

RAPPORT D'AUDIT

- **DIALOGUES DE L'ONDRAF néerlandophones et francophones**

**organisés par l'ONDRAF
le 18/04 (Fr), 20/04 (Fr), 25/04 (NI), 09/05 (NI),
11/05 (NI), 12/05 (NI), 15/05 (Fr), 16/05 (Fr)**

- **CONFERENTIE INTERDISCIPLINAIRE**

**organisés par l'ONDRAF
le 30 avril 2009**

LES AUDITEURS

**Lieve Goorden – Université d'Anvers
Willy Weyns - Comité Scientifique SAFIR 2
Catherine Zwetkoff - Université de Liège**

Bruxelles, le 2 octobre 2009

CONTENU

- **Rapport d'audit global des Dialogues de l'ONDRAF néerlandophones et francophones et de la Conférence Interdisciplinaire, organisés par l'ONDRAF.**
- **Rapport d'audit des quatre Dialogues de l'ONDRAF néerlandophones**
- **Rapport d'audit des quatre Dialogues de l'ONDRAF francophones**



Rapport d'audit global
des Dialogues de l'ONDRAF néerlandophones et francophones et de la Conférence Interdisciplinaire, organisés par l'ONDRAF

Lieve Goorden, Université d'Anvers

Willy Weyns - Comité Scientifique SAFIR 2

Catherine Zwetkoff, Université de Liège

Ce rapport se structure en trois parties :

- 1. une évaluation des dialogues néerlandophones et francophones,**
- 2. le rapport et l'analyse relatifs à la Conférence interdisciplinaire et**
- 3. les leçons à tirer pour la suite du processus participatif.**

1. Évaluation des Dialogues de l'ONDRAF

L'évaluation des dialogues (quatre néerlandophones et quatre francophones) est réalisée en fonction de trois objectifs préétablis:

1. Les dialogues ont-ils fait apparaître les valeurs, les principes et les préoccupations du grand public et leur priorisation?
2. Ces dialogues ont-ils permis à l'ONDRAF de rassembler des informations utiles pour affiner l'étape du « scoping » du SEA – les questions prises en compte pour l'étude d'impact - et la rédaction du Plan déchets ?
3. Le processus a-t-il un impact sur la notoriété et la crédibilité de l'ONDRAF et sur la confiance quant à l'utilisation par l'ONDRAF des informations fournies ?

1.1. Les dialogues ont-ils fait apparaître les valeurs, les principes et les préoccupations du grand public ?

Pour répondre à cette question, il convient de vérifier si une **diversité sociale suffisante de participants a été atteinte**, une condition nécessaire mais non suffisante de la diversité des préoccupations et des questions qui peuvent surgir auprès du grand public.

1.1.1. Les dialogues néerlandophones

Selon les formulaires d'évaluation complétés par les participants néerlandophones (49 au total, la majorité ayant été complétée par les participants aux dialogues (40) et le reste par les participants à l'IDC), la diversité se présente comme suit :

- En ce qui concerne l'âge, il est frappant de constater que la majorité des participants se situent dans la tranche d'âge de 46 à 65 ans, et plus précisément à partir de 50 ans.
- Si l'on s'intéresse au sexe, on remarque immédiatement que les femmes sont fortement sous-représentées. Cette sous-représentation vaut pour tous les groupes d'âge, seule la tranche des plus de 65 ans se distingue ici, car ce groupe est uniquement composé d'hommes (retraités). Les femmes retraitées ne sont pas représentées dans ce groupe.

- Où résident ces personnes ? Il y avait 48 personnes originaires de 27 communes flamandes, de 9 arrondissements (sur 21) et de toutes les provinces. Une personne était originaire de La Haye (Pays-Bas). Ce sont la Flandre-Occidentale et le Limbourg qui sont les plus éloignés de Bruxelles (voir carte des arrondissements). Ceci explique peut-être le petit nombre de participants issus de ces provinces (resp. 2 et 1). Avec 29 participants, Anvers est sans conteste la ville la mieux représentée. Ceci s'explique par le fait que les communes concernées par le dépôt final potentiel des déchets sont situées sur le territoire anversois (Dessel, Mol, Retie et Balen). En effet, 20 participants venaient de ces communes. Les provinces de Flandre-Orientale et du Brabant-Flamand ont chacune fourni 7 participants.
- Enfin, lorsque l'on examine le milieu socioprofessionnel des participants, on peut clairement catégoriser 28 personnes sur les 49 participants. Pour les 21 restants (une portion importante donc), ceci se révèle beaucoup plus difficile, car soit il n'existe aucune donnée soit le descriptif de leur profession est trop vague. Les termes de fonctionnaire ou d'employé, par exemple, ne disent rien du milieu intellectuel des personnes concernées. Sur les 28 milieux socioprofessionnels clairement décrits, on compte 13 scientifiques, 6 personnes issues de l'enseignement, 4 peuvent être liées à la problématique de l'environnement, 3 aux soins de santé, 1 participant est journaliste et un autre est ouvrier. Ce qui est important, c'est qu'une grande partie des personnes sont de formation scientifique, soit presque la moitié des milieux socioprofessionnels clairement décrits.

