

1. CADRE DES ÉCHANGES



CONTEXTE ET PORTAGE DU CYCLE

La deuxième session du cycle « IA et participation citoyenne » s'est tenue le lundi 8 décembre. Elle était consacrée aux enjeux de la formation à l'intelligence artificielle pour les métiers de la participation citoyenne, dans un contexte marqué par une appropriation encore inégale des outils et par de fortes interrogations professionnelles.

Cette rencontre a permis de prolonger les échanges tenus lors de la session introductive, en s'appuyant sur les objectifs structurants du cycle :

- Recenser les pratiques et les outils existants, et offrir un espace pour les partager, les commenter et les comparer ;
- Explorer les enjeux et les questionnements éthiques liés aux usages de l'IA dans les pratiques professionnelles ;
- S'équiper collectivement sur ces sujets et progresser vers l'élaboration de cadres communs.

Ainsi, après une première session consacrée aux leviers, aux risques et aux opportunités de l'intelligence artificielle ([à retrouver ici](#)), ce deuxième temps marque l'entrée dans la phase thématique du cycle, avec une session spécifiquement dédiée aux à la formation à l'IA.

Cette deuxième session s'est appuyée sur les regards croisés de quatre intervenant-es, issu-es de contextes professionnels complémentaires, permettant d'aborder la question de la formation à l'IA à la fois sous l'angle institutionnel, opérationnel et stratégique :



Véronique Sauvage, cheffe de projet, professionnelle – CNFPT,

a apporté un éclairage sur les dynamiques en cours au sein de la fonction publique territoriale et sur les réflexions engagées autour du développement des compétences liées à l'IA, notamment dans le cadre de la mission confiée à la vice-présidente Marie Menella sur l'élaboration de la stratégie IA.



Bertrand Croizille, chef de file et responsable national de spécialité Transition numérique – CNFPT,

est intervenu sur les orientations nationales en matière de formation, les travaux actuellement menés au sein du CNFPT, ainsi que sur les enjeux de structuration de l'offre de formation autour des IA génératives.



Noémie Buffault, cofondatrice – Leksi (agence conseil digitale pour l'intérêt général),

a partagé un retour d'expérience issu de la formation de différents publics professionnels, en mettant l'accent sur les usages concrets des outils d'IA, les conditions de leur appropriation et les liens entre formation, pratiques professionnelles et cadres d'usage.



Charlotte Zuckmeyer, directrice conseil concertation & participation – SCOPIC,

a apporté le point de vue d'une agence spécialisée dans les métiers de la concertation, en revenant sur les réflexions internes et le cheminement d'une structure engagée dans une démarche de formation et d'appropriation de l'IA.



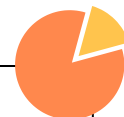
PARTICIPANT.E.S

Parmi nos 403 inscrit·es, on observe des tendances intéressantes sur la répartition des profils et leur rapport à l'intelligence artificielle (IA).

La majorité des participant·es proviennent de collectivités et structures publiques territorialisées (46%), suivies par les agences privées (22%). Les commissaires enquêteurs, très impliqué·es sur ce sujet, représentent 8%, tandis que les agences de l'État et ministères constituent 4,5%. Les grandes entreprises complètent ce panorama, témoignant de la diversité des acteurs concernés par l'IA.

En matière de formation à l'IA, les niveaux de connaissance sont très hétérogènes, voici quelques données qui illustrent ce point :

- 20 % des répondant·es se déclarent au niveau débutant, découvrant l'IA.
- 16 % ont acquis quelques bases grâce à leur structure.
- La majorité, soit 50 %, a développé des compétences de manière autonome.
- Enfin, 14 % se considèrent formé·es et souhaitent se perfectionner davantage.



Ces données révèlent deux tendances fortes : d'une part, l'intérêt et l'auto-formation sont très présents, et d'autre part, un nombre significatif de participant·es ressent le besoin de consolider et d'approfondir leurs compétences en IA, ce qui pourrait orienter les prochaines actions de formation et d'accompagnement.

