

### Situation de départ

La "couverture en haut débit", c'est à dire disponibilité de connexions internet à haut débit, est de nos jours un facteur essentiel déterminant la compétitivité d'une région.

Des lacunes importantes existant à ce niveau-là dans le Land de Rhénanie Palatinat, le gouvernement régional s'est fixé l'objectif de l'augmenter considérablement. Il a en particulier lancé pour ce faire un programme dénommé : [Breitband-Initiative Rheinland Pfalz](#).

Dans ce cadre, le Ministère de l'Economie, des Transports, de l'Agriculture et de la Viticulture nous a confié le mandat de concevoir un processus de dialogue et d'animer une série de workshops dans plusieurs régions. Nous avons assumé ce mandat en collaboration avec l'entreprise [IHK-Zetis](#), elle-même chargée de l'organisation et de la logistique.

La couverture en haut débit varie énormément au niveau local. L'[atlas](#) du gouvernement allemand qui est supposé recenser les technologies disponibles dans telle ou telle région n'est en tout cas pas assez précis. Même lorsqu'il indique que la couverture est bonne dans une certaine commune, il est tout à fait possible qu'aucune connexion ne soit disponible dans un quartier ou même dans un segment de rue particulier. Il en découle que la recherche de solutions permettant de combler des lacunes ne peut avoir lieu qu'au niveau local.

L'objectif de notre mandat était de soulever le problème (dans les régions rurales en particulier) afin de déterminer les besoins des utilisateurs et les possibilités de solution auxquelles ils pourraient avoir recours.

Notre mandat stipulait par ailleurs que: (a) les résultats obtenus à la fin de chaque workshop devraient être documentés, afin qu'ils puissent ensuite être consolidés; (b) les workshops devraient être structurés de manière semblable et se dérouler dans un climat d'ouverture et de transparence; (c) en choisissant où les organiser, nous devons veiller à couvrir plus ou moins l'ensemble du Land de manière représentative; (d) il fallait que cette série de workshops puisse générer des enseignements utiles et rendus public; et (e) les workshops devaient aussi servir à identifier des participants et des spécialistes, qui pourraient par la suite assurer la mise en place des résultats obtenus.

### Notre rôle

Nous avons eu d'emblée l'impression que le problème n'était pas dû à l'impossibilité technique de connecter les endroits concernés, mais qu'il fallait bien plutôt veiller à ce que l'offre et la demande se rencontrent localement.

Nous avons donc décidé que les workshops ne serviraient pas avant tout à présenter les diverses techniques disponibles mais qu'ils constitueraient une sorte de "place du marché" sur laquelle les différents acteurs concernés – à savoir des usagers, des entreprises de télécom-

munication, des consultants, des représentants des autorités communales et des organismes de promotion du commerce et de l'industrie – pourraient se rencontrer et mener un dialogue équilibré au sujet des besoins (demande) et des solutions (offre).

Nous voulions éviter les déficiences des séances classiques d'information. Précisément parce que le sujet est complexe et controversé, il nous semblait indispensable d'impliquer activement l'ensemble des participants sur un pied d'égalité.

#### Phase 1 (novembre – décembre 2007) :

Le but de la première phase du projet consistait à accumuler et structurer des idées permettant d'améliorer localement la couverture en haut débit. Nous avons pour ce faire organisé une série de 10 workshops dans des localités différentes disséminées dans tout le Land. Ces workshops ont réuni jusqu'à 110 participants.

Nous avons choisi des grandes salles que nous avons transformées en "places du marché", celles-ci étant constituées de trois "stands" consacrés chacun à un thème :

- Thème n° 1: Qu'est-ce qui est techniquement faisable ?  
Présentation des différentes techniques existantes et de leur potentiel (avantages et inconvénients) : DSL, liaisons par radio ou par satellite, réseau électrique, fibres optiques, UMTS, WLAN, WiFi, développements futurs, etc.
- Thème n° 2 : De quoi ai-je besoin ?  
Quels sont en fait mes besoins en tant qu'utilisateur ? Exemples d'utilisation des réseaux à haut débit et description de la plus-value qui peut en résulter.
- Thème n° 3 : Que puis-je entreprendre moi-même et quelles sont les aides auxquelles je peux recourir ?  
Initiatives personnelles ; réseaux ; subventions (potentiel et limites) ; interlocuteurs ; etc.  
(Ce stand servait d'exutoire permettant aux participants d'exprimer leurs récriminations et revendications.)

