

12. Gérer la communication

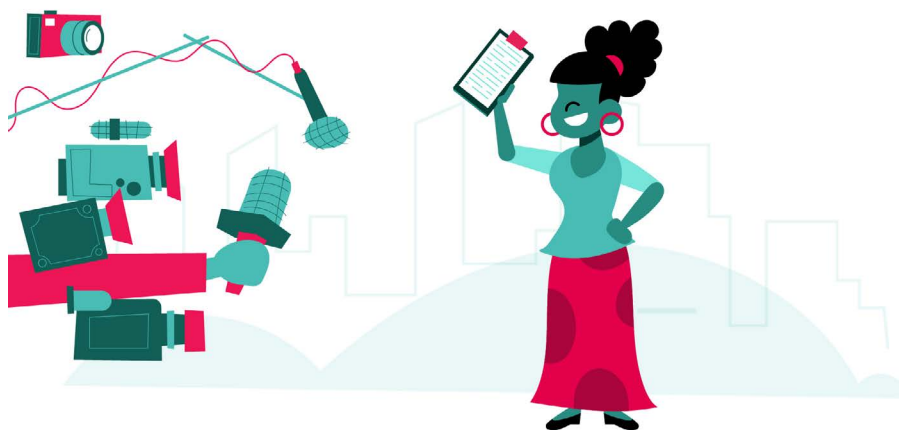


1. Concevoir le format
2. Encadrer le choix d'un thème
3. Composer un panel représentatif
4. Prendre soin de l'accueil
5. Veiller à l'inclusion
6. Prévoir la logistique
7. Gérer l'information
8. Organiser la délibération
9. Rédiger des propositions
10. Décider ensemble
11. Evaluer le processus
- 12.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



Pourquoi est-ce important?

L'objectif premier de l'assemblée est de produire des propositions à travers un processus de délibération et de leur donner un impact. Cela peut se traduire de différentes façons au sein du Parlement bruxellois. L'élue d'Agora et son équipe peuvent interpeller le gouvernement à travers des questions, poser des résolutions ou porter une proposition de loi. L'élue peut aussi influencer les propositions d'autres élu·e·s en leur parlant des recommandations faites par les citoyen·ne·s. Chacun de ces moyens implique une transformation du texte donné par les citoyen·ne·s à l'élue d'Agora : par exemple, une adaptation au langage juridique. Ensuite, il y a des discussions avec d'autres partis qui peuvent mener à des adaptations en vue de l'adoption d'une ordonnance incluant le contenu de la recommandation faite par l'assemblée.



Pour les assemblistes, l'aventure s'arrête souvent au dernier jour d'assemblée. Ils et elles perdent de vue le travail parlementaire qui suivra et le cheminement souvent complexe du travail parlementaire. Parce que ce suivi est long, difficile à accompagner et à comprendre, il peut surgir chez les citoyen·ne·s un sentiment de dépossession de leurs idées et de leur travail. Certain·e·s peuvent même se sentir trahi·e·s, instrumentalisé·e·s et devenir par la suite méfiant·e·s à l'égard d'autres démarches de ce genre, ce qui va à l'encontre de toute la démarche initiée. L'étape de communication vers l'extérieur n'est donc pas anodine, ni le petit bonus qu'on fera s'il reste du temps et de l'énergie. Elle fait partie intégrante du processus et doit être préparée en amont.

Un autre point d'attention est la question de la communication avec le monde extérieur durant l'assemblée. Il est important de trouver un équilibre entre des enjeux qui peuvent paraître antinomiques : d'un côté, montrer comment cela se passe de l'intérieur, le sérieux de la démarche et son apport en termes de production, de l'autre, créer un cocon qui permette aux assemblistes de délibérer dans les meilleures conditions. Il est donc important de réfléchir dès le départ à la manière dont cette communication se fera, tout au long du processus : quand et comment ouvrir les portes des assemblées ? Quand et comment assurer un huis-clos ? Que rendre public ? Qui et quoi visibiliser ? Quels canaux utiliser : les nôtres, les médias et presse, les réseaux sociaux... ?



Comment ça se passe chez Agora ?

