d'établir un zonage du territoire communal (plan d'occupation des sols) et de réaliser des plans détaillés conformes à la réglementation en matière d'urbanisme et d'aménagement du territoire ;
- Le niveau des services statistiques, cadastraux et urbanistiques fournissent une base d'informations importante, accessible et générale pour la pratique de la cyberdémocratie ;
- Il convient enfin – et ce, tout particulièrement dans ce domaine – d'associer dès le départ la société civile, les citoyens informés et intéressés, les associations et les institutions, car ce niveau occupe une place de plus en plus importante dans le débat sur l'avenir de la ville. La bonne administration et la bonne gouvernance supposent que l'on abandonne la conception autoritaire de décisions imposées d'en haut pour adopter une conception démocratique et participative de l'aménagement urbain. Celle-ci peut prendre la forme d'auditions publiques, de droits officiels à participer aux débats sur les projets de développement urbain, de forums de citoyens, etc. Elle se situe au niveau de la formulation des besoins et des attentes au cours de la phase préparatoire aussi bien que durant la phase de mise en œuvre.

Il est évident que les procédures d'information et de communication électroniques peuvent constituer un support efficace pour cette vision moderne de la planification, conçue comme un échange constant entre la collectivité locale et la communauté locale.

Cependant, il est important de définir clairement les fondements institutionnels d'une telle conception, car il faut savoir qui fournit les informations et les interprète, qui les reçoit et les exploite en fonction de ses intérêts propres. En principe, chaque niveau peut intervenir dans l'un ou l'autre de ces deux rôles. L'essentiel est que tous les participants soient prêts à y prendre part.

3. Une information de qualité pour une concertation réussie

Sans information préalable, il est impossible de pratiquer une démocratie véritablement participative.

Une approche client et des informations fiables sont des facteurs déterminants pour la mise en place du dialogue. De ce point de vue, la cyberdémocratie doit être conçue dès le départ comme une large plate-forme d'information et de dialogue destinée au grand public ; elle ne se limite pas à des projets ponctuels.

En tant que structure sociale de base, la ville est une communauté d'intérêts et de besoins très divers, composée de multiples publics segmentés. Citons à titre d'exemples :

- L'ensemble de la population,
- Les habitants d'un quartier (dans un contexte de régénération urbaine, par exemple),
- Des groupes de personnes ayant des besoins particuliers (enfants et adolescents, personnes âgées, handicapés etc.),
- Les fournisseurs et les usagers des services publics,
- Les défenseurs de la culture locale et du patrimoine de la ville,
- Les commerces, notamment de proximité, qui décident de s'installer en fonction des décisions d'investissement de la ville,
- Les professions directement concernées (architectes, urbanistes, etc.).

L'objectif de transparence impose certaines conditions de traitement ou de présentation des informations :

- La notion de « projet de développement urbain » ne couvre ici pas seulement la construction d'un nouveau bâtiment ou d'une nouvelle infrastructure, ou la rénovation architecturale d'un quartier et autres opérations d'une certaine ampleur. Elle concerne aussi des modifications mineures (changements d'affectation ou d'utilisation de certaines structures) qui, ensemble ou collectivement, correspondent à des évolutions sociales et économiques dont les effets sont parfois plus profonds que ceux de projets individuels spectaculaires. D'ailleurs, compte tenu de l'évolution démographique, les grands projets immobiliers à usage résidentiel sont aujourd'hui rares dans la plupart des villes européennes ;
- Les informations ne devraient pas être transmises sous forme segmentée par les différents services compétents mais devraient au contraire donner une image d'ensemble de la situation. Si les priorités, plans et projets sont présentés isolément, sans qu'apparaissent les interactions et le contexte global, les citoyens seront peu enclins à réagir ou à dialoguer. L'informatique permet précisément de surmonter ce type d'obstacle en présentant des informations détaillées, complètes et adaptées à leurs destinataires ;
- Pour rendre ces informations attrayantes et motivantes, il importe de traduire le jargon des spécialistes en un langage compréhensible par tous ;
- Il reste nécessaire d'assurer la transparence des processus qui favorisent la cyberdémocratie. La population doit clairement savoir qui est responsable de ces processus, quel est le sort réservé à ses diverses contributions, quelle réponse elle peut attendre et quelle influence elle peut avoir sur les décisions.

La cyberdémocratie devrait servir en outre à communiquer des informations complémentaires sur le contexte général, afin de faire apparaître la marge de manœuvre dont on dispose et les différentes options envisageables :

- Informations sur le programme politique véritable du maire et du conseil municipal, d'où découlent les futurs projets d'aménagement urbain. A cette fin, peuvent être utilisés par exemple des bulletins, des flux RSS, et un système d'information du conseil municipal qui permet de consulter sur Internet le calendrier des réunions, les ordres du jour, les projets et les procès-verbaux de réunion ;
- Informations sur les bases juridiques et institutionnelles de l'aménagement urbain, ainsi que sur la mission de la ville en tant qu'échelon local de formation de l'opinion et sur l'intégration de l'aménagement urbain dans l'aménagement du territoire au niveau régional ou national ;
- Informations sur l'évolution de la perception du développement urbain : les idées et méthodes en cours dans les années 1970, le changement radical intervenu ensuite dans la conception du développement urbain, notamment avec l'apparition du concept de développement durable ;
- Informations sur les données urbanistiques disponibles, notamment telles qu'elles ressortent des recherches menées et des analyses prévisionnelles. Les administrations disposent de données importantes et détaillées qu'il convient de rendre accessibles aux citoyens ;