Les participants avaient la possibilité de se déplacer d'un stand à l'autre, sans être obligés de les visiter tous. Sur chacun des stands, un expert se tenait à disposition pour fournir des informations et engager le dialogue. Nous avons choisi en tant qu'experts des spécialistes d'entreprises de télécommunication, des consultants ainsi que des représentants des autorités communales et des organismes de promotion du commerce et de l'industrie, et nous les avons aidés à se préparer. Nous les avons en particulier encouragés à ne pas essayer de convaincre les participants qui s'adressaient à eux, mais à s'impliquer avec eux dans la discussion de solutions possibles. Les participants ont ainsi eu la possibilité de poser leurs questions et d'apporter leurs propres idées et suggestions. Les projets élaborés sur les stands ont donc été le résultat d'un processus de réflexion en commun.

A la fin de chaque workshop, les experts présentaient les idées et projets développés sur leur stand, puis nous animions une discussion finale entre participants et spécialistes. Même s'ils n'avaient pas la garantie d'obtenir une réponse immédiate, les participants avaient ainsi une occasion supplémentaire de s'exprimer. Quoi qu'il en soit, toutes les interventions ont été notées, ce qui a permis au fur et à mesure du déroulement des workshops d'établir un ordre de priorité entre les différentes problématiques.

### Première réunion de synthèse (9 avril 2008) :

Le 9 avril 2008, nous avons animé en présence du Ministre de l'Economie, des Transports, de l'Agriculture et de la Viticulture une réunion de synthèse à laquelle ont assisté environ 180 personnes. Le but de cette réunion consistait tout d'abord à présenter aux participants le plan d'action que le gouvernement avait décidé de mettre en œuvre sur la base des résultats des workshops afin de combler les lacunes de la couverture en haut débit. Puis à nouveau dans une phase de dialogue, les participants ont discuté la question de savoir comment faire avancer concrètement les initiatives envisagées lors de la première série de workshops.

### Phase 2 (mai – novembre 2008) :

A la suite de la réunion de synthèse, le processus est entré dans une phase consacrée à la mise en œuvre. Il s'est agi là de concrétiser les intentions relative au développement de la couverture en haut débit et à la dynamisation de projets locaux. Nous avons organisé sept workshops dans des endroits différents et auxquels ont participé jusqu'à 85 personnes.

Nous avons structuré ces workshops de la même manière que les précédents afin de donner aux participants la possibilité de s'impliquer de nouveau avec des experts dans la recherche de solutions et de faire part de leurs propres expériences. Les questions abordées sur les stands étaient les suivants :

- Thème n° 1 : Comment trouver une solution qui convient dans *mon* cas particulier ?
- Thème n° 2 : Comment puis-je *moi-même* tirer parti de l'assistance fournie par les pouvoirs publics ?
- Thème n° 3 : Comment puis-je *moi-même* profiter des expériences réalisées ailleurs dans des circonstances semblables aux miennes ?

### Deuxième réunion de synthèse (18 mars 2009) :

Afin de tirer un second bilan intermédiaire, de présenter des projets réalisés avec succès dans des régions rurales et de discuter des défis et initiatives à venir, nous avons animé le 18 mars 2009 à nouveau en présence du Ministre de l'Economie, des Transports, de l'Agriculture et de la Viticulture une réunion de synthèse à laquelle ont assisté plus de 220 personnes. La phase de dialogue a permis lors de cette réunion d'avancer dans la discussion des projets qui restent à entreprendre et d'approches communes qui pourraient permettre de les mener à bien.

