



Deux conditions de réussite pour engager des démarches participatives par Thomas Wolff

Thomas Wolff témoigne de son expérience de médiateur territorial et partage des points de vigilance pour mettre en place des démarches de consultations et de participation dans les meilleures conditions : témoigner de la considération et limiter l'utilisation du vocabulaire institutionnel.

1 / Témoigner de la considération

Mettre en place des consultations ou des concertations implique une certaine transparence qui se caractérise, entre autres, par l'appréciation du rôle essentiel de chaque individu qui contribue au dispositif. Le rôle que nous attribuons aux participants traduit la façon dont nous les percevons.

En nommant publiquement ces rôles, que ce soit dans les invitations que nous expédions ou lors de l'ouverture des réunions publiques, nous témoignons de l'estime et reconnaissons la capacité d'action des personnes avec lesquelles nous allons être en lien.

Cependant, il est important de naviguer avec prudence sur les eaux troubles du jargon institutionnel, particulièrement celui lié à la planification territoriale, qui est émaillé de formulations maladroites.

Certaines expressions institutionnelles couramment employées peuvent être reçues comme condescendantes, voire méprisantes, selon le contexte.

Exemples de maladroites dans la manière de nommer des rôles

- À des représentants de la profession agricole lors d'une sécheresse : "Chers usagers du territoire, merci d'être venus à cette réunion. Notre rôle, en tant qu'établissement public, est de vous soumettre un plan fédérateur autour des enjeux communs du territoire."
- Aux personnes en recherche d'emploi lors d'un atelier de soutien : "Demandeurs d'emploi de longue durée, exposez vos difficultés, des experts vous répondent".
- Aux chefs d'entreprise lors d'une réunion d'information sur les aides financières pour la transition énergétique : "Chefs d'entreprises, nous sommes là pour vous accompagner dans vos premiers pas dans la transition énergétique et pour vous permettre de bénéficier d'aides."

Dans chaque cas, l'intention est louable : aider, soutenir, informer.

Cependant, ces formulations peuvent être vécues pour le moins dévalorisantes, voire humiliantes.

Il n'est pas question de nous, mais de diversité. Il y a la manière dont nous nous parlons à nous-même ou dont nous parlons à nos collègues, et la manière dont nous parlons avec les habitants, les professionnels, les acteurs.

Lorsqu'une réunion publique se tient, elle attire généralement un public varié, qui présente une grande diversité à la fois individuelle et sociale. Deux individus distincts peuvent avoir des réactions distinctes à une même déclaration. De même, deux groupes différents peuvent interpréter les propos de manière différente, ou au contraire partager une même compréhension.

Il est courant de rencontrer un modérateur de réunion qui, dans sa quête de légitimité ou d'apparence d'expertise, dévalorise involontairement les autres participants. Certaines personnes, en adoptant une posture d'expert maladroite, peuvent inconsciemment donner l'impression aux autres qu'ils sont ignorants ou incompetents, ou du moins, peuvent faire penser que l'expert les perçoit de cette manière. La situation devient encore plus délicate lorsque la personne cherchait peut-être simplement à être reconnue comme une experte aux yeux des autres, alors qu'elle n'y parvient pas. Espérons qu'elle ne continuera pas sur cette voie glissante.

Lors d'une réunion de concertation sur la sécheresse, accueillir les acteurs agricoles en disant : "Chers usagers du territoire, merci d'être venus à cette réunion. Notre rôle, en tant qu'établissement public, est de vous soumettre un plan fédérateur autour des enjeux communs du territoire." est, à mon sens, une des pires phrases par laquelle on peut débiter une réunion tant elle peut conduire à des situations de blocage, de crispations, de refus à coopérer :

