

Guide de l'inclusivité

Renforcer l'inclusion des processus participatifs

Elaboré par

le **Groupe de Travail Inclusion**

du Réseau belge des acteurs de la participation

Document réalisé pour promouvoir des pratiques participatives inclusives, assurant la représentation et l'engagement de tous les publics.

Novembre 2024

INTRODUCTION	3
IDENTIFICATION DES GROUPES CIBLES	4
COMMENT RENFORCER L'INCLUSIVITÉ ?	7
Le processus de mise en œuvre	8
Lieu et mobilité	10
Langue, langage inclusif et dissémination	11
L'utilisation du numérique	13
La posture du facilitateur	15
Les avantages à prévoir pour les participants	15
LEXIQUE DE L'INCLUSION	18
QUI SOMMES-NOUS ?	19

INTRODUCTION

Organiser un processus participatif est un projet exigeant et de longue haleine, pouvant parfois soulever des défis variés. Heureusement, vous avez entre les mains – ou sous les yeux – un guide qui vous permettra d’anticiper et d’éviter les obstacles liés à l’inclusivité de votre projet. Ce guide, accompagné de sa mindmap, a été conçu pour vous soutenir dans cette démarche aidant à surmonter les obstacles à l’inclusivité. La mindmap propose, en premier lieu, des questions essentielles pour évaluer les besoins et anticiper les défis liés à l’inclusion. Ce guide vient ensuite approfondir ces questions, en présentant les différents groupes à prendre en compte, leurs besoins spécifiques et des actions concrètes pour renforcer leur participation.

Pourquoi porter une attention particulière à l’inclusivité ? Parce que plusieurs catégories de citoyens, comme les personnes en situation de pauvreté, les enfants et les jeunes, les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, sont trop souvent sous-représentées dans les projets participatifs. Leur exclusion limite non seulement leurs droits, mais prive également le projet d’une diversité cruciale de points de vue. Inclure ces perspectives enrichit le processus et renforce la légitimité des décisions.

Nous avons identifié 13 groupes ayant besoin d’une attention particulière, nous les présentons ci-dessous en expliquant les difficultés qu’ils rencontrent. Lors de la définition de votre projet, il est primordial d’identifier les groupes qui gagneraient à être inclus.

Adopter une démarche inclusive demande du temps et peut représenter un certain coût, mais cela est essentiel pour garantir l’exercice des droits de chaque citoyen·ne, en permettant à chacun·e de participer pleinement, de s’épanouir dans la vie publique et de renforcer son sentiment d’appartenance à la société. Nous vous proposons de nombreuses solutions pratiques en matière de conception de processus, d’accessibilité des lieux, de soutien à la mobilité des participant·e·s, d’utilisation du numérique, de communication inclusive et d’avantages à prévoir pour les participant·e·s. Il est possible que toutes ces solutions ne soient pas adaptées à votre projet : identifiez celles qui répondront au mieux aux besoins de votre public. Si toutes les pistes ne peuvent être mises en œuvre, priorisez celles qui auront le plus d’impact pour une inclusion significative.

Le lecteur attentif ne manquera pas de remarquer certains recoupements, parfois perçus comme des répétitions, qui se révèlent toutefois nécessaires pour explorer en profondeur les différents aspects de l’inclusivité et pour souligner les interconnexions entre les thèmes abordés dans ce guide.

IDENTIFICATION DES GROUPES CIBLES

Chaque groupe cible présente des besoins et des enjeux spécifiques qui, s'ils ne sont pas correctement identifiés et pris en compte, risquent de les éloigner des processus participatifs, les rendant invisibles ou marginalisés. Qu'il s'agisse de barrières physiques, linguistiques, sociales ou numériques, ces obstacles peuvent empêcher une participation pleine et active de certains publics. L'inclusion active de ces publics dans les processus participatifs ne se contente pas de corriger ces inégalités : elle renforce également la légitimité et l'efficacité des décisions collectives et garantit que celles-ci soient plus représentatives de la diversité des perspectives et des besoins de l'ensemble de la société.

Notre guide vous propose une liste non exhaustive des publics souvent marginalisés dans les processus participatifs. L'objectif est de vous fournir les clés pour identifier ces publics dès le début de vos démarches et intégrer des actions concrètes afin de les inclure activement dans vos processus, garantissant ainsi une participation plus équitable et plus inclusive.

o Les enfants

Les enfants représentent l'avenir et sont directement affectés par les décisions à long terme, notamment en matière d'éducation, d'environnement et de planification urbaine. Toutefois, ils sont souvent exclus des processus décisionnels, car on estime à tort qu'ils manquent de maturité ou de connaissance des enjeux. Cependant, leur perspective est unique, car ils sont capables de percevoir les problèmes sous des angles inattendus. Les enfants sont également très créatifs et apportent des solutions novatrices. Inclure les enfants permet d'avoir une vision plus globale des besoins de la société et de les sensibiliser dès leur jeune âge à la citoyenneté et à la participation démocratique.

o Les jeunes

Les jeunes, souvent perçus comme désengagés, sont pourtant les acteurs d'aujourd'hui et de demain. Ils sont touchés par des problématiques spécifiques, telles que l'accès à l'emploi, la formation, le logement, les questions environnementales ou les opportunités économiques. Pourtant, ils se sentent souvent marginalisés par les processus politiques et institutionnels, qui ne leur offrent pas toujours un espace adapté pour exprimer leurs opinions. Les jeunes apportent une perspective dynamique et innovante sur les enjeux actuels et futurs. Ils sont également des vecteurs de changement dans les communautés et peuvent influencer des décisions cruciales pour l'avenir de la société.