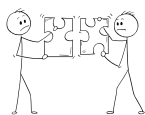
QUELQUES RESSOURCES

<https://www.fun-mooc.fr/fr/cours/acculturation-a-lintelligence-artificielle-pour-les-collectivite/>

Dossier démocratieS : <https://democraties.media/dossier/ia-et-participation/>

2. PROPOS LIMINAIRES – SE FORMER À L'IA

La session a permis d'explorer les enjeux et les modalités de formation à l'IA pour les métiers de la participation citoyenne, en croisant les regards de nos quatre intervenant·es. Les échanges ont suivi un cheminement logique : pourquoi se former, que signifie se former, comment se déroule la formation et quels besoins se dégagent dans les pratiques concrètes.



POURQUOI SE FORMER À L'IA ?

Véronique Sauvage (CNFPT) a posé le cadre institutionnel et stratégique : l'IA s'impose progressivement dans les pratiques professionnelles, et se former devient nécessaire pour comprendre, anticiper et structurer les usages. Elle souligne que le CNFPT travaille à la structuration des compétences liées à l'IA, en lien avec la mission confiée à la vice-présidente Marie Menella.

Khalifa Pouye (CNFPT) : « Pour l'instant, il n'y a pas de formation spécifique IA appliquée à la participation citoyenne, mais nous avançons et réfléchissons à ce que pourrait être une offre adaptée. »

Se former à l'IA dépasse la curiosité personnelle: il s'agit de disposer d'un socle commun pour dialoguer sur les pratiques, poser des cadres d'usage responsables et préparer les participants à anticiper les impacts de l'IA sur leurs métiers.

Noémie Buffault (Leksi) insiste sur ce point: la formation n'est pas une fin en soi, mais une première étape :

« La formation est une première brique vertueuse: elle permet aux participant·es d'être mieux armé·es pour réfléchir à une charte et à un usage responsable de l'IA. Sinon, on risque de produire des vœux pieux génériques, déconnectés des pratiques réelles. »

Bertrand Croizille (CNFPT) complète : la formation initiale doit être combinée à une veille continue et adaptée aux usages spécifiques de chaque collectivité ou structure. Comprendre les outils ne suffit pas: il faut aussi intégrer le cadre éthique et réglementaire pour que l'IA soit employée de manière pertinente et responsable.



ÇA VEUT DIRE QUOI SE FORMER À L'IA ?

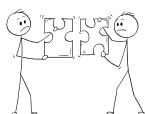
Se former à l'IA commence souvent par un **socle généraliste**, permettant de comprendre les concepts, d'apprendre à générer des prompts efficaces et de se familiariser avec différents outils.

Noémie : « Pour des concertants, c'est plutôt de l'échange de pratiques que de la formation pure. On apprend ensemble comment l'IA peut aider à organiser et traiter des informations, mais le cœur de l'activité reste le dialogue et la participation. »

Ensuite, la formation peut être **adaptée aux contextes métiers** : chefs de projet et consultants se concentrent sur l'analyse de données, la production de rapports ou la synthèse de documents, tandis que les métiers de la concertation expérimentent l'IA dans le traitement et l'organisation des informations pour mieux soutenir les dispositifs participatifs.

Les offres existantes restent souvent **génériques ou expérimentales** : par exemple, Albert (expérimentation de l'État) ou Mistral. Bertrand rappelle :

Bertrand : « Il n'y a pas d'IA estampillée "bon usage" pour les collectivités. Chaque structure doit faire sa propre veille et choisir les outils en fonction de ses usages, de ses contraintes métiers et organisationnelles. »



COMMENT SE DÉROULE LA FORMATION ET QUELS IMPACTS ?

Charlotte Zuckmeyer a partagé l'expérience de SCOPIC, agence spécialisée dans la concertation, sur la manière dont elle a structuré en interne l'appropriation de l'IA. Dès fin 2023, l'agence a reconnu que l'IA allait impacter fortement ses métiers, qu'il s'agisse du design graphique ou de la concertation citoyenne. La première étape a été de prendre conscience de l'inévitabilité de l'outil : plutôt que de le rejeter, SCOPIC a choisi une posture lucide et pragmatique.

Comme le dit Charlotte, « Il fallait qu'on travaille le sujet de manière concrète et qu'on s'organise autour de ce nouvel outil, même s'il nous déplaisait à priori. »

La formation a débuté par un stage de deux jours, permettant aux collaborateur.trices de se familiariser avec les concepts et outils de l'IA, suivi d'une phase d'expérimentation libre. L'idée était de laisser chacun.e tester et découvrir, sans imposer de contraintes trop strictes, pour faciliter l'appropriation. Pendant cette période, **des questionnaires internes ont permis d'évaluer les pratiques** et d'identifier les écarts entre utilisateurs plus ou moins expérimentés.

