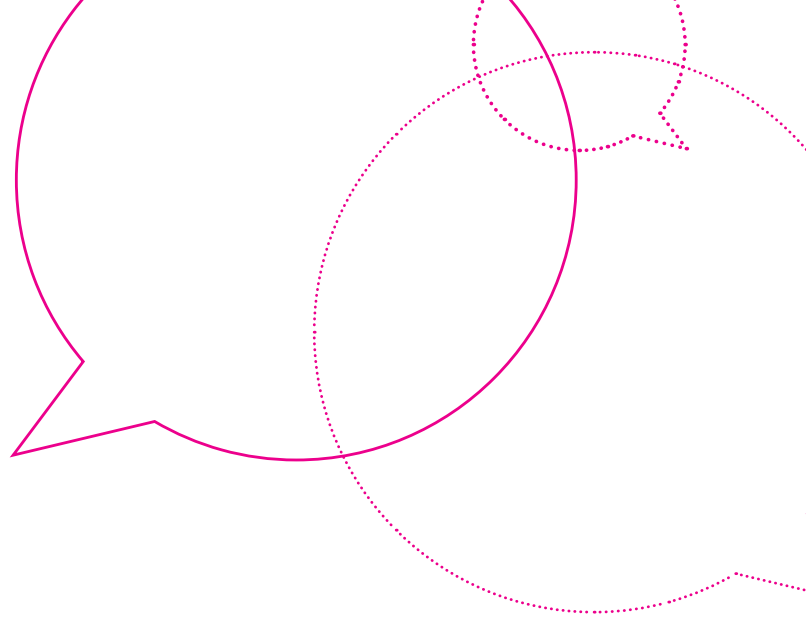




LE CONTINUUM PARTICIPATIF

CONSULTATION



La participation... C'est un concept très actuel qui nous concerne tous. Mais la manière d'aborder l'égalité des chances face à la participation peut varier considérablement. Fidèle à sa vision, Dēmos a développé un continuum de participation comprenant 7 stratégies efficaces ! Dans cette fiche, nous expliquons la stratégie de la *consultation*.

info@demos.be

www.demos.be



www.facebook.com/demosvzw



www.twitter.com/demosvzw

La consultation permet à l'utilisateur final d'avoir son mot à dire et de contribuer à façonner l'offre. Cette stratégie de participation place les citoyens dans le rôle d'experts ou de spécialistes. On part du principe que l'utilisateur final est la personne la plus à même de savoir quels sont les obstacles à supprimer et les besoins pour rendre l'offre culturelle, sportive ou liée à la jeunesse la plus adaptée possible. Les prestataires de loisirs vont chercher à faire valoir l'opinion des groupes qui ont moins ou peu de chances de trouver leur chemin vers leur offre. Leur opinion va permettre d'ajuster l'offre.

REGARD EXTÉRIEUR

Dans le cas de la consultation, il est essentiel que vous mettiez votre offre et vos attentes entre parenthèses pendant un moment. Au lieu de partir de l'offre actuelle, il est préférable de changer de raisonnement : que pouvez-vous faire pour ceux qui ne sont pas encore atteints ? Quelle place le travail des jeunes, la culture ou le sport peuvent-ils avoir dans leur vie ? En lâchant prise sur ce qui est (possible) pour le moment, vous pouvez mieux écouter, et plus sincèrement, les besoins et les attentes des personnes que vous souhaitez atteindre. Vous intégrez ainsi une perspective importante qui n'est pas encore ou peu présente dans votre organisation.

LES DIFFÉRENTES FORMES DE CONSULTATION

Il y a plusieurs façons de permettre à de nouvelles voix de se faire entendre dans votre organisation. Vous pouvez mettre en place une enquête ciblée ou organiser des consultations pour ensuite prendre une décision en interne. Mais vous pouvez également partager le pouvoir de décision au sein de votre organisation.

Exemple : Le CURATORENPROGRAMMA est le trajet 'Cera Impuls' mis en place par '30CC', 'Leuvense Buurtwerkingen' et 'Urban Woorden/Artforum'. Ce projet répond à la nécessité de transmettre le "pouvoir" des programmeurs et d'apporter de nouvelles perspectives dans la programmation de '30CC'. L'ambition ici est de développer un modèle sur mesure qui permet une co-programmation avec les groupes cibles et les citoyens.