D'abord, le choix d'éviter l'exposition médiatique

Lors de la première assemblée, Agora a décidé de ne pas ouvrir les portes des délibérations aux médias pour permettre aux assemblistes d'être à l'aise dans ce nouvel engagement et de délibérer sereinement. Ce choix a certainement garanti la qualité et la sérénité du processus, mais, avec le recul, ce huis clos a aussi été vécu comme une occasion manquée, celle de faire connaître dans l'espace public ce que peut apporter ce type de dispositif. C'est là tout l'enjeu de trouver un juste équilibre entre proposer un dispositif innovant et qualitatif pour celles et ceux qui y prennent part ET convaincre la population et le monde politique - qui ne le vivent pas directement - de l'intérêt de cette autre manière de faire démocratie.

Définir et organiser les moments de visibilité et de communication

Dès le second cycle, des "fenêtres de communication" ont été réfléchies. Certaines étapes sont restées préservées, mais d'autres ont pu s'ouvrir à la communication sans risque majeur de fausser le résultat de la délibération.

Les moments qui semblent "à protéger" selon Agora sont essentiellement :

- ◆ **l'accueil des assemblistes et le démarrage du processus**, tant ils peuvent être inhabituels et donc déstabilisants pour les participant·e·s ;
- ◆ **les moments de délibération et d'arbitrage** parce qu'ils requièrent une certaine concentration et une implication forte, mais aussi parce qu'il s'agit de moments où l'on doit être à l'aise de débattre, partager un ressenti, objecter et changer d'avis.



© RTBF/Chantal, Schaerboekoise tirée au sort, a tout de suite été volontaire pour faire partie de cette assemblée citoyenne.

2/3

Une assembliste répond aux questions de la RTBF à la fin de la première assemblée (12/22/2021)

Par contre, les phases de travail intermédiaire, entre le démarrage et la décision collective, sont plus opportunes aux interactions avec les médias. Une fois que le groupe est formé et la réflexion amorcée sans être au point de décider, mais que l'on est déjà capable de raconter à quoi ressemble une assemblée, comment on vit l'expérience et ce qu'elle a de particulier, des portes peuvent être ouvertes aux médias et des micros tendus aux assemblistes. Ces interactions sont bien entendu toujours conditionnées à l'accord explicite des assemblistes.

Et évidemment, une fois l'Assemblée terminée et la résolution imprimée, il est tout à fait intéressant d'ouvrir l'espace médiatique et d'inviter chaque personne à partager publiquement les résultats. Chaque personne qui aura envie de s'exprimer sur les résultats, le processus ou l'expérience est invitée à le faire.

Dans cette optique, et pour rendre solennels et légitimes les résultats de chaque assemblée, Agora invite le ou la ministre en charge de la compétence traitée ou les député·e·s dont les textes ont été évalués. Durant cette cérémonie, les citoyen·ne·s expliquent le cheminement parcouru pour arriver à telle ou telle proposition. Ils transmettent - symboliquement, comme un flambeau - la résolution à l' élu d'Agora. Celui-ci la transmet à son tour au ou à la ministre ou aux député·e·s présent·e·s. Et il s'engage à en être le fidèle porte-parole au sein du Parlement. Ce moment public est aussi un moment lors duquel les assemblistes témoignent de l'expérience générale qu'a été l'assemblée.

Développer ses propres contenus de communication

Agora.brussels a dédié un site aux assemblées. Ce site documente le processus et les résultats de chaque cycle de façon détaillée. Il s'efforce d'être transparent et didactique.

→ <https://www.assemblee.brussels/>



Une assembliste remet solennellement la résolution à l' élu d'Agora

La manière de rédiger chaque résolution est également, en soi, une communication. Le texte d'introduction de la résolution décrit le processus : chaque proposition est introduite par les intentions et valeurs délibérées qui sont à son origine et des annexes détaillent le processus pour les plus curieux·ses.

Des capsules vidéos ont également été tournées pour présenter différents portraits d'assemblistes. Une vidéo donne aux assemblistes de la quatrième assemblée l'occasion de décrire le processus auquel ils et elles se sont prêt·e·s.



