



Accompagnement des projets "Quartiers durables"

Compte-rendu de l'atelier inter-quartiers « Communiquer vers ses voisins »



Le samedi 29 janvier 2011 l'équipe d'accompagnement des Quartiers durables a invité les groupes pilotes des 10 Quartiers durables alors en action. Cette après-midi a pris la forme d'un forum ouvert auquel ont participé :

35 habitants des Quartiers durables 2008-2009 et 2009-2010, l'équipe de coordination des Quartiers durables et la responsable communication de la Division Ville durable de Bruxelles Environnement.

Ce forum ouvert a été orchestré par deux expertes en la matière : Marine Simon (Au-Delà Des Nuages sprl) et Nathalie Grosjean (Institut Eco-conseil).

La grande question sur laquelle nous nous sommes tous penchés était la suivante :

« Comment adapter notre communication vers nos voisins pour leur donner envie de rejoindre nos projets Quartiers durables ? »

A partir de cette question, chacun a pu proposer des thèmes d'atelier qu'il a mené en petits groupes.

Le présent document est la synthèse améliorée des réflexions, questionnements, bouillonnements et pistes de réponses amenées ce jour-là.

Explorer le « pourquoi participer à des projets Quartiers durables » et redéfinir le cœur du projet

Si l'on veut mobiliser les voisins à rejoindre le projet, si on veut susciter une large participation, on doit non seulement se demander **comment faire**, mais surtout **pourquoi voulons-nous le faire** ?

On nomme rarement le « pourquoi on est dans un groupe », et pourtant mettre des mots sur l'essence même de ce qui nous fait venir dans un groupe (« les tripes » !) est essentiel. En général, cette motivation est induite. Or, le rythme du projet, axé sur la mise en œuvre concrète des projets, ne permet pas d'aborder les questions de réflexion.



Donner des informations sur les « pourquoi faire » permet de donner du sens aux actions, à l'engagement dans les initiatives et au fait de rejoindre les projets.

Par ailleurs, il s'agit aussi de comprendre et légitimer la diversité des raisons de la volonté de s'engager dans les projets qui mènent à des façons différentes de s'investir.

En effet, il y a diverses réticences à s'engager pour le développement durable et en particulier dans un projet Quartier durable, sur base d'idées préconçues : perte de confort, de temps, d'argent, de plaisir... L'engagement est inévitablement perçu de manière négative si l'on n'est pas ancré dans le « pourquoi » c'est-à-dire sur nos objectifs. Or, lorsque le pourquoi est basé sur un message qui fait peur, s'engager est décourageant. Il est important de recadrer sur un message positif en général.

Ce questionnement revient à travailler la thématique du rapport au changement. Pourquoi s'engage-t-on dans un projet Quartier durable (en particulier dans un groupe pilote) ? Quelles motivations nous animent ? Veut-on convaincre ou donner envie ? Forcer le changement ou accepter la faible participation ?

Cet aspect est apparu au cœur de la question « pourquoi communiquer » et a révélé certaines différences de point de vue. A trop vouloir convaincre on crée parfois des résistances. Et un emballage convivial est-il suffisant pour susciter l'engagement ?

Pourquoi veut-on communiquer ? Quel message veut-on faire passer ?

Le simple fait de se poser la question est un premier pas positif. Cela va impliquer une prise de conscience d'objectifs pas toujours clairement énoncés.

Dans les différents ateliers, plusieurs raisons du « pourquoi communiquer » ont été évoquées ; nous voulons communiquer pour :

- Nous faire connaître
- Susciter l'adhésion/ la curiosité
- Etre accessible / compris par tous
- Sortir de nos réseaux habituels (néerlandophones, étrangers...)
- Sensibiliser aux questions des Quartiers durables
- Susciter l'action collective
- Que les gens se rencontrent, se connaissent
- Fédérer, rassembler
- Permettre l'identification
- Informer sur ce qui se fait dans les Quartiers durables
- Montrer que c'est sympathique et « fun »
- Parler d'environnement
- Montrer que tout le monde peut le faire (en tant que voisin, citoyen...)

Chacun requiert différents modes de communication, à diversifier également en fonction des publics que l'on veut toucher. Rappelons-nous que « la persuasion n'est pas ce que le message fait à une personne mais ce que cette personne fait avec le message. ».

Comment communiquer ?

Cette question était évidemment au centre des préoccupations, c'est pourquoi nous avons collectivement réfléchi aux compétences à mobiliser pour mettre en œuvre le « pourquoi communiquer » (présenté plus haut).



Imaginer et construire ensemble des « comment faire » permet de mobiliser, personnaliser et responsabiliser dans la durée. Par ailleurs, il s'agit également de rendre le contexte favorable en donnant les moyens et les ressources qui favorisent les passages à l'action. Ainsi, la communication peut agir comme un outil de mobilisation dans un projet Quartier durable.

