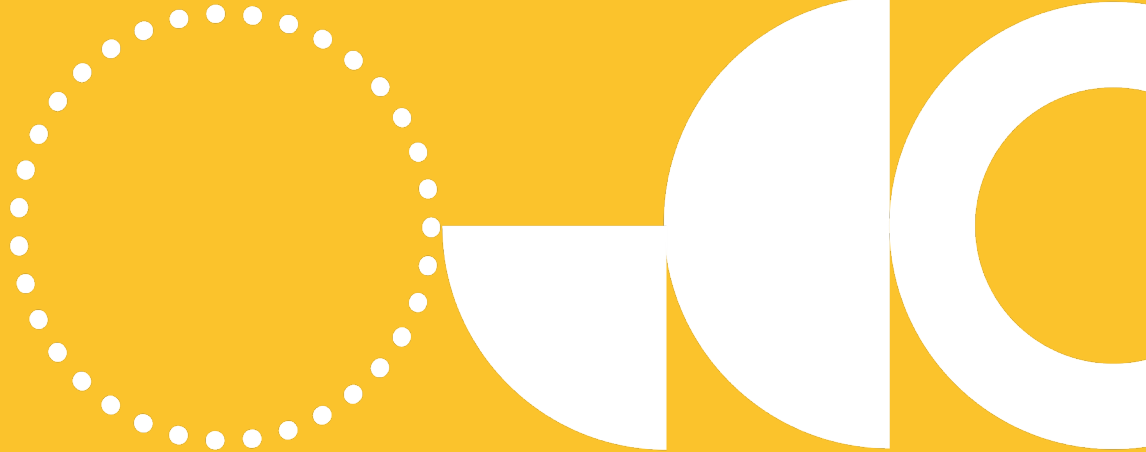




Hybrider les processus participatifs

Mini-guide pour combiner les dispositifs
présentiels et numériques



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX



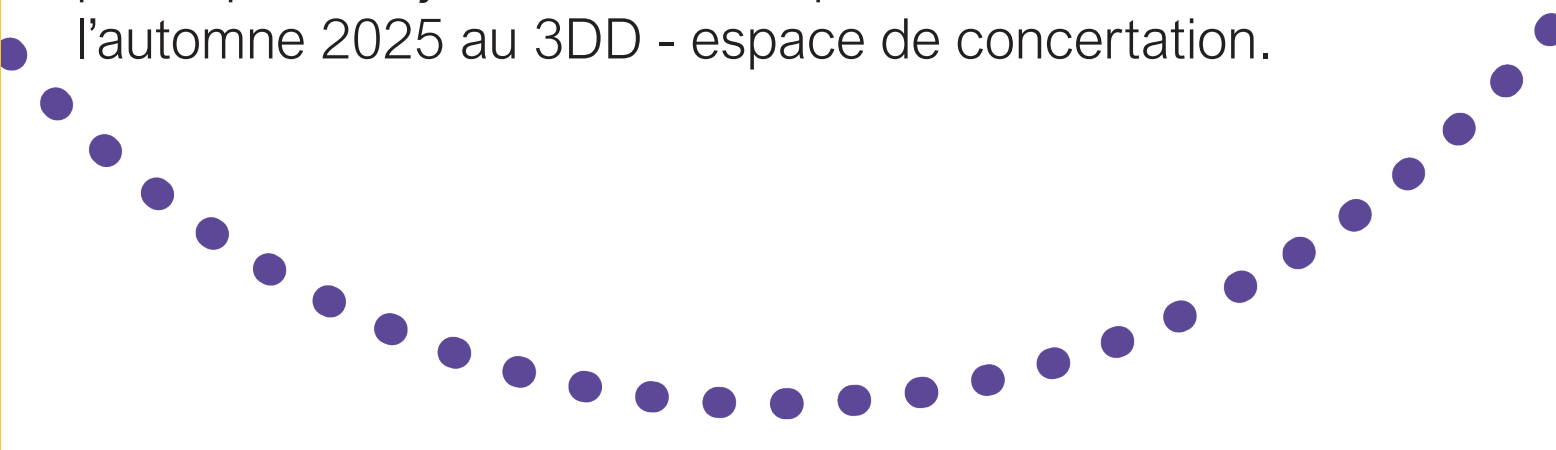
Édito

L'hybridation des démarches participatives consiste à articuler de manière cohérente des **formats numériques et présentsiels** au sein d'un même processus de participation.

