

## *La Démocratie «Augmentée»*

ou comment les outils numériques sont des vecteurs vertueux de démocratie participative...

par Florence Durand-Tornare

En préambule, j'aimerais préciser que les instruments numériques sont un composite de plusieurs innovations technologiques, des technologies encore instables, toujours en invention.

Aussi perfectibles et évolutives qu'elles soient, elles permettent déjà d'assister à des innovations comportementales, qu'on peut qualifier d'innovations sociales. Elles permettent bien à ceux qui le veulent de produire du changement.

Le numérique pose d'abord le principe du réseau. L'image est celle des mailles d'une toile ou plutôt d'un filet comme le filet de pêche, de ces filets qui nourrissent ! Les premiers réseaux sont d'abord humains. Ils constituent la trame des réseaux numériques.

Ces filets qui relient les hommes dans des lieux où leur intérêt est partagé, leurs objectifs proches, leur désir de réussite semblable,...

Et la «Toile» -l'Internet- permet de croiser, de confronter, de superposer plusieurs couches de ces filets/réseaux.

On a cru que la machine à voter permettrait de lutter contre l'abstention et d'améliorer la participation des citoyens aux débats politiques mais bien sûr la machine n'a rien fait d'autre que faciliter le travail des agents et fiabiliser le dépouillement (ce qui est beaucoup) mais la participation continue de s'effondrer. Pratiquer la démocratie à l'ère d'internet implique des changements méthodologiques radicaux pour les responsables politiques dans leur façon de gouverner, mais aussi pour les administrations dans leur manière de s'adresser aux citoyens et de les impliquer dans la décision, et dans l'action.

Il faut «inventer la démocratie» comme dit Marcel Gauchet, c'est bien l'ensemble du processus de participation à la vie locale qui fait révolution copernicienne.

Les méthodes, les processus sont partagés.

Entre agents, entre agents et élus, et non plus dans la relation aux citoyens (qui étaient descendante, comme la relation client), mais bien dans la relation des citoyens avec ceux qu'ils ont choisis pour assurer la meilleure gestion locale des besoins essentiels.

On passe dans l'ère de la co-construction des idées et de la co-décision des projets, des programmes politiques...

S'ajoutent le principe qu'il n'y a pas d'internet hors sol -avec le besoin de l'existence des réseaux d'humains reliés structurant les réseaux numériques.

Deux préalables méthodologiques s'imposent :

- Etablir des règles du jeu, du mode d'emploi, de chartes pour faire ensemble... et sans oublier que les nouveaux dispositifs, les nouvelles méthodes, et plus encore les nouveaux outils, ça s'apprend. Il n'y a pas d'innéité des usages que l'on peut faire de l'outil. Il faut effectuer un double effort : celui d'apprendre la technologie et celui de la pratique pour en retirer un bénéfice.
- Respecter les trois dimensions du temps humain de l'organisation sociale modifiée avec internet : l'instantanéité possible de certains échanges, l'asynchronicité (les gens ne sont pas tous au même rythme) et la mémoire. Et au «trop» de mémoire et non pas trop peu comme certains le pense, il convient d'établir des échelles de valeur pour donner à voir les contenus archivés qui font mémoire.

En parallèle de ce qu'on appelle la «réalité augmentée» -où les outils numériques permettent d'agrèger du contenu sur la réalité : de l'information sur les monuments, les affiches, les moyens de transport, on peut se demander en quoi la démocratie peut-être elle aussi «augmentée» par sa dimension numérique... ce que des “dispositifs numériques en réseaux”, de véritables instruments programmés et organisés, à distinguer de simples outils juxtaposés, peuvent aider à relier et à construire.

Voici les trois grands pôles d'évolution de la société locale augmentée :

1. Les mutations dans l'organisation administrative et politique ;
2. La place centrale réinvestie par le citoyen dans l'ensemble des processus et sa conscience d'avoir en main des moyens d'exercer une gestion locale démocratique ;
3. L'évolution des comportements des responsables politiques, ou comment une politique «augmentée» est mieux reliée aux besoins essentiels.