Avoir une bonne communication en groupe dans un projet Quartier durable

Il est apparu que la gestion de groupe est essentielle au bon fonctionnement à long terme. En outre, trouver les moyens de coopérer au sein du groupe permet de trouver des solutions ensemble. Le processus est plus riche.

Mais contrairement à ce que l'on pourrait espérer, cette gestion de groupe-ci n'est pas naturelle ou préexistante.

Cet aspect est lié au cœur du projet (comme abordé plus haut), le bon fonctionnement du groupe devant servir le cœur du projet. Inversement le groupe pourra se référer au cœur du projet pour son fonctionnement.

Comment « faire groupe » ? Qu'est ce qui unit un groupe ? Cela peut être par exemple une vision, des objectifs, des valeurs... Et comment y mobiliser les élans individuels au service de projets communs ?

Comment coopérer et trouver des solutions ensemble ? Comment s'assurer que les rencontres soient gérées du mieux possible ?

Une bonne coopération et une bonne gestion de groupe présente l'avantage de renforcer l'investissement au projet.

Il est donc important de définir des moyens et outils pour fonctionner en groupe.

Les expertes présentes à la formation nous apportent quelques **outils fondamentaux de la coopération** au sein d'un groupe :

- Le cercle

En général sans table, permet de rassembler les énergies, le contact visuel avec chacun, permet de concentrer les regards vers le centre. Pas d'obstacle à la relation, pas de coin et permet donc la circulation de la parole. Cela permet également d'égaliser les positions des personnes dans l'espace ainsi qu'une équivalence du poids de la parole.

- Le tour de parole

Garantit à chacun du groupe d'être entendu et donc tranquillise les individus. Chacun est responsable pendant le tour de parole (on peut parler ou passer la parole au voisin).

- Le pouvoir du silence

Le silence est important. Il permet la maturation.

- La parole au centre

- Les avis et les personnes sont dissociés

- Les avis ne se combattent pas, ils s'additionnent

Cela permet à l'intelligence collective de se manifester. En effet, parole après parole, on peut construire quelque chose qui tient compte de chaque élément dit.

- L'animateur, gardien du cercle et des règles

L'animateur doit s'assurer du respect du tour de parole surtout quand il y a de l'enjeu. L'animateur est respectueux du « nous ».



L'organisation d'un événement, d'une fête peut aussi être une façon de rentrer en contact : repas public autour du thème des cuisines du monde, réunions dans un snack tenu par une personne du monde arabe par exemple.

Trouver des personnes ressources et des partenaires

Pour faciliter le déroulement des projets, il est proposé de créer :

- Une liste des personnes de contact, à organiser par type de projet. La liste de personnes de contact pourrait répertorier des personnes de références dans les communes, les associations et les autres Quartiers durables.

La question a été abordée lors de l'atelier pour savoir si les participants des Quartiers durables seraient prêts à laisser leurs coordonnées pour être contactés et être eux aussi des personnes ressources.

- Une fiche organisation/action : il serait utile de pouvoir se référer à un planning d'actions qui décrirait le temps nécessaire à la mise en place de tel type de projet (une façon de savoir vers quoi « on s'embarque »).

Les participants font la demande que l'accompagnement des Quartiers durables propose un canevas pour chaque fiche, à remplir par chaque groupes en fonction de leurs projets.

Communiquer clairement sur les objectifs du Quartier durable

Il est fondamental de faire passer le message suivant : « En quoi le Quartier durable va-t-il permettre aux habitants et usagers de vivre confortablement en ville tout en réduisant leur empreinte environnementale ».

Le message aura plus de chance d'être transmis si l'on communique sur base des valeurs de l'interlocuteur ; il s'agit tant de la forme que de contenu.

Créer les conditions favorables à l'accueil de chacun

Il est important de créer les conditions d'accueil qui permettront à chacun de se sentir en confiance et donc de revenir à une prochaine réunion et pourquoi pas de s'investir par la suite. Sans cela, le risque est que les participants ne se sentent pas accueillis et donc ne reviennent pas.

Le choix d'un lieu chaleureux, décoré avec soin peut être déterminant tout comme la présence d'un accueil, de boissons, quelques grignotages, bref, un endroit où l'on se sent le bienvenu...

Ce lieu fédérateur peut être ouvert et accessible à tous (compost, potager) ou pourquoi pas un café Quartier durable ! (sans ordre du jour, juste pour parler autour du projet).

Comment réagir face aux personnes « contre » ?

Un atelier a tout d'abord abordé des cas concrets, des récits d'expériences pour faire la part entre le rationnel et l'irrationnel.

