

## **Technologies de l'Information et resolution de conflit V-NeP: Plateforme Virtuelle Experte de Négociation**

Par Philippe Scheimann<sup>1</sup>

Les conflits sont présent autour de nous. Un conflit, bien géré, peut être bénéfique. S'il devient violent, c'est un gâchis de vies humaines et un potentiel inexploité. Le conflit est du à l'ignorance, la peur et un manque de capacités à l'éviter. Les évènements du 9 Septembre nous ont enseignés que dans notre monde dynamique où tout est connecté, le conflit peut atteindre toute la planète.

Nous allons expliquer dans cet article les principes d'un nouveau système appelé V-NeP qui aide à la résolution de conflit et enseigne l'art de la négociation.

V-NeP enseigne les capacités nécessaires à surmonter l'ignorance et la peur. V-NeP fournit un unique outil pacifique pour contrer les forces menant au terrorisme.

V-NeP transforme une situation de conflit en une situation où chaque intervenant est gagnant (Win-Win).

V-NeP permet aussi aux personnes d'apprendre les complexités des relations internationales et des résolutions de conflit sous forme éducative et divertissante ('edutainment') grâce à des simulations informatiques en temps réel et asynchrone.

V-NeP permet aux participants d'améliorer leurs capacités à négocier les conflits de leur propre vie et de ceux de leur communauté.

Les cours d'histoire que nous avons reçu à l'école élémentaire, au lycée et aussi bien à l'université étaient basés et sont toujours basés sur des manuels ainsi que sur un exposé du professeur. Nous avons commencé par apprendre 'nos ancêtres les gaulois', voir des images, se laisser raconter les différentes guerres, conquêtes et défaites. C'était parfois grâce aussi à une bande dessinée telle qu'Asterix ou bien grâce à une version latine qu'il nous fallait traduire tant bien que mal pour pouvoir comprendre les méandres des conflits du passé.

C'est aussi, en faisant un saut jusqu'au 9 septembre 2001, en regardant les images de destruction des tours jumelles de New York en direct à la télévision que l'on apprend comment l'histoire s'écrit au jour le jour.

Si nous abordons le domaine socio-économique, les situations de gestion de conflit sont généralement traitées d'une manière très traditionnelle. En effet, par exemple, le processus des conflits de travail incluant grèves et réunions en France n'a pas changé depuis des années. Il y a grève puis les différentes parties se rencontrent pendant des réunions interminables où chaque partie se sent obligée de 'jouer son rôle', de déclamer continuellement les mêmes discours et messages. Bien évidemment, la technologie ne va pas résoudre les problèmes mais elle permettra de modifier le contexte et d'aider à arriver à une solution.

En bref, même si nous baignons dans un océan d'informations, le matériel qui nous est fourni est en fait plutôt succinct et n'aide pas vraiment à nous faire comprendre comment le Traité de Versailles a été signé par exemple ou bien encore comment comprendre une situation de conflit comme celle du terrorisme actuel.

Les Ecoles de Commerce, les Ecoles Militaires et les départements de science politique et relations internationales et stratégiques sont sans doute les plus proches à donner à l'étudiant une compréhension des conflits grâce à leur approche de cas.

---

<sup>1</sup> Directeur General Ayala Conseil en Organisation Alternatif [www.orbina.com/ayala](http://www.orbina.com/ayala)

## V-NeP

Les conflits traditionnels comportent aussi bien des sanctions économiques et politiques, des boycotts, des grèves et malheureusement aussi des guerillas et des guerres. Les méthodes traditionnelles de résolutions de ces conflits passent par des réunions parfois interminables, beaucoup de souffrance et très souvent un résultat où une des parties reste perdante sans espoir de changement de situation si ce n'est grâce à un autre conflit.

Dans le meilleur des cas, les moyens utilisés comprennent des mécanismes pour mieux connaître sa propre position ainsi que celle de l'autre partie ; de plus, l'utilisation de modérateurs ou facilitateurs professionnels aide à atteindre l'objectif d'une relation gagnante pour chaque antagoniste.

Lors de résolutions de conflit, l'expertise du modérateur/intermédiaire bienveillant ('facilitator') est prépondérante à son succès.

L'idée de V-NeP est de modéliser sous forme d'un système expert les compétences des négociateurs de manière à pouvoir aider les parties à résoudre leurs conflits.

## **L'explosion des Technologies de l'Information et de la Communication (TCI)**

Les années 90 et le début du siècle ont vu une véritable explosion des technologies de l'Information et de la Communication (TCI).