Au fil de l'année, SCOPIC a pu formaliser **un guide d'usage interne et une charte externe**, précisant notamment que l'IA reste un outil d'aide et non une finalité, et que chaque production doit être attribuée et utilisée de manière responsable.

Charlotte insiste : « On reste toujours auteur de ce qu'on produit et responsable de ce qu'on livre. ».

La transparence vis-à-vis des client.es est également un principe central: il est important que l'utilisation de l'IA, comme la génération d'images, soit signalée.

Pour pérenniser cette démarche, **l'agence a mis en place une gouvernance interne** : des référent.es pour suivre les usages, organiser des temps de sensibilisation et de bonnes pratiques, et des personnes ressources pour arbitrer les cas plus complexes. Des moments réguliers de partage, comme des cafés IA, et l'intégration des pratiques dans l'accueil des nouveaux collaborateurs permettent de maintenir les compétences et la réflexion collective.

Enfin, Charlotte souligne que la formation ne se limite pas à un apprentissage technique: elle est avant tout un moyen de **réfléchir collectivement aux usages, à l'éthique et aux impacts de l'IA**. Comme elle le résume,

« Le plus important, c'est de continuer à se former pour rester responsable. »
Tout est lié : compétence, usage, responsabilité.

3. PARTIE COLLABORATIVE

Pour traiter des enjeux spécifiques à la participation citoyenne, nous avons animé un atelier de recueil des besoins afin de connaître les besoins à chaque étape d'un processus participatif.

Quels besoins de formation en intelligence artificielle à chaque étape d'un processus participatif ? Les questions que ça vous pose ? Qu'est ce qui vous manque pour analyser et/ou vous servir l'IA à cette étape ?

➡ EN PRÉPARATION DES DISPOSITIFS ET EN INTERNE

Étapes et usages	Lors de la rédaction des délibérations <i>exemple d'usages de l'IA à cette étape : Aide au "benchmark", appui pour la rédaction, idées...</i>	Lors de la conception des dispositifs et des déroulés de réunions/espaces participatifs <i>exemple d'usages de l'IA à cette étape : idées, écriture de déroulés, propositions d'animation ...</i>
Besoins en formations - compétences que l'on souhaite apprendre	→ Aide à la rédaction. → Analyse des documents d'offres pour cerner le contexte et étudier le CCTP dans le cadre d'une démarche participative. → Définition des modalités de collecte : support papier, oral, image.	→ « Je l'utilise parfois pour trouver des inspirations, que je retravaille ensuite pour mieux les adapter au contexte. Mais existe-t-il d'autres méthodes ou bonnes pratiques ? » → Sélection des participant-es, Constitution de mini-publics délibératifs : • utiliser l'IA pour composer un panel selon des critères précis (âge, territoire, profil socio-économique, etc.). • réaliser un tirage au sort pondéré et multicritères pour assurer la représentativité de toutes les parties prenantes. → Formation et éthique : se former aux risques liés à l'usage des données personnelles, notamment pour garantir le respect de la vie privée de toutes. → Aide à la conception des plannings - de la planification des concertations : • Ici se pose la question de la prise en compte de la globalité du projet : l'IA doit-elle servir à intégrer les temps de concertation dans un planning déjà défini, ou bien à définir le planning global, en collaboration avec les acteur-rices concerné-es ? » • Aide à l'ajustement du planning ou des outils déjà planifiés... → Production de données contextuelles - se renseigner en amont des concertations : • exploiter l'historique du sujet (courriers des habitant-es, articles de presse, comptes-rendus de réunions publiques, etc.) pour éclairer la définition des enjeux et s'assurer que toutes les voix sont entendues. • première étape d'analyse d'une multitude de sources pour avoir une base + travail derrière pour préciser et illustrer.
Apports et retours d'expériences	→ « à utiliser en complément des modèles classiques qu'on a déjà ».	→ « Je ne vois pas la plus-value ici à la dimension humaine de l'animation. » : Capacité à créer du lien, gérer les émotions et s'adapter en temps réel aux dynamiques de groupe → Risque de dispositif théorique inadapté : comment reprendre la main si la proposition de l'IA ne fonctionne pas en cours de processus. → Risque d'uniformisation des ateliers/événements de concertation.
Partage d'outillages	→ « J'utilise Chat GPT, plus pour challenger mes déroulés, je ne prends que 10% des pistes de formats d'intelligence collective. » → « La Métropole Rouen Normandie utilise Delibia (on a fait partie des collectivités test pour le développement de l'outil) (logiciel mentionné 3 fois). » → « Le logiciel Adel7 a une IA intégrée, qui fait notamment des propositions en matière d'intitulé et de synthèse de délibérations. »	→ « Piste d'inspiration trouvé lors du benchmark : L'utilisation des widgets IA lors des ateliers XR des nouveaux aménagements urbains. »



