

# **Groupe d'échange de pratiques "Concertation et numérique : vers l'extension du domaine du dialogue ? # 1"**

**Mardi 7 avril 2015, de 14h30 à 17h30,  
à l'IMI, 62 Bd Sébastopol, 75002.**

*Le numérique est maintenant entré de plain-pied dans les processus de concertation. Des formes les plus statiques aux plus interactives, l'utilisation des outils numérique s'impose. La première session de ce GEP avait pour ambition de faire un tour d'horizon général des expériences du numérique en concertation : de l'utilisation des réseaux sociaux aux sites internet en passant par des applications ad hoc. Au travers de ces expériences, on a tenté d'identifier les questions qui se posent et de sélectionner celles qui paraissent les plus intéressantes (et les plus urgentes) afin de les analyser lors de prochaines sessions.*

**Introduction**, par Gilles-Laurent Rayssac, coordinateur de l'Institut de la concertation et directeur de Res publica.

**Tour de table des participants** : Denis Aguiton, Lucie Anizon, Géraldine Boudignon, Morgane Coiquil, Françoise Deladonchamps, Anne Descos, Quentin Grimaut, Florent Lajous, Damien Monnerie, Jacques Noël, Kevin Pamart, Gilles-Laurent Rayssac.

## **Les attentes**

Quelles différences entre numérique et physique ? Est-ce que ça doit être la même chose ?  
Est-ce qu'on peut faire la même chose ?

Est-ce que l'un peut se substituer à l'autre, le remplacer ?

A quoi est-ce que cela sert et comment l'utiliser ?

---

## ***Numérique et physique : similitudes et différences***

### *Mobilisation :*

Les outils de mobilisation peuvent être les mêmes pour faire venir des participants à une réunion publique et sur un site internet (le courrier nominatif dans les boîtes aux lettres). Et dans les deux cas, la présence des personnes n'implique pas forcément qu'ils sont prêts à contribuer, et il est aussi difficile de tenir une réunion publique sans aucune implication, question des participants que de tenir un site internet sans aucune contribution.

En revanche, il a été quantifié qu'il est plus facile de faire venir les gens sur un site internet (parmi ceux qui ont été contactés, environ 2% viennent aux réunions, alors que pratiquement 4% des contactés se connectent sur le site).

Se pose la question de la « rétribution », de l'intérêt à participer, de façon numérique (quand il n'y a pas le pot de la fin de réunion).

#### *Implication / Engagement :*

L'implication de la part des acteurs que demande le numérique n'est pas du tout la même que celle demandée pour la participation physique.

D'une part, la réactivité nécessaire n'est pas la même en ligne et en physique. Il faut se donner la capacité d'être présents tout de suite, apporter les éléments de réponse qui conviennent. Les participants attendent en effet du numérique une « immédiateté » de réponse plus grande qu'en réunion publique.

D'autre part, la position du maître d'ouvrage n'est pas la même en physique et en numérique : en physique il demande si le public a des questions, alors qu'en numérique c'est plutôt une demande d'avis, de commentaires sur un projet ou une question qu'il pose lui-même.

L'engagement diffère également entre concertation physique et numérique :

- avec le physique il faut se déplacer, mais une fois qu'on est en réunion, le plus gros de l'effort demandé est fait, bien qu'il reste à prendre la parole, ce qui n'est pas aisé pour tout le monde,

- avec le numérique, il faut écrire, construire un raisonnement, lire les documents ; le numérique demande pour contribuer (par opposition à être observateur) un effort intellectuel bien plus important. Parce qu'il faut mettre en forme sa pensée, rédiger, écrire des phrases, faire attention à la façon dont on écrit.

#### *Le débat :*

Le débat ne se déroule pas de la même façon selon que l'on est en présentiel ou sur internet. Les réunions physiques permettent une modération par les pairs que ne permet pas la concertation sur internet ; en effet cette modération ne peut s'effectuer dans le cas de la concertation numérique, puisque les interactions ne sont pas directes (en cas de réunion physique, si quelqu'un veut imposer son propre projet, la discussion avec les autres participants le poussera à adopter une attitude constructive et plus ouverte).

Il est d'ailleurs intéressant de noter qu'en réunion physique on trouve normal qu'il y ait un animateur pour aider à créer l'intelligence collective, mais pas en numérique : on accepte un modérateur, pour éviter les débordements, mais on n'attend pas spécifiquement un animateur.

#### *Complémentarité*

Le numérique peut permettre, en amont d'une réunion publique, de commencer à répondre à certaines questions, à préparer la tenue des réunions. Mais le numérique seul ne permet pas encore de créer du collectif.