### Résultats

Notre fonction lors des workshops était essentiellement celle d'en "piloter" le déroulement et notre rôle consistait donc à définir un "fil conducteur", gérer l'emploi du temps et faire en sorte que chaque workshop se termine avec des résultats qui puissent être documentés. Ceci dit, le succès des workshops ne dépendait de loin pas uniquement de la qualité de notre "pilote" mais aussi et dans une large mesure de la capacité des experts d'animer de vraies discussions sur leur stand.

En dépit d'un certain scepticisme exprimé au départ quant à la volonté des participants de s'impliquer activement dans le processus, le concept sur lequel les workshops étaient basés a fait ses preuves. La décision de ne pas confier aux experts la tâche de fournir des explications

ex cathedra mais de dialoguer avec les participants a fait l'objet de commentaires particulièrement positifs. Les participants ont apprécié la possibilité qui leur était donnée de poser *leurs* questions et de faire part de *leurs* idées et suggestions. Presque personne n'a critiqué la manière dont les workshops se sont déroulés. Au contraire, quelques articles très positifs ont été publiés dans la presse locale.

A première vue, la multitude des points de vue exprimés par les participants dans le cadre de workshops de ce genre est impossible à saisir et à gérer. Le processus devient même assez régulièrement chaotique. Et pourtant, des conclusions finissent toujours par émerger du chaos et dans chacun des workshops, il a été sans autre possible de les structurer de manière systématique et de les résumer de telle manière que les participants ont toujours pu en retirer quelque chose d'utile pour eux.

Les experts (en particulier ceux qui représentaient des entreprises de télécommunication) auraient bien sûr souhaité faire de la promotion pour leurs produits. Mais il est apparu de manière de plus en plus évidente que lorsqu'il s'agit d'augmenter la couverture en haut débit, tout effort individuel ou isolé est voué à l'échec. Avant donc de pouvoir conclure des affaires, les acteurs concernées doivent impérativement échanger leurs informations et idées et se mettre à travailler en réseau.

Les workshops ont de toute évidence contribué à créer de tels réseaux entre usagers, entreprises de télécommunication, consultants et représentants des autorités communales et des organismes de promotion du commerce et de l'industrie, leur permettant ainsi de regrouper leurs ressources et de faire avancer la recherche de solutions concrètes au plan local.

Grâce à une approche tout à fait transparente et à la volonté d'encourager un réel dialogue entre experts et usagers, nous avons réussi à éviter les pièges que l'on rencontre fréquemment lorsqu'on organise des séances d'information sur des thèmes controversés. Les participants ne se sont jamais servis des workshops comme d'un mur des lamentations. Ils ont au contraire réalisé que les workshops leur offraient la possibilité de combiner leurs ressources et expériences afin de faire avancer le développement de la couverture en haut débit. De fait, un grand nombre de suggestions émises par les participants et reprises dans les deux rapports que nous avons rédigés ont rapidement été suivies d'effets.

Bien que le projet que nous avons conçu ne représente qu'un élément dans le cadre du programme lancé par le gouvernement et que toute les lacunes de la couverture en haut débit ne seront pas comblées à court terme, notre mandant considère que les workshops ont été couronnés de succès : "Le processus de dialogue que vous avez mis en place représente pour nous un nouveau concept qui a parfaitement fonctionné et qui nous ouvre d'intéressantes perspectives d'avenir".

Grâce à la création d'un Secrétariat de la "Breitband-Initiative Rheinland Pfalz", les conclusions tirées des workshops ont conduit rapidement et visiblement à la mise en œuvre de projets concrets.

Déjà lors de la première réunion de synthèse, le ministre responsable du programme au sein du gouvernement régional nous a déclaré qu'il considérait les workshops comme un enrichissement des processus gouvernementaux de résolution de problèmes.

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez contacter :

Sumbiosis Sàrl  
Falkenstrasse 80  
CH – 4106 Therwil

- CH + 41 (0)61 723 0540
- D + 49 (0)6171 961 0267

[info@sumbiosis.com](mailto:info@sumbiosis.com)

[www.sumbiosis.com](http://www.sumbiosis.com)