

WORKING PAPER

Série Citoyenneté et Démocratie participative

1

Le web 2.0:
*Une révolution
pour la
participation
citoyenne*

Octobre 2008

Par *cécile sauvage*

Solidarité

Think Tank européen
Pour la Solidarité

www.pourlasolidarite.be

Le Think tank européen *Pour la Solidarité* (asbl) – association au service de la cohésion sociale et d'un modèle économique européen solidaire – travaille à la promotion de la solidarité, des valeurs éthiques et démocratiques sous toutes leurs formes et à lier des alliances durables entre les représentants européens des cinq familles d'acteurs socio-économiques.

À travers des projets concrets, il s'agit de mettre en relation les chercheurs universitaires et les mouvements associatifs avec les pouvoirs publics, les entreprises et les acteurs sociaux afin de relever les nombreux défis émergents et contribuer à la construction d'une Europe solidaire et porteuse de cohésion sociale.

Parmi ses activités actuelles, *Pour la Solidarité* initie et assure le suivi d'une série de projets européens et belges ; développe des réseaux de compétence, suscite et assure la réalisation et la diffusion d'études socioéconomiques ; la création d'observatoires ; l'organisation de colloques, de séminaires et de rencontres thématiques ; l'élaboration de recommandations auprès des décideurs économiques, sociaux et politiques.

Pour la Solidarité organise ses activités autour de différents pôles de recherche, d'études et d'actions : la citoyenneté et la démocratie participative, le développement durable et territorial et la cohésion sociale et économique, notamment l'économie sociale.

Think Tank européen *Pour la Solidarité*

Rue Coenraets, 66 à 1060 Bruxelles

Tél. : +32.2.535.06.63

Fax : +32.2.539.13.04

info@pourolsolidarite.be

www.pourolsolidarite.be

LES CAHIERS DE LA SOLIDARITÉ

Collection dirigée par Denis Stokkink

Europe, énergie et économie sociale, Série Développement durable et ville, n°15, 2008

Décrochage scolaire, comprendre pour agir, Série Cohésion sociale et économie sociale, n°14, 2007.

Séverine Karko, *Femmes et Villes : que fait l'Europe ? Bilan et perspectives*, Série Développement durable territorial et politique de la ville, n°12 (n°13 en version néerlandaise), 2007.

Sophie Heine, *Modèle social européen, de l'équilibre aux déséquilibres*, Série Cohésion sociale et économie sociale, n°11, 2007.

La diversité dans tous ses états, Série Cohésion sociale et économie sociale, n°10, 2007.

Francesca Petrella et Julien Harquel, *Libéralisation des services et secteur associatif*, Série Cohésion sociale et économie sociale, n°9, 2007

Annick Decourt et Fanny Gleize, *Démocratie participative en Europe. Guide de bonnes pratiques*, Série Citoyenneté et démocratie participative, n°8, 2006.

Éric Vidot, *La Reprise d'entreprises en coopératives : une solution aux problèmes de mutations industrielles ?*, Série Cohésion sociale et économie sociale, n°7, 2006.

Anne Plasman, *Indicateurs de richesse sociale en Région bruxelloise*, Série Cohésion sociale et économie sociale, n°6, 2006.

Sarah Van Doosselaere, *Démocratie participative, dialogues civil et social dans le cadre du modèle social européen. Une description générale des concepts*, Série Citoyenneté et démocratie participative, n°5, 2004.

Anne Plasman, *Calcul des indicateurs de richesse économique et de solidarité en Belgique*, Série Cohésion sociale et économie sociale, n°4, 2004.

Entreprenariat collectif et création d'entreprises dans un cadre d'économie sociale, Série Cohésion sociale et économie sociale, n°3, 2004.

Relevé, analyse, évaluation et recommandations en matière d'expériences innovantes de partenariats entre entreprises privées, syndicats et/ou ONG dans la lutte contre les discriminations et en matière d'intégration des populations immigrées, Série Cohésion sociale et économie sociale, n°2, 2004.