Il permet aussi de désamorcer certains conflits en amont, en informant et en répondant directement aux questions posées.

#### *Effet*

Comment peut-on évaluer l'émergence de l'intelligence collective ?

- L'effet "Waouh" : arriver à une idée sur laquelle tout le monde s'enthousiasme après un temps de brainstorming en ligne
- Le raffinement progressif d'une idée
- L'effet de répétition d'une même idée qui revient régulièrement
- Un débat réussi peut aussi être celui où il y a plus de commentaires que de contributions, lorsque ces deux modalités sont proposées.

L'effet du numérique est à double tranchant : il donne accès potentiellement à beaucoup de documents, mais en même temps il montre de façon plus évidente l'écart entre la décision prise et les conclusions du débat. Finalement c'est la question de la matérialité de la concertation dans la décision qui est posée.

### **Les peurs**

Il y a toujours une réelle crainte de la perte du pouvoir avec la concertation physique ; elle semble moins forte dans la concertation numérique. Mais celle-ci peut faire peur à cause de son caractère instantané, elle porte le risque de l'avis facile, irrationnel des réseaux sociaux, en opposition avec l'avis argumenté, raisonné traditionnel (bien que certaines réunions publiques génèrent, elles aussi, des réactions irrationnelles)

Quels types d'arguments peut-on solliciter pour convaincre les décideurs d'utiliser la concertation numérique ?

- Il vaut mieux permettre aux gens de s'exprimer et les prendre en compte plutôt que de laisser de côté les expressions sur twitter et facebook en faisant comme si ça n'existait pas ; c'est ainsi plus facile de dialoguer et de désamorcer les conflits en amont.
- On dit qu'il faut entre un et 3 ans pour qu'une communauté coproduise d'une manière efficace. Donc ça prend du temps. Il faut détricoter, aller chercher les relais, et ça rassure souvent qu'il n'y ait pas de risque de vague de commentaires négatifs.

### **Les outils**

« Le numérique est un amplificateur de certaines choses », mais il n'y a pas d'outils magiques.

- La plateforme numérique : de plus en plus de collectivités utilisent des plateformes en ligne afin de dialoguer avec les habitants et de recueillir leurs avis ; il est cependant nécessaire de se poser la question, avant de lancer ce type d'outil, des informations que les élus et les services sont prêts à mettre en ligne, à disposition des habitants. Il y a en effet toujours un risque de mettre en ligne une plateforme, sans pour autant mettre en ligne des informations pertinentes pour les habitants..
- L'outil de synthétisation des débats : Assembl, qui permet de créer des synthèses itératives. Cet outil permet d'avoir une synthèse rapide des débats, avoir une rapide vision de là où ils peuvent contribuer. C'est également outil d'aide à

- contribuer pour les participants. La synthèse itérative permet de favoriser l'intelligence collective.
- Wimi (gestion partagée de projet)
  - <https://www.fixmystreet.com/>, DansMaRue, <http://carticipe.net/>.
  - Il existe aujourd'hui la possibilité d'utiliser des outils ludiques sur tablette, avec lesquels des médiateurs interpellent des personnes dans la rue. Cela permet de partir du réel (photo) et de le faire évoluer (3D hyperréaliste). Il peut aussi y avoir un recueil des paroles de la personne si celle-ci se sent plus à l'aise à l'oral. Le traitement des données se fait en temps réel pour comparer ses réponses et celles des autres, et l'ensemble est en open data pour remettre en cause si besoin les analyses globales de restitution (créer la confiance).
  - [www.unlimitedcities.org](http://www.unlimitedcities.org) : Dispositif permettant de préparer avec des petits groupes d'habitants et d'usager des variations d'environnement, ensuite soumises à participation numérique sur tablette avec des médiateurs in-situ et des visualisations de données en temps réel. Utilisé à Grenoble en ce moment sur les sujets des transports.

Pour voir différents types d'outils : [le guide des outils pour agir publié par la Fondation Nicolas Hulot](#)

---

Pour la suite :

Une réunion fin juin ou début juillet.

Les sujets que vous souhaiteriez voir abordé :

- La question de la mobilisation, spécifiquement sur le numérique
- La question du traitement des contributions, de la modération tout en offrant différentes modalités de participation
- L'OpenData

Les attentes pour cette prochaine réunion :

- Plus d'apports concrets, des études de cas
- Plus d'apport théoriques, de chercheurs, sur la question du numérique et de la participation