Bien pensée, elle permet d'**élargir les possibilités de participation**, de diversifier les format de contributions, de renforcer la continuité entre les étapes d'une démarche et de rendre les projets plus lisibles dans le temps.

Ce mini-guide propose quelques **repères pratiques** pour comprendre les principaux modes d'hybridation, leurs usages possibles et les points d'attention à garder en tête lors de la conception d'une démarche participative hybride.

Cette ressource a été conçue dans le cadre du cycle de formations « participer.ge.ch – une boîte à outils pour la participation hybride » donnée par l'État de Genève à l'automne 2025 au 3DD - espace de concertation.



Pourquoi hybrider les processus participatifs ?

L'hybridation des processus participatifs permet de profiter des avantages du présentiel comme du numérique, pour répondre aux multiples exigences d'une démarche participative. Les six bénéfices présentés ici illustrent cette complémentarité.

INCLURE

Des publics variés sont atteints

Les formats numériques permettent de participer sans contrainte horaire et peuvent faciliter l'implication de publics qui participent peu aux dispositifs classiques, comme par exemple les jeunes ou les personnes ayant peu de temps.

Les temps en présentiel restent bien sûr importants et peuvent être complémentaires : proposer plusieurs modalités de participation permet de diversifier les profils des participantes et participants.

FACILITER

L'information et la participation sont plus accessibles

Des formats participatifs, des informations, documents et restitutions peuvent être rendus disponibles de façon continue tout au long de la démarche. La démarche est ainsi plus accessible pour toutes et tous, avec également par exemple la possibilité de contribuer avant ou après un événement présentiel.

VISIBILISER

La démarche est transparente et lisible

En utilisant un outil numérique pour rendre visibles les différentes étapes et résultats du processus (contributions, synthèses, décisions, suites données, prochaines étapes, etc.), l'information sur la démarche est regroupée. En prenant soin de produire un contenu simple et accessible, l'information est plus transparente et claire pour le public.

DIVERSIFIER

Les formes de contributions sont variées

Tous les formats ne produisent pas les mêmes types de participation. Certains favorisent la discussion collective, d'autres la réflexion individuelle, l'expression écrite ou la réaction à des propositions : combiner plusieurs modalités permet de produire une matière riche au cours de la démarche.

ADAPTER

La démarche est ajustée au fil du projet

Les formats numériques offrent davantage de souplesse pour adapter une démarche en cours de route : prolonger une consultation, ajouter un temps d'échange, renforcer la mobilisation ou tester un nouveau format.

