

5. Veiller à l'inclusion



1. Concevoir le format
2. Encadrer le choix d'un thème
3. Composer un panel représentatif
4. Prendre soin de l'accueil
- 5. Veiller à l'inclusion**
6. Prévoir la logistique
7. Gérer l'information
8. Organiser la délibération
9. Rédiger des propositions
10. Décider ensemble
11. Evaluer le processus
12. Gérer la communication



Pourquoi est-ce important ?

Le pari démocratique des assemblées citoyennes est d'élaborer des propositions politiques avec et à partir de la diversité, et donc notamment avec des personnes éloignées de la vie politique : que ce soit par désintérêt ou incompréhension, par sentiment d'incompétence ou d'illégitimité, ou encore par exclusion du système élitiste qui permet d'accéder à la sphère politique. Ce n'est que grâce à l'implication de cette diversité de personnes que la délibération pourra aboutir à des propositions qui reflètent une forme d'intérêt général ancré dans les réalités de vie des citoyen·ne·s et plus soucieuses des générations futures. Pour arriver à un tel résultat, la diversité du panel de départ doit rester présente jusqu'à la fin et les participant·e·s s'impliquer équitablement.

Penser l'inclusion est donc un ingrédient indispensable des assemblées citoyennes. C'est par le soin porté à l'inclusion que la ré-implication dans la politique des citoyen·ne·s les plus éloigné·e·s est possible. En effet, en trouvant comment permettre à chacun·e de s'exprimer et d'être pris·e en considération, une autre manière de garantir l'intérêt général peut être mise en œuvre.

L'inclusion ne se limite pas à une étape, elle se travaille de différentes manières partout, tout le temps et auprès de toutes les parties prenantes. Elle se "distille" à plusieurs niveaux :

- ◆ **Composer un panel diversifié** : ce point a notamment été approfondi au chapitre 3.
- ◆ **Prévenir les abandons** : une chose est de convaincre des personnes de participer à une assemblée, une autre est de faire en sorte qu'elles restent et contribuent activement tout au long du processus. Mettre en place des actions pour prévenir le départ des publics les plus susceptibles¹ de "drop out"² est donc important.

¹ Dans notre expérience, principalement les jeunes et les personnes sans diplôme.

² Abandon avant la fin du processus.

- ◆ **Lever les freins à la participation** : l'inclusion repose en partie sur des éléments très concrets qui viennent lever les freins matériels à la participation. Par exemple, la prise en charge des frais de déplacement des participant·e·s et/ou l'octroi d'un défraiement pour chaque journée d'assemblée, la mise à disposition de solutions de garde d'enfants, etc.
- ◆ **Se doter de capacités pour coconstruire** : une assemblée est un processus au cours duquel de nombreux apprentissages et rencontres vont se produire. Ceux-ci permettent aux participant·e·s de développer leurs capacités à vivre et discuter ensemble. Ils acquièrent des atouts pour délibérer, telles que être à l'aise de partager son opinion et de la remettre en cause après avoir entendu celles d'autres, évoluer dans un groupe où l'on ne connaît personne, se sentir légitime de poser des questions, percevoir et reconnaître les émotions de chacun·e, etc. Autant de compétences nécessaires pour vivre ensemble en société et faire vivre une culture démocratique.
- ◆ **Penser avec, à l'esprit, l'intérêt général** : seule une délibération inclusive peut assurer l'expression de la diversité d'opinions présentes dans la société et faire en sorte qu'elle soit intégrée dans le résultat final. L'inclusion n'est donc pas une "cerise sur le gâteau", mais la condition qui permet que la diversité des opinions soit représentée au-delà des avis des personnes présentes.

Tous ces points ne sont bien évidemment pas théoriques. Ils doivent être incarnés par toutes les personnes qui donneront vie à l'assemblée. Chaque point requiert donc de travailler les attitudes et postures d'encadrement et d'animation que l'on va adopter durant tout le processus, quel que soit le rôle que l'on endosse.



Vouloir, devoir, pouvoir participer

La publication de Periferia "Participer : entre droit formel et liberté d'expression"³ croise l'analyse du sociologue Amarata Sen et des expériences de terrain de Periferia. Elle met en avant les différents types de freins à la participation des citoyen·ne·s pour mieux les détecter, les comprendre et les lever. Elle invite aussi à se poser la question du "devoir" de participer que l'on peut renvoyer vers les citoyen·ne·s.