1.1.2. Les dialogues francophones

- En ce qui concerne les participants francophones aux dialogues, 9 personnes sur 20 ont plus de 60 ans, 4 se situent entre 50 et 59 ans, 4 autres sont dans la trentaine et 2 participants ont respectivement 22 et 24 ans. Les participants francophones sont donc, à l'instar de leurs homologues néerlandophones, majoritairement assez âgés.
- Quant au genre, on trouve 7 femmes réparties dans les différentes classes d'âge. La parité hommes-femmes varie en fonction des groupes (dialogues).
- Le niveau d'instruction est majoritairement élevé. 13 participants ont un niveau universitaire, dans des domaines variés. 7 d'entre eux possèdent un background scientifique (sciences dures). La profession exercée est quant à elle rarement spécifiée dans les questionnaires d'évaluation.
- On ne s'étonnera guère, vu le choix d'organiser les dialogues à Bruxelles, que 8 participants viennent de la région bruxelloise. Les autres personnes ont une origine géographique très diversifiée.

Que conclure à propos de la composition sociodémographique des groupes, étant entendu que la procédure de recrutement est strictement volontaire et non aléatoire, sans aucune prétention quant à la représentativité sociale?

La diversité des participants aux dialogues néerlandophones n'est pas élevée. Les participants sont essentiellement âgés, masculins, ils viennent pour l'essentiel de la région anversoise (et plus précisément des communes ayant un lien direct avec la problématique nucléaire). Ils ont suivi une formation supérieure.

Ce manque de diversité concernant les participants néerlandophones peut être dû aux canaux utilisés pour le recrutement :

Dans les formulaires d'évaluation complétés, étaient mentionnés 11 moyens/canaux ayant permis de contacter ces personnes. Les plus importants sont mentionnés ici par ordre décroissant :

- Des ASBL comme MONA et STORA (24%). Il est important de noter ici que ces ASBL sont fortement impliquées dans la problématique ;
- Internet et iVOX (22%) ;
- Invitations ciblées par e-mail (21%) ;
- Personnes de l'ONDRAF et site Internet de l'ONDRAF (17%) ;

Si nous distinguons les canaux de communication numériques des autres, il ressort qu'au moins la moitié (24 sur 49) des contacts ont été réalisés par le biais d'Internet. Ce chiffre est peut-être plus élevé car cela ne peut être vérifié pour tous les contacts.

Lors des dialogues, des questions et des commentaires ont été soulevés par les participants au sujet d'un « juste accès » au processus de participation :

- A-t-on réfléchi à qui sont les « preneurs d'enjeux » dans le dialogue ? Une distinction a-t-elle été faite entre les preneurs d'enjeux directs (habitants des régions nucléaires, représentants des intérêts « locaux » par ex.) et les preneurs d'enjeux indirects (représentants d'un intérêt « public »). Ainsi s'est développée l'impression que certains participants étaient des « insiders » et d'autres des « outsiders ».
- Pourquoi l'exercice a-t-il été organisé à Bruxelles et non pas au niveau provincial ? Ceci constitue un obstacle pour les personnes du Limbourg et de Flandre-Occidentale (voir la carte des participants).

Dans différents dialogues, on a constaté une différence au niveau des connaissances préalables des participants. C'est ce qui explique pourquoi certains disent avoir beaucoup appris et d'autres trouvent que l'exercice s'apparentait trop à une répétition de thèmes déjà discutés.

La diversité des participants francophones, par ailleurs moins nombreux, est comparativement plus grande, tant du point de vue de l'âge, que du genre ou encore de l'origine géographique (lieu de résidence). Tous sont des « outsiders », venus par curiosité, intérêt pour les générations futures, le questionnement pour leurs petits-enfants... et le débat d'idées. Ils se situent dans l'abstraction – pas de savoir d'usage- et sont peut-être moins facilement mobilisables que les participants néerlandophones venant de la région d'Anvers. On notera la présence de deux personnes se désignant comme militants écologistes.