De plus, il faut rappeler que le développement urbain ne se limite pas aux projets et opérations en cours ; il concerne aussi ce qui a été ajouté au tissu urbain dans le passé -qui constitue un patrimoine architectural à protéger-. Il concerne également ce qui apparaît d'ores et déjà comme une question importante pour l'avenir qui ne peuvent être réalisés qu'à long terme et en plusieurs étapes. Si les informations sont statiques, elles ont peu de chance de retenir l'attention et elles ne permettent pas de « suivre » la situation.

Ainsi, la population a accès facilement à une grande quantité d'informations concernant la commune. Il est donc déterminant de donner sur le site Internet de la municipalité les moyens nécessaires de navigation et de recherche des informations. Les pages interactives en ligne doivent être accessibles depuis la page d'accueil de la commune sans faire perdre trop de temps en recherches.

La ville a des limites territoriales précises, mais pas ses environs, avec lesquels elle a des échanges perpétuels. Elle fait partie intégrante d'un « espace fonctionnel », qui connaît une mobilité interne quotidienne semblable à celle que l'on observe entre différents quartiers de la ville. Ces liens intra-urbains et régionaux concernent aussi l'exercice de la cyberdémocratie.

4. Exploiter au mieux les systèmes cartographique et les outils de modélisation urbaine

L'adaptation des informations au support utilisé et leur présentation en images (visualisation) sont indispensables au bon fonctionnement de la cyberdémocratie. La carte thématique à différentes échelles, assortie le cas échéant d'explications, est l'outil classique des services d'urbanisme. Les cartes ont été élaborées à partir de la fin du XIX^e siècle (époque des premiers relevés cartographiques systématiques à petite échelle) et constamment améliorées et revues depuis. Les cartes ont un avantage évident : elles permettent de situer immédiatement un projet. Mais les cartes classiques présentent également des inconvénients : elles sont chères et manquent de souplesse. Par exemple, elles ne permettent pas une présentation combinée de différents contenus en laissant de côté les éléments sans importance. En outre, il est difficile de représenter les changements intervenus au fil du temps. Enfin, elles ne se prêtent pas au multimédia et, contrairement à des données électroniques, elles ne se transmettent pas facilement de lieu en lieu.

On assiste actuellement à une véritable révolution dans ce domaine : en effet, on abandonne la cartographie classique, à partir de laquelle étaient réalisées les cartes thématiques (par exemple les plans d'occupation des sols), pour entrer dans l'ère de la cartographie électronique, qui permet de situer toutes sortes d'éléments et de regrouper les informations nécessaires sur des « cartes thématiques » consacrées à tel ou tel aspect particulier, et ce à l'échelle et sur le support médiatique les mieux adaptés aux objectifs recherchés (y compris en trois dimensions si besoin). Un simple clic permet de faire apparaître sur la carte des textes explicatifs.

Dans ce domaine, le progrès technologique donne donc une impulsion décisive à la cyberdémocratie en permettant une transmission interdisciplinaire et intersectorielle des informations sur l'aménagement et le développement urbain, et en offrant une grande souplesse d'utilisation pour tous les intervenants. On distingue trois types de données géographiques :

- L'infrastructure ponctuelle, par exemple, les bâtiments abritant les différents services publics de la commune,
- Les réseaux : information sur les flux et les approvisionnements,
- Les espaces urbains dans leurs diverses fonctions ou affectations, dans les différents degrés d'utilisation : stables ou en évolution (rénovation, réhabilitation).

Les systèmes locaux avancés de données géographiques englobent par exemple des modèles numériques de terrains, le réseau de voiries, le cadastre, le plan d'occupation des sols, le schéma directeur d'aménagement, les zones naturelles protégées, les habitats protégés, le registre des espaces verts, des vues aériennes, les données zonales plus fines sur la structure de l'habitat, les équipements publics, les installations sportives et de loisirs, le tourisme, la gastronomie, l'offre de terrains et la valeur moyenne des terrains par zones. Pour des raisons de sécurité, les réseaux de canalisations d'eau, de gaz, d'eau chaude et d'égout ne sont pas publiés en général sur Internet. En principe, les autorités sont soucieuses de tenir constamment à jour les données géographiques. Des données obsolètes ou non pertinentes compromettent la crédibilité de la municipalité.

Pour une part, les collectivités locales mettent déjà à disposition des cartes numériques spécifiques sur Internet, comme la présentation synthétique de tous les équipements et structures destinés aux enfants et aux jeunes dans la ville, tels que terrains de jeux, écoles maternelles, écoles primaires, centres d'information, installations de loisirs et sportives etc.

