

Capitalisation
Thème 1 : Outils et PC

PROMOTION DE LA CIVIC-TECH POUR UNE DEMOCRATIE LOCALE PARTICIPATIVE AU BENIN

**LES OUTILS NUMERIQUES : UN PLUS POUR LA PARTICIPATION
CITOYENNE ? CAS DU BENIN.
GUIDE PRATIQUE POUR FAIRE EMERGER UNE PARTICIPATION
CITOYENNE.**

PAGE DE GARDE A REALISER / CHOIX DE PHOTOS

TABLE DES MATIERES

Contexte : la Participation Citoyenne au Bénin	4
1 Phase préalable : Sélection et accompagnement des communes pilotes	11
1.1 Processus de sélection des communes pilotes	11
1.2 Responsabilisation d'une personne dans la Mairie : Rôle central des CMN	13
1.3 Former les CMN	14
Un taux satisfaisant de la participation citoyenne	21
Une tendance à la marginalisation des femmes et des plus jeunes	21
L'Information, le facteur limitant de la participation citoyenne	21
Une frange de la population qui adopte une attitude de refus à la participation citoyenne..	21
Les canaux de la participation citoyenne, centrés sur la Réunion Publique et les contacts directs avec les élus locaux de proximité.....	21
Les défis de la participation citoyenne.....	21
1.4 Suivi et accompagnement des CMN	22
1.5 Appréciation sur cette étape préliminaire.....	23
2 Phase de sensibilisation – formation des élu.e.s et des populations.....	24
2.1 Actions de sensibilisation / formation portées par les CMN envers les élu.e.s et les agents communaux	24
2.2 Un cas particulier : des outils numériques pour renforcer le fonctionnement de la Mairie 27	
2.3 Actions de sensibilisation portées par les CMN envers les populations	29
2.4 Prestations de service pour renforcer la sensibilisation auprès des populations.....	36
2.5 Autres supports pour une sensibilisation Grand Public.....	38
2.6 Appréciation sur cette étape de sensibilisation	41
3 Construire et faire adopter des outils de Participation Citoyenne en présentiel.....	42
3.1 Les outils présentiels d'information-consultation.....	42
3.2 Les outils présentiels de concertation-codécision	49
3.3 Appréciation sur les outils de Participation Citoyenne en présentiel	55
4 Construire et faire adopter des outils numériques de Participation Citoyenne	56
4.1 Les outils numériques d'information-consultation	56
4.2 Les outils numériques de concertation-codécision.....	66
4.3 Appréciation sur les outils numériques de Participation Citoyenne.....	79
5 Conclusion.....	82

LISTES DES ACRONYMES

ABB :	Association des Blogueurs du Bénin	CMN :	Chargé de Mission Numérique
AFD :	Agence Française de Développement	FISONG :	Facilité d'Innovation pour les ONG
AMI :	Avis de Manifestation d'Intérêt	OSC :	Organisation de la Société Civile
ANCB :	Association des Communes du Bénin	PAI :	Plan Annuel d'Investissement
BAI :	Boîte à Innovations	PDC :	Plan communal de Développement
		PGO :	Programme pour un Gouvernement Ouvert



FICHE 1 : Formation à distance sur logiciels d'appui à la communication (en privilégiant les outils libre accès)	19
FICHE 2 : Mise en œuvre de l'enquête Etat Zéro	20
FICHE 3 : Formation des élu.e.s et les agents communaux sur l'utilisation des Réseaux Sociaux.....	26
FICHE 4 : Outil numérique de gestion utile à l'administration communale : AgoraProject.....	28
FICHE 5 : Formation sur le factchecking et la sécurité numérique	30
FICHE 6 : KidLAB.....	37
FICHE 8 : Creuset ou forum des femmes leaders au niveau communal....	46
FICHE 9 : Emission Radio Plein Air.....	47
FICHE 10 : Marketing territorial du PDC : Tournée d'arrondissement de diffusion du PDC.....	48
FICHE 11 : Espace citoyen.....	51
FICHE 12 : Evaluation citoyenne	52
FICHE 13 : Conseil citoyen.....	54
FICHE 14 : Animation d'une page ou d'un forum d'échanges sur les réseaux sociaux.....	61
FICHE 15 : Animation d'un « FaceBook Live »	62
FICHE 16 : Réalisation d'un site internet communal.....	63
FICHE 17 : QR CODE	64
FICHE 18 : Application GoLocal	65
FICHE 19 : Séjour d'immersion et Sélection des applications numériques à développer	72
FICHE 20 : Développement d'application numérique spécifique par une structure spécialisée	73
FICHE 21 : Développement d'application numérique spécifique par un hackathon.....	74
FICHE 22 : Application « e.PACT » pour recueillir les suggestions des citoyen.ne.s.....	75
FICHE 23 : Application « Participez »	76
FICHE 24 : Application « SPAIC » pour le Suivi du Plan Annuel d'Investissement de la Commune	77
FICHE 25 : Diffusion et vulgarisation d'une application numérique de Participation Citoyenne	78

Contexte : la Participation Citoyenne au Bénin

Le droit des citoyen.ne.s à être informé.e.s et à participer aux prises de décisions au niveau local, expressément consacré par les textes nationaux, s'exerce de manière différente selon le statut des communes.

Sa mise en œuvre se traduit concrètement par la réalisation participative, tous les 5 ans, du Plan Communal de Développement. Dans ce cadre, des réunions d'arrondissement sont organisées pour que les populations puissent identifier avec les agents de la Mairie les actions de développement à planifier.

En outre, la Participation Citoyenne est également animée par la Société Civile, comme à travers l'action de Social Watch, qui fait remonter les dysfonctionnements à la base et réalise un plaidoyer plus institutionnel et national pour les résoudre. A l'échelle des Communes, les Cellules de Participation Citoyenne permettent d'animer les échanges entre associations de la société civile existantes sur le territoire communal – afin de faire remonter aux élu.e.s communaux.ales les plaintes / suggestions des populations.

La Participation Citoyenne repose aussi sur des creusets d'échange où se réunissent Mairies et Société Civile : les Cadres de Concertation Intégrateurs. Même s'ils n'existent pas ou ne sont pas fonctionnels dans toutes les communes du Bénin, ces Cadres de Concertation constituent un outil pertinent d'échanges pour la Participation Citoyenne.

Comme on le voit, la Participation Citoyenne existe et est animée au Bénin. Toutefois, sa mise en œuvre se heurte à des problèmes récurrents :

- . difficulté pour les populations à accéder à la mairie : distanceaccès physique en saison des pluies / difficulté de formuler les doléances aux Autorités Locales
- . difficulté pour les Mairies pour animer les débats : non disponibilité des autorités à recevoir les populations ; coût élevé des réunions plénières ; difficulté d'organiser des sondages et de traiter les réponses
- . difficulté de faire vivre la Participation Citoyenne après l'élaboration des Plans de Développement Communaux ou PDC : les populations ne connaissent pas le PDC finalisé et ne participent pas à son suivi-évaluation continu.
- . perturbation des débats de participation par une « politique politicienne », mettant les acteurs en position plus de conflit qu'en dialogue.

C'est le défi que souhaite relever le projet CiTé.bj - Promotion de la Civic-Tech pour une démocratie Locale Participative au Bénin, mis en œuvre par CIDR Pamiga et l'Association Nationale des Communes du Bénin (ANCB), réalisée dans 4 communes pilotes (Avrankou, Banikoara, Bohicon et Toffo), sur financement de l'Agence Française de Développement (AFD).

L'un des objectifs fondamentaux de CiTé.bj est d'introduire et de faciliter l'appropriation d'outils de technologies civiques, notamment des applications numériques.

Afin d'atteindre cet objectif et d'améliorer et de renforcer la Participation Citoyenne au niveau des communes, CiTé.bj a développé la stratégie suivante :

- . renforcement du rôle de la Mairie comme acteur moteur de l'animation de la Participation Citoyenne communale,
- . sélection de communes déjà impliquées dans la Participation Citoyenne, car il paraissait plus efficace que le renforcement se fasse dans un contexte favorable,
- . focalisation du portage de l'animation de la Participation Citoyenne sur un poste clé : le.la Chargé.e de Mission Numérique,
- . nécessité première de renforcer les acteurs communaux (élu.e.s, agents communaux et population) sur le concept de Participation Citoyenne ,
- . déploiement et l'animation d'outils de Participation Citoyenne,
- . combinaison d'outils mixtes de Participation Citoyenne en présentiel et numériques,
- . outils qui permettent un dialogue direct entre élu.e.s et citoyen.ne.s (sans intermédiaires comme les Organisations de la Société Civile).

Le présent document est le résultat de la capitalisation des 3 années d'expériences du projet (mars 2018-février 2021).

Il présente et donne un retour d'expérience sur les grandes étapes du projet :

- . Phase préliminaire : sélection et accompagnement des communes pilotes
- . Phase de sensibilisation – formation des élu.e.s et des populations
- . Construire et faire adopter des outils de PC en présentiel
- . Construire et faire adopter des outils numériques de Participation Citoyenne

Des fiches décrivent des animations / outils qui ont spécifiquement motivé les acteur.trice.s qui ont mis œuvre CiTé.bj.

En outre, les outils ont été auto-évalués par les acteur.trice.s de CiTé.bj – suivant les critères suivants :

Facilité d'utilisation	 N'exige pas de compétence spécifique	 Exige un niveau moyen de compétence	 Exige une compétence très spécifique
Estimation de la durée	 Dure moins d'une demie journée	 Dure moins d'une semaine	 Dure plus d'une semaine
Coût de mise en œuvre	 Gratuit ou Coûte moins de 50 000FCFA	 Coûte entre 50 000 et 200 000FCFA	 Coûte plus de 200 000FCFA
Public cible	 Touche moins de 50 personnes	 Touche entre 50 et 200 personnes	 Touche plus de 200 personnes
Femmes	 Touche moins de 50 femmes	 Touche entre 50 et 200 femmes	 Touche plus de 200 femmes
Avis général	 Peu recommandé	 Recommandé sous conditions	 Très recommandé

Ce retour d'expérience permettra de s'interroger sur la stratégie du projet et de pouvoir conseiller d'autres Mairies ou d'autres acteur.trice.s qui souhaitent mettre en place un projet d'animation de Participation Citoyenne au Bénin ou dans un contexte similaire au Bénin. En particulier, ce document cherche à répondre aux interrogations suivantes :

OUTILS DE PARTICIPATION CITOYENNE

- . Quels sont les outils de participation citoyenne à privilégier ?
- . Quel maillon de la Participation Citoyenne renforcer ? Information / Concertation / Co-décision ?
- . Est-ce que les outils, en particulier numériques, peuvent améliorer le fonctionnement de la Participation Citoyenne ? (facilitation d'accès à l'information et aux échanges, amélioration du dialogue au quotidien – en particulier autour du suivi-évaluation des PDC)

PARTICIPATION CITOYENNE ET LE NUMERIQUE

- . Comment animer la Participation Citoyenne numérique ?
- . Peut-on intégrer les outils numériques de Participation Citoyenne – sans animer une Participation Citoyenne en présentiel ? (fracture numérique)
- . Est-ce que le Numérique facilite la Participation Citoyenne ?

PARTICIPATION CITOYENNE ET MAIRIE

- . Est-ce que c'est à la Mairie d'animer la Participation Citoyenne ? à la Société Civile ? et comment faire pour que les deux acteurs de la Participation Citoyenne animent ensemble ?
- . Comment créer une culture de Participation Citoyenne dans la Commune ? Peut-on appuyer une Mairie qui n'a aucune expérience de Participation Citoyenne ?

Deux autres documents de capitalisation ont été réalisés sur ce projet, dont on conseille vivement la lecture :

- . Participation Citoyenne numérique : une opportunité pour les Femmes ?
- . La Civic-Tech : quelles places à donner aux acteurs ?



La Boîte à outils de la Participation citoyenne hybride

Outils pour Phase préalable : Sélection et accompagnement des communes pilotes

AMI	CMN	FORMATION PLENIERES	FORMATIONS SPECIALISEES	FORMATION A DISTANCE	ENQ ETAT ZERO	SEMINAIRES

Outils pour Phase de sensibilisation – formation des élu.e.s

SENSIBILISATION – PARTICIPATION CITOYENNE	SENSIBILISATION – NUMERIQUE	FORUM WHATSAP ENTRE ELU.E.S	AGORA PROJECT



Outils pour Phase de sensibilisation – formation des populations

<p>SESSIONS</p>	<p>JOURNEES</p>	<p>TOURNEES</p>	<p>IMMERSION NUMERIQUE</p>	<p>FORMATION RESEAUX SOCIAUX</p>	<p>KIDLAB</p>	<p>ALPHABETISATION NUMERIQUE</p>
<p>LEXIQUE</p>	<p>JEUX</p>	<p>QUIZ NUMERIQUE</p>	<p>PENSEE DU JOUR</p>	<p>RADIO</p>	<p>JEU RADIOPHONIQUE</p>	<p>EMISSION TV</p>



Outils de Participation Citoyenne en présentiel

INFORMATION-CONSULTATION

<p>CRIEUR PUBLIC / ANIM. MEGAPHONE</p>	<p>CREUSET FEMMES LEADER</p>	<p>EMISSION RADIO INTERACTIVES</p>	<p>EMISSION RADIO PLEIN AIR</p>	<p>MARKETING TERRITORIAL PDC</p>	<p>VIDEO PDC</p> <p><i>non testé</i></p>
---	-------------------------------------	---	--	---	---

CONCERTATION-CODECISION

<p>ESPACE CITOYEN</p>	<p>EVALUATION CITOYENNE</p>	<p>CONSEIL CITOYEN</p>
------------------------------	------------------------------------	-------------------------------



Outils de Participation Citoyenne numérique

INFORMATION-CONSULTATION

<p>FORUMS RESEAUX SOCIAUX</p>	<p>RESEAUX SOCIAUX LIVE</p>	<p>SITE INTERNET</p>	<p>QR CODE</p>	<p>APPLI PRISE DE RENDEZ - VOUS</p>	<p>GoLocal</p>
--	--	-----------------------------	-----------------------	--	-----------------------

CONCERTATION-CODECISION

<p>Séjour d'e.Mersion</p>	<p>DVLPMNT APPLI Structure spécialisée</p>	<p>DVLPMNT APPLI Hackathon</p>	<p>e.PACT</p>	<p>Participez</p>	<p>SPAIC</p>
---	---	---	----------------------	--------------------------	---------------------

1 Phase préalable : Sélection et accompagnement des communes pilotes

CiTé.bj a pris le pari de renforcer la Participation Citoyenne Numérique dans des communes où les conditions pour sa mise en œuvre sont déjà réunies, en particulier dans les communes déjà impliquées dans la Participation Citoyenne et/ou dans le Numérique.

1.1 Processus de sélection des communes pilotes

Pour donner la même chance à toutes les communes d'être retenues pour bénéficier des interventions du projet CiTé.bj, un **appel à manifestation d'intérêt (AMI)** a été lancé au plan national à travers divers canaux dont la presse écrite et l'internet. Une réunion d'information a été réalisée avec les Associations Régionales et Départementales de communes qui ont relayé l'information auprès de leurs communes membres.

20 communes sur 77 ont soumis des propositions plus ou moins élaborées dont les 04 meilleures selon les membres du jury (ANCB-CIDR Pamiga) ont été retenues provisoirement sur la base des critères prédéfinis.

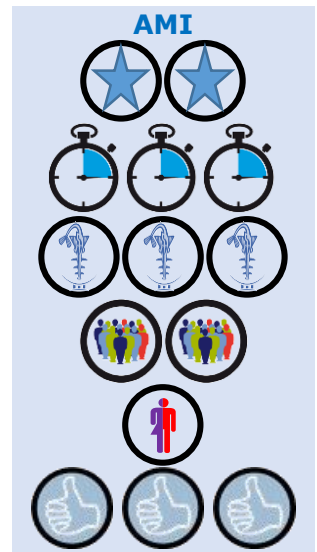
La présélection s'est basée sur les critères suivants :

- commune ayant finalisé son PDC3 en 2017 ou commune devant réaliser son PDC3 en 2018 ;
- présentation d'un projet d'e.Participation Citoyenne sur 3 orientations : (i) mise en débat des thèmes abordés par le PDC3, (ii) recueil de l'avis des populations avant la prise de décision sur la construction, la gestion d'une infrastructure publique, (iii) évaluation citoyenne de l'avancée de la mise en œuvre du PDC3 ;
- démonstration d'un intérêt pour les outils numériques au niveau de la Mairie – comme avoir déjà créé un site internet ou un réseau social pour la mairie ;
- volonté d'impliquer la population dans le processus de recherche-action de CiTé.bj et de rendre des comptes régulièrement sur l'avancée du projet (avec définition d'un mode de communication) ;
- volonté de développer une prise en compte spécifique des populations les plus vulnérables (minorité silencieuses) dans le cadre des activités de promotion de la participation citoyenne ;
- engagement de mettre à disposition un poste de Chargé.e de Mission Numérique véhiculé à plein temps pendant 3 ans ;
- commune de plus de 100 000 habitants avec bonne couverture de réseau téléphonique et de la 3G ;
- proximité/facilité d'accès pour effet de démonstration.

Une attention plus spécifique est donnée aux candidatures des communes où le maire est une femme et/ou plus de 30% des élu.e.s sont des femmes.

En outre, le jury, constitué de l'ANCB et du CIDR Pamiga, a veillé à ce que toutes les régions du pays (nord, centre et sud) soient représentées et que les expériences antérieures des communes sur la participation citoyenne et sur le numérique soient valorisées.

Une mission de vérification s'est ensuite rendue dans les 4 communes présélectionnées pour confirmer les informations fournies par les communes et s'assurer de l'engagement des autorités locales à œuvrer véritablement pour la réussite du projet. C'est à l'issue de cette étape terrain que les 04 communes à savoir Avrankou, Banikoara, Bohicon et Toffo ont été définitivement retenues comme communes pilotes du projet.



Auto-analyse de la sélection

- . Avec 27% de réponses par les communes béninoises, le score n'est pas jugé mauvais du fait que l'AMI ne prévoyait pas d'appui financier et mettait plutôt en avant des contraintes (comme la mise à disposition d'un personnel : poste de Chargé.e de Mission Numérique véhiculé à plein temps pendant 3 ans)
- . 62% des dossiers reçus ont été jugés recevables. En majorité, les communes non retenues n'ont pas transmis la lettre d'engagement de mise à disposition ; si non, d'autres communes ont postulé mais n'atteignaient pas le seuil de 100 000 habitants.
- . Les 4 communes sélectionnées avaient un niveau moyen en termes d'animation de la Participation Citoyenne et en animation numérique.
- . Le niveau de couverture 3G était médiocre (sauf à Bohicon où le taux de couverture de la 3G atteint 85%). Mais CiTé.bj a fait le choix de travailler principalement dans les communes rurales, où le taux est systématiquement plus faible). En outre, aucune donnée statistique sur les couvertures GSM / 3G n'est réellement disponible.
- . La politique d'inclusion des vulnérables n'a jamais été clairement formulée.
- . L'aspect Genre a été pris en compte partiellement : une femme est élue au Conseil Communal de Banikoara, Toffo est dirigée par une femme maire, une femme y est 1ère Adjointe au maire et une autre femme Cheffe d'Arrondissement.

Une convention tripartite (ANCB-CIDR Pamiga-Commune) a été établie avec chaque commune pour une mise en œuvre réussie du projet.

Aussi, des postes de chargés de mission numériques ont-ils été créés dans les quatre communes pour mettre en avant la participation citoyenne numérique. Une fiche de poste a été établie pour ces agents identifiés au sein des personnels des communes sur la base de leurs compétences techniques en informatique et dans la maîtrise des outils numériques.

Cette démarche de sélection des communes pilotes par AMI s'est révélée pertinente comme le montre la participation encourageante des communes à l'avis (près de 26% des communes du Bénin). En outre, cela a permis de sélectionner une commune dirigée par une femme.



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE		
<ul style="list-style-type: none"> 1_COMMUNES_CMN 1_1_SELECTION 1_2_CMN 1_3_FORMATION_CMN 1_4_SUIVI_CMN 2_FORMATION_PC 3_OUTILS_PC_PRESENTIEL 4_OUTILS_PC_NUMERIQUE DIFFUSION 	<ul style="list-style-type: none"> 1_1_1_Note_Selection_CommunesPilotes_V1 1_1_2_DOSSIER_AMI_CiTe.bj 1_1_3_Candidatures Communes CiTe.bj 1_1_4_TdR_TourNée dans les 4 communes pilotes_CTR 1_1_5_Convention ANCB CIDR MAIRIES CiTe.bj_V20180529 	<ul style="list-style-type: none"> Note méthodologique initiale Dossier complet concernant l'AMI Exemple de réponses des Communes à l'AMI Termes de Références de ma Tournée de prévalidation dans les 4 communes pressenties Exemple de Convention tripartite ANCB-CIDR-Mairie

ON RETIENT

Si l'on veut sélectionner des communes pour améliorer la Participation Citoyenne, il est important de procéder par AMI pour la sélection des communes bénéficiaires, car cela permet de :

- assurer la transparence du processus ;
- assurer une équité entre les communes ;
- laisser le choix aux communes de s'engager librement dans le processus du projet ;
- choisir les communes qui démontrent un réel intérêt pour la participation citoyenne numérique.

1.2 Responsabilisation d'une personne dans la Mairie : Rôle central des CMN

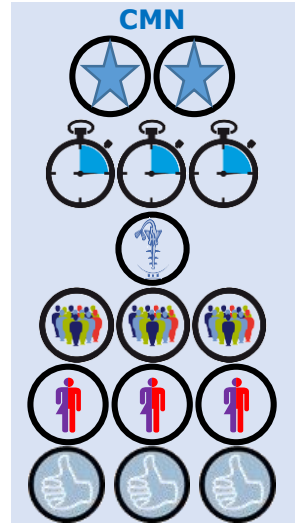
Comme indiqué dans l'AMI, la Mairie doit mettre à disposition de CiTé.bj, un « Chargé.e de Mission Numérique ». C'est un poste qui n'existe pas dans l'organigramme des mairies béninoises.

Pour mieux dessiner le contour de ce poste, une fiche de poste a été élaborée.

Chaque mairie a ensuite identifié au sein de son personnel le poste qui convenait le mieux. Il a pu être également procédé au recrutement d'un agent remplissant les critères établis dans la fiche de poste.

La Mairie a ensuite pris un arrêté de nomination, et remis une lettre de mission.

Cette stratégie de création de poste pilotée par la Mairie s'est traduite par le cumul des postes existants (sauf à Bohicon, où le poste a été attribué à un contractuel). De manière générale, le choix des Maires s'est porté sur le poste existant de Chargé de Communication (ou assimilé). Cela a permis de minimiser les conflits d'attribution avec le poste de Chargé de Communication.



Avrankou	Poste existant : Assistant de la Cheffe Service de l'Information et de Communication (=Chargée de Communication)	Profil informatique et fortement impliqué dans la communication numérique de la Mairie
Banikoara	Poste existant : Chargé de Communication	
Bohicon	Recours à un contractuel	Profil Informaticien maintenancier
Toffo	Poste existant : Chef de Service du Développement Local et de la Planification	Fait rôle de Chargé de Communication

Grâce à la création de ce rôle de CMN et à son accompagnement (cf 1.3 et 1.4), il a été noté, dans les communes pilotes, les changements suivants :

- Renforcement de l'usage du numérique par l'administration communale ;
- Renforcement de l'usage des outils numériques par la population dans leurs interactions avec la mairie ;
- Amélioration de la connaissance des actions communales par les populations.

La difficulté de ce poste est la possible confusion entre ce poste de Chargé de Mission Numérique et un poste politique relevant du cabinet du maire. Toutefois, du fait même de sa création et de son incarnation par un agent communal, et du fait que le CMN doit régulièrement rappeler ce positionnement, une prise de conscience a eu lieu chez les populations : la Participation Citoyenne n'est pas une prolongation d'une campagne électorale, mais une réelle volonté de l'équipe communale de s'inscrire dans un dialogue constructif pour un meilleur développement de la Commune.

De plus, comme CiTé.bj promeut également le numérique (dans la Participation Citoyenne), le poste de CMN est également perçu comme un appui pour la mise en œuvre des réformes gouvernementales à l'échelle locale dans le domaine du numérique.

Vu l'intérêt pour l'animation de la Participation Citoyenne de ce poste, il est conseillé de :

- Inclure ce poste de CMN dans l'organigramme de la mairie,
- Prévoir dans le budget communal des lignes consacrées à l'acquisition des ressources nécessaires à son fonctionnement (matériels pour le CMN et pour la réalisation d'activités liées à la participation citoyenne numérique),
- Amplifier et coupler cette dynamique à la création d'un service de développement du Numérique qui prend en compte les attributions du CMN.



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE

<ul style="list-style-type: none"> Boîte Outils 1_COMMUNES_CMN > 1_1_SELECTION 1_2_CMN > 1_3_FORMATION_CMN > 1_4_SUIVI_CMN > 2_FORMATION_PC > 3_OUTILS_PC_PRESENTIEL > 4_OUTILS_PC_NUMERIQUE 	<ul style="list-style-type: none"> 1_2_1_Fiche_Poste_Avis_charge_Mission_num_Commune_VF20180517 1_2_2_Charge_Engagement_CMN 	<ul style="list-style-type: none"> Fiche de poste CMN Charte d'engagement CMN
---	---	---

ON RETIENT

Le poste de CMN est indispensable pour faciliter l'accès aux services communaux à travers leur digitalisation, et assurer le renforcement de la participation des citoyens à la prise de décisions et à la mise en œuvre des actions de développement. Pour minimiser les contraintes administrative et financière, il est conseillé de confier les attributions de ce poste au.à la Chargé.e de Communication. La clé de réussite reste la réelle volonté politique des élu.e.s à promouvoir la Participation Citoyenne.

1.3 Former les CMN

En début de Cité.bj, et également pendant tout son déroulé, des actions de renforcement de capacité des CMN ont été réalisées pour :

- . s'harmoniser sur le concept de Participation Citoyenne
- . connaître de nouveaux outils de Participation Citoyenne
- . s'assurer d'une bonne prise en main des outils numériques

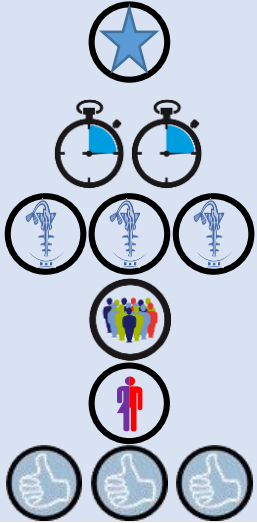
Ces échanges ont permis de définir une vision commune de la Participation Citoyenne au Bénin, qui se résume en :

« Démarche qui consiste pour les élus, à impliquer ou à susciter et accompagner l'engagement des citoyens constitués en groupes ou non en vue de pouvoir influencer sur la formulation, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des politiques publiques locales. »



Ce processus s'est reposé sur :

FORMATION PLENIERES



. des formations en plénière sur les concepts généraux

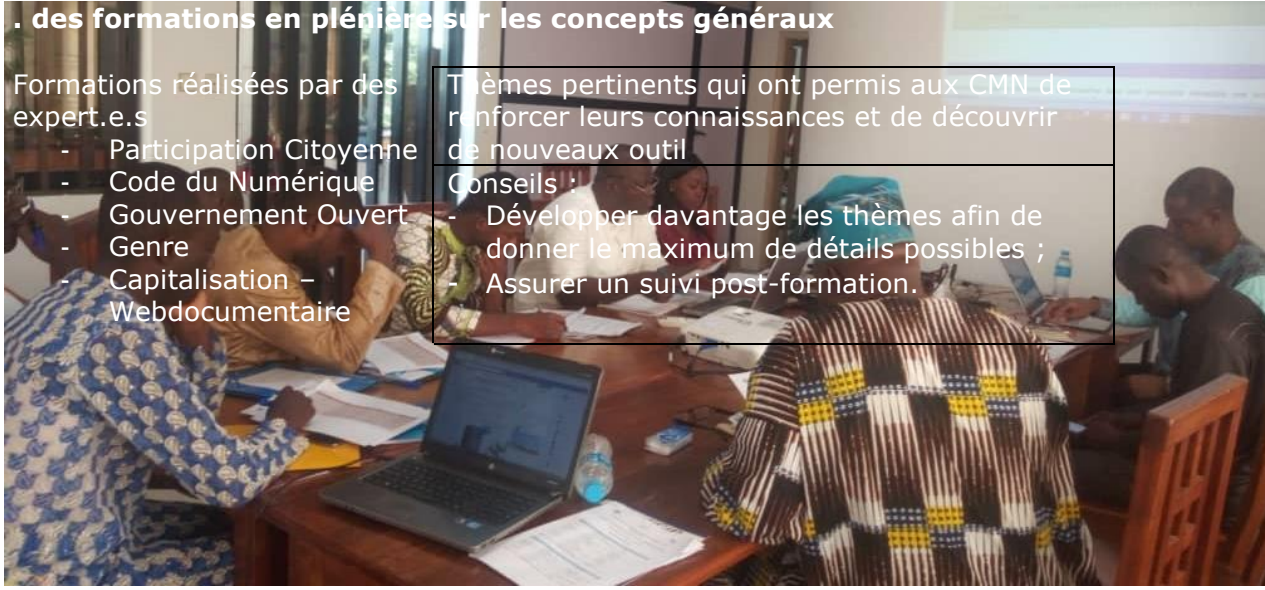
Formations réalisées par des expert.e.s

- Participation Citoyenne
- Code du Numérique
- Gouvernement Ouvert
- Genre
- Capitalisation – Webdocumentaire

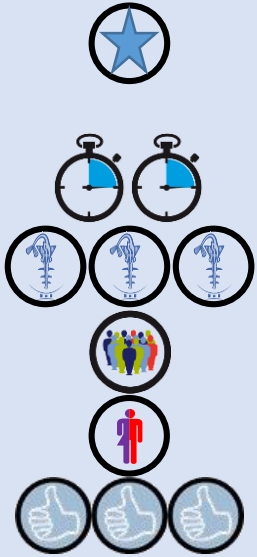
Thèmes pertinents qui ont permis aux CMN de renforcer leurs connaissances et de découvrir de nouveaux outils

Conseils :

- Développer davantage les thèmes afin de donner le maximum de détails possibles ;
- Assurer un suivi post-formation.