Les personnes venues d'ailleurs que la région bruxelloise ne sont pas mécontentes du choix de Bruxelles comme lieu de dialogue. Elles le jugent simplement pragmatique.

Même si quelques participants ont un solide bagage scientifique, tous ont été très contents de l'information reçue : ni trop ni trop peu détaillée. Elle suffit manifestement à des citoyens « ordinaires » - dans le contexte de la formule du dialogue.

Quant aux canaux de recrutement cités dans le questionnaire d'évaluation, les participants en évoquent parfois plusieurs sans que l'on puisse toujours conclure de leurs réponses qu'il s'agit de canaux différents (les « couples » internet- iVOX ou encore mail et iVOX reviennent). Une seule personne ne répond pas à la question. Le canal le plus productif reste donc iVOX (cité 8 fois) et Le Soir (4 fois).

1.2. Les dialogues ont-ils permis à l'ONDRAF de rassembler des informations utiles ?

1.2.1. La mise en place du processus a-t-elle d'abord encouragé la diversité d'arguments (émotions, connaissances, opinions) ?

1.2.1.1. Les dialogues néerlandophones

Les caractéristiques suivantes du processus ont encouragé la diversité d'arguments :

- Une attitude ouverte de la part des collaborateurs de l'ONDRAF, une présentation claire de l'information, des réponses franches aux questions supplémentaires, la volonté de tenir compte de la contribution des citoyens. L'interaction ouverte avec les experts a été très appréciée.
- Il ressort de l'évaluation écrite que 35 participants néerlandophones ont été très satisfaits du déroulement du processus. Le rôle des modérateurs était très important dans la formation des idées et des points de vue des participants. Les participants ont pu contribuer à la discussion de manière égale. Ils ont été

énormément questionnés, ils ont par conséquent dû faire de nombreux efforts pour formuler clairement leur point de vue et leur opinion. Au final, cela s'est révélé très bénéfique au niveau du fond. De temps à autre, les modérateurs suggéraient activement des idées. On peut parler, à ces moments précis, de suggestions de fond de la part des modérateurs et leur rôle dépassait le simple fait de guider/stimuler les idées.

1.2.1.2. Les dialogues francophones

Les participants francophones sont tous très satisfaits de la diffusion de l'information et plus généralement du déroulement du processus. 19 participants sur 20 estiment avoir appris de nouvelles choses durant la journée. Quant à la gestion du temps, elle est jugée satisfaisante par 18 personnes dans le formulaire d'évaluation, les deux dernières étant l'une moyennement satisfaites et l'autre franchement mécontente du manque de temps aggravé par le fait qu'un facilitateur « traduisait » ce que des experts de l'ONDRAF exposaient simplement.

Durant les dialogues, on note une certaine frustration due au manque de temps. Certaines personnes ont par ailleurs exprimé le souhait de participer à un dialogue s'étalant sur un week-end.

L'observation des groupes montre que le marché de l'information a plus ou moins été fréquenté selon les groupes. Le manque de temps mais aussi la qualité des présentations introductives sont invoqués par certains pour expliquer leur manque d'intérêt pour ce marché.

La diversité des résultats doit beaucoup à une dynamique de groupe efficace grâce à la gestion du temps et de la prise de parole. En gérant le temps, les facilitateurs ont dû parfois faire un arbitrage délicat entre le risque de trop frustrer les participants et celui de laisser la discussion s'enliser à propos de questions « intraitables » dans le contexte du dialogue. Leur objectif est de créer, au vu du feedback des participants, les conditions favorables à un brainstorming productif. Les participants trouvent du plaisir à la discussion. Ils ne se sentent pas dépassés par le sujet, tout en découvrant une problématique qui ne leur était pas familière.

1.2.2. L'information fournie a-t-elle encouragé la diversité d'arguments de fond ?

1.2.2.1. Les dialogues néerlandophones

Points positifs

Les participants ont disposé d'un même ensemble d'informations de base sur le site Internet, une présentation « PowerPoint » au début de la journée, des posters pendant les pauses (marché de l'information), un dossier de documentation à emporter chez soi.

Pendant l'exercice, l'information a été présentée de manière claire et des réponses claires et franches ont été données par les représentants de l'ONDRAF aux questions posées.

