

Focus thématique

Comment inclure les publics éloignés dans les processus participatifs ?

| | | |
|-----------|--|----------|
| 1. | Définition..... | 2 |
| 1.1. | Inclusion et participation citoyenne | 2 |
| 1.2. | Les absents des processus participatifs..... | 2 |
| 1.3. | Différence entre représentativité et inclusion..... | 3 |
| 2. | Mise en œuvre | 4 |
| 2.1. | Adapter et ouvrir les méthodes de mobilisation et de recrutement..... | 4 |
| | 2.1.1. Organiser un tirage au sort..... | 4 |
| | 2.1.2. Utiliser des relais et des modes de recrutement complémentaires | 5 |
| | 2.1.3. Fournir des ressources financières et du soutien..... | 6 |
| | 2.1.4. Assurer le suivi après le recrutement..... | 6 |
| 2.2. | Adapter et ouvrir le cadre pratique et symbolique des échanges | 7 |
| | 2.2.1. Espace et temporalité | 7 |
| | 2.2.2. Échanges entre pairs et non-mixité..... | 7 |
| | 2.2.3. Information accessible, simple et appropriable | 8 |
| | 2.2.4. Facilitation et animation respectueuses, claires et attentives | 8 |
| 3. | Pour aller plus loin..... | 9 |

1. Définition

L'inclusion concrétise la possibilité pour **tous les membres d'une collectivité** politique de **prendre part au débat et d'exercer une influence** sur les décisions qui les concernent. L'idéal d'inclusion réalise l'égalité politique dans la diversité sociale. C'est une condition de la **légitimité démocratique** et un fondement de l'intérêt général.

1.1. Inclusion et participation citoyenne

D'une manière générale, dans nos institutions politiques, des groupes sociaux sont surreprésentés, alors que d'autres ont un poids moindre, voire ne sont pas représentés du tout. De nombreux obstacles (sociaux, économiques, linguistiques, culturels, physiques, etc.) doivent être surmontés afin de permettre à ce que tous et toutes puissent avoir les mêmes chances de participer activement.

Ce texte prend comme point de référence la participation à un mini-public délibératif de type assemblée citoyenne, qui vise à produire une opinion collective informée à partir de la mise en présence d'individus aux parcours de vie variés. L'inclusion, tant dans le recrutement que dans l'animation, est une condition préalable de la réussite de l'exercice délibératif.

Lorsqu'il y a participation ouverte sur base volontaire, les processus participatifs et délibératifs attirent principalement des profils similaires : des personnes intéressées par le sujet, éduquées, qui ont du temps, une stabilité professionnelle et personnelle, et des conditions socio-économiques favorables. Cette homogénéité des profils met en évidence un manque de diversité dans l'engagement civique et un manque d'inclusion dans la participation publique.

1.2. Les absents des processus participatifs

Ces différences s'expliquent car certaines catégories de personnes se heurtent à des obstacles plus importants pour prendre part et contribuer pleinement à un processus participatif.

De nombreux facteurs, réels ou assignés, peuvent maintenir une personne éloignée de la participation citoyenne. A l'échelle individuelle, ils peuvent s'incarner dans l'origine géographique ou nationale, la couleur de peau, le statut socio-économique, la situation de pauvreté, l'absence d'un domicile fixe, l'identité de genre, l'âge, la situation de handicap, l'orientation sexuelle, la religion, la situation familiale, des caractéristiques physiques, etc.

Ces marqueurs peuvent être considérés ensemble ou séparément. Ensemble, ils peuvent se cumuler ou se croiser pour former une situation spécifique, différente de la seule addition de deux facteurs considérés individuellement. Dans les études sur les freins à la participation : la pauvreté matérielle et la situation d'exploitation économique, le manque de ressources culturelles et le sentiment que ses opinions ne comptent pas sont parmi les premiers freins à une participation effective. À cela s'ajoute le manque de

disponibilité temporelle qui bloque une participation durable, même des personnes les plus intéressées ou les moins empêchées.

1.3. Différence entre représentativité et inclusion

L'inclusion et la représentativité sont deux concepts cruciaux qui sont souvent liés mais qui ont des significations et des implications différentes.