Comment ça se passe chez Agora ?

Inclure les assemblistes

- ◆ **L'inclusion dans la composition du panel diversifié** : les critères choisis impliquent de toucher des profils les plus difficiles à joindre. Pour cela, des contacts ont été pris avec des associations. Nous avons pu atteindre des personnes sans logement ou sans diplôme secondaire grâce à différentes structures. Via des écoles, nous avons mobilisé des jeunes.
- ◆ **L'inclusion dans l'invitation** : la lettre d'invitation est transcrite en 6 langues et comporte des visuels. Elle spécifie qu'une traduction vers une langue spécifique peut être demandée pour favoriser la participation.

³ Publication Periferia disponible sur son site internet - onglet ressource - nos publications : <https://periferia.be/participer-entre-droit-formel-et-liberte-d-expression/>

◆ **L'inclusion dans le premier contact** par mail et par téléphone :

- > les éventuels besoins particuliers sont identifiés : allergies, pratiques religieuses, etc. ;
- > pour que chacun·e puisse participer, une garderie est mise en place ;
- > si certaines personnes ont des difficultés de mobilité, des solutions sont cherchées avec elles, allant jusqu'à commander un taxi pour leur déplacement si cela est nécessaire ;
- > une attention particulière est portée aux capacités linguistiques des personnes (il est important de savoir quelles langues la personne peut entendre, lire, parler et avec quel niveau) ; ceci permet une organisation individualisée de la traduction simultanée ;
- > pour que tou·te·s aient rapidement le sentiment d'être légitime, il peut être utile de rappeler la valeur de l'expérience de chaque personne, quelle que soit sa situation.

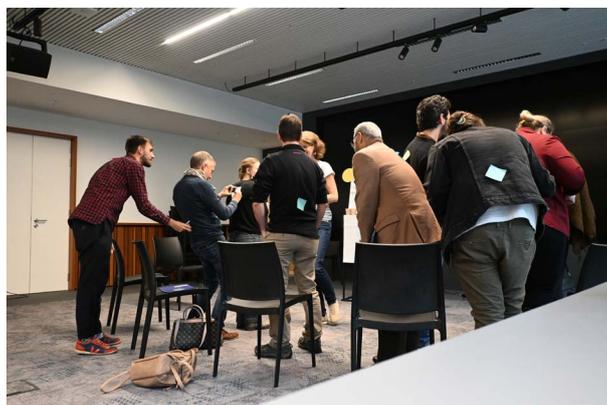


Illustration placée à l'accueil de chaque assemblée citoyenne

Durant les assemblées, Agora a utilisé fréquemment la phrase suivante que les Agori répétaient aux assemblistes : « *Nous sommes tous et toutes des expert·e·s de notre vie quotidienne et de celles de nos proches* ».

◆ **L'inclusion dans le moment d'accueil :**

chaque journée débute par un accueil bienveillant avec le sourire et en veillant à utiliser rapidement le prénom de la personne. Dès le départ, l'organisation s'efforce de lui faire ressentir qu'elle est heureuse de la compter au sein de l'assemblée. Chaque personne reçoit des informations de base : un programme, une autorisation de droit à l'image, un badge pour être reconnue. On lui indique la présence d'un lieu de recueillement et d'une "safer room"⁴. Chaque personne peut attendre le début de la journée dans un



Moment de brise-glace pour faire connaissance ou reprendre contact

⁴ Lieu protégé où se retirer ponctuellement si l'on en ressent le besoin.

lieu convivial avec des sofas, un café et des en-cas. La première journée commence par une invitation à faire connaissance avec les autres et, par la suite, à recréer du lien au démarrage de chaque journée.

