

“Jardiner la lisière”

Comment miser sur la communication interpersonnelle ?

Quand on parle de **démocratie participative** et de **renouvellement des liens entre une collectivité et les habitants de son territoire**, les enjeux de communication ne sont jamais loin. Élus et services remettent régulièrement sur la table, comme un prérequis à la participation, la capacité à communiquer efficacement avec les citoyennes et les citoyens.

Dans un sens : réussir à transmettre les informations à la population, à **expliquer le sens de l'action municipale**, ainsi que ses contraintes. Dans l'autre, être en mesure d'entendre et de répondre aux questions, demandes, sollicitations des habitants.

Ces questions s'avèrent d'autant plus épineuses en **situation de crise** (climatique, sanitaire, économique, sociale...) ou quand il s'agit de gérer un dossier complexe (aménagement, mobilité, hébergement, budget...). Elles prennent un relief particulier face au constat de l'éloignement institutionnel croissant d'une partie de la population, rendue « invisible » aux yeux des administrations. Y répondre constitue en effet un préalable essentiel pour asseoir les capacités de participation et de coopération.

Face à ces enjeux...

Il est tentant pour les collectivités de miser sur des outils de communication : supports écrits, sites Internet, réseaux sociaux, applications diverses pour inciter à participer. Pourtant, les résultats s'avèrent régulièrement décevants : audiences modestes, sentiment de dialoguer toujours avec les mêmes.

Reste alors à se tourner vers ce qui nourrit la communication : les échanges entre êtres humains, en considérant que la coopération véritable s'inscrit dans des relations entre des personnes qui se connaissent et se reconnaissent comme telles.

Pourtant, on les sollicite peu. Rarement on met en valeur le **rôle d'interface des agents** des bibliothèques, des crèches, de la voirie, des écoles, des EHPAD, des jardins ou de l'urbanisme. Le plus souvent, ils sont pris dans le flux du service à rendre au quotidien. Idem pour une grande part des **élus locaux**, cantonnés à des sujets techniques ou à tenir leur place dans les instances exécutives.

Or, **leur potentiel est immense** : regard sur le quotidien du territoire, capacité d'analyse sur les besoins de la population, observation des évolutions à l'œuvre sur le territoire et bien sûr échanges permanents entre l'intérieur et l'extérieur.

Pour démultiplier les capacités de communication entre les collectivités et la population, pour en tirer des leçons et, partant de là, se donner la possibilité de refonder leur logiciel démocratique sur la base de la connaissance mutuelle et d'une place équilibrée donnée aux habitants dans les processus de décision, y compris les habitants des plus éloignés des institutions, nous invitons les collectivités à cultiver cette lisière.

Axes de mise en action

Identifier et cartographier le vivier de la lisière

Qui sont les élus locaux, les agents de terrain, les relais qui au quotidien, parfois évidents (adjoints, agents des guichets), parfois discrets, sinon invisibles (élus communaux, vaguemestres, secrétaires, gardiens, bénévoles associatifs...) **qui font le lien entre la collectivité et le territoire ?**

Il s'agit de prendre connaissance du vivier, en identifiant de qui il se compose.

Solliciter et libérer du temps

A ces femmes et ces hommes repérés dans le vivier de la lisière, on peut alors offrir la possibilité de contribuer à la vitalité de la collectivité et du territoire. Cela suppose de **s'adapter à leurs contraintes**, notamment celles des élus bénévoles, de faire de la place dans les plannings des équipes, de libérer du temps et des espaces. **Ces temps et ces espaces libérés** peuvent permettre de nourrir les analyses et réflexions partagées, les capacités de communication à double sens avec le territoire, et bien sûr les moments de participation, concertation, coconstruction des politiques publiques locales.

Accroître leurs capacités et valoriser leur plus-value

Pour celles et ceux que ces dynamiques de partage, de communication et de participation intéressent, quel que soit leur place au sein de la collectivité, on peut proposer des **parcours de montées en compétence**, sur les enjeux de communication, d'intelligence collective, de gestion de projets complexes, de design de services publics, etc. In fine, on peut valoriser leurs apports et leurs savoir-faire à travers des efforts de reconnaissance, dans les parcours d'élus comme dans les parcours professionnels.

Faire le lien avec la gouvernance

La mobilisation de ces viviers de la lisière, pour qu'elle fonctionne harmonieusement, doit pouvoir s'accompagner d'une **réflexion sur les processus de décisions** au sein de la collectivité (transparence, efficacité, capacité à respecter les engagements pris...), sur les **articulations entre élus et agents** (rôles et postures de chacun), sur les enjeux de transversalité au sein des services (mode projet, coopérations internes).