o Les parents solo

Les parents solo doivent jongler avec plusieurs responsabilités, telles que l'éducation des enfants et le maintien de leur foyer, souvent avec des ressources limitées. Ils subissent une charge mentale et une pression qui limitent leur disponibilité et leurs opportunités de participation. Les décisions concernant les services publics, l'éducation ou l'aide sociale impactent directement leur quotidien. Leur inclusion garantit que les processus participatifs

prennent en compte les contraintes spécifiques des familles monoparentales, en particulier dans des domaines liés à l'accès aux services.

o Les personnes âgées

Les personnes âgées sont souvent exclues des discussions parce que la société se concentre davantage sur les travailleurs actifs. Pourtant, elles possèdent une expérience de vie riche et sont directement concernées par des questions telles que la santé, le logement, la mobilité et la vie en société. Les barrières physiques (mobilité réduite, isolement) ou numériques (fracture technologique) peuvent les empêcher de participer pleinement. Le vieillissement de la population nécessite de penser des politiques adaptées aux personnes âgées, et leur implication permet d'anticiper leurs besoins. En intégrant ce groupe, on s'assure que les services et infrastructures répondent à leurs attentes, et on les valorise en tant que citoyens actifs.

o Les personnes à mobilité réduite (PMR)

Les personnes à mobilité réduite (PMR) incluent un large éventail de personnes : celles en fauteuil roulant, mais aussi celles avec une canne, des béquilles, les parents avec poussette, les femmes enceintes ou les personnes âgées. Selon l'[AVIQ](#), un tiers de la population belge est considérée comme PMR. Les personnes à mobilité réduite font face à des obstacles physiques dans leur quotidien qui peuvent limiter leur accès aux services publics, aux espaces de rencontre ou à des processus participatifs organisés en présentiel. Les infrastructures mal adaptées et la sous-représentation de leurs besoins aggravent leur exclusion. Garantir leur participation permet de concevoir des espaces et des politiques véritablement inclusifs, adaptés à tous les citoyens, sans distinction de mobilité. Leur implication directe est essentielle pour identifier les lacunes dans les infrastructures et dans la conception des projets publics.

o Les personnes en situation de handicap (visible ou invisible, temporaire ou non)

Le handicap peut être visible (comme une déficience motrice ou sensorielle) ou invisible (comme des troubles mentaux ou des maladies chroniques), temporaire ou non, et chaque situation entraîne des besoins spécifiques. Souvent, les environnements physiques et sociaux ne sont pas adaptés à ces personnes, ce qui les exclut de la participation publique. Les personnes en situation de handicap représentent une part significative de la population (9% selon Statbel) et sont directement concernées par les politiques publiques en matière d'accessibilité, de santé et d'inclusion. Les inclure dès le début des processus permet d'assurer que les solutions mises en œuvre répondent à leurs besoins divers.

o Les personnes en situation de précarité

Les personnes vivant dans la pauvreté sont souvent marginalisées et manquent de ressources pour participer activement aux processus publics. Elles subissent des barrières financières, sociales et parfois géographiques qui limitent leur accès aux opportunités de contribution. Les décisions concernant le logement, l'accès aux services publics, l'emploi, la transition écologique et l'aide sociale affectent profondément les personnes en situation de pauvreté. Leur inclusion permet d'assurer que les politiques publiques répondent aux réalités quotidiennes des plus précaires et de lutter contre leur marginalisation.

o Les personnes en fracture numérique

La transition vers des processus participatifs de plus en plus numériques exclut les personnes qui n'ont pas d'accès régulier à Internet ou qui ne maîtrisent pas les outils technologiques. Dans un monde où la communication et l'accès à l'information sont majoritairement numériques, il est crucial de prendre en compte ces personnes pour éviter leur exclusion des processus démocratiques. Leur inclusion garantit que des solutions alternatives adaptées (participation en présentiel, consultation papier, etc.) sont proposées.

o Les personnes analphabètes

L'analphabétisme constitue une barrière majeure à la participation, car les supports d'information et de consultation sont souvent écrits et complexes. Ce groupe peut également avoir du mal à comprendre et à interpréter les documents officiels et les processus institutionnels. Inclure les personnes analphabètes, via des supports adaptés (audio, visuels, discussions orales), permet d'élargir la base des participants et de ne pas les exclure des décisions qui impactent leur vie quotidienne. Ils sont souvent concernés par des politiques liées à l'éducation, l'insertion et l'accès aux services.

o Les personnes sans-papiers

Les personnes sans-papiers vivent dans une grande précarité et craignent souvent d'interagir avec les institutions par peur de représailles ou de stigmatisation. Bien qu'ils ne soient pas reconnus officiellement comme citoyens, ils sont néanmoins concernés par des questions comme l'accès à la santé, à l'éducation et aux services sociaux. Inclure les sans-papiers permet de comprendre leurs besoins spécifiques et de concevoir des politiques plus humaines et inclusives, en garantissant un accès aux services de base. Leur point de vue est crucial dans les discussions autour des droits humains et de l'inclusion sociale.

o Les personnes allochtones

Les personnes d'origine étrangère peuvent rencontrer des barrières linguistiques, culturelles ou administratives qui limitent leur participation. Elles peuvent également être sujettes à la discrimination et se sentir marginalisées dans des processus participatifs traditionnels. Les allochtones enrichissent la diversité des points de vue dans une société multiculturelle. Leur inclusion permet de concevoir des politiques qui tiennent compte des besoins des communautés migrantes et favorisent une meilleure intégration.

o Les TDS & professions atypiques

Les Travailleuses et Travailleurs du Sexe (TDS) sont souvent marginalisés en raison de la stigmatisation sociale, des risques juridiques et de la criminalisation partielle ou totale de leur activité dans de nombreux pays. En raison de ces pressions, ils et elles se retrouvent fréquemment exclus des processus participatifs ou ne s'y impliquent pas par peur de discrimination, de répression ou de violences. Cette population fait face à des risques accrus en matière de sécurité, de santé, et d'accès aux droits fondamentaux, y compris la protection sociale, la santé reproductive et la justice. Inclure les TDS dans les processus participatifs permet de mieux comprendre leurs besoins et les réalités de leur travail, tout en contribuant à

réduire la stigmatisation sociale. Les questions liées à la sécurité, à la santé, à la protection sociale, au logement ou à la protection contre les violences les concernent directement. En intégrant leur voix, on peut concevoir des politiques plus inclusives et adaptées qui respectent leurs droits humains, leur sécurité et leur dignité. Cela permet aussi de renforcer leur accès à des services de soutien sans crainte de répression, tout en promouvant une société plus juste et équitable.