Il en est ressorti plusieurs pistes :

- Maintenir le contact, le dialogue (dire tout de même bonjour)
- Accepter que tout le monde ne se mobilise pas
- Faire attention aux réactions par mail, parfois source de malentendus, ne pas hésiter à utiliser un autre mode de communication (« voyons-nous pour en parler »)



- Réfléchir à noter propre réaction lorsqu'on est contre quelque chose et à ce qui peut nous faire changer d'avis :
 - o l'écoute / le sentiment d'être entendu (« j'entends, le comprends votre souci »)
 - o il est appréciable que celui qui fait passer un message ne pense pas détenir la vérité
 - o réaliser que nous avons des points communs
 - o éclaircir la part de craintes et d'arguments fondés

Tout ce qu'on peut utiliser comme autre forme de communication (à inventer)

La discussion a permis d'échanger et lister des pistes de tous genres, celles-ci sont livrés ci-dessous en vrac :

- Poèmes dans les arbres
- Signal sonore dans la rue exprimant le fait que le Quartier est en action (jingle, crieurs de rue, musique classique en haut-parleurs)
- Objet intrigant, comme le cyclo-compost à Durabl'xl
- Soirées entre voisins sur le modèle des réunions « tupperware » pour utiliser les moyens de communication de personne à personne, intéresser
- Parade dans la rue de manière festive (à la manière des troupes de théâtre à Avignon)
- Mise en place d'« ambassadeurs de rue », chargés de communiquer vers leurs proches voisins
- Signes distinctifs sur les boîtes aux lettres ou sur soi montrant l'appartenance au projet (un peu comme les témoins de Jéhovah que l'on reconnaît entre mille !). Ou encore sur les légumes ou les pots de miel produits dans le quartier.
- Création d'une mascotte (comme pour le compost de quartier de Chant d'oiseau)
- Actions artistiques, rêver le quartier
- Création d'un parcours Quartier durable comme un parcours d'artistes dans la rue, ou dans une maison qui s'ouvre pour l'occasion
- Actions visibles
- Transformation, « customisation » du quartier (peindre les rues en vert, planter des tournesols, remplacer les pavés comme à Helmet). Objectif : susciter l'interrogation. Activisme ludique (« one shot »)
- Communication via les relais (partenaires du projet) et travail systématiquement avec eux
- Participation des jeunes au projet, par exemple en en faisant des journalistes de quartier (via les radios associatives de jeunes)
- ...

La « participation » est à la fois un moyen ET une fin

La participation est un moyen parce que les forces vives des groupes se réunissent pour réfléchir et agir en vue diminuer l'impact sur l'environnement et tendre vers plus de durabilité. C'est aussi une fin parce que se réunir et s'investir, c'est créer du lien, c'est donner du sens, c'est se sentir utile, c'est développer son estime de soi, c'est nourrir les besoins sociaux et humains fondamentaux.

Et parfois, selon les participants, les motivations et les élans à participer se retrouvent de manière plus ou moins privilégiées dans une représentation de la participation, vue comme un moyen ou vue comme une fin.



Traduire la notion de « Quartier durable » ou la renommer ?

Dans plusieurs ateliers, il est ressorti que le terme « Quartier durable » est souvent vécu comme hermétique. Les groupes se retrouvent à devoir expliquer ce qu'est un Quartier durable, or les membres des groupes pilotes présents pensent que ce n'est pas leur rôle.

Quand on dit « Quartiers durables » cela ne parle pas beaucoup, il faut plus parler de projets concrets (parler de projets compost...). Le même problème est rencontré pour le défi-énergie.

Comprendre les limites du rôle d'accompagnement du changement (que l'on soit animateur ou participant plus « actif » au sein des groupes)

Pour mieux dépasser les frustrations, il peut être utile de se poser régulièrement différentes questions qui permettent de prendre une distance et aborder son rôle dans la durée avec plus de réalisme :

- Quelles ambitions donner aux projets en termes de résultats, de moyens ?
- Qui souhaite vraiment quel changement ?
- Ai-je un rôle de moteur, d'initiateur ?
- Suis-je une locomotive et dans ce cas, est-ce que je ne vais pas « trop vite » ?
- C'est bien d'être enthousiaste et de tenter de mobiliser, mais si j'en fais « trop », je ne laisse pas les autres prendre leur place et personnaliser la démarche ?
- Suis-je légitimé par les autres participants dans cette « place » que je prends dans les projets ?
- Suis-je capable d'accueillir et légitimer les freins, les réticences, les inerties pour pouvoir ensuite les dépasser en conscience ?
- Ce qui est inertie et lenteur pour moi peut correspondre à un juste rythme pour quelqu'un d'autre, suis-je d'accord de m'ouvrir à cela ?

De manière générale, pour les projets durables il faut s'armer de patience, donner du temps au temps. Il serait utile de pouvoir se référer à un planning d'actions qui décrirait le temps nécessaire à la mise en place de tel type de projet (une façon de savoir vers quoi « on s'embarque »).

xxx