

## AGIR ET RÉSOUDRE LES PROBLÈMES

# La démarche de concertation structurée pour un projet intégrant la diversité

La concertation sur un projet dans un contexte de diversité est une démarche qui comprend des étapes préparatoires et des étapes actives les deux tableaux suivants résumant ces étapes.

Dans la 2<sup>e</sup> colonne nous avons mis en avant les points de vigilance pour chacune. La démarche de concertation prend du temps, il faut la considérer comme une étape d'enrichissement et d'appropriation surtout dans un contexte de diversité.

La société civile qui « vit les projets » développe une maîtrise d'usage et peut être tout à fait visionnaire sur ce qu'il convient de faire et en avance sur les experts et les élus.

Compte tenu de la diversité, il est particulièrement important de définir des valeurs, une vision commune et un langage commun avec des représentants de cette diversité, afin de permettre que cette diversité s'exprime dans un cadre de référence commun.

## 1) Les étapes préparatoires de la concertation

Actions	Commentaires
Identifier, pondérer la diversité sociale, ethnique, religieuse. Comprendre la rationalité et les représentations de chaque groupe concerné	Les minorités sont plus actives que la majorité.
Recenser le légitime et le légal, les missions de chacun	Le légitime peut prendre le pas sur le légal, comment arbitrer ?
Prendre en compte l'ensemble des dimensions d'un problème et leurs interactions	Habitude de travail sur des savoirs séparés. Face à la complexité, repli sur des intérêts catégoriels ou corporatistes
Recenser les éléments objectifs du projet	Coût des études préalables, difficulté de rassembler les données, on travaille avec une rationalité limitée
Définir les règles du dialogue et le système de décision	Cultiver l'esprit gagnant/gagnant malgré les difficultés

## 2) Les étapes de concertation active

Actions	Commentaires
Amener les parties prenantes à se présenter et à se connaître et à structurer leur représentation dans le cadre d'une concertation	Le but n'est pas de chercher un accord mais de permettre une rencontre et une écoute de l'autre « désarmée »
Expliquer le projet de manière objective dans son ensemble avec pédagogie, ainsi que le processus et les critères de décision et les valeurs communes	Le présentateur est souvent « normalement » lié à un point de vue et la mise en forme pédagogique est un travail en soi
Laisser s'exprimer les opinions, les convictions, les émotions, les peurs, sans chercher tout de suite à répondre	« Rentrer dans la pensée de l'autre », pour savoir ce qu'il veut profondément, accepter les désaccords créatifs, ne pas chercher l'accord facile
Amener les parties prenantes à faire des recommandations	Prendre en compte les propositions comme un enrichissement possible du projet et non comme un obstacle
Faire une synthèse des points de convergence et de divergence, exposer les différentes alternatives et la décision retenue qui maximise la valeur pour l'ensemble	Le processus de décision est aussi important que la décision elle-même, la meilleure décision n'est pas forcément celle de la majorité