- ◆ **L'inclusion dans l'information** : un lexique visuel expliquant le vocabulaire spécifique est remis aux assemblistes. L'information est donnée sous forme d'animations ludiques, avec des interventions courtes de personnes expertes, suivies par des échanges pour répondre aux questionnements des assemblistes. Chaque personne experte est invitée à utiliser un vocabulaire adapté et restituer la complexité avec simplicité. Des personnes ressources accompagnent les questionnements des assemblistes et y répondent de façon accessible.
- ◆ **L'inclusion dans les délibérations** : les échanges se font souvent en cercle et chacun·e reçoit la parole. On laisse un temps individuel, on invite à partager ses réflexions en duo avant d'échanger avec le groupe entier. On alterne des moments où l'on propose de s'exprimer en mode "pop-corn⁵" et des moments où l'on fait un tour d'avis qui garantit la participation de tou·e·s. Les prises de parole trop complexes sont reformulées. On invite à ce qu'elles ne soient pas trop longues pour donner la parole à chacun·e et éviter d'intimider les suivant·e·s. Les activités mobilisent différents sens et manières d'être en groupe ; la méthodologie fait appel au mouvement et au dessin. Le partage d'émotions et d'exemples concrets est valorisé afin que les propositions ne restent pas théoriques. Enfin, Agora propose également des moments de silence pour que les plus bavard·e·s apprennent à ne pas réagir et que chacun·e ait le temps de construire ses idées.

Inclure les bénévoles

- ◆ **Inclusion et teambuilding** : une attention particulière est aussi donnée à l'inclusion de chaque personne ayant un rôle à jouer dans la réussite de la journée. La traduction, la facilitation, les baby-sitters, les personnes de l'accueil : toutes ont été informées au préalable de leur rôle. Lors du briefing, elles ont reçu les informations logistiques, les horaires, les lieux. Une attention a été portée à créer un esprit d'équipe au service des assemblistes.
- ◆ **Inclusion et évaluation** : chaque journée commence et se termine par un moment de débriefing, de manière à assurer et améliorer le bon déroulement de l'assemblée.



Moment de débriefing de la team facilitation

⁵ Qui le souhaite, quand chaque personne le souhaite.



Bon à savoir

Quelques balises pour penser l'inclusion

- ♦ **Adaptation** : tant que cela reste dans le cadre du processus, il est possible d'entendre et de s'adapter aux demandes adressées tout au long du processus.
- ♦ **Prendre le temps de l'informel** : le premier échange téléphonique, au moment de l'invitation, est un moment important pour installer une confiance, permettre de se projeter plus concrètement dans ce dans quoi on met les pieds et de faire sentir la manière dont les besoins de chacun-e pourront être pris en compte (ou non).
- ♦ **L'espace** : bien flécher les lieux et emplacements des différents espaces y compris les toilettes ; veiller au confort des lieux (notamment la chaleur et la lumière).

Inclusion et communication

- ♦ **Communiquer ce qui est fait pour inclure, cela renforce l'inclusion** : par exemple, en remerciant les cuistots d'avoir tenu compte des allergies et veillé à ce que chacun-e trouve de quoi avoir de l'énergie pour travailler.
- ♦ **Faire savoir que l'équipe d'organisation est presque entièrement composée de bénévoles** : cela les valorise, cela peut contribuer à rendre l'assemblée moins intimidante et faciliter le fait qu'une personne ose pointer un manquement ou demander une amélioration.
- ♦ **Combiner les canaux (sans inonder les participant-e-s)** : mails, whatsapp, sms, téléphone, voire, dans certains cas, visites à la maison.
- ♦ **Langues** : s'il est difficile de trouver un-e interprète dans la langue d'une personne, explorer la possibilité que cela passe par une personne de sa famille.
- ♦ **Droit à l'image** : comme son nom l'indique, c'est un droit. Il faut donc s'assurer que chacun-e donne son accord formel et se sente réellement à l'aise avec le fait d'être filmé-e, pris-e en photo, ainsi qu'avec les formes de diffusion et d'utilisation de ces images. Par exemple, prévoir une étiquette qui permet d'identifier aisément qui ne souhaite pas y figurer, identifier qui veut bien parler à la presse, etc.

Autres suggestions

- ♦ **Des "buddies" (copain, copine)** : pour faciliter l'expression - notamment d'éventuelles difficultés -, un des outils possibles est de créer un lien privilégié entre deux personnes. Au sein d'Agora, les paires de bénévoles mêlent le plus souvent une personne engagée depuis un certain temps et une nouvelle. Dans l'assemblée, ces paires entre assemblistes étaient simplement un moyen parmi d'autres de tisser des liens et de pouvoir s'exprimer.



Paire d'assemblistes jouant à un jeu de piste initiant à la distribution des compétences en Belgique

- ♦ **Une attention spécifique aux jeunes** : pour susciter l'adhésion - réputée plus fragile - des jeunes, organiser avant le début des assemblées un moment spécial "jeunes" avec une animation spécifique (par exemple, un Espace Game), puis une rencontre avec une figure emblématique (par exemple, l'élu-e d'Agora).