La représentation tridimensionnelle des communes est jusqu'ici publiée avant tout sur Internet par les grandes villes, bien que les sites aient plutôt tendance à présenter des vues aériennes sous différents angles. Les vues tridimensionnelles sont de plus proposées par des sites Internet généralistes comme celui de *Google Earth* ou de *Microsoft Live Search*. Sur le plan urbanistique, les prises de vues tridimensionnelles ont l'avantage de permettre la simulation et la visualisation de projets de construction immobilière, car elles facilitent leur évaluation à l'écran sur le plan visuel et esthétique.

Le développement de la représentation tridimensionnelle des localités conduit à rajouter sous forme de métadonnées l'histoire des différentes prises de vue, c'est-à-dire la date où elles ont été réalisées et leur qualité. Cela permet aussi de présenter visuellement l'évolution de l'apparence des villes au fil des ans. On peut en outre s'attendre à ce que la Directive communautaire INSPIRE, qui vise à établir une infrastructure d'information géographique dans la Communauté européenne, accélèrera la mise à

disposition de données géographiques au niveau local, bien que cette Directive ne mette pas l'accent sur la participation de la population, mais sur l'harmonisation et la normalisation des infrastructures de données géographiques aux différents niveaux de l'administration.

Les éléments interactifs des systèmes de données géographiques permettent à l'utilisateur d'exploiter individuellement des cartes, que ce soit à des fins privées ou pour participer aux processus politiques locaux. Ainsi, la détermination de superficies et de distances, l'adjonction de champs textuels et de signets de lecture, le marquage d'extraits de cartes et l'envoi de ces données par mail. De la sorte, la population peut demander des informations plus détaillées à l'administration municipale. En outre, les habitants peuvent aussi enregistrer dans leur ordinateur les cartes trouvées sur Internet et complétées pour les exploiter par la suite.

Étant donné la diffusion et le développement des systèmes de données géographiques basés sur Internet au niveau local, l'avantage dont les municipalités et les élus locaux disposent en matière d'information par rapport à la population se réduit, ce qui contribue mieux qu'autrefois à une plus grande égalité en droits entre les habitants, condition essentielle à leur participation à la vie de leur commune.

5. Encourager la participation des citoyens

Selon Innes et Booher (2004), les raisons justifiant la participation du public à l'aménagement urbain peuvent se résumer à cinq grandes idées :

- La participation permet aux décideurs de se rendre compte des préférences du public et d'en tenir compte dans leurs décisions,
- L'intégration des connaissances locales des citoyens peut améliorer la prise de décisions,
- La participation des citoyens peut favoriser l'équité et la justice,
- La participation des citoyens contribue à légitimer les décisions publiques,
- La participation est proposée par les urbanistes et les autorités car elle est prévue par la loi.

La plupart des lois relatives à l'aménagement régional et urbain prévoient une forme ou une autre de consultation. Consultation des autres services administratifs ou organismes publics (par exemple chargés de la préservation de la nature ou de la protection des monuments historiques) mais aussi d'entités ayant vocation à servir l'intérêt public, c'est-à-dire les ONG. Celles-ci, en effet, doivent être officiellement invitées à exprimer leurs préoccupations ou leurs objections, et les services de l'urbanisme sont tenus de tenir compte de leurs arguments et d'en discuter dans le cadre de réunions publiques. Des décisions prises sans consultation peuvent être invalidées par les tribunaux. En outre, il existe des droits de recours.

Le lien entre la participation des citoyens et le caractère durable des communautés qu'ils composent a été explicité dans la Convention d'Aarhus de 1998¹, qui reconnaît que :

« ...dans le domaine de l'environnement, un meilleur accès à l'information et la participation accrue du public au processus décisionnel :

- permettent de prendre de meilleures décisions et de les appliquer plus efficacement,
- contribuent à sensibiliser le public aux problèmes environnementaux,
- lui donnent la possibilité d'exprimer ses préoccupations,
- et aident les autorités publiques à en tenir compte.

... cherchant par là à favoriser le respect du principe de l'obligation redditionnelle et la transparence du processus décisionnel et à assurer un soutien accru du public aux décisions prises dans le domaine de l'environnement ... ».

La Commission européenne, partie à la Convention, a publié deux directives d'application de la Convention en 2003 (Directive 2003/4/CE concernant l'accès du public à l'information en matière d'environnement et Directive 2003/35/CE prévoyant la participation du public lors de l'élaboration de certains plans et programmes relatifs à l'environnement).

¹ <http://www.unece.org/env/pp/>

La Recommandation (2001)19 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur la participation des citoyens à la vie publique au niveau local attire l'attention des États membres et d'autres acteurs concernés sur la nécessité de :

« ...accroître l'influence des citoyens sur la planification locale ... et sur les décisions stratégiques et à long terme...faire en sorte que la participation directe ait un impact effectif sur le processus décisionnel, que les citoyens soient bien informés de l'impact de leur participation et qu'ils voient des résultats concrets. Une participation qui ne serait que symbolique ou qui ne servirait qu'à entériner des décisions prises par d'autres a peu de chances de recueillir l'adhésion du public. Néanmoins, les autorités locales doivent être honnêtes vis-à-vis du public sur les limites des formes de participation directe proposées, en évitant de susciter des attentes exagérées quant à la possibilité de prendre en compte les différents intérêts en jeu, notamment lorsqu'il s'agit de faire un choix entre des intérêts contraires ou de prendre une décision sur le rationnement de ressources."

