

Question thématique

Comment mettre à disposition les informations nécessaires à un processus participatif ?

1.	L'accès à l'information dans le cadre de la participation à la politique	1
2.	L'accès à l'information dans le cadre des processus participatifs	2
3.	L'accès à l'information dans le cadre de la démocratie délibérative	2
3.1.	Qui choisit les informations à fournir et leurs émetteurs ?	3
3.2.	Quelles sources d'information faut-il utiliser ?	4
3.3.	Comment les informations doivent-elles être proposées pour être inclusives, accessibles à toutes et tous ?	5
3.4.	De quelle quantité d'informations, et de combien de temps pour se les approprier, les citoyens et citoyennes ont-ils besoin ?	6
4.	Pour aller plus loin	8

1. L'accès à l'information dans le cadre de la participation à la politique

La mise à disposition d'une **information transparente** est un **élément essentiel de la participation** à la politique. Pour participer à la politique, le citoyen doit en effet avoir **au moins une connaissance de base du sujet** sur lequel elle porte et à quels enjeux elle répond.

 **Bon à savoir**

En Suisse, lors des référendums, chaque citoyen ou citoyenne reçoit un dossier d'information sur le sujet du référendum et les positions des différents partis. Ce dossier d'information est soumis à une législation claire (par exemple, concernant son nombre de pages).

Dans les assemblées citoyennes, les participants reçoivent de nombreuses informations, via des documents mis à disposition, mais aussi, et surtout, via des auditions d'expert. Ces enjeux posent la question de **l'accessibilité** et **l'appropriabilité** de l'information.

2. L'accès à l'information dans le cadre des processus participatifs

Cette mise à disposition d'informations n'est cependant pas toujours garantie dans les processus participatifs.

Lors de certaines consultations, on sollicite l'avis des citoyens et citoyennes en partant du principe qu'ils et elles se sont informés personnellement. Cette approche peut être source d'inégalités majeures, car – et certainement dans les dossiers complexes – le seuil d'information pour une pleine participation peut être élevé.

Dans d'autres processus participatifs, l'information est effectivement mise à la disposition des citoyens et citoyennes. Cela reste alors, en général, **facultatif**. On peut prendre ici l'exemple d'une enquête en ligne où l'utilisateur peut, s'il le souhaite, lire des informations complémentaires via un hyperlien avant de répondre à une question. Ce fut, par exemple, le cas dans la large consultation en ligne « [Un pays pour demain](#) », menée en 2022 à l'initiative du Gouvernement fédéral : de nombreuses informations, présentées de façon attrayante, étaient proposées pour chacun des six thèmes abordés. Dans des projets relatifs à la planification spatiale, tels que [Vorm3010](#), on constate également que des plateformes d'information et des outils de communication sont mis en œuvre, afin d'informer les citoyens et citoyennes des possibilités de participation.

3. L'accès à l'information dans le cadre de la démocratie délibérative

La démocratie délibérative constitue un cas très spécifique en matière d'information. Cette fiche l'examine davantage en profondeur. Pour que l'information soit complète, elle aborde aussi des thèmes tels que **l'inclusion**, la **neutralité** et la **légitimité**.

Dans les processus délibératifs, on part du principe que la délibération ne peut avoir lieu que si tous les participants et participantes ont eu la possibilité de s'informer suffisamment sur le sujet. Cela soulève **quatre grandes questions** :

- Qui choisit les informations à fournir et leurs émetteurs, et a donc un certain « pouvoir » sur ce que les citoyens et citoyennes apprennent sur le sujet ?
- Quelles sources d'information faut-il utiliser ?
- Comment les informations doivent-elles être proposées pour être inclusives, accessibles à toutes et tous ?
- Enfin, de quelle quantité d'informations, et de combien de temps pour les assimiler, les citoyens et citoyennes ont-ils besoin ?

3.1. Qui choisit les informations à fournir et leurs émetteurs ?

Pour atteindre leurs objectifs, les émetteurs d'informations dans le cadre d'un processus participatif doivent être non seulement des **experts**, mais aussi être **représentatifs de différents points de vue et capables de communiquer** efficacement leur expertise avec des non-experts.

Il faut donc réfléchir soigneusement à **qui peut faire des choix concernant les informations à fournir**. Souvent, les décideurs politiques sélectionnent eux-mêmes les sources d'information, soit au sein de leurs propres réseaux, soit auprès d'institutions reconnues. Il ne s'agit cependant pas de la meilleure option existante, pour les raisons suivantes :

- Le groupe de décideurs politiques qui sélectionne les sources d'information est généralement constitué en vue de garantir un équilibre politique plutôt qu'un spectre complet de perspectives.
- Les réseaux personnels des décideurs ne couvrent peut-être pas suffisamment ce spectre complet de points de vue.
- Cela nuit souvent à la légitimité. Les médias et le public sont susceptibles de soupçonner que l'information est manipulée en faveur des options politiques préférées des politiciens, si les émetteurs sont choisis par les décideurs politiques.