Les personnes exerçant des **professions atypiques**, comme les travailleurs de plateforme, les artistes ou les travailleurs à horaires décalés, sont souvent exclues des processus participatifs organisés selon un modèle traditionnel (heures de travail standard, réunions en semaine). Ces métiers impliquent des contraintes spécifiques, comme l'irrégularité des revenus ou des horaires. Leur inclusion permet de mieux comprendre les défis propres à ces professions, notamment en matière de protection sociale, d'accès aux droits et de conditions de travail. Des solutions adaptées peuvent émerger de leur participation active.

o Les personnes LGBTQIA+

Les personnes LGBTQIA+ sont souvent confrontées à des discriminations, des violences ou une exclusion sociale qui limitent leur participation publique. Elles peuvent également se méfier des institutions qui ne prennent pas suffisamment en compte leurs spécificités ou leurs revendications. Inclure les personnes LGBTQIA+ dans les processus participatifs permet de s'assurer que les politiques sont inclusives et respectueuses des droits de toutes les identités de genre et orientations sexuelles. Leur implication est cruciale pour garantir un environnement respectueux de la diversité et de l'égalité des droits.

COMMENT RENFORCER L'INCLUSIVITÉ ?

La **checklist** proposée dans ce guide est un outil pratique conçu pour vous aider à évaluer et renforcer l'inclusivité à chaque étape de votre projet participatif. Elle aborde les thèmes essentiels à prendre en compte, notamment le **processus** de mise en œuvre, le **lieu** où se déroulera le projet et les solutions de **mobilité** qui y sont liées, ainsi que le **langage** employé dans vos communications, l'utilisation du **numérique**, la **posture du facilitateur** et les **avantages** offerts aux participant·e·s. Son objectif est de vous guider dans l'identification des besoins spécifiques des différents publics, en veillant à ce que chaque aspect de votre projet soit pensé pour inclure toutes les personnes, quel que soit leur profil.

Il est important d'identifier les besoins spécifiques des participants avant le lancement d'un processus participatif afin de le rendre inclusif pour tous et toutes (à travers l'envoi d'un formulaire, par exemple). Les points ci-dessous sont abordés à titre informatif, afin de pouvoir identifier les différents besoins potentiels : tous ne devront pas nécessairement être rencontrés, s'ils ne sont pas évoqués par les participants. En suivant cette checklist, vous pourrez mieux anticiper les obstacles potentiels et mettre en place des actions concrètes pour les surmonter.

L'inclusivité ne se limite pas à une intention : elle demande une préparation minutieuse, que ce soit dans le choix du lieu, l'adaptation des outils numériques, ou encore la prise en compte des particularités linguistiques. Cette checklist vous permet d'intégrer ces éléments dans la conception de votre projet, garantissant ainsi une participation ouverte, accessible et équitable pour tous les publics concernés.

Cette checklist n'est pas exhaustive, mais elle offre un cadre utile pour orienter vos actions vers une participation plus inclusive et équitable.

Le processus de mise en œuvre

Le succès d'un processus participatif repose non seulement sur la diversité des personnes présentes, mais aussi sur la manière dont il est structuré pour encourager la participation de tous. Un cadre rigide ou des horaires inadaptés risquent de limiter l'inclusion, tandis que des méthodes variées et des contextes d'expression adaptés favorisent l'implication de publics plus divers. Cette première partie de notre guide propose des recommandations pour ajuster le déroulement des consultations afin de prendre en compte les différents besoins, disponibilités et sensibilités des participants, tout en valorisant la pluralité des formes d'expression et d'intelligence.

1. Comment faciliter la participation ?

Assurer une participation accessible à toutes et tous implique de proposer des options adaptées aux différentes réalités du public, en tenant compte de leurs contraintes professionnelles, familiales et de mobilité. Certains créneaux horaires conviennent mieux selon les situations : les parents de jeunes enfants sont moins disponibles en soirée, tandis que les personnes qui travaillent à temps plein le sont moins en journée. Offrir des horaires variés (journée, soirée, week-end) peut permettre de toucher un public plus large. Dans la mesure du possible, envisager des lieux bien desservis par les transports en commun, proposer des solutions de navettes ou de covoiturage pour les endroits plus isolés et penser à des alternatives en ligne pour celles et ceux qui ne peuvent se déplacer.

2. Le contexte convient-il au public pour qu'il puisse aisément s'exprimer ?

Toutes les personnes n'ont pas les mêmes facilités ou la même aisance à s'exprimer et à prendre part au processus participatif. Le présentiel – option la plus courante – peut être complété par d'autres options : à distance grâce au numérique (voir partie "Digital"), par écrit ou formulaire à cocher, par des contacts personnels (juste à deux, en face à face), etc.

3. Les formes d'expression, d'intelligence et les types d'outils sont-ils variés et adaptés ?

Tout le monde n'a pas la même aisance et la même confiance en soi pour donner son avis, se positionner, s'exprimer. Pour certaines personnes, cela peut représenter un obstacle considérable à leur participation. Parmi les méthodes à encourager, le partage d'expérience du vécu, par exemple, permet de légitimer et valoriser toutes les personnes participantes. Si les moyens les plus répandus pour participer restent l'expression orale et l'expression écrite, bon

nombre d'autres méthodes invoquent le corps, l'esprit, la créativité. Elles permettent à davantage de personnes de prendre part au processus en valorisant d'autres compétences. De nombreux outils peuvent être imaginés : photolangage, dessins, maquettes, collages, débat mouvants, jeux de rôle, improvisations, sons et mouvements, etc.