Vous pouvez organiser une consultation ad hoc, par exemple au début d'un projet. Dans [notre boîte à outils LCD](#) dédié au travail de projet participatif, nous accordons une grande attention à ce que nous appelons la phase d'écoute des projets. Les éléments clés de cette phase sont l'empathie, la remise en question d'idées préconçues et la recherche de liens. En utilisant diverses méthodes, vous comprendrez à qui vous devez vous adresser, comment vous pouvez vous mettre à leur place et comment vous pouvez recueillir différentes histoires. L'objectif ici est de se faire une meilleure idée du contexte dans lequel vous allez développer votre projet.

Exemple : Avant son déménagement dans de nouveaux bureaux à Courtrai, 'Unie der Zorge-lozen' a installé une table sur le trottoir devant la 'Scala'. Ils ont également placé quelques chaises et proposé du café frais. C'est tout ce qu'il fallait pour faire connaissance avec les habitants et les passants de leur nouvelle rue. Le déménagement a été l'occasion d'entendre les histoires du quartier et de comprendre leurs besoins. Depuis, le 'Koffiedam' a lieu chaque vendredi après-midi pour prendre le pouls du quartier. Voici un bel exemple de cette méthode de travail : "[permanent breakfast](#)". Autre exemple à Courtrai : le projet "[Women's Sport](#)", qui a débuté par une phase de recherche approfondie.

Les différents exemples ci-dessus montrent que la consultation ne doit pas toujours être organisée et structurée. Elle peut être tout aussi précieuse lorsqu'elle se fait de manière informelle.

L'introduction d'une boîte à idées dans votre organisation peut très bien fonctionner, mais ce n'est pas toujours le choix le plus judicieux. Vous pouvez également intégrer la consultation de manière structurelle en donnant une place spécifique aux opinions des utilisateurs finaux. Vous pouvez le faire en incluant les utilisateurs finaux dans vos organes de gestion ou en travaillant avec un conseil consultatif ou [un groupe d'ambassadeurs](#). Intégrez cette façon de travailler dans vos documents stratégiques et vos canaux de communication afin que la consultation ait une place visible dans votre organisation.

Exemple : les "[réseaux locaux de participation aux loisirs](#)" ont pour mission de supprimer les obstacles à la participation des personnes vivant dans la pauvreté dans les domaines de la culture, de l'animation de la jeunesse et des sports. L'implication totale des associations où les plus défavorisés ou d'autres acteurs similaires ont leur mot à dire est une condition pour que ces réseaux reçoivent le soutien des autorités flamandes. Cela garantit la participation directe des personnes vivant dans la pauvreté à la conception des actions et à la distribution des ressources.

CONSULTATION SUR MESURE DES PERSONNES PLUS VULNÉRABLES

Vous souhaitez entendre la voix des personnes en situation de vulnérabilité ? Il faut alors créer des conditions adéquates. Si vous tenez compte des conseils suivants, chaque processus de consultation ne sera que meilleur.

- ⇒ [Pas de participation sans relation](#). Si les gens ne vous connaissent pas, ils ne vont pas directement laisser tomber le masque. Les jeunes et les travailleurs sociaux savent mieux que quiconque qu'il faut du temps pour gagner la confiance.
- ⇒ La convivialité est essentielle. Assurez-vous de créer un accueil chaleureux et d'avoir le temps de discuter.
- ⇒ Faites-en un moment concret et ludique : il existe de nombreuses façons amusantes de parler de ses opinions sans que cela ne soit ennuyeux ou scolaire. Veillez à ne pas donner trop d'explications et à utiliser un langage clair et simple.
- ⇒ Combinez et différenciez les approches. Certaines personnes se sentent mieux si vous leur parlez en groupe. Vous pouvez commencer et terminer une réunion collectivement, mais entre-temps, vous pouvez travailler en petits groupes ou interroger les gens individuellement. Adaptez votre format de travail à la taille et à la nature du groupe avec lequel vous travaillez. Il peut également être intéressant de travailler avec des acteurs clés qui peuvent vous en dire beaucoup sur le groupe.
- ⇒ Encouragez les voix nouvelles et les critiques. L'implication n'a du sens que si vous autorisez la critique ou les voix dissidentes. Lorsqu'il s'agit de sujets passionnants ou lorsque vous êtes vous-même trop impliqué.e, il peut être utile de travailler avec des animateurs externes. La méthode Lewis mise au point par Deep Democracy invite toutes les voix à se faire entendre et ainsi parvenir à une prise de décision inclusive.
- ⇒ Communiquez souvent et de manière transparente. Expliquez clairement dès le départ pourquoi vous demandez l'avis des gens et comment vous allez utiliser ces informations. Une fois que les informations ont été exploitées, revenez vers eux ultérieurement. N'oubliez pas que les gens peuvent avoir de mauvaises expériences avec les processus de consultation et ne partageront donc pas facilement leurs points de vue.
- ⇒ Qu'est-ce qu'ils y gagnent ? Prenez bien en compte les avantages d'une consultation pour les utilisateurs finaux. Pourquoi devraient-ils partager leur histoire et leur opinion avec vous ? S'ils n'y voient pas d'intérêt, pensez à une récompense concrète et directe pour le temps qu'ils investissent dans le processus de consultation.