La recommandation (2004)15 du Comité des Ministres aux États membres sur la gouvernance électronique (« e-gouvernance ») dispose qu'en matière de démocratie électronique, « le recours aux technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les processus démocratiques devrait être rendu possible lorsqu'il est considéré comme un moyen efficace :

- de renforcer la participation, l'intervention et l'engagement des citoyens dans la vie publique nationale, régionale et locale ;
- d'améliorer la transparence du processus décisionnel démocratique et le contrôle des institutions démocratiques ;
- d'améliorer la réactivité des pouvoirs publics ;
- de favoriser le débat public et le contrôle du processus décisionnel. »

En ce qui concerne la "consultation-débat", la Recommandation (2001)19 du Comité des Ministres invite les États membres et les acteurs concernés à :

" ...utiliser pleinement, en particulier,[...] les mécanismes de décision plus réfléchis, c'est-à-dire comprenant des échanges d'informations et d'avis, par exemple : les assemblées ou réunions publiques des citoyens ; les jurys de citoyens et les diverses formes de forums, groupes, comités de citoyens avec fonctions consultatives et de conseil ou de proposition ; les tables rondes, les sondages d'opinion, les enquêtes auprès des usagers, etc."

" Introduire ou, le cas échéant, améliorer les dispositions légales/réglementaires permettant d'avoir :

- i. des pétitions/requêtes, des propositions et des plaintes adressées par les citoyens au conseil local ou à l'administration locale ;
- ii. des initiatives populaires, appelant les organes élus à traiter les questions qui font l'objet de l'initiative dans le but de donner aux citoyens une réponse ou d'initier la procédure référendaire ;
- iii. des référendums locaux sur des questions d'importance locale, consultatifs ou décisionnels, organisés par les pouvoirs locaux, de leur propre initiative ou à la demande de la population locale ;
- iv. des mécanismes pour la cooptation de citoyens dans les instances de décision, y compris dans les organes représentatifs ;
- v. des mécanismes pour impliquer les citoyens dans la gestion (comités d'usagers, conseils de partenariat, gestion directe du service par les citoyens, etc.)."

Les outils de la cyberdémocratie renouvellent certains mécanismes non électroniques existants et, de plus, ils ouvrent des perspectives nouvelles, par exemple dans l'utilisation des systèmes de données géographiques.

À considérer l'éventail des formes et mécanismes d'association des citoyens évoqués dans la Recommandation (2001)19 sur la participation des citoyens à la vie publique au niveau local, il paraît

approprié d'établir une classification un peu plus large et différenciée. L'aptitude de l'administration locale à répondre aux attentes de la population étant un facteur de confiance souvent mentionné, la cyberdémocratie ne doit pas se limiter aux procédures et mécanismes proposés par les autorités publiques ou politiques ; elle devrait faire place aussi aux initiatives émanant des citoyens, des ONG ou du secteur privé. De fait, des recommandations sont adressées aux administrations et aux instances politiques locales pour qu'elles encouragent ce type d'initiative.

Qu'elle emprunte des moyens traditionnels ou en ligne, la participation de la population touche à la répartition du pouvoir politique dans une démocratie. Dans un régime représentatif, les élus possèdent des compétences de décision importantes. Tout élargissement de la participation des habitants soulève la question de l'étendue du pouvoir que les élus sont disposés à céder. Les défis jetés en général et dans le domaine du développement des communes par la démocratie et la participation à l'ère de l'informatique ne sont donc pas de nature purement technique, mais ils touchent aussi des questions liées à la culture politique et aux principes juridiques de la participation de la population au niveau local.

Un élément clé de la culture politique est la confiance entre la population d'une part et les élus et le personnel administratif d'autre part. Il est donc du devoir des milieux politiques et de l'administration au niveau local de développer et de préserver des relations de confiance avec la population. La confiance est uniquement assurée quand une transparence totale règne en matière de règles de participation, en répondant à des questions telles que : "comment les contributions des particuliers sont-elles traitées ?" "Dans quelle mesure sont-elles prises en considération dans le processus de décision ?" La population sera aussi motivée davantage si les décideurs s'obligent à l'avance à mettre en œuvre le résultat des processus de participation. Cependant, l'étendue du pouvoir de décision conféré aux habitants qui participent dépend aussi de la nécessité de bénéficier de savoir-faire professionnels et scientifiques pour un projet. Pour apprécier par exemple les effets écologiques d'un procédé ou les incidences d'un nouveau centre commercial sur le commerce dans une ville ou dans les environs.