Anne Plasman, Dimitri Verdonck, *La Politique de cohabitation-intégration à Bruxelles*, Série Citoyenneté et démocratie participative, n°1, 2004.

Introduction

Le web 2.0 est une révolution. Il devient un outil omniprésent, dans la vie quotidienne mais aussi au niveau politique, où il est l'objet de beaucoup d'expectatives. Au niveau local particulièrement, le web 2.0 est de plus en plus utilisé comme outil de participation citoyenne. À l'occasion de la semaine européenne des régions et des villes¹, du 6 au 9 Octobre 2008, une conférence revenait sur ce thème avec pour intitulé « *La révolution du web 2.0 - une nouvelle méthode des autorités publiques pour promouvoir l'engagement des citoyens* »².

Le potentiel du web 2.0 en matière d'e-gouvernement est considérable. Les services publics deviennent plus accessibles et le gouvernement, par divers services, peut se rapprocher de ses citoyens. On glisse vers la gouvernance, un mode de gouvernement dans lequel les citoyens participent au processus de prise de décision. L'e-gouvernance devient possible par la mise en place de processus de consultation citoyenne online.

Pour certains, le web 2.0 se traduit par une évolution très technique, technologique. D'autres l'assimilent davantage à un outil de mise en relation sociale, grâce aux blogs, forums, ou encore à l'échange de vidéos sur YouTube. Le rapport de force traditionnel entre l'annonceur (le gouvernement) et les citoyens est modifié, l'internaute peut aisément diffuser son mécontentement massivement grâce au web 2.0. Cette nouvelle dimension interactive n'est donc pas exempte de risque. Il peut encore être perçu comme une évolution du web que l'on lisait vers un web que l'on écrit. Les services du Web 2.0 permettent la participation massive et décentralisée de millions d'internautes qui deviennent producteurs de contenu. En somme, le web 2.0 est à la fois technologie et attitude. Pour Paul Johnston, de CISCO³ (Le web 2.0 et le secteur public), le web 2.0 est avant tout une histoire de reconnaissance.

L'expression web 2.0 est certes en vogue, mais de quoi s'agit-il exactement ?

Le web 2.0 est un concept établi par l'éditeur américain Tim O'Reilly⁴ en 2004 pour qualifier une évolution du web qui, loin de s'effondrer après l'explosion de la bulle internet de 2001, a su s'adapter et offrir de nouvelles innovations. Les frontières du Web 2.0 ne sont pas claires. On peut néanmoins tenter de le définir en opposition au Web précédemment en usage, appelé pour cette comparaison le Web 1.0. Par rapport à un internet classique statique, le Web 2.0 fonctionne comme une plateforme, un système d'exploitation permettant de tenir compte de toutes les infrastructures du réseau internet. Il se démarque notamment par une série d'innovations qui font du web un outil interactif, dont le contenu est produit en partie par les utilisateurs.

¹ http://ec.europa.eu/regional_policy/conferences/od2008/index_fr.cfm

² The révolution of Web 2.0 – a new way for public authorities to engage with citizens

³ <http://www.cisco.com/web/FR/index.html>

⁴ Plus d'infos : <http://www.oreillynet.com>

Les nouveaux services constitutifs du web 2.0 sont multiples, les exemples les plus fréquemment cités sont les blogs ou les forums, les flux RSS ou encore les Wikis. Ces technologies ont un point commun : elles cherchent à tirer parti de l'intelligence collective.

