

Ecouter les territoires et leurs habitant.es, comprendre ce qui s'y joue, (re)construire la confiance

Une proposition de
AJ Projets & Formation
L'Ouvre-Boîtes

Septembre 2024

**Notre point de départ : l'observation d'abord de l'expression de la colère, de désaccords, de tensions...
Ensuite, le souhait de se relier, de vivre ensemble, l'aspiration à un apaisement**

Melle (79), Accueil du Village de l'Eau

La colère gronde un peu partout et il semblerait que nous ayons du mal à l'entendre ! Elle gronde face aux injonctions auxquelles il faut répondre en laissant de côté notre humanité : aller plus vite, optimiser à tout prix, être plus efficace, travailler plus dur... pour finalement ne pas joindre les deux bouts,

Elle s'exprime face aux injustices vécues, petites et grandes, localement et sur la scène internationale,

Elle est présente dans le choc des cultures et la difficulté à vivre ensemble dans un monde instable et fluctuant,

Elle témoigne de notre impuissance à réellement agir là où cela nous importe. Car les choix de nos décideurs apparaissent comme déconnectés de nos réalités et aspirations.

Cela produit souvent de la **défiance, du ressentiment, de la violence**... le tout exacerbé par la facilité, l'immédiateté et l'anonymat des réseaux sociaux.

De leur côté, bon nombre d'élu.es locaux tentent de maintenir le **dialogue** avec les administré.es, mais sont confronté.es à de nombreuses difficultés : refus de contact et d'échanges, le repli sur soi et la difficile gestion des incivilités au quotidien (tags, rodéos, déchetteries sauvages, commentaires violents et haineux sur les réseaux...).

Et pourtant, l'expérience terrain le montre bien : pour être bien dans leurs territoires, les habitant.es ont besoin **d'être en lien** avec les autres, de **faire ensemble**, de disposer de plus de **pouvoir d'agir**, individuellement *et* collectivement.



Agir pour transformer les rapports

Face à ces observations, AJ Projets & Formation a envie d'agir, à sa hauteur, en proposant une démarche qui vise à **prendre soin des individus et des groupes** dans les territoires. En **écoutant la parole** des habitant.es, mais également des élu.es, afin d'entendre les frustrations comme les espoirs naissants, pour pouvoir **identifier collectivement les leviers de transformation** à l'échelle d'un territoire. Il s'agit d'enclencher le changement, par petites touches, pour amener progressivement une évolution des rapports entre humains qui ont au moins une chose en commun : leur territoire. En somme, l'ambition est de **cheminer vers d'autres rapports de confiance**, vers des **coopérations**, entre habitant.es, entre décideurs et habitant.es, entre associatifs, professionnel.les et habitant.es...

L'enjeu est de taille : **créer des espaces où la parole sera libre et entendue**, prendre en compte ceux et celles qui ont l'impression de ne jamais être écouté.es, et **s'engager à agir**. La mise en place d'un cadre posant des règles de respect et de non-jugement prendra toute son importance.

Agir pour préparer le territoire de demain

Notre rapport à l'autre est fragilisé et que cela fragilise le socle de notre société. Agir pour **recréer du lien**, y compris avec ceux et celles qui ne nous ressemblent pas contribuera à rendre nos territoires plus robustes, plus accueillants, plus humains. Les élections municipales se préparent et si on veut **imaginer le territoire de demain**, associons l'ensemble des habitant.es, acteurs locaux et parties prenantes !



Avec AJ Projets & Formation, une proposition d'action autour de 3 axes :

AJ Projets & Formation propose **trois portes d'entrée** pour aborder ces questions. Une, deux ou trois possibilités à choisir en fonction de vos contextes et besoins territoriaux :

Comment allez vous ?

Aller à la rencontre des habitant.es, associations, professionnel.les, élu.es, enfants et jeunes... Ecouter et dialoguer pour identifier ce qui fait que chacun.e se sent bien sur le territoire, se sent accueilli.e et pris.e en compte, et travailler sur des leviers.

La participation, c'est possible !

La participation citoyenne est accusée de tous les maux : diviser plutôt que de rassembler, ne rien changer à la vie des habitant.es, ne toucher qu'une toute petite partie de la population... Analysons ensemble votre approche participative pour la transformer !

De la colère au dialogue

Pourquoi les réunions publiques ou les rencontres associatives concentrent-elles autant de colères ? Faut-il trouver d'autres formats, ou ne pas en tenir ? Comment transformer cette conflictualité en quelque chose de constructif ?

Préalable : poser le cadre d'engagement des partie-prenantes dans la démarche → accepter d'aller vers des actions transformatrices sur la base des expressions citoyennes

Etape 1: Ecoute profonde, recueil d'expressions

Etape 2: Analyse, identification de leviers de transformation

Etape 3: En chemin pour la transformation par des actions concrètes

Démarche 1 :

Comment vous allez ?