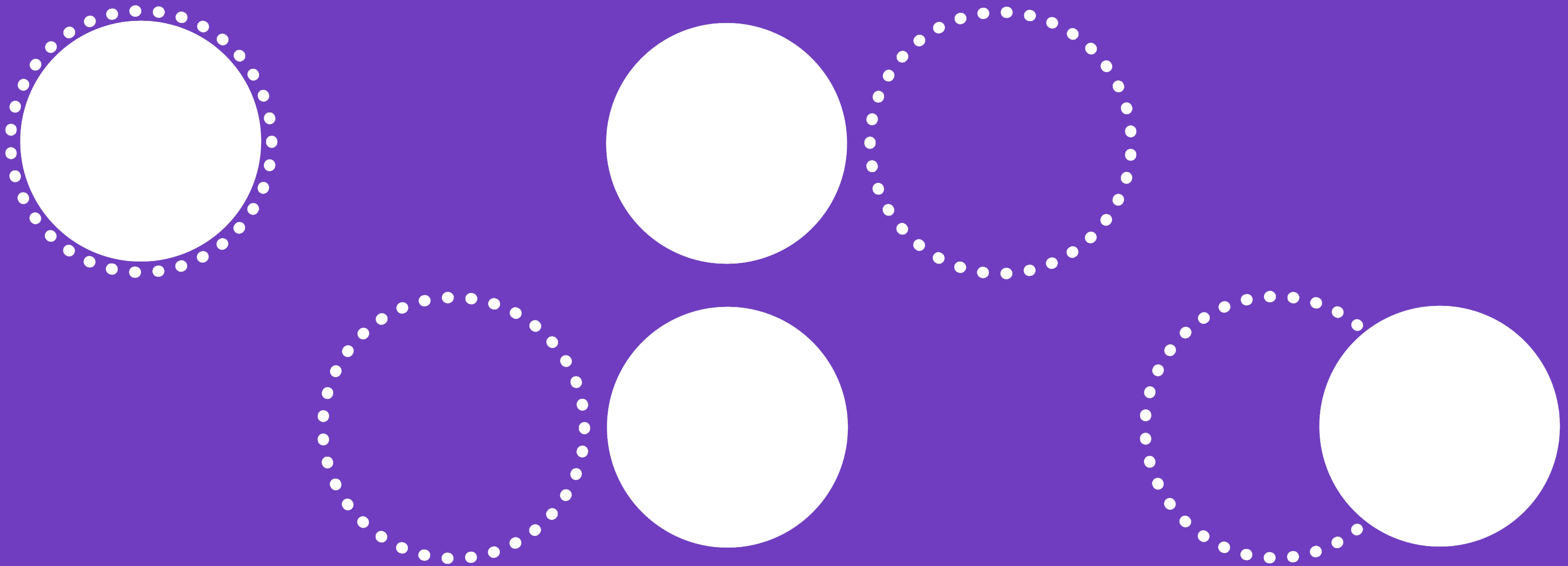
L'hybridation permet ainsi de faire évoluer le dispositif avec agilité selon les besoins du projet et la participation effective observée.

CONSOLIDER

Les contributions sont approfondies

L'hybridation permet de créer des liens entre les différentes séquences de participation. Les contributions produites à une étape peuvent ainsi être réutilisées et enrichies au fil du processus : les résultats d'un atelier peuvent par exemple nourrir une consultation en ligne ou, à l'inverse, des contributions récoltées en ligne peuvent être retravaillées collectivement lors d'une rencontre.

Une matière finale plus développée et aboutie est ainsi obtenue.



4 manières d'hybrider les moments participatifs

Il existe différentes manières d'articuler les formats numériques et présentsiels au sein d'une démarche participative.

Les quatre modes présentés ici constituent des repères pour penser l'hybridation d'une démarche. Dans la pratique, ils se combinent souvent entre eux selon les objectifs, les publics et les contraintes du projet.

1. Mode synchro

Avec une hybridation en mode synchro, les échanges ont lieu **en même temps** en présentiel et à distance. Les participantes et participants prennent part à **une même activité**, mais depuis des **espaces différents**.

Ce mode d'hybridation repose généralement sur des **outils spécifiques** : visioconférence, *livestream*, outils de vote en direct, tableaux collaboratifs, etc.

Exemples de mise en œuvre

- > Diffusion d'un *livestream* lors d'une séance d'information.
- > Participation en visioconférence à un atelier organisé en présentiel.
- > Votes ou réactions en direct pendant une rencontre publique.

Cas concret

Pour la présentation d'un nouveau plan de circulation, on organise une réunion publique en salle tout en la diffusant en direct sur internet. Les habitantes et habitants présents posent leurs questions au micro pendant que les internautes soumettent les leurs en temps réel via un espace de discussion en ligne. L'équipe d'animation répond aux deux publics simultanément, permettant à tout le monde de participer au même moment, et les questions et réponses de chacun des publics sont visibles par tous et toutes.

Ce que ce mode permet

- > Ouvrir un événement à des personnes ne pouvant pas se déplacer.
- > Permettre une participation à distance en temps réel.
- > Donner accès aux mêmes informations à l'ensemble des participantes et participants.

Points d'attention

L'hybridation synchrone demande une attention particulière sur le plan technique et organisationnel pour éviter un déséquilibre entre les personnes en ligne et celles présentes physiquement. Il est notamment nécessaire de prévoir une animation soignée pour les deux espaces de participation, une connexion internet stable, et du matériel audiovisuel (caméra, micro, projecteur, etc.).

Et avec une plateforme Decidim ?



La plateforme ne propose pas de solution clé en main à ce jour pour ce type de participation, mais la fonctionnalité « Rencontres » permet de créer des fiches d'événements et de directement indiquer une URL pour participer en visioconférence.