La possibilité de s'adresser aux personnes de l'ONDRAF pendant les pauses café et de dissiper toute imprécision s'est révélée très productive pour la compréhension de l'information.

Points négatifs

Aucune information n'a été envoyée à l'avance. La recherche personnelle d'informations pertinentes sur le site Internet n'a pas eu de résultats significatifs. Lors d'un test quelques jours avant le premier dialogue néerlandophone sur la question « quelles seront les options à discuter ? », nous n'avons trouvé aucune information sur le site de l'ONDRAF, malgré nos recherches intensives. Ce constat s'est vu confirmé par quelqu'un de Dessel-Mol qui a dit avoir été agréablement surpris pendant l'exercice d'apprendre qu'il y avait plusieurs options possibles au problème des déchets.

D'après les formulaires d'évaluation, certaines personnes ont trouvé que les différentes options de déchets auraient dû être davantage expliquées. D'autres ont trouvé que la présentation des quatre dimensions (écologique, sociale, économique, participative) était trop peu approfondie.

Pendant le dialogue, l'expertise scientifique ne provenait que de l'ONDRAF. Aucune information contradictoire n'a été fournie.

Les organisateurs ne peuvent dissiper le sentiment d'imprécision concernant la place du dialogue lors de l'ensemble du processus de consultation et l'utilisation ultérieure des résultats fournis. Les participants expriment le souhait d'être informés par la suite.

Trop peu d'informations ont été mises à disposition concernant : le réseau des entreprises et organisations concernées dans le secteur (production et gestion des déchets), leurs responsabilités et intérêts respectifs.

1.2.2.2. Les dialogues francophones

On retrouve les mêmes points positifs. Les points négatifs sont par contre moins saillants ou différents.

Vu la très grande satisfaction du niveau d'information en début de journée, il n'est pas sûr qu'une information préalable aurait été utile et exploitée par les participants. Ceux-ci sont, rappelons-le, des « outsiders » peu familiers de la problématique.

Du côté des francophones, certains participants ont émis le souhait d'avoir sous les yeux pendant toute la journée un poster reprenant les différentes options pour cadrer les discussions. L'ONDRAF a d'ailleurs pris en compte cette demande lors des dialogues suivants.

Les francophones auraient aussi voulu plus d'information sur les données économiques relatives aux différentes options (coûts de la gestion des déchets selon les formules possibles, le provisionnement actuel, l'identité des acteurs supportant ces coûts).

Les participants s'interrogent sur la manière dont leurs outputs seront pris en compte et dont ils pourraient « suivre » cette prise en compte.

D'une manière plus générale, ils expriment le souhait d'être tenu au courant du suivi du processus. A ce propos, le canal du site web ne suscite guère de réactions (ni positives, ni négatives). Ils semblent attendre une communication proactive venant vers eux plutôt que l'inverse.

1.2.3. Ces dialogues ont-ils permis à l'ONDRAF de rassembler des informations utiles pour la rédaction du Plan déchets et du rapport EIA-Plan ?

1.2.3.1. Les dialogues néerlandophones

Points positifs

Les organisateurs admettent eux-mêmes que tout dialogue apporte une nouvelle perspective et souligne ce qui peut leur être utile. À cet égard, les différents dialogues (malgré la participation parfois restreinte) se complètent les uns les autres sur le plan du contenu.

La définition de certains concepts se précise : par ex. la réversibilité technique et sociale, les preneurs d'enjeux directs et indirects, l'assise, l'énergie, ...

Le cadrage du sujet du jour (cinq options stratégiques possibles) a été communiqué dès le début, mais toute suggestion sortant de ce cadre n'a pas immédiatement été rejetée.

Points négatifs

Par manque de temps, seule une sélection des thèmes pertinents précédemment mentionnés a pu être approfondie.

Pendant les discussions, les préoccupations sociétales et les conséquences ne sont pas directement reliées aux différentes options technologiques. L'exercice reste de ce fait abstrait. N'aurait-il pas mieux valu associer de manière plus directe l'exercice de recherche des questions, valeurs et indicateurs aux options existantes ? Reste toutefois à savoir si l'ONDRAF dispose de suffisamment de matériel pour traduire les préoccupations fondamentales des participants en éléments permettant d'étayer un choix entre les diverses options.

En dépit des louables améliorations procédurales résultant de la première consultation de février, la préférence de l'ONDRAF reste présente, tant de manière explicite qu'implicite, en raison du manque d'informations et de références indépendantes à l'ONDRAF.