### **1. Les mutations dans l'organisation administrative et politique.**

L'Internet permet une mutation dans l'appréhension du champ politique et de la décision prise du point de vue du citoyen... Il y a une interactivité avec un public qui a désormais la possibilité de produire à de l'information... Les mutations organisationnelles doivent aussi prendre en compte un changement de posture du citoyen induit par la technologie. Le numérique a la capacité «d'augmenter sa visibilité et sa participation dans la société».

Ces changements s'opèrent à plusieurs niveaux :

D'abord, il convient d'identifier l'horizon commun, celui de ceux qui pratiquent un territoire. En ce sens, les outils numériques permettent d'appréhender, de visualiser un territoire de manière globale en y représentant ses acteurs et ses enjeux... D'où une présentation plus facile des grands projets et des petits projets, par des expositions interactives en ligne, des enrichissements par les experts et les usagers eux-mêmes. Cela permet à chacun de pouvoir s'approprier les projets de sa cité...

Il y a donc un réel défi de pouvoir imposer cette dimension «non-marchande» du numérique pour une pratique qui serve les droits fondamentaux de tous. Par exemple, donner un accès simplifié aux droits et aux démarches de base (logement, emploi, service social, citoyenneté...), donner l'accès aux documents administratifs qui appartiennent aux administrés, ouvrir les données publiques à ceux qui les financent.

Au delà de l'administration ; l'avenir des territoires se fonde sur la vision politique du territoire de demain. Lutter pour une politique insérée dans la démocratie et non pas détachée, fracturée, c'est aussi un combat local pour défendre l'avenir des territoires, des villes, des quartiers.

Comme les habitants ont maintenant la possibilité d'accéder à des outils de communication et d'échange radicalement plus performants. L'organisation politique se doit d'appliquer les droits fondamentaux du citoyen à connaître et à participer à ses institutions.

Lutter contre l'abstention par de l'information accessible et ludo-pédagogique sur le sens politique des actions, c'est donner aux citoyens les moyens de co-gérer la relation à la décision et à l'administration.

Aujourd'hui encore «l'offre» politique, y compris lors des processus pourtant nommés «participatifs», relève du «pur» marketing politique en ligne. Alors que par endroit de réels

dispositifs de concertation pèsent sur des changements lourds de rénovation urbaine, de transports, de choix énergétique,... Ces démarches s'inscrivent réellement dans une mutation de la gestion locale, par le renforcement « numérique » des instances de démocratie participative pré-existantes.

## **2. Se placer en tant que citoyen au centre du processus de décision.**

Les requêtes et les doléances perturbent souvent le débat public classique tant les habitants sont dans une position passive de réclamation. La gestion numérique des demandes par sa forme même donne la main à l'habitant qui de son téléphone intelligent, de son « doudou » numérique, va signaler le défaut de fonctionnement d'un éclairage public ou l'encombrant au milieu du trottoir. Une gestion plus efficace du service de proximité, assuré par des agents équipés de moyen de réponse et de traitement modernes, permettra un gain d'effort et d'intelligence qui pourra être reporté sur les changements structurant à apporter à la société locale, les enjeux sanitaire, d'emploi, d'éducation pourront profiter de cette intelligence enfin collective.

Organiser cette « citoyenneté interactive » demande méthode et règles.

Il conviendra de restaurer la confiance par l'affichage du bénéfice qu'à le citoyen à s'impliquer : par la valorisation de ses idées plus que des paroles des élus...

Ceux là pourront prendre en compte cette parole en la « comprenant » au sens étymologique de « prendre avec ».

Des outils d'intermédiation seront placés pour analyser cette parole citoyenne, en travaillant par exemple avec les cartes heuristiques qui permettent de prendre en compte chaque idée, d'y répondre, de trouver des voies de convergence, et de dire pourquoi « non, on ne fera pas ». La parole des experts techniciens ou juriste qui pose souvent les incontournables de tel ou tel projet sera renforcée par celle de l'expert usager.