4. Un moment préalable de "mise en confiance" entre pairs est-il nécessaire ?

Parce que les groupes dominants peuvent être oppressifs et discriminants (même sans intention de l'être), organiser un espace d'échange « safe » pour une catégorie de personnes se considérant comme opprimées ou discriminées, en non-mixité choisie par exemple, permet de créer du lien et se sentir en sécurité et de donner la confiance en soi nécessaire pour pouvoir s'exprimer en public. Cela peut faciliter les futurs échanges à venir, en mixité choisie.

5. Des accompagnements spécifiques sont-ils possibles ?

Pour répondre à des enjeux spécifiques comme la barrière de la langue, les phobies sociales ou l'appréhension d'être avec des personnes inconnues, il est essentiel de proposer des solutions d'accompagnement adaptées. Permettre aux participants de venir avec une personne de confiance qui peut traduire ou reformuler le contenu est un premier pas. Cependant, pour garantir une compréhension optimale, il peut être nécessaire de recourir à des traducteurs professionnels ou des interprètes en langue des signes (LSFB), surtout pour les personnes non-francophones ou utilisant des moyens de communication spécifiques. Ces accompagnements — qu'il s'agisse de traducteurs, de référents ou d'accompagnateurs spécialisés — assurent une communication de qualité et encouragent une participation active de chacun sans ajouter de contraintes aux participants eux-mêmes.

6. Les personnes chargées de l'encadrement ont-elles des profils diversifiés ?

Lorsque l'équipe en charge du processus regroupe une diversité d'âges, de cultures, d'origines ethniques, d'orientations sexuelles, de croyances religieuses et intègre des personnes en situation de handicap, alors cela reflète concrètement les principes d'inclusion. Les personnes participantes se sentent ainsi mieux représentées et légitimes, car elles perçoivent que leur diversité est valorisée et reconnue, ce qui encourage un sentiment de confiance et d'appartenance au sein du groupe.

7. Les interventions et témoignages reflètent-ils la diversité des participants ?

De la même manière que les personnes chargées de l'encadrement du processus, la diversité des profils des personnes intervenantes et des choix des témoignages permet de mieux représenter la pluralité des vécus et expériences du public. Intégrer des profils variés assure que chaque personne puisse se retrouver dans les exemples partagés, favorisant un sentiment de reconnaissance et d'inclusion.

Lieu et mobilité

L'aménagement des lieux et la mobilité sont essentiels pour garantir que les processus participatifs soient réellement ouverts à tous et toutes. Un lieu inadapté ou difficile d'accès peut exclure des groupes entiers. Comme précédemment mentionné, les personnes à mobilité réduite (PMR) incluent un large éventail de personnes. Prendre en compte leurs besoins signifie penser à l'accessibilité de manière globale : cheminements dégagés, rampes adaptées, zones de repos, informations claires. De même, il est essentiel de considérer les aménagements liés à la sécurité et au confort pour d'autres publics, comme les minorités de genre, les personnes en situation de handicap, ou les familles avec enfants. En abordant chaque aspect de l'aménagement avec cette diversité en tête, on favorise une participation plus équitable, où toute personne peut se sentir accueillie et écoutée. Ce guide se penche sur les principaux aspects à prendre en compte pour que les lieux choisis favorisent une participation réellement inclusive.

1. Le lieu est-il accessible en transport public ?

Un lieu doit être bien desservi par les transports publics pour accueillir tous les publics, en particulier ceux sans véhicule. Le coût du transport peut être un frein : proposer des aides comme des bons de transport, un remboursement des frais de déplacement, ou bien organiser du covoiturage peut lever cette barrière. Enfin, des informations claires (arrêts les plus proches, panneaux de signalisation) facilitent l'accès pour tous. Pour les lieux plus isolés ou mal desservis, des solutions comme des navettes, du covoiturage, ou même un accompagnement collectif pour se rendre sur place peuvent faciliter l'accès.

2. Le lieu est-il accessible pour les personnes à mobilité réduite (PMR) ?

Aménager des rampes d'accès, prévoir des chemins larges et dégagés, et utiliser des matériaux antidérapants sont des mesures de base, mais il est aussi crucial de garantir des sanitaires adaptés, des zones de repos et des portes automatiques. L'objectif est d'éliminer tous les obstacles potentiels qui pourraient empêcher une personne de participer pleinement. Un lieu inclusif prend en compte les besoins de chacun·e en lui permettant de circuler, de s'asseoir et de contribuer aux discussions sans contrainte physique.

3. Le lieu est-il convivial et sécurisé pour l'ensemble des publics ?

Choisir un lieu sécurisant et accueillant est crucial pour encourager la participation. Les espaces doivent être accessibles, avec des zones adaptées (toilettes non-genrées, lieux de repos). Prévoir un service de garde d'enfants ou des repas adaptés permet aussi de lever des freins logistiques importants pour les parents. De même, la perception de sécurité est particulièrement importante pour les femmes et les minorités de genre. Installer des toilettes non-genrées, proposer des zones bien éclairées, et éviter les lieux isolés contribue à renforcer ce sentiment de sécurité et de confort. Ces éléments, souvent perçus comme secondaires,

influencent directement la capacité des personnes à se sentir en confiance pour s'exprimer pleinement.