Une étude récente de eTForecasts<sup>2</sup> et de Mediametrie<sup>3</sup> montre qu'il y a plus de 665 millions d'Internautes dans le monde sachant que par exemple en France 34 % de la population a utilisée la Toile en Octobre dernier.

Il est utile d'ajouter que l'expansion de la Toile concerne aussi bien les pays du Tiers-Monde, certes à un moindre degré, ce qui permet de réduire la 'division digitale'.

Rappelons qu'Internet permet d'accéder à de nombreuses sources d'information et donc d'apprendre et de connaître les problèmes et accéder aux solutions.

Ce n'est pas dans le cadre de cet article de décrire les différentes fonctionnalités des TCI mais notons seulement qu'il s'agit de pouvoir communiquer par le email, créer des sites interactifs d'information, des plateformes de discussion (forums) et utiliser aussi bien des ordinateurs de poche (PDA) que des téléphones cellulaires.

Il est intéressant de remarquer que l'utilisation des TCI a des conséquences sociales et géo-économiques. Je me rappelle par exemple qu'en 1990, lors de mon MBA à l'Institut Theseus à Sophia Antipolis, un intervenant avait fait remarquer que plus on augmentait le nombre d'appareils téléphoniques dans un pays moins il y avait de chances qu'une dictature s'installe. D'autre part, l'utilisation des moyens de communication permet de réduire l'ignorance qui est très souvent la source de conflits.

## **V-NeP – Besoins**

V-NeP répond aux besoins suivants :

L'Europe diversifiée avec toutes ses cultures a besoin d'un outil pour éduquer, aider, et négocier les conflits. V-NeP fournira un apprentissage à l'art de la négociation, un cadre pour les résolutions de conflit que ce soit au niveau de la maison, de la ville, de la région et au travail, établira une base pour une efficace et fructueuse collaboration.

---

<sup>2</sup> [eTForecasts](#): Global Net population on the rise

<sup>3</sup> [Europemedia](#): French Internet users reach 17.24m in October

## V-NeP

Il existe de nombreuses cultures et ethnies en Europe. Il est naturel qu'il y ait des incompréhensions et des problèmes entre différentes parties que ce soit aussi bien du point de vue social qu'économique.

En Europe, il y a plusieurs régions avec des tensions géopolitiques telles que Chypre et l'Irlande du Nord. De plus, l'Europe possède un grand nombre d'immigrants venus de pays ne faisant pas partie de l'Europe, source de conflits supplémentaires entre communautés ethniques différentes.

Il y a un besoin de collaboration entre les communautés, les organisations de toutes sortes et l'Etat. De manière à atteindre un bon niveau de collaboration, il y a besoin de s'occuper de l'autre aspect trop souvent mis de côté, je veux parler de la résolution de conflit.

### **V-NeP Applications**

V-NeP peut être utilisé dans le système éducatif et au sein des groupes de conflit géo-politiques, socio-économiques et professionnels.

V-NeP permet aux utilisateurs d'apprendre l'art de la négociation et de la résolution pacifique des conflits.

V-NeP permet d'enseigner l'histoire, les sciences politiques et les relations internationales et stratégiques ainsi que le management grâce à des simulations de rôles donnant la possibilité aux utilisateurs de comprendre comment des conflits ont été résolus, comment des traités de paix à l'issue de conflits historiques ont été signés.

V-NeP permet d'aider à résoudre des situations conflictuelles en temps réel aussi bien du point de vue géo-politique, socio-économique que professionnelle.

La condition de base du système est d'atteindre une situation dans laquelle se trouve une solution où chaque partie ressort gagnante (win win) quitte à passer par une étape intermédiaire qui laisse une place à la négociation future sans perdre l'espoir.

Dans le cadre de travail avec des organisations non gouvernementales telles que l'Institute of World Affairs<sup>4</sup>, l'Association Yaari pour l'Education Progressive<sup>5</sup> et lors de projets Européens, nous avons commencé à mettre en place des communautés virtuelles qui constituent un élément important de V-NeP. Voici brièvement un descriptif de certains projets sachant que pour certains la confidentialité est exigée.