Quels besoins de formation en intelligence artificielle à chaque étape d'un processus participatif ? Les questions que ça vous pose ? Qu'est ce qui vous manque pour analyser et/ou vous servir l'IA à cette étape ?



LORS DES ANIMATIONS ET DES CONCERTATIONS

Étapes et usages	Pour aider à l'animation des espaces participatifs <i>exemple d'usages de l'IA à cette étape :</i> <i>en ligne : aide à la modération, traduction, nouveaux outils d'idéation, aide à la médiation, production de supports en temps réel, aide à l'expression..</i> <i>en présentiel : traduction, nouveaux outils d'idéation, aide à l'expression..</i>	Pour collecter la parole habitante <i>exemple d'usages de l'IA à cette étape : enregistrement et retranscription, collecte sur des outils spécifiques..</i>
Besoins en formations - compétences que l'on souhaite apprendre	→ Trouver des méthodes innovantes qui puissent aussi faciliter l'inclusion. → Traduction automatique : • En présentiel : traduction en direct (via google lens/ traduction) pour de la collecte d'information/parole en rue. « Ouvrir le champ d'action quand il n'y a pas de budget pour. » • Cela pourrait être vraiment utile s' il y a une barrière de la langue, mais encore faut-il être sûr de la qualité de la traduction. → Enregistrer et transcrire les comptes rendus de réunions publiques. → Mise en forme des idées synthèses ou création de visuels (type nuages de mots). → Un chatbot sur le site internet de la participation pour aider à comprendre, à contribuer, à formuler des propositions. → Comment traiter les apports par l'IA dans des concertations publiques ? Potentiellement un énorme apport de contributions à traiter. → En fonction de l'objectif et du prompt, l'IA peut proposer des animations innovantes auxquelles les équipes n'auraient pas pensé.	→ Retranscriptions : quels outils ? • L'IA comme outil de retranscription, voire CR sous forme de schémas, cartes mentales, comme cela existe déjà avec les nuages de mots. • Retraitement des supports bruts et aide à la production d'un cadre d'analyse. → Quel type de matériel faut-il pour faire un tel usage ? Est-ce réaliste dans les administrations ? → Protection des données. → Existe-t-il des formations, au CNAM par exemple, pour les personnes éloignées du digital comme les personnes âgées ou les plus précaires ?

Apports et retours d'expériences	→ Les questions que ça pose : « IA pour modérer en direct, en présentiel : une bonne idée ? » « Quelle est la plus-value de l'IA quant à l'usage de produits éditeurs ? » « Peut-être un jour mais pas maintenant, l'humain est trop important pour faire fonctionner une animation. » → « Plus value dans l'étape d'idéation pour nourrir le brainstorming. Création des 'personas' lors des démarches de design. »	→ Les questions que ça pose - inclusion et collecte des avis : - Déséquilibre des avis (les personnes maîtrisant l'IA générative vont pouvoir créer des centaines d'avis et peuvent donner l'impression que cet avis est bien plus partagé qu'au réel) => Comment fait-on pour traiter ces cas qui risquent de se développer ? - Augmenter la fracture numérique? → Sur la retranscription : Dans nos pratiques nous utilisons déjà l'IA pour ceci (Métropole Rouen Normandie) → Qu'en est-il d'une parole habitante qui nous questionne et contribue avec l'ia ? → Limites : - que les participant.e.s ne se sentent pas entendu.e.s. Il est déjà compliqué de recueillir la parole citoyenne, alors si en plus, il n'y a plus d'humain en face.. Cela me paraît un des cas d'usage "interdit" à l'IA générative. Cette généralisation va demander des délais de plus en plus courts pour rédiger ces comptes-rendus de temps participatifs (24h parfois) - question de la qualité de ceux-ci.
--	---	--