2. Mode puzzle

Avec l'hybridation en mode puzzle, le format numérique et le format présentiel sont utilisés **en parallèle** pour remplir **deux fonctions bien distinctes** au sein d'une même démarche. Dans cette configuration, les deux temps participatifs fonctionnent de manière indépendante et n'ont **pas d'interaction directe entre eux**, mais ils sont tous relayés dans l'espace en ligne.

Exemples de mise en oeuvre

- > Lancement d'un sondage en ligne pour répondre à un premier objectif, combiné à un microtrottoir sur le terrain pour en remplir un autre.
- > Déploiement d'une consultation en ligne ouverte au grand public pour certains aspects du projet, en parallèle d'un atelier pour un public spécifique traitant un thème en particulier.
- > Organisation d'un atelier en présentiel pour identifier des thèmes prioritaires, complété par un espace de propositions en ligne pour développer un thème spécifique.

Ce que ce mode permet

- > Toucher des publics variés en diversifiant les portes d'entrée et les niveaux d'engagement.
- > Une facilité d'organisation globale puisque les démarches ne dépendent pas techniquement l'une de l'autre.
- > Ajouter un outil ou un moment participatif très rapidement en cours de route, apportant une agilité et réactivité à la démarche.

Cas concret

Dans le cadre d'un projet de nouvel espace destiné aux jeunes, une consultation en ligne est ouverte afin de recueillir leurs besoins et leurs attentes. En parallèle, plusieurs groupes de discussion en présentiel sont organisés avec des travailleuses et travailleurs sociaux pour identifier les conditions de fonctionnement du lieu. Les deux démarches éclairent le projet sous deux angles différents, sans que les publics n'interagissent entre eux. Les contributions de chaque public sont rendues visibles sur la plateforme, ce qui permet une meilleure compréhension des besoins et favorise l'intelligence collective.

Points d'attention

Il faut veiller à ce que le numérique ne soit pas perçu comme une simple option additionnelle ou un gadget accolé au reste de la démarche sans vision d'ensemble. Le risque principal est de perdre le fil conducteur et de peiner à maintenir des liens cohérents entre les différentes parties du projet.

Et avec une plateforme Decidim ?



La plateforme permet de déployer ce mode facilement grâce à ses composants activables de manière indépendante. Il est par exemple possible d'utiliser la fonctionnalité « Enquêtes » pour diffuser un sondage, tout en proposant un espace de « Débats » ou de « Propositions » séparé du reste. La plateforme peut aussi être mobilisée comme un outil de soutien ou de saisie directement pendant un temps participatif en présentiel.

3. Mode miroir

Le mode miroir consiste à proposer exactement **la même fonction** participative en numérique et en présentiel, mais **à des moments et à des endroits différents**. L'objectif est d'obtenir des résultats comparables, quel que soit le canal choisi par la personne pour contribuer.

Exemples de mise en oeuvre

- > Déploiement d'un questionnaire disponible en ligne et distribué simultanément au format papier dans des lieux publics ou lors de permanences.
- > Récolte de propositions soit directement sur une plateforme internet, soit sur un panneau participatif dans l'espace public.
- > Ouverture d'un forum de discussion en ligne calqué sur les mêmes thématiques que celles débattues lors d'une rencontre citoyenne en présentiel.

Cas concret

Dans le cadre d'un projet de végétalisation d'une rue, les personnes y habitant peuvent donner leur avis sur les futurs emplacements des arbres et des bancs en choisissant entre un questionnaire sur la plateforme en ligne et un formulaire papier identique disponible dans une boîte à idées installée directement dans la rue. Qu'elle soit numérique ou manuscrite, chaque contribution est rendue visible sur la plateforme et a le même poids et alimente le même plan d'aménagement.

Ce que ce mode permet

- > Offrir une flexibilité maximale aux participantes et participants, qui choisissent librement la modalité qui leur convient le mieux.
- > Lutter activement contre la fracture numérique en construisant un lien physique et rassurant.
- > Élargir considérablement le public et renforcer l'inclusion en levant les contraintes de déplacement ou d'horaires.
- > Inciter à participer grâce à la visibilité des premières contributions, qui invitent à réagir.