- L'expression **blog** est une contraction de web et log. Le blog est une sorte de journal intime en ligne, tenu par une ou plusieurs personnes qui postent des nouvelles. Les internautes ont la possibilité d'ajouter des commentaires qui font vivre collectivement les apports.
- Un **forum** de discussion sur internet est un lieu de rencontre et d'échange de savoirs. Les usages du forum peuvent aller de la simple conversation aux requêtes sur des sujets précis auxquelles s'efforcent de répondre les membres du forum. L'intelligence collective est stimulée par ces échanges.
- Le flux **RSS** est une technologie qui présente deux avantages principaux en modifiant les canaux traditionnels de l'information. D'une part, le flux RSS est un flux d'information auquel l'internaute s'abonne. À chaque fois qu'un nouveau contenu est mis en ligne sur un site, l'internaute le voit apparaître dans un espace d'agrégation de contenu. D'autre part, le flux RSS permet la syndication de contenu. Il devient possible de lier des sites internet entre eux : chaque fois que l'un est actualisé, l'autre reprend automatiquement le contenu rédigé. Beaucoup de Blogs ont adopté cette technique.
- Les **Wikis** sont des encyclopédies collectives, à l'image du célèbre Wikipédia. Les internautes peuvent partager leurs savoirs en ligne en postant des définitions d'articles qui peuvent être revues et corrigées par d'autres internautes, le tout en open source, c'est-à-dire accessible gratuitement.
- Enfin, des technologies comme **Ajax** viennent enrichir l'expérience de l'internaute en lui permettant d'actualiser les données d'une page web sans avoir à recharger totalement la page, c'est-à-dire en lui permettant une gestion asynchrone d'un espace (tel un mur de brique, il est possible de changer des briques sans pour autant devoir refaire tout le mur).

Ces exemples de services ne sont pas exhaustifs, car plus qu'une technologie précise, le web 2.0 est un état d'esprit. Pour identifier le web 2.0, il existe une méthode simple : cette nouvelle génération du web n'a plus besoin de s'appuyer sur la publicité ; elle se propage grâce au marketing viral. Cette expression désigne le bouche à oreille électronique, où l'internaute devient le relais des messages diffusés. Ainsi, les sites les plus visités, les vidéos de YouTube les plus vues, ne font généralement pas l'objet de publicité au sens traditionnel du terme. L'émergence des logiciels en Open sources est encore une caractéristique du web 2.0. Ce n'est pas seulement Linux, ce sont aussi des Content Management Systems tels que Spip où Joomla qui permettent aux internautes d'être présents sur le web avec des connaissances informatiques minimales. Ces logiciels sont créés par des communautés d'internautes qui en assurent l'évolution régulière et en améliorent les capacités grâce à un libre accès aux codes sources. Le web n'est plus dominé par des experts en technologies internet, il est popularisé.

1. Le web 2.0, révolution de la société de l'information

Dans toute société de l'information, un réseau de communication est mis en place pour permettre la circulation des informations. 3 modèles de réseaux de communication se distinguent : le modèle centralisé, le modèle décentralisé et le modèle distributif. Le modèle **centralisé** consiste en un point central par lequel passent toutes les informations en circulation. Un acteur A désirant l'information détenue par un acteur B doit nécessairement passer par l'intermédiaire du centre. Le modèle **décentralisé** est une première évolution du système centralisé. Un certain nombre centres locaux (par exemple, des régions) sont reliés au centre et deviennent eux même des intermédiaires à la circulation de l'information. Enfin, le modèle **distributif** s'apparente davantage à une toile tissée sans centre ni hiérarchie entre différents acteurs qui sont en contact les uns avec les autres. Il permet donc une meilleure reconnaissance des pairs sans considération du prestige des individus. Ce système est aujourd'hui permis techniquement sur le web 2.0. Cependant, atteindre une telle structure de la société ne sera pas simple ni immédiat, le modèle centralisé ayant été d'usage pendant plusieurs siècles. De plus, un modèle distributif qui supprime la hiérarchie dans le dialogue nécessite la mise en place de systèmes de contrôle de la prise de parole.

Pour rendre ce modèle distributif effectif, Paul Johnston recommande trois clés de succès :

- Construire des plateformes flexibles afin de maximiser leur efficacité. Penser en termes de facilitation des usagers : comment les citoyens vont-ils faire pour se connecter à mon organisation (privée ou publique) ? Le web 2.0 permet une grande adaptation de l'internet aux besoins des usagers. Pour attirer les citoyens, il faut donc savoir s'adapter à leurs demandes avec une grande réactivité.
- Donner le pouvoir à tous, c'est-à-dire également aux citoyens et pas seulement au centre. Cette distribution de pouvoir est à l'origine de la démocratie participative.
- Garder le contrôle du pouvoir du « nous », en particulier dans le secteur public. Il s'agit là de ne pas se laisser déborder.