Post facebook/instagram racontant comment les participants vivent la 2^{ème} assemblée

Communiquer à propos du suivi de l'assemblée

Délibérer et produire un texte est en soi un apprentissage et une réussite, mais ce n'est pas la fin du processus pour avoir de l'impact. C'est pourquoi Agora.brussels a imaginé un portage politique avec un·e député·e porte-parole au sein du Parlement.

Avec ou sans représentant·e au sein du lieu de pouvoir que l'on souhaite influencer, il est essentiel de continuer à communiquer sur les différentes étapes du portage. Cela montre l'impact tant aux assemblistes qu'aux observateur·rices politiques et, si possible, aux autres personnes impactées par les propositions. Cela montre aussi la loyauté vis-à-vis de votre engagement à respecter le texte reçu de l'assemblée. Enfin, cela met en lumière la complexité de faire rentrer la voix des citoyen·ne·s plus directement dans le processus de production de politiques et décisions publiques, que ce soit dans un quartier, une commune, une région ou un pays.



Bon à savoir

Accompagner la captation des médias externes

Choisir les moments où laisser entrer les médias est une chose. Parvenir à les intéresser en est une autre. Il convient de leur proposer différentes possibilités en fonction des moments auxquels ils souhaitent venir, tout en respectant le processus et les participant·e·s.

Dans le cas de demandes d'interviews de participant·e·s, l'organisation joue un rôle d'intermédiaire : elle établit le profil recherché avec le média et demande elle-même à l'assembliste s'il ou elle est d'accord d'être interviewé·e. L'assembliste se sentira plus libre de refuser que face au micro.

Lors d'étapes ouvertes aux médias, il est primordial de leur expliquer (et d'exiger le strict respect) qui veut bien être photographié·e, filmé·e ou apparaître sur les réseaux sociaux. Dans le cas des assemblées d'Agora, un système de gommettes avait été instauré sur les étiquettes nominatives de chacun·e. Periferia recourt parfois à des "zones non filmées" dans l'assemblée où les participant·e·s peuvent s'installer pour éviter d'être "capté·e·s".

Des règles aussi entre les participant·e·s

Les participant·e·s peuvent avoir leurs propres réseaux et canaux de communication. Comme pour les médias, l'organisation est responsable du respect du droit à l'image des participant·e·s. Il convient donc de leur expliciter, de la même manière et dès le début, qu'ils et elles sont tenu·e·s de respecter la confidentialité des autres personnes. De même, s'ils et elles peuvent communiquer sur leur ressenti par rapport au processus, il est impératif d'attendre la fin du processus pour communiquer sur les résultats.



Numéro 132 du magazine "Imagine, demain le monde" mars-avril 2019



Ce que cela apporte...

Dans l'introduction, on a déjà abordé l'importance d'augmenter, par sa publicité, la visibilité et la crédibilité d'un dispositif lorsqu'il est innovant. On a pointé également la nécessaire reconnaissance et valorisation du travail et de l'investissement des participant·e·s et autres personnes impliquées.

Un dernier apport est la popularité qu'il pourra en retirer. Celle-ci pourrait avoir un effet "de levier" sur d'autres expériences en cours de développement dans d'autres espaces, niveaux de pouvoir et/ou territoires de Belgique, ou encore, attirer de nouvelles forces vives prêtes à venir soutenir et porter la démarche.

Déterminer les manières dont la communication va être faite rassure aussi grandement les participant·e·s, principalement celles et ceux qui sont plus attentif·ve·s à l'utilisation de leur image.



Difficultés courantes

Produire ses propres communications demande du temps, des ressources et des compétences spécifiques... Non seulement pour les produire, mais aussi pour les diffuser. Combien de fois des productions restent invisibles parce que l'on n'a pas un solide réseau ou suffisamment de temps pour en faire la promotion ?



Communiquer, une affaire de professionnel·le·s ?

On entend souvent dire qu'une bonne communication est la clé pour réussir un événement. Avoir un bon projet ne suffit pas. Aujourd'hui, il devient difficile d'organiser un événement sans avoir recours à une ou plusieurs formes de communication : mails, sms, affiches, tracts, blog, presse écrite... C'est d'autant plus compliqué lorsqu'on s'aperçoit de la quantité d'informations et communications qui nous parviennent chaque jour.