- L'expression usagers du territoire, face à des représentants de la profession agricole, est on ne peut plus maladroite. Personne n'est usager du territoire. Pour des propriétaires fonciers, ou des personnes qui ont un fort sentiment d'identité, usager du territoire peut sous-entendre que l'interlocuteur en face d'eux les considère comme locataires du territoire, de passage, autrement dit qu'ils ne sont pas complètement chez eux.
- L'expression "notre rôle, en tant qu'établissement public, est de vous soumettre un plan fédérateur autour des enjeux communs du territoire" est maladroite également. Tout d'abord, les "enjeux du territoire" n'existent pas dans l'absolu, chaque acteur a sa vision des enjeux, de ce qui est important, de ce qui est prioritaire. En utilisant l'expression "enjeux communs du territoire" face à des représentants de la profession agricole en situation de sécheresse, cela peut sous-entendre que l'établissement public a déjà de ce qui était important. Ensuite, "Notre rôle est de vous soumettre un plan fédérateur " signifie que l'acteur public prend une posture de "fédération", ce qui signifie qu'il souhaite que les acteurs agricoles se fédèrent, se soumettent à ce plan. N'oublions pas qu'il y a une grande différence entre dire : "Nous sommes ici pour voir sous quelles conditions nous pourrions nous coordonner" et sous-entendre "Nous sommes ici pour vous fédérer".

Témoigner de la considération

En reprenant l'exemple ci-dessous, il aurait aussi été possible de dire quelque chose comme : "Bonjour, nous allons débiter. Merci de nous recevoir sur ce territoire. Au vu de la situation de crise actuelle, beaucoup sont impactés. En tant que représentants de la profession agricole et acteurs de terrain, nous aimerions vous poser des questions sur des éléments qui vous apparaissent comme importants, ce qui nous permettra de notre côté également de faire des choix. Nous aimerions connaître votre analyse sur plusieurs points, notamment les situations préoccupantes que vous observez sur le terrain, . etc."

Plutôt que de dire "Chefs d'entreprises, nous sommes là pour vous accompagner dans vos premiers pas et pour vous permettre de bénéficier d'aides.", il aurait été possible de dire "Chefs d'entreprises, nous vous proposons des appuis financiers pour initier ou renforcer vos actions existantes en lien avec la transition énergétique (ex: isolation des bâtiments face aux vagues de chaleur et pour réduire la perte de chaleur, systèmes réfrigérés optimisés, etc.)."

Notons qu'il est très différent de prendre une posture d'accompagnement ou d'appui. S'il y a un accompagnement, cela signifie que l'acteur accepte d'être accompagné. S'il y a un appui, cela signifie que l'on reconnaît le pouvoir d'action de l'acteur, et qu'on décide de le soutenir sous certaines conditions.

Nommer des rôles factuels communément admis plus que chercher à nommer des rôles valorisants.

Voici quelques expressions que j'affectionne particulièrement et que j'utilise couramment lors des réunions publiques :

- Parler d'habitants plus que de citoyens ou d'usagers.
- Parler de services de proximité et de professionnels, plus que d'acteurs économiques. Il est intéressant de remarquer qu'un boulanger, un médecin et un agent de France Services peuvent se reconnaître en tant que service de proximité.
- Si la réunion prend place dans un quartier et qu'il y a beaucoup d'acteurs associatifs, commerces, etc. il peut être préférable de parler d'acteurs du quartier que d'acteurs du territoire.

Adapter sa manière d'animer

En outre, les mots ne suffisent pas à eux seuls, ils doivent être soutenus par des postures adéquates. Nombre de réunions publiques de consultation sont animées de la manière suivante : "Nous allons commencer par vous présenter le projet, puis vous pourrez poser des questions et présenter vos objections."

Mais il serait aussi possible de dire avec un certain humour et prendre une posture valorisante pour les participants : "Comme nous le savons tous, ce n'est pas parce que nous avons passé des dizaines d'heures à travailler sur un plan, un projet, que ce sera une bonne idée. On a besoin de le confronter à la réalité, au quotidien, au terrain. C'est le pourquoi de cette réunion publique. Nous aimerions vous présenter une ébauche de là où nous en sommes, qui est en quelque sorte une esquisse. Après une courte présentation de cette ébauche, les professionnels qui travaillent sur le projet aimeraient vous poser plein de questions sur vos points de vigilance et votre expérience."