La structure de la société de l'information est très comparable avec la forme de démocratie appliquée par un État. Ainsi, les modèles centralisés et décentralisés, dans lesquels la diffusion de l'information passe par des intermédiaires, sont liés à la démocratie représentative où des élus occupent ce rôle d'intermédiaire entre les citoyens et le gouvernement en étant responsables de la prise de décision. Le modèle distributif se rapproche quant à lui de la démocratie participative, chacun peut s'exprimer et participer au processus de prise de décision.

2. Potentiel de l'e-gouvernement

En plus de permettre cette révolution dans l'architecture des réseaux de communication, le web 2.0 présente des avantages certains pour la mise en place d'un e-gouvernement. Il apporte un surplus cognitif : les citoyens ont un meilleur accès à l'information ; une plus value en termes de visibilité, et ceci tout en permettant une diminution effective des coûts de l'action collective, les nouvelles technologies étant relativement peu chères aux vues de la capacité à toucher d'une part les citoyens mais aussi les personnes morales, comme les entreprises. Appliqué aux gouvernements, les nouvelles technologies, et particulièrement le web 2.0 laissent donc présager de grandes possibilités, comme le développement économique d'une ville grâce à une meilleure attractivité. En effet, lorsqu'une entreprise s'implante, elle choisit le lieu en fonction de différents critères comme la facilité des démarches administratives ou le dynamisme du territoire.

L'e-gouvernement est une matérialisation notable de la révolution du web 2.0. David Osimo travaille pour l'IPTS, institut pour la prospective des recherches technologiques.⁵ Il définit plusieurs objectifs qui doivent motiver la modernisation des gouvernements. Ceux-ci doivent devenir plus simples et orienter davantage leurs actions vers les services aux usagers. Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) peuvent être un instrument leur permettant de devenir plus participatifs : les blogs ou les forums favorisent la prise de parole, la mise en place d'e-votes, etc. Ils sont aussi l'occasion pour le gouvernement de devenir plus transparents : les activités du gouvernement sont désormais accessibles pour tous. Le renforcement de la participation citoyenne et le retour sur les politiques engagées encouragent l'efficacité et l'innovation. Enfin les TIC permettent de mieux relier les acteurs entre eux grâce à une structure plus distributive. À ce jour, les nouvelles technologies au service de la démocratie participative sont surtout mises en application par les gouvernements locaux, qui reçoivent un large soutien de la Commission européenne. La DG société de l'information de la Commission européenne a établi un cadre stratégique communautaire appelé i2010 qui s'inscrit dans la stratégie de Lisbonne pour atteindre la société de l'information et de la croissance la plus développée du monde. Le plan d'action e-gouvernement i2010 poursuit des objectifs d'inclusion, d'efficacité, de qualité de services et d'e-participation. La Commission apporte son soutien financier aux projets qui remplissent ces critères⁶.

Ces éléments démontrent la capacité des nouvelles technologies à faire glisser le gouvernement vers la « gouvernance ». Il s'agit d'une expression issue de la Commission européenne, et notamment de son livre blanc de 2001 sur la gouvernance européenne ⁷. Elle y désigne la gouvernance comme « *les règles, les processus et les comportements qui influent sur l'exercice des pouvoirs au niveau européen, particulièrement du point de vue de l'ouverture, de la participation, de la responsabilité, de l'efficacité et de la cohérence.* » Les nouveaux processus technologiques mis en place pour faciliter la participation citoyenne influencent les gouvernements. La gouvernance est très appliquée au niveau local car la

⁵ <http://ipts.jrc.ec.europa.eu/>

⁶ Plus d'infos : http://ec.europa.eu/information_society/activities/ict_psp/index_en.htm