La **représentativité** est une notion statistique qui **mesure l'écart entre une population et un échantillon**. Elle vise à voir **dans quelle mesure les participants à un processus représentent l'ensemble de la population, à partir de catégories prédéfinies**. Dans le cas d'une délibération citoyenne, la représentativité est un critère important mais qui n'emporte pas forcément l'inclusion.

L'**inclusion** va plus loin en s'assurant non seulement que les participants soient diversifiés, mais aussi que les **échanges prennent en compte les voix habituellement marginalisées** ou sous-représentées, **les points de vue de celles et ceux qui auront le plus de difficulté à les exprimer**. Elle pose ainsi la question de l'asymétrie dans la relation selon les positions des participants.

Les deux notions relèvent d'un **pluralisme de la participation**, mais la représentativité pose la question de la **diversité**, tandis que l'inclusion pose plutôt celle de l'**accessibilité**.

Ainsi, on peut constituer un échantillon représentatif sans pour autant donner la voix à des individus au poids statistique infime ou au statut politique marginal (diversement : agriculteurs exploitants ; personnes sans domicile fixe ; personnes migrantes ou exilées).

Il faut également distinguer représentativité statistique et représentation politique. L'une n'implique pas nécessairement l'autre, voire même pas du tout, au vu de la faible représentativité statistique des assemblées élues par rapport aux sociétés qu'elles représentent.

Malgré les efforts consentis en matière de recrutement et de facilitation, les personnes marginalisées et aux conditions d'existence précaires restent le plus souvent impuissantes et absentes dans les dispositifs de participation publique. Les contraintes de tous types, symboliques comme matérielles, rendent leur participation à ce type d'activité improbable voire impossible.

Ici, il faut questionner pragmatiquement **les moyens de représenter des points de vue absents et penser la diversification des modes de recueil**, par exemple en s'inspirant de démarches d'enquête sociale, qui empruntent aux méthodes de développement communautaire, de recherche-action et d'approches ethnographiques.

Bon à savoir

En plus de suivre un référentiel statistique pour mesurer une représentativité, adopter une posture d'inclusion peut aussi être l'occasion **d'un travail de coproduction de la définition d'une situation**, comme le suggèrent les [chercheurs de MetroLab à Bruxelles](#) :

« Parce que ces publics sont eux-mêmes réflexifs et expressifs sur leur situation, nous devons également considérer leur propre conception de ce qu'est ou devrait être l'inclusion. »

2. Mise en œuvre

2.1. Adapter et ouvrir les méthodes de mobilisation et de recrutement

Dans l'idéal, un groupe de participants devrait être assez diversifié pour refléter la population concernée par une décision, par exemple en termes de sexe, d'âge, de statut économique, d'appartenance ethnique, de répartition géographique et de conditions de vie particulières tels que les familles monoparentales.



Outil en Région de Bruxelles-Capitale

Pour connaître la diversité en Région bruxelloise, le [Monitoring des quartiers de l'IBSA](#) fournit des statistiques localisées qui permettent **identifier des critères socio-démographiques pertinents**. Cependant, il faut garder à l'esprit que la représentation statistique d'un territoire se base sur des catégories administratives qui peuvent invisibiliser une partie des publics vulnérabilisés.

2.1.1. Organiser un tirage au sort

Pour obtenir une plus grande diversité des personnes qui participent, il est essentiel de ne pas se contenter d'un appel ouvert à la participation. Exclusivement ou en complément d'autres méthodes, le tirage au sort peut amener des groupes mixtes et diversifiés de personnes, y compris des voix marginalisées, dans la salle.

L'organisation d'un **tirage au sort** garantit qu'au sein d'une population donnée chaque personne a une chance égale d'être invitée. Toutefois, un tirage au sort **ne garantit pas à lui seul l'égalité d'accès**, et des adaptations incitatives ou d'autres méthodes peuvent être proposées. Par exemple, on peut imaginer **des modes de recrutement hybride** : un tirage au sort et une invitation via une structure dédiée ou des collectifs associatifs, pour réussir à constituer un groupe diversifié.

- **Assurer un suréchantillonnage de certaines catégories de la population**

Même avec un tirage au sort, les taux d'acceptation seront toujours moins élevés dans certaines catégories sociales. Pour avoir plus de chance, **augmenter leur quota** peut avoir des résultats positifs **pour compenser des taux de réponses plus faibles**.