FORMATIONS SPECIALISEES



. des formations en présentiel sur les logiciels numériques spécifiques

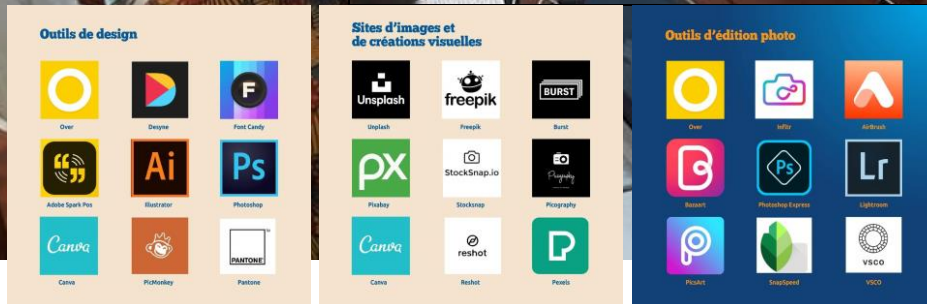
Formations réalisées par des expert.e.s

- Adobe première pro, ShotCut, etc (vidéo)
- LimeSurvey (enquête)
- Klint (webdocumentaire)

Renforcement des capacités des CMN en montage vidéo, intéressant pour la communication sur les réseaux sociaux, ou en enquête.

Conseils :

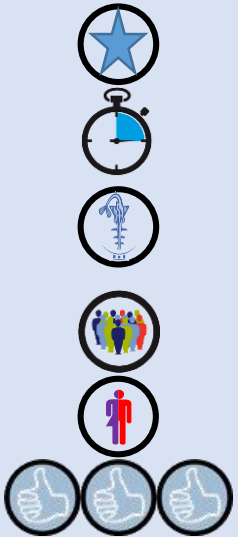
- Etendre la formation à toute la Suite Adobe
- Mieux inscrire ce processus dans un plan de formation, à construire avec les CMN



Exemples de logiciels numériques intéressant les CMN



FORMATION A DISTANCE



. des formations à distance sur logiciels d'appui à la communication

Formations réalisées par des expert.e.s

logiciels d'appui à la communication

(en privilégiant ceux en libre accès comme ShotCut)

cf **FICHE 1**

- Organisation moins lourde et peu onéreuse par rapport aux formations en présentiel

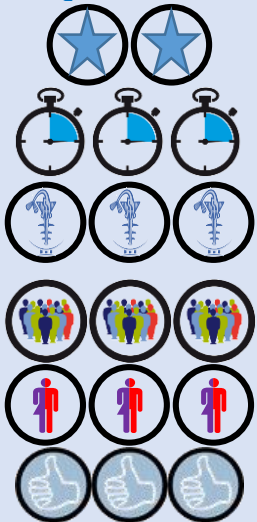
- Elargissement des compétences des CMN sur les outils de conception ;
- Développer l'apprentissage par les pairs.

Limites :

- Difficulté d'accès à internet
- Outils en libre accès avec souvent des fonctionnalités limitées

- Outils en libre accès nécessitant également un travail en ligne – ce qui les rendent difficiles d'utilisation du fait des aléas de la connexion internet.

ENQ ETAT ZERO



. la mise en œuvre de l'Enquête Etat Zéro

- Utilisation de Lime Survey
- Processus d'enquête menée par les CMN

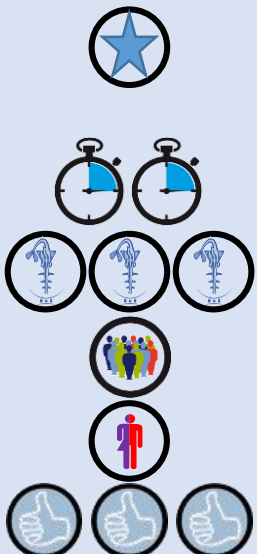
cf **FICHE 2**

- Renforcement des CMN sur la Participation Citoyenne du fait de mener l'enquête
- Outil Lime Survey : facilitation de la collecte et de l'analyse des données

Limites :

Connexion Internet pouvant être faible dans les zones éloignées

SEMINAIRES



. la participation à des séminaires/ateliers

- Journée du Numérique – Institut français du Bénin / Ambassade de France
- Atelier PAGOF – Cfi / AFD
- Semaine du Numérique – Ministère dédié au Numérique

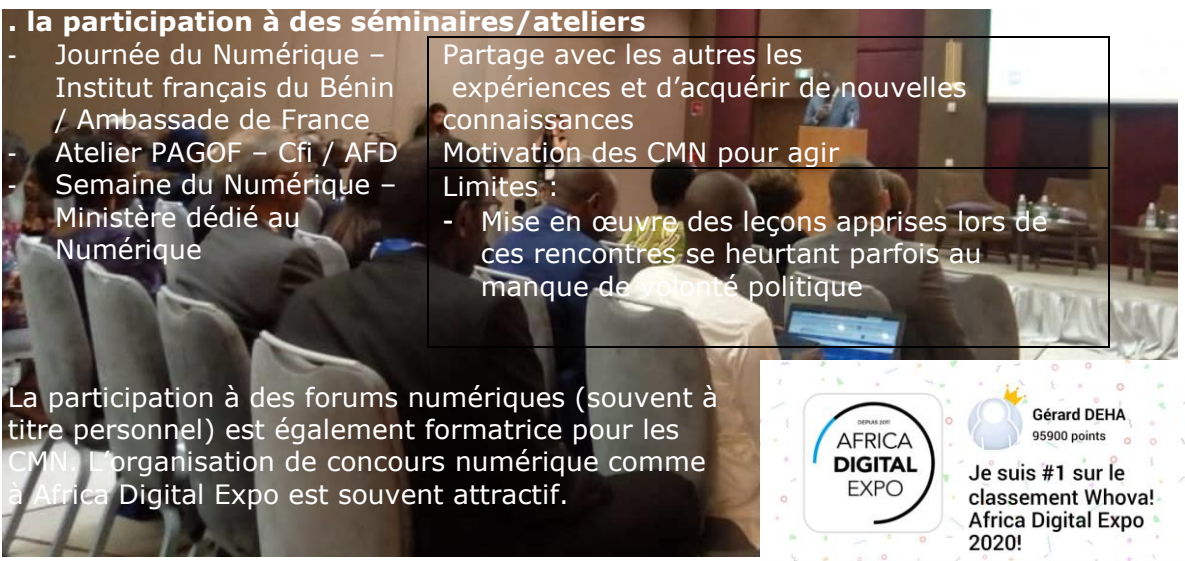
Partage avec les autres les expériences et d'acquérir de nouvelles connaissances

Motivation des CMN pour agir

Limites :

- Mise en œuvre des leçons apprises lors de ces rencontres se heurtant parfois au manque de volonté politique

La participation à des forums numériques (souvent à titre personnel) est également formatrice pour les CMN. L'organisation de concours numérique comme à Africa Digital Expo est souvent attractif.



L'ensemble du déroulé de ce renforcement de capacités a permis une réelle amélioration des connaissances au niveau des CMN. Les témoignages suivants illustrent ce processus d'apprentissage.



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE	
1_3_1_Rapport atelier approfondis:	Rapport de l'atelier de formation d'approfondissement des outils de participation citoyenne
1_3_2_Rapport formation code du r	Rapport de la formation sur le Code du Numérique
1_3_3_Formation gouvernement ouve	Support de formation sur le Gouvernement Ouvert
1_3_4_GENRE_restitution_Form2017.ppt	Support de formation sur Genre et Participation Citoyenne
1_3_6_1_Note_Methodo_Enquete_Point	Note méthodologique pour l'Enquête Etat Zéro
1_3_6_2_TdR Mission de cadrage	Termes de Références de la mission de cadrage de l'Enquête Etat Zéro
1_3_6_3_Enquete_Etat_Zero_Rapports	Dossier concernant l'Enquête Etat Zéro
1_3_7_Exemple de tuto sur logiciels	Exemple de tutoriels réalisés par l'équipe pour la formation à distance des CMN
1_3_8_1_Rapport_PAGOF1.docx	Rapport sur la participation de l'équipe à l'atelier PAGOF
1_3_8_2_SENUM	Dossier sur la participation de l'équipe à la Semaine du Numérique
1_3_8_2_CivicTechFestival	Exemple de plaquette pour un Forum sur la Participation Citoyenne numérique

ON RETIENT	<p>Les formations et les rencontres de partage d'expériences au profit des CMN sont pertinentes car elles renforcent leurs capacités sur l'usage des outils numériques et leurs connaissances sur la Participation Citoyenne. Il est conseillé que ces temps de formation soient suffisamment longs et de s'assurer de faire le suivi post-formation.</p> <p>Même si l'objectif premier de l'enquête état zéro était de connaître la situation de référence de la Participation Citoyenne dans les communes, elle s'est révélée comme un outil de formation très pertinent pour les CMN.</p>
------------	--

J'accordais très peu d'intérêt aux questions liées à la participation citoyenne.

Mes connaissances étaient limitées sur la participation citoyenne et les thématiques connexes.

Je ne connaissais pas les piliers de la participation citoyenne (Information, Consultation, Concertation et Co-décision)

Je n'avais aucune connaissance en matière de montage vidéo, conception graphique...

Je me trouvais limité en matière de stratégie et de maîtrise d'outils de communication avec les élu.e.s, les agents et les citoyen.ne.s

Grâce à mes expériences passées, j'ai une bonne connaissance dans la conception des plans de communication locale, des PDC et PAI, à l'organisation des OCB et OSC, mais sans maîtrise de l'utilisation des moyens numériques ainsi que des mécanismes et outils de participation citoyenne.

ATELIERS

MISE EN PRATIQUE

FORMATIONS

RENCONTRES

Ma participation à l'élaboration du PCD2 de Cotonou m'a permis de maîtriser la procédure et l'implication active des populations dans le processus

J'ai découvert plusieurs outils et stratégies pour renforcement de l'accès à l'information et de la participation des citoyens à la gestion de la commune.

J'ai acquis de nouvelles compétences en matière de promotion de la participation citoyenne

J'ai acquis de nouvelles compétences en production de web-documentaire et d'affiches, d'utilisation d'application de télétravail, et d'administration de site web

Je me suis mis à jour avec l'ère de la digitalisation citoyenne

J'ai compris les vraies difficultés que rencontre la mise en place de la participation citoyenne comme on le faisait avant

J'ai compris le véritable rôle du numérique dans la participation citoyenne.

Le taux de la participation citoyenne numérique a augmenté dans ma commune.



FICHE 1 : Formation à distance sur logiciels d'appui à la communication (en privilégiant les outils libre accès)

Déroulé	<ul style="list-style-type: none">. Identifier et lister les applications<ul style="list-style-type: none">- Formation sur shortcut- Formation sur Canva- Formation sur wave lab- Formation sur animation d'une vidéo avec Powerpoint- Formation sur desygner.com- Formation sur apowerRec. Programmer les formations et choisir l'animateur (des CMN ont animé des formations au profit des autres membres de l'équipe). Dérouler chaque formation sur environ 2 à 3 heures
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none">. Acquisition de nouvelles connaissances. Découverte de nouveaux outils de travail
Points positifs	Partage collaboratif du savoir entre membres de l'équipe
Difficultés / Solutions	<ul style="list-style-type: none">. Instabilité de la connexion internet. Difficultés de communication via skype. Indisponibilité de certains membres aux heures de formation
Conseils	<ul style="list-style-type: none">. Adopter un outil de communication qui consomme moins de flux internet, fiable et facile à utiliser.. Choisir des outils numériques simples et intéressants. Privilégier des outils numériques libres d'accès / gratuits. Proposer de former sur PhotoShop qui est également pertinent pour les conceptions graphiques

SUPPORTS / OUTILS	Fiches de formation disponibles, liens des applications disponibles, Vidéos d'animation disponibles
-------------------	---

FICHE 2 : Mise en œuvre de l'enquête Etat Zéro



Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration d'un questionnaire d'enquête 'état zéro' - Implémentation du questionnaire dans LimeSurvey (gestionnaire d'enquête) - Formation des CMN à l'utilisation de l'application pour l'enregistrement des réponses - Phase terrain par les CMN simultanément dans les 4 communes (administration du questionnaire) - Suivi par l'équipe projet (Le contrôle qualité de l'opération, suivi de l'évolution de la base de données) - Traitement des données par analyse statistique des données - Etablissement d'un document d'analyse en version provisoire - Atelier de consolidation et de validation - Finalisation des documents : rapport général, résumé exécutif, résumé 2 pages - Diffusion des supports de communication (par mailing)
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none"> - Approfondissement de la compréhension du mécanisme de participation citoyenne dans les communes - Meilleure connaissance des canaux utilisés pour la participation citoyenne - Meilleure connaissance du degré de participation citoyenne dans les 4 communes - Meilleure connaissance du degré de collaboration entre les autorités locales et leurs populations - Meilleure connaissance des couches marginalisées - (cf page suivante)
Difficultés / Solutions	<ul style="list-style-type: none"> - la période de fortes pluies n'a pas facilité le travail. - les périodes électorales ou post-électorales ne sont pas non plus propices. - les localités très distantes les unes des autres ont engendré beaucoup plus de tracasserie que prévue dans certaines communes. - la connexion internet était inexistante dans certains arrondissements. - certaines personnes, parfois les femmes, ont eu des réticences à répondre aux questions – en particulier du fait de l'utilisation du smartphone (les personnes pensent être enregistrées) : ne pas écrire devant ces personnes et remplir le questionnaire a posteriori. - la charge de travail pour administrer et suivre l'enquête est importante : prévoir une période où il y a peu d'autres activités de prévu.
Conseils	Penser à un outil qui peut fonctionner sans internet pour favoriser l'enregistrement hors ligne.

SUPPORTS / OUTILS	Questionnaire disponible, le lien de l'application disponible, le compte rendu de la mission de suivi disponible, les comptes rendus de terrain disponibles, le rapport de l'enquête est disponible
-------------------	---

Les Conclusions de l'Enquête Etat Zéro – CiTé.bj



Un taux satisfaisant de la participation citoyenne

. une personne sur deux se sent impliquée dans la dynamique de la Participation Citoyenne, et inversement une personne sur deux se sent exclue de cette dynamique.

Une tendance à la marginalisation des femmes et des plus jeunes

- . les femmes sont systématiquement marginalisées (entre -7% et -29% par rapport à la moyenne des hommes),
- . les moins de 18 ans sont marginalisé.e.s (entre -12% et -35% par rapport à la moyenne globale),
- . les jeunes peuvent être marginalisé.e.s dans certaines communes (entre -4% et -5% par rapport à la moyenne),
- . les personnes éloignées peuvent être marginalisées, en particulier dans les communes à grand territoire (entre -4% et -10% par rapport à la moyenne globale),
- . les personnes vivant avec un handicap sont en général marginalisées mais assez faiblement (entre -1% et -3% par rapport à la moyenne globale).

Cette étude n'a pas donc pas révélé de corrélation entre le niveau de vie économie et la marginalisation dans la participation citoyenne.

L'Information, le facteur limitant de la participation citoyenne

Une fois que les populations assistent aux réunions publiques, le processus permet une bonne consultation, concertation et même une bonne image de codécision. Le réel problème reste donc d'informer les populations.

Une frange de la population qui adopte une attitude de refus à la participation citoyenne

En moyenne, 17% des enquêté.e.s refusent de participer au processus de participation citoyenne.

Les canaux de la participation citoyenne, centrés sur la Réunion Publique et les contacts directs avec les élus locaux de proximité

MAIRIE	
Réunion publique : 65%	Rencontre avec le CV/CQ : 28%
Radio : 22%	Rencontre avec le CA : 21%
Réseaux Sociaux : 7%	Réseaux Sociaux : 20%
Affichage : 3%	Rencontre avec M.Mme le Maire : 13%
Plaquette : 2%	Radio : 9%
POPULATION	

Les défis de la participation citoyenne

- . la meilleure intégration des femmes et des autres groupes marginalisés,
- . le renforcement du niveau de l'information, point de départ d'une participation citoyenne élargie,
- . une sensibilisation active pour faire évoluer la frange de population en refus de participation citoyenne,
- . la mise en place de réels outils de codécision.

1.4 Suivi et accompagnement des CMN

Le suivi assuré par l'ANCB auprès des CMN s'est articulé autour de :

- . Organisation des séances d'échanges avec les CMN (message, mail, discussions whatsapp, skype...)
- . Réunion de suivi qui s'effectue tous les 3 mois en moyenne dans les 4 communes – où le/la Maire et/ou l'élu.e référent.e du projet ont été rencontré.e.s
- . Mise en place d'un canevas de rapportage mensuel, d'un formulaire de fiche de temps et d'une fiche de capitalisation à remplir périodiquement ;
- . Centralisation des rapports d'activités, rapports mensuels, Fiche de temps, Fiche de paie de chaque CMN

Ce dispositif a permis :

- . une meilleure compréhension des tâches devant être réalisées par chaque CMN
- . une meilleure connaissance pour l'ANCB des besoins et des difficultés de chaque CMN
- . un meilleur suivi du niveau d'avancement de chaque CMN
- . le recueil des avis et observations de chaque CMN sur un sujet donné.

Le suivi permet de relancer les CMN sur les activités et les tâches à exécuter dans le cadre du projet.

C'est également un élément motivateur pour les CMN.

Le suivi a permis de développer chez les CMN le réflexe du travail bien fait à travers un compte-rendu régulier des activités menées.

Le suivi a été intéressant pour faire le point des activités avec l'équipe projet, d'échanger sur les stratégies de réussite et de définir les activités pour le mois/trimestre suivant.



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE

- Boîte_Outils
- 1_COMMUNES_CMN
 - 1_1_SELECTION
 - 1_2_CMN
 - 1_3_FORMATION_CMN
 - 1_4_SUIVI_CMN
- 2_FORMATION_PC
- 3_OUTILS_PC_PRESENTIEL
- 4_OUTILS_PC_NUMERIQUE

1_4_1_point des activités de mois d'a

Exemple de présentation d'un compte-rendu mensuel d'un CMN

1_4_2_CR_Mensuel_JUILLET 2020_CMN_1

Exemple de compte-rendu mensuel d'un CMN

1_4_3_FICHE DE TEMPS JUILLET 2020

Exemple de fiche de temps d'un CMN

ON RETIENT

Le suivi des CMN est indispensable. Non seulement cela permet de faire le point des activités réalisées par les CMN, mais il offre également un cadre périodique d'échanges sur les difficultés rencontrées afin d'identifier les stratégies pour les transcender et pour planifier les activités suivantes.

1.5 *Appréciation sur cette étape préliminaire*

Cette première phase permet de s'interroger sur la place de la Mairie vis-à-vis de la Participation Citoyenne.

Questionnements
. Est-ce que c'est à la Mairie d'animer la Participation Citoyenne ? à la Société Civile ? Comment faire pour que les deux acteurs de la Participation Citoyenne animent ensemble ?
Est-ce que les outils de PC permettent réellement à la Commune d'améliorer la PC au regard du.de la citoyen.ne ?
Est-ce qu'il y a toujours une perception d'un « bloc ELUS » et d'un « bloc SC » en conflit ou une nouvelle perception de « synergie » s'installe ?
. Comment créer une culture de Participation Citoyenne dans la Commune ?

Stratégie de CiTé.bj
Mettre la Mairie comme promoteur de la Participation Citoyenne
Dynamiser la Participation Citoyenne dans les Communes ayant déjà cette pratique
Faire reposer la dynamique de Participation Citoyenne sur un poste de Chargé de Mission Numérique, en le formant et en l'accompagnant

Le retour d'expérience de CiTé.bj permet de mettre en avant ces bonnes pratiques.

Un pré-requis en matière de Participation Citoyenne et nécessité d'une réelle volonté politique

Pour dynamiser la Participation Citoyenne Communale, il est pertinent de le faire dans des communes où cette dynamique existe, car un des réels moteurs de réussite est la volonté politique de réellement animer la Participation Citoyenne sur le territoire. La stratégie de CiTé.bj de sélectionner les communes sur AMI en imposant la mise à disposition d'un agent est intéressante comme révélateur du niveau d'engagement ou de motivation des élus et des agents communaux.

Réelle plus-value du poste de CMN

CiTé.bj a mis en évidence la réelle plus-value du poste de Chargé de Mission Numérique pour ancrer la culture de la Participation Citoyenne dans une Mairie. Ce poste de CMN a permis de valoriser les outils numériques et de promouvoir leur utilisation dans le cadre de la participation citoyenne au sein de la commune. CiTé.bj a laissé le libre choix à la Mairie pour choisir la meilleure personne de la Mairie pour incarner ce poste. On pourrait institutionnaliser ce poste au poste existant de Chargé de Communication de la commune, mais il n'est pas évident qu'on aurait les mêmes résultats.

Nécessité d'un Accompagnement et d'un Renforcement de Capacité du CMN

Du fait que le numérique et le lien du numérique avec la Participation Citoyenne sont des concepts assez innovants, les actions de renforcement de capacités sont nécessaires et ont permis aux CMN de bien maîtriser les différents thématiques et les outils et d'être efficaces dans leurs actions auprès des élus, agents communaux et populations. Le suivi et l'accompagnement continu du CMN a permis de faire le point des activités réalisées et d'offrir un cadre périodique d'échange sur les difficultés rencontrées afin d'identifier les stratégies pour les transcender et pour planifier les activités suivantes.

Clé de réussite d'un ancrage de la culture de Participation Citoyenne communale

Il est important de veiller à la bonne collaboration et à l'établissement d'un échange permanent entre les différentes parties prenantes. Cela permet également de définir de manière consensuelle les stratégies de mise en œuvre des actions.

2 Phase de sensibilisation – formation des élu.e.s et des populations

CiTé.bj a donné une attention à la sensibilisation et à la formation des élu.e.s et des populations sur la Participation Citoyenne et sur les outils numériques.

De manière générale, la stratégie s’est reposée sur une formation réalisée par les CMN vers les populations, donc dans une dynamique pour le projet de « formation de formateurs ».

2.1 Actions de sensibilisation / formation portées par les CMN envers les élu.e.s et les agents communaux

Les CMN ont animé plusieurs actions de sensibilisation / formation envers les élu.e.s et agents de la Maire. Cela s’est principalement fait pendant les sessions du Conseil Communal (pour les élu.e.s) et lors de séances spécifiques pour les agents (où certains élus pouvaient également être présents). Les principaux thèmes abordés sont souvent basés sur les formations que les CMN ont eux-mêmes reçues :

. sur la Participation Citoyenne	. sur le Numérique
<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation sur la Participation Citoyenne - Formation sur le Code du Numérique, sur le Gouvernement Ouvert 	<ul style="list-style-type: none"> - importance du numérique dans la participation citoyenne - lois en matière du numérique (Code du Numérique ; Code de l’Information et de la Communication) - sensibilisation sur l’usage du mail, des réseaux sociaux - sensibilisation sur les applications de télétravail (exemple de Skype) - Communication sur la sécurité numérique au conseil communal - sensibilisation des chefs d’arrondissement à l’utilisation des outils Whatsapp <p style="text-align: right;">cf FICHE 3</p>

Ces sensibilisations-formations ont permis l’acquisition de nouvelles connaissances (en particulier en matière du numérique), une bonne adhésion des élu.e.s aux questions de la promotion de la Participation Citoyenne et à faciliter la mise en pratique d’actions de Participation Citoyenne. De plus, il a été observé qu’un nombre croissant d’élu.e.s utilisent les outils numériques. De manière plus précise, la formation dispensée au niveau des Secrétaires d’Arrondissement a été très pertinente, pour un meilleur dialogue citoyen – même si cette formation n’a pas permis d’améliorer l’équipement matériel des arrondissements.

Suite à la sensibilisation organisée pour les élu.e.s sur les réseaux sociaux, les élu.e.s ont créé un groupe whatsapp spécifique. En plus de démontrer l’intérêt de réaliser des sensibilisations / formations aux élu.e.s sur les aspects numériques, ces forums Whatsapp entre élu.e.s permettent de fluidifier les échanges d’informations entre élu.e.s.

Et de manière générale, ces séances ont contribué à un renforcement du fonctionnement de la mairie.

Cette forte adhésion des élu.e.s et des agents à ces séances de sensibilisation / formation a certainement été facilité par la nouveauté que représente le numérique et le contexte de généralisation de l’usage des outils du numérique dans le monde.

Toutefois, il est à noter que certain.e.s élu.e.s ont été réticents de s’impliquer pleinement dans la Participation Citoyenne du fait de l’exposition à la critique que représente cette action. La poursuite régulière de la sensibilisation tend à diminuer cette réticence.

La faible couverture en réseau de téléphonie mobile de certains territoires communaux tend à limiter l’utilisation des outils numériques. En outre, il n’est pas à négliger que l’accès au numérique représente quand même un investissement financier, même pour certain.e.s élu.e.s.

TEMOIGNAGE D'ELUS *Impression du deuxième adjoint au maire, Alou TOKO N'DOURO – commune de Banikoara*
Le projet CiTé.bj a fait beaucoup pour la commune de Banikoara : il nous a permis d'apprendre beaucoup de choses dans le domaine du numérique et la participation citoyenne avec nos populations.

SENSIBILISATION – PARTICIPATION CITOYENNE

SENSIBILISATION - NUMERIQUE

FORUM WHATSAPP ENTRE ELU.E.S



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE

<ul style="list-style-type: none"> Boîte_Outils 1_COMMUNES_CMN 2_FORMATION_PC 2_1_Formation_Elus 2_2_Formation_AgoraProject 2_3_Formation_Population 2_4_Prestations 2_5_Autres_Actions 3_OUTILS_PC_PRESENTIEL 4_OUTILS_PC_NUMERIQUE 	<p>2_1_1_rapport_formation_abb_bohicon,</p> <p>2_1_2_~1.JPG</p> <p>2_1_3_Compte rendu formation Tél</p> <p>2_1_4_Tdr formation des élus :</p>	<p>Rapport de la formation des élu.e.s sur les réseaux sociaux</p> <p>Photo montrant les élu.e.s s'exerçant sur leur smartphone</p> <p>Compte rendu sur une formation sur les outils de télétravail</p> <p>Termes de Références pour une formation sur le Genre</p>
--	---	---

ON RETIENT Les activités de formation et de sensibilisation ont eu un véritable impact sur les élu.e.s en matière de participation par le numérique. A travers elles, la grande majorité des élu.e.s connaissent les possibilités innovantes pour une démocratie locale participative.

FICHE 3 : Formation des élu.e.s et les agents communaux sur l'utilisation des Réseaux Sociaux



Objectifs

L'objectif principal de cette formation était de démystifier les réseaux sociaux et ses usages, pour une meilleure appropriation dans l'exécution quotidienne des tâches desdits agents. Intitulé « Utilisation Optimale des Réseaux Sociaux pour une meilleure participation citoyenne », la formation vise à préparer efficacement les communes du projet Cite.bj à l'utilisation des réseaux sociaux pour participer à la vie de leurs cités.

- Mesurer les enjeux des nouveaux usages du digital et des médias sociaux.
- Se familiariser avec les réseaux sociaux et leur mode de fonctionnement.
- Décrypter les usages qu'en font les communautés locales.

Modules de formation

Dans l'objectif de couvrir une plus grande plage de besoins, la formation s'est déclinée en plusieurs modules :

- **Généralités sur les Réseaux Sociaux**
- **Apprentissage de Facebook accompagné d'une phase pratique**
 - Les différents formats : profil, page, groupe.
 - Quelle utilisation des pages Facebook par les activités communales et sociales.
 - Le Edge Rank de Facebook.
 - La publicité sur Facebook.
- **Apprentissage de Twitter suivi de phases pratiques**
 - Fonctionnalités et usages.
 - Le vocabulaire : tweet, hashtag, followers...
 - Intérêt pour une communauté et un agent communal.
- **Citoyenneté numérique**
 - L'identité numérique est souvent définie comme l'ensemble des traces d'un individu que l'on trouve sur internet, que l'on peut collecter et regrouper ensemble. Elle associe à un portrait de la personne l'ensemble de ses actions sur le web.
 - L'Hygiène numérique est l'ensemble de règles permettant une utilisation responsable et sécurisée d'internet
 - L'e-réputation, parfois appelée web-réputation, cyber-réputation, réputation numérique, sur le Web, sur Internet ou en ligne, est la réputation, l'opinion commune (informations, avis, échanges, commentaires, rumeurs...) sur le Web d'une entité (marque), personne morale (entreprise) ou physique (particulier), réelle (représentée par un nom ou un pseudonyme) ou imaginaire.
- **Usage des Réseaux sociaux pour une meilleure participation citoyenne**

Intérêt de cette formation

Une séance type touche environ 20 agents et élu.e.s de la commune.