Points d'attention

Ce mode exige une attention stricte sur l'égalité d'information, afin que les contributions soient ensuite comparables entre elles : chaque participante ou participant doit disposer du même niveau d'information, qu'elle ou il soit derrière son écran ou devant un panneau papier. À noter aussi que de voir les contributions existantes peut orienter les suivantes : il faut donc prévoir une retranscription rapide des apports venant du présentiel, ou ne publier les résultats globaux qu'à la toute fin du processus. Prévoir les ressources nécessaires à cette retranscription en amont permet de fluidifier le processus et de valoriser au mieux les contributions papier.

Et avec une plateforme Decidim ?



Les fonctionnalités comme « Propositions », « Enquête », « Débat » ou la récolte de commentaires permettent de transposer très simplement ces mêmes formats de consultation en version numérique. Pour les démarches plus sensibles comme les votations ou les choix de projets de budgets participatifs, Decidim intègre des fonctionnalités de vérification d'identité sécurisées permettant de contrôler les profils et de détecter les doublons entre votes physiques et en ligne.

4. Mode relais

Le mode relais repose sur un **enchaînement chronologique** de formats numériques et présentiels qui **se nourrissent directement les uns des autres**. Les contributions récoltées dans le cadre d'un temps de la démarche servent de matière première pour alimenter la concertation sur un autre format. C'est la forme d'hybridation la plus fluide et intégrée pour un processus participatif.

Exemples de mise en œuvre

- > *Du numérique vers le présentiel* : une collecte d'idées sur les critères importants pour évaluer un projet est menée en ligne, puis un groupe de travail présentiel s'empare de ces résultats pour délibérer et enrichir les pistes.
- > *Du présentiel vers le numérique* : des scénarios sont co-construits lors d'un atelier physique, puis ils sont publiés en ligne pour recueillir les commentaires, les amendements et le vote du grand public.

Cas concret

Pour repenser l'accès aux activités culturelles et sportives d'un quartier, une consultation en ligne permet dans un premier temps de recueillir les freins rencontrés (coûts, horaires, méconnaissance de l'offre) et les envies des habitantes et habitants. Ces retours sont ensuite synthétisés et présentés lors d'un forum en présentiel réunissant familles, associations et institutions culturelles du quartier, où l'on construit collectivement plusieurs pistes concrètes. Ces solutions sont enfin remises en ligne sous forme de propositions détaillées, que l'ensemble des habitantes et habitants peut commenter, prioriser et voter.

Ce que ce mode permet

- > Créer une dynamique itérative forte qui permet de faire mûrir la réflexion tout au long de la démarche.
- > Soumettre à la population une matière première pertinente et légitime, directement issue des réflexions d'autres citoyennes et citoyens.
- > Éviter l'effet redouté de la « plateforme vide » en y présentant directement de la matière vivante issue des ateliers physiques, et inversement.
- > Croiser les regards de publics variés et rendre visible la parole de chacune et chacun.

Points d'attention

Ce mode demande un effort de traitement important : entre chaque temps participatif, il est nécessaire d'analyser les contributions, d'en produire une synthèse, puis de traduire ces contenus sous des formats engageants pour l'étape suivante. Il faut également anticiper un calendrier assez large pour laisser de la place à cette itération et veiller à bien restituer le cheminement aux participantes et participants en ligne pour éviter toute incompréhension.

Et avec une plateforme Decidim ?



La compatibilité des fonctionnalités de la plateforme entre elles facilite l'application du mode relais. Par exemple, lier les fonctionnalités « Rencontres » et « Propositions » permet d'intégrer des contributions issues de moments participatifs en présentiel, de visibiliser cette origine, et d'ensuite les ouvrir aux commentaires en ligne ou au vote. La plateforme offre également la possibilité de publier des contenus ou des documents et d'y associer directement un espace de discussion ou de débat.

Conseils pour la mise en œuvre

L'hybridation ne consiste pas uniquement à faire une série de choix techniques ou une combinaison d'outils. Une fois le mode d'articulation choisi, la réussite du projet dépend de la posture adoptée sur le terrain et de la capacité à animer ces différents espaces.