4. L'espace est-il installé de manière à favoriser le confort de tout le monde?

Le confort dans un lieu est un élément souvent négligé mais crucial pour encourager l'inclusivité. Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir se déplacer aisément, accéder à des sièges ergonomiques et trouver des zones où elles peuvent se reposer si nécessaire. Par exemple, des barres d'appui dans les sanitaires, des espaces de rotation pour les fauteuils roulants ou des rampes avec un dénivelé adapté peuvent améliorer considérablement leur expérience. De même, pour les personnes ayant des déficiences auditives, une bonne acoustique, un éclairage approprié et des systèmes de communication visuelle facilitent la compréhension des discussions et leur participation aux échanges. Prévoir un "safe space" ou un espace calme permet de répondre aux besoins de publics plus vulnérables qui pourraient être submergés dans des lieux trop bruyants ou animés.

5. Les toilettes sur place sont-elles inclusives ?

Les toilettes sont souvent perçus comme des lieux de contrôle social, générant stress, peur et exclusion. Proposer des toilettes neutres et accessibles est nécessaire pour répondre aux besoins de divers groupes : personnes en situation de handicap (largeur de portes), personnes transgenres et non-binaires (sécurité), parents (espaces de change). En garantissant l'accès et la sécurité de tout le monde dans ces espaces, on diminue les barrières invisibles qui freinent la participation. Cela contribue à créer un environnement où chacun·e se sent légitime et respecté·e, indépendamment de son genre, de ses capacités ou de sa situation familiale.

Langue, langage inclusif et dissémination

La langue et la communication jouent un rôle essentiel dans l'inclusion des processus participatifs. Des échanges qui ignorent les différentes capacités linguistiques et cognitives des participant·e·s risquent d'exclure une partie significative de la population. Cela peut toucher divers groupes : les personnes malentendantes, malvoyantes, non-francophones, ou celles en situation d'illettrisme (parfois dites « ALPHA »). Un langage mal adapté peut également poser des difficultés aux personnes présentant des troubles dys, aux utilisateurs de lecteurs d'écran, ou à toute personne avec des besoins spécifiques. De plus, une dissémination efficace de l'information est cruciale pour s'assurer que le plus grand nombre possible de personnes puisse y accéder. La manière dont les informations sont diffusées peut influencer fortement la participation : certains publics, peu enclins à consulter des canaux institutionnels, peuvent mieux recevoir les informations par le biais de relais communautaires, de supports physiques ou d'initiatives de terrain.

Ce guide propose donc des recommandations concrètes pour diversifier les modalités de communication, prévoir des traductions adaptées, simplifier le langage tout en restant inclusif et offrir des supports variés comme l'audio ou les pictogrammes. En optimisant la diffusion de l'information et en adaptant le langage, ces recommandations visent à garantir que toutes et

tous puissent accéder aux informations et participer pleinement, quels que soient leur maîtrise de la langue ou leurs capacités de lecture.

1. Avez-vous mis en place des dispositifs d'interprétation, de langue des signes ou d'assistance vocale ?

Pour inclure les personnes malentendantes, malvoyantes ou ayant des difficultés de compréhension, il est essentiel de prévoir des dispositifs comme la langue des signes, l'interprétation en temps réel, ou des aides techniques (par ex. lecteurs d'écran, sous-titres audio). Cela garantit que tout le monde puisse suivre les échanges et participer activement, quel que soit le mode de communication utilisé. Si le besoin est fréquent, engager un·e interprète professionnel·le ou un·e traducteur·rice en langue des signes peut renforcer l'accessibilité du processus.

2. Le langage utilisé est-il inclusif, compréhensible et adapté aux besoins spécifiques du public ?

Un langage inclusif et compréhensible est nécessaire pour respecter, représenter et inclure la diversité du public, sans compromettre la lisibilité, notamment pour les personnes ayant des difficultés de lecture (personnes dys-, utilisateurs d'assistants vocaux, personnes ALPHA ou en situation d'illettrisme). Trouver cet équilibre est essentiel pour garantir un accès fluide à l'information. Pour certains publics, privilégier une approche interpersonnelle peut rendre les échanges plus accessibles, facilitant un dialogue direct et réduisant les risques de malentendu lorsque des besoins spécifiques sont présents.

3. Les besoins des personnes ALPHA sont-ils pris en compte ?

Les personnes dites ALPHA manquent des compétences de lecture et d'écriture de base ; proposer uniquement des textes écrits peut les exclure. Il est important de penser à des formats oraux (audio), visuels (schémas, pictogrammes), ou à l'accompagnement par un·e médiateur·rice pour expliquer le contenu. Le choix des supports doit prendre en compte leurs besoins spécifiques afin de faciliter la compréhension.

4. L'information fournie est-elle accessible ?

Pour que chacun·e se sente à l'aise et inclus, l'information doit être accessible intellectuellement, avec un langage clair, sans jargon ni vocabulaire trop familier. L'accessibilité intellectuelle repose sur des contenus compréhensibles pour tous, tenant compte des niveaux de connaissance et des références culturelles. Les référents culturels jouent un rôle clé en aidant à adapter les contenus pour qu'ils soient compréhensibles. Il est important de vérifier la compréhension du groupe et d'encourager les questions pour favoriser un environnement inclusif.

5. Utilisez-vous des méthodes d'écriture FALC (facile à lire et à comprendre) ?

Les méthodes FALC garantissent que les documents soient accessibles aux personnes ayant des difficultés cognitives ou de lecture. Utilisez des phrases courtes, évitez le jargon technique et intégrez des illustrations sont des solutions concrètes pour faciliter la compréhension des textes. Prévoir une version FALC de chaque document important permet à chacun·e d'accéder à l'information de manière autonome et de participer activement.