- ◆ **S'appuyer sur les affinités interpersonnelles** : certaines personnes nouent des liens et s'entraident. Si la gestion des groupes le permet, maintenir ces personnes dans un même groupe peut favoriser l'implication et l'inclusion.
- ◆ **Donner des repères** : si cela est possible, avoir toujours les mêmes personnes aux mêmes postes peut rassurer.
- ◆ **En ligne** : imaginer tout le soutien nécessaire à l'utilisation d'outils techniques. Par exemple, pendant le Covid, l'assemblée s'est tenue en ligne. Tout le monde n'a pas d'ordinateur chez soi, ni l'habitude de l'informatique. Il a fallu louer des ordinateurs portables, ouvrir des salles respectant les conditions Covid ou envoyer des bénévoles à domicile pour accompagner certaines personnes dans l'utilisation des différents outils permettant les délibérations en ligne.



Ce que cela apporte...

Rendre la participation réellement équitable : l'envoi de lettres au hasard et la méthode de composition du panel par quotas donnent à tout le monde une chance de participer. Mais, on l'a vu plus haut, une série d'attentions est nécessaire pour que chacun·e trouve effectivement une place à part entière.

Rassurer les participant·e·s : créer des habitudes permet aux participant·e·s de prendre leurs marques. Cela se joue tant au niveau logistique (la garantie d'avoir une traduction, d'avoir à boire et à manger...), qu'en termes de contact (avoir la même personne à l'accueil tout au long du processus).

Installer une atmosphère porteuse : délibérer, parler "politique" n'est pas courant. Cela demande de l'énergie, de l'engagement. Poser un cadre dans lequel chacun·e se sent à sa place et crée des liens avec d'autres permet de s'investir, d'apporter sa richesse et de mobiliser celle des autres.



Difficultés courantes

Parfois l'intention est là, mais la mise en œuvre n'est pas assez poussée : une "safer room" existe, mais le lieu assure aussi d'autres fonctions (par exemple, le stockage de matériel ou un lieu de passage qui ne garantit pas la confidentialité), ou alors son responsable est aussi dédié à d'autres fonctions, ce qui l'empêche d'être disponible aux moments-clés.

Reprendre contact en cas d'absence ou d'abandon : si des personnes s'absentent sans prévenir, il est intéressant d'essayer de savoir pourquoi. Peut-être qu'elles ont vécu l'un ou l'autre inconfort et que l'on peut y remédier. C'est en tout cas important de montrer que l'on est prêt·e à faire des efforts pour inclure chaque personne et que chaque présence est précieuse.



Céder l'espace d'animation

La plus grande difficulté de la facilitation consiste surtout à identifier (et donc déjouer) nos propres prismes d'exclusion : le jargon auquel on ne fait plus attention, les anglicismes, l'habitude de s'exprimer en public, etc. qui peuvent d'emblée imposer un statut supérieur aux participant·e·s ou nous faire apparaître comme expert·e·s. La posture d'animation sera bien évidemment déterminante dans ce sentiment (assumer de ne pas être neutre, d'hésiter, de nommer ses limites), autant que le fait de ne pas monopoliser l'espace d'animation en invitant celles et ceux qui le veulent à y prendre la parole, utiliser le tableau, barrer, corriger ou compléter les notes qui y figurent, etc. Periferia a dédié une publication à cette réflexion "Capacités d'animer, animer les capacités".



Ressources utiles

- **(FR) ATD Quartmonde** : réussir la participation de toutes et tous pour agir : <https://atd-quartmonde.be/reussir-la-participation-de-toutes-et-tous-petit-guide-pratique-pour-agir/>
- **Periferia** :
 - > **"Légitime et vous"** : publication de Periferia explorant les formes de (dé)légitimation des paroles citoyennes au sein de démarches participatives. Disponible sur le site www.periferia.be (onglet ressources - nos publications) ou via le lien : <https://periferia.be/legitime-et-vous/>
 - > **"Capacité d'animer, animer les capacités"** : publication de Periferia disponible sur le site www.periferia.be (onglet ressources - nos publications) ou via le lien : <https://periferia.be/capacite-danimer-animer-les-capacites/>