L'objectif est de maximiser la possibilité que des personnes avec certaines caractéristiques ou ayant l'expérience de certaines situations soient présentes dans le groupe constitué.

Donc, si on veut bien représenter les « jeunes » et qu'on anticipe une plus grande difficulté à mobiliser dans ce groupe, alors il faut tirer au sort davantage de jeunes.

Plus généralement, la logique est **d'intensifier l'effort de mobilisation là où il est le plus nécessaire** : sonner à plus de portes dans certains quartiers, passer davantage de coups



de fils à une certaine heure, solliciter plus en amont davantage d'intermédiaires et de relais locaux dans des endroits où la proportion d'individus qui participent spontanément est la plus faible.

2.1.2. Utiliser des relais et des modes de recrutement complémentaires

- **Étendre l'espace de rencontre, via le porte-à-porte et le démarchage en rue**

Frapper aux portes, ou rencontrer des personnes dans la rue ou dans des lieux publics, peut être plus efficace que des envois de lettres pour impliquer. Un démarchage direct vise à communiquer l'information, recueillir des coordonnées et remettre une invitation. Avec l'accord de la personne, le contact direct peut contribuer à instaurer une confiance dans le processus. L'oralité permet également de fournir d'autres informations pour aider à s'impliquer.

Un porte-à-porte peut intervenir à la suite de l'envoi d'un courrier pour **aider à amorcer le contact**. Par exemple, l'organisation allemande *Es Geht Los* organise des assemblées de citoyens au niveau de la circonscription. Les personnes discutent de thèmes pertinents pour la politique fédérale et formulent un avis aux députés de leur circonscription. Pour obtenir la participation de 100 personnes, l'organisation procède d'abord à un tirage au sort et invite par lettre environ 120 personnes. **Celles qui ne répondent pas sont invitées personnellement à parler avec un membre de *Es Geht Los***, qui leur rend visite et leur demande ce dont elles auraient besoin pour pouvoir effectivement participer. En procédant ainsi, l'organisation déclare convaincre une personne sur deux de se joindre à l'assemblée, en comprenant mieux les **raisons pour lesquelles les gens ne répondent pas** dans un premier temps, ainsi que leurs **besoins pour** avoir la capacité de **participer dans des bonnes conditions**.

Ces efforts de sensibilisation peuvent nécessiter des ressources importantes et requièrent une planification minutieuse et une formation des personnes en charge du recrutement. Il est utile de fournir à ces personnes un guide et une liste de questions-réponses pour faciliter la prise de contact, pour planifier le travail de terrain et anticiper les interactions probables.

- **Collaborer avec des organisations de terrain**

Dans tous les cas, il faut être conscient des difficultés potentielles auxquelles les personnes peuvent être confrontés avant de s'engager dans un démarchage. Il est donc utile de **travailler avec les organisations** de bénévoles et de professionnels **présentes sur le terrain** (travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés, enquêteurs intervenants) pour identifier les moyens, les lieux et les moments les plus efficaces d'atteindre ces communautés.

Des structures locales ou des associations peuvent entretenir dans le cadre de leur action des relations avec des personnes confrontées à des inégalités. Ces organisations et partenaires peuvent fournir des **informations** et des perspectives précieuses **sur les**

besoins et les préoccupations des personnes sous-représentées dans les espaces de participation citoyenne. Leurs réseaux peuvent constituer un appui précieux pour comprendre les situations. Il peut également être utile de s'intéresser à des projets d'enquête ou d'intervention qui associent en contexte chercheurs, artistes, travailleurs et catégories spécifiques de la population, dont les travaux peuvent aider à **comprendre les conditions de vie, les besoins et les intérêts** de ces groupes de personnes.

Les organisations ou les collectifs travaillant avec les sans-abris, les personnes confrontées à l'illettrisme ou qui ne parlent pas la langue majoritaire, les personnes handicapées ou celles souffrant de problèmes de santé mentale peuvent également faciliter leur participation. Ces organisations peuvent plus généralement **donner des conseils pour toucher, informer et mobiliser** d'une façon adéquate.