Quels besoins de formation en intelligence artificielle à chaque étape d'un processus participatif ? Les questions que ça vous pose ? Qu'est ce qui vous manque pour analyser et/ou vous servir l'IA à cette étape ?		
➡ LORS DU TRAITEMENT DES DONNÉES ET DES ÉVALUATIONS		
Étapes et usages	Pour traiter les informations et données collectées <i>exemple d'usages de l'IA à cette étape : aide au traitement des bases de données de manière plus ou moins critérisée, production d'analyses...</i>	Pour évaluer et rendre des comptes sur les dispositifs et démarches <i>exemple d'usages de l'IA à cette étape : aide à la réaction de résumés et synthèses, aide à l'évaluation..</i>
Besoins en formations	→ Confidentialité des données analysées - RGPD. « Besoin important sur l'assistance au traitement des données. » → Utiliser l'IA dans le traitement statistique et analytique de questionnaires. → Apprendre tout simplement à "bien" poser les questions, à donner un cadre pour avoir une ou des réponses construites et synthétiques. « J'ai probablement des choses à apprendre sur les requêtes à faire ... ». → Analyse des contributions (création des clusters, thématiques, ...) en live : « Je me demande s'il n'y a pas un cas d'usage autour de la gestion de chat en live pendant des ateliers et réunions publiques. Ne serait-ce que pour synthétiser et/ou regrouper les questions sur une même thématique. » → Les méthodes et outils pour analyser les données issues de la concertation. → Comment retranscrire des retours d'habitants écrits à la main, ou des schémas et croquis, que l'IA puisse ensuite utiliser/synthétiser ? »	→ Protection des données : Que deviennent toutes ces données rentrées dans les IA, peut-on être vraiment certain qu'elles ne seront pas utilisées à d'autres fins ? → Comment maintient-on les singularités/propos à la marge qui risque d'être lissés dans la synthèse ? → Analyser les formulaires d'évaluation des actions de concertation et aider à la préparation des bilans. → Perfectionner sa grille d'évaluation → Développer une aide à l'analyse des questionnaires, boîtes à idées, etc pour les plateformes en ligne de PC. → Réaliser des livrables avec schémas, éléments de synthèse, graphiques, illustrations, avec l'IA. → IL y a un sujet autour de la propriété collective des réflexions issues de la participation voir des projets qui en découlent.

Apports et retours d'expériences	→ S'offrir un nouveau regard sur les analyses et se confronter : « Nous avons travaillé pendant 1 an pour développer une IA qui analyse l'ensemble des contributions (CR d'atelier, questionnaires en ligne, mails, etc) pour challenger nos bilans. Pour moi, c'est un des cas d'usage où l'IA (quand elle peut traiter une grand quantité d'information) peut être un vrai plus. » « Pour avoir une autre "personne" que moi qui évalue un grand nombre d'observations. Pour confronter ensuite à ma perception. Ne pas être tout seul. L'IA a des biais mais j'en ai aussi. C'est intéressant de les confronter. » → Analyse des données qualitatives : « A priori, une aide sur l'analyse de données quantitatives, mais IAG pourrait-elle réellement analyser le "qualitatif" ? » « Analyses sémantiques, profil des participants aux temps de concertation et donc représentativité vs. angles morts... »	→ « Il manque une IA performante. Expérimentation sur 450 contributions qui a été un échec avec CO'PILOT (malgré un prompt clair). » → « J'ai observé une tendance de l'outil à faire de la synthèse (avec exclusion) quand on ne lui en demande pas et à ne pas faire de regroupements quand on lui en demande ! Cela m'interpelle sur la qualité possible de bilans. »
Partage d'outillages	→ Création d'un dossier ChatGPT avec documents/audios/photos pour aide à la synthèse d'une réunion. → Test de Notebook LM, pas mal avec la compilation de documents.	



TOUT AU LONG DU DISPOSITIF

Sur les usages de l'IA dans nos métiers, les autres besoins en formation que j'identifie
(par exemple : questionnements juridiques, outillage, questions éthiques ...)