⁷ COM (2001) 428 final livre blanc sur la gouvernance européenne, 25/07/2001.

participation citoyenne est plus aisée à mettre en place à cet échelon. Plusieurs régions se sont montrées pionnières dans ce domaine, à l'image des régions Poitou-Charentes, Toscane et Catalogne. Ces régions ont mis en œuvre un projet intitulé IDEAL-EU : un site internet propose aux jeunes de s'exprimer sur le changement climatique dans une expérience de e-démocratie⁸. L'e-gouvernance est la mise en place d'outils liés aux nouvelles technologies pour assurer l'implication des citoyens dans la prise de décision. Les citoyens peuvent dès lors participer on-line suivant des principes de démocratie participative.

Le web 2.0 ne doit pas être utilisé seulement pour assurer la communication avec les citoyens et pour le développement économique du territoire, il a aussi un potentiel à l'intérieur de l'organisation. Souvent, l'usage des TIC à l'interne est un préalable à leur application dans les relations avec les citoyens, où il sert à améliorer l'organisation du gouvernement. Il est donc beaucoup plus présent dans les relations entre employés que dans les relations gouvernement/extérieur. À l'interne, les TIC permettent une meilleure fluidité de la circulation de l'information dans l'organisation. Ceci favorise des facteurs divers d'efficacité tels que la collaboration, l'innovation, l'interopérabilité, la gestion des ressources humaines...

3. Pour une e-démocratie participative

Alors que la démocratie représentative semble en crise, une nouvelle forme de démocratie, participative, se présente comme alternative. Dans la même lignée, l'OCDE⁹ parle de nouvelle solution hybride nommée démocratie directe collaborative, permise par les TIC¹⁰, qui reprendrait les meilleurs aspects de chacun des modèles de démocratie connus : la représentation et la démocratie directe, qui se réfère au modèle grec antique de l'Agora, où chaque citoyen pouvait voter directement (à main levée) un texte.

Si le web 2.0 est en mesure de révolutionner la société de l'information, son efficacité dépend beaucoup des citoyens, mais aussi des élus locaux. David Osimo a listé les applications possibles de l'e-gouvernement dans les relations avec les citoyens.¹¹ Le principal argument en faveur de l'utilisation du web 2.0 est l'augmentation de la possibilité de fournir des services en ligne. Ceci a un effet notable pour rapprocher les citoyens de leur gouvernement grâce à la facilitation de nombreuses démarches administratives. Les citoyens sont mieux informés et donc plus incités à s'engager activement sur leur territoire. La e-participation permettra au gouvernement d'avoir des retours sur ses politiques et de mieux s'adapter aux attentes de ses citoyens, donc à terme d'améliorer la qualité de sa législation. En termes d'image enfin, le gouvernement a tout à y gagner puisqu'il apparaîtra comme plus transparent et responsable. Globalement, les citoyens sont plus enclins à être mis en relation

⁸ www.ideal-eu.net

⁹ Organisation de coopération et développement économique
http://www.oecd.org/home/0,3305,fr_2649_201185_1_1_1_1_1,00.html

¹⁰ D'après une idée de Stephen Coleman <http://ics.leeds.ac.uk/papers/index.cfm?outfit=coleman>

¹¹ Présentation de David Osimo lors de la quatrième conférence ministérielle sur l'e-gouvernement en 2007, à Lisbonne

les uns avec les autres et à interagir avec leur gouvernement. En théorie donc, le potentiel du web 2.0 est très important pour faciliter les relations d'un gouvernement avec ses citoyens, et au-delà instaurer des pratiques de bonne gouvernance. Cependant, ce succès reste très relatif : tout dépend de la participation effective des citoyens, et en amont de leur intérêt à participer. En 2006 selon Eurostat, 50% des services gouvernementaux sont interactifs, or, seuls 9.3% des citoyens les utilisent dans l'Union européenne. Ainsi fort souvent, les retours sur les politiques engagées se comptent au mieux en centaines, mais très rarement au-delà.