2.1.3. Fournir des ressources financières et du soutien

Les conditions socio-économiques déterminent également la capacité à participer. En veillant à ce que des ressources et du soutien soient disponibles pour toutes les personnes qui en ont besoin, on favorise l'inclusion et l'équité entre les participants. Les possibilités offertes devraient être explicitement mentionnées dans la lettre d'invitation.

- **Indemnisation et défraiement**

Pour permettre un recrutement inclusif, les processus délibératifs doivent prévoir une **indemnisation et un défraiement** (transport, hébergement, autres frais).

L'équipe organisatrice doit veiller à ce que cela n'interfère pas avec les prestations sociales que la personne pourrait recevoir.

- **Soutien non financier**

Un **soutien non financier** est aussi important et a pu s'avérer efficace pour augmenter le taux de réponse, mais aussi le maintien dans le temps de la participation.

Un soutien de telle sorte peut inclure la **mise à disposition ou la prise en charge de services** de garde d'enfants ou de personnes dépendantes. La **traduction** dans différentes langues ou l'interprétation en langue des signes ainsi que l'organisation de **séances d'introduction** peuvent contribuer à réduire les obstacles, et faciliter l'entrée dans le processus. Certains dispositifs proposent également aux participants une **formation en prise de parole en public**. Il est également **obligatoire de s'assurer d'aménagements raisonnables pour la garantie d'accessibilité** aux lieux pour les personnes en situation de handicap.

2.1.4. Assurer le suivi après le recrutement

Maintenir la communication et relancer les participants **entre la première prise de contact** pour le recrutement **et le début d'un processus** de participation est important pour s'assurer de leur volonté de participer et garantir leur venue.



Il s'agit ici de les tenir informés et de **répondre à toutes les préoccupations** ou questions qu'elles et ils pourraient avoir. Ce système de soutien et de permanence doit idéalement être étendu au-delà de la période de recrutement pour aider également au maintien de l'engagement.

2.2. Adapter et ouvrir le cadre pratique et symbolique des échanges

Inclure les personnes éloignées des processus de participation, et plus encore celles appartenant à des populations marginalisées, ne signifie pas simplement réussir à les faire venir grâce à un processus de mobilisation plus compréhensif et plus ouvert.

Il faut aussi préparer un cadre qui puisse accueillir leurs contributions avec une considération égale. Il faut donc également penser l'inclusion dans l'animation, la rédaction et la restitution des propositions. Plusieurs facteurs aident à **rendre le cadre de la délibération plus inclusif**.

2.2.1. Espace et temporalité

Tout d'abord, il faut choisir un **espace approprié**. Les espaces officiels formels, tels que des chambres parlementaires ou des salles de conseil, peuvent jouer sur le sentiment de légitimité, de hiérarchie et de déférence. Des espaces plus familiers peuvent contribuer au confort des personnes qui participent et à l'horizontalité des échanges. Une table ou un cercle sont de meilleures configurations pour un dialogue que d'autres arrangements tels que les amphithéâtres.

En plus du **caractère symbolique**, il faut tenir compte de **l'accessibilité pratique**. Les espaces doivent être accessibles pour les personnes handicapées, y compris les personnes malentendantes ou malvoyantes.

Enfin, la **temporalité** et le moment d'organisation des échanges doivent également être pris en compte. Il est fréquent qu'un horaire convienne mieux à une catégorie de la population qu'un autre ; il faut donc s'assurer de n'empêcher aucune volonté de participer par défaut d'un horaire adapté.

2.2.2. Échanges entre pairs et non-mixité

Dans cette logique d'adaptation des espaces et des moments, il peut être envisageable de constituer des groupes de pairs, pour permettre un échange plus ouvert.

On parle alternativement à ce propos d'espaces entre pairs ou d'espaces de non-mixité. Cette possibilité peut **aider** les personnes qui se sentent moins légitimes **à s'exprimer à partir de leurs expériences communes et de leurs intérêts partagés**.

Cette adaptation d'un lieu pour faciliter l'échange à partir d'une expérience commune peut être pensée comme une fin en soi ou, idéalement, comme une étape préalable ou intermédiaire entre des réunions ouvertes à tous types de publics.



