

Mener un vrai dialogue: les clés de l'approche participative

Une manière de communiquer entre les autorités communales et la population consiste à mener une démarche participative. Si son utilité est souvent avérée, il y a des règles essentielles à respecter pour qu'elle soit une vraie réussite.



La finalité de la démarche participative doit être claire, la méthode doit s'adapter aux participants.

Photo: mäd.

Nouveau plan directeur, réaménagement d'une place, utilisation des infrastructures communales par les sociétés locales, projet d'infrastructure d'envergure, les exemples de projets faisant appel à une démarche participative sont de plus en plus nombreux.

De manière générale, un processus participatif est un processus de dialogue entre un acteur légitimement responsable d'un projet, d'un territoire ou d'une organisation (par exemple une commune) et un groupe d'acteurs, dans lequel l'acteur mandant délègue une partie de ses compétences. Il cherche à développer une solution plus aboutie, plus acceptable, plus en phase avec la réalité locale, en concertation avec des acteurs invités. En échange de cette expertise d'usage, l'acteur responsable s'engage à tenir compte des résultats de la démarche, dans un cadre qu'il aura clairement communiqué en amont.

Dans le paragraphe ci-dessous figure l'essentiel des éléments qui permettent

ou non de réussir sa démarche participative:

- Une démarche participative ne doit pas être confondue avec une campagne de communication, les gens ne sont pas dupes. Si la démarche se limite à une consultation (la forme qui se rapproche le plus de la participation), cela doit être communiqué clairement. Si le cadre ne permet pas le dialogue et la compréhension mutuelle, mieux vaut se limiter dès le départ à un sondage ou à un communiqué de presse.
- Le moment le plus adéquat dans le processus doit être défini, et la question posée en conséquence. En amont d'un projet, on travaillera plutôt sur les forces et les faiblesses d'une situation existante ou sur une vision, et en cours de projet sur des scénarios possibles ou sur l'optimisation d'un plan de mesures.
- Pour qu'il y ait dialogue, l'acteur responsable – le représentant de la com-

mune par exemple – doit lui-même être en mesure de dialoguer: il ne peut pas jouer le rôle de l'animateur qui cadre les interactions, et ne peut pas être absent du processus. C'est lui qui l'ouvre et qui le clôt publiquement.

- Afin d'éviter les relations de pouvoir souvent inévitables selon les personnalités et les fonctions en présence, des rôles clairs doivent être attribués (écouter, quittance, ne pas juger), et certaines phases peuvent parfois être faites sans la présence de l'acteur responsable. La restitution doit néanmoins se faire en face à face; d'une part afin que les participantes et participants se sentent pris au sérieux, et d'autre part afin que les parties en présence entendent le ton original des messages, ce qui renforce l'implication réciproque.
- Le rôle attendu de chacun doit être précisé dès le départ; par exemple, on n'attendra pas de la population des expertises techniques, mais des exper-

Réussir un processus participatif

Deux jours de formation pour identifier les enjeux d'une démarche réussie, découvrir des outils et méthodes qui fonctionnent ainsi que pour échanger autour d'expériences dans un esprit participatif.

Dates: 12 et 13 septembre 2019, au LAB, Meunière 16, 1008 Prilly
Information et inscription: www.sanu.ch/19SMPA

de la déléguer entièrement à des mandataires. Le mandataire peut être le traducteur, la courroie de transmission et le garant neutre de la qualité des échanges, mais le dialogue se fait toujours entre le responsable légitime du projet et les acteurs participants.

*Marc Münster, directeur et responsable du secteur «stratégie & management»
sanu future learning sa*

tises d'usage. On veillera à ce que les méthodes utilisées permettent à chacun de se faire entendre selon son expérience et ses aptitudes d'expression.

- La finalité de la démarche participative doit être claire: comment les résultats seront-ils intégrés dans le projet, le concept, et par qui? Est-ce que les personnes qui utiliseront les résultats ont les bonnes informations sous la bonne forme pour en faire quelque chose? Est-ce que le niveau de détail est adapté? Quels sont le cadre et la marge de manœuvre existants?

Une fois ces éléments-clés déterminés, il faut se poser la question de la méthode. Elle doit toujours s'adapter aux participants attendus:

- Quelle langue parlent-ils?
- Sont-ils tous aptes à s'exprimer en public, ou faut-il travailler par groupes plus petits?
- De quoi ont-ils besoin pour être en confiance?
- De combien de temps disposent-ils?
- S'il n'est pas certain de pouvoir les mobiliser en un lieu précis à un horaire donné, est-il possible de les im-

pliquer là où ils se trouvent (au marché, à travers des associations, dans la rue, à travers l'école...)?

- En fonction des résultats escomptés, il est tout à fait pertinent d'utiliser des approches plus créatives (ballades sur le terrain, concours de photographie, dessins, mises en situations, travail sur des cartes ou des photos aériennes...), mais il faut s'assurer que les résultats soient exploitables.

Au final, une démarche participative ne s'arrête pas au mot de remerciement de la syndique à la fin de l'événement; il est essentiel de donner accès à chacun au compte-rendu des résultats de la démarche, et de préciser comment ils seront intégrés dans la suite du projet. Pour les projets de longue durée, il est important d'assurer la communication dans le temps, notamment en montrant en quoi les résultats ont été pris en compte, et en expliquant les choix qui ont été faits en fonction. Sans cela, les participants auront l'impression d'avoir perdu leur temps et de n'avoir servi à rien, il ne sera plus possible de les mobiliser à nouveau. La participation ne s'improvise pas, et il n'est pas possible

Le langage simplifié aide à intégrer

En Suisse, environ 16% des adultes ne disposent que de rudimentaires compétences de lecture. Ils se heurtent souvent à des barrières linguistiques qui les empêchent d'avoir accès à des informations importantes. Les raisons sont variées. Elles peuvent être individuelles (par ex. des difficultés de lecture dues à l'âge ou à un handicap, des connaissances linguistiques insuffisantes) ou structurelles (par ex. un langage spécialisé).

La convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) comprend le droit à l'accès aux informations ainsi qu'à une communication dépourvue d'obstacles. Comme moyen pour y arriver, la convention mentionne notamment un langage simplifié (art. 2). Le projet «Simple, facilement compréhensible. Langage simplifié dans le domaine de la protection de l'adulte» de la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse (FHNW) s'est attaqué à ce thème en collaboration avec l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) de la région de Soleure. Eviter des mots étrangers, rédiger des

phrases courtes et établir des listes/énumérations aident les personnes qui ont des problèmes de lecture à lire et à comprendre des contenus complexes. En matière de présentation, il s'agit surtout de faciliter l'orientation, grâce à une mise en page claire et à une taille des caractères adaptée. Des interviews avec des clients de l'APEA montrent que les textes rédigés en langage simplifié sont majoritairement accueillis positivement. Les collaborateurs de l'APEA partagent dans l'ensemble le même avis.

*Simone Girard-Groeber et al.
Haute école de travail social (FHNW),
Institut intégration et participation
Traduction: Marie-Jeanne Krill*

L'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) de la région de Soleure mise sur le langage simplifié. Deux exemples de la brochure d'information. Photos: mäd.

