



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Délégation interministérielle
à la prévention et
à la lutte contre la pauvreté



Agence
nouvelle des
**solidarités
actives**



FICHE 9



Exploiter et restituer les
résultats obtenus

Pourquoi cette fiche ?

Toute démarche de participation implique nécessairement une **exploitation et une restitution des échanges ou des productions** émanant de celle-ci. Si ce n'est pas le cas, la démarche n'a pas de sens et peut-être considérée, au mieux comme une action symbolique et dans le pire des cas comme une participation « alibi ».

Pour les démarches de participation amenées à se dérouler sur la durée, **cette étape est cruciale pour entretenir la mobilisation des participants et la puissance de la démarche**. L'exploitation et la restitution des résultats de l'action est donc une étape obligatoire à toute démarche de participation. Cette étape peut avoir différentes finalités complémentaires :

VALIDER LES ÉLÉMENTS

Valider avec les participants les éléments qui seront remontés aux commanditaires de l'action et garantir ainsi la parfaite conformité de ces éléments avec la parole des personnes.

ALIMENTER LES RÉFLEXIONS

Alimenter les commanditaires de l'action dans leurs réflexions en leur proposant des éléments qui leur permettront de mener à bien leur politique ou leur projet en tenant compte de l'avis des personnes pour lesquels ils sont destinés.

FAIRE UN RETOUR

Faire un retour aux parties prenantes impliquées, et en premier lieu les participants, sur les résultats obtenus et la manière dont ils seront mis à profit de l'objet considéré (évolution des politiques publiques, mise en œuvre ou évolution d'un dispositif...).

Pour exploiter et diffuser les résultats d'une démarche de participation, il s'agit, dès le lancement de l'action :



De prévoir les moyens qui seront utilisés pour restituer les résultats :

comptes-rendus, production écrites ou vidéo, organisation de temps de restitution...



De cibler les publics qui bénéficieront de cette restitution :

les parties prenantes de la démarche (participants, commanditaires), les décideurs, l'ensemble des personnes concernées par le sujet abordé

Enfin, il est important, dès le lancement de l'action de participation d'informer les participants sur la manière dont seront prises en compte les productions issues de l'action tant sur le fond (en précisant par exemple que toutes les propositions ne seront pas forcément mises en œuvre) que sur la forme (en indiquant par exemple aux participants la manière dont seront exploitées leurs propositions).



Cette fiche se concentre sur les moyens qui peuvent être utilisés pour rendre l'exploitation et la restitution des résultats les plus opérationnelles possibles. Ces moyens demandent un investissement (humain, matériel, financier) plus ou moins important. Il s'agira donc de les activer en fonction du contexte, des enjeux et de la dimension de la démarche de participation.

Comment procéder ?

Différents moyens peuvent être envisagés pour exploiter et restituer les résultats. On distinguera, dans cette fiche, la production d'outils d'exploitation et de restitution et l'organisation de temps d'échanges. Ces moyens pourront être mis en œuvre à des étapes différentes de la démarche de participation :

- A l'issue des réunions pour valider les contenus à transmettre aux décideurs ;
- Après avoir rencontré les décideurs pour faire un retour aux participants sur la manière dont leurs contributions seront prises en compte ;
- A l'issue de la mise en œuvre du projet ou de l'action publique auxquels ils ont contribué.

PRÉVOIR LES OUTILS D'EXPLOITATION ET DE RESTITUTION DES RÉSULTATS

Les outils d'exploitation et de restitution des résultats peuvent prendre différentes formes. Ils peuvent être complémentaires les uns des autres.

1

Le compte-rendu de réunion

Toute réunion doit faire l'objet d'un compte-rendu. Il n'est pas nécessaire que ce compte-rendu soit très détaillé, l'objectif étant qu'il puisse reprendre les idées clés ou les propositions essentielles exprimées lors de la réunion. Ceci permettra de les rendre plus facilement exploitables.

Le compte-rendu doit être produit et communiqué dans un temps très court à l'issue de la réunion afin de rendre sa relecture plus facile pour les participants. En amont de l'envoi du compte-rendu, la capacité des personnes à pouvoir le consulter (exemple : accès à une boîte courriel) doit être abordée avec les participants afin de trouver les solutions pour permettre à chacun d'en prendre connaissance (exemple : impression et envoi du compte-rendu par un professionnel, lien avec un autre participant...).

Utiliser des Verbatims

pour retranscrire le plus fidèlement possible les idées exprimées,

Utiliser des représentations graphiques

(tableaux, schémas, photos ou copie d'écran des productions des ateliers...) pour rendre les comptes-rendus plus facile d'accès et moins rébarbatif.



ZOOM

G.P.S : La règle du compte-rendu réussi !

GRAPHIQUE : utiliser des tableaux, des schémas, des photos ou des copies d'écran

PARLANT : utiliser des verbatims

SYNTHÉTIQUE : reprendre les idées clés ou les propositions essentielles exprimées

2

La synthèse des échanges

Une démarche de participation peut consister à la tenue de plusieurs réunions conviant les mêmes participants ou des participants différents. Pour donner une vue d'ensemble des travaux aux commanditaires et aux participants, il est recommandé dans ce cas de figure de produire une synthèse des échanges. Cette synthèse facilitera la compréhension et la prise en compte des résultats.