Intention

- **Questionner les habitant.es** (dans leur diversité) sur ce qui contribue à faire qu'ils et elles se sentent bien sur ce territoire en particulier
- Faire ressortir les **déceptions, les frustrations ou peurs**, et au contraire ce qui apporte **de la joie, du bien-être**
- Identifier collectivement les **leviers d'actions** pour favoriser le **bien-vivre ensemble** sur le territoire.

Formats et méthode

Plusieurs formats sont possibles selon l'ambition :

- proposer des **rencontres avec les habitant.es** ou avec des **groupes identifiés** (associations, jeunes, élu.es...) pour aborder plusieurs questions :
 - L'attachement au territoire : mon vécu, mes représentations, son identité...
 - Ma communauté de vie : avec qui je suis en lien ? Avec qui je partage, je m'engage ? Comment se passent mes interactions avec les institutions ?
 - Mon territoire de vie : comment je me sens par rapport au logement, à la santé, à la qualité des services, l'alimentation, les activités et divertissements, les mobilités... ?
 - Nos ressources sur ce territoire : matérielles, immatérielles...
- **aller à la rencontre** des habitant.es **sur l'espace public** avec une série de questions, avec des photo-langages...
- s'appuyer sur la **cartographie sensible** pour faire émerger différentes représentations et les confronter,
- raconter **l'histoire du territoire** et s'appuyer sur une démarche de récits pour ensuite se projeter dans un futur qui parle au plus grand nombre.



Etapas

- Un **premier temps** sera dédié à l'expression et au recueil. Ce temps permettra de mettre le doigt sur l'existant : les enjeux individuels et collectifs, les intérêts communs, les points de dissension et d'opposition.
- C'est **ensuite** que collectivement, les parties-prenantes pourront identifier des leviers d'action à la hauteur des possibilités du territoire (avec ses ressources et ses contraintes) et de ses acteurs. Comment ensemble raconter l'histoire de demain pour notre territoire ? Comment vivre ensemble et faire commun alors que nous sommes en désaccord profond ? Que souhaitons nous collectivement et comment y tendre ensemble ? Qui doit impulser ?
- **Enfin**, prévoir un temps pour formaliser la manière dont la suite se passera : avec qui, à quel moment ? Avec quels moyens ? Et un temps de restitution qui pourra également permettre de mobiliser si les actions identifiées nécessitent cela.

Démarche 2 :

La participation, c'est possible

Intention

- Réaliser un **bilan de la démarche participative** mise en place, son impact, ses résultats, ses conséquences
- S'interroger sur l'articulation entre une **vision politique** et **la place de chaque catégorie d'acteurs** dans un schéma de décision territoriale
- S'interroger sur la **finalité d'une démarche participative**, pour pouvoir se projeter

Formats et méthode

- Il semble indispensable de rencontrer lors de temps de travail spécifiques : les élu.es, les agents de la collectivité, les habitant.es et autres acteurs locaux (concerné.es ou non par des dispositifs participatifs).
- En préalable, AJ Projets & Formation aura travaillé (avec les commanditaires) sur des critères et indicateurs pour **porter un regard objectif** sur les démarches en cours. Ils seront étayés par des questions visant à creuser l'analyse, par exemple :

- Qu'est-ce qui est mis en place ? Qui pilote ? Quelle est la finalité de la participation citoyenne sur ce territoire ? Sur l'échelle de la participation, où se trouvent nos démarches participatives ?
- Quel public est touché ? Qu'est-ce qui fonctionne bien ? Qu'est-ce que la participation produit comme réactions chez les habitant.es ? Quel sentiment d'appropriation par les habitant.es ? Quelle communication ?
- Quels impacts ? Quelle capacité transformatrice des démarches participatives ? Ont-elles joué sur la qualité du lien élu.e-habitant.es... ? De quelle manière les éléments recueillis sont-ils réinjectés ou non dans les politiques publiques ?
- Quelle participation en interne ? Le fonctionnement interne à la collectivité est-il participatif ou non ?

Etapes

- Un **premier temps** sera dédié au cadrage de la démarche pour i) se mettre d'accord sur les contours du bilan et ii) le partager en interne : qu'est-ce qu'on souhaite évaluer ? Dans quel but ? Auprès de qui ? Qu'est-ce que la collectivité fera de ce bilan ?
- Viendra **ensuite** le temps de recueil des données quantitatives et qualitatives concernant les démarches participatives auprès de divers publics avec divers formats (rencontres, entretiens, recueil sur l'espace public...).
- Dans un **3ème temps**, les données seront croisées pour en extraire les grandes tendances. Elles pourront être remises en dialogue avec les élu.es et les publics pour les approfondir, les expliciter si nécessaire.
- **Enfin**, collectivement, les parties-prenantes pourront émettre des recommandations pour les futures démarches participatives incluant de réelles zones d'actions et d'influence collectives (avec les habitant.es, impulsées par les habitant.es, soutenues et facilitées par la collectivité (rôle d'activateur de coopérations inattendues)...et prévoir un temps de restitution et d'information.