Il est donc conseillé de constituer un **groupe de pilotage indépendant**, qui décide ensuite de la sélection des sources d'information. Il est préférable que ce groupe de pilotage soit composé d'un mélange d'experts et de spécialistes sans intérêts directs, et d'un large éventail de parties prenantes. Cette approche permet souvent de sélectionner manière le plus large spectre de sources d'information.

Au cours du processus même, les **citoyens et citoyennes** peuvent également jouer un **rôle dans l'identification de sources d'information**. Il convient de leur demander régulièrement quelles informations supplémentaires leur sont nécessaires pour prendre une décision éclairée. Le fait de leur poser cette question permet aux participants et participantes d'identifier les lacunes en matière d'information. Un bon moyen de les impliquer quant au type d'émetteurs d'informations est de leur demander « quelles sont, selon eux, les sources fiables pour fournir ces informations supplémentaires ». Lors de la réunion sur le climat au Danemark, par exemple, les citoyens et citoyennes ont eu la possibilité de demander, très tôt dans le processus, des informations supplémentaires sur des sujets spécifiques, en plus des informations compilées par le ministère et un groupe d'experts.

Si l'on choisit de donner aux membres d'un [mini-public](#) la possibilité de participer à la sélection des experts, il convient de tenir compte de **certains écueils potentiels**. Si les citoyens et citoyennes ont carte blanche, ils peuvent identifier des experts « renommés » qui ont bénéficié d'une couverture médiatique. Pour une petite commune en particulier, il est souvent impossible de parvenir à approcher ces personnes. Par

conséquent, il est souvent préférable de demander aux citoyens et citoyennes de quel type d'informations et de quel type d'orateurs ils ont besoin, plutôt que de leur demander quelle personne ils souhaitent entendre précisément. Une autre faiblesse peut découler de ce que l'on appelle le « biais de confirmation », c'est-à-dire la tendance à vouloir que les experts confirment plutôt qu'ils ne remettent en question nos propres points de vue. Toutefois, cet aspect est compensé par la grande variété d'opinions censée être représentée dans un « mini-public ».

3.2. Quelles sources d'information faut-il utiliser ?

On peut identifier divers types d'experts et de sources disposant d'informations pertinentes pour les citoyens et citoyennes. Il arrive trop fréquemment que l'on s'en tienne aux experts académiques, alors que la liste d'émetteurs d'informations potentiels devrait de préférence comporter :

- **Des représentants de l'autorité organisatrice :**

Des fonctionnaires sont souvent invités à présenter un état des lieux du domaine politique concerné.

- **Des experts :**

Des personnes possédant des connaissances scientifiques, techniques ou juridiques spécialisées fournissent des informations.

- **Des parties prenantes ou voix actives :**

Des représentants des parties prenantes (groupes de pression ou d'intérêt) préconisent une solution spécifique.

- **Des informations émanant de la communauté au sens large :**

Le grand public peut transmettre des informations qui peuvent être présentées aux autorités publiques. Cela peut se faire, par exemple, par le biais d'une plateforme en ligne où les habitants donnent leur avis sur le sujet débattu par un panel de citoyens.

- **Des « experts du vécu » :**

Il s'agit de personnes qui ont une expérience pratique de la question traitée. Ainsi, le panel irlandais sur l'avortement a entendu des femmes qui avaient personnellement vécu une situation liée à cette question. On peut prendre aussi l'exemple d'un panel sur l'euthanasie, où sont entendues des personnes en phase terminale. Il convient ici de faire preuve de prudence, car l'expérience montre que ces contributions peuvent s'avérer très impressionnantes pour les participants et participantes.

- **Les citoyens et citoyennes**

Enfin, comme évoqué plus haut, les **citoyens et citoyennes eux-mêmes** doivent pouvoir demander des informations supplémentaires au cours du processus, lorsque c'est nécessaire.



L'implication d'un large éventail d'émetteurs d'informations présente également l'avantage de conférer une plus grande **légitimité** au processus et à ses résultats. Toutes les personnes impliquées dans le processus (politiciens, parties prenantes, etc.) sont plus susceptibles de soutenir ou au moins d'accepter la politique si elle est basée sur les recommandations d'un panel de citoyens, parce qu'elles ont eu l'occasion de discuter de la question.

3.3. Comment les informations doivent-elles être proposées pour être inclusives, accessibles à toutes et tous ?

La **sélection des orateurs** ainsi que la **manière dont ils transmettent** les informations aux citoyens et citoyennes sont essentielles.