Durant la formation, les participants ont pu comprendre les usages sur les deux principaux réseaux sociaux Facebook et twitter, et approcher de plus près l'utilisation qui pourrait être faite de ces outils. En complément, plusieurs thématiques ont été abordées : les chatbots pour automatiser le relationnel avec les abonnés des pages Facebook, les nouveaux usages du Web 3.0 et les bonnes pratiques pour se protéger sur internet en général et sur les réseaux sociaux en général.

Durant cette formation, plusieurs comptes et pages Facebook ont été créés sur place. Ce fut l'occasion pour d'autres de s'initier à twitter en créant leurs propres comptes. Plusieurs participantes ont demandé à disposer des 10 règles d'hygiène numérique en version papier avec l'intention de pouvoir le diffuser à leurs proches, familles et autres collègues.

Les Secrétaires d'arrondissement et les chefs service ont changé de comportement sur les réseaux sociaux, en réfléchissant de manière critique sur le transfert d'information, en améliorant leur animation des débats sur les réseaux sociaux.

Proposition d'amélioration

- . disponibilité de la connexion à internet pour les phases pratiques
- . conception et l'impression de support papier à mettre à la disposition des citoyens.
- . quelques prérequis nécessaires pour apprécier les nouvelles connaissances acquises par les participants



2.2 Un cas particulier : des outils numériques pour renforcer le fonctionnement de la Mairie

Une stratégie de sensibilisation des élu.e.s et des agents à la Participation Citoyenne et au Numérique a été d'être à leur écoute par rapport à leurs besoins de formation. Le projet a en effet présenté le numérique comme une solution à des difficultés rencontrées par les agents (même au-delà de la Participation Citoyenne).

Par exemple, suite au séjour d'e.Mersion, les agents sont intéressés d'avoir des outils numériques facilitant :

- . la gestion du foncier,
- . la gestion de l'état civil,
- . la gestion de la mobilisation des ressources pour accroître l'économie locale (service marchand, agriculture, transport, etc.),
- . l'archivage électronique.

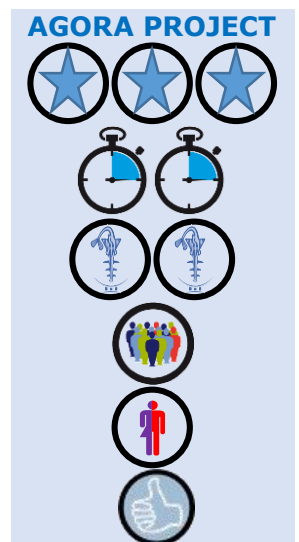
Il était important que Cité.bj puisse quand même apporter une réponse à ce type de besoins.

Dans le cas du Projet, il a été spécialement retenu de familiariser les agents communaux à Agora-Project, une plateforme de gestion de travail collaboratif. Cela permet les échanges d'informations entre collègues (forum), la gestion électronique des documents, l'agenda partagé, une base de données de contacts, et un mailing (pour les newsletters par exemple). Cette plateforme permet également de faire le suivi des projets en cours.

Cette plateforme est vraiment utilisée dans une des communes afin d'automatiser certaines tâches et de mieux générer électroniquement les documents ; les autres communes rencontrent des problèmes informatiques généraux.

Il est recommandé de consacrer plus de temps pour la formation des agents et faire un suivi post-formation pour s'assurer de la bonne maîtrise de l'outil.

cf **FICHE 4**



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE		
<ul style="list-style-type: none"> Boîte à Outils 1_COMMUNES_CMN 2_FORMATION_PC <ul style="list-style-type: none"> 2.1_Formation_Elus 2.2_Formation_AgoraProject <ul style="list-style-type: none"> 2.2.1_TdR 2.2.2_Support Agora-project.pdf 2.2.3_Rapport formation_AGORA_BoF 2.3_Formation_Population 2.4_Prestations 2.5_Autres_Actions 3_OUTILS_PC_PRESENTIEL 4_OUTILS_PC_NUMERIQUE 	<p>2_2_1_TdR Formation AGORA-F</p> <p>2_2_2_Support Agora-project.pdf</p> <p>2_2_3_Rapport for mation_AGORA_BoF</p>	<p>Termes de Référence pour la formation Agora-Project</p> <p>Support de la formation Agora-Project</p> <p>Compte-rendu de la formation Agora-Project</p>

ON RETIENT	Au-delà de l'intérêt propre de la Plateforme et du renforcement de capacités des agents, ce type de formation touchant un domaine non directement lié à la Participation Citoyenne a apporté un plus à Cité.bj en renforçant les liens entre l'ANCP et les CMN avec les agents communaux qui ont été ensuite plus réceptifs au projet.
------------	--

FICHE 4 : Outil numérique de gestion utile à l'administration communale : AgoraProject



Activité	Formation des agents des mairies, des services déconcentrés de l'état et des secrétaires des arrondissements sur AGORA_PROJECT
Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> - Choix de la date de formation en accord avec la commune - Invitation des agents concernés par le SG de la commune - Rédaction d'un TDR de la formation - Formation proprement dite sur agora-project - Production d'un rapport de formation
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes formées lors d'une séance : entre 15 et 20 personnes dont en général 5 femmes - Prise en main de l'outil de travail collaboratif par les agents des mairies - Automatisation des tâches manuelles quotidiennes
Points positifs	- Agréable pour les participants découvrir et se familiariser à l'utilisation d'un outil de travail collaboratif ;
Difficultés / Solutions	- L'inexistence de la connexion internet ou réseau local au niveau de certaines mairies
Conseils	<ul style="list-style-type: none"> - Doter les mairies d'un routeur MTN + forfait internet pour leur permettre d'utiliser les outils numériques mis à leur disposition. - Pour choisir le thème de la formation, retenir un outil simple.
Autres facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne motivation des participants - Connaissance d'autres outils de travail collaboratif par les agents.

OUTILS / SUPPORT

- TDR de la formation
- Rapport de la formation
- Support de cours (Présentation en PDF de l'outil)



2.3 Actions de sensibilisation portées par les CMN envers les populations

Les CMN ont animé de nombreuses sessions de sensibilisation / sensibilisation sur la Participation Citoyenne, la Participation Citoyenne numérique et/ou le Numérique. Ces sensibilisations ont pour destinataires les populations invitées de manière générale (sensibilisations généralistes) ou invitées spécifiquement (focus Femmes, focus Jeunes, focus en fonction des métiers).

La stratégie utilisée par CiTé.bj a été de proposer des sensibilisations sur les deux thèmes en général (Participation Citoyenne, Numérique et Participation Citoyenne numérique), et sur des thèmes spécifiques intéressant la mairie (reddition des comptes, impôts, etc) ou les populations (entrepreneuriat, l'employabilité, etc).

Dans le cadre de CiTé.bj, la majorité de ces sensibilisations a été réalisée en présentiel, mais également des sensibilisations numériques ont été effectuées.

SENSIBILISATION EN PRESENTIEL

La liste des différents thèmes de sensibilisations en présentiel organisées dans le cadre de CiTé.bj est présentée ci-après.

Sur la Participation Citoyenne

Sensibilisations généralistes

- Tournée de sensibilisation de la population sur les avantages de la participation citoyenne
- Formation sur les organes de gestion de la commune
- Journées portes ouvertes sur les services communaux

Sensibilisation sur des thèmes spécifiques

- Audience publique de reddition de comptes sur l'état des ressources locales
- Journées Communales de Dialogue sur l'Agenda 2030
- Sensibilisation sur le processus électoral
- Campagne de sensibilisation des populations sur l'importance du paiement des impôts

Sensibilisations orientées Femmes et autres groupes marginalisés

- Forum d'échanges et de sensibilisation pour l'implication des femmes dans la gouvernance locale et les instances de prise de décisions
- Rencontre d'échange sur la citoyenneté et le rôle des jeunes dans le développement local
- Echanges sur la participation citoyenne avec le Cercle de personnes vivant avec un handicap

Sur la Participation Citoyenne Numérique

Sensibilisations généralistes

- Organisation de Journées Communales du Numérique

Sensibilisation sur des thèmes spécifiques

- Atelier de formation sur le gouvernement ouvert
- Atelier d'échange sur la sécurité en ligne et les espaces de dialogue de la mairie
- Formation sur le factchecking et la sécurité en ligne - cf **FICHE 5**
- Animation de l'Open Data Day
- Atelier de présentation de la plateforme www.service-public.bj

Sensibilisations orientées Femmes et autres groupes marginalisés

- Formation/Forum en Civic-Tech / sur la participation via des outils numériques pour les élèves / jeunes
- Séance avec les journalistes stagiaires sur le thème « Je participe à la vie de la commune avec mon smartphone »
- Sensibilisation des artisans sur la civic-tech / sur la e-participation citoyenne

FICHE 5 : Formation sur le factchecking et la sécurité numérique



Activité	<i>Formation sur le factchecking et la sécurité numérique</i>
Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration et validation des TdR ; - Identification des formateurs et avoir leur disponibilité ; - Communication sur la tenue de l'activité ; - Appel à candidature pour s'assurer de l'engagement des personnes intéressées à participer à la formation (les sélectionner et les informer pour leur participation effective) ; - organisation de la formation ; - rapport
Extrants / Résultats	<p>Une trentaine de personnes a été formée pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lutte contre la désinformation - Meilleure sécurisation des terminaux androïdes et des comptes des sites et RS
Points positifs	<ul style="list-style-type: none"> - Les personnes formées ont trouvé d'intérêt à une meilleure sécurisation de leurs terminaux androïdes et de leurs comptes en ligne. -
Difficultés / Solutions	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilité des formateurs spécialisés - Insuffisance de ressources financières pour couvrir le temps moyen pour la formation
Conseils	<ul style="list-style-type: none"> - Faire une meilleure communication et prendre suffisamment de temps pour l'organisation de l'activité. -
Autres facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> - Contexte lié à la période électorale avec la circulation des infox et la récurrence des cas de piratage de comptes





Sur le Numérique

Sensibilisations généralistes

- Journées communales du numérique
- Sensibilisation sur les nouveaux métiers du numérique
- Initiative résidence numérique

Sensibilisation sur des thèmes spécifiques

- Communication publique sur « Le numérique et le développement économique »

Sensibilisations orientées Femmes et autres groupes marginalisés

- Formation à l'intention de jeunes étudiant.e.s de la commune sur l'initiation à l'informatique (les « fondamentaux de l'informatique »), à Internet et à la digitalisation (avec un module sur l'usage du numérique en milieu scolaire)
- Immersion numérique au profit des jeunes, des femmes
- Sortie découverte des TICs pour filles des écoles privées
- Séance de formation-débat sur « L'Entrepreneuriat numérique, un choix viable de carrière pour les jeunes »
- Journée d'orientation des bachelier.ère.s sur les métiers du numérique
- Atelier de formation des jeunes sur les médias sociaux
- Sensibilisation de jeunes élèves, étudiant.e.s sur l'hygiène numérique

Sensibilisations orientées vers d'autres groupes

- Renforcement de capacités des journalistes sur l'usage optimal des réseaux sociaux et les métiers du Numérique
- Séance de réflexion avec les acteurs de la photographie sur le thème : « Métier de photographe et caméraman : les enjeux et perspectives à l'ère du numérique »
- Sensibilisation des artisans sur l'utilisation des outils numériques et sur l'hygiène numérique
- Atelier de dynamisation des startups

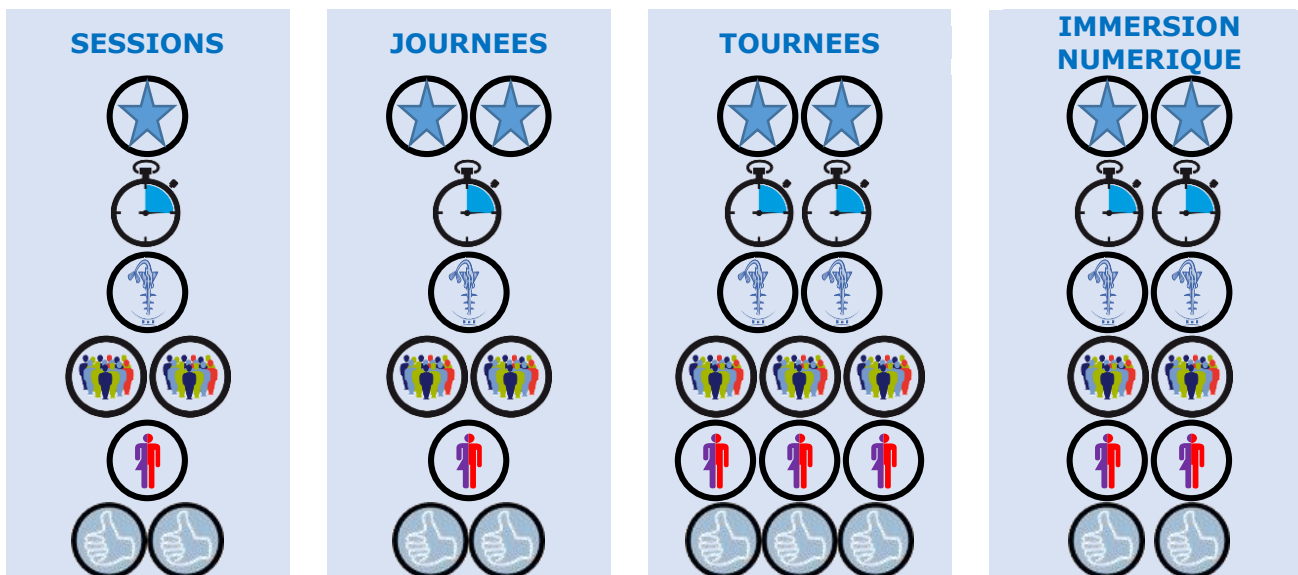
En présentiel, différents types d'outils ont donc été utilisés :

- . la **séance de sensibilisation – formation** (nommée aussi Atelier, Forum) effectuée en général au sein de la Mairie, qui dure environ 2-3h. Elle s'organise autour d'un contenu d'information délivré par le CMN, puis d'un débat ouvert avec les participant.e.s,
- . la **journée de sensibilisation**, qui s'anime sur toute la journée, en général en lien avec une « journée mondiale »,
- . la **tournée d'arrondissement**, qui est la répétition d'une séance de sensibilisation – formation dans tous les chefs lieux d'arrondissement
- . **l'immersion ou la sortie découverte**, qui permet d'approfondir la formation sur plusieurs jours en proposant des visites (comme à un FabLab).

En moyenne, ces formations accueillent plus de 80 personnes, dont près de 40 femmes (45%) – mais les tournées d'arrondissement attirent plus de 2000 personnes comme le montre le tableau ci-après.

	Nb réalisé en 1 an *	Total sur un an *		Moyenne		% de Femmes
		Personnes	Femmes	Personnes	Femmes	
Session	32	2063	846	70	29	42%
Journée	2	189	60	105	31	30%
Tournée	2	2800	1750	2167	1417	65%
Immersion	2	102	80	76	54	70%

*en moyenne sur 2 années (2019 et 2020) dans les 4 communes



SENSIBILISATION NUMERIQUE

En plus des séances en présentiel, les CMN ont également informé, organisé et animé des débats de formation/sensibilisation/ promotion de la pratique de la Participation Citoyenne dans les **groupes WhatsApp**.

Afin d’animer, de varier et d’attirer l’attention du plus grand nombre, les CMN ont publié des messages écrits, mais aussi des audios, des flyers ou des vidéos. Ils ont mis en exécution leur renforcement de capacité portant sur les logiciels de dessin, vidéo ou son.



Exemple de flyers postés sur Whatsapp

D’autres outils numériques ont été utilisés par les CMN pour sensibiliser sur la Participation Citoyenne :

. Tweet-up

Descriptif succinct	Séance programmée (sur rendez-vous) d’échanges sur twitter sur un thème donné, par exemple sur la participation citoyenne
Intérêt	Utiliser un autre type de média / réseau social pour animer la sensibilisation sur la participation citoyenne, et élargir le champ des personnes touchées
Conseils	Bien informer le public au préalable pour avoir une bonne audience

. Diffusion-première du film “Le Maire” sur la page Facebook de la commune

Descriptif succinct	Le CMN donne rendez-vous sur Facebook pour la diffusion du film. Il a la possibilité de faire un débat sur le tchat.
Intérêt	Attirer un autre public et provoquer de manière différente le débat
Conseils	Bien informer le public



Exemple de statistiques de vue pour la projection du film « Le Maire » à Avrankou



. Webinaire citoyen

Descriptif succinct	Le CMN organise un débat, sur un logiciel spécialisé de webinaire, sur un thème (exemple : « Décentralisation au Bénin : principes, enjeux et rôles des différents acteurs ») à travers un panel de spécialistes
Intérêt	Outil qui permet d'avoir un bon niveau d'échanges et d'aller plus en profondeur sur le thème Formule souple où les gens se connectent en fonction de leur possibilité (d'où prévoir une durée d'environ 2h)
Conseils	Outil à utiliser pour informer / échanger avec les populations ayant un bon accès à internet et une bonne aisance en française – comme la diaspora Nécessite beaucoup de temps et est complexe à mener

INCIDENCES

L'inclusion du numérique dans la Participation Citoyenne, ou l'accroche d'une sensibilisation/formation sur le numérique, facilite grandement l'engouement du public envers les formations. Pour CiTé.bj, cela s'est réellement traduit par l'engouement suscité au sein des jeunes qui se sont engagés à faire du numérique un véritable outil de la Participation Citoyenne. Les stratégies intéressantes qui ont aussi facilité la sensibilisation ont été :

- . construire la sensibilisation sur quelles opportunités pouvait apporter le numérique (cas de la sensibilisation auprès des photographes et autres métiers) ;
- . faire coïncider la sensibilisation avec une journée mondiale / internationale (exemple : Mandela Day ; le mois/semaine/journée du Numérique ; Célébration de la journée internationale des femmes rurales) ;
- . collaborer avec d'autres structures impliquées dans la Participation Citoyenne et/ou Développement local et organiser une sensibilisation conjointe.

La réussite de ces animations repose bien évidemment sur le savoir-faire des CMN (d'où l'importance de leur renforcement de capacités initial) : ce sont eux qui proposent les thèmes en fonction des réalités du moment. Il est également conseillé de multiplier ces actions de formations/sensibilisations auprès des populations, pour en faire une environ tous les trimestres.

La principale difficulté a été la méfiance initiale de la population envers la possible politisation des questions liées à la participation citoyenne.

Pour dépasser cette difficulté, les CMN ont insisté que la Participation Citoyenne est un espace d'échanges constructifs entre élu.e.s et populations afin d'atteindre les objectifs de développement, et non une simple surveillance des élu.e.s par les populations.

Ces sensibilisations / formations ont entraîné au sein de la population touchée un changement de comportement et une réelle prise de conscience sur l'importance de s'impliquer dans le processus d'élaboration, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation des politiques publiques (PDC, PAI, etc).



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE

<ul style="list-style-type: none"> ▼ Boite_Outils > 1_COMMUNES_CMN > 2_FORMATION_PC <ul style="list-style-type: none"> > 2_1_Formation_Elus > 2_2_Formation_AgoraProject > 2_3_Formation_Population > 2_4_Prestations > 2_5_Autres_Actions > 3_OUTILS_PC_PRESENTIEL > 4_OUTILS_PC_NUMERIQUE 	 2_3_1_Plaquette Code du Numérique	Plaquette pour la formation sur le Code du Numérique
	 2_3_2_Plaquette formation aux métiers	Plaquette pour la formation sur les métiers du numérique
	 2_3_3_TdR sensibilisation artisi	Termes de Références pour une sensibilisation destinée aux artisans
	 2_3_4_1_AVR_JCH_2 019_Rapport (1).doc	Compte Rendu des JOURNEES COMMUNALES DU NUMERIQUE "Le PAG, le numérique et la gouvernance locale"
	 2_3_4_2_TDR_Mairie Avrankou Journées	Termes de Références pour les JOURNEES COMMUNALES DU NUMERIQUE
	 2_3_5_FICHE_SENSI B_GOUV_OUVERT_V	Fiche de sensibilisation sur le Gouvernement Ouvert
	 2_3_6_La_minute_d e_citebj_V1.docx	Exemple de « Minute » sur la Participation Citoyenne
	 2_3_7_1_Compte rendu formation coi	Compte rendu de la formation sur les compétences numériques
	 2_3_7_~1.JPG	Photo de participant.e.s à la formation sur les compétences numériques
	 2_3_8_Audio émission	Exemple d'audio des émissions radio
 2_3_9_Formation Fa	Support pour la formation sur le factchecking	

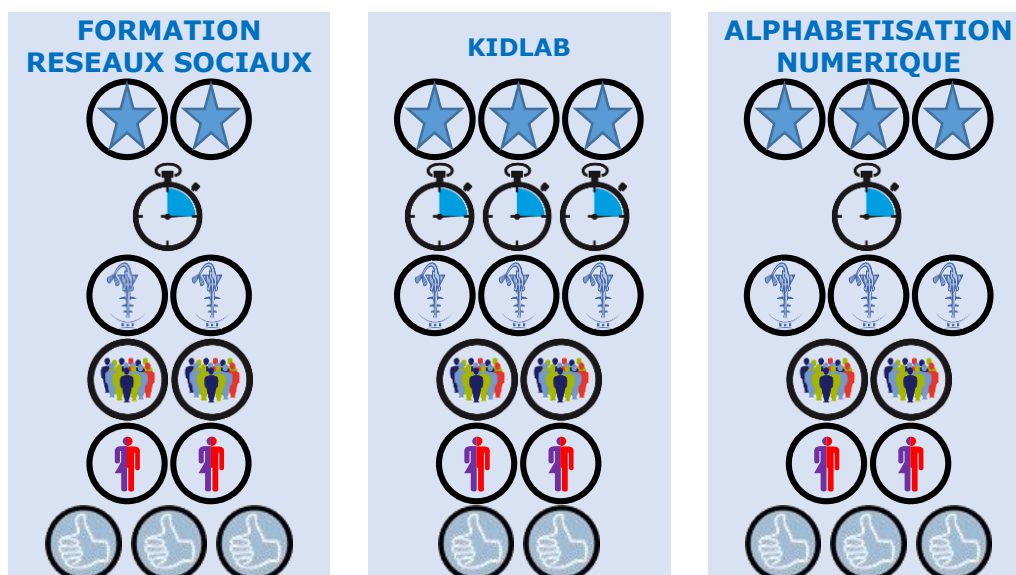
ON RETIENT

Ces sensibilisations ont permis à la population de « démystifier » le numérique et d'augmenter l'utilisation des outils numériques dans le cadre de la Participation Citoyenne.
C'est grâce à l'apport du Numérique que les populations ont été mieux réceptives à la sensibilisation sur la Participation Numérique.

2.4 Prestations de service pour renforcer la sensibilisation auprès des populations

En plus des animations des CMN, CiTé.bj a organisé des actions spécifiques de sensibilisation, qui ont été animées par des structures spécialisées. Cela demande donc une phase de contractualisation. Trois sessions de sensibilisation/formations ont ainsi été animées :

- . Formation Réseaux Sociaux par ABB (en parallèle à celle réalisée pour les élu.e.s et les agents communaux - cf **FICHE 3**)
- . KidLab par BloLab - cf **FICHE 6**
- . Alphabétisation numérique par BAI



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE		
<ul style="list-style-type: none"> ▾ Boites @ outils ▸ 1_COMMUNES_CMN ▾ 2_FORMATION_PC <ul style="list-style-type: none"> ▸ 2_1_Formation_Elus ▸ 2_2_Formation_AgoraProject ▸ 2_3_Formation_Population ▾ 2_4_Prestations ▸ 2_5_Autres_Actions ▸ 3_OUTILS_PC_PRESENTIEL ▸ 4_OUTILS_PC_NUMERIQUE 	<p>2_4_1_1_TDR_Formation_biolab_Avrankou</p> <p>2_4_1_2_rapport_formation_avrankou_t</p> <p>2_4_2_Rapport_formation_Alphabetisa</p>	<p>Termes de Références du KidLab</p> <p>Compte Rendu du KidLab</p> <p>Compte Rendu de l'Alphabétisation numérique</p>

ON RETIENT	Ce type de prestation complémentaire est à recommander : cela offre un temps spécifique et visible à la sensibilisation/formation, et apporte une réelle plus-value sur des outils/approches que les CMN ne peuvent pas offrir.
------------	---

FICHE 6 : KidLAB



Objectifs

L'objectif principal de cet atelier est d'initier les enfants de différentes écoles primaires aux outils numériques. Plus spécifiquement, il s'est agi d'exécuter des modules de formation qui leur permettront de développer leur créativité et d'apprendre les notions élémentaires de l'informatique et de la programmation.

Modules de formation

BloLAB, animateur de cette formation, dispose d'un camion entièrement équipé pour animer cette formation. Trois modules sont enseignés aux enfants :

- 1-Fabrication d'ordinateur dans des bidons (Jerry)
- 2-Bureautique libre
- 3-Programmation ludique et créative

Pendant ce module, les enfants sont initiés à la programmation ludique et créative avec le logiciel Scratch. Il faut noter que ces enfants avaient déjà bénéficié des modules 1 et 2; ce qui leur permettait déjà de connaître les différentes parties d'un ordinateur et de les manipuler sans trop de difficultés.

Un mot sur Scratch

Scratch est une plateforme d'apprentissage du codage informatique qui a pour objectif l'enseignement de la conception informatique aux enfants. Bien que conçu pour des enfants de 8 à 16 ans, il peut être également utilisé par des personnes de tous âges, y compris par de plus jeunes enfants. Scratch est basé sur la manipulation d'objets entraînant des actions. Il permet de mettre en œuvre visuellement des concepts de base de la programmation tels que les boucles, les conditions, les variables et les modules.

Scratch est un logiciel éducatif qui apprend à créer des logiciels, des jeux, des animations, piloter un robot. L'enfant peut faire des démonstrations rapides à ses parents, parents qui ne sont pas obligés de comprendre pour admirer le résultat ; c'est comme un dessin.

Scratch permet d'apprendre à se repérer sur un plan, dans l'espace et dans le temps. Scratch fait comprendre l'intérêt des règles de mathématique et d'orthographe. Scratch initie à l'anglais. Scratch développe la logique du cerveau.

Déroulement de la formation

Les 3 modules se déroulent pendant une journée entière. Les enfants sont accompagnés de leurs enseignants de classe. Compte tenu des effectifs assez importants des classes, les enfants ont été séparés en 2 groupes à chaque fois; les uns attendant sagement que les autres finissent. La formation a été animée par deux formateurs (un principal et un assistant).

Au début de chaque séance il est demandé aux enfants un petit rappel de mémoire par rapport à ce qu'ils avaient déjà étudié. Ensuite le formateur principal commence le cours de la journée. Les enseignants participent parfois pour aider les enfants pendant les exercices.

Intérêt de cette formation

Une session de formation d'une journée de KidLAB permet de toucher une classe de 30 à 60 enfants de CM1.

La réalisation de cette formation dans une remorque de camion est attractive – et permet une visibilité de l'activité.

Cette activité a permis de susciter chez les plus jeunes l'ambition de s'investir dans le domaine de la créativité par le numérique.

ACTIVITE MISE EN ŒUVRE PAR L'ASSOCIATION DES BLOGUEURS DU BLOLAB



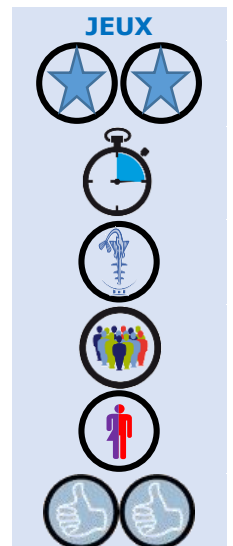
2.5 Autres supports pour une sensibilisation Grand Public

CiTE.bj a également diversifié les supports de sensibilisation – en recherchant comment le numérique peut faciliter la sensibilisation à la Participation Citoyenne. Ont été développés/testés les outils suivants :

Outils en présentiel

. Lexique

Descriptif succinct	Enumérer de mots et leurs définitions en lien avec la participation citoyenne et la démocratie locale
Intérêt	Renforcer le niveau de connaissance des citoyens
Conseils	Utiliser des termes très simples Varier en identifiant le contraire des mots Proposer une version numérique



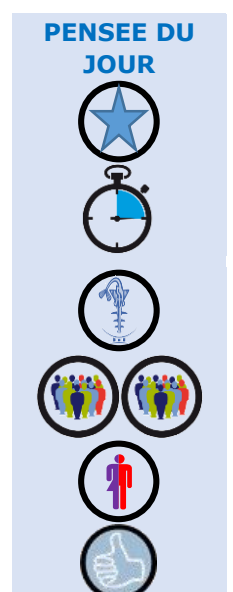
. Jeux

Descriptif succinct	Utilisation d'un support de jeu pour animer et pour faire passer les messages. Cela a été proposé dans le cas de la sensibilisation sur le Code du Numérique, car un texte réglementaire n'est jamais facile à sensibiliser.
Intérêt	Faire passer un message compliqué / rébarbatif par le divertissement
Conseils	Veiller à ce que les jeux ne soient pas trop difficiles Requiert une volonté du CMN à se mettre dans une position d'accompagnement / d'animation

Outils numériques

. Quiz numérique

Descriptif succinct	Utiliser le questionnaire existant et faire partager dans ses réseaux sociaux OU Elaborer un questionnaire sur une plateforme en ligne facilement accessible aux citoyen.ne.s pour jauger leur niveau de connaissance en matière de participation citoyenne et susciter en eux.elles l'engagement citoyen
Intérêt	Susciter la participation citoyenne au sein des populations Diversifier les supports de sensibilisation – avec une touche de défi/compétition
Conseils	Faire en sorte que les plateformes en ligne soient facilement accessibles aux utilisateur.se.s. Vulgariser les quiz.



