

9. Outils d'information et de consultation

L'information du public n'est pas la concertation, mais elle en est une étape indispensable, qui doit permettre de donner des informations pour que chacun puisse se faire une opinion et participer activement ; ainsi que de mobiliser, de donner envie de s'engager dans le processus de dialogue territorial.

La consultation (recueil d'avis) ne suffit pas à faire une concertation dans la mesure où elle ne permet pas une véritable mise en débat et encore moins un travail de co-construction. Elle peut cependant compléter un processus de concertation proprement dit et permettre de toucher un public plus large. L'expérience montre que la combinaison d'outils renforce leur efficacité.

Communication presse

Une communication spécifique peut être mise en place pour annoncer la concertation, faire le point à mi-parcours ou lors d'étapes spécifiques, conclure la concertation. La communication presse sur la concertation doit préciser les modalités retenues, les thèmes en débat, le calendrier, la présence éventuelle d'un garant, les contacts (site internet, adresse courriel, etc.)

Lettre d'information, articles dans des bulletins ou journal

Ces documents ne doivent pas laisser penser que le projet est entièrement décidé mais doivent identifier les sujets en débat. Ils peuvent être ouverts aux services de l'Etat, aux associations, ou inclure des citations recueillies auprès des habitants. Modes de distribution habituels : boîtage, mise en ligne sur le site de la concertation, mise à disposition lors de réunions, envoi ciblé à des personnes dont les adresses sont connues.

Site internet

Un site internet est important pour accompagner une démarche de concertation. Il doit présenter le contexte, les objectifs, les attendus, le calendrier, les moments-clés de la concertation... Il donnera accès aux documents relatifs à la concertation : comptes-rendus, documents de présentation, études, films... Une adresse courriel spécifique peut être créée. Un blog permet éventuellement aux internautes de publier leurs contributions et de se répondre mutuellement.

Registre et urne

Mettre à disposition du public un registre ou des urnes ne fonctionne réellement que si le public :

- 1) dispose préalablement d'une information suffisante pour lui permettre de se faire un avis ou de susciter son questionnement ;
- 2) est encouragé à écrire, ce qui n'est pas spontané. Des animateurs peuvent être présents pour les écouter et les inviter avec bienveillance à retranscrire leurs propos. Disposer simplement un registre ou une urne dans une mairie ou un autre lieu public et les annoncer par voie de presse est peu utile.

Expositions

Des expositions peuvent être organisées dans des lieux publics. Elles peuvent présenter photos, films, maquettes, brochures... Elles peuvent également comporter des outils de recueil des avis du public : registres, cartes T, etc. Le recueil d'avis fonctionne bien lors des expositions si des animateurs invitent les visiteurs à s'exprimer.

Conseils pratiques

- De bons contenants ne valent que si on dispose de bons contenus, c'est-à-dire de messages compréhensibles par tous, clairs et sans ambiguïtés, simples sans occulter la réalité.
- Pour que l'information soit à la fois accessible, complète et loyale, une solution est de proposer deux niveaux de lecture : des documents de synthèse accessibles à tous avec des renvois aux documents originaux et plus techniques, accessibles en ligne ou tenus à disposition du public.
- C'est le récepteur d'une information qui est en mesure d'estimer si elle est compréhensible et non pas l'émetteur. Faire réviser les documents par des non-connaisseurs avant diffusion, par exemple en organisant un focus group, peut éviter jargon technique, maladroites et malentendus.