Le **choix de la méthode d'apprentissage** qui sera utilisée au cours du processus est une considération essentielle. De nombreux experts continuent à appliquer un modèle d'apprentissage « traditionnel » : les apprenants sont des récipients vides dans lesquels on peut déverser des connaissances. Les experts doivent simplement donner une présentation convaincante ou un exposé fondé sur des faits, et leur travail est terminé. La méthode utilisée est presque toujours celle d'un orateur dont le discours est soutenu par une présentation PowerPoint ou un document.

Cependant, de nombreuses personnes n'apprennent pas de cette manière, et **de nombreux adultes n'ont pas le niveau de lecture et le niveau cognitif nécessaires pour lire des documents complexes** : selon une étude de l'OCDE¹, en Flandre, environ un citoyen sur six possède de très faibles compétences en lecture et en calcul. Cela signifie qu'à une table de conversation dans un processus délibératif, une personne, en moyenne, éprouve des difficultés à lire et à comprendre les chiffres. Le modèle d'apprentissage scolaire standard ne doit pas être complètement évité (la même étude a révélé qu'environ la même proportion de citoyens étaient très érudits), mais il doit y avoir un **mélange de méthodes** afin que tous les participants et participantes puissent **s'approprier l'information** à leur manière.

Dans le cas d'un texte ou d'une présentation, il s'agit avant tout d'une **question de langage**. Les experts peuvent être tellement absorbés par leur domaine de compétence qu'ils perdent la capacité de communiquer efficacement avec des citoyens ordinaires. Il faut éviter l'utilisation de termes spécifiques ou d'abréviations courantes dans un domaine politique. Il est important de le préciser à l'orateur invité et de l'encourager à utiliser un langage qui ne soit pas imprégné de jargon académique, d'acronymes ou d'autres termes complexes. Il est donc préférable de donner des instructions aux orateurs et, si possible, de passer en revue leur présentation ou leur matériel au préalable.

¹ <https://www.oecd.org/fr/competences/piaac/>

L'étude ne couvre pas la fédération Wallonie Bruxelles, mais l'association lire et écrire communique autour de l'estimation « en Belgique, 1 adulte sur 10 a des difficultés pour lire et écrire », <https://lire-et-ecrire.be/En-Belgique-1-adulte-sur-10-a-des-difficultes-pour-lire-et-ecrire>

Dans une société de plus en plus diversifiée (en particulier dans un contexte urbain), il se peut aussi que tout le monde **ne maîtrise pas la langue officielle** ; il convient dès lors de s'interroger sur la pertinence de mettre le matériel à disposition dans d'autres langues également. Pour les Commissions délibératives mixtes bruxelloises, par exemple, un traducteur était mis à disposition si un participant ne comprenait pas la langue. Les participants et participantes pouvaient également se faire accompagner d'une personne de confiance qui les aide à traduire ou à clarifier des choses.

Enfin, il est également important d'utiliser d'**autres formes de présentation**, en plus des textes et des présentations de type PowerPoint. On peut, par exemple, proposer du **matériel vidéo**. Cela permet aussi aux citoyens et citoyennes de regarder à nouveau ce matériel à un autre moment. Ainsi, lors du panel citoyen écossais pour le climat, la plupart des informations étaient également disponibles sur une [chaîne YouTube](#). Autre exemple : on fait fréquemment appel à de la « facilitation graphique » afin d'offrir un support visuel, résumant certaines informations (facilitation visuelle). Dans de nombreux processus, les orateurs sont invités non seulement à faire une présentation ex-cathedra, mais aussi à participer à des **discussions en petits groupes**, table par table. Cette approche permet de poser des questions ou d'apporter des éclaircissements. Pour y préparer les citoyens et citoyennes, il est bon de les initier, dès le début du processus, aux différentes méthodes d'**écoute critique** d'un orateur. Cela peut se faire de manière très simple : par exemple, la New Democracy Foundation australienne a réalisé une [courte vidéo sur « l'écoute critique »](#) qu'elle présente aux citoyens et citoyennes avant qu'ils n'écoutent des orateurs.

En résumé, il est essentiel de **réfléchir aux supports** à utiliser pour fournir les informations. Par exemple, lorsque les gens sont peu qualifiés et que le niveau d'analphabétisme est élevé, l'information doit être présentée de manière particulièrement accessible. Les organisations travaillant avec des groupes vulnérables peuvent certainement donner des conseils à ce sujet.

3.4. De quelle quantité d'informations, et de combien de temps pour se les approprier, les citoyens et citoyennes ont-ils besoin ?

Il n'y a pas de règle fixe concernant la quantité d'informations à fournir et le temps dont les participants et participantes ont besoin pour s'approprier ces informations. Chaque processus est conçu **sur mesure** et doit être adapté à un certain nombre de facteurs, qui influent sur le temps disponible et la quantité d'informations requises. Une question très large peut nécessiter des informations dans plusieurs domaines, tandis qu'une question plus restreinte peut faire l'objet d'informations plus ciblées.