2 / Limiter l'utilisation du vocabulaire institutionnel, deux astuces

L'intitulé d'un atelier tel que "Atelier du bien-vivre territorial : rencontre de quartier autour de la mobilité durable : quels enjeux pour demain ?" peut dérouter par sa formulation et le vocabulaire employé. Pour nombre d'habitants ou de professionnels, se représenter un atelier sous cette dénomination peut s'avérer complexe. Il faut avouer que l'intitulé de l'atelier n'a que peu de sens pour la plupart d'entre-nous, à moins que nous soyons familiers avec cette manière de parler (exemple : institutions, certains acteurs associatifs, etc.)

Pourquoi ne pas dire quelque chose comme : "Se déplacer à pied, à vélo, en voiture dans notre quartier : venez exprimer ce qui compte pour vous au quotidien. Vos réflexions sur les aménagements, les équipements et la sécurité pourraient-elles contribuer à façonner l'avenir de notre quartier ?"

Première astuce pour trouver des mots qui conviennent à tout le monde : demander aux personnes concernées

Une première approche que j'ai adoptée est de consulter directement les acteurs sur le terrain pour définir les concepts. Si vous expliquez à un directeur de cantine ce qu'est un PLPDMA (Programme Local de Prévention des Déchets Ménagers et Assimilés) et lui demandez de le reformuler avec ses propres mots, il est fort probable qu'il fournisse une explication très précise. C'est ainsi que j'ai réalisé que le terme de "gaspillage alimentaire" n'était pas tellement utilisé, alors que "gâchis de nourriture" était plus couramment employé.

P.S : "Mobilité" (vocabulaire dans les professions de la planification territoriale) peut se dire "Se déplacer". Notons avec un certain humour qu'en fonction des professions le sens de mobilité peut être musculaire (ex: mobilité articulaire), liée aux analyses socio-économique (mobilité sociale), numérique, professionnelle, etc.

Deuxième astuce : s'inspirer de la manière dont les journalistes traitent le sujet

Une seconde approche que j'apprécie consiste à observer comment les journalistes abordent le sujet. Pour ce faire, la méthode la plus simple est de se rendre sur un moteur de recherche spécialisé dans les articles de presse, comme news.google.fr, et d'y saisir le concept en question que l'on cherche à rendre accessible.

Par exemple, si vous me demandez de définir ce qu'est une 'Aire terrestre éducative', je pourrais instinctivement répondre que c'est 'une démarche orientée vers l'éco-citoyenneté où les enfants ont la possibilité d'étudier en extérieur et de prendre en charge une zone naturelle.' Cependant, cette formulation m'est personnelle et inclut un terme jargonneux comme l'éco-citoyenneté. Pour éviter cette maladresse, je vais sur un moteur de recherche d'articles de presse comme <https://news.google.com/>, et je saisis un concept comme 'Aire terrestre éducative' ou 'Écocitoyenneté'. Je regarde comment les journalistes le présentent.

C'est ainsi que je peux dire, après avoir lu quelques articles: 'Une Aire Terrestre Éducative, c'est lorsque les élèves d'une classe deviennent les gardiens de la nature. Ils passent un ou plusieurs jours par semaine en extérieur et prennent soin d'un coin de nature (forêt, rivière, prairie, etc.) à proximité de leur école. Ils découvrent la faune, la flore, la nature, le climat et utilisent ces connaissances pour leurs autres cours. C'est soutenu par l'Éducation nationale. Il y a environ 500 écoles qui le font en France. N'importe quel enseignant peut rejoindre l'initiative.' Des expressions comme 'gardiens de la nature' ou 'coin de nature' ne me viendraient pas à l'esprit, car dans mon contexte professionnel des termes beaucoup plus techniques sont utilisés.

Thomas Wolff / Les Vigies, coopérative à vocation sociale et environnementale / Juin 2023