Les processus classiques de concertation ne sont trop souvent qu'une recherche du consensus par K.O., par imposition de la décision majoritaire. Alors qu'une présentation organisée du dissensus permet à chacun de respecter l'avis de l'autre en facilitant un « changement d'avis » fondé sur la parole échangée. Nous ne sommes plus dans un débat de comptoir ou de séduction, mais bel et bien dans une démarche maïeutiques, qui assiste chacun dans ses moyens propres à s'exprimer et à partager ses connaissances des pratiques du territoire et de ses usages quotidiens. Ces usages même qui font d'un espace public un lieu de cohésion social et non plus un lieu d'angoisse au contact de l'autre pourtant voisin.

Des élus à l'écoute qui acceptent de faire évoluer leur point de vue et d'en changer, au contact d'arguments tranquillement présenté, voilà une posture exemplaire d'une démocratie assumée.

Ce que l'Internet permet particulièrement ici, dans ce rôle oublié de l'élus, c'est sa capacité retrouvée d'écoute, d'analyse, de réponse et de preuve (depuis le temps athénien, où citoyens électeurs et élus décideurs se comptaient à la main).

Une fois cette relation retrouvée, à ce moment seulement on pourra concevoir une démocratie très représentative qui place le citoyen en prise directe avec l'administration et les services des villes.

Si les citoyens aspirent à faire évoluer leur place dans la société, les responsables politiques doivent aussi intégrer ces mutations et opérer des changements de comportement.

### **3. Les nouveaux comportements des responsables politiques**

Les outils numériques permettent de remettre à plat le débat politique. C'est-à-dire que mêmes les minorités politiciennes doivent aussi partager le processus démocratique. Ainsi, il est nécessaire d'outiller les associations et les forces vives, de former les élus, et de structurer un accès à l'information et aux débats pour les publics les plus éloignés. Le débat est plus riche, plus contradictoire, plus constructif, plus innovant...

Privilégier les échanges entre les habitants et faciliter ainsi la décision signifie aujourd'hui d'assurer l'accès de tous aux usages citoyens de l'internet.

On pourra alors parler de "places publiques numériques" au cœur des quartiers, des villages, des villes et donc du pays ... Cette démarche permet d'éviter le populisme en créant du populaire : sans chercher l'audience mais en privilégiant le ralliement aux idées concrètes, productives, par exemple partagées et co-construites sur des réseaux sociaux thématiques dédiés. Les projets vont se alors construire dans la diversité des attentes et mieux répondre aux besoins.

De véritables "séquences démocratiques" peuvent être mises en place par les élus pour le choix d'un projet, sa conduite et son suivi. Véritables interfaces de contact avec les citoyens, elles facilitent la participation en lui permettant de s'opérer au moment choisi où l'individu est disponible, volontaire, et prêt à consacrer un temps à la question collective, y compris à l'aube ou à l'aurore souvent de façon asynchrone. Techniquement, cette approche s'organise par exemple avec le «micro-blogging» ou le débat sur réseau social, ou la publication collective, qui permettent d'utiliser toutes les temporalités, immédiateté ou longueur, et de marquer des temps d'observation active, mais aussi de relever la parole, de la copier, de proposer des informations nouvelles, d'orienter vers des espaces privés d'échange, de présenter des images, des témoignages, des études,..

Ces procédures donnent de la qualité au débat dit « politique » en permettant le calme, la disponibilité, la confiance, ... au delà d'une surface envahie par les manipulateurs d'opinions les réseaux comme l'internet permettent de se coordonner, de se concentrer, de s'organiser, et de s'exprimer pour construire ensemble. Ils permettent de s'éloigner de la «sondocratie» et du quantitatif à répétition, qui dictent aujourd'hui les opinions soirs après soirs, en massifiant les points de vue de téléspectateurs distraits. A l'inverse ces outils numériques en réseaux bien organisés et proposer sous le sceaux du sérieux d'un débat public sur un sujet légitime, offrent l'opportunité de construire des opinions par mouvement fluides respectant la subjectivité et l'identité. Ils peuvent, par des règles simples, mais exigeantes, se construire et évoluer de manière qualitative pour aboutir à une véritable intelligence collective relayée par des représentants en compétence de réaliser les projets sous le contrôle bienveillant de leurs électeurs.

Cette vision du changement dans les modes d'administration démocratique des territoires publics n'est pas utopiste : elle est à saisir, maintenant !