Les formes traditionnelles de participation ne peuvent pas être totalement remplacées par les outils électroniques, car ceux-ci supposent un accès à Internet et, en ce qui concerne les projets de développement des communes présentés à l'aide de cartes numériques, des moyens de transmission efficaces et des calculateurs. Dans la plupart des pays européens, une part plus ou moins importante de la population en est privée (c'est ce qu'on appelle la "fracture numérique"). Cependant, les outils électroniques peuvent compléter et améliorer les processus de participation traditionnels. Ainsi ils peuvent améliorer la transparence par l'adjonction d'observations sur les cartes numériques, la publication de prises de position et l'invitation à réagir à celles-ci ou le suivi du traitement des demandes et réclamations.

C'est pourquoi, les outils électroniques doivent être combinés aux processus de participation traditionnels. Ils sont d'autant plus utiles qu'ils sont bien conçus, qu'ils prennent en considération un maximum de faits importants, et que les contributions y sont bien analysées, synthétisées et intégrées dans le processus de décision.

6. La cyberdémocratie locale : études de cas

Certaines études sur les initiatives de cyberdémocratie locale montrent qu'il existe des exemples de bonnes pratiques pour de nombreuses formes de participation. Cependant, jusqu'ici, Internet sert surtout à diffuser des informations et à collecter les questions ou les observations des citoyens. Dans les villes et les communes, c'est rarement un outil de dialogue servant à des consultations ou à des référendums dont les résultats engageraient les pouvoirs publics.

Le projet national de démocratie électronique locale au Royaume-Uni est probablement l'expérience la plus importante et le mieux documentée d'Europe dans ce domaine. Dans leur enquête sur les sites Web des administrations locales, Pratchett et ses collaborateurs (2005) constatent que 32 % seulement des sites Web municipaux proposent un forum en ligne, et les questionnaires en ligne sont utilisés par un peu plus d'un tiers des collectivités (37%). Par contre, les deux tiers de pouvoir locaux donnent des informations sur les affaires municipales et sur les élus, par exemple. Les auteurs concluent que l'utilisation et la mise en œuvre des différents outils de cyberdémocratie varient considérablement selon les collectivités locales mais que celles-ci pourraient faire plus en ce domaine. De surcroît, les auteurs n'ont pu établir dans quelle mesure la discussion est animée ni si

les élus ou l'administration locale tenaient compte des opinions des participants (Pratchett et al. 2005).

En Allemagne, l'Initiative de cyberparticipation a analysé les sites Web de 82 grandes villes du point de vue des possibilités de participation des citoyens. En 2005, on a enregistré – par rapport à 2004 – une augmentation du nombre des villes proposant une forme de participation des citoyens. L'évaluation est favorable en ce qui concerne l'information concernant l'appareil gouvernemental et les procédures décisionnelles, mais il n'y a que 13 villes qui proposent une forme de participation informelle sur quelques thèmes. Pour ce qui est des processus de participation et de consultation officiels, 48 villes sur 82 fournissent des informations sur les procédures hors ligne et 17 présentent des commentaires en ligne. Le rapport est donc amené à conclure que la participation des citoyens par le canal de l'Internet reste l'exception, même lorsqu'elle est prescrite et recommandée par la loi (Initiative de cyberparticipation 2005).

Dans une étude comparative sur la cyberdémocratie locale, englobant l'Estonie, la Hongrie, l'Italie, l'Espagne, la Suisse, le Royaume-Uni et les États-Unis, Peart et Diaz (2007) ont relevé des exemples novateurs et intéressants contribuant à renforcer la transparence et à promouvoir la participation citoyenne dans le processus de gouvernance. La participation inclut le vote en ligne (Estonie, Suisse), les forums de discussion et la consultation électronique, par exemple sous la forme de séances de « tchat » avec des maires, de formulaires en ligne, ou de questions-réponses transmises par SMS. Le système électronique de pétitions de la ville de Bristol (Royaume-Uni) peut être cité comme exemple innovant. Cet outil permet à des citoyens partageant les mêmes préoccupations de se mettre en réseau et de déposer des pétitions en ligne. Dans leurs études de cas, les auteurs font néanmoins état d'un niveau d'utilisation généralement faible des outils de consultation électronique et des forums en ligne, ce qui laisse à penser que les outils électroniques doivent être intégrés aux actions menées par ailleurs par les pouvoirs publics pour promouvoir la participation et le dialogue.

Torres, Pina et Acerete (2006) ont mené une enquête dans 35 villes de plus de 500 000 habitants dans 12 pays européens. En 2003 et 2004, ils ont étudié les sites Web de ces villes, en vérifiant 173 éléments en rapport avec la cyberdémocratie, qui renseignent sur le maire et les conseillers municipaux, les procès-verbaux et les rapports, les communiqués de presse et les possibilités de dialogue proposées aux citoyens, telles que les boîtes à suggestions, les forums et les autres modalités d'implication et de participation démocratiques. En moyenne, plus de 60 % des sites Web des villes contiennent des informations, et 65 % une boîte à suggestions, mais 26 % seulement proposent un forum et 37 % d'autres formes d'implication ou de participation.