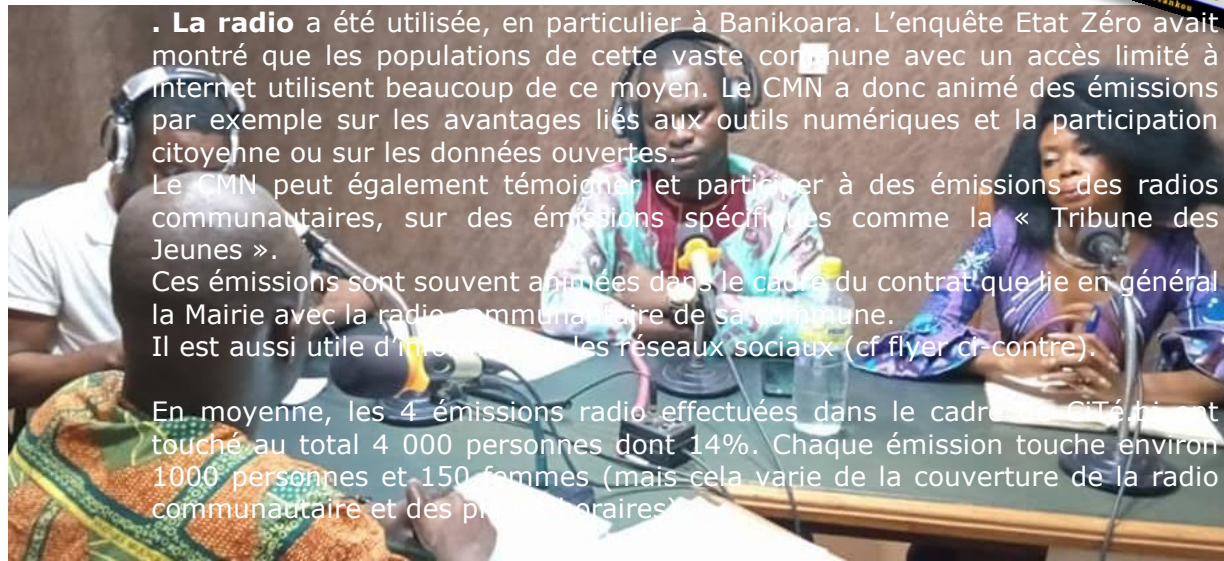
. Notifications / Pensées du jour

Descriptif succinct	Utiliser la grille proposée et faire partager dans ses réseaux sociaux OU Elaborer et envoyer des notifications de pensée du jour sur le thème de la participation citoyenne et le numérique
---------------------	---

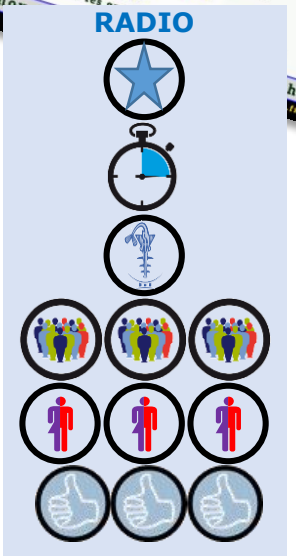
Intérêt	Informar, rappeler au quotidien et renforcer le niveau de connaissance des citoyens en matière de participation citoyenne. Diversifier les supports de sensibilisation – avec un rappel quotidien
Conseils	Veiller à ne pas ennuyer les utilisateurs par des notifications peu intéressantes. Choisir des citations vraiment instructives. Varier le contenu des notifications. Reste technique si on ne sait pas faire des notifications sur smartphone

Si le lecteur est intéressé par mettre en œuvre ces outils, il est demandé qu'il s'en rapproche de l'ANCB.

Autres médias

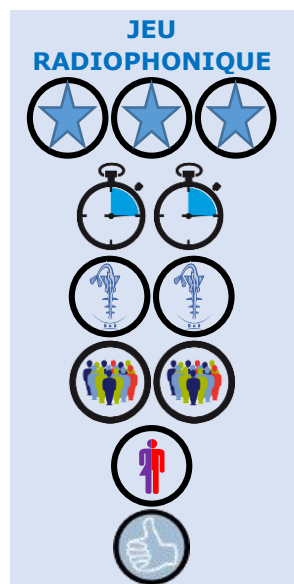


La radio a été utilisée, en particulier à Banikoara. L'enquête Etat Zéro avait montré que les populations de cette vaste commune avec un accès limité à internet utilisent beaucoup de ce moyen. Le CMN a donc animé des émissions par exemple sur les avantages liés aux outils numériques et la participation citoyenne ou sur les données ouvertes. Le CMN peut également témoigner et participer à des émissions des radios communautaires, sur des émissions spécifiques comme la « Tribune des Jeunes ». Ces émissions sont souvent animées dans le cadre du contrat que lie en général la Mairie avec la radio communautaire de sa commune. Il est aussi utile d'informer les réseaux sociaux (cf flyer ci-contre). En moyenne, les 4 émissions radio effectuées dans le cadre de Cité ont touché au total 4 000 personnes dont 14%. Chaque émission touche environ 1000 personnes et 150 femmes (mais cela varie de la couverture de la radio communautaire et des programmes).



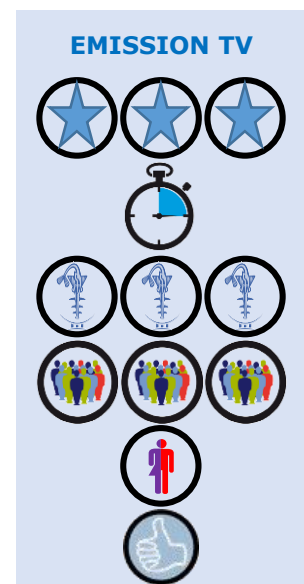
Jeux concours radiophoniques

Descriptif succinct	Mettre en compétition les citoyens pour évaluer leur niveau d'implication dans la gestion des affaires publiques locales.
Intérêt	Susciter la participation citoyenne au sein des populations
Conseils	Utiliser également les canaux digitaux pour atteindre le plus large public possible



Emission télévisée sur la participation citoyenne

Descriptif succinct	Passage des responsables du projet, des élus et chargés de mission sur des chaînes de télévision
Intérêt	Veiller à la pertinence des thèmes abordés Donner de la visibilité au projet
Conseils	Passage des responsables du projet, des élus et chargés de mission sur des chaînes de télévision



. Série radiophonique / télévisée

Il existe au Bénin une série télévisée « Entre nous » (financée par la Fondation Konrad Adenauer), qui a permis d’animer une sensibilisation grand public sur la Participation Citoyenne. Dans le cadre du même financement que CiTé.bj, l’AFD finance un projet de participation citoyenne au Sénégal, mené par RAES, reposant sur la réalisation et la diffusion d’une série télévisée, nommée DIANKE, sur la Participation Citoyenne.

L’équipe projet s’est interrogée sur la pertinence d’utiliser cette série d’accès libre (sur support numérique ou radiophonique) pour amplifier la sensibilisation sur la Participation Citoyenne au Bénin.

Avis + : intérêt et possibilité de s’en servir comme introduction à une séance ; possibilité de diffuser plusieurs fois pour mieux faire comprendre la population

Avis - : n’intéressera pas réellement la population – démarrage lent, on ne comprend pas bien le problème, ton monocorde (comme un documentaire animalier). Dianké n’est pas un nom d’ici ; l’héroïne est urbaine et avec un emploi officiel – ce qui n’est pas le cas de notre auditoire.



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE

<ul style="list-style-type: none"> ▼ Boîte_Outils > 1_COMMUNES_CMN ▼ 2_FORMATION_PC <ul style="list-style-type: none"> 2_1_Formation_Elus 2_2_Formation_AgoraProject > 2_3_Formation_Population 2_4_Prestations 2_5_Autres_Actions > 3_OUTILS_PC_PRESENTIEL > 4_OUTILS_PC_NUMERIQUE 	2_4_1_1_Lexique_Part_CIT_VF.docx 2_4_1_2_Lexique_Part_classement_VF.	Contenu du Lexique de Participation Citoyenne
	2_4_2_JEU_Code_Numerique.pdf	Jeu du Code du Numérique
	2_4_3_Note Jeux concours_V1.docx	Note préliminaire sur les Jeux concours
	2_4_3_QUIZ.docx	Liens et contenus des quiz sur la Participation Citoyenne
	2_4_4_TdR_Emission_Acquis_CiTeBj_CT	Termes de Références pour une émission télévisée sur la Participation Citoyenne

ON RETIENT

Il est intéressant de diversifier les moyens de sensibilisation et de formation afin d’intéresser toutes les couches sociales.

2.6 *Appréciation sur cette étape de sensibilisation*

CiTé.bj montre que cette étape de sensibilisation des élu.e.s, des agents communaux et de la population est primordiale.

Questionnements
Quels sont les outils les plus pertinents pour sensibiliser les acteurs locaux à la Participation Citoyenne numérique ?

Stratégie de CiTé.bj
Réaliser par le CMN
Intégrer dans d'autres activités de Participation Citoyenne
Diversifier les moyens de sensibilisation

Les outils les plus pertinents à utiliser pour sensibiliser :

- . les élu.e.s : les réunions en présentiel associées à la création d'un forum whatsapp entre élu.e.s
- . les populations : la formation en présentiel, ainsi que les sensibilisations sur réseaux sociaux en profitant de toutes occasions pour communiquer (comme les des Journées Mondiales).

Animez des Sensibilisations-Formations envers vos citoyen.ne.s

à travers des réunions, des ateliers, des forums réunissant la population en général, ou par catégorie (Femmes, Jeunes, Personnes vivant avec un handicap, etc) en lien avec le numérique (immersion numérique) et/ou l'intérêt économique / employabilité

Pas de Participation Citoyenne sans une meilleure inclusion des Femmes, des Jeunes et des autres groupes marginalisés comme les personnes vivant avec un Handicap

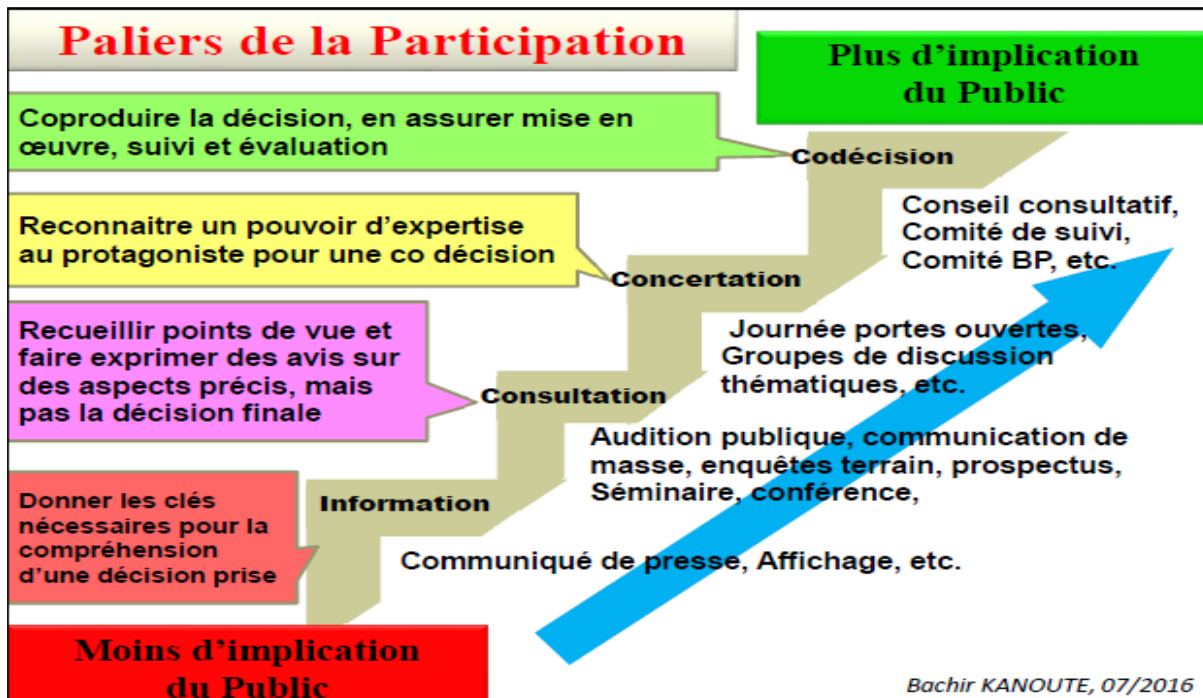
Animation de sensibilisations-formations et de forums spécifiquement dédiés aux Femmes, aux Jeunes ou aux personnes vivant avec un handicap – en veillant à faire porter la réunion sur un thème intéressant ces groupes (numérique, activités économiques, etc)

Le conseil reste à diversifier les moyens de sensibilisation, et de répéter les messages.

3 Construire et faire adopter des outils de Participation Citoyenne en présentiel

CiTé.bj a choisi d'élaborer des outils en présentiel, afin de s'assurer que les populations seraient touchées même en cas de fracture numérique.

De manière schématique, la Participation Citoyenne est présentée selon 4 piliers : Information, Consultation, Concertation et Co-décision. CiTé.bj a veillé à tester différents outils en fonction de ces 4 piliers – ramenés ici à deux principaux : **Information-Consultation** et **Concertation-Codécision**.



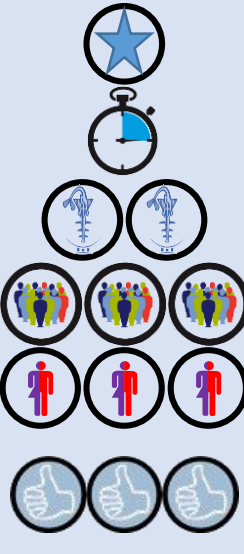
3.1 Les outils présentsiels d'information-consultation

Sont présentés dans ce paragraphe les outils simples, facile à mettre en œuvre par une Mairie pour assurer un transfert d'information de la Mairie vers les populations.



Promotion de la Civic-Tech pour une démocratie locale participative
Capitalisation – Les outils de la Participation Citoyenne

CRIEUR PUBLIC / ANIM. MEGAPHONE

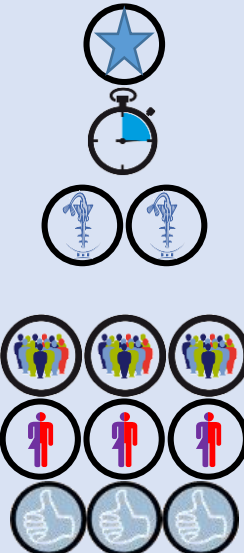


. Crieur public / Animateur Mégaphone

Acteurs classiques du transfert de l'information, le crieur public et l'animateur mégaphone restent un relai précieux pour les Mairies.

- Descriptif succinct** Passer dans les villages/quartiers de villes pour informer les citoyens.
- Intérêt** Permet aux citoyens d'être informés de l'actualité communale ; départementale voir gouvernementale.
- Conseils**
- Doter des crieurs publics/ Animateur mégaphone, des matériaux roulants pour faciliter leurs déplacements, des mégaphones modernes afin que le message touche le plus maximum la cible,
 - Revoir la rémunération des crieurs publics/ Animateur Mégaphone,
 - Mettre en place une association des crieurs publics/Animateur Mégaphone afin de permettre une bonne structuration.

CREUSET FEMMES LEADER



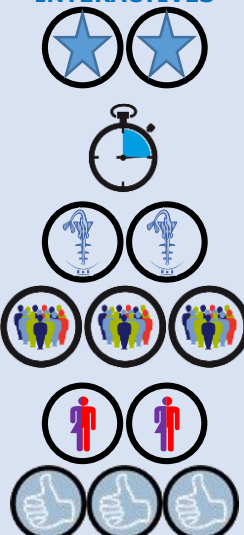
. Creuset ou Forum Femmes Leader

Groupe de Femmes mobilisatrices et motivantes qui devient un relai pertinent pour la Mairie.

- Descriptif succinct** Les Femmes s'organisent pour identifier en leur sein les personnes les plus mobilisatrices et motivantes pour les autres femmes. Ces Femmes Leader se réunissent et
- Intérêt** Ce creuset devient un réel interlocuteur privilégié pour la Mairie afin d'information et d'organisation des femmes dans la Commune – et même pour la concertation ou la co-construction.
- Conseils**
- Faciliter la communication numérique (à travers WhatsApp par exemple) pour éviter la problématique du coût des réunions.

cf **FICHE 8**

EMISSION RADIO INTERACTIVES



. Emissions radio interactives

A la limite entre l'information et la consultation, les émissions radio interactives sont fréquemment utilisées par les Maires pour entrer en dialogue avec les populations.

- Descriptif succinct** Les autorités communales et les cadres communaux passent sur la radio communautaire pour opiner sur des questions précises liées à la gouvernance locale.
- Intérêt** Permet à la population de discuter directement avec les autorités communales et les cadres des mairies
- Conseils** Volonté des élus à se rendre disponible pour éclairer la population ; faire les émissions en langue locale afin de permettre aux analphabètes de mieux comprendre le sujet.

EMISSION RADIO PLEIN AIR



. Emissions radio Plein Air

Cette formule permet, pour une intervention du/de la Maire à la radio, de lier un public en présentiel, une diffusion à la radio, et aussi une diffusion en Facebook Live.

Descriptif succinct

Dans l'enceinte de la Mairie par exemple, la radio communautaire délocalise son émission pour animer en direct un débat entre les autorités communales et les cadres communaux et les populations (environ une trentaine de personnes).

Intérêt

Formule renouvelée des émissions interactives devenues classiques, l'émission Plein Air profite de l'aspect attractif du nouveau.

Elle facilite aussi l'exercice aux autorités qui disposent d'un public en face d'eux/elles.

Conseils

Elle permet d'inclure un réel aspect festif (chants, etc). Prévoir un budget pour bien installer les populations si un espace n'existe pas dans l'enceinte de la Mairie.

cf **FICHE 9**

En plus de la question du support d'information-consultation, il est intéressant de s'interroger sur le contenu de l'information-consultation transmise. Cité.bj, a centré l'information de la Participation Citoyenne sur le PDC comme base du dialogue citoyen animé par la Mairie. Avant de pouvoir en discuter, il faut que les populations puissent le connaître.

Différents outils plus spécifiques de « **marketing territorial** » sur le PDC ont été testés :

MARKETING TERRITORIAL PDC



. Tournée d'arrondissement de vulgarisation pour le marketing territorial du PDC

Déjà évoquée lors des outils de sensibilisation-formation à la Participation Citoyenne, la tournée d'arrondissement permet d'expliquer aux participant.e.s le contenu du PDC et de répondre en direct à leurs questions.

Descriptif succinct

Il est nécessaire de faire un résumé du PDC (en une vingtaine de pages et une plaquette de 4 pages), et de le traduire en langue locale. Puis, réalisation de séances d'information dans tous les chefs lieux d'arrondissement, afin de présenter le PDC sous une forme résumée et en langue locale.

Intérêt

Touche réellement toutes les zones de la commune
Permet un échange avec les populations

Conseils

- Utiliser des supports résumés et animer en langue locale
- Veiller à bien sensibiliser les femmes
- Moduler l'animation à travers des rencontres de type « Sous l'arbre à palabre », qui sont moins formelles et plus libres d'accès pour les populations

cf **FICHE 10**

VIDEO PDC



non testé

. Vidéo pédagogique sur le PDC

Une vidéo (en version courte de 3 minutes et en version longue de 13 minutes, en langues française et locales) permet de retracer les grandes étapes de l'élaboration, de la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du PDC, ainsi que le rôle de la population.

Descriptif succinct Cette vidéo peut être diffusée, par le Service de la Planification ou par les chefs d'arrondissement, à tout moment de la vie du PDC, afin de rappeler aux populations le cycle du PDC.

Intérêt Permet à la population de se rappeler les grandes étapes du PDC et leurs rôles.

Conseils Diffuser sur les réseaux whatsapp
D'autres vidéos peuvent être réalisées – de manière plus spécifique sur le

Remarque : une pièce de théâtre avait été initialement pressentie mais elle n'a pas pu être élaborée du fait du budget demandé par la troupe de théâtre.



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE

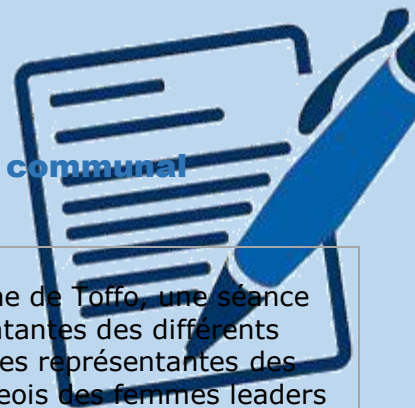
- ▼ Boite_Outils
- > 1_COMMUNES_CMN
- > 2_FORMATION_PC
- ▼ 3_OUTILS_PC_PRESENTIEL
- 3_1_OUTILS_PRESENTIELS_INFORMATION_CONSULTATION
- 3_2_OUTILS_PRESENTIELS_CONCERTATION_CODECISION
- > 4_OUTILS_PC_NUMERIQUE

3_1_2_1_1_AVRANK OU_RESUME_PDC_1	Exemple d'un résumé de Plan de Développement Communal
3_1_2_1_2_Traduction_PDC_3_FON.pdf	Exemple de traduction en langue locales
3_1_2_1_3_RAPPORT DE FIN DE TOURN	Rapport de Tournée de diffusion du résumé du Plan de Développement Communal
3_1_2_1_4TdR_Réalisation_Téléfilm_PDC	Termes de Référence pour la réalisation d'un documentaire sur le Plan de Développement Communal
3_1_2_2_C R Forum Jeunes sur les APPLI	Compte-rendu du forum Jeunes sur les applications numériques
3_1_2_3_Compte rendu sensibilisatio	Compte-rendu de la sensibilisation à des jeunes élèves
3_1_2_4_FORM_JEU NES_LEADERS_TDR.4	Termes de Référence pour le forum des jeunes leaders
3_1_2_5_TdR sensibilisation artis:	Termes de Référence pour la sensibilisation des artisans
3_1_2_6_RAPPORT SENSIBILISATION CC	Rapport se sensibilisation sur COVID 19

ON RETIENT

Cité.bj a valorisé des outils déjà pratiqués par les Mairies, qui confirment encore une fois leur intérêt dans l'information-consultation. Il a été aussi montré la pertinence d'innover en modulant les formats déjà utilisés (comme avec la Radio Plein Air).
On insistera sur l'importance de la sensibilisation, d'aller auprès des populations.

FICHE 7 : Creuset ou forum des femmes leaders au niveau communal



Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> - Séances villageoises de concertation et de désignation Pour mettre sur pied le collectif des femmes leaders de la commune de Tofo, une séance de concertation s'est organisée par village regroupant les représentantes des différents groupements des femmes, représentantes des commerçantes, et les représentantes des producteurs agricoles pour désigner les membres du bureau villageois des femmes leaders du village. - Etablissement des membres d'arrondissement et de commune Les femmes leaders désignées dans chaque village se réunissent au sein de leurs arrondissements pour élire les membres des bureaux d'arrondissement. Ces dernières se retrouvent aussi à l'échelle communale pour choisir les membres du bureau communal des femmes leaders de la commune. Elles accompagnent la Mairie dans sa politique de mobilisation des ressources notamment dans les marchés.
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none"> - Ces femmes leaders défendent l'intérêt des femmes en général quel que soit le domaine ou secteur d'activité pour augmenter la chance des femmes dans les opportunités. - Elles facilitent aussi le dialogue entre les femmes et les autorités. - Les femmes leaders contribuent et aident la Mairie pour la mobilisation des ressources dans le marché. - L'approche genre est respectée pour toutes les opportunités qui s'offrent à la Mairie.
Points positifs	<p>Ce groupe des femmes facilite la mobilisation des femmes à la base pour plusieurs actions de développement. Les femmes participent aux actions du développement local. C'est ce qui a été observé par exemple pour la « Fin de Défécation à l'Air libre » dans les villages où le comité local d'hygiène sont des femmes leaders, facilitant ainsi l'atteinte de l'objectif.</p> <p>De même, grâce à ce creuset mobilisateur, les femmes productrices ont pu bénéficier majoritairement d'un financement en leur faveur.</p> <p>Il a été aussi une forte mobilisation des femmes pour le soutien des femmes candidates aux élections communales de 2020, avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> . l'élection de trois femmes conseillères communales, . la présence de femmes dans les instances des cellules communales de Participation Citoyenne : CPC et Cadre Intégrateur.
Difficultés / Solutions	<p>Certaines femmes sont toutefois réticentes à participer aux séances et autres actions publiques de développement de peur que leurs maris n'approuvent pas leur présence en groupe.</p> <p>D'autres difficultés sont plus organisationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Les moyens limités pour assurer l'entretien et le déplacement des femmes vers le lieu de la réunion (solution : appui financier d'autres projets) . la capacité limitée de la salle de réunion de la Mairie pour contenir les invité.e.s à cause de leur présence nombreuse (la salle polyvalente du Centre des Jeunes et des Loisirs est identifiée pour abriter les éditions prochaines).
Conseils	<ul style="list-style-type: none"> . Volonté de l'Autorité communale à organiser de façon périodique le forum, . Inscrire ces activités au budget communal,
Autres facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> . Présence de femmes élues (Maire et Première Adjointe) . Existence de l'Association des femmes leaders dans la commune . Présence de projets fédérateurs au profit des femmes afin que les hommes comprennent qu'elles y gagnent aussi quelque chose.

FICHE 8 : Emission Radio Plein Air



Déroulé	<p>1- Information/Echanges avec le.la Maire et ses Adjoint.e.s. pour choix et validation du thème (par exemple : « la participation citoyenne numérique comme levier de la bonne gouvernance »)</p> <p>2- Validation du chronogramme par l'autorité, Envoi des invitations aux Conseillers communaux, aux Organisations de la Société Civile (OSC), aux organisations de femmes et de jeunes.</p> <p>3- Préparation avec les journalistes (revue des termes de références, rédaction et validation du conducteur de l'émission et définition des rôles et responsabilités) (2jours avant)</p> <p>4- Préparation (la veille), du lieu et désignation d'un.e responsable pour la couverture médiatique de l'évènement (photo et vidéos)</p> <p>5- Préparation du.de la Maire (la veille) par rapport à la thématique à développer (sur la base du conducteur validé)</p>
Extrants / Résultats	<p>La radio locale est bien imprégnée de l'objectif de l'émission et de la manière dont elle doit être conduite.</p> <p>L'autorité communale maîtrise la substance de son intervention.</p> <p>Les animateurs de la radio conduisent l'émission en connaissance de cause.</p> <p>La population a apprécié l'initiative et s'engage à mieux utiliser les outils numériques mis à disposition par le projet.</p> <p>L'autorité très enthousiaste, perçoit l'importance de ces outils numériques pour une bonne participation citoyenne à la gouvernance locale.</p>
Points positifs	<p>Engagement de l'autorité communale et des élus locaux pour la pérennisation des acquis du projet cité.bj.</p> <p>Engagement de la population à utiliser les outils numériques pour inter agir avec les autorités communales.</p> <p>Endroit retenu pour l'activité très apprécié du public.</p> <p>Cette émission depuis sa réalisation défraie la chronique sur les réseaux sociaux à Toffo et les commentaires vont bon train.</p> <p>L'autorité communale a promis la réaliser sur d'autres thématiques.</p>
Difficultés / Solutions	<p>Difficultés d'ordre matériel (location de groupe électrogène et d'une sono pour l'animation, location de chaises pour les participants, etc).</p>
Conseils	<p>Organisation matérielle de l'émission (positionner le Maire auprès du CMN pour d'éventuels échanges en privé sur le développement de la thématique)</p> <p>A l'avenir, prévoir des ressources pour la location de bâche, de chaises, de sonorisation et de groupe électrogène</p>

Exemple de flyer d'information à diffuser sur WhatsApp, réalisé pour une Emission Plein Air

RTU-95.3

EMISSION RADIO PLEIN AIR SUR L'IMPORTANCE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE NUMERIQUE.

MERCREDI 23 AVRIL 2023
16H00
RESIDENCE/MAIRIE BOHICON

1- Table ronde sur les outils et espaces utilisés pour la participation citoyenne numérique.
2- Présentation et démonstration sur les applications e-PACT, GoLocal et Participez.
3-jeux radiophonique.
4- Distinction des citoyens sur critères dans le cadre de la veille citoyenne numérique.