Il s'agit par exemple de l'Institut des Jeunes<sup>6</sup> regroupant des jeunes leaders venant de communautés en conflit telles que les catholiques et les protestants d'Irlande du Nord, les Grecs et les Turcs de Chypre, les Juifs et Arabes d'Israël et les Allemands de l'Est et de l'Ouest. Les communications entre ces communautés sont parfois très difficiles voire impossibles. De manière à ce que les participants puissent continuer à communiquer entre chaque rencontre, il a été créé une communauté virtuelle où chaque participant a reçu un compte personnel comprenant une page personnelle, une possibilité de monter des projets bi-communautaires tels que par exemple le projet 'non à la drogue' réalisé à Chypre, discuter avec d'autres membres et donc aider à la résolution des conflits.

Il s'agit aussi bien de projet de dialogues entre Israéliens et Palestiniens que d'un projet d'une Olympique de la Paix (Olympeace)<sup>7</sup> visant à organiser en Grèce des activités sportives entre jeunes de sociétés en conflit. D'ailleurs, la France par l'intermédiaire de la Fédération Léo Lagrange est partie prenante à ce projet.

---

<sup>4</sup> IWA: [www.iwa.org](http://www.iwa.org)

<sup>5</sup> Yaari Association for Progressive Education [www.orbina.com/tikun](http://www.orbina.com/tikun)

<sup>6</sup> Youth Institute, voir article: [http://www.eu-del.org.il/newsletter/english/default.asp?edt\\_id=5&id=51](http://www.eu-del.org.il/newsletter/english/default.asp?edt_id=5&id=51)

<sup>7</sup> Olympeace: [www.olympeace.net](http://www.olympeace.net)

Dans tous ces cas, nous avons mis en place une infrastructure comprenant un logiciel permettant la construction et la maintenance d'une communauté virtuelle ainsi que des experts en négociation de l' 'Institute of World Affairs' ainsi que des modérateurs en ligne professionnels aidant à faciliter le dialogue entre les différents participants. Ces modérateurs font partie du groupe de Howard Rheingold<sup>8</sup> qui nous offre une place au sein de sa communauté virtuelle et nous procure son expertise de renommée mondiale de manière à mettre en place ces projets complexes. Ces activités constituent seulement une première étape de base au développement de V-NeP.

## **V-NeP – description**

Dans les paragraphes suivants, nous allons expliquer ce que pourrait être un système d'aide à la négociation et à la résolution de conflits.

V-NeP est constitué :

- d'une base de données des meilleures pratiques et expertises dans le domaine de résolution de conflit et négociation
- d'un système permettant de fournir l'information nécessaire à chacun des utilisateurs sur lui-même ainsi que sur les autres parties
- d'une prise en compte des différences culturelles et linguistiques des différentes personnes

V-NeP est un programme qui permet à un groupe d'utilisateurs de négocier un conflit donné ou d'effectuer un processus de prise de décision via Internet en temps réel ou non. Les négociations sont canalisées et contrôlées par le logiciel, avec pour objectif d'améliorer le niveau de compréhension des sources du conflit ainsi que de développer les compétences de gestion de conflit et de négociation. Le but est d'atteindre un résultat productif et une situation où chaque participant est gagnant. Le but de la simulation est d'atteindre un accord mutuel.

Le négociateur se connectera au site de V-NeP et pourra voir un résumé de scénarios variés tels que des conflits internationaux, des faits historiques, des problèmes professionnels tels que acquisitions, conflits de travail ou des conflits d'intérêt inter-communautaires, environnementaux etc.

Des scénarios spécifiques peuvent être développés à la demande et c'est le cas pour la résolution de conflits existants.

Pour des utilisateurs du même organisme, société ou établissement scolaire, les problèmes peuvent être définis et réglés par les administrateurs (formateurs, spécialistes, professeurs ou experts fournis par nous mêmes).

Une fois le sujet choisi, le négociateur recevra une description détaillée des problèmes, le référant à d'autres sources d'informations sous forme multimédia (cartes, photos, films, etc.). Le négociateur recevra aussi une situation détaillée des positions traditionnelles de son côté ; cela inclura comment il/elle pense que l'autre partie comprend les problèmes et le point de vue de la communauté internationale et des organisations telles que la Banque Mondiale et l'ONU. Une sélection de liens fournira au participant des ressources supplémentaires.

Chaque négociateur a la possibilité de créer un guide intelligent personnalisé constitué de ressources existantes (liens vers des fichiers numériques) qui peuvent être mise à jour par le négociateur, son groupe ou le modérateur. Le système expert fournira une personnalisation initiale du guide intelligent basé sur la langue et le

---

<sup>8</sup> Howard Rheingold ([www.rheingold.com](http://www.rheingold.com)) auteur de "The Virtual Community" et "Smart Mobs"

## V-NeP

bagage culturel. Les agents intelligents permettront de trouver et de mettre à jour le guide intelligent grâce aux ressources dont le participant a accès.