→ Questionnements juridiques :

- RGPD.
- Le RGPD et la collecte des données personnelles. comment donner un droit de suite et respecter l'anonymat.
- Est-il possible / sécuritaire / légal (RGPD) d'introduire dans un IA des bases de données comportant des renseignements privés sur des personnes (sociologie, adresses, etc.), notamment pour réaliser un tirage au sort.
- Traitement autour du volet juridique de la concertation et des subtilités garant/CNDP sur une mission en donnant à l'IA des sources et documents sûrs.

→ Sensibilisation sur les données (gestion, qualité, m2j, ...), afin d'éviter garbage in = garbage out.

→ Utiliser l'IA pour rendre un dossier d'enquête publique plus accessible au citoyen, sans dénaturer son contenu.

→ Comment "cloisonner" nos données ? Faire travailler une IA uniquement sur des données internes ?

→ Impact de l'AI-act dans la rédaction du rapport et des conclusions par un commissaire enquêteur (dans sa mission de collaborateur occasionnel du service public).

EN RÉSUMÉ : CE QUI RESSORT COMME BESOINS DE FORMATION ET COMME BESOIN DE RÉFLEXION COLLECTIVE

Deux sujets ressortent comme besoin et envie de formation, et comme sujet de questionnements à chaque étape du processus participatif :

Pour commencer, le sujet de la **retranscription et de la production de synthèses** avec comme questions principales : quels outils ? pour quels usages ? et quelles barrières à l'uniformisation ?

Sur ce sujets, des enjeux spécifiques autour des usages et questionnements suivants :

- **Permettre une collecte facilitée de la parole habitante** : manuscrite, orale ou par d'autres moyens..
- **Faciliter le traitement de grands jeux de données, leur synthétisation** : pour se préparer à une concertation ou pour traiter les données que l'on y collecte.
- **Sur l'idéation, la médiation** : une envie partagée par plusieurs personnes de connaître des outils facilitant l'idéation en temps réel, l'illustration des idées exprimées par les participant.es...
- **Faciliter l'appropriation des bilans, productions et comptes-rendus** via l'usage d'infographies - de graphiques - d'illustrations des données.
- Limites à prendre en compte : l'uniformisation , la valorisation des participant.es, la silenciation des signaux faibles et avis minoritaires et la protection des données.

Un autre enjeu qui a également été mentionné par les participant.es à chaque étape est celui de **la protection des données** avec comme questions principales : quelles bonnes pratiques ? comment respecter la protection des données et des personnes ? quels usages favorisés et quels usages proscrire ?

Pour finir, **la bonne écriture des prompts et l'apprentissage du bon usage technique de l'outil** est aussi un besoin exprimé de manière récurrente dans l'exercice.

A des étapes plus précises, les besoins en formations autour de certaines compétences précises ont été mentionnées :

EN PRÉPARATION DES DISPOSITIFS ET EN INTERNE

- Comment l'IA peut-elle nous aider à cerner un contexte pour préparer une concertation ? Avec l'étude du CCTP, des données territoriales, du sujet ...
- Comment l'IA peut-elle constituer un mini-public, un panel ? à partir de nos critères, parfois nombreux.
- Comment l'IA peut-elle nous aider dans la planification des concertations ? des plannings à joindre aux réponses aux appels d'offres notamment ?

LORS DES ANIMATIONS ET DES CONCERTATIONS

- Comment l'IA peut-elle faciliter l'inclusion des personnes moins à l'aise avec l'expression orale et écrite en français ? A travers des outils de médiation, la production de supports en temps réels, la traduction...

LORS DU TRAITEMENT DES DONNÉES ET DES ÉVALUATIONS

- Comment l'IA peut-elle me permettre de confronter mes productions, mes analyses, notamment si je travaille seul.e ?
- L'IA est-elle en capacité de traiter correctement de la donnée qualitative ?

Revivez le webinaire

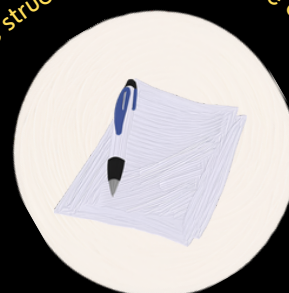


Et ensuite ?



3 février - 14h
3 février - 14h

Porter les questions d'IA au sein
de votre structure - quels outils de cadrage ?



À venir...

Les enjeux éthiques dans l'IA



Avril

Des témoignages ou expertises sur l'un de ces sujets ?

Contactez nous : g.maitre@deciderensemble.com

louise.jeanalbert@concerter.org