FICHE 9 : Marketing territorial du PDC : Tournée d'arrondissement de diffusion du PDC



Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> . Faire le résumé du PDC . Traduire, mettre en page et dupliquer le résumé . Faire une réunion de municipalité avec l'exécutif et les Chefs d'Arrondissement . Informer au préalable, dans chaque arrondissement en tenant compte de l'emploi de temps des Chefs d'Arrondissement . Animer la tournée d'arrondissement autour de 4 points forts : (i) rappel du processus d'élaboration du PDC, (ii) exposition du contenu du PDC3 et les réalisations prévues, (iii) le contenu du PAD 2019, et (iv) ce qui a été fait et ce qui reste à faire suivant l'avis et la prise de doléance des populations. . Possibilité : Proposer une animation théâtre
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none"> . 100 personnes sensibilisées par séance en moyenne dont environ 40 femmes . meilleure connaissance du contenu du PDC et de la planification annuelle . engagement à suivre les activités et s'impliquer davantage dans le suivi . augmentation du nombre de femmes candidates aux postes de conseillères aux élections communales et municipales
Points positifs	<ul style="list-style-type: none"> . qualité des débats et intérêt de les mener en langue locale . permet d'ouvrir le débat / d'établir le dialogue avec les populations, qui veulent réellement s'exprimer (surtout si peu d'actions sont réalisées sur leur territoire)
Difficultés / Solutions	<ul style="list-style-type: none"> . difficulté pour traduire en langue locale : choisir la langue majoritairement parlée dans la commune ; prendre un.e prestataire de service spécialisé.e . manque de soutiens financiers de la mairie : inscrire cette activité dans le budget annuel de la commune . absence de certains chefs d'arrondissement . surplus d'effectifs pour contenir la salle de conférences des arrondissements . perturbation des échanges ou refus de recevoir la tournée en cas de non réalisation d'infrastructures dans l'arrondissement <p>Solutions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - convaincre les populations sur l'importance de la tournée ; - bien clarifier entre cette activité d'information et la campagne politique ; - faire un plaidoyer auprès des élu.e.s pour une prise en compte des doléances par l'exécutif.
Conseils	<ul style="list-style-type: none"> . réelle implication financière de la Mairie
Autres facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> . Implication du Service Développement Local et Planification et des élu.e.s . Bonne maîtrise du terrain par le CMN et bonne relation avec les élus locaux (Chefs d'Arrondissement ; Chefs de Quartier-Chefs de Village) . Synergie technique avec d'autres projets travaillant dans la commune
Autres supports ?	<p>Guide sur l'élaboration du PDC conçu par le ministère de la décentralisation ; propres expériences acquises à la Mairie de Cotonou sur la procédure d'élaboration du PDC</p>

TOURNEE DE VULGARISATION DU PDC 3 VERSION FON ET DU PAD 2020 DANS LES DIX ARRONDISSEMENT DE BOHICON

LE PROJET CITE.BJ AU CŒUR DE LA PARTICIPATION CITOYENNE

BOHICON, du 10 au 14 Février 2020

Bohicon

giz German Development Cooperation

3.2 Les outils présentiels de concertation-codécision

Les outils de concertation-codécision sont plus difficiles à mettre en œuvre. De manière générale, l'outil qui est habituellement mis en place en présentiel pour faciliter la concertation-co-décision est le **cadre intégrateur communal**. Même si CiTé.bj n'a pas appuyé cette dynamique, voici une rapide présentation de cet outil.

Descriptif succinct	C'est un cadre qui regroupe les élus, les OSC, qui se regroupent périodiquement afin de proposer des solutions aux conseils communaux par rapport aux questions de développement.
Intérêt	Facilite le dialogue entre les élus et la population
Conseils	Doter le cadre intégrateur d'un budget de fonctionnement

Pour tester d'autres outils, il a été identifié parmi les outils de participation citoyenne les plus connus et les plus utilisés dans le monde, ceux qui semblent les mieux adaptables au contexte des 4 communes. Il a été retenu : (i) **Conseil Citoyen**, (ii) **Espace citoyen** et (iii) **Evaluation citoyenne**. Ces choix ont été opérés au cours d'un atelier réunissant divers acteurs dont des élus et cadres techniques des quatre communes pilotes.

La méthodologie de sélection utilisée a consisté à analyser chacun des outils suivant plusieurs paramètres dont la portée politique, l'intérêt pour les acteurs, la faisabilité technique, les implications financières, l'adaptabilité aux contextes des communes du Bénin.

L'étape suivante a été celle de l'engagement de chacune des 04 communes à expérimenter au moins un des trois outils retenus.

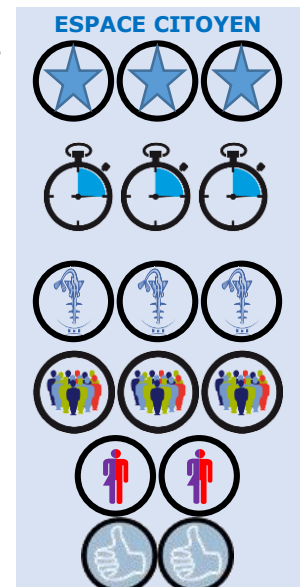
Les autorités locales montrent un grand intérêt pour les outils proposés et chaque commune a choisi au moins un outil de participation citoyenne. Deux communes ont opérationnalisé l'espace citoyen et deux communes ont réalisé une évaluation citoyenne.

. Espace citoyen

L'espace citoyen correspond à un espace physique situé dans la Mairie, pour mieux accueillir et orienter les usagers de la mairie.

Descriptif succinct	Espace aménagé dans une salle de la Mairie, devant regrouper toute l'information générale intéressant la population (formulaire, compte rendu de session, documents d'urbanisme, etc). Cet espace est numérisé à travers des ordinateurs.
Intérêt	Une personne est responsabilisée pour accueillir, orienter et conseiller le public. A l'écoute du public, elle entend les difficultés.
Conseils	<ul style="list-style-type: none"> - Réel soutien de l'autorité locale - Couplé cet espace au Guichet Unique

cf **FICHE 11**

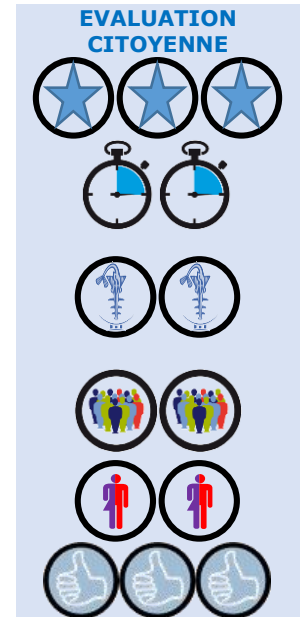


. Evaluation citoyenne

Enquête de satisfaction des populations sur les services municipaux

Descriptif succinct	Une enquête, sur la base d'un questionnaire simple, est diligentée envers les populations.
Intérêt	Les populations donnent leur avis et propositions sur le fonctionnement des services municipaux. La Mairie se sent dynamisée et veut faire évoluer les services en fonction des remarques / propositions des populations.
Conseils	<ul style="list-style-type: none"> - Passer par les OSC pour mener l'enquête sur le terrain - Réaliser cette enquête de manière numérique pour faciliter le suivi, la saisie et l'analyse.

cf **FICHE 12**

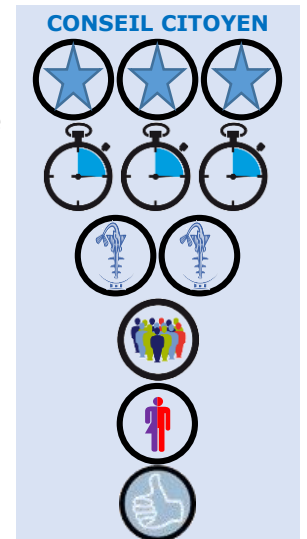


. Conseil citoyen

Il s'agit de mettre en position des citoyen.ne.s tiré.e.s au sort de comprendre la thématique sur laquelle la Mairie veut avoir un avis.
On note beaucoup de réticences sur l'outil « Conseil citoyen » qui est considéré comme un conseil communal/municipal bis. Il est craint des conséquences politiques difficiles à gérer.

De ce fait, cet outil n'a pas été testé dans le cadre de Cité.bj.

cf **FICHE 13**



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE

<ul style="list-style-type: none"> ▼ Boîte_Outils > 1_COMMUNES_CMN > 2_FORMATION_PC ▼ 3_OUTILS_PC_PRESENTIEL <li style="background-color: #e0e0e0;">3_2_OUTILS_PRESENTIELS_CONCERTATION_CODECISION > 4_OUTILS_PC_NUMERIQUE 	<p> 3_2_1_1_Espace_citoyen_FicheTechnique</p> <p> 3_2_1_2_TDR Espace Citoyen_BAN</p> <p> 3_2_3_1_Evaluation citoyenne_FicheTech</p> <p> 3_2_3_2_TDR EVALUATION CITOYEN</p> <p> 3_2_3_3_Rapport_evaluation BOHICON</p> <p> 3_2_4_Conseil_citoyen_FicheTechnique.</p>	<p>Fiche technique préliminaire pour l'Espace Citoyen</p> <p>Exemple de Termes de Référence pour l'Espace Citoyen</p> <p>Fiche technique préliminaire pour l'Evaluation Citoyenne</p> <p>Exemple de Termes de Référence pour l'Evaluation Citoyenne</p> <p>Exemple de rapport pour une Evaluation Citoyenne</p> <p>Fiche technique préliminaire pour le Conseil Citoyen</p>
---	---	---

ON RETIENT

L'évaluation citoyenne est un outil très dynamisant pour la Mairie, afin de mettre en œuvre les recommandations proposées par les populations.
L'espace citoyen répond également aux réalités des communes pilotes de Cité.bj. Seulement il faut tenir compte des incidences financières et l'amortissement des équipements de l'espace après le projet : il est complexe à mettre en œuvre.

FICHE 10 : Espace citoyen

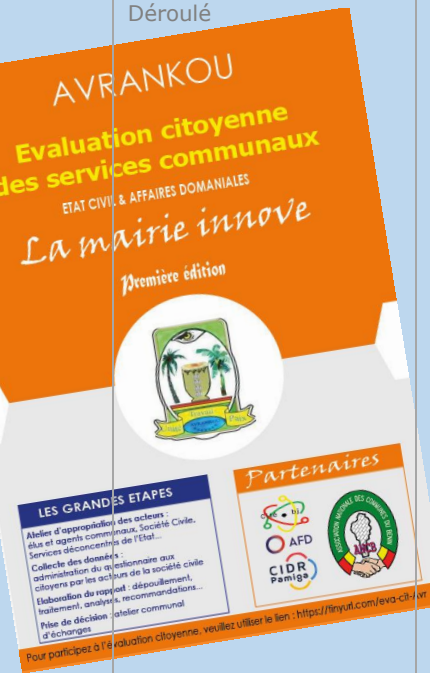


Déroulé	<ul style="list-style-type: none">. Prendre un arrêté communal de validation. Choisir le local devant abriter l'Espace citoyen. Etablir les Termes de Références et obtenir des devis. Contractualiser et faire les travaux d'aménagement et les acquisitions (tableaux d'information, écrans téléviseurs, etc). Embaucher l'agent de liaison et d'orientation. Inaugurer l'Espace et sensibiliser les populations à utiliser cet espace. Faire vivre l'espace : accueillir et répondre aux questions des usagers, alimenter en continu les messages
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none">- Les usagers de la mairie accèdent facilement aux services communaux- Les usagers de la mairie sont bien informés sur les prestations de la mairie- L'administration communale est informée des préoccupations des citoyens et leur apporte des réponses
Points positifs	<ul style="list-style-type: none">- crée une meilleure synergie entre les différents services- crée une meilleure relation entre les citoyens et la mairie- améliore le niveau de satisfaction des citoyens- augmente le taux de fréquentation- augmente le niveau de mobilisation des ressources- contribue à la réduction du risque de corruption au niveau des agents (en lien avec le Guichet Unique)
Difficultés / Solutions	Disponibilité d'espaces physiques (bâtiment, hall...) dans les mairies pour la mise en place de l'espace citoyen
Conseils	Nécessité d'un agent de liaison qui maîtrise les différents services de la mairie Intégration de cet espace dans un bâtiment existant, recueillant déjà du public
Autres facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none">- Affichage des QR code dans l'espace citoyen et faire une communication autour ;- Actualisation permanente des différentes prestations et autres informations (coût de prestations et autres)

FICHE 11 : Evaluation citoyenne

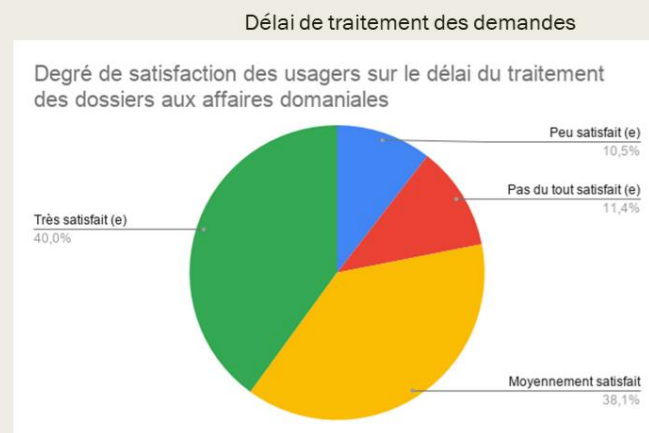


Activité	Evaluation citoyenne / Enquête de satisfaction
Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion d'appropriation de l'évaluation citoyenne par les autorités et les acteurs à impliquer ; - Choix du/des aspect.s/secteur.s/service.s à évaluer ; - Elaboration du questionnaire sur un support en ligne (Google doc, Lime Survey, SurveyHeart...) - Séance d'échange avec les responsables de la Cellule de Participation Citoyenne et du Pool Thématique gouvernance locale ; - Atelier d'appropriation de la notion d'évaluation citoyenne et formation des acteurs OSC sur le questionnaire et la conduite de l'enquête ; - Diffuser l'information sur cette évaluation citoyenne (prise d'un arrêté ; publication sous réseaux sociaux ou radios) - Déploiement des acteurs OSCs sur le terrain pour la collecte des données et faire le suivi - Faire le point de la collecte de donnée à travers une analyse qualitative et quantitative de l'enquête ; - Produire une analyse sommaire des résultats de l'enquête ; - Faire la synthèse des recommandations - Organiser un atelier de présentation du rapport sommaire et d'engagement des autorités à mettre en œuvre les recommandations - Production d'un rapport général de l'évaluation citoyenne.
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none"> - Données statistiques sur l'appréciation des prestations de l'administration par les citoyens - Plus de 350 réponses en 4 jours – dont près de 100 femmes
Points positifs	Les citoyen.ne.s eux.elles-mêmes donnent des orientations pour une amélioration des prestations de l'administration communale pour répondre à leurs besoins.
Difficultés / Solutions	Le nombre de recommandations peut être important et nécessiter plus de temps pour l'analyse et la synthèse, il faut donc fixer un échantillonnage maximal et se donner du temps.
Conseils	Cette activité étant lourde dans sa mise en œuvre, il est mieux de prendre suffisamment de temps pour l'organiser.
Autres facteurs de succès	L'intérêt de la population à réaliser ce type d'activité La disponibilité des autorités communales



Exemple d'analyse d'une question de l'Evaluation Citoyenne

Analyse générale



Conclusion: 78,01% (40 % + 38,01 %) des usagers des services des affaires domaniales enquêtés sont satisfait du délai de traitement de leur demandes, contrairement aux 21,09% qui ne le sont.

Formulaire de collecte de données dans le cadre de l'évaluation citoyenne des prestations des services de l'état civil

L'administration concernée (Mairie ou arrondissement) *

- Mairie
- Arr Banikoara
- Arr Sompérékou
- Arr Kokey
- Arr Gomparou
- Arr Founougo
- Arr Toura
- Arr Kokiborou
- Arr Goumori
- Arr Ounet
- Arr Soroko
- Autre :

Quel service de la mairie/arrondissement avez-vous fréquenté * : Etat civil ou Affaires domaniales

Vous êtes *

- un particulier
- un professionnel

Vous êtes ? *

- un homme
- une femme

Vous avez entre ? *

- Moins de 15 ans
- 15 à 21 ans
- 21 à 35 ans
- 35 à 50 ans
- plus de 51 ans

Vous habitez? *

- Dans l'arrondissement
- Dans la commune, mais en dehors de l'arrondissement
- Dans l'une des communes limitrophes (Kandi, Gogounou, Malanville...)
- Hors des communes limitrophes

Avez-vous eu facilement accès à la mairie/bureau arrondissement ? * Oui / Non

Vous fréquentez nos services *

- Plusieurs fois par an
- Une fois l'an
- Quasiment jamais
- Pour la première fois

Pour quel (s) motif (s) êtes-vous venu (e) aujourd'hui à la mairie/arrondissement ? *

- Demande de renseignements
- Prestations de service

Etes-vous satisfait (e) de : l'indication de la mairie/Arrondissement, l'enseigne principale, l'espace d'attente, l'équipement et propriété des locaux *

- Très satisfait (e)
- Moyennement satisfait (e)
- Peu satisfait (e)
- Pas du tout satisfait (e)

Avez-vous rencontré un agent qui vous a orienté vers le service concerné ? * Oui / Non

Quelles sont vos observations ou suggestions pour nous permettre d'améliorer l'accueil au niveau de la mairie et dans les arrondissements ? *

Etes-vous satisfait (e) de l'efficacité de traitement de votre demande (ou bien vous avez dû vous expliquer longuement) ? *

- Très satisfait (e)
- Moyennement satisfait
- Peu satisfait (e)
- Pas du tout satisfait (e)

Etes-vous satisfait (e) de l'accompagnement reçu dans vos démarches ? *

- Très satisfait (e)
- Moyennement satisfait
- Peu satisfait (e)
- Pas du tout satisfait (e)

Etes-vous satisfait (e) du délai de traitement de votre demande ? *

- Très satisfait (e)
- Moyennement satisfait
- Peu satisfait (e)
- Pas du tout satisfait (e)

Etes-vous satisfait (e) de la performance du service ? *

- Très satisfait (e)
- Moyennement satisfait
- Peu satisfait (e)
- Pas du tout satisfait (e)

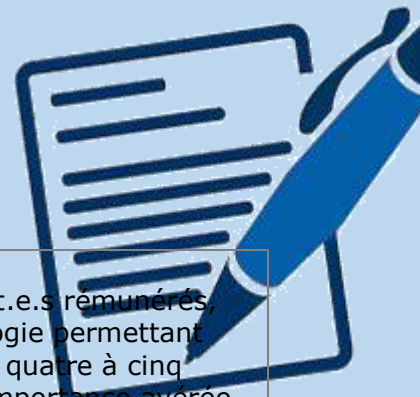
Avez-vous rencontré des difficultés majeures dans vos démarches pour bénéficier des prestations de la mairie/arrondissement ? * Oui / Non

Si oui, laquelle/lesquelles ?

- Manque d'information
- Absence d'accompagnement
- Corruption
- discrimination
- autre (à préciser) :

Quelles sont vos observations ou suggestions pour nous permettre d'améliorer la performance de la mairie et des arrondissements ? *

FICHE 12 : Conseil citoyen



Descriptif succinct	<p>Descriptif C'est un système qui réunit entre 18 et 24 participant.e.s rémunérés, choisi.e.s sur une base aléatoire selon une méthodologie permettant une représentation démographique et sociale, durant quatre à cinq jours afin d'examiner une problématique ayant une importance avérée au niveau politique. Ils écoutent et interrogent un panel d'experts et doivent délibérer ensemble sur une problématique soumise. A la fin de la procédure, le jury citoyen présente ses résultats au public et aux décideurs politiques. Les résultats peuvent avoir une influence plus prépondérante en maximisant les contacts avec le public de par des contacts avec les médias ou par un site internet.</p> <p>Critères de sélection des membres</p> <ul style="list-style-type: none">- résider dans le milieu- être d'une probité- être apolitique- ne pas être agent de la mairie- être à jour vis à vis du fisc- ne pas avoir été membre du conseil de citoyen- ne pas être représentant.e d'une organisation <p>Nombre de membres</p> <ul style="list-style-type: none">- 2 représentant.e.s par arrondissement et 3 représentant.e.s pour l'arrondissement le plus peuplé <p>Mécanisme de désignation</p> <ul style="list-style-type: none">- appel à candidature dans les médias (radio, affichage à la mairie, internet) sur un délai défini (15jours)- tirage au sort parmi les postulants répondant aux critères (par arrondissement) <p>Structuration type du Conseil de citoyens</p> <p>Le conseil de citoyens sera composé des habitant.e.s de la commune à raison de 2 personnes par arrondissement (1 Homme / 1 Femme) tout en prenant en compte les jeunes.</p> <p>Le conseil aura un.e coordonnateur.trice, un.e rapporteur.se, un.e chargé.e de mobilisation dont une femme et un.e jeune.</p> <p>Mode de fonctionnement</p> <ul style="list-style-type: none">- Le coordonnateur convoque les membres du conseil de citoyens pour l'organisation d'une séance de consultation populaire sur un sujet de grande préoccupation dans la commune.- Le conseil fait une synthèse de la consultation populaire et fait des recommandations au conseil communal.- L'adoption des recommandations au sein du conseil se fera à la majorité simple des membres présents.- Le conseil peut s'auto saisir de certains sujets de développement- Le conseil se réunit en fonction des besoins de la commune <p>Le numérique sera mis à contribution pour la dissémination à toutes les phases de fonctionnement du Conseil.</p>
---------------------	---

3.3 *Appréciation sur les outils de Participation Citoyenne en présentiel*

CiTé.bj met en évidence que la Participation Citoyenne en présentiel reste nécessaire.

Questionnements
Quels sont les outils les plus pertinents pour animer la Participation Citoyenne en présentiel ?

Stratégie de CiTé.bj
Diversifier les moyens de sensibilisation
Utiliser les langues locales
Provoquer une rencontre physique entre élu.e.s et populations

Les outils les plus pertinents à utiliser pour animer la Participation Citoyenne en présentiel :

Emergence d'un creuset des Femmes Leader de la commune, où ces femmes serviront de relai d'information et d'appui organisationnel, tout en étant des personnes modèles pour les autres femmes.

Animez des émissions Radio Plein Air

Un outil d'échange original et ludique

C'est interactif et permet une réelle proximité de dialogue avec les populations

Adoptez une stratégie de Marketing territorial du PDC

Faites connaître ce document fondamental pour le développement de la commune, qui est pourtant difficile d'accès aux populations.

A travers un résumé, traduit en langues locales et une tournée d'arrondissement et des capsules vidéos, vous verrez que les populations s'approprièrent ce document !

Diligentez une Evaluation Citoyenne numérique pour avoir l'appréciation de vos services par vos citoyen.ne.s

En demandant l'avis des populations sur le Service Affaires Domaniales, Etat Civil ou autre, vous aurez un retour concret de ce que pensent les citoyen.ne.s de votre commune – qui vous amènera certainement à proposer des améliorations pour renforcer la performance de votre Mairie.

L'utilisation d'un questionnaire en ligne permet de toucher rapidement le plus grand nombre et de générer une base de données numériques.

4 Construire et faire adopter des outils numériques de Participation Citoyenne

En complément des outils de Participation Citoyenne en présentiel, CiTé.bj a testé des outils numériques, pour améliorer l'information-consultation et la concertation-codécision.

4.1 Les outils numériques d'information-consultation

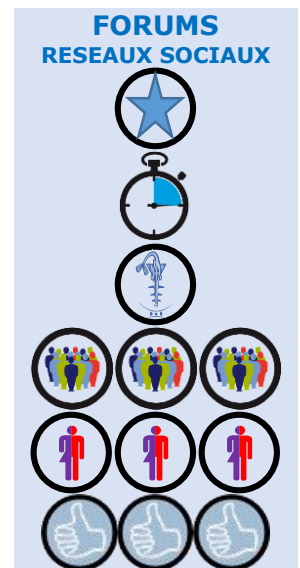
A ce titre, ont été testés :

. Forums Réseaux Sociaux - cf **FICHE 14**

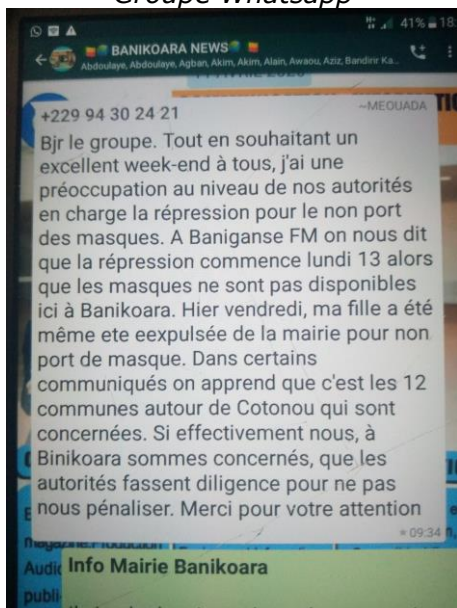
Outil purement numérique, les forums sur les réseaux sociaux (en particulier Whatsapp ou FaceBook) constituent des outils d'information / consultation faciles à mettre en œuvre (ils le sont déjà en général même sans accompagnement). Animé habituellement par du texte, et contextualisé par les populations, en particulier les Femmes, en utilisant en priorité la fonction audio, CiTé.bj a vulgarisé l'intégration d'autres supports de communication :

- . des flyers, créés par exemple sous PhotoShop
- . des audios (avec l'enregistreur d'un smartphone, et possibilité de traitement de son avec WaveLab),
- . des montages de photos sonores (avec l'outil Windows « Photo ») ou des vidéos (avec un montage par ShortCut ou Filmora).

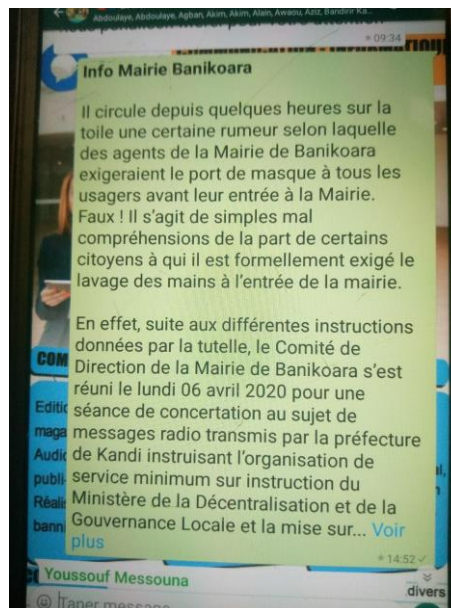
Certaines communes animent leurs propres groupes Whatsapp (et même plusieurs groupes en fonction des thématiques), twitter ou FaceBook. Une autre manière d'intégrer est d'intégrer des messages whatsapp dans des groupes de citoyen.ne.s existants.



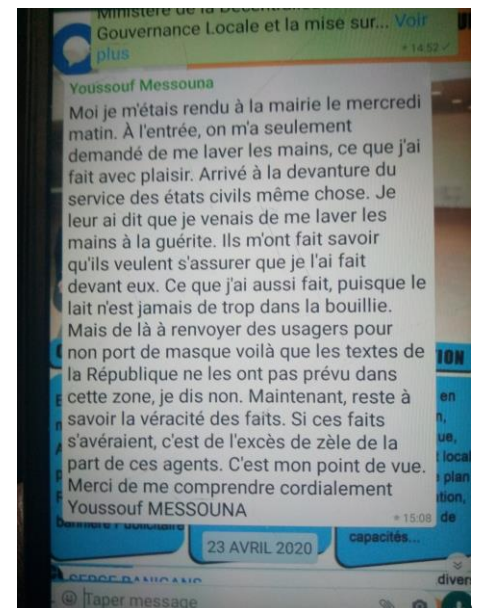
Message d'un citoyen dans le Groupe Whatsapp



Réponse du CMN



Réponse d'un autre citoyen





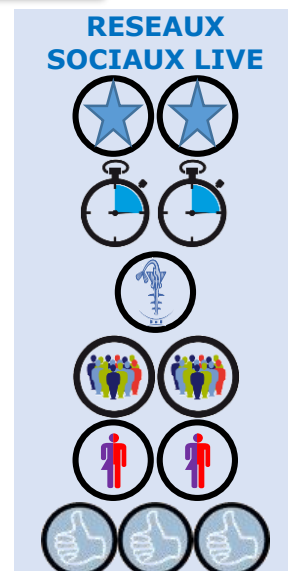
Exemple de statistique de publication d'un réseau social



. Facebook Live - cf FICHE 15

Les Facebook live représentent des séances d'informations en direct, ce qui en fait un outil purement numérique permettant d'informer les citoyens sur diverses activités de leurs communes.

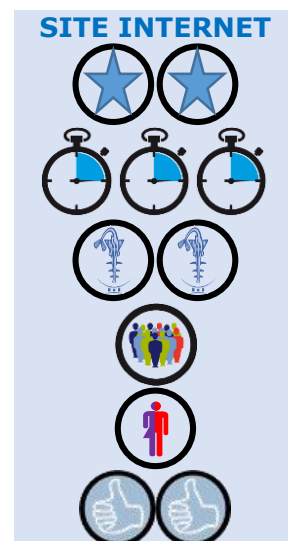
Il a également utilisé le live-tweet (sur Twitter) par exemple pour la retransmission d'une émission radiodiffusée à laquelle a participé le maire et dont le thème était « Avrankou face aux défis du développement : quel engagement pour la nouvelle équipe dirigeante ».



. Site internet - cf FICHE 16

Même si cet outil est devenu classique, il reste peu aisé aux Communes du Bénin d'en avoir un. En effet, cela demande à avoir recours à un.e informaticien.ne spécialisé.e. Dans le cadre de Cité.bj, l'ANCPD propose ce service gratuitement aux Communes qui en font la demande. Les 4 communes du projet ont ainsi pu bénéficier de ce service.

Pour mémoire, au Bénin, l'ANCPD propose à toute Mairie du Bénin de créer son site Internet : cela allège réellement les coûts de réalisation !