Chaque partie a aussi la possibilité d'organiser, de partager et de discuter les mêmes informations.

Pendant les négociations, trois fenêtres s'ouvriront sur l'écran de chaque négociateur.

La première fenêtre fournira une série de réponses possibles. Dès que le négociateur marque et envoie une réponse, l'autre négociateur la reçoit dans la langue de son choix. La seconde fenêtre est une "tchatche" permettant à chaque partie de s'écrire librement ou de converser en temps réel.

Un forum en ligne permettra d'organiser des discussions contextuelles entre les groupes ou sous groupes dirigées par un modérateur en ligne.

L'analyse du contenu ainsi que le processus de négociation sera basé sur les meilleures pratiques et sur des théories de jeux tels que HipBone<sup>9</sup> développé par Charles Cameron à partir du livre de Herman Hesse Magister Ludi.

La troisième fenêtre sera constamment mise à jour, pouvant soit contenir des informations apportées par nos modérateur en ligne, soit des événements pouvant influencer les négociations ( attaque terroriste, attaque militaire, catastrophe naturelle, etc.) ou peut-être une bande d'annonces de véritables événements tels qu'ils arrivent, ou une combinaison des deux. Une relation peut être créée avec une chaîne d'information telle que CNN, BBS, LCI pouvant fournir l'information appropriée depuis leurs bases de données des événements actuels.

Dans les scénarios de conflits internationaux des invités vedettes apporteront leurs commentaires aux participants.

Dans les scénarios de conflit de travail ou légal, des experts appropriés seront présents.

Dans les modules d'éducation, l'étape initiale consistera en des négociations internes jusqu'à ce que les joueurs apprennent à se servir du logiciel et comprennent le processus de négociation. Après cela, ils pourront se connecter à des institutions extérieures ou toute autre institution intéressée.

En parallèle au logiciel, nous offrons une expérience éducative en organisant des voyages organisés dans les régions où les conflits ont lieu. Pendant ces tours, les participants rencontreront les personnes impliquées dans les événements étudiés.

Un nouveau module de négociation pourra être organisé avec les étudiants et les opposants locaux.

### **V-NeP – types de conflit**

V-NeP peut être utilisé dans le système éducatif, des groupes de conflit géopolitiques, socio-économiques et professionnels.

#### **Conflits historiques issus du passé**

Cela permettra au participant de jouer un personnage d'un conflit du passé, tel que Churchill pendant la deuxième guerre mondiale, ou d'essayer de renégocier le traité de Versailles. Dans ce scénario, le négociateur pourra expérimenter les sentiments et l'histoire de cette période, puis pourra jouer le rôle lors de négociations cruciales pour voir s'il/elle aurait pu changer le résultat.

---

<sup>9</sup> <http://home.earthlink.net/~hipbone/>

**Situations actuelles de conflit**

Des modules comprenant des domaines tels que Inde et Pakistan, Israël et Palestine, terrorisme international, des problèmes tels que le commerce de la drogue ou la réduction de la dette du tiers monde, les droits des femmes dans les zones rurales d'Afrique ou aux USA. L'évènement du 9 Septembre nous exige à penser à la possibilité du facteur de 'folie', où la personne veut pousser sur le bouton quel que soit le résultat. Comment négocier une telle situation !?

**Situations sociales :**

Elles comprendront des problèmes locaux, entre groupes, écoles, gangs, jeunes des banlieues face aux institutions et tout autre scénario.

**Scénarios professionnels**

Des scénarios spécifiques pour des négociations de contrats, accords entre entreprises, aux tribunaux, négociations lors d'enlèvements, prise d'otage, suicides et bien sur aussi des scénarios politiques.

**Conclusion**

En conclusion, il y a besoin de joindre différentes compétences de manière à élaborer un tel système qui est indispensable si l'on veut que notre futur soit tourné vers la paix et la collaboration entre les peuples et personnes et non pas vers un futur pronant conflits, guerres et souffrance sans fin.

Face aux Etats-Unis, l'Europe peut jouer un rôle prépondérant dans le développement d'une expertise dans le domaine de résolution de conflit.

Il existe d'ailleurs quelques initiatives au niveau de la Communauté Européenne dont nous faisons partie.

Le développement de V-NeP requiert des années de développement et un budget en conséquence ce qui est tout à fait dans la logique de la Communauté Européenne.