SOIGNER LA MÉDIATION

Si le numérique permet de toucher de nouveaux publics, il souffre des mêmes biais que les démarches traditionnelles, en captant d'abord les personnes déjà mobilisées ou à l'aise avec ces processus, laissant de côté les personnes moins familières avec ces outils. Pour atteindre les publics éloignés, il est utile de déployer des démarches d'**aller-vers** (stands, micro-trottoirs, etc.) qui permettent de lever les freins à la participation en ligne.

Un **accompagnement** humain, via des permanences et un point de contact (téléphone, e-mail), est également indispensable. Sans générer une charge de travail importante, ces dispositifs rendent la démarche concrète et rassurent en montrant une présence humaine derrière la plateforme.

Les **liens entre numérique et présentiel** peuvent aussi être facilités par différents outils : codes QR lors d'événements, invitations à poursuivre les échanges en ligne, permanences physiques, lieux équipés pour contribuer ou personnes ressources pouvant accompagner les participantes et participants.

RESTITUER

Un dispositif hybride permet une **traçabilité des contributions** au moyen de restitutions en ligne. Pour s'adapter aux attentes de chacune et chacun, il est utile de proposer à la fois une synthèse rapide des grandes lignes et une version plus détaillée des résultats.

Cette transparence dans le traitement des données promeut la **confiance** et l'**engagement** des citoyens et démontre que chaque voix, peu importe son canal, est entendue.

LIER LES ÉTAPES

L'hybridation produit le plus de valeur lorsque les **différents formats se nourrissent entre eux**. Les résultats d'un atelier peuvent alimenter une consultation en ligne, des contributions numériques peuvent être discutées lors d'une rencontre présentielle, puis faire l'objet d'une restitution commune. La conception de la démarche gagne ainsi à prévoir des liens entre les différentes étapes plutôt qu'à juxtaposer des dispositifs indépendants. Cette continuité permet de capitaliser progressivement sur les contributions produites et de renforcer la cohérence, la qualité et la légitimité du processus.

PLANIFIER LES RESSOURCES

Comme pour tout projet participatif, la qualité de la démarche dépend également de la gestion des ressources à disposition et de leur organisation. Faire cohabiter des modes de participation numériques et présentiels exige de **bien dimensionner les ressources** humaines, et de tenir compte des différents formats participatifs au moment de la **planification**.

Le recueil des contributions, leur analyse, la production de synthèses, ainsi que l'éditorialisation et la mise en ligne de contenus engageants sont autant d'activités à prendre en compte dès la définition de la démarche et de son planning.

À vous de jouer !

L'hybridation redéfinit l'architecture des démarches citoyennes en connectant l'espace public physique et l'espace numérique. Qu'elles s'incarnent à travers la simultanéité du **mode synchro**, l'autonomie du **mode puzzle**, l'accessibilité du **mode miroir** ou l'itération du **mode relais**, les démarches participatives hybrides démultiplient les opportunités de diversifier les publics et de varier les formats de contribution, mais aussi d'enrichir la qualité des échanges et d'amplifier la participation globale.

Pour autant, l'outil numérique ne se substitue pas aux méthodes traditionnelles : il agit comme un amplificateur de la concertation. Sa réussite reste conditionnée à une planification rigoureuse et à une médiation active, plaçant les citoyennes et citoyens au centre de la réflexion.

Les repères présentés ici offrent des leviers opérationnels pour structurer des démarches transparentes, cohérentes et innovantes. Ils posent les bases de processus participatifs robustes, qu'il s'agit désormais d'explorer et de s'approprier en continu : un terrain idéal pour tester de nouveaux formats, oser la créativité et inventer de nouvelles manières de faire vivre le dialogue citoyen.

Pour aller plus loin

Des ressources complémentaires et des exemples de mise en œuvre sont disponibles dans un dossier thématique sur le site du 3DD:

<https://3ddge.ch/html/hybridation>

IMPRESSUM

Ce guide est proposé par le 3DD - espace de concertation
3ddge.ch

Conception et rédaction:
Bio-Eco Sàrl

Septembre 2026





Département du territoire
Office de l'urbanisme - service de la participation citoyenne
Rue David-Dufour 5 – CP 224 – 1211 Genève 8
contact@3ddge.ch – concertation.ge.ch