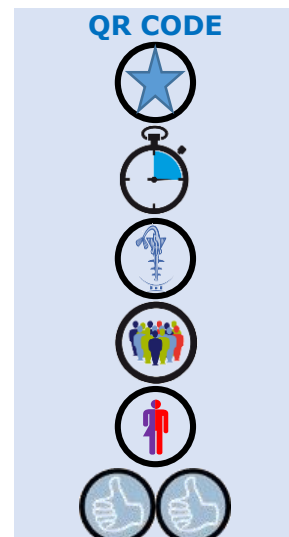


. Utilisation des QR-Code - cf **FICHE 17**

Le QR-Code est une représentation graphique qui contient de l'information, lisible lorsqu'il est « flashé » par un logiciel spécifique (par exemple, QRCode scanner). Dans le cas de CiTé.bj, ont été intégrées dans le QR Code les informations suivantes :

- . information sur textes de loi et décrets d'application
- . information sur le conseil communal de la mairie (liste des membres, rapports de sessions)
- . information sur la Mairie (PDC-PAI-PAD, monographies-statistiques, liste des prestations de service proposées)

Ces QR Codes sont affichés dans les endroits publics. Le CMN est chargé de former les populations à leur utilisation (télécharger l'application de scanner de QR Code sur le smartphone).



. Développement d'une application numérique spécifique - cf **FICHE 20**

Il peut être intéressant de créer des applications numériques spécifiques d'information-consultation, afin d'améliorer ce palier de Participation Citoyenne. C'est ce que CiTé.bj a fait pour inclure un module de « Prise de rendez-vous avec le Maire » dans les sites internet des communes (également accessible sur smartphone).

Ce recours a surtout eu lieu pour le développement d'applications de concertation-codécision.

. Développement d'une application numérique spécifique par un Hackathon - cf **FICHE 21**

L'application numérique de Participation Citoyenne GoLocal a été développée à travers un hackathon. Dans ce cas, la sélection des applications à développer s'est reposée sur une liste pré-établie d'applications existantes en open-code facilement disponibles sur internet. GoLocal a été inspiré de FixmyStreet (<https://www.fixmystreet.com/>).

Ces deux types de développement sont présentés de manière plus approfondie dans la partie 4.2 suivante.

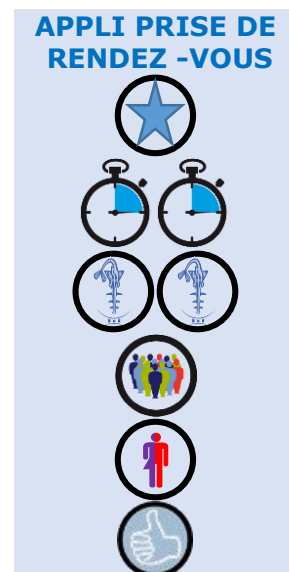
. Application « Prise de rendez-vous avec le Maire »

L'enquête Etat Zéro a montré que les rencontres avec les Chefs d'Arrondissement-Chefs de Village étaient très importantes dans les échanges de Participation Citoyenne – mais moins avec le.la Maire, alors que ce niveau de rencontre était également un échelon important de la qualité de la Participation Citoyenne. C'est aussi un besoin qui a été identifié lors du séjour d'immersion. Une cause recensée était la difficulté d'avoir un rendez-vous avec le.la Maire. CiTé.bj a donc testé de voir si le numérique pouvait faciliter la prise de rendez-vous avec le Maire.

Le e.RC de l'ANCB a donc procédé au développement d'un tel outil en lien avec le site internet (accès web et accès smartphone). Les principales étapes techniques de ce développement sont :

- Identification d'un outil open source de prise de rendez-vous
- Adaptation de l'outil identifié au contexte défini (possibilité d'une prise de rendez-vous entre élus et citoyens)
- Phase de développement de l'outil (codage, correction des bugs et validation)
- Intégration de l'outil sur les sites internet des mairies
- Démonstration aux agents communaux

L'une des limites de cet outil est la réelle information de son existence de la part des populations : il est donc très important que la mairie informe la population de la disponibilité d'un tel outil et

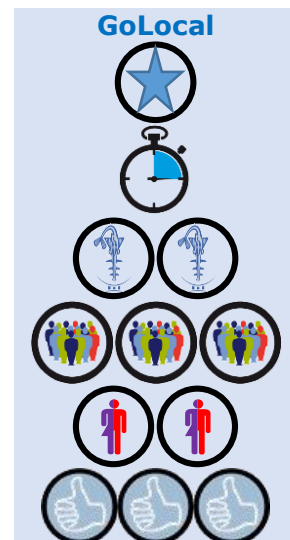


les sensibilise à son utilisation. Et il n'est pas question de ne faire reposer la prise de rendez-vous que sur cet outil !

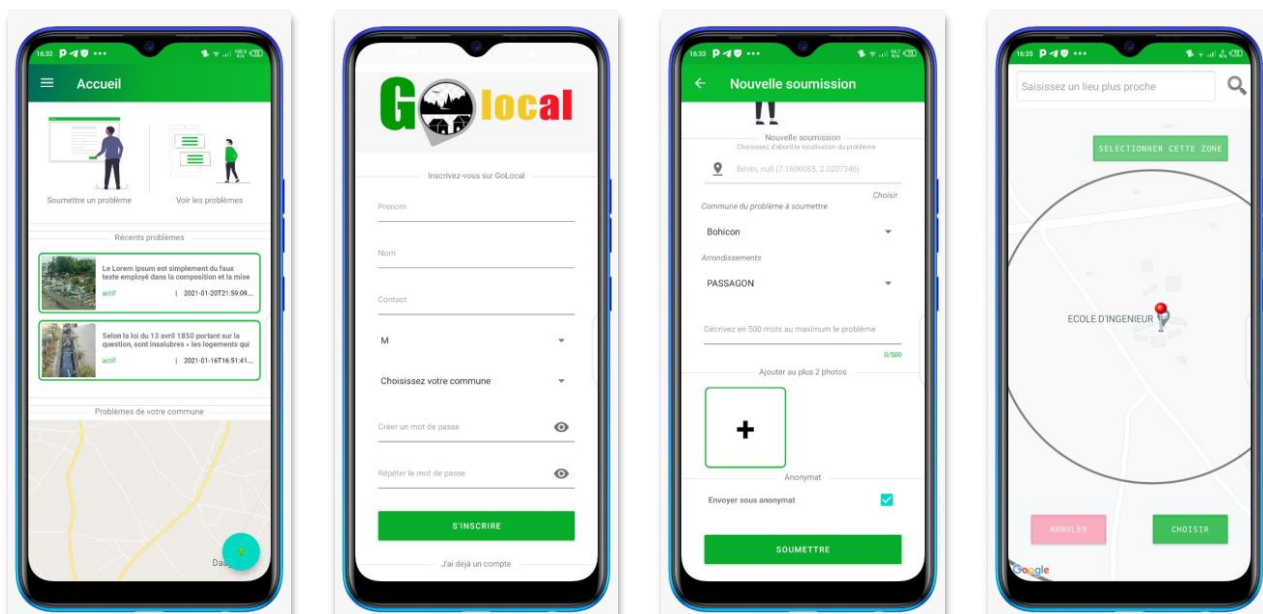
. Application GoLocal de géolocalisation des dysfonctionnements- cf FICHE 18

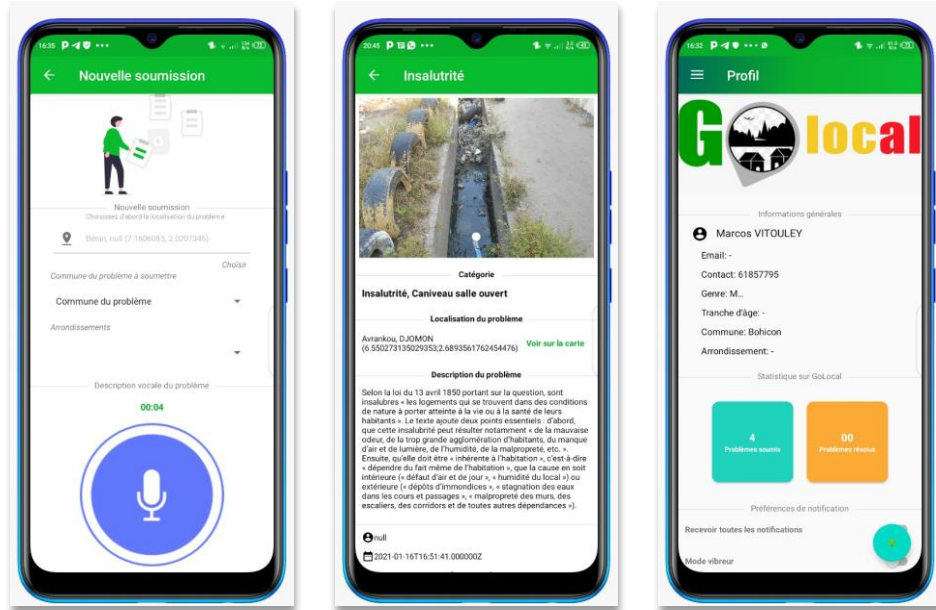
GoLocal.bj est une application réalisée dans le cadre du projet cité.bj pour permettre aux citoyen.ne.s de faire remonter vers la mairie les problèmes courants dans la localité tels que les voies dégradées, les lampadaires cassés, les caniveaux bouchés, etc. C'est un outil de participation citoyenne qui renforce les interactions entre les autorités communales et les citoyens.

GoLocal a été développé par un Hackathon organisé par CiTé.bj, réunissant une dizaine de jeunes développeur.se.s.

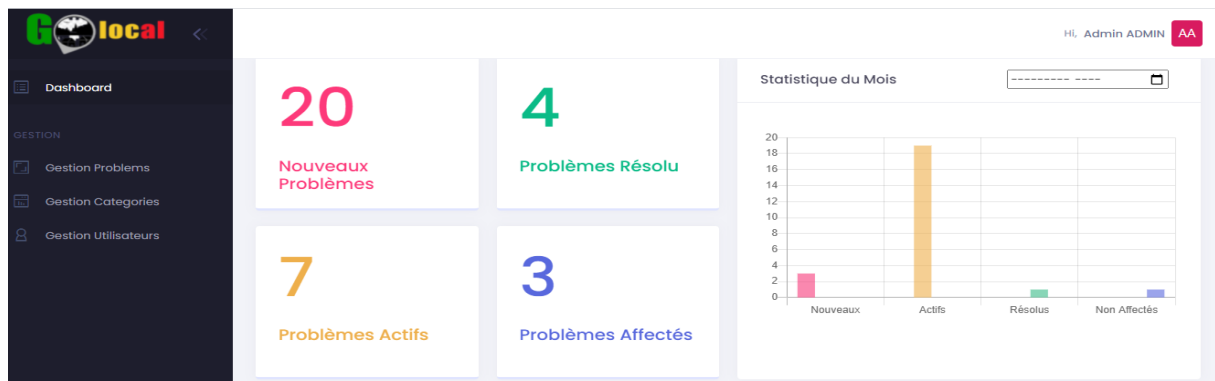


Aperçu des écrans de GoLocal :





Application GoLocal – en 3 mois
679 inscrit.e.s ; 34 problèmes envoyés



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE

- 4_1_Outils_Numeriques_CMN
- 4_1_Outils_PC_Presentiel
- 4_2_Outils_PC_Numerique
- 4_1_Outils_Numeriques_Information_Consultation
- 4_2_Outils_Numeriques_Concertation_Codecision

4_1_1_support de formation sur le QR

Support de formation pour QR Code

4_1_2_Compte rendu présentation

Compte-rendu de présentation d'un site internet

ON RETIENT

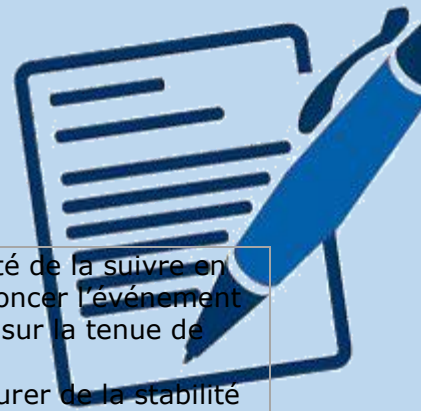
Les Mairies sont mieux armées pour accueillir la transformation numérique grâce au déploiement de ces outils numériques de Participation Citoyenne. Les outils numériques permettent réellement un meilleur accès à l'information des populations. Toutefois, la disponibilité de la connexion à internet est nécessaire à l'utilisation de ces différents outils, ce qui induit un coût pour la Mairie et la population. C'est pourquoi l'outil Whatsapp reste à privilégier du fait de sa forte utilisation actuelle par les populations au Bénin.

FICHE 13 : Animation d'une page ou d'un forum d'échanges sur les réseaux sociaux



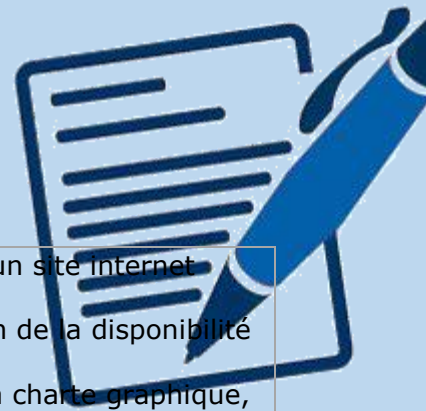
Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger l'article et publier ou planifier sa publication - Supprimer ou modifier une publication en ajoutant ou en retranchant des infos et d'autres détails - Apprécier (liker, adorer, ne pas aimer ou exprimer une humeur par des emoticones), répondre aux commentaires soit par des remerciements pour les compliments, soit par des réponses en cas de questions - Faire la promotion des publications en partageant leurs introductions sur les autres réseaux sociaux (WhatsApp, twitter, linkedin, instagram . . .) avec un lien redirigeant vers l'intégralité de la publication - Faire la promotion de la page en la sponsorisant, en invitant des amis Facebook ou des amis ou membres de groupes à l'aimer et/ou s'y abonner
Extrants / Résultats	<p>Moyenne de 20 messages échangés lors d'un forum</p> <p>Informé quotidiennement les internautes sur l'actualité de la mairie</p>
Points positifs	Espace de communication et d'échange direct avec la population
Difficultés / Solutions	<ul style="list-style-type: none"> - Action chronophage et Disponibilité de l'administrateur pour répondre aux questions et demandes d'informations envoyées dans la boîte de réception de messages de la page : Prendre le temps de la consulter tous les jours. - Niveau de complexité de la question/réponse : Quand il y a de questions qui nécessitent l'intervention d'autres collègues, les questions sont envoyées dans leur WhatsApp ou dans le groupe de la coordination des chefs de services. Cela pourrait influencer sur le temps de réponse compte tenu de la difficulté à obtenir la bonne information - Réelle disponibilité des citoyen.ne.s à être présent.e.s (en matinée et les soirs) - Caractère restreint de l'accès à certaines activités de la mairie : tout ne peut pas être diffusé.
Conseils	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser des « diffusions premières » (fonctionnalité disponible sur FaceBook par exemple) des vidéos éducatives pour les citoyens et les élus - Faire des affiches numériques pour annoncer les événements sur les réseaux sociaux

FICHE 14 : Animation d'un « Facebook Live »



Déroulé	<ul style="list-style-type: none">- Communiquer sur la tenue de l'activité et la possibilité de la suivre en direct sur la page Facebook : Faire un visuel pour annoncer l'événement sur Facebook, WhatsApp et Twitter ; faire des rappels sur la tenue de l'activité- Préparer le matériel : téléphone bien rechargé, s'assurer de la stabilité de la connexion ou activer un forfait de données suivant la durée de l'activité et avoir du crédit en réserve sur son téléphone ; installer le trépied- Annoncer le démarrage de l'activité dans les instants qui suivent le lancement du live- Mettre en place une régie pour suivre le direct et collecter les questions s'il s'agit d'une rencontre interactive (excepté les sessions du Conseil Communal)- Au démarrage de l'activité, lancer le direct et suivre la diffusion jusqu'à la fin de l'activité ;- A la fin de l'activité, "Terminer" la diffusion et la partager sur la page- Après la publication de la vidéo, il faut recenser les questions et leur apporter les réponses indiquées et remercier tous ceux qui ont posté des commentaires
Extrants / Résultats	Environ 200 vues en moyenne pour un Evènement Live Ceux qui n'ont pas la possibilité d'être sur les lieux de l'activité le suivent en direct et le média reste disponible et accessible plus tard sur la page et peut être réutilisé à toutes fins utiles
Points positifs	Assurer une certaine transparence dans la diffusion de l'information en mettant tout le monde au même niveau d'information sur le déroulé de l'activité
Difficultés / Solutions	Difficultés liées à la connexion internet : balancer entre la connexion mobile et le wifi ; Difficultés à tenir le téléphone quand la diffusion doit durer : utiliser un trépied pour fixer le téléphone
Conseils	Assurer une bonne communication spécifique annonçant le live permet de mobiliser plus de spectateurs

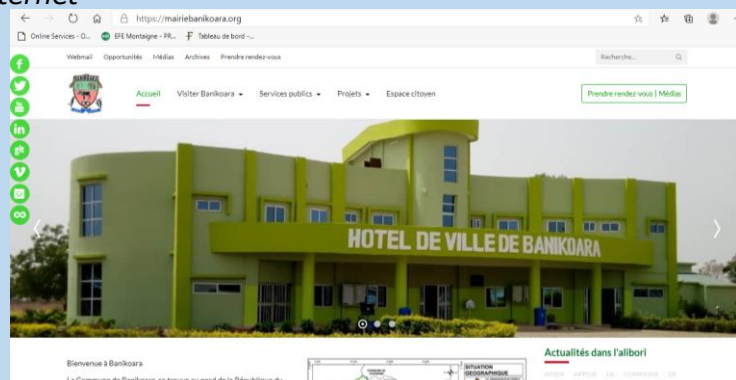
FICHE 15 : Réalisation d'un site internet communal



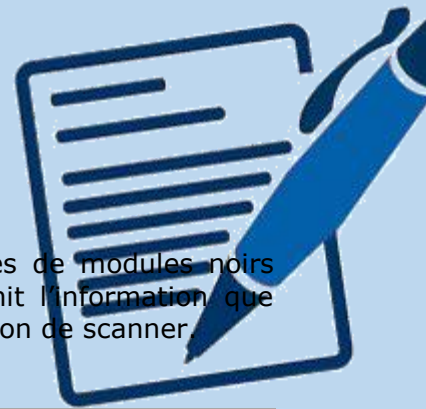
Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'une demande d'appui en conception d'un site internet envoyée par la commune à l'ANCB - Étude et validation de la demande – avec vérification de la disponibilité du financement - Séances de cadrage (définition de la maquette, de la charte graphique, proposition des menus, des rubriques) - Phase de développement proprement dite - Collecte de données & production des articles - Choix du nom de domaine par la commune - Hébergement du site web en ligne - Formation à l'administration du site
Extrants / Résultats	Les sites internet sont disponibles au niveau des Mairies
Points positifs	Outil de communication de la mairie pour une meilleure visibilité de la commune et de ses activités
Difficultés / Solutions	<ul style="list-style-type: none"> - Indisponibilité de certains noms de domaine en .bj - Faible disponibilité des CMN pour avoir le contenu écrit. Solution : Choisir un répondant en plus des CMN pour un retour plus rapide des informations liées à la mairie
Conseils	Avoir le réel soutien / volonté politique des élu.e.s
Autres facteurs de succès	Adoption d'une même maquette pour toutes les communes

Lien du site internet disponible : www.avrankou.org, toffo.bj, bohicon.bj, www.mairiebanikoara.bj

Exemple de la page d'accueil d'un site internet



FICHE 16 : QR CODE




Le QR code est un type de code-barres en deux dimensions constituées de modules noirs disposés dans un carré à fond blanc. L'agencement de ces points définit l'information que contient le code. Ces informations peuvent être lues à l'aide d'une application de scanner

Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer du lien contenant l'information à mettre dans le code QR comme QRcode-monkey.com. - Mettre les documents sur internet, par exemple en partant de l'adresse de la commune sur lequel les documents sont mise en ligne, (document.bohicon.bj) - Créer le QR code dans QRcode-monkey en insérant le lien de l'information par exemple le lien sur une catégorie (les textes de la décentralisation ; documents du conseil communal, les documents de la mairie) ... - Définir la couleur du QR code, - Insérer le logo, - Définir le design et enfin - Cliquer sur créer mon code puis télécharger le fichier PNG afin d'avoir le QR code en image. <p>- Diffuser le QR code en l'imprimant sur papier en ayant soin de mettre le lien en bas de l'image pour permettre aux citoyens de mieux s'orienter sur l'information que cache le QR code affiché ou le diffusant en ligne.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installer sur le smartphone, l'application QR code scanner afin de scanner le QR code réalisé pour avoir accès à l'information.
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none"> - Le CMN maitrise facilement cette technique <p>Les citoyens peuvent avoir directement et facilement accès à l'information recherchée en scannant le code QR.</p>
Points positifs	Libre accès du logiciel de création de QR code
Difficultés / Solutions	Difficultés liées à la mise en ligne préalable des informations
Conseils	Etre en contact (même dématérialisé) avec une personne connaissant la procédure
Autres facteurs de succès	
Autres supports d'information	Les tutoriels sur internet

Exemple de QR Codes réalisés dans CiTé.bj


Pour accéder aux textes de loi et décrets d'applications, veuillez scanner ce code QR



NB : Utiliser l'application QR code scanner disponible sur google play pour scanner ces codes QR et accéder aux informations

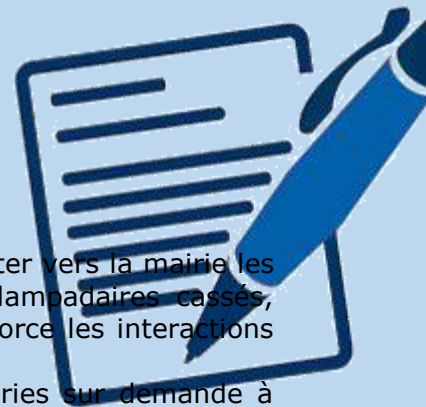
Espace Citoyen : Code QR

Pour accéder aux documents en rapport avec les municipalités (PDC, Monographie...), veuillez scanner le code QR suivant :



NB : Utiliser l'application QR code scanner disponible sur google play pour scanner ces codes QR et accéder aux informations

FICHE 17 : Application GoLocal



Application d'information citoyenne permettant aux citoyen.ne.s de remonter vers la mairie les problèmes courants dans la localité tels que les voies dégradées, les lampadaires cassés, caniveaux bouchés, etc. C'est un outil de participation citoyenne qui renforce les interactions entre les autorités communales et les citoyen.ne.s.

Développée par hackathon dans CiTé.bj, elle est disponible pour les Mairies sur demande à l'ANCB.

Déroulé	<ul style="list-style-type: none">• Déploiement sur serveur en ligne :<ul style="list-style-type: none">. Envoi des fichiers en ligne par FTP sur le domaine golocal.bj. Création de la base de données de l'application sur le serveur et déploiement de la base de données en ligne.. Correction des bugs• Comme démarche pour une mairie :<ul style="list-style-type: none">. Ecrire à l'ANCB une demande de création de GoLocal pour la commune.. Etape de mise à jour de l'appli et déploiement de l'application pour la commune par l'ANCB. Communiquer de manière active sur l'existence de l'application. Former l'administrateur sur comment recevoir les problèmes et donner les réponses.. Sensibiliser et former les citoyen.ne.s sur comment signaler un problème et la géolocalisation.. Sensibiliser la mairie sur la résolution des problèmes.
Extrants / Résultats	Une application est disponible en mobile et web et permet désormais aux citoyen.ne.s de signaler et de localiser les problèmes de leur commune.
Points positifs	La présence de open street map permet une réelle géolocalisation des problèmes. Disponibilité du domaine en .bj GoLocal peut aussi être utilisé en interne au Service Technique
Conseils	Diversifier les moyens de communication pour faire connaître l'application par les populations : réseaux sociaux, radio, tournées d'arrondissement, recrutement des jeunes pour la vulgarisation dans les arrondissements.
Autres facteurs de succès	Le développement de l'application via hackathon, à partir du code libre d'accès de fixmystreet a facilité le déroulement des travaux.
Autres supports d'information	<ul style="list-style-type: none">. Application open source fixmystreet web et mobile.. Capsule de publicité sur fixmystreet.

4.2 Les outils numériques de concertation-codécision

La concertation publique est au cœur de la Participation Citoyenne. Pour améliorer la concertation-codécision, CiTé.bj s'est orienté sur le développement d'applications numériques spécifiques. En effet, lors de la formulation du projet, il n'existait pas encore d'application numérique de Participation Citoyenne au Bénin. Il est donc apparu intéressant que le projet en développe pour en démontrer la pertinence pour améliorer la Participation Citoyenne.

Il est à noter que, par la suite, **Social Watch** a développé l'application numérique Communes229 avec l'appui financier de certains partenaires au développement.

PHASE DE DEVELOPPEMENT D'UNE APPLICATION

Les principales étapes méthodologiques pour développer une application numérique de Participation Citoyenne sont :

. Séjour d'e.Mersion ou comment choisir une application numérique pertinente pour une Mairie - cf **FICHE 19**

Dans le cadre de CiTé.bj, la sélection des applications pertinentes à développer dans le cas des communes pilotes s'est faite à l'issue d'un séjour d'immersion.

. Développement d'une application numérique spécifique par une structure spécialisée - cf **FICHE 20**

Trois applications numériques de Participation Citoyenne, choisies suite au Séjour d'e.Mersion et au e.Comité, ont été réalisées : ePACT, Participez et SPAIC, à travers des prestations de service avec des structures numériques spécialisées.

Pour une Mairie, le développement d'une application numérique de Participation Citoyenne reste quand même difficile à réaliser. Il est préférable d'utiliser celles déjà mises en œuvre. A travers CiTé.bj, les 4 applications présentées ici (ePACT, Participez, SPAIC, et GoLocal présentée précédemment) ont été conçues pour être facilement contextualisables pour une autre commune.

Les Mairies intéressées par une de ces applications peuvent en faire la demande auprès de l'ANCB.

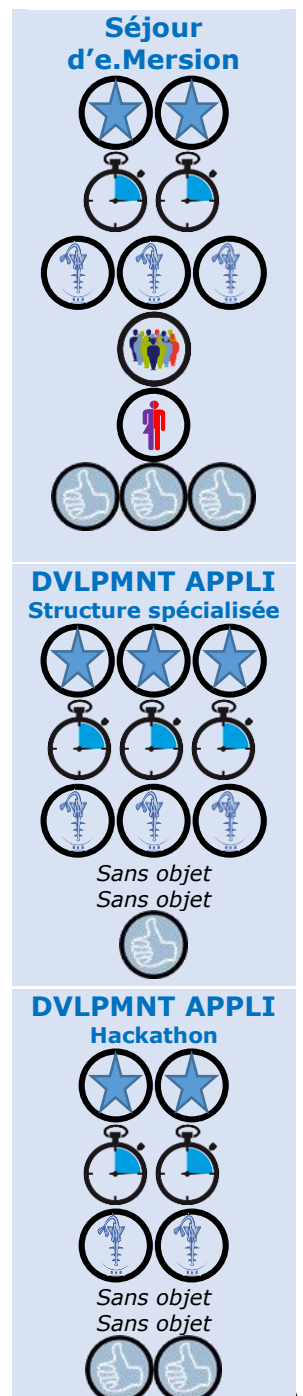
Si, malgré tout, la Mairie souhaite développer une application, il est recommandé qu'elle soit fortement accompagnée par un.e expert.e en informatique et en codage.

. Développement d'une application numérique spécifique par hackathon - cf **FICHE 21**

Comme l'a montré l'expérience de développement de l'application d'information-consultation GoLocal, une application de participation citoyenne peut être développée par hackathon. Deux grands modes d'animation d'un hackathon existent :

- hackathon concurrentiel, où les équipes de développeur.se.s déjà établies développent l'application de leur choix. C'est la formule classique observée au Bénin.
- hackathon collaboratif, où les développeur.se.s volontaires et ne se connaissant pas forcément entre eux.elles viennent coder ensemble pour développer une application prédéfinie. C'est ce mode qui a été testé dans CiTé.bj.

Pour une Mairie, la réalisation d'un hackathon est quand même un défi – surtout si l'objet du hackathon est de développer une application numérique de Participation Citoyenne. Cela est par contre envisageable si cet hackathon vise d'autres objectifs comme l'émergence de start up sur son territoire par exemple.



APPLICATIONS DE CONCERTATION-CO-DECISION DEVELOPPEES DANS Cité.bj

. Application e.PACT pour la gestion des suggestions et des plaintes - cf FICHE 22

Développée par BloLAB, l'application e.PACT a pour objectif de permettre aux citoyen.ne.s d'exprimer facilement leur mécontentement ou suggestion et aider les mairies à mieux optimiser le processus de traitement de ces plaintes.