Pourtant, communiquer ne va pas forcément de soi, et peut même s'avérer être une difficulté pour beaucoup de groupes et collectifs qui n'ont pas l'habitude ou ne se sentent tout simplement pas compétents. Mais est-ce réellement un problème de compétences ? Faut-il nécessairement maîtriser tous les outils de communication modernes pour arriver à toucher le plus grand nombre ? Faut-il absolument faire appel à des "professionnel·le·s" ou à des "expert·e·s" pour réussir sa communication ? Periferia a mené et partagé dans une publication cette réflexion avec d'autres collectifs belges et français pour se donner des pistes pour oser se réapproprier nos communications (voir les ressources utiles).

Chercher à ce que le processus délibératif soit visibilisé et relayé par les médias nous place à la merci de ce qui les intéresse. **Conférences et communiqués de presse** ne font plus forcément salles comblées. Cette démarche qui - quand elle fonctionne - assure le plus de visibilité, est aussi la plus incertaine. Il est difficile d'avoir la garantie que l'on parlera du processus au moment et de la façon dont on le souhaite. Ici, rien ne sert de s'y prendre longtemps à l'avance. L'important est d'avoir un bon carnet d'adresses... et un peu de chance.

Gérer l'équilibre entre "faire connaître" et "protéger le processus et les participant·e·s"

La nouveauté du dispositif implique forcément un côté expérimental, tant en termes d'organisation que de vécu pour les participant·e·s. Un soin particulier est donné pour assurer un bon déroulé, garantir un cadre clair et sécurisant à chacun·e, en sachant qu'inévitablement des aléas vont survenir. Au nom de cela, on pourrait avoir tendance à limiter la médiatisation du dispositif. Et en même temps, une innovation démocratique s'accompagne souvent de regards critiques et de méfiance que l'expérimentation va donner l'occasion de contrer pour convaincre le monde politique et la société civile de l'intérêt de cette approche. Or, pour convaincre, il faut donner à voir, apporter des preuves... et donc pouvoir communiquer. Un vrai dilemme à dépasser.



Ressources utiles

- **(FR/NL) L'Assemblée Citoyenne d'Agora sur le climat (présentée par ses participant.e.s) :** <https://www.youtube.com/watch?v=44uAu09D414>
- **(FR) Sarah a participé à l'Assemblée Citoyenne Bruxelloise organisée par Agora.brussels :** <https://www.youtube.com/watch?v=5Lnk3Qy4efo>
- **(FR) Anouar a participé à l'Assemblée Citoyenne Bruxelloise organisée par Agora.brussels :** <https://www.youtube.com/watch?v=q-bG6y9iM0M>
- **(NL) Karelle deed mee met de Brusselse Burgerassemblee van Agora.Brussels :** <https://www.youtube.com/watch?v=TAvKLiruan4>
- **(NL) Marleen deed mee met de Brusselse Burgerassemblee van Agora.Brussels :** <https://www.youtube.com/watch?v=bN8mhZZIthA>
- **(FR) L'assemblée citoyenne Agora débat sur l'emploi : une initiative pour reconnecter au politique (RTBF 12 déc. 2021) :** <https://www.rtf.be/article/l-assemblee-citoyenne-agora-debat-sur-l-emploi-une-initiative-pour-reconnecter-au-politique-10896558>
- **(FR) L'assemblée citoyenne d'agora.brussels présente cinq textes de loi (BX1 - 20 juin 2021) :** <https://bx1.be/categories/news/lassemblee-citoyenne-dagora-brussels-presente-cinq-textes-de-loi/?theme=classic>
- **(NL) Burgerassemblee van Agora neemt wetteksten onder de loep (Bruzz 20/06/2021) :** <https://www.bruzz.be/politiek/burgerassemblee-van-agora-neemt-wetteksten-onder-de-loep-2021-06-20>
- **Site internet d'Agora.brussels :** <https://www.agora.brussels/>
- **Compte Youtube d'Agora.brussels :** <https://www.youtube.com/@Agora.Brussels/featured>
- **Compte facebook d'Agora.brussels :** <https://www.facebook.com/Agora.Brussels>
- **Compte instagram d'Agora.brussels :** <https://www.instagram.com/agora.brussels/>