6. Quels lieux et dispositifs privilégier pour diffuser l'invitation et toucher tous les publics ?

Pour encourager la participation, il est essentiel de diffuser les invitations dans des lieux fréquentés par les publics ciblés. Une présence sur le terrain, via des stands, permanences mobiles ou autres dispositifs dans l'espace public, permet de rencontrer des personnes qui ne fréquentent pas les lieux institutionnels. L'installation de tentes et de signalétique claire, ou la présence d'équipes formées à l'écoute, facilite les premiers contacts et encourage un échange accessible. Des espaces comme les maisons communales, bibliothèques et lieux symboliques proches des communautés renforcent l'inclusivité et la visibilité du processus participatif. Assurer que le message atteigne le public ciblé implique de varier les canaux de diffusion. Par exemple, les jeunes privilégient les réseaux sociaux, tandis que les personnes âgées préfèrent souvent le courrier postal ou les journaux locaux. En diversifiant les moyens de communication (en ligne, imprimés, en personne), on maximise les chances d'atteindre un public large et inclusif.

7. Avez-vous impliqué des acteurs relais, locaux et partenaires dans votre démarche ?

Les acteurs relais sont des personnes ou des organisations qui ont un lien direct et de confiance avec le public ciblé. Les associations locales, grâce à leur connaissance du terrain et leur lien de confiance avec les habitant·es, sont des relais essentiels pour toucher les groupes socialement exclus. Elles facilitent le lien avec les communautés, co-construisant des actions mieux adaptées. Collaborer avec ces acteurs relais permet de diffuser plus efficacement l'invitation et de renforcer la crédibilité de la démarche participative auprès des publics concernés. Les impliquer dès le début renforce la légitimité du processus et évite de proposer des dispositifs qui ne répondraient pas aux attentes réelles des personnes concernées.

L'utilisation du numérique

Le digital offre des opportunités considérables pour rendre les processus participatifs plus inclusifs, en facilitant la collaboration globale, l'engagement direct et en réduisant les coûts. Il permet à un plus grand nombre de citoyens de participer aux discussions démocratiques, même ceux issus de groupes socialement marginalisés. Cependant, des obstacles importants subsistent. L'accès au numérique demeure inégal et de nombreuses personnes se heurtent à des problèmes de connexion, de compétences numériques ou de confiance. Les personnes âgées, celles en situation de handicap, ou encore les moins aisées sont souvent exclues par manque d'équipement adapté ou de soutien suffisant. De plus, des enjeux comme la surcharge d'informations, la polarisation des débats, ou le stress lié à un design numérique inadéquat

peuvent freiner la participation effective. C'est pourquoi il est essentiel de bien concevoir les outils numériques et d'accompagner leur usage afin qu'ils ne creusent pas davantage la fracture numérique, mais qu'ils la combent. Ainsi, dans cette partie, ce guide tente de répondre aux principales questions à prendre en compte pour garantir que les outils digitaux mis en place dans le cadre de processus participatifs soient véritablement inclusifs et accessibles à tous et toutes.

1. Le design des outils digitaux est-il clair, facile et intuitif (dès le 1er clic) ?

L'accessibilité et la simplicité du design sont essentielles pour garantir que tout le monde puisse naviguer sur une plateforme sans frustration. Un design complexe peut décourager le public, en particulier les personnes ayant moins d'expérience numérique ou des capacités cognitives différentes. Un design intuitif réduit les barrières d'entrée et améliore la participation de tous les publics, y compris des personnes âgées ou peu familières avec les outils numériques.

2. Un logiciel de lecture par assistance vocale est-il mis à disposition du public ?

L'inclusion d'un logiciel de lecture par assistance vocale ne profite pas seulement aux personnes malvoyantes ou avec d'autres handicaps visuels, mais également à celles ayant des difficultés de lecture, comme les personnes dyslexiques, les jeunes enfants, ou encore les personnes peu familières avec la langue écrite. Ces outils permettent d'élargir l'accessibilité à un public plus large et d'assurer que chacun, indépendamment de ses compétences en lecture, puisse participer activement aux processus de décision participatifs (Digital Divide x Online...).

3. Est-il possible de solliciter un·e accompagnateur·rice selon les besoins pour un accès au digital ?

Fournir un·e accompagnateur·rice digital·e est essentiel pour les personnes ayant peu de compétences numériques. Cela répond au besoin d'un soutien personnalisé, permettant à ceux qui éprouvent des difficultés à se connecter et à utiliser des plateformes numériques de participer pleinement aux processus démocratiques. Un accompagnement personnalisé peut renforcer la confiance en soi et diminuer la fracture numérique.

4. Les outils digitaux sont-ils disponibles sur place (tablettes / bornes / associations relais disposant du matériel) ?

L'accès aux outils numériques sur place est essentiel pour celles et ceux qui n'ont pas les ressources financières ou matérielles nécessaires pour participer pleinement. La mise à disposition de tablettes, bornes publiques ou partenariats avec des associations locales peut compenser l'inégalité d'accès aux technologies et offrir une chance à chacun·e de prendre part aux décisions collectives, particulièrement dans les zones défavorisées.

5. Avez-vous prévu une alternative non-numérique pour communiquer ?

Les alternatives non-numériques, comme les supports papier ou les rencontres en personne, sont indispensables pour inclure les personnes qui ne peuvent pas ou ne souhaitent pas utiliser le numérique. Cela permet de toucher les populations marginalisées ou exclues du monde

numérique (personnes âgées, analphabètes, etc.), assurant que personne ne soit laissé de côté.

La posture du facilitateur

Les compétences et la posture du facilitateur sont primordiales. C'est lui qui va avoir la charge de créer un environnement bienveillant où tous les participants peuvent trouver leur place.

Son rôle est multiple :

- Il est à la fois guide et responsable du temps, Il assure que le cadre soit respecté. Pour cela, il partage le cadre (notamment les règles de distribution de parole) dès le début de l'atelier.

- Il est capable d'adapter le déroulé en temps réel si besoin, tout en responsabilisant les participants tout au long du processus.