LES LIMITES DE LA CONSULTATION

Ce n'est pas parce que les organisations investissent dans la participation que les utilisateurs finaux peuvent s'approprier l'offre de manière exclusive. Cela doit être parfaitement clair dans votre communication si vous voulez avoir votre mot à dire.

Dans les processus consultatifs, c'est souvent l'organisation qui, consciemment ou inconsciemment, détermine les aspects qui pourront être aménagés. L'organisation détermine l'ordre du jour et le cadre dans lequel la consultation se déroule. Mais ce faisant, elle évite de remettre en question un bon nombre d'évidences, de rapports (de force) existants et d'aspects sacrés et donc intouchables. Si vous voulez vraiment donner la parole aux utilisateurs finaux, vous devez oser remettre en question et dénoncer ce potentiel déséquilibre de pouvoir.

Il est important de définir clairement entre les utilisateurs finaux et l'organisation le cadre dans lequel la consultation se déroule. Cela permet d'éviter des déceptions et des frustrations ainsi que d'être accusé.e d'organiser une consultation 'de façade'.

En outre, il est important de réaliser que la stratégie de consultation est intrinsèquement restrictive ; il faut que les gens s'expriment et s'affirment, et qu'ils puissent et veuillent donner leur avis. Cependant, cela ne va pas de soi pour tout le monde. L'image que les utilisateurs finaux ont de votre organisation, leurs expériences de consultation dans le passé, le cadre de référence et les méthodes de travail choisies auront une influence majeure sur les résultats de votre processus consultatif.

PLUS D'INFOS SUR LA CONSULTATION

- ⇒ [Praktijkgids participatie](#) (guide pratique de participation) : 55 conseils très concrets pour réussir ses projets de consultation – rédigé par Bart Derwael
- ⇒ Consultation des jeunes dans le plan stratégique – [Découvrez les exemples concrets de City Pirates](#)
- ⇒ La programmation participative chez '30CC' – [Lisez en plus sur le 'Curatorenprogramma' ici](#)
- ⇒ Budget Games pour les enfants à Courtrai – [Plus d'informations sur 'Jong Kortrijk Spreekt' ici](#)
- ⇒ [Tips van 10 jaar MAS in Jonge Handen](#) (Les conseils de 10 ans de MAS entre de jeunes mains)
- ⇒ Des réflexions sur la participation au budget et les budgets citoyens – [Retrouvez-les sur le site de Dêmos](#)

- ⇒ La boîte à outils LCD pour le travail de projet participatif - [Découvrez-la sur le site de Dêmos](#)
- ⇒ 10 méthodologies participatives utiles pour les enfants et les jeunes en situation vulnérable [Apprenez-en plus dans ce dossier sur notre site](#)
- ⇒ What do you think? Creative Youth Consultation and participation toolkit - [Une publication du English National Youth Art Network](#)
- ⇒ Participation politique des enfants et des jeunes - [une publication de KeKi](#)
- ⇒ 45 méthodologies pour la participation aux politiques avec une attention pour les citoyens plus vulnérables - [Une publication de VVSC](#)

