COMMENT GARANTIR LA CONFIANCE LORS D'UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE ?

Motoco, Mercredi 21 octobre 2020, 14h15-16h

ATELIER ORGANISÉ PAR LE GROUPE LA POSTE

LE GROUPE LA POSTE

La dernière campagne municipale a clairement démontré, outre son taux d'abstention, que de nombreux·ses candidat·e·s ont inscrit la démocratie participative comme les pratiques de concertation publique dans leurs engagements électoraux et objectifs de gouvernance publique. Cet atelier a pour ambition d'identifier les principaux leviers permettant de garantir les relations de confiance entre les décideurs publics (élu·e·s, sociétés mixtes...) et les citoyen·ne·s. Être inclusif en recueillant l'opinion des populations fragiles, changer d'échelle pour « massifier » la participation et conjuguer outils digitaux et proximité humaine sont parmi les conditions à remplir. La consultation ponctuelle des citoyen·ne·s peut et devrait effectivement améliorer le degré de compréhension et d'acceptation d'un projet ou d'une politique publique comme permettre de l'intégrer aux attentes des populations concernées. Établir, garantir et porter la confiance et la sincérité de la démarche sont des exigences fortes pour parvenir à son succès. Cet atelier explorera quel parcours démocratique un projet ou une politique publique doit-il/elle suivre afin que le·la décideur·euse puisse prendre la bonne décision en suscitant l'adhésion du plus grand nombre.

Avec l'intervention de :

- **Annie Augier**, Vice-présidente Iddest concertation & image
- **Olivier Galiana**, La Poste

Le Groupe La Poste a développé un Programme National sur la façon dont il pourrait développer la participation citoyenne dans les collectivités locales. Le but est de lancer une grande démarche participative au plus près des territoires, afin de **recueillir les visions des citoyen·ne·s et leurs besoins liés à La Poste** à l'aune des grands défis du XXIème siècle (transitions écologiques, numériques...).

Avec pour double-objectif de **toucher le plus grand nombre** mais aussi **les publics les plus éloignés**, le Groupe s'est rapproché d'agences de concertation citoyenne et s'est interrogé sur **la notion de confiance**.

En petit comité, l'atelier a consisté à travailler sur deux questions :

- Sur quoi repose la confiance ?
- Quels sont les outils qui permettent de la garantir ?

SUR QUOI REPOSE LA CONFIANCE ?

La confiance repose sur un cadre commun et une certaine réciprocité. Elle se construit et est différent d'un contrat. Elle a souvent besoin de **garanties**, de **preuves**, et est intimement liée au **sentiment de sécurité**. Une expérience déçue peut conduire à ressentir de la défiance. Pour viser la réassurance, il est nécessaire de s'engager et d'avoir un discours entre pairs.

Dans une démarche de concertation, **la confiance requiert clarté et transparence**. La **sincérité** du processus de concertation est source de confiance. Pour l'établir on peut poser les règles du jeu et présenter le cadre et les limites de la concertation.

Les conditions de la confiance sont :

- **L'information** : exposer ses sources ;
- **La communication** : présenter des arguments / éléments de compréhension ;
- **La concertation** : parvenir un résultat commun et partagé.

QUELS SONT LES OUTILS QUI PERMETTENT DE LA GARANTIR ?

AVANT UNE DÉMARCHE DE CONCERTATION

- On peut **faire appel à un·e garant·e**, qui sera preuve de neutralité, sincérité et indépendance.

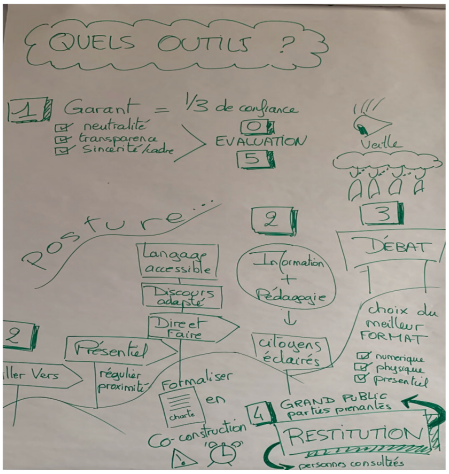
- On peut commencer à **préciser les modalités de la démarche** : calendrier, sujet de la concertation, périmètre de la décision.
- Les **règles de la participation et du respect d'autrui** doivent être clairement énoncées.
- Sur le long terme, **l'image du maître ou de la maîtresse d'ouvrage** peut faire l'objet d'un travail pour inspirer la confiance.
- Le **langage utilisé** pour communiquer doit être accessible.
- On peut communiquer **en s'appuyant sur des pairs** (par exemple, communiquer auprès d'un public lycéen par des lycéen·ne·s).
- On doit réaliser **une étude du contexte** du projet pour lequel la concertation est organisée : il s'agit là de définir clairement les enjeux et objectifs, les parties prenantes, les opportunités et risques.
- Prévoir une **démarche d'évaluation**.

Pendant une démarche de concertation

- Au début d'une réunion, on peut établir **une charte de la démarche de concertation** pour garantir que les contributions seront prises en compte.
- On peut travailler sur **la création d'un cadre bienveillant** qui permet à chacun·e de s'exprimer lors des réunions.
- Il est important de **briser la glace au début de la rencontre** pour créer de l'empathie entre les participant·e·s aux statuts divers (élu·e·s, maître·sse·s d'ouvrage, expert·e·s, citoyen·ne·s...)

Après une démarche de concertation

- Il est indispensable de **faire connaître les principaux résultats** des concertations aux participant·e·s.
- On peut aussi **les informer sur le calendrier décisionnel**.
- Il semble très important de **faire connaître les décisions prises** aux participant·e·s et d'expliquer en quoi les contributions de la concertation ont été prises en compte pour aboutir à la décision.
- Enfin, on peut **évaluer la démarche** de concertation pour l'améliorer par la suite, notamment sur le plan de la confiance.



POINTS À RETENIR

- La confiance se travaille avant, pendant et après une démarche de concertation.
- Elle demande des garanties (garant·e, calendrier décisionnel, évaluation…).
- Elle repose sur une information claire et partagée.

Compte-rendu réalisé avec le soutien des étudiant·e·s du Master 2 Ingénierie de la Concertation 2020 – Paris 1 Panthéon-Sorbonne : www.concerteurs.fr