- Certains participants s'expriment naturellement et d'autres qui s'expriment moins, par timidité ou peur du jugement, alors qu'ils ont aussi de très bonnes idées. Le facilitateur incite donc tout le monde à s'exprimer pour faire sortir les idées qui feront avancer le projet. Il met en place les conditions nécessaires pour que les différences soient vues comme des forces complémentaires et oriente la réflexion vers de la co-construction.

- Il traite les désaccords et assure un rôle de médiateur afin de trouver un terrain d'entente pour continuer sereinement. Il garde une posture rassurante, calme et accueillante.

- Il est à l'écoute et dans le respect, deux éléments-clé pour mettre à l'aise les participants et les inciter à s'exprimer. Il fait avancer le dialogue en amenant des retours positifs, reformulant des réponses pas claires et répartit de manière équitable la parole.

- Il fait preuve de neutralité et d'objectivité. Il n'influence pas les discussions en fonction de ses propres opinions.

- Il s'assure que les discussions restent dans le sujet traité et font avancer le processus. C'est un équilibre subtil entre écoute et recadrage en cas de digression.

Les avantages à prévoir pour les participants

Lors de la conception d'un processus participatif inclusif, il est essentiel de penser aux avantages et aux soutiens à apporter aux participants. Qu'il s'agisse de défrayer les citoyens pour leur temps, de prendre en charge leurs frais de déplacement, ou de leur offrir un catering

adapté, chaque aspect joue un rôle crucial pour favoriser une participation équitable et sans obstacle. Ici, le guide explore les moyens concrets de reconnaître et de faciliter l'engagement des participants, en tenant compte de leurs besoins divers, notamment en matière de garde d'enfants, de transport ou encore de reconnaissance de leur contribution.

1. Quel défraiement prévoir pour les participants ?

Il est d'usage dans les processus participatifs de prévoir un défraiement pour les citoyens. Le montant varie d'un processus à l'autre : pour le déterminer, il faut tenir compte du nombre d'heures que les citoyens vont consacrer à votre projet. Une option est de prévoir un défraiement via la statut des volontaires, qui n'aura pas d'impact sur les revenus de remplacement des participants ou sur leur situation fiscale. minimum de 50 euros par jour est à prévoir. Si le budget le permet, on peut également penser à défrayer les accompagnateurs de participants.

2. Quelle prise en charge des frais de déplacements ?

Il est indispensable de prévoir dans son budget le remboursement des frais de déplacements des citoyens participant à un processus participatif. Certains participants en situation de pauvreté auront peut-être besoin que les frais de déplacements soient couverts à l'avance. Autant que possible, l'utilisation des transports en commun sera encouragée et facilitée (description des itinéraires , par exemple). Certains participants, en situation de handicap par exemple, auront peut-être besoin de transports adaptés ou privés : il faudra y penser également.

3. Quel catering prévoir ?

Inutile de préciser que les participants méritent un catering de qualité. Il faut également penser à le diversifier, en fonction des différences culturelles : un catering végétarien permet de rencontrer les besoins de différents publics (halal, kasher, végétariens, etc.). Les allergies et intolérances alimentaires méritent également l'attention des organisateurs : le mieux est de se renseigner à l'avance auprès des participants.

4. Quelle reconnaissance pour l'engagement de chacun ?

Outre le défraiement des participants et le moment de célébration en fin de processus, envisagez de reconnaître l'engagement de chacun, les compétences acquises, les difficultés surmontées, etc. Cette reconnaissance peut prendre la forme d'un certificat par exemple ou être mise en avant lors d'un moment consacré.

5. Faut-il prévoir un système de garde d'enfants ?

La garde des enfants peut être un frein à la participation de certaines personnes (parents solo par exemple). Si le budget le permet, proposer ce service aux participants permettra à plus de personnes (parents solo par exemple) de prendre part au projet. Il est souvent possible de profiter de services existants au sein de votre commune.

LEXIQUE DE L'INCLUSION

- **Accessibilité** : Capacité pour toute personne, quel que soit son handicap ou ses limitations, d'accéder à un lieu, un service ou une information sans obstacle physique ou technique. Cela inclut les rampes, ascenseurs, et outils numériques adaptés (lecteurs d'écran, sous-titres, etc.).
- **Accompagnement personnalisé** : Aide proposée aux personnes ayant des besoins spécifiques (barrières linguistiques, compétences numériques limitées, handicap) pour faciliter leur participation. Cela peut inclure un·e accompagnateur·rice ou un traducteur·rice pour offrir un soutien adapté.
- **ALPHA** : Terme désignant les personnes n'ayant jamais acquis les compétences de lecture et d'écriture de base, souvent en raison d'un accès limité à l'éducation. Les besoins spécifiques des personnes ALPHA doivent être pris en compte dans les processus participatifs.
- **FALC** : La méthode FALC (Facile à Lire et à Comprendre) est une méthode d'écriture simplifiée permettant de rendre les informations accessibles à des personnes ayant des difficultés cognitives ou de lecture. Elle utilise des phrases courtes, un vocabulaire simple et des illustrations pour faciliter la compréhension.
- **Fracture numérique** : Inégalité d'accès aux technologies numériques, résultant en une exclusion des personnes sans matériel adéquat, compétences numériques ou connexion internet fiable. Cette fracture peut limiter la participation de certains groupes sociaux.
- **Inclusion** : Principe visant à faire participer toutes les personnes, quelles que soient leurs différences (handicap, genre, âge, origine, etc.), aux processus sociaux, politiques et économiques, en supprimant les obstacles à leur participation.
- **LSFB** : La Langue des Signes de Belgique Francophone est une langue visuelle et gestuelle utilisée par les personnes sourdes ou malentendantes pour communiquer. Intégrer la LSFB dans un processus participatif permet d'inclure ce public.
- **Participation inclusive** : Processus de décision ou de consultation où les conditions sont réunies pour que toutes les personnes, indépendamment de leurs capacités ou de leur situation, puissent prendre part de manière équitable et active.
- **PMR** : Le terme Personne à Mobilité Réduite (PMR) englobe les personnes qui, temporairement ou de façon permanente, ont des difficultés à se déplacer. Cela inclut les personnes en fauteuil roulant, celles avec des béquilles, les femmes enceintes, les parents avec poussettes, etc.
- **Processus participatif** : Ensemble de mécanismes mis en place pour permettre aux citoyen·ne·s de participer à des prises de décisions collectives. Un processus participatif inclusif garantit que chaque voix, y compris celles des personnes marginalisées, puisse être entendue.
- **Safe space** : Lieu physique ou virtuel où les personnes, en particulier celles issues de groupes marginalisés ou discriminés, peuvent s'exprimer et participer sans crainte de jugement, de discrimination ou d'hostilité. Ces espaces sont essentiels pour créer un climat de confiance et permettre une participation libre et inclusive.