Démarche 3 :

De la colère au dialogue dans les réunions publiques et associatives

Intention

- Préparer la réunion publique, la rencontre associative de manière à **faire une place aux tensions et à la conflictualité** tout en proposant un **cadre sécurisant**
- Anticiper les **sources de conflits** en analysant le **jeu des acteurs** et ce qui se joue pour chaque catégorie d'acteurs
- Imaginer **l'organisation pratique** et logistique de la réunion pour favoriser le dialogue

Formats et méthode

- Il est indispensable de revenir au **sens** de la rencontre prévue : pourquoi tenir une réunion publique, est-ce adapté ? Est-ce pour diffuser une information ? Recueillir la parole des citoyen.nes/adhérent.es ? Est-ce pour travailler un sujet ? .
- Il est ensuite primordial d'**identifier les groupes sociaux** concernés par le thème, de **comprendre leurs enjeux**, d'anticiper les réactions que peuvent susciter un temps de rencontre.
- Cette démarche de compréhension nécessite **des temps d'écoute préalables**, en entretiens individuels, en entretiens de groupes restreints, afin de recueillir les sentiments de frustration, d'impuissance, d'injustice. L'idée est bien de désamorcer des situations de violence potentielle en mettant en place une écoute suivie de propositions d'actions sur la base de **leviers** identifiés.
- En fonction de la situation, il peut être intéressant de faire appel à un.e médiateur.rice, psycho-sociologue, spécialiste du conflit...



Etapes

- Un **premier temps d'analyse de l'existant** s'impose :
 - Quels sont les enjeux autour du sujet par rapport au territoire et ses spécificités ? Qui sont les groupes ou individus concernés par le sujet ? Pourquoi le sujet représente-il un enjeu pour eux ?
 - Quelle est l'intention de cette rencontre, qu'est-ce qui est attendu comme résultat ? Le format est-il réellement adapté aux objectifs ? Qui porte la rencontre ? Pourquoi ? Le portage peut-il/doit-il être partagé ?
- La **prochaine étape** sera de proposer des **espaces d'écoute et de dialogue** sur les sujets épineux en dehors du cadre de la réunion publique/générale. Ces temps doivent permettre d'identifier les marges de manœuvre pour chaque groupe d'intérêt et de dégager les possibilités d'agir pour sortir du sentiment d'impuissance et de non prise en compte.
- C'est **ensuite seulement** qu'une réunion publique peut être envisagée si pertinent. Il s'agira néanmoins de réfléchir à la disposition de la salle (les affrontements stériles sont plus faciles dans une salle où élu.es et agents sont d'un côté et le public de l'autre), à l'animation (en binôme ?) et de poser un cadre collectivement (et ainsi mettre en place une notion de co-responsabilité).

Concrètement, comment ça se passe ?

- Le format et la durée :

Le type d'accompagnement à mettre en place est à co-construire selon vos besoins, le contexte territorial, vos objectifs et vos ambitions. Les maîtres-mots restent la souplesse et l'adaptation au réel. Une première rencontre permettra d'approfondir les besoins et de dessiner ensemble les contours de l'accompagnement.

Néanmoins, il s'agit bien d'un accompagnement en trois phases où le chemin parcouru est aussi important que les résultats à atteindre, car dans la majorité des cas, le cheminement collectif influencera directement les résultats. Cette approche signifie un minimum de 6 mois d'accompagnement pour être réaliste.

- Les compétences mobilisées :

L'accompagnement peut s'appuyer sur différentes compétences selon les besoins et la situation existante. Ainsi, des compétences en sociologie, en psycho-sociologie, en médiation, en géographie, urbanisme... peuvent être mobilisées en complément à mon approche par le développement local et l'intelligence collective, grâce à mon réseau et à mon appartenance à l'Ouvre-boîtes.

- Le public :

Cette proposition vise avant tout les collectivités locales en tant qu'instigatrices de démarches participatives. Mais, elle peut concerner tout groupement, collectif, association concerné par les tensions inhérentes aux démarches collectives.

Les intervenant.es

AJ Projets & Formation, qui est-ce ?

<https://www.ajprojetsetformation.com/>

J'ai une expérience de plus de 20 ans au sein de collectivités territoriales, associations et centres de formation. J'accompagne et forme collectivités locales et associations à l'élaboration de projets de territoires/projets associatifs à travers une approche fondée sur la participation active des parties prenantes.

Partant de valeurs de coopération, d'écoute et d'inclusion, je m'appuie sur les principes du développement local et les outils de l'intelligence collective pour favoriser l'émergence des différents enjeux, potentialités et innovations de la structure accompagnée.



L'Ouvre-boîtes, qui est-ce ?

<https://www.ouvre-boites.coop/>



J'ai choisi de faire partie de l'Ouvre-Boîtes, coopérative d'activités et d'emploi en Loire-Atlantique et Vendée. L'Ouvre-Boîtes accompagne et héberge depuis 20 ans des professionnels aux activités variées. Avec 7 M€ de chiffre d'affaires, 120 sociétaires et 320 entrepreneurs en 2023, l'Ouvre-boîtes permet de bénéficier au quotidien des compétences des collègues entrepreneurs pour être au plus près des besoins de nos clients.