Une étude a porté sur la consultation en ligne en matière d'aménagement urbain. En 2006, l'Institut allemand d'urbanisme (*Deutsches Institut für Urbanistik*) a voulu évaluer l'impact d'une modification de la Loi fédérale allemande relative à la construction autorisant l'emploi de moyens électroniques dans les procédures d'aménagement urbain, notamment les procédures de participation avec les autres autorités publiques et avec le public. 61 à 68% des municipalités interrogées diffusent leurs cartes et documents sur l'Internet et utilisent celui-ci pour consulter d'autres autorités ou le public, mais 12 % seulement diffusent les commentaires qui leur sont adressés. La proposition de participation, dans la majorité des cas, n'a pas accru le nombre des commentaires et n'a entraîné d'économies. Les obstacles et difficultés découlant de l'utilisation de l'Internet dans les processus de participation le plus souvent mentionnés sont l'équipement des citoyens en matériel et en logiciel, le temps de téléchargement et la lisibilité des plans. 74% des municipalités jugent nécessaire de disposer d'un soutien plus important pour pouvoir utiliser la consultation en ligne par Internet (Strauss 2006).

L'étude montre que la plupart des travaux actuels portent sur des données des années 2003 à 2005. On peut en revanche s'attendre à ce que des progrès aient été faits dans l'intervalle, en raison d'une part du développement de l'accès Internet à haut débit au sein de la population, d'autre part, du lancement des nouvelles initiatives de cyberdémocratie que l'on peut escompter.

Dans quelques cas seulement, différents outils ont été utilisés aux différents stades d'un processus participatif. Cela signifie, dans une perspective empirique, que le recours aux outils électroniques manque de cohérence et est loin d'être intégré dans une approche systématique des choses.

Selon beaucoup d'observateurs, dont l'OCDE, cela rend nécessaire une étude systématique des outils nécessaires à la cyberdémocratie pour diverses applications. Il faudrait intensifier les efforts d'évaluation avec l'aide d'experts. Pour avancer sur ce point, il serait utile de retenir un ou deux domaines politiques, où des plans d'action pourraient être lancés et où les différents instruments

pourraient être employés aux diverses étapes du cycle politique. Si différentes collectivités locales réalisaient de tels plans d'action avec les mêmes thèmes et les mêmes objectifs, il serait possible d'analyser et de comparer systématiquement l'intérêt des outils électroniques.

7. La voie à suivre

L'expérience acquise indique une série de facteurs qui contribueront au succès de la cyberdémocratie :

- une entente claire entre politiques, personnel administratif et informaticiens, à qui il appartient de bien répartir les tâches et de définir clairement les objectifs. Ainsi, si l'on crée un groupe de discussion Internet au niveau d'une commune, il faudrait indiquer qui modère le groupe et quelles règles le régissent, et préciser qui résume les contributions de qui, pour qui et selon quel point de vue ;
- Il faudrait que les parties intéressées – politiques, personnel administratif et informaticiens – reçoivent une formation appropriée pour pouvoir bien exploiter l'outil concerné. Celle-ci doit comprendre non seulement des compétences en informatique, mais aussi des capacités de marketing et la gestion de projets, ainsi que la structuration et la synthèse ciblée de grandes quantités d'informations ;
- Pendant longtemps encore, toute la population n'aura pas accès à Internet. C'est pourquoi, les projets liés à la démocratie électronique devront toujours être proposés en complément des moyens actuels de participation. Il faut donc, pour tous les processus de participation, s'assurer que personne n'est lésé faute d'accès à Internet. Il faut respecter à cet égard les dispositions juridiques pertinentes ;
- Le recours en parallèle aux outils liés à la cyberdémocratie et aux processus traditionnels de participation entraîne des coûts supplémentaires qui doivent aussi être financés : ce sont avant tout les frais techniques, les charges de personnel et les dépenses de formation supportés par les collectivités locales, ainsi que l'accès public et universel à Internet, complété par une assistance aux utilisateurs. Le financement est d'abord assuré au titre du budget propre des communes. Pour les dépenses plus élevées, il conviendrait de prévoir soit des contributions d'autres niveaux administratifs plus élevés, soit des sponsors privés ;
- Les outils électroniques liés à la participation citoyenne doivent être adaptés à l'environnement technique disponible. Il en va ainsi pour l'administration municipale, mais surtout pour les systèmes internes de gestion des données et aussi pour les habitants, invités à participer. Il s'agit avant tout de l'accès Internet à haut débit pour télécharger les cartes et plans, sachant que non seulement les villes et les zones urbanisées, mais aussi les régions rurales doivent disposer d'équipements à large bande.
- Il importe de respecter le cadre législatif en cas de participation électronique de la population. Si la loi exige une identification des participants ou une preuve de l'authenticité des communications, il faut le prévoir lors de l'utilisation d'outils électroniques, par exemple sous la forme d'une signature électronique.

Pour assurer véritablement l'amélioration de la participation de la population promise par les outils électroniques, il faut prendre en considération les aspects juridiques, financiers, culturels et techniques. Même si les outils électroniques ne sont pas pleinement exploités avant longtemps, les exemples d'applications réussies dans différents pays d'Europe montrent que le jeu en vaut la chandelle. Il convient de mieux cerner les conditions de ces succès et d'encourager les collectivités locales à partager entre elles et avec les autres échelons politiques et administratifs les enseignements tirés des expériences réalisées.