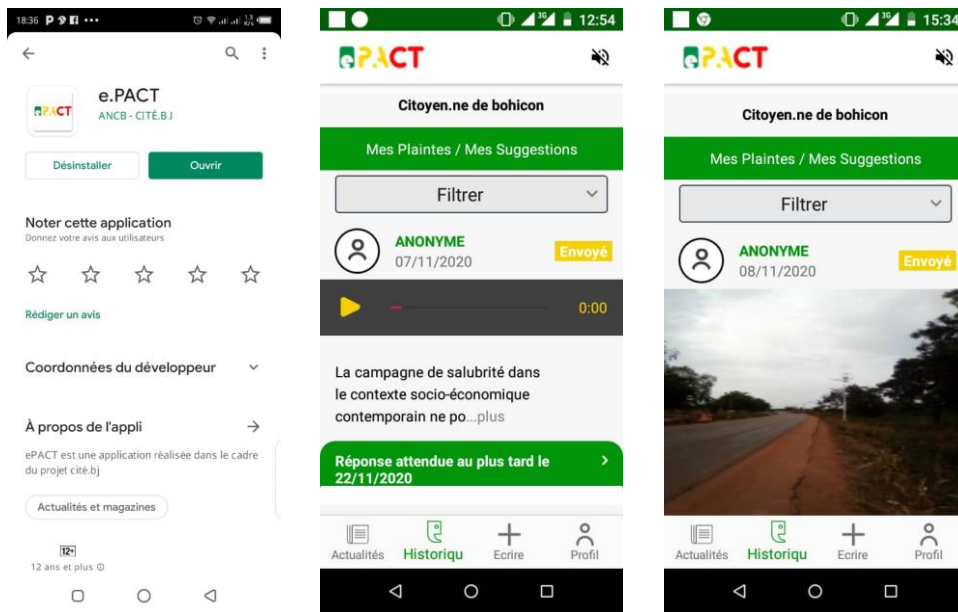
Web : <https://epact.bj>

Mobile : e.pact disponible sur Play Store

Cette application a été développée par BloLab.



Aperçu des écrans de e.PACT :



Application ePACT – en 6 mois

Avrankou	Banikoara	Bohicon	Toffo
En cours : 0	En cours : 0	En cours : 0	En cours : 0
Terminées : 4	Terminées : 1080	Terminées : 0	Terminées : 11
Femmes: 23	Femmes: 275	Femmes: 10	Femmes: 4
Hommes : 526	Hommes : 1537	Hommes : 24	Hommes : 51
-18ans : 132	-18ans : 387	-18ans : 3	-18ans : 18
18 - 45ans : 414	18 - 45ans : 1424	18 - 45ans : 25	18 - 45ans : 35
+45ans : 3	+45ans : 1	+45ans : 6	+45ans : 2
0%	147%	0%	25%

. Application Participez pour la prise en compte des idées des citoyens et réaliser des consultations publiques sur les projets de la mairie - cf **FICHE 23**

Participez est une application numérique de codécision qui permet de favoriser la participation des citoyens à la prise de décisions au niveau local.

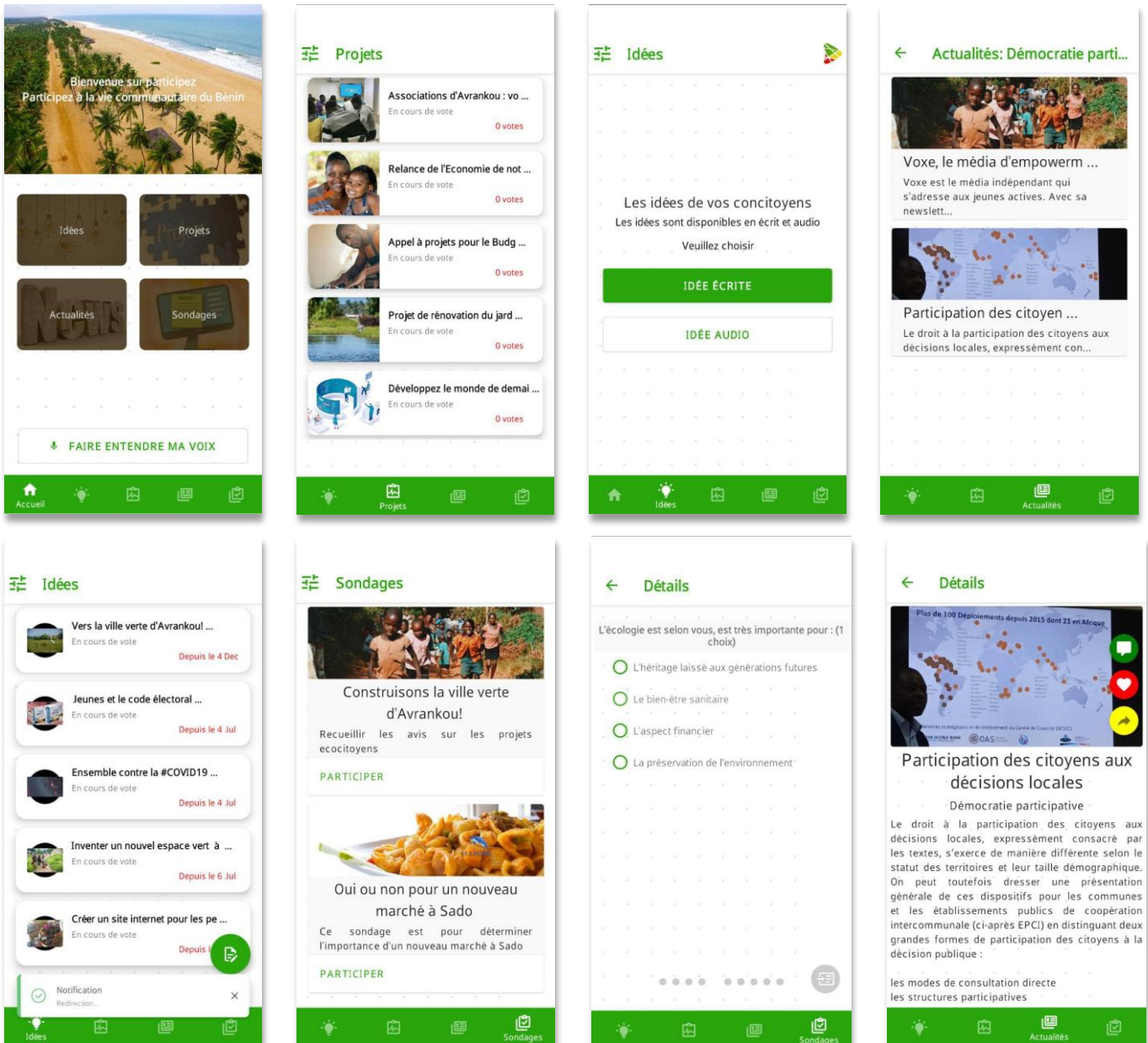
Elle permet d'une part d'informer les citoyen.ne.s sur les projets en cours à la mairie et d'autre part de tenir informés les élus locaux des besoins des citoyens afin d'adopter une démarche de démocratie ouverte au niveau décentralisé.

Application WEB disponible sur www.participez.bj.

Déploiement en ligne par l'Association des Blogueurs du Bénin (ABB).



Aperçu des écrans de Participez :



Application Participez – en 3 mois

907 inscrit.e.s (165 femmes et 742 hommes) ; 26 idées soumise

. Application SPAIC pour le Suivi du Plan Annuel d'Investissement de la Commune - cf FICHE 24

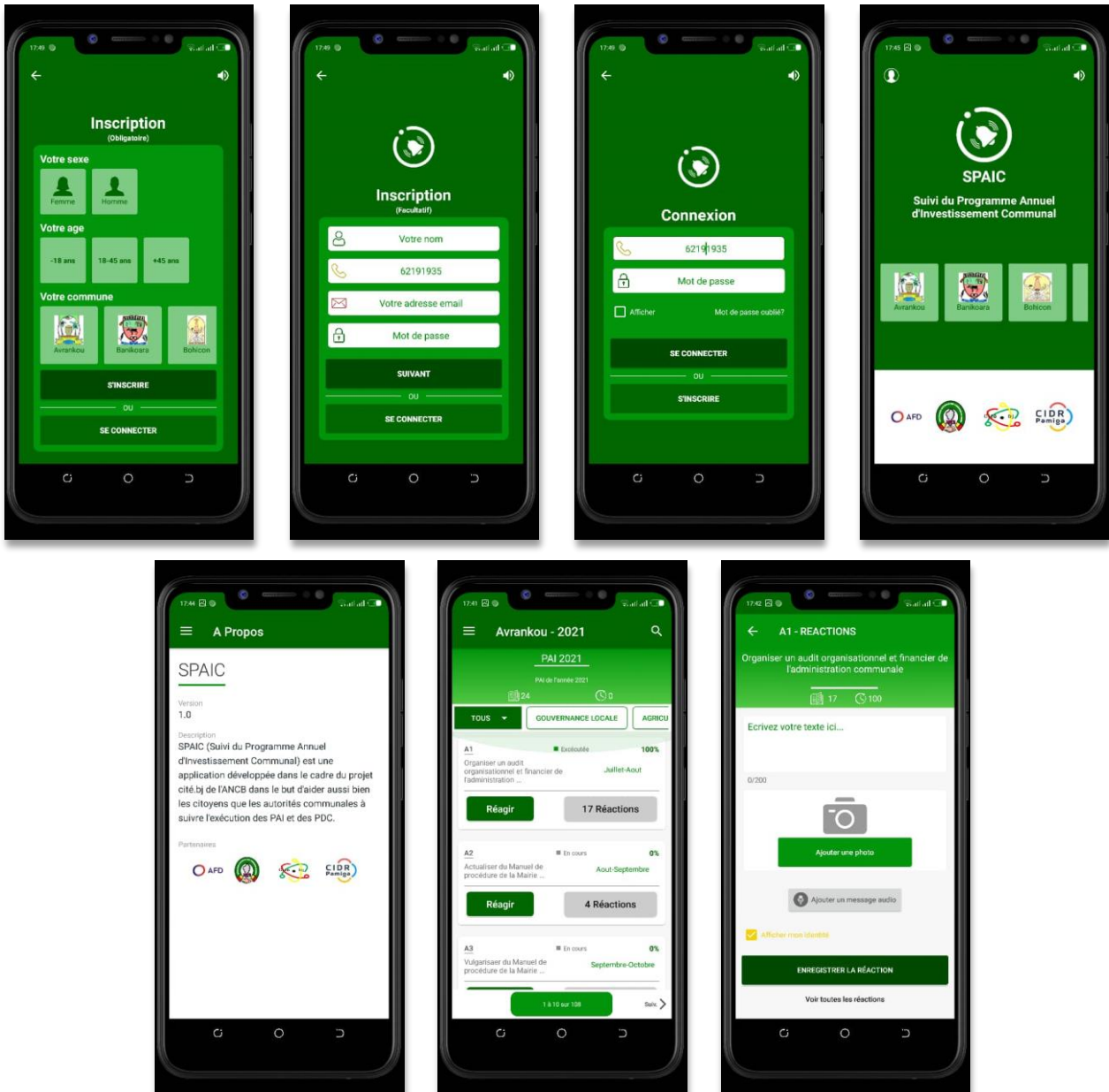
SPAIC est une plate-forme de gestion et de suivi du Plan de Développement Communal (PDC) et du Plan Annuel d'Investissement (PAI) dans les communes. Elle permet de faire intervenir les populations à la base dans le suivi des activités inscrites dans le PAI de la mairie et de suivre en temps réel la mise en œuvre du PDC et du PAI.

Application web : www.spaic.bj | Application mobile : spaic.bj disponible sur Play Store.

Cette application a été développée par BloLab.



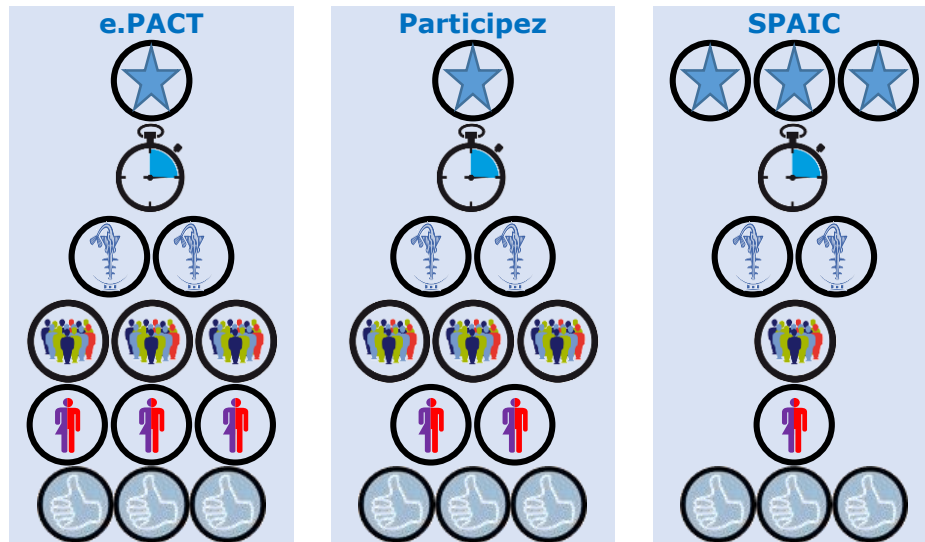
Aperçu des écrans SPAIC :



Application SPAIC – en 3 mois

28 utilisateur.trice.s, 28 réactions – pour 1 commune

Récapitulatif des appréciations sur les 3 applications de concertation – codécision développées par CiTé.bj :



DIFFUSION DES APPLICATIONS SUR LE TERRITOIRE COMMUNAL

Cette phase reste très importante dans le contexte actuel où la population connaît encore peu les applications de Participation Citoyenne numérique

. Diffusion et vulgarisation d’une application numérique de Participation Citoyenne - cf FICHE 25

Tous les supports d’information sont utilisés pour informer la population du déploiement d’une application numérique de Participation Citoyenne dans la commune : réseaux sociaux, radios, réunions spécifiques (comme « atelier de vulgarisation des applications numériques avec le conseil communal, les chefs de village et de quartier de ville, les chefs services et les représentants des services déconcentrés de l’Etat ») ou rappel systématique dans toutes autres réunions, etc.

CiTé.bj a choisi d’amplifier cette communication avec une démarche active se basant sur le déploiement de jeunes vulgarisateur.trice.s qui informent et appuient les populations à télécharger puis à naviguer dans l’applications.

. Espace Public Numérique

Le numérique est devenu aujourd’hui indispensable pour le développement d’une commune et de ses activités. Au sein d’une commune, son adoption tend à devenir indispensable pour l’atteinte des objectifs des projets de développement.

Destiné à l’accompagnement de tous les citoyens aux usages numériques, un **espace public numérique** (EPN) est un lieu d’accès public à l’internet, qui offrent, également l’initiation et l’approfondissement à ceux qui sont désireux de se familiariser avec les TIC, constituant ainsi un moyen efficace pour lutter contre la fracture numérique. Il contribue également à promouvoir les usages et à faciliter la découverte au plus grand nombre de l’accès aux TIC et aux principaux usages de l’internet.

Seulement évoqué dans CiTé.bj, cet Espace Public Numérique n’a pas été testé.



Boîte à Outils PARTICIPATION CITOYENNE

- ▼ Boîte_Outils
 - > 1_COMMUNES_CMN
 - > 2_FORMATION_PC
 - > 3_OUTILS_PC_PRESENTIEL
 - ▼ 4_OUTILS_PC_NUMERIQUE
 - 4.1_OUTILS_NUMERIQUES_INFORMATION_CONSULTATION
 - 4.2_OUTILS_NUMERIQUES_CONCERTATION_CODECISION

4_2_1_1_Sej_eMersi on1_TdR SA@jour d	Termes de Référence pour le séjour d'e.Mersion
4_2_1_2_Sej_eMersi on2_Questionnaire	Questionnaire utilisé lors du séjour d'e.Mersion
4_2_1_3_Sej_eMersi on3_questions_anal	Cadre d'analyse pour définir une application numérique de Participation Citoyenne
4_2_1_4_Sej_eMersi on4_Fiche_Resume_	Fiche Résumé sur le séjour d'e.Mersion
4_2_1_5_Sej_eMersi on5_Note presentat	Document de réflexion sur le séjour d'e.Mersion
4_2_1_6_eComiteSel ection1_TdR_eComit	Termes de Référence pour le e.Comité sur la sélection des applications numériques de Participation Citoyenne
4_2_1_7_eComiteSel ection2_Fiche_Resu	Exemple d'une fiche de présentation d'une idée d'application, à présenter au e.Comité
4_2_1_8_eComiteSel ection3_FicheCotati	Fiche de Cotation utilisée pour sélection les applications lors du e.Comité
4_2_1_9_eComiteSel ection4_Compte ren	Compte-rendu de la séance du e.Comité de sélection des applications
4_2_4_1_DvptAppli1 _TdR_Appli_BioLab (Termes de Référence pour le développement d'une application de Participation Citoyenne numérique
4_2_4_2_DvptAppli2 _CONTRAT_APLLAI	Contrat pour le développement d'une application de Participation Citoyenne numérique
4_2_4_3_DvptAppli2 _Remarques_appli_v	Exemple de fiche de suivi pour l'amélioration de l'application pendant son développement
4_2_4_4_DvptAppli2 _TEMPLATE_logiciel!	Exemple de templates de l'application facilitant les échanges (réalisés par un logiciel spécialisé)
4_2_4_5_DvptAppli2 _TEMPLATE_word.doc	Exemple de templates de l'application facilitant les échanges (réalisés sous word)
4_2_5_Fiche_TdR_BLOLAB_SPAIC.docx	Autre exemple de Termes de Référence pour le développement d'une application de Participation Citoyenne numérique
4_2_7_1_Note_Hackathon novembre 20.	Note préliminaire de réflexion pour la réalisation d'un hackathon
4_2_7_1_note_Hackathon_choix_metho	Note complémentaire sur le hackathon
4_2_7_2TdR_Hackathon novembre 2020	Termes de Référence pour la réalisation d'un hackathon collaboratif

ON RETIENT

Les outils numériques engendrent une augmentation du nombre et de la qualité des débats, mais cela nécessite un réel investissement de la part de la Mairie pour les faire connaître et vivre au quotidien.



FICHE 18 : Séjour d'immersion et Sélection des applications numériques à développer

Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> . Etape préliminaire de conception . Préparation logistique . Réalisation du séjour dans la commune des développeur.se.s et rencontre des élu.e.s, des cadres municipaux et des populations (en focus group ou dans la rue, pour rencontrer les Femmes, les personnes vivant avec un handicap, etc) . Synthèse du séjour et préparation des fiches de présentation / pitch . Sélection des applications lors du e.Comité
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none"> . Meilleure compréhension des problématiques quotidiennes des populations . Meilleure connaissance du niveau de participation citoyenne existant . Identification de 09 applications numériques suite au recensement des besoins des communes sur le numérique . Choix et validation de 04 applications par le e.comité
Points positifs	<ul style="list-style-type: none"> . Echanges approfondis qui ont permis d'entendre "l'informel" ou les "non-dits". . Création d'une espèce d'émulation / d'intérêt avec les populations autour des actions de la Mairie.
Difficultés	<ul style="list-style-type: none"> . Barrières linguistiques . Indisponibilité de certains élus locaux . Réticence des citoyens à répondre aux questions
Conseils	<ul style="list-style-type: none"> . Recours à un interprète si les informaticien.ne.s ne parlent pas la langue locale . Accords de principe avec le conseil communal . Bonne préparation de la logistique du séjour . Prévoir un temps suffisamment long (la durée de 2 jours est trop courte)
Autres facteurs de succès	Importance de l'adhésion et du soutien des élu.e.s

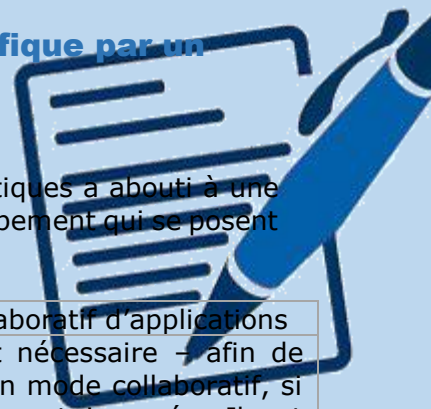




FICHE 19 : Développement d'application numérique spécifique par une structure spécialisée

Activité	Applications numériques de PC
Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> . Organisation d'un séjour d'immersion . Validation par un e.Comité de 4 applications . Phase de contractualisation avec les structures numériques . Phase de développement . Phase de tests . Hébergement des applications . Mise en production : formation des CMN et déploiement sur le terrain
Extrants / Résultats	Disponibilité des applications (web et mobile)
Points positifs	<ul style="list-style-type: none"> . Acquisition de nouvelles notions relatives aux applications numériques pour les élu.e.s/agents . Acquisition de nouvelles connaissances relatives à la participation citoyenne pour les structures numériques . Possibilité pour la Mairie de disposer d'une application réellement contextualisée . Disponibilité du nom de domaine en .bj
Difficultés	<p>Débat sur l'anonymat, qui a été tranché en fonction des applications (anonymat pour e.PACT)</p> <p>Difficultés techniques rencontrées durant le développement des applications</p> <p>Problème d'infrastructure spécifique pour l'hébergement de l'application web (Exigence d'un VPS au lieu d'un hébergement mutualisé prévu au départ)</p> <p>Temps de développement trop long ; Délais non respectés</p> <p>Délai de validation de l'application mobile trop long par Google (Play store)</p> <p>Volonté des Structures Numériques de livrer un produit optimal au-delà de la demande contractuelle (intégration de modules complémentaires)</p> <p>Coût de développement important</p>
Conseils	<ul style="list-style-type: none"> . Passation de marché par appel à concurrence et non dans une dynamique collaborative, partenariale et de recherche-action comme proposée par CiTé.bj . Réalisation du séjour d'e.Mersion (cf Fiche 19) . Suivi régulier (hebdomadaire) de la Structure Numérique afin d'apporter et intégrer des propositions de ré-orientations/amélioration
Autres facteurs de succès	<p>Expérience des structures numériques en matière de développement d'application,</p> <p>Bonne collaboration entre les structures numériques et l'équipe projet qui permet un suivi régulier et l'intégration des propositions de ré-orientations/amélioration</p> <p>Fiabilité des données issues des séjours d'e.mersion</p>

FICHE 20 : Développement d'application numérique spécifique par un hackathon



L'organisation d'un hackathon réunissant de jeunes développeurs informatiques a abouti à une application numérique permettant de géolocaliser les problèmes de développement qui se posent dans la commune. Il s'agit de l'application GoLocal.

Activité	Hackathon sur GoLocal : Promouvoir le développement collaboratif d'applications
Déroulé	<p>Une étape préalable de définition de la méthodologie est nécessaire → afin de préciser si le hackathon se fait en mode concurrentiel ou en mode collaboratif, si l'idée de l'application vient des participant.e.s ou si elle est imposée. Il est important de rechercher sur Internet des idées d'applications de participation citoyenne.</p> <p>Suite à un appel à candidatures, une dizaine d'informaticien.ne.s ont manifesté leur intérêt. Plutôt que de les mettre en concurrence, l'équipe projet a proposé le développement collaboratif de l'application.</p> <p>Ainsi, pendant 05 jours l'équipe pluridisciplinaire composée de développeurs web, de développeurs mobile et de designers a ébauché une version provisoire de l'application.</p> <p>Ce résultat a été atteint grâce à la répartition des tâches effectuée au sein du groupe et une coordination technique assurée conjointement par la Responsable informatique de l'ANCB et le Représentant de l'Association des Blogueurs du Bénin. Une présentation (en ligne) de ces versions provisoires a été réalisée au e.Comité pour juger de l'avancement et de la pertinence du développement réalisé.</p> <p>Après le hackathon, les travaux de finalisation de l'application se sont poursuivis et la version finale a été mise en ligne.</p> <p>Une cérémonie permet de distribuer des lots de récompense pour avoir participé au hackathon.</p>
Extrants / Résultats	Des versions web et mobile provisoires sont rapidement disponibles, ce qui permet d'avoir une vision rapide du potentiel de l'application et de voir les points à approfondir.
Points positifs	<ul style="list-style-type: none"> Le coût de réalisation de l'application est faible par rapport à celui des autres applications réalisées par les structures numériques. Le temps de réalisation de l'application est court par rapport à celui consacré à celui utilisé pour chacune des autres applications. Le développement collaboratif a permis aux informaticien.ne.s d'apprendre à travailler ensemble, à se compléter, à développer des relations professionnelles, à partager des expériences.
Difficultés / Solutions	<p>Un hackathon ne permet que de livrer une version provisoire, qui nécessite ensuite un complément de codage.</p> <p>Ce complément est rendu difficile du fait de la faible disponibilité des informaticien.ne.s après le hackathon. Beaucoup d'entre eux.elles sont des étudiant.e.s. Il.elle.s doivent travailler sur l'application en même temps qu'ils suivent les cours à l'université.</p>
Conseils	Etre accompagné par des structures maîtrisant la dynamique du hackathon collaboratif.
Facteurs de succès	La disponibilité de codes d'application en open source sur Internet



FICHE 21 : Application « e.PACT » pour recueillir les suggestions des citoyen.ne.s



Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> . Ecrire à l'ANCB une demande de création de e.PACT pour la commune . Etape de mise à jour de l'appli pour la commune par l'ANCB . Communiquer de manière active l'existence de l'application . Mettre en place un Comité Communal de Gestion des Plaintes ou un système similaire permettant de répondre aux plaintes posées (cela peut être les Commissions Permanentes existantes ou le Comité des Directeurs de la Mairie). Cela peut aussi M.Mme le Maire qui se charge de répondre directement aux plaintes. . Former l'administrateur.trice et les membres du Comité . Relever par l'administrateur.trice les plaintes-suggestions de manière quotidienne / hebdomadaire . Transmettre les plaintes-suggestions par l'administrateur.trice à l'organe de gestion des plaintes (Comité des plaintes ou Commission permanente ou M.Mme le Maire) . Formuler les réponses par le l'organe de gestion des plaintes . Répondre par l'administrateur.trice
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none"> . Recueil des suggestions et des plaintes de la commune : cela fait remonter rapidement plus de 100 plaintes
Points positifs	<ul style="list-style-type: none"> . Les 4 communes pilotes du projet peuvent désormais recueillir les plaintes et suggestions des citoyens quant à leurs activités via cette application . Les Mairies doivent s'atteler à réfléchir au mécanisme de réponse des plaintes
Difficultés / Solutions	<ul style="list-style-type: none"> . Analphabétisme important de la population. Solution : audio-description des écrans en langue locale, utilisation de jeux de couleurs pour mieux reconnaître les endroits où écrire, utilisation de logos, possibilité pour les populations de poster des audios et des photos. . Les plaintes déposées n'en sont pas réellement une (par exemple : construction d'un pont). Il faut quand même répondre à la personne. . La lecture des plaintes peut ne pas être aisée. Le.la Secrétaire Général.e ou l'administrateur.trice peut faire une version facilement compréhensible – mais en associant le message initial, afin de montrer qu'il n'a pas été dénaturé. . Réponse aux plaintes à travers un Comité de Plaintes : Un tel comité n'est pas si évident à mettre en place car cela peut poser des problèmes de prérogatives avec M. le Maire. Chaque commune de CIté.bj a testé des systèmes différents en fonction de son contexte et de ses habitudes dans la réponse aux plaintes. . Temps de traitement des plaintes non respecté. Il ne faut pas être trop ambitieux, et se caler sur la périodicité des réunions des commissions permanentes.
Conseils	<ul style="list-style-type: none"> . Diversifier les moyens de communication pour faire connaître l'application par les populations : réseaux sociaux, radio, tournées d'arrondissement . A utiliser par les Mairies qui s'inscrivent déjà dans une dynamique de gestion des plaintes et/ou veulent s'y inscrire : cela demande en particulier de réfléchir et mettre en œuvre une stratégie de réponse aux suggestions et plaintes. . Propositions d'amélioration de l'application e.PACT : <ul style="list-style-type: none"> - Mettre le menu déroulant « catégorie » au niveau du « front end », c'est-à-dire au niveau de l'utilisateur.trice, afin que lui.elle même puisse choisir la catégorie de sa plainte. - Intégrer un sondage de satisfaction de e.PACT - Pouvoir générer un PDF ou une impression de la liste des plaintes par catégorie . Afin de ne pas mettre en place un Comité de Gestion des Plaintes qui nécessiterait des coûts de fonctionnement, il est conseillé de se baser sur les dispositifs existants comme les Commissions Permanentes. Il est proposé ce circuit : <ol style="list-style-type: none"> 1. Réception de la plainte par l'administrateur.trice 2. Etablissement d'une fiche des plaintes par catégorie par l'administrateur.trice 3. Affectation par M.Mme le Maire à la Commission Permanente concernée 4. Réponse par la Commission Permanente concernée 5. Envoi de la réponse sur e.PACT par l'administrateur.trice 6. Synthèse trimestrielle des réponses par catégorie à présenter à M.Mme le Maire

FICHE 22 : Application « Participez »



Application numérique de codécision qui permet de favoriser la participation des citoyens à la prise de décisions au niveau local.

Déroulé	<p>Comme démarche pour une mairie :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Ecrire à l'ANCB une demande de création de PARTICIPEZ pour la commune. . Etape de mise à jour de l'appli et déploiement de l'application pour la commune par l'ANCB . Communiquer de manière active sur l'existence de l'application . Former l'administrateur.trice pour la mise en ligne des projets de la mairie . Sensibiliser et former les citoyen.ne.s sur la proposition des idées pour leur mairie et pour le vote des idées. . Faire une analyse des idées et soumettre l'idée la plus votée au conseil communal. . Adopter l'idée à mettre en œuvre et procéder à son exécution.
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none"> . Existence d'une solution web et mobile d'engagement citoyen, qui permet la prise de décision collective autour des sujets d'intérêt général. . La décision des élus locaux n'est plus unilatérale
Points positifs	<ul style="list-style-type: none"> . Les citoyens sont associés et participent à la prise de décision sur les choix à travers la prise en compte de leurs propositions à travers le numérique . Les communes bénéficiaires adhèrent au volet local du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert (PGO) . Disponibilité du nom de domaine en .bj
Difficultés / Solutions	<ul style="list-style-type: none"> . Temps de développement trop long pour faute d'indisponibilité des développeurs. . Analphabétisme important de la population.
Conseils	<p>Possibilité d'ajouter un module sur le Budget Participatif</p> <p>Diversifier les moyens de communication pour faire connaître l'application par les populations : réseaux sociaux, radio, tournées d'arrondissement, recrutement des jeunes pour la vulgarisation dans les arrondissements.</p>
Autres facteurs de succès	<p>Possibilité pour les populations de poster des audios et des photos</p>

Application développée par Association des Blogueurs du Bénin



FICHE 23 : Application « SPAIC » pour le Suivi du Plan Annuel d'Investissement de la Commune

Plate-forme de gestion et de suivi du PDC et du PAI dans les communes.



Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement en ligne <ul style="list-style-type: none"> . Création d'un sous domaine sur le domaine ancb.bj . Envoie des fichiers de l'application par FTP dans le sous domaine. . Création de la base de données mysql sur le serveur ancb.bj et déploiement de la base en ligne sur le serveur . Redirection sur le nom de domaine spaic.bj . Correction des bugs • Comme démarche pour une mairie : <ul style="list-style-type: none"> . Ecrire à l'ANCB une demande de création de SPAIC pour la commune. . Etape de mise à jour de l'appli et déploiement de l'application pour la commune par l'ANCB . Communiquer de manière active sur l'existence de l'application . Former l'administrateur.trice pour la mise en ligne des projets/programmes et activités de la mairie et leur niveau de mise en œuvre. . Sensibiliser et former les citoyen.ne.s sur l'analyse des données de la mairie et la mise en ligne des commentaires.
Extrants / Résultats	<ul style="list-style-type: none"> . L'application web et mobile est disponible et permet à la mairie de partager avec la population les activités contenues dans son PAI. . Les citoyen.ne.s peuvent désormais être informé.e.s des activités prévues pour leur commune et peuvent suivre en temps réel et commenter l'évolution de la mise en œuvre de ces activités par la mairie. . L'utilisation du logiciel a réellement permis une amélioration nette de la participation citoyenne et une meilleure évaluation du PAI.
Points positifs	<ul style="list-style-type: none"> • Divulguer les programmes et projet de développement de la mairie • Disponibilité du nom de domaine en .bj
Difficultés / Solutions	<p>Il est nécessaire d'adapter SPAIC au système de suivi du PAI déjà effectué par la Mairie : cela nécessite une réunion d'échange permettant de remplir une matrice.</p>
Conseils	<p>A utiliser par les Mairies qui veulent s'impliquer en profondeur dans le Suivi du PAI – avec une méthodologie déjà testée sur le papier.</p> <p>Diversifier les moyens de communication pour faire connaître l'application par les populations : réseaux sociaux, radio, tournées d'arrondissement, recrutement des jeunes pour la vulgarisation dans les arrondissements.</p>
Autres facteurs de succès	<p>Implication d'autres acteurs de la mairie dans le cadre du développement de l'application pour la définition de la matrice à adopter.</p>
Autres supports ?	<p>PDC, résumé du PDC, PAI, matrice</p>

FICHE 24 : Diffusion et vulgarisation d'une application numérique de Participation Citoyenne

Exemple sur la base du déploiement de l'application ePACT

Déroulé	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lancement officiel de l'application ePACT en présence du maire ➤ Formation des CMN sur la prise en main de l'application ePACT par la structure numérique partenaire ➤ Mise en œuvre de la vulgarisation de l'application ePACT dans les quatre communes : <ul style="list-style-type: none"> - Organisation de la présentation de l'application aux acteurs communaux - Recrutement et formation des agents vulgarisateurs dans les communes - Déploiement des agents vulgarisateurs sur le terrain - Supervision de l'activité de vulgarisation sur le terrain - Atelier d'analyse des premières plaintes et des secteurs les plus concernés par les plaintes
Extrants / Résultats	Plusieurs milliers de citoyen.ne.s des quatre communes ont installé l'application ePACT sur leur smartphone ; Des plaintes sont enregistrées à travers l'application ePACT.
Points positifs	Il existe une base de citoyen.ne.s (les agents de vulgarisation) maîtrisant l'application ePACT à même de poursuivre la vulgarisation de l'application
Difficultés / Solutions	<ul style="list-style-type: none"> - Faibles performances des smartphones de plusieurs citoyens dans les communes (en particulier les Femmes) - Opposition de certain.e.s citoyen.ne.s à installer l'application ePACT - Méfiance de certain.e.s citoyen.ne.s à l'égard des agents vulgarisateurs de l'application ePACT - Indisponibilité du réseau de téléphonie mobile dans certaines localités
Conseils	Sensibiliser davantage des populations à se doter de smartphones plus performants pour un bon usage de l'application ePACT
Autres facteurs de succès	<ul style="list-style-type: none"> - Engagements des citoyen.ne.s - Engagement des agents vulgarisateurs de l'application ePACT

4.3 *Appréciation sur les outils numériques de Participation Citoyenne*

Malgré la fracture numérique, CiTé.bj met en évidence que les outils numériques sont un complément utile pour dynamiser la Participation Citoyenne dans une commune.

Questionnements
. Comment animer la PC numérique ?
Quels sont les outils les plus pertinents pour animer la Participation Citoyenne numérique ?
. Peut-on intégrer les outils numériques de Participation Citoyenne – sans animer une Participation Citoyenne en présentiel ? (fracture numérique)
. Est-ce que le Numérique facilite la Participation Citoyenne ?

Stratégie de CiTé.bj
Intégrer la participation numérique à la participation en présentiel
Sensibiliser au préalable les acteurs locaux au numérique
Diversifier les outils numériques de Participation Citoyenne
Réaliser le développement d'applications spécifiques
Intégrer les structures numériques dans la réflexion sur le développement des applications

Les outils les plus pertinents à utiliser pour animer la Participation Citoyenne numérique :

- . les forums sur réseaux sociaux (l'animation Live apporte un réel plus) pour l'information-consultation
- . l'application e.PACT pour la concertation-codécision

Encore une fois, la diversification des moyens reste à promouvoir afin de toucher le plus grand nombre. Toutefois, l'utilisation d'applications de Participation Citoyenne numérique reste encore très innovante pour les populations – même si des facilitations d'accès (utilisation de vocaux) ont été mises en place dans les applications de CiTé.bj.

Commencez à utiliser le numérique

à travers les groupes whatsapp animés par la Mairie sur le Développement communal ou en interagissant sur les réseaux sociaux
à travers des « live » en direct sur les réseaux sociaux lors des sessions du conseil, des redditions des comptes ou autre
en utilisant des applications de Participation Citoyenne développées par CiTé.bj / ANCB

En outre, CiTé.bj renseigne sur la stratégie de comment animer la Participation Citoyenne numérique. On retient :

Un préambule obligatoire : les formations sur le numérique

Le numérique reste encore un domaine peu connu des élu.e.s, des agents communaux et des populations. CiTé.bj a perçu tout l'engouement que représente le numérique pour les acteurs locaux du fait de ce caractère nouveau, et cela profite certainement à la mise en place d'une Participation Citoyenne numérique. Mais cela demande un préambule obligatoire, celui de former les acteurs locaux au numérique.

Combiner les formations sur le numérique à la sensibilisation à la Participation Citoyenne s'est révélé être un dynamiseur important dans le processus.

Développement d'une application numérique de Participation Citoyenne : obligatoire s'il n'en existe pas dans le pays

Il n'est pas forcément nécessaire de développer une application numérique pour animer une participation citoyenne numérique dans une commune. Toutefois, ceci permet de prendre en compte les besoins spécifiques de la commune et d'apporter un plus aux outils numériques de Participation Citoyenne existants.

Dans le cas de CiTé.bj, il n'existait pas d'applications de Participation Citoyenne au début. Est apparue l'application Commune229, ce qui a eu tendance à perturber la dynamique. C'est pourquoi il est conseillé de faire reposer l'émergence de la Participation Citoyenne numérique sur les applications existantes.

Intérêt du séjour d'e.Mersion pour mieux comprendre les besoins en matière d'application numérique de Participation Citoyenne

CiTé.bj a fait remonter les besoins des acteurs locaux pour le développement d'une application, par la réalisation d'un séjour d'e.Mersion : un temps de mises en contact entre informaticien.ne.s et élu.e.s, agents communaux et populations. A travers ce séjour, les informaticien.ne.s ont découvert le fonctionnement d'une mairie, les réalités du contexte en milieu rural. Cela a donc facilité l'identification des applications numériques adaptées.

Intégration des structures numériques dans la construction de la Participation Citoyenne Numérique : réel intérêt pour la sensibilisation / formation ; intérêt plus mitigé pour le développement des applications

Au Bénin, il existe de nombreuses structures numériques capables de développer des applications numériques. CiTé.bj a fait le choix de construire un partenariat avec des structures numériques afin de renforcer le lien « Elu.e / Informaticien.ne / Population » pour mieux instituer la Civic-Tech. Autant cela a pu être pertinent pour les actions de sensibilisation / formation, autant cela s'est révélé moins efficace dans la phase de développement des applications. S'il est prévu de développer une application numérique de Participation Citoyenne, il est conseillé de procéder par appel d'offre pour sélectionner une entreprise spécialisée avec un coût raisonnable.

Et pour finir, est-ce que le Numérique facilite la Participation Citoyenne ?

PLUTÔT OUI

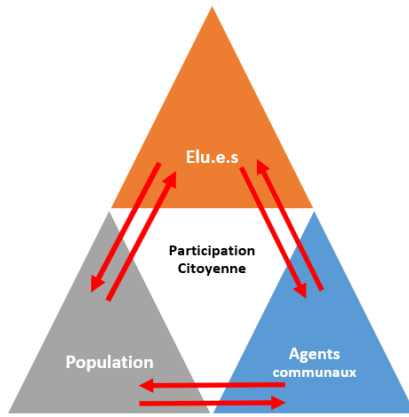
Les outils numériques de la Participation Citoyenne sont complémentaires aux outils classiques en présentiel – et touche et toucheront de plus en plus de monde, car les populations auront de plus en plus de smartphone.

Le Numérique est intéressant car il renforce, facilite et accélère les échanges au niveau des acteurs clés de la Participation Citoyenne locale : Elu.e.s-Population, Agents-Population et Elu.e.s-Agents. De ce fait, le Numérique participe à l'amélioration de la performance de la Mairie.

PLUTÔT NON

Il est difficile de refuser l'intégration du numérique car il s'agit d'une révolution mondiale. Le Numérique s'impose et il est donc pertinent qu'une Mairie investisse aussi ce support / média de communication, que de laisser ce champ non investi.

Il est craint les dérapages et les diffamations à cause de la rapidité de réactions que permet le numérique. Toute la vulgarisation du Code Numérique pourra limiter ce risque. Mais, il est même pressenti que ce risque ne sera pas réellement vécu par les élu.e.s comme une cause rédhibitoire pour ne pas investir le champ de la Participation Citoyenne numérique communale. Les débats, se faisant dans des communautés whatsapp, à travers des audios, parfois en langue locale, ne concernent qu'une communauté restreinte et sur des thèmes d'intérêt très locaux. Un simple rappel à



l'ordre devrait suffire pour éviter les dérapages.

En ce qui concerne la protection des données personnelles fournies lors de l'inscription aux applications, le Code Numérique balise ce risque, et les applications prônées par CiTé.bj promeuvent l'anonymisation des bases de données. Même si on ne peut pas nier ce risque, il ne concerne pas que la Participation Citoyenne au Bénin mais toute utilisation du numérique dans le monde.

Une difficulté commence à apparaître qui tendrait à limiter la pertinence des applications numériques de Participation Citoyenne : il s'agit de l'analyse des données reçues par les applications numériques. En effet, grâce à ces applications, les Mairies obtiennent l'avis de plus de 1 000 personnes – parfois à l'écrit, parfois à l'oral. Cela demande un temps et une capacité d'analyse importante, que n'a pas forcément le CMN.

Une piste intéressante serait le recours à l'intelligence artificielle. Des applications en open source existent – mais elles sont malheureusement destinées pour l'analyse de la langue française.

Enfin, il est intéressant de s'interroger si on peut intégrer les outils numériques de Participation Citoyenne – sans animer une Participation Citoyenne en présentiel (du fait de la fracture numérique).

L'expérience de CiTé.bj montre qu'il est pertinent d'animer les outils en présentiel et numérique pour l'amélioration de la Participation Citoyenne au niveau d'une commune. En effet, les élu.e.s, les agents et les populations ont l'habitude des outils en présentiel, et dans une perspective de continuité ou de transition, il est important d'introduire les outils numériques dans les activités présentiels afin de former et d'accompagner les participant.e.s à ces nouveaux outils.

En outre, il est ressenti que, même si le numérique peut simplifier, rendre plus rapide, il n'a pas forcément autant de poids qu'une rencontre en présentiel.

Enfin, toute le monde ne possède pas de smartphone : il faudra donc continuer à animer en présentiel pour toucher ces populations. Et la diversification des outils (en présentiel et numériques) fait que la Mairie touchera un plus grand nombre de personnes que si l'on se restreignait qu'au présentiel ou qu'au numérique.

5 Conclusion

Après plus de 3 ans de mise en œuvre, CiTé.bj a permis de d'apprendre sur l'accompagnement de la Participation Citoyenne, en particulier avec des outils numériques. Cette conclusion reprend et complète les différents axes d'apprentissage.

5.1 Les apprentissages de CiTé.bj

Apprentissage sur comment accompagner une mairie dans l'animation de sa participation citoyenne

Si l'on veut sélectionner des communes pour améliorer la Participation Citoyenne, il est important de procéder par AMI pour la sélection des communes bénéficiaires, car cela permet de :

- assurer la transparence du processus ;
- assurer une équité entre les communes ;
- laisser le choix au communes de s'engager librement dans le processus du projet ;
- choisir les communes qui démontrent un réel intérêt pour la participation citoyenne numérique.

Le poste de Chargé de Mission Numérique (CMN) est indispensable pour faciliter l'accès aux services communaux à travers leur digitalisation, et assurer le renforcement de la participation des citoyen.ne.s à la prise de décisions et à la mise en œuvre des actions de développement. Pour minimiser les contraintes administrative et financière, il est conseillé de confier les attributions de ce poste au.à la Chargé.e de Communication. La clé de réussite reste la réelle volonté politique des élu.e.s à promouvoir la Participation Citoyenne.

Les formations et les rencontres de partage d'expériences au profit des CMN sont pertinentes car elles renforcent leurs capacités sur l'usage des outils numériques et leurs connaissances sur la Participation Citoyenne. Il est conseillé que ces temps de formation soient suffisamment longs et de s'assurer de faire le suivi post-formation.

Même si l'objectif premier de l'enquête état zéro était de connaître la situation de référence de la Participation Citoyenne dans les communes, elle s'est révélée comme un outil de formation très pertinent pour les CMN.

Le suivi des CMN est indispensable. Non seulement cela permet de faire le point des activités réalisées par les CMN, mais il offre également un cadre périodique d'échanges sur les difficultés rencontrées afin d'identifier les stratégies pour les transcender et pour planifier les activités suivantes.

Les activités de formation et de sensibilisation ont eu un véritable impact sur les élu.e.s en matière de participation par le numérique. A travers elles, la grande majorité des élu.e.s connaissent les possibilités innovantes pour une démocratie locale participative.

Les sensibilisations sur la Participation Citoyenne et le Numérique ont permis à la population de « démystifier » le numérique et d'augmenter l'utilisation des outils numériques dans le cadre de la Participation Citoyenne.

C'est grâce à l'apport du Numérique que les populations ont été mieux réceptives à la sensibilisation sur la Participation Numérique.

Il est recommandé d'avoir recours à des prestations complémentaires extérieures pour la sensibilisation sur la Participation Citoyenne et le Numérique. Cela offre un temps spécifique et visible à la sensibilisation/formation, et apporte une réelle plus-value sur des outils/approches que les CMN ne peuvent pas offrir.

Il est intéressant de diversifier les moyens de sensibilisation et de formation afin d'intéresser toutes les couches sociales.

Animez des Sensibilisations-Formations envers vos citoyen.ne.s

à travers des réunions, des ateliers, des forums réunissant la population en général, ou par catégorie (Femmes, Jeunes, Personnes vivant avec un handicap, etc) en lien avec le numérique (immersion numérique) et/ou l'intérêt économique / employabilité

Pas de Participation Citoyenne sans une meilleure inclusion des Femmes, des Jeunes et des autres groupes marginalisés comme les personnes vivant avec un Handicap

Animation de sensibilisations-formations et de forums spécifiquement dédiés aux Femmes, aux Jeunes ou aux personnes vivant avec un handicap – en veillant à faire porter la réunion sur un thème intéressant ces groupes (numérique, activités économiques, etc)

CiTé.bj a valorisé des outils déjà pratiqués par les Mairies, qui confirment encore une fois leur intérêt dans l'information-consultation.

L'évaluation citoyenne est un outil très dynamisant pour la Mairie, afin de mettre en œuvre les recommandations proposées par les populations.

L'espace citoyen répond également aux réalités des communes pilotes de CiTé.bj. Seulement il faut tenir compte des incidences financières et l'amortissement des équipements de l'espace après le projet : il est complexe à mettre en œuvre.

Les outils les plus pertinents à utiliser pour animer la Participation Citoyenne en présentiel :

Emergence d'un creuset des Femmes Leader de la commune, où ces femmes serviront de relai d'information et d'appui organisationnel, tout en étant des personnes modèles pour les autres femmes.

Animez des émissions Radio Plein Air

Un outil d'échange original et ludique

C'est interactif et permet une réelle proximité de dialogue avec les populations

Adoptez une stratégie de Marketing territorial du PDC

Faites connaître ce document fondamental pour le développement de la commune, qui est pourtant difficile d'accès aux populations.

A travers un résumé, traduit en langues locales et une tournée d'arrondissement et des capsules vidéos, vous verrez que les populations s'approprient ce document !

Diligentez une Evaluation Citoyenne numérique pour avoir l'appréciation de vos services par vos citoyen.ne.s

En demandant l'avis des populations sur le Service Affaires Domaniales, Etat Civil ou autre, vous aurez un retour concret de ce que pensent les citoyen.ne.s de votre commune – qui vous amènera certainement à proposer des améliorations pour renforcer la performance de votre Mairie.

L'utilisation d'un questionnaire en ligne permet de toucher rapidement le plus grand nombre et de générer une base de données numériques.

Les Mairies sont mieux armées pour accueillir la transformation numérique grâce au déploiement de ces outils numériques de Participation Citoyenne.

Les outils numériques permettent réellement un meilleur accès à l'information des populations.

Toutefois, la disponibilité de la connexion à internet est nécessaire à l'utilisation de ces différents outils, ce qui induit un coût pour la Mairie et la population. C'est pourquoi l'outil

Whatsapp reste à privilégier du fait de sa forte utilisation actuelle par les populations au Bénin.

Les outils numériques engendrent une augmentation du nombre et de la qualité des débats, mais cela nécessite un réel investissement de la part de la Mairie pour les faire connaître et vivre au quotidien.

Conseil sur les outils numériques :

Commencez à utiliser le numérique

à travers les groupes whatsapp animés par la Mairie sur le Développement communal ou en interagissant sur les réseaux sociaux

à travers des « live » en direct sur les réseaux sociaux lors des sessions du conseil, des redevances des comptes ou autre

en utilisant des applications de Participation Citoyenne développées par CiTé.bj / ANCB

Apprentissage sur les facteurs de succès et les difficultés pour accompagner la Participation Citoyenne, en particulier avec des outils numériques

Facteurs de succès

- . bonne mobilisation des Elu.e.s/ volonté politique et Population autour du projet
- . soutien de l'équipe projet / bonne motivation des CMN
- . réel intérêt pour les outils numérique dans la Participation Citoyenne / approche du projet / thème d'actualité qui est nouveau et représente une découverte pour tou.te.s
- . Activités clés comme la formation BAI sur Alphabétisation Numérique ; les émissions radio ; Formation sur Réseau Sociaux au niveau des élus / Femmes leader
- . Pré-existence de projets de Participation Citoyenne ;
- . Curieusement, existence blocage du fonctionnement de la PC (comme au niveau de la gestion des plaintes)
- . COVID-19 qui a favorisé de nouveaux espaces de formation à distance, et qui a proposé des messages simples qui ont servi de test pour des outils numériques

Difficultés

La principale difficulté réside dans la mauvaise connexion Internet (même au niveau des CMN, et donc a fortiori au niveau des populations).

Pour dépasser cette difficulté, il faut faire un plaidoyer en direction des promoteurs de réseaux de téléphonie mobile et une rencontre avec le Ministère du Numérique et de la Digitalisation pour une mise en œuvre d'actions de leur part (ex : point d'accès au numérique communautaire / poursuite du déploiement Fibre Optique). Il y a également la nécessité de mettre à disposition au niveau des communes des parcelles pour installation de pylônes.

D'autres problèmes ont été soulevés à travers CiTé.bj, comme le :

- . Problème de langue / traduction pour une sensibilisation grand public
- . Peu de financement par la Mairie ; solution : avoir recours à d'autres projets de développement

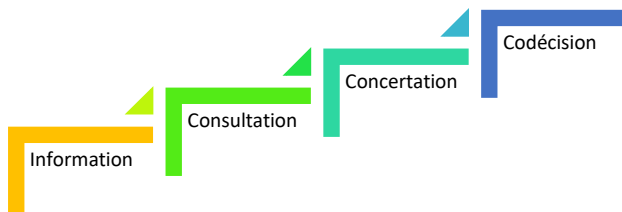
Une autre difficulté qui commence à apparaître est l'analyse de la très grande quantité de données reçues par les applications numériques, qui dépasse la capacité d'analyse des CMN.

Des difficultés plus liées au projet ne sont pas non plus à négliger :

- . Retard de la mise à disposition des ressources financières par le Projet, lié aux contraintes de qualité administrative,
- . Difficulté d'établissement des protocoles avec les Ministères – surtout le Ministère du Numérique et de la Digitalisation qui ne met pas les communes au cœur de sa stratégie de déploiement du numérique.

Apprentissage plus général sur le champ des connaissances

. Quel maillon de la Participation Citoyenne renforcer ? Information / Concertation / Co-décision ?



De manière générale, les Mairies du Bénin animent les deux premiers niveaux de la Participation Citoyenne : l'information et la consultation. Même si CiTé.bj apporte des conseils sur ces deux premiers piliers, c'est plutôt sur les deux autres piliers, **concertation et codécision**, que les efforts doivent se concentrer pour améliorer la Participation Citoyenne au niveau communal. Toutefois, l'Etude Etat Zéro a montré que les 4 piliers de la Participation Citoyenne se renforcent mutuellement, et que **même si la Mairie met en place des outils de codécision, ils seront peu utiles si l'information ne se fait pas.**

L'Information, le facteur limitant de la participation citoyenne

Une fois que les populations assistent aux réunions publiques, le processus permet une bonne consultation, concertation et même une bonne image de codécision. Le réel problème reste donc d'informer les populations.



. Est-ce que les outils, en particulier numériques, peuvent améliorer le fonctionnement de la Participation Citoyenne ?

Les outils de Participation Citoyenne : un + facilitant l'accès à l'information

Grâce à CiTé.bj, il a été constaté une facilitation de l'accès à l'information de la part des populations. En premier lieu, les documents et les informations sont diffusés sur différents canaux : FaceBook, Site internet, Applications. En outre, un effort de simplification des documents a été fait, comme pour le PDC avec le résumé. La traduction en langue locale et toutes les animations autour de la diffusion du PDC (comme les tournées d'arrondissement) ont permis de mieux faire connaître le PDC à un plus grand nombre. Il a également été noté que, du fait que les populations, en particulier les Femmes, aient mieux perçu leurs rôles dans la gestion publique, elles sont plus actives et ponctuelles.

Les associations/ONG locales, ainsi que les populations sont plus attentives à ce que la Mairie a projeté de faire sur leur territoire et se manifestent si rien n'est fait. Il est aussi observé que des acteurs locaux se sont rendus compte, à la diffusion du résumé du PDC, qu'ils devaient faire une action dans le PDC et ont agi en conséquence (cas des dignitaires des cultes endogènes qui se sont organisés pour agir en commun afin de mettre en œuvre une action du pDC).

Les outils de Participation Citoyenne : un + pour augmenter et améliorer les échanges au quotidien

Il est également constaté une augmentation et une amélioration des échanges au quotidien. Grâce à la sensibilisation, les populations ont mieux compris :

- . le rôle des débats de Participation Citoyenne pour améliorer le développement de la commune, et non pour animer une campagne électorale,
- . la limite des compétences de la Mairie et les débats se concentrent sur les thèmes dont la Mairie a réellement une possibilité d'actions.

Les outils de Participation Citoyenne : un + pour réconcilier les « désillusionnés de la Participation Citoyenne »

En fin, même si cela est difficile à le prouver, l'amélioration la Participation Citoyenne à travers CiTé.bj aurait eu tendance à « raccrocher les désillusionnés de la Participation Citoyenne » (l'Etude Etat Zéro a mis en évidence qu'en moyenne 17% des enquêté.e.s refusent de participer au processus de participation citoyenne, considérant que leurs avis ne seront de toutes les façons jamais pris en compte. Toutefois, à travers CiTé.bj, les populations ont mieux compris la différence entre la Participation Citoyenne et une approche politique /électorale, et ont pris de conscience du poids de la parole de chacun.e et de son rôle dans la gestion publique. Malgré ces signes positifs, il reste toujours nécessaire de renforcer les outils de Codécision pour une meilleure prise en compte des désillusionnés.

Une frange de la population qui adopte une attitude de refus à la participation

En moyenne, 17% des enquêté.e.s refusent de participer au processus de participation citoyenne.

Mais force est de constater que les changements de comportement restent lents malgré ces signes encourageants des résultats de la sensibilisation.

Si on compare le comportement des populations dans CiTé.bj avec une activité HIMO, on constate que les activités communautaires payées sont plus motivantes : on peut donc faire l'hypothèse qu'en intégrant une sensibilisation de Participation Citoyenne à un projet HIMO, la sensibilisation passera d'autant mieux.

5.2 La traduction de cet apport sur le terrain

Au niveau des citoyen.ne.s

Il est noté une réelle amélioration des connaissances des population sur la Participation Citoyenne. Les citoyen.ne.s ont découvert qu'il est possible de faire de la Participation Citoyenne avec de nouveaux outils.

En plus, la population a maintenant une bonne idée du contenu du PDC : les citoyen.ne.s peuvent dire ce qui est prévu dans son arrondissement PDC. Le résumé du PDC promu par CiTé.bj permet en effet de faciliter réellement sa vulgarisation. Ce « marketing territorial du PDC » a intéressé d'autres communes.

Grâce à e.PACT, les citoyen.ne.s formulent rapidement des plaintes.

De manière indirecte, CiTé.bj a permis de renforcer les populations sur le numérique. Ayant ciblé les plus vulnérables, le projet leur a fait découvrir le numérique. De plus, les femmes, les artisans ou les jeunes ont vu leurs activités s'améliorer par ces formations sur le numérique.

Au niveau de la Mairie

Le projet est réellement un plus / un levier dans la participation citoyenne numérique qui a permis de mieux asseoir les activités déjà initiées par les Mairies.

Avec le projet, les élu.e.s sont obligé.e.s d'être au contact avec la population ; il.elle.s acceptent de transmettre des informations ce qu'il.elle.s ne faisaient pas auparavant. Pr exemple, la transparence budgétaire a été renforcée par l'utilisation des outils numériques, et accessibles : le budget 2021 est disponible en numérique – par tou.te.s, aussi bien les élu.e.s (qui n'avaient pas tous une version papier du budget) et les populations.

Les outils de Participation Citoyenne testés dans CiTé.bj ont permis une amélioration des performances des Mairies. En effet, l'Évaluation citoyenne a été un véritable déclencheur au niveau des élu.e.s pour faire évoluer l'organigramme et pour évaluer ainsi tous les services. Grâce à ePACT, les Mairies améliorent ou installe un mécanisme de gestion des plaintes.

CiTé.bj a également apporté une ouverture pour la Mairie sur des thèmes pointus comme le Gouvernement Ouvert Local.

En termes de dialogue citoyen

Il a permis de rétablir une passerelle entre les Elu.e.s et la Société Civile alors que la situation était souvent mauvaise dans les communes.

Au niveau de la communauté, les populations savent que l'information est relayée sur FaceBook (par exemple) et la recherche. Pour le.la Maire, grâce à l'introduction des outils numériques, il.elle est convaincu.e que le dialogue citoyen et les liens Maire-Citoyen.ne.s ont été amplifiés par ces retransmissions live. Il.elle demande de réaliser de manière plus fréquentes les diffusions des sessions des redditions des comptes, par exemple.



© mai 2021

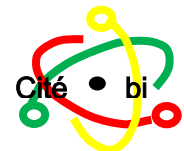
Document réalisé par **CIDR Pamiga**,



Et **Association Nationale des Communes du Bénin** (ANCB)



à travers le projet « Promotion de la Civic-Tech pour une démocratie Locale Participative au Bénin » - **CiTé.bj**



Avec l'appui technique des **Mairies d'Avrankou, Banikoara, Bohicon et Toffo**



Et de celui des structures numériques, **BloLab et Association des Blogueurs du Bénin**



Avec l'appui financier de **l'Agence Française de Développement**, sous financement FISONG 2017 - Participation Citoyenne