On ne peut pas obliger les citoyens à participer, il faut trouver des méthodes de stimulation. Pour pousser à l'engagement des citoyens, il faut en outre être en mesure de leur offrir un certain nombre de garanties : ils ne seront pas incités à prendre position s'ils sentent que le jeu est déjà décidé avant leur consultation, ou si leur prise de position n'a pas d'impact. En revanche, l'e-participation peut prendre de l'ampleur ponctuellement sur certaines campagnes qui revêtent un intérêt particulier, à l'image en Italie d'une campagne sur les tarifs téléphoniques. Aussi, on note l'impact du Web 2.0 sur la campagne américaine actuelle : les fonds de campagne viennent plus massivement de petits contributeurs que de grands contributeurs. De manière générale, il reste important de souligner que l'expérience du web 2.0, contrairement à d'autres projets gouvernementaux, est très bon marché. Le risque de ne pas rencontrer les citoyens est donc moindre aux vues des conséquences financières.

4. Dangers et solutions

L'E-gouvernement s'étend de plus en plus dans les municipalités et dans les régions. Il est cependant parfois sujet à certains abus dont il faut se méfier. Jorge Chatzimmerkakis du comité pour les technologies et la recherche au Parlement européen est intervenu lors de la semaine européenne des régions et des villes pour pointer cette défaillance des nouvelles technologies : elles ne protègent pas les individus de débordements possibles. D'un côté, le web 2.0 apporte aux régions une nouvelle créativité, renforce le patriotisme local. Mais il peut devenir dangereux par la liberté illimitée de l'expression qu'il permet et la diffusion des rumeurs. Il n'y a pas de charte claire en Europe pour prévenir ce phénomène, or les outils de la créativité peuvent rapidement devenir les outils de la destruction. Avec le 2.0, il n'est plus possible de contrôler les prises de parole, il est donc nécessaire de mettre ce problème à l'ordre du jour. Un autre problème vient aussi des lobbyistes qui utilisent de plus en plus le web 2.0, par exemple à travers des blogs, pour exercer leur travail d'influence des médias et de l'opinion publique. Tout comme les technologies qui se développent très rapidement, on a besoin de mesures rapides dans ce domaine.

Le télécom package est un texte discuté en 2008 au Parlement européen. Celui-ci cherche une meilleure protection des droits des usagers, à travers une série de mesures telles que la protection des données personnelles et de la vie privée, l'assurance de tarifs plus transparents, des facilités pour les personnes handicapées, etc. Mais il ne prévoit rien sur les contenus abusifs, ou la création de rumeurs préjudiciables. En effet, c'est là un thème très délicat puisqu'il remet en question la liberté d'expression. Au jour d'aujourd'hui, les seules solutions existantes sont les législations nationales et la charte européenne des droits

fondamentaux. L'agence européenne ENISA¹², en Crête, est chargée de la protection des systèmes d'information et des réseaux de communications en Europe. Cependant, cette agence n'est pas dotée de la compétence nécessaire pour légiférer dans ce domaine.

À défaut de mesures contraignantes, d'autres solutions peuvent être envisagées. Paul Johnson se base sur le cas du site internet EBay pour affirmer que ce problème peut être contré naturellement. Sur ce site d'enchères, la réputation des vendeurs est affichée en fonction du degré de satisfaction de leurs acheteurs pour le service rendu. On pourrait imaginer un système équivalent qui permette d'afficher la crédibilité d'un individu qui s'exprime, et ainsi responsabiliser les internautes. En d'autres termes, le problème des contributions négatives serait comparable aux journaux qui publient des erreurs et dont les rectificatifs sont souvent trop discrets. Ce qu'il faut, c'est avant tout responsabiliser les personnes qui s'expriment et publier leurs abus.