8. Conclusion

Le recours à des outils électroniques pour renforcer la concertation sur les projets de développement urbain permet aux citoyens de participer à l'élaboration des politiques et à la prise de décisions sur des questions qui concernent leur vie quotidienne. Il offre en outre aux pouvoirs publics un outil puissant pour renforcer la confiance et le dialogue entre les élus et les citoyens.

Un processus de consultation électronique complet dépasse la simple consultation sur des projets ponctuels pour couvrir la stratégie de développement urbain d'une localité. Ce type d'approche exige une forte volonté politique de la part des assemblées élues, et des pratiques modernes et transparentes de la part des pouvoirs locaux.

La cyberdémocratie exige un changement de mentalité ; les citoyens doivent être placés au cœur du processus décisionnel et les élus doivent être pleinement responsables envers leurs électeurs. Grâce à des outils numériques innovants, ainsi qu'à des logiciels de modélisation des environnements urbains en trois dimensions, les pouvoirs locaux peuvent, comme jamais jusqu'ici, proposer des informations complètes, de grande qualité, à jour et conviviales.

La concertation électronique est adaptée à toutes les villes, quelle que soit leur taille. N'oublions pas, toutefois, que de nombreuses personnes ont un accès limité à Internet ou ne possèdent pas nécessairement les compétences requises ou la confiance en elles pour utiliser un ordinateur. Il est par conséquent indispensable que les pouvoirs publics utilisent en parallèle des outils non électroniques et qu'ils prennent des mesures afin d'améliorer le niveau d'accès à Internet des groupes défavorisés et des régions isolées ou périphériques..

Les populations se préoccupent de plus en plus des questions environnementales qui, de ce fait, prennent une place croissante dans la prise de décisions ; c'est pourquoi, par exemple, les pouvoirs publics encouragent des modes de déplacement et de consommation responsables. La promotion de la concertation est un mécanisme puissant pour garantir, avec la participation active des habitants, une perspective de développement durable pour les villes.

Références

DEMO_net (2007): Introducing eParticipation. DEMO_net booklet series, no. 1. 2007.

Initiative eParticipation (2005): Elektronische Bürgerbeteiligung in deutschen Großstädten. Zweites Web-Ranking der Initiative eParticipation, bearbeitet von Marco Bräuer und Thomas Biewendt (<http://www.initiative-eparticipation.de>)

Innes, Judith E.; Booher, David E. (2004): Reframing Public Participation: Strategies for the 21st Century. In: Planning Theory & Practice, Vol. 5, No. 4, December 2004, 419-436.

OCDE (2004) : Promesses et limites de la démocratie électronique : les défis de la participation citoyenne en ligne. Paris 2004

Peart, Michael N.; Diaz, Javier Ramos (2007): Comparative Project on Local e-Democracy Initiatives in Europe and North America. e-Democracy Centre, University of Geneva, Switzerland (<http://www.edc.unige.ch/index.php>).

Pratchett, Lawrence et al (2005): Barriers to e-Democracy. Local e-Democracy National Project. www.e-democracy.gov.uk . 27 May 2005.

Sæbø Øystein, Quatre modèles de démocratie électronique, CAHDE (2007) 6

Sæbø, Øystein: Les outils de la démocratie électronique, CAHDE (2007) 7

Strauss, Wolf-Christian (2006): Öffentlichkeits- und Trägerbeteiligung in der Bauleitplanung im und über das Internet. Erste Erfahrungen aus den Kommunen. Fachtagung Bauleitplanung und Internet. Deutsches Institut für Urbanistik, Berlin, 24-25 April 2005.

Torres, Lourdes; Pina, Vicente; Acerete, Basilio (2006): E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government's Relationship to Citizens. In: Governance: An International Journal of Policy, Administration and Institutions, Vol 19, No. 2, April 2006, 277-302.

Résolutions et recommandations du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux

Résolution 91 (2000) sur la responsabilité citoyenne et la participation à la vie publique

Avis 15 (2001) sur l'avant-projet de recommandation du Comité des Ministres aux États membres du Conseil de l'Europe relative à la participation des citoyens à la vie publique au niveau local

Résolution 139 (2002) sur les relations entre les citoyens, l'assemblée et l'exécutif dans la démocratie locale (le cadre institutionnel de la démocratie locale)

Résolution 207 (2006) sur « Jeunesse et nouvelles technologies de l'information et de la communication : une nouvelle chance pour la démocratie locale »

Résolution 235 (2007) : Le Code de Bonne Conduite en matière référendaire

Résolution 239 (2007) : Une stratégie européenne pour l'innovation et la bonne gouvernance au niveau local

Recommandation 215 (2007) : Face au changement climatique : les actions des collectivités territoriales

Résolutions et recommandations du Comité des Ministres

Recommandation (2001) 19 du Comité des Ministres aux États membres sur la participation des citoyens à la vie publique au niveau local

Recommandation (2004) 15 du Comité des Ministres aux États membres sur la gouvernance électronique (« e-gouvernance »)