Il existe également une idée erronée selon laquelle tous les participants et participantes doivent être « pleinement » et également informés. Cela s'avère souvent impossible et inutile. Tout d'abord, de nombreuses recherches confirment que des groupes mixtes peuvent formuler ensemble des recommandations qui peuvent parfaitement rivaliser

avec celles des experts (et souvent les surpasser²). En outre, dans plusieurs cas, les citoyens font des propositions normatives plutôt que techniques, après un examen approfondi. Comme l'explique un expert irlandais de la participation citoyenne, « *les citoyens peuvent, après avoir été informés du coût et de l'utilité de différents types d'avions, juger s'il est utile ou non d'y affecter de l'argent des contribuables. Mais on ne leur demande pas d'être capables de construire l'avion eux-mêmes.* » (source : entretien avec l'expert, FIDE) La question est donc de savoir quelle quantité d'informations sur une question politique donnée permet de **formuler une recommandation « raisonnable »** à son sujet.

Outre le nombre de jours, il est également important de prévoir des **pauses** suffisantes entre les sessions afin que les citoyens et citoyennes puissent traiter, ou revoir, les informations s'ils le souhaitent. Au cours de ces périodes, certaines personnes recherchent également des informations supplémentaires par elles-mêmes. Ces pauses sont aussi nécessaires pour inviter des émetteurs d'informations supplémentaires à la demande des citoyens et citoyennes, le cas échéant. De nombreux orateurs ne sont en effet pas disponibles à court terme.

En fin de compte, un processus restreint nécessite souvent un minimum de 4 à 6 jours au total, tandis que les processus nationaux prennent parfois plus de 20 jours. Les participants et participantes ont notamment besoin de **beaucoup de temps pour effectuer correctement différentes tâches** :

- Ces personnes doivent **réfléchir ensemble**. Cela prend du temps : avant de délibérer, ils doivent également apprendre à se connaître et à comprendre le défi que représente la tâche à accomplir. Le dialogue est la base de la concertation.
- Elles doivent **apprendre**. D'une part, cela signifie qu'il faut diviser la mission d'apprentissage en un exercice partagé collectivement et examiner un large éventail de sources de manière très approfondie. Il faut également permettre aux participants et participantes de consulter leurs propres sources d'information. Ils répondent aux questions : « Que devez-vous savoir d'autre et à qui faites-vous confiance à cet égard ? »
- Elles **délibèrent**. La délibération prend du temps : c'est un processus lent au cours duquel les participants et participantes doivent avoir la possibilité de siéger régulièrement dans différents sous-groupes, d'écouter un éventail de personnes et de prendre en considération d'autres points de vue que les leurs. Elles ont besoin de temps pour remettre en question les connaissances des experts et évaluer les diverses options.
- Elles doivent **trouver un terrain d'entente**. Cela n'est pas simple. Il est plus difficile de trouver un terrain d'entente dans des considérations complexes, où les avantages et les inconvénients doivent être pesés les uns par rapport aux autres,

² Voir Landemore H., *Democratic Reason: Politics, Collective Intelligence, and the Rule of the Many* (Princeton, Princeton University Press 2013)



justification et preuves à l'appui. Les participants et participantes doivent prendre des décisions claires et les étayer par des preuves solides.

Chacune de ces étapes de la délibération prend du temps. Si les participants et participantes ne disposent pas de suffisamment de temps pour apprendre et consulter leurs propres sources, ils ne disposeront pas des informations ou de la diversité de points de vue nécessaires pour étayer leurs recommandations. S'ils ne disposent pas d'un temps de réflexion suffisant, ils ne seront pas en mesure d'évaluer les informations qui leur ont été communiquées et d'étudier correctement le problème. Il leur sera donc difficile de trouver des solutions. S'ils n'ont pas le temps de trouver un terrain d'entente, ils se sentiront pressés de prendre une décision et ne s'approprieront pas les recommandations finales, ce qui, en fin de compte, nuira à l'ensemble du processus.

Ces quatre questions centrales peuvent également être posées dans le cadre d'autres processus participatifs impliquant une [délibération](#), à petite ou grande échelle, tels que les panels de citoyens, les conseils consultatifs ou les projets de mobilité. À chaque fois, il est nécessaire d'évaluer quelles informations sont partagées, la manière dont elles sont présentées, et le temps accordé aux citoyens et citoyennes pour les assimiler. Les processus délibératifs tels que le Conseil citoyen pour le Climat ou les Commissions délibératives peuvent être une source d'inspiration à cet égard.

4. Pour aller plus loin



Outil en Région de Bruxelles-Capitale

[Guide de la communication inclusive d'Equal.brussels.](#)