A noter que cette synthèse peut rassembler plusieurs travaux dont la participation des personnes concernées peut ne représenter qu'une seule partie (exemple : consultation des professionnels en parallèle des personnes concernées pour faire évoluer un dispositif). Dans la rédaction du document de synthèse, il s'agit alors de privilégier une approche par sujet (en comparant par exemple le point de vue des professionnels avec celui des personnes concernées sur un même sujet) plutôt que par type de publics (les conclusions des professionnels dans une partie et celles des personnes concernées dans une autre).

Les remarques relatives aux comptes-rendus (faire court, illustrer, reprendre des verbatims et s'assurer que le document soit consultable par tous les participants) s'appliquent également bien évidemment aux synthèses des échanges.

3

Les outils de suivi d'avancement

Dans le cas de démarches participatives amenées à se dérouler sur une séquence de plusieurs réunions (exemple : approche de design de services), un outil de suivi d'avancement des travaux peut être utile pour donner une meilleure visibilité aux participants sur la progression de la démarche. Cet outil de suivi reprendra les différentes étapes de la démarche (exemple : inspiration, idéation, prototypage, implémentation) en indiquant, pour chaque étape, les principales conclusions des étapes précédentes.

On privilégiera des outils visuels et synthétiques afin qu'ils puissent donner lieu, en début de réunion à un rappel des principales conclusions précédentes pouvant faire l'objet de quelques remarques ou échanges (attention cependant à ne pas refaire la réunion précédente, notamment lorsque de nouvelles personnes sont présentes).

4

La production d'un outil de communication

Au-delà de la production d'outils techniques (compte-rendus, synthèse, suivi d'avancement), la production d'outils de communication peut également être utile afin de sensibiliser ou de rendre plus digeste les principaux constats ou conclusions des démarches de participation.

Ces outils de communication peuvent prendre différentes formes telles que des supports de présentation, des plaquettes, des livres, des productions artistiques (exemple : exposition), des articles de presse ou encore des vidéos.

La réalisation de courtes vidéos peut être un outil très pertinent dans la mesure où des vidéos seront plus facilement consultées et rendront plus dynamique la communication des résultats. Par ailleurs, les vidéos offrent la capacité à être utilisées à plus long terme, à l'occasion de réunions ou d'événements en lien avec le sujet abordé. Elles demandent cependant des compétences particulières (capture d'image sur son téléphone ou un appareil photo adéquat, utilisation d'un outil de montage...) ou l'intervention d'une équipe de professionnelle qui doit être prévue dans le budget de la démarche de participation.

ATTENTION

Pour toute production d'un outil de communication sur lequel les personnes peuvent apparaître (photos, vidéos), une autorisation doit être demandée aux personnes. Cette autorisation doit être signée par la personne ou ses parents/tuteurs pour les publics mineurs.

ENVISAGER LA TENUE DE TEMPS D'ÉCHANGES À L'ISSUE DE LA DÉMARCHE DE PARTICIPATION



RÉUNION DES PARTICIPANTS POUR LEUR PROPOSER UN RETOUR SUR LES RÉSULTATS ET IMPACTS DE LEUR PARTICIPATION

Avant transmission des conclusions aux commanditaires, l'organisation d'une réunion de restitution conviant uniquement les personnes ayant contribué à la démarche de participation permet de proposer un retour sur la manière dont ont été formalisées leurs conclusions. Ceci permet éventuellement d'apporter des ajustements aux outils produits avant communication aux commanditaires.

Si elle intervient après communication des conclusions aux commanditaires, cette réunion peut être l'occasion de faire un retour aux personnes sur la manière dont leur contribution a été perçue / exploitée par les commanditaires et/ou les décideurs.

Ces réunions de restitution sont d'autant plus importantes pour les démarches de participation qui visent à s'inscrire sur la durée (exemple: constitution d'une instance dédiée de participation). Comme précisé auparavant, un temps peut être consacré, au démarrage de chaque réunion, pour faire un retour aux participants sur une réunion qui s'est tenue précédemment.



L'ORGANISATION D'UN TEMPS DE TRAVAIL AVEC LES AUTRES PARTIES PRENANTES

Certaines actions de participation sont englobées dans des projets plus larges (exemple: création ou rénovation d'un dispositif). Dans ce cas de figure, la tenue de temps de travail permettant de croiser les regards entre les personnes concernées et d'autres parties prenantes peut s'avérer très utile (exemples: encadrants, élus ...).

Ce croisement de regard permettra d'apporter une vision plus globale sur la question étudiée et améliorera la compréhension des enjeux des uns et des autres. Ceci facilitera l'évolution des représentations et une meilleure prise en compte des avis de chacun.