Recommandation (2007) 11 du Comité des Ministres aux États membres sur la promotion de la liberté d'expression et d'information dans le nouvel environnement de l'information et de la communication

Annexe 1 Outils de la cyberdémocratie

Les principaux types d'outils

Catégorie d'outils	Brève description
<i>Salons de discussion à des fins de participation électronique</i>	Applications Internet où une session de chat a lieu en temps réel et est ouverte spécialement à des fins de participation électronique.
<i>Forums de discussion sur la participation électronique</i>	Applications Internet pour des groupes de discussion virtuelle où les utilisateurs, partageant généralement des intérêts communs, peuvent échanger des messages accessibles à tous sur des questions spécifiques de participation électronique. Les utilisateurs peuvent choisir un thème, voir un fil de messages, répondre et envoyer leur propre message.
<i>Jeux de décision</i>	Ces jeux permettent généralement aux utilisateurs de voir et de communiquer à travers des animations qui décrivent, illustrent ou simulent des aspects pertinents d'une question, ici dans le cadre particulier de la prise de décision politique.
<i>Communautés virtuelles</i>	Applications Internet où les utilisateurs partageant un même intérêt peuvent se rencontrer dans un espace virtuel afin de communiquer et de nouer des relations.
<i>Permanences virtuelles</i>	Applications Internet conçues spécialement pour aider les élus à s'engager aux côtés des citoyens qu'ils représentent.
<i>Groupes virtuels</i>	Applications Internet où un ensemble « recruté », et non pas autodéfini, de participants donne son avis sur diverses questions à des intervalles spécifiques sur une certaine durée.
<i>Pétitions électroniques</i>	Applications Internet qui hébergent des pétitions électroniques et permettent aux citoyens de signer une pétition en ajoutant leur nom et leur adresse en ligne.
<i>Sondages électroniques avec débat</i>	Applications Internet qui conjuguent les débats en petits groupes avec un échantillonnage aléatoire afin de faciliter l'engagement du public sur des questions spécifiques.
<i>Cyberconsultation</i>	Applications Web conçues pour des consultations qui permettent à une partie prenante de fournir des informations sur un thème et à d'autres personnes de répondre à des questions spécifiques et/ou de présenter des commentaires ouverts
<i>Vote électronique</i>	Vote à distance sur l'Internet ou vote par téléphone mobile, fournissant un environnement sécurisé pour voter et procéder au décompte des voix
<i>Suggestions pour procédures (officielles) d'urbanisme</i>	Applications Web prenant en charge la participation à des procédures officielles d'urbanisme, dans lesquelles les citoyens sont appelés à commenter des documents officiels sur une courte période
<i>Retransmission Web</i>	Enregistrement en temps réel de réunions transmis sur l'Internet

(Source: Sæbø, Øystein: Tools for electronic democracy, and DEMO_net 2007)

Services de démocratie électronique dans le cas de la démocratie délibérative

Application TIC	Activité et objectif
<i>Forum de discussion (par thème), e-docket</i>	Instaurer, élaborer et définir des sujets politiques, assurer le suivi des décisions
<i>Invitation à soumettre des suggestions</i>	Faire savoir aux citoyens qu'ils peuvent soumettre des suggestions à la municipalité
<i>Référendum électronique</i>	Communiquer aux décideurs l'opinion des citoyens sur un sujet particulier. Souvent « à titre d'information »
<i>Pages d'accueil</i>	Informers les citoyens sur des sujets d'actualité et leur indiquer les différentes possibilités qu'offre la démocratie délibérative.
<i>Retransmissions des réunions en ligne</i>	Garantir la transparence des processus de prise de décisions, vérifier la prise de décisions par les représentants
<i>Groupe / « jury » de citoyens</i>	Obtenir des informations d'un échantillon de citoyens, sur un sujet spécifique.
<i>Questionnaire / enquête en ligne</i>	Recueillir l'opinion des citoyens sur un sujet spécifique
<i>Vote électronique / consultation d'une communauté</i>	Recueillir l'opinion des citoyens / des membres d'une communauté sur un sujet spécifique.
<i>« Vos questions »</i>	Les citoyens ont la possibilité de poser des questions aux responsables politiques
<i>Messages de l'opinion publique</i>	Les citoyens expriment leurs opinions sur la législation ou la politique locale ; transparence sur la prise en compte de l'opinion publique sous une forme officielle.
<i>Messagerie instantanée, groupes de discussions</i>	Les citoyens peuvent contacter les responsables politiques en ligne pour débattre de différents sujets
<i>Forum de discussion privé</i>	Les membres d'un parti peuvent influencer sur l'opinion au sein de leur parti.
<i>Groupe d'experts</i>	Recueillir des points de vue, à partir de débats ciblés, pour les décideurs
<i>Rapport de consultation officiel</i>	Choisir les documents de travail adaptés à un débat ciblé
<i>Retour d'information sur des débats ciblés</i>	Communiquer aux participants le nom du représentant qui a été informé et la façon dont le débat va influencer sur la prise de décisions.

Tableau 3. Services de démocratie électronique dans le cas de la démocratie délibérative (Päiväranta & Sæbø, 2006a) dans CAHDE(2007) 6 F