1.2.3.2. Les dialogues francophones

On note ici encore les mêmes points positifs et négatifs, à quelques nuances près.

Les résultats diffèrent selon les groupes même si certains thèmes sont récurrents. Lorsqu'ils sont récurrents, ils n'ont pas la même pondération. Un exemple type : la question de la mémoire des déchets a été longuement traitée lors du premier dialogue mais beaucoup plus brièvement dans les autres groupes.

Il est donc raisonnable de supposer que la cartographie des préoccupations reste encore incomplète, chaque dialogue apportant encore de nouvelles informations. Le critère de saturation n'est pas rencontré.

Le faible taux de participation des inscrits contribue à cette limitation dans la mesure où le critère de saturation aurait pu être mieux rencontré si plusieurs groupes avaient pu être formés pour chaque dialogue. En revanche, la convivialité et la qualité des interactions informelles entre membres de l'ONDRAF et les participants ont été facilitées par le petit nombre de participants.

La neutralité du processus contribue à la qualité des résultats (les règles du jeu quant à la prise de parole, le rôle des facilitateurs, l'égalité des participants, l'absence de jugements) favorise un brainstorming efficace mesurable par la génération d'idées nouvelles et diversifiées

1.3. Le processus a-t-il un impact sur la crédibilité de l'ONDRAF et sur la confiance au sujet de la manière dont l'ONDRAF utilisera les informations fournies ?

1.3.1. Les dialogues néerlandophones

Voici ce qui ressort des formulaires d'évaluation recueillis :

La plupart des réactions sont plutôt prudentes lorsqu'il s'agit de savoir si l'on croit que les résultats du jour seront intégrés efficacement dans le Plan déchets. On souhaite d'abord attendre le Plan déchets et l'on insiste sur le feed-back aux participants à ce sujet.

Quand on leur demande s'ils ont confiance en la façon dont l'ONDRAF utilisera les informations fournies par les participants, la majorité des participants répond avoir confiance (25). Une importante minorité dit avoir confiance, mais associe cela à plusieurs conditions (14). Une minorité dit avoir peu confiance (7). Un individu répond ne pas avoir confiance. Le chiffre important de personnes répondant avoir confiance doit être replacé dans son contexte. La plupart de ces personnes répondent brièvement à cette question par un « oui » (15 sur 25). Cela signifie qu'ils n'ont pas commenté leur réponse. Néanmoins, l'attitude par rapport à cette question relative à la confiance est dans l'ensemble positive.

Pendant les dialogues mêmes :

Il y a des interrogations concernant la pertinence de l'exercice pour le processus décisionnel politique. Certains craignent que certains commentaires soient uniquement prononcés pour la forme. Ils pensent être placés devant le fait accompli : le choix a déjà été fait.

Il y a un manque de confiance au sujet des arguments invoqués par l'ONDRAF pour justifier ses choix.

Certains se posent également des questions sur la pertinence d'un exercice qui concerne une énorme échelle temporelle.

1.3.2. Les dialogues francophones

Seize participants sur vingt font confiance à l'ONDRAF, les autres ne répondent pas par distraction (2) ou ne désirent pas se prononcer (2).

Le faible nombre de participants et les questions posées pendant les dialogues laissent supposer une visibilité très limitée de L'ONDRAF auprès des citoyens « ordinaires » en région francophone.

Les participants se montrent très satisfaits au terme de la journée, de ce qu'ils ont appris, de la manière dont la journée s'est déroulée. Ils marquent un très grand contentement d'avoir été associé au processus décisionnel en amont du Plan Déchets et à la constitution du cahier des charges du SEA. En revanche, cette expérience très bien vécue engendre indiscutablement des aspirations très fortes à l'égard de l'ONDRAF en termes d'intégration de leurs préoccupations dans le « pipeline » décisionnel. Des aspirations mêlées toutefois de doutes. Ils attendent donc d'être informés de la suite qui sera donnée aux dialogues sans nécessairement être preneur d'une démarche via Internet qui exige d'eux une certaine proactivité.

Comme pour les néerlandophones, on note que les participants ont une difficulté à concevoir un processus décisionnel dont la mise en œuvre s'étalera sur plusieurs dizaines d'années. Ils n'ont pas la même échelle du temps que les experts.

2. Rapport et analyse de la Conférence Interdisciplinaire

Ce document concerne les sessions plénières et parallèles francophones et néerlandophones.