5. Comment passer au web 2.0 ? Quelques exemples concrets

La mise en place du web 2.0 dans une organisation

Comment se mettre à l'heure du web 2.0 ? Le web 2.0 est une adaptation, il nécessite une collaboration plus importante au sein de l'organisation. Il requiert également davantage de transparence : le gouvernement doit être prêt à s'afficher et publier massivement ses activités. Enfin, il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'une certaine redistribution du pouvoir, les élus locaux doivent être prêts à accepter d'écouter et de responsabiliser les citoyens sur certaines de leurs politiques.

Afin de soutenir les solutions technologiques dans les organisations, la Commission européenne a mis en place le programme Compétitivité et Innovation (CIP) qui se décline en trois piliers : un programme d'entrepreneuriat et d'innovation ; un programme de support aux TIC ; un pilier sur l'énergie intelligente. La Commission européenne apporte prioritairement son soutien aux projets qui ont un caractère pilote et aident au développement de la société de l'information. Enfin, l'élaboration d'un projet d'e-participation démarre souvent par l'observation d'autres projets qui ont été mis en place auparavant.

Quelques bonnes pratiques :

- **Peer to Patent**

Le site internet américain Peer to Patent, de l'USPTO¹³ est l'exemple le plus fréquemment cité en matière d'engagement citoyen online. Ce site permet la participation du public au processus d'examen des brevets pour des produits de consommation. Les citoyens peuvent faire part de leurs commentaires sur un brevet en cours de demande. Un expert effectue la décision finale en fonction des standards légaux et en tenant compte des avis des consommateurs.

¹² European Network and Information Security Agency

¹³ United States Patent and Trademark Office. Pour consulter le site internet Peer to Patent : <http://www.peertopatent.org/>

- **Fix my Street**

Fix my Street est un site internet britannique qui permet de reporter des problèmes de rue, dégradation de lieux publics tels que graffitis, vandalisme, etc. L'internaute clique sur le plan à l'endroit où il a constaté un problème puis peut poster un message en décrivant la nature de la gêne. Il peut discuter du problème avec d'autres riverains et demander réparation de sa rue.

Ces deux sites suivent des logiques ascendantes ou *bottom-up*, c'est-à-dire que ce sont les citoyens qui peuvent rapporter aux autorités les problèmes qu'ils rencontrent, leur avis sur des sujets qui les concernent.

- **Planning Alerts**

Le site internet Planning Alerts est destiné à informer les citoyens des plans de travaux qui se situent dans leur environnement proche. Ainsi, si un cinéma doit être démoli, si un marché couvert doit être transformé en galerie commerciale, un email est envoyé aux personnes qui s'inscrivent sur le site et qui peuvent alors se mobiliser si elles estiment que ces travaux seront préjudiciables. Ce site observe une logique descendante ou *top-down* : les citoyens reçoivent de l'information qui leur permettra d'agir.

Conclusion

De plus en plus de sites se créent afin de mobiliser les citoyens et de les responsabiliser localement. Le e-gouvernement se forge peu à peu une place, et rencontre du succès à condition de se saisir des centres d'intérêt des citoyens. La participation est encore faible mais augmente chaque année. Aux vues des faibles coûts de l'action à l'aide du web 2.0, ces projets restent globalement intéressants pour les gouvernements locaux.

Le web 2.0 est un outil complexe, révolutionnaire : il remet totalement en question nos structures habituelles de diffusion de l'information en cassant leur hiérarchie, bouleversant leur fonctionnement. Il ouvre une nouvelle voie aux citoyens à qui on donne les moyens de s'exprimer dès qu'ils ont un intérêt à défendre, mais aussi pour le simple désir de s'exprimer. Le web 2.0 est un outil à manier avec précaution : toutes les possibilités nouvelles qu'il offre ne sont pas encore maîtrisées.

De plus, cet enthousiasme pour les nouvelles technologies pose une éternelle question : celle de la fracture numérique. À titre d'exemple, 61% de la population belge âgée de plus de 12 ans utilise l'internet régulièrement.¹⁴ Mais comment faire pour ne pas discriminer les 39 % qui n'ont pas encore acquis ce « réflexe » de l'internet ?

¹⁴ Interactive marketing book 2009