Ainsi, les réunions de type «groupes miroirs» consistant à travailler, dans un premier temps, de manière spécifique avec différents groupes (exemple : un groupe «professionnels» et un groupe «personnes bénéficiaires») et, dans un second temps, de manière globale avec l'ensemble des parties prenantes sont très propices à la formalisation de pistes de solutions communes. Celles-ci seront d'autant plus facilement mises en œuvre qu'elles seront issues d'un croisement de perspectives.



L'ORGANISATION D'UN TEMPS DE COMMUNICATION « GRAND PUBLIC »

L'organisation d'un temps de communication «grand public», c'est-à-dire conviant un nombre important de personnes, au-delà des simples parties prenantes aux réflexions (personnes, professionnels) permet de diffuser largement les constats et conclusions qui auront émergé de la démarche de participation.

Pour que ces temps de communication aient un écho important, il est fondamental que les commanditaires et les décideurs puissent être impliqués de manière active (mise à disposition d'un lieu symbolique, prise de parole lors de l'événement...).

Ces temps doivent être préparés au préalable avec les personnes concernées afin qu'elles puissent être en mesure de s'exprimer lors de l'événement, si elles le souhaitent. Cette préparation doit si possible être faite collectivement afin de coconstruire les interventions et de répartir les temps de prise de parole. L'objectif est de faire en sorte que les interventions soient synthétiques, pertinentes et compréhensibles par l'ensemble des participants à l'événement, notamment ceux n'ayant pas participé aux réflexions. Il ne s'agit pas, en revanche, de forger un discours forcément consensuel, divers avis pouvant être amenés à être exprimés à l'occasion de l'événement.

La production d'outils de communication (voir ci-dessus) sera d'autant plus importante dans la perspective de ce type d'événement (diffusion de la vidéo, mise en place de l'exposition...).

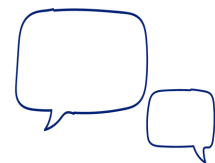


PRÉVOIR LES MOYENS D'EXPLOITATION ET DE RESTITUTION DÈS LE LANCEMENT DE LA DÉMARCHE

en adéquation avec les enjeux et l'envergure du projet



ÊTRE CLAIR AVEC LES PERSONNES SUR LA MANIÈRE DONT SERONT EXPLOITÉES LES CONCLUSIONS DES ÉCHANGES



RENDRE SYSTÉMATIQUE LA RÉALISATION D'UN RETOUR

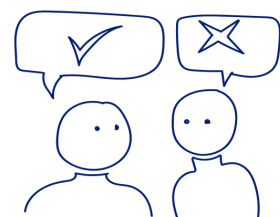
à destination des personnes ayant participé



PRIVILÉGIER DES MODALITÉS DE MISE EN FORME ATTRACTIVES ET SYNTHÉTIQUES



ORGANISER SI POSSIBLE UN TEMPS PROPICE AUX CROISEMENTS DE REGARDS DES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES





OUTILS

MODÈLES DE DOCUMENT DE SUIVI ET RESTITUION D'UNE DÉMARCHE

- MODÈLE TABLEAU DE SUIVI DES PROPOSITIONS DES PARTICIPANTS D'UNE DÉMARCHE DE PARTICIPATION : [CLIQUEZ ICI](#)
- MODÈLE SUIVI DES PROPOSITIONS DES PARTICIPANTS D'UNE DÉMARCHE DE PARTICIPATION : [CLIQUEZ ICI](#)
- MODÈLE RELEVÉ D'EXPÉRIENCE D'UNE DÉMARCHE DE PARTICIPATION : [CLIQUEZ ICI](#)

MODÈLES ET EXEMPLES DE COMPTE-RENDU DE RÉUNION

- MODÈLE RELEVÉ DE DÉCISION : [CLIQUEZ ICI](#)
- TRAME DE COMPTE-RENDU DE CRPA : [CLIQUEZ ICI](#)
- GROUPE DE TRAVAIL N°14 PARTICIPATION DE BRETAGNE, COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION DES ANIMATEURS AUTOUR DE LA PARTICIPATION DES PERSONNES CONCERNÉES : [CLIQUEZ ICI](#)
- GROUPE DE TRAVAIL N°14 PARTICIPATION DES HAUTS-DE-FRANCE, COMPTE-RENDU DE LA PREMIÈRE RENCONTRE DES GROUPES RÉFLÉCHIR ENSEMBLE, PROPOSER, AGIR : [CLIQUEZ ICI](#)
RÉSUMÉ DE TAN, FACILITATEUR GRAPHIQUE : [CLIQUEZ ICI](#)

MODÈLE AUTORISATION DROIT À L'IMAGE ET AU SON

- GROUPE DE TRAVAIL N°14 PARTICIPATION DES HAUTS-DE-FRANCE, FICHE D'AUTORISATION DROIT À L'IMAGE ET AU SON : [CLIQUEZ ICI](#)

Pour tout ajout ou suggestion de modification, vous pouvez contacter l'équipe de l'Ansa : laura.biaud@solidarites-actives.com