

Atelier

Comment établir la confiance et réduire les doutes entre la population et les autorités ?

Matthias Lecoq (Service de participation citoyenne, canton de Genève) et Marcos Weil (Urbaplan)

A. Ne pas sous-estimer la défiance, surtout en urbanisme

- a. Temporalité de la confiance (*la confiance se construit, elle ne se décrète pas. Elle se construit par une culture du dialogue et par la loyauté des processus > pas de processus alibi*).
- b. Culture du dialogue (*nécessaire pour construire le climat de confiance*)
- c. Les acteurs (*on ne peut pas forcément impliquer tout le monde, mais il faut être attentif à permettre à la diversité des points de vue d'être représentés > un enjeu majeur pour les autorités organisatrices des démarches de concertation est de définir qui on met autour de la table. « Dans un processus de co-production, l'enjeu réside dans la définition de l'assemblée car c'est elle qui va «produire l'assemblage» Yves Chalas.*
- d. La légitimité des citoyens (*reconnaitre l'expertise d'usage, reconnaître que les élus et les techniciens ne peuvent plus se prévaloir d'être les seuls détenteurs des savoirs*)

B. Proposer un cadre

- a. Ne pas le fixer mais proposer
 - b. Des objectifs et des impondérables
 - c. Construire une dynamique appropriable par toutes et tous
- (je ne suis pas sûr de comprendre ce que tu entends par proposer le cadre. S'il s'agit du périmètre de la concertation, il me semble que celui-ci doit être défini de manière claire au départ pour éviter des frustrations. Il faut savoir de quoi on peut parler, c'est-à-dire sur quels objets / sujets il y a de la réelle marge de manœuvre).*
- Qu'entends-tu par « objectifs et impondérables » ?*

C. Rendre le processus public

- a. Utiliser des outils pour diffuser et maintenir le lien : plateforme de participation, sites officiels, mailing
- b. Prise de PVs : systématiser pour rendre le processus identifiable

D. Animer avec bienveillance

- a. Rappel du cadre en permanence
- b. S'assurer du consentement des parties prenantes à la dynamique et réévaluer la démarche au fur et à mesure
- c. Etre ferme sur le cadre
- d. *Multiplier / diversifier les modes d'interaction pour produire du savoir*

- e. *S'assurer de l'établissement d'une ambiance de travail festive, en équilibrant les moments de travail et de convivialité pour enthousiasmer et assurer la continuité dans la participation*
- f. *Remercier les participant·es : offrir un moment de convivialité pour remercier du temps consacré*

E. Informer et communiquer

- a. *En amont : prévenir puis intégrer*
- b. *Différencier et adapter la communication : du grand public aux partenaires à engager*
- c. *Dans la continuité : ne pas sous-estimer l'après*
- d. *S'appuyer sur un vocabulaire commun, évocateur et précis (et non technique) pour garantir la place de tou·tes au sein de la discussion*

F. Temporalités du processus

- a. *Le plus en amont possible : avant que tout ne soit décidé*
- b. *Faire intervenir les bonnes personnes au bon moment, pour que chaque apport serve au projet.*
- c. *Capitaliser sur les acquis au fur et à mesure de la construction du projet.*