2.2.3. Information accessible, simple et appropriable

Il est important de s'assurer que tous les participants **comprennent et s'approprient les informations présentées**.

Il s'agit donc de :

1. fournir des services d'**interprétation** et de **traduction** dans les langues utilisées dans le processus ;
2. fournir tous les **documents en plusieurs langues** si possible, y compris les présentations d'experts ;
3. donner les informations dans un **langage simple et accessible**, avec des communications évitant le jargon ou les expressions techniques inutiles, afin d'aider à ce que tous et toutes les comprennent ;
4. si possible, obtenir les présentations à l'avance afin d'avoir le temps de les simplifier.



Bon à savoir

Pour un langage FALC (facile à lire et à comprendre), equal.brussels propose sur son site internet un [Guide de communication inclusive](#).

La **technologie**, telle que la vidéoconférence ou les outils en ligne, peut faciliter l'accès à l'information. Il faut cependant être **conscient des compétences techniques inégales** qui peuvent nécessiter un soutien supplémentaire (soutien à la lecture, l'écriture, à l'usage d'outils numériques).

L'établissement de **règles claires** au début du processus contribue à créer un environnement respectueux. Ces règles doivent inclure des lignes directrices pour une communication respectueuse, telles que l'écoute active, la recherche d'un terrain d'entente et la garantie que toutes les voix soient entendues.

2.2.4. Facilitation et animation respectueuses, claires et attentives

Les **personnes en charge de l'animation et de la facilitation** jouent un rôle crucial en matière d'inclusion en conduisant, en façonnant et en soutenant la discussion d'une manière qui **favorise une participation égale de tous et toutes** au sein du groupe. Le rôle des animateurs est crucial pour équilibrer la méconnaissance d'un langage spécifique et pour empêcher que certains groupes soient exclus des échanges. Les animateurs doivent être **garants du cadre et conscients des préjugés** qui peuvent conduire à une évaluation différente de la crédibilité des arguments.

Le rôle **des personnes en charge de l'animation de salle ou de la facilitation de table** implique la clarté des instructions et le respect du temps. Mais ce rôle nécessite aussi une attention aux interactions et aux points de vue. Bien animer ne signifie pas seulement distribuer la parole de façon équilibrée. Une **animation active** va avec le fait de faire des relances orales, poser des questions de compréhension, proposer des reformulations, récapituler des propos, et interroger l'accord ou le désaccord. Cet engagement dans la discussion s'articule avec la prise de note qui permet de rythmer la discussion et de **récapituler les éléments à retenir**.

Les animateurs doivent **observer** si **certains membres sont moins actifs ou restent souvent silencieux** et agir en conséquence. Il s'agit notamment :



1. d'encourager l'**écoute active**, c'est-à-dire encourager chaque personne à écouter les autres et à valoriser les différents points de vue pour créer un environnement plus respectueux ;
2. d'utiliser un **langage inclusif et respectueux** pour tous les individus, quelle que soit leur origine ou leur identité ;
3. d'éviter le **jargon**, les **termes techniques** ou les **références culturelles** spécifiques qui peuvent être inaccessibles à certaines personnes ;
4. de tenir compte des **différentes façons de comprendre et d'apprendre**, afin que les personnes ayant des parcours, des capacités et des préférences différentes puissent mieux assimiler et s'appropriier les informations partagées.

Diverses méthodes de communication, telles que l'argumentation, les aides visuelles ou la narration, contribuent à garantir un processus accessible et inclusif.



Bon à savoir

L'[Institut de la concertation et de la participation citoyenne](#) a publié en 2024 un [Guide de la participation citoyenne en faveur de l'égalité de genre](#) qui relie ces questions d'animation et de facilitation aux enjeux des inégalités liées au genre.

3. Pour aller plus loin

- Federation for Innovation in Democracy (FIDE), Including the Underrepresented, Policy Research 02.
- M. Berger, J. Charles, [Persona non grata. Au seuil de la participation](#), *Participations*, 2014/2 (N° 9), p. 5-36. DOI : 10.3917/parti.009.0005. URL :
- M. Berger, L. Carlier, [La contribution des enquêtes socio-spatiales aux enjeux d'inclusion](#), in *Design social et enquête collective, Metrolab Logbook*, p.93-101.