- **Toilettes non-genrées** : Toilettes accessibles à toutes les personnes, indépendamment de leur identité de genre. Ce type d'aménagement contribue à la sécurité et à l'inclusion des personnes transgenres, non-binaires, et de toute personne ne s'identifiant pas aux catégories homme/femme.

QUI SOMMES-NOUS ?

Le **Réseau belge des acteurs de la participation** est né du désir commun de créer un espace où les personnes engagées dans la démocratie participative en Belgique peuvent se rencontrer, échanger et collaborer. Inspiré par des initiatives similaires à l'étranger, comme l'ICPC en France, ce réseau rassemble des acteurs issus de divers secteurs – prestataires privés, associations, administrations publiques, chercheurs et citoyens – autour d'un objectif partagé : promouvoir l'émancipation et la responsabilisation des citoyens dans la prise de décisions. Ensemble, nous œuvrons pour tisser une société plus intégrée et harmonieuse, où chacun peut jouer un rôle actif.

Notre mission

L'ambition principale du réseau est de faire évoluer la pratique de la **démocratie participative** en Belgique. Nous visons à améliorer la qualité et la fréquence des processus participatifs à tous les niveaux de pouvoir, tout en assurant leur légitimité et leur impact. Contrairement aux initiatives déjà existantes, notre approche cherche à innover en créant des outils et des pratiques adaptés aux besoins actuels, tout en renforçant la présence de la participation dans les décisions politiques.

Nos ambitions

Le réseau se fixe plusieurs objectifs pour atteindre cette vision :

- **Stimuler les collaborations** entre les membres du réseau en créant un espace d'échange et de partage d'expériences. Cela inclut l'organisation d'événements, de formations, et la création de ressources pour renforcer l'écosystème de la démocratie participative.
- **Améliorer et innover** dans les pratiques participatives en introduisant des outils novateurs ou en consolidant des méthodes existantes. Des groupes de travail sont mis en place pour réfléchir et proposer des solutions concrètes à des problématiques spécifiques.
- **Augmenter la visibilité et la légitimité** de la participation, en veillant à ce que les processus participatifs aient un impact significatif sur la prise de décision politique et sur la cohésion sociale. La production de contenus et la création de projets collaboratifs visent à promouvoir l'importance de la participation citoyenne auprès des décideurs et des citoyens.

Nos groupes de travail

Le réseau fonctionne grâce à trois **groupes de travail** (GT) thématiques, dont :

- **GT Gouvernance** : responsable de la mise en place du cadre de fonctionnement interne du réseau.
- **GT Plaidoyer** : visant à promouvoir la démocratie participative à tous les niveaux de pouvoir.
- **GT Inclusion** : dédié à l'amélioration des pratiques inclusives dans les processus participatifs, en développant des outils pour renforcer l'accessibilité et la participation de tous les publics.

Chaque groupe de travail est composé de membres volontaires qui s'investissent activement pour faire avancer les réflexions et les projets. Ces groupes sont libres de définir leur propre fonctionnement et d'adapter leurs travaux en fonction des besoins de leurs membres et des priorités identifiées.

Objectifs du GT Inclusion

Le **GT Inclusion**, dont nous faisons partie, a pour mission de développer un **guide pratique opérationnel** des bonnes pratiques pour renforcer l'inclusivité dans les processus participatifs. Ce guide ne se limite pas à une simple liste de recommandations, mais propose une véritable **check-list** qui aide à évaluer et à améliorer l'inclusivité dès les premières étapes d'un projet.

L'outil permet aux commanditaires de projets, qu'ils soient publics ou privés, d'identifier les freins à la participation de certains groupes sociaux et de mettre en place des actions concrètes pour y remédier. En fonction des moyens disponibles, des recommandations spécifiques sont émises pour adapter le processus aux réalités des publics ciblés, avec une estimation des ressources nécessaires pour atteindre ces objectifs.

Ce projet collaboratif vise à créer une base solide pour que les initiatives participatives soient non seulement inclusives, mais aussi transparentes et équitables, tout en impliquant activement les publics qui sont traditionnellement mis à l'écart.

Merci à celles et ceux qui ont contribué à l'élaboration de cet outil : Julie Bérard (21 solutions), Chiara Demoulin (Forum des Jeunes), Merlijn De Rijcke (Bruxelles Environnement), Nathalie De Ryckere (Administration communale de Schaerbeek), Joaquin De Santos (Fédération des services sociaux), Caroline Ganna (Habitat et Participation), Alexis Monier (CPCP), Hendrik Nahr (Make.org), Zoé Noël (Forum des Jeunes), Magali Ronsmans (Ecores), Constance Rotin (Make.org), Manon Salmain (Bruxelles Environnement), Ilse Taideman (Perspective Brussels),

Martine Vandervennet (Institut fédéral pour le Développement durable), Camille Von Knechten (ERU Urbanisme).