La Conférence interdisciplinaire (Conférence ID ou CID) réunit des experts venant des des trois régions. Elle est bilingue. Pour les sessions plénières, une traduction simultanée est assurée. Les groupes parallèles fonctionnent en une langue (au choix des participants). La liste des participants inscrits est équilibrée du point de vue linguistique.

Les objectifs de la CID

L'objectif général est de définir des critères ou indicateurs pour évaluer les options présentées par l'ONDRAF/NIRAS. Pour arriver à cet objectif général, les participants ont pour tâche d'établir des listes de critères, les prioriser, les reformuler et les tester (pertinence, faisabilité, efficacité, efficience etc.) au regard des options de gestion des déchets C et D.

2.1. Déroulement de la Conférence ID

2.1.1. Introductions plénières (9-11h)

- M Dubrulle (Greenfacts) : Bienvenue
- JP Minon (ONDRAF) : Introduction générale
- Ph Lallieux (ONDRAF) : La conférence ID dans les consultations sur le Plan déchets
- P De Preter (ONDRAF) : Les différentes options stratégiques
- JM Streydio (UCL) : La dimension technico- scientifique
- G Eggermont (VUB) : La dimension éthico-sociale
- J Condijs (Le Soir) : La dimension économique-financière
- V. Dries (OVAM) : La dimension environnementale et santé

2.1.2 La partie interactive (matin)

Premier tour : chaque participant choisit un groupe travaillant sur un des 4 thèmes ou dimensions pré-établis : techno-scientifique , économique-financier, environnement-santé, social et éthique. Le groupe commence par établir une liste de critères (collecte de post-its).

Second tour: les nouveaux arrivés dans le cercle sont informés par le facilitateur de ce que le groupe précédent a dit et ajoutent des commentaires et suppléments.

Troisième tour : idem.

2.1.3. Scéance plénière clôturant la matinée: synthèse des résultats des 8 groupes

Ces résultats consistent en huit longues listes de critères synthétisés par les facilitateurs à partir du travail réalisé en groupe sur chaque dimension.

2.1.4. La partie interactive (14-16h30)

Les huit groupes doivent chacun regrouper et tester les critères à partir des listes présentées en fin de matinée.

Il s'agit pour les 8 groupes de:

- prioriser les critères
- (re)formuler les critères
- tester les critères.

En pratique, le temps ne suffira pas pour tester les critères.

2.1.5. Conclusion plénière (16h35- 17h):

- R Scheers (eos magazine) souligne l'efficacité de la procédure.
- J Bredael (RTBF) fait l'éloge de la méthodologie interactive mais fait observer que des catégories d'acteurs-clefs – acteurs politiques, journalistes, Greenpeace, électronucléaire... - sont absents.
- JP Minon : clôture la journée

2.1. 6. La dynamique de groupe

Stef Steyaert, facilitateur, explique la procédure interactive au début de chaque session (11h)

A chaque tour les participants peuvent changer de cercle/groupe ou rester dans leur groupe initial (matin).

Au total, le scénario de la procédure interactive est le suivant : 8 cercles ou groupes parallèles (4NI et 4 F) travaillant sur les quatre dimensions et en trois tours

Les facilitateurs regroupent les post-its sur un tableau et présentent la synthèse aux nouveaux-venus à chaque nouveau tour.

2. 2. Rapport d'audit de la journée

2.2.1. Les participants

Ils sont au nombre de 82 au début de la conférence, auxquels il faut ajouter 8 orateurs et 24 personnes chargées de l'encadrement (ONDRAF, facilitateurs, auditeurs, rapporteurs). Les participants viennent d'horizons très variés. Il manque toutefois des acteurs politiques, des participants représentant la mouvance environnementale (ONG), des journalistes .

La parité des genres n'est pas atteinte (14 % des participants femmes), les dialogues (francophones ?) faisant beaucoup mieux de ce point de vue. Les participants sont d'âge moyen ou plus que moyen.

Environ 30%des participants sont partis au cours de l'après-midi.

Les experts viennent essentiellement des sciences « dures ». Leur appartenance institutionnelle est diversifiée (différentes rationalités, différentes logiques d'actions). Il y a un équilibre linguistique, mais très peu de participants (plus ou moins 10%) se servent de la traduction simultanée du néerlandais vers le français.

2.2.2. Questions et remarques des orateurs et participants à propos de la procédure

- On a besoin des éléments scientifico-techniques (valider les données actuelles, faisabilité industrielle