

# 7. Gérer l'information



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 ?

Quel que soit le thème de l'assemblée citoyenne, chaque citoyen·ne invité·e à participer dispose toujours d'une part de connaissances développées dans son quotidien de vie. Cette ressource sera précieuse, mais pour favoriser l'émergence de propositions pertinentes, légitimes, de qualité, reflétant l'intérêt général, il est indispensable de leur transmettre aussi une information de qualité.

L'enjeu n'est pas de faire des participant·e·s des expert·e·s du sujet à la fin de l'assemblée. C'est pourquoi il convient de mesurer la diversité et le niveau de complexité des informations qui leur seront utiles pour mener à bien leur tâche. La sélection offerte sera forcément partielle et l'arbitrage entre les possibles sera difficile à réaliser. Voici quelques balises pour le mettre en oeuvre :

- ◆ **Donner une vue d'ensemble** : il est essentiel de donner une vue d'ensemble de la problématique, à savoir expliciter les enjeux qui se cachent derrière la question. Cela montre qu'on touche une question de société, de choix qui ont des conséquences pour tou·te·s, etc. Pour que ce filtrage ne soit pas partial, il est important d'identifier et de restituer le point de vue des principales parties prenantes du thème (travail : employeur-employé, logement : locataire-propriétaire, etc.).



Description des 9 limites planétaires durant l'assemblée Climat et énergie

- ◆ **Rappeler l'histoire du thème** : pour faciliter l'entrée dans la question qui occupe l'assemblée, il est intéressant de raconter les manières dont elle a déjà été traitée. Cela permet de repérer ce qui a bloqué autrefois, où se trouvent les besoins et les opportunités de changement.
- ◆ **Rendre l'information accessible** : lorsque les informations à partager sont compliquées et techniques, veiller à produire des supports visuels, des approches concrètes (par exemple, comment cela se traduit dans notre vie de tous les jours ?) et à s'entourer de personnes didactiques et pédagogiques.

Les propositions qui ressortent de processus interactifs sont souvent de meilleure qualité car basées sur des informations bien vérifiées et bien croisées.



## Comment ça se passe chez Agora ?

Les quatre assemblées mises en place par Agora ont pris des formats très différents :

- ◆ les assemblistes choisissent le thème en cours d'assemblée ;
- ◆ le choix du thème est défini en amont de l'assemblée par d'autres citoyen·ne·s ;
- ◆ les assemblistes se positionnent sur les propositions d'autres partis.



Jeu de piste visant à découvrir la répartition des compétences emploi entre les différents niveaux de pouvoir en Belgique

Dans ces différents cas, la question de l'information a donc été abordée de manières diverses. Il serait trop long de toutes les détailler, mais on peut néanmoins relever plusieurs enseignements tirés par Agora.

1. **Donner la bonne info au bon moment.** C'est l'enseignement le plus important des assemblées citoyennes d'Agora : pour que les participant·e·s s'en saisissent, distiller et adapter l'information aux actions du jour. Autrement dit : qu'est-ce que les participant·e·s ont besoin de savoir et de comprendre aujourd'hui ? L'idée est de donner, progressivement, différents types d'information, tout au long du processus, en fonction de l'étape de travail qui s'annonce. On sort donc du schéma classique de débiter une assemblée par un cours ex-cathedra sur le sujet, qui risque de noyer ou décourager les participant·e·s.

Toute personne n'éprouve pas les mêmes besoins, ni appétit, ni rapport à l'information. Agora a donc également veillé à proposer aux assemblistes des manières de s'informer librement via deux outils :

- > un **"marché" de l'information organisé en début d'assemblée** pour se représenter l'étendue du champ de la thématique et ses enjeux, au travers de stands abordant des enjeux différents ;
- > une **"base de données" en ligne compilant une grande diversité de ressources d'informations** : articles de fond ou simples tutoriels, vidéos courtes et longues, sites internet et lieux à visiter, etc.

Ces outils offrent aux assemblistes l'opportunité de se plonger dans une diversité d'informations, de manière libre, sans que celle-ci ne soit assommante. Chacun·e papillonne à son rythme et approfondit ce qui l'intéresse.

2. **Penser la manière d'impliquer des personnes expertes extérieures** de manière à nourrir la réflexion des assemblistes, tout en conservant leur confiance en leurs propres connaissances et capacités. En effet, toute la démarche de la délibération repose sur la conviction que les citoyen·ne·s ont un rôle à jouer dans l'élaboration des politiques publiques. Dans cet esprit, la dynamique des assemblées vise à "partir du vécu et des questions des assemblistes" (plutôt que de partir de l'input de l'intervenant·e) et à leur confier la responsabilité de produire des propositions (plutôt que de se positionner à partir des propositions d'autres personnes reconnues comme "sachantes").

- > Pour instaurer ce rapport aux personnes expertes, Agora a intégré dans sa méthodologie une réflexion avec les assemblistes pour définir "c'est quoi une personne experte ?". Il en est ressorti une véritable démythification de l'expert·e, celle-ci étant abordée comme une personne qui ne détient qu'une partie de la vérité, qui a un avis et n'est donc pas neutre (personne ne l'est !), qui n'est pas forcément habile ou habituée à transmettre, etc. Une étape qui vise aussi à rappeler que toute personne est experte de son vécu.
- > Ensuite, Agora demande à chaque intervenant·e de se présenter à l'assemblée en clarifiant sa place, son rôle, ses intérêts et préoccupations par rapport au sujet. L'assemblée peut ainsi plus facilement imaginer les éventuels biais qui traversent son discours.
- > Agora propose une diversité de profils (académiques, élu·e·s politiques, représentant·e·s d'intérêt, d'une catégorie sociale ou d'un secteur spécifique, consultant·e·s, personnes ayant l'expérience de la situation discutée, accompagnant·e·s proches, etc.) de manière à offrir des éclairages divers sur les enjeux qui traversent la thématique (voir l'encart ci-dessous "Des balises pour composer un panel d'intervenant·e·s").
- > Des moments d'échange avec les personnes expertes peuvent intervenir à plusieurs moments de l'assemblée. Après plusieurs expérimentations, Agora a choisi de les mobiliser aussi bien pour éclairer des questions précises, que pour offrir une vue d'ensemble sur une thématique. En organisant l'information en plusieurs étapes, les assemblistes peuvent davantage signaler les catégories d'informations dont iels ont besoin pour avancer.

3. **Mettre à disposition des "personnes ressources"** présentes en permanence aux tables de délibérations. Leur rôle est de chercher des réponses à des questions précises qui surviennent lors de la réflexion collective : existe-t-il des statistiques sur... ? Quelque chose est déjà fait à propos de... ? Sait-on ce que cela a donné ? La Région bruxelloise peut-elle légiférer sur... ? Ce rôle donne accès à de l'information tout au long du processus, de manière précise et au moment où elle est nécessaire pour avancer.

Ces personnes ne sont pas expertes dans le domaine. Leur compétence première est surtout d'avoir la capacité de chercher les réponses et de les restituer de façon rigoureuse, didactique, précise et concise, sans influencer les délibérations ni transmettre leur propre opinion. Pour ce rôle, les profils de juriste ou d'assistant·e social·e sont souvent intéressants car ils combinent bien capacité de recherche, compréhension de la loi et habileté à la vulgariser.

4. **Recourir à des méthodes décalées pour s'appropriier des sujets complexes.** Par exemple, pour tenter de faire comprendre l'éclatement des compétences dans le domaine de l'emploi et du travail, Agora a inventé un jeu de piste où, par petits groupes, les assemblistes tentent de deviner qui est compétent pour quoi : Régions, Communautés, État fédéral, Europe, Communes ? De la même manière, pour faire comprendre le parcours d'un texte législatif et les chances d'être entendu·e par l'ensemble du Parlement, Agora a conçu et "joué" en plénière un sketch en mode "conte-mime".

Ces approches visent à entrer dans la matière de manière empirique : en "pratiquant" la logique de la distribution de compétences et en "humanisant" les étapes administratives pour clarifier et visualiser le processus d'adoption d'un texte.

En plus de faciliter son appropriation, l'aspect ludique dédramatise la difficulté à comprendre le système. En "jouant" et tentant de s'y retrouver, il apparaît plus évident que c'est le système qui est compliqué et pas la personne qui essaie de s'y retrouver qui manque d'intelligence !



Sketch mimé et conté illustrant le parcours d'un texte législatif proposé par une nouvelle élue

## DES BALISES POUR COMPOSER UN PANEL D'INTERVENANT·E·S

Lorsqu'on cherche à informer un groupe, de manière pluraliste et diversifiée, il n'est pas simple de faire une sélection. Après de nombreuses expérimentations, Agora a élaboré deux axes de positionnement qui lui permettent de composer un panel de façon optimale.

### **L'axe horizontal ou "la représentation des intérêts divergents"**

Souvent, une thématique est traversée d'intérêts différents qui se cristallisent la plupart du temps dans des catégories de personnes (par exemple, producteur-consommateur, employé-employeur, propriétaire-locataire, etc.). Pour composer le panel, il est essentiel qu'au moins une représentation de chaque "partie prenante" contribue à informer les participant·e·s avec ce point de vue spécifique.

Ces catégories de personnes sont le plus souvent représentées par des syndicats ou des lobbies qui disposent de redoutables argumentaires. Pour cet axe, il est donc particulièrement important de fonctionner par polarité : vous ne pouvez avoir un panel équilibré avec uniquement les représentants d'un des deux côtés, ou davantage lorsque plusieurs pôles d'intérêts entrent en jeu !

Cet aspect est tellement fort que, si vous ne pouvez avoir les deux parties pour éviter des biais majeurs, alors il vaut mieux n'en convoquer aucune.

## **L'axe vertical : "chaud-froid", "qualitatif-quantitatif" ou encore "hélicoptère-loupe"**

Pour donner une vue d'ensemble sur une thématique, il est structurant de fournir des données statistiques, des courbes qui évoluent dans le temps, etc. Ces "grands chiffres" peuvent contribuer à disposer d'un "tableau de bord" et des repères mesurables pour accompagner la réflexion. Vous pouvez le plus souvent trouver, dans les administrations ou le personnel académique, des personnes ayant les informations et la capacité de les raconter afin de représenter cet aspect.

Mais cette vue d'ensemble - abstraite, globale, froide, quantitative - peut passer à côté de multiples dimensions humaines importantes. Aucun chiffre ne vous plonge suffisamment dans une réalité pour entrevoir la manière dont elle est vécue. Pour envisager les implications concrètes de ces données froides dans la vie de certaines catégories de personnes, il est donc complémentaire de se doter de savoirs chauds tels que des récits de vécus. C'est le plus souvent dans le monde associatif et/ou militant que l'on trouvera ce savoir documenté de manière professionnelle.

Fréquemment, pour ce volet, le choix des intervenant·e·s sera difficile car il n'est pas évident de trouver un petit nombre d'associations capables de représenter la diversité des situations vécues.



Panel d'expert·e·s proposés durant la 1<sup>ère</sup> assemblée sur le logement



### **Bon à savoir**

#### **Un tour d'horizon du secteur**

Pour définir les catégories d'informations dont l'assemblée aura besoin, il est nécessaire d'enquêter soi-même sur la thématique: interviewer deux ou trois personnes expertes du sujet aide à identifier les principales positions qui existent sur le sujet. De là, on peut identifier plus précisément les parties prenantes qui les représentent.

- > Quelles structures représentent quels intérêts ?
- > Quelles institutions s'occupent de quoi ?
- > Quel·le·s académiques ont étudié ces questions ?
- > Quelles associations travaillent – idéalement sur le long terme – dans le domaine ?
- > Quelles sont les notions-clés et les polarités du secteur ?

## Prendre beaucoup de contacts

De l'expérience d'Agora, pour obtenir l'intervention d'une personne experte ou ressource, il faut en contacter 4 à 10. Entre celles qui ne répondent pas aux mails, celles qui font faux bond en dernière minute, celles qui ne sont pas disponibles le jour-J..., mieux vaut identifier plusieurs personnes ayant le même profil et toutes les contacter, plutôt que de se retrouver dans une situation où le panel sera déséquilibré car une partie des intérêts n'est pas représentée. Cette étape peut prendre plusieurs mois.

## Faire de la différence de niveaux de connaissances un atout pour coconstruire

Pour inclure chaque assembleur dans le processus, il est primordial de rappeler l'intérêt que chacun·e dispose de niveaux de connaissances différents sur le sujet abordé. C'est une richesse au service du processus !

- ◆ Les personnes qui ont déjà du savoir peuvent jouer un rôle de :
  - > locomotive dans la réflexion (les inviter à proposer des choses) ;
  - > garantie de la qualité (les inviter à rappeler des éléments à prendre en compte).
- ◆ Les personnes qui découvrent ou maîtrisent moins le sujet peuvent aider à :
  - > pointer les éléments moins compréhensibles des propositions ;
  - > faire en sorte qu'elles puissent être accessibles au "grand public".

La facilitation et l'accompagnement sont essentiels pour encourager et soutenir ces rôles. En ricochet, la diversité de savoirs et de rythmes d'appropriation du sujet stimulent une participation de plus en plus équilibrée au service de propositions précises, subtiles, mais aussi claires et compréhensibles.

### Les postures qui stimulent la participation :

- faire circuler la parole ;
- faire reformuler ce qui est trop complexe ;
- consulter régulièrement le reste du groupe pour voir ce qu'il pense de l'idée proposée ;
- faire appel à toutes les expériences de vie pour mettre en évidence qu'elles sont toutes essentielles pour trouver des formulations qui rencontrent l'intérêt général.



## Difficultés courantes

### Des informations alambiquées qui finissent par intimider ou faire décrocher...

Aussi compétente qu'elle soit, toute personne spécialisée dans un domaine n'en est pas forcément celle qui en parle le mieux. La première prise de contact est un bon moment pour évaluer la posture et l'énergie que l'intervenant·e dégage.

### Est-ce que l'intervenant·e sait :

- > parler simplement ?
- > aller à l'essentiel ?
- > s'adapter si on lui signale que cela est trop complexe ?
- > faciliter la compréhension par des exemples parlant ?

### Une personne-ressource qui influence la réflexion

Le phénomène n'est pas isolé. Il est possible que la personne ne s'en rende pas compte et qu'un petit recadrage clair, bienveillant et didactique soit suffisant. Dans le cas contraire, il est opportun de lui proposer de laisser ce rôle à une autre personne.

### Une question trop vaste adressée aux personnes-ressources

Cela entraîne souvent une recherche laborieuse et une réponse tout aussi difficile à s'approprier. Par exemple, quels résultats cela a donné dans d'autres pays ? Qu'est-ce qui a déjà été fait en matière de... ? etc. Dans de tels cas, les personnes-ressources demandent aux assembleuristes de resserrer le champ de la question : quelle information exacte manque-t-il pour faire une bonne proposition ?



## Ressources utiles

- **Annexe 8 : (FR) Description du rôle « personne ressource »** : [https://www.periferia.be/Bibliomedia/PUB/EP2024/Agora\\_Annexes/08\\_Agora\\_Annexe\\_FR\\_DescriptionRole1.pdf](https://www.periferia.be/Bibliomedia/PUB/EP2024/Agora_Annexes/08_Agora_Annexe_FR_DescriptionRole1.pdf)
- **Sur le site des Assemblées Citoyennes Bruxelloises :**
  - > **Lien vers le panel d'expert proposé durant la 1ère Assemblée (logement)** : <https://www.assemblee.brussels/les-interverants>
  - > **Lien vers le panel d'expert proposé durant la 2ème Assemblée (réactive)** : <https://www.assemblee.brussels/intervenants>
  - > **Lien vers le panel d'expert proposé durant la 3ème Assemblée (emploi)** : <https://www.assemblee.brussels/les-intervenants-emploi>
  - > **Lien vers les différentes sources d'informations proposées durant la 4ème Assemblée (énergie-climat) en plus des panels d'expert.e.s et des personnes ressources** : <https://www.assemblee.brussels/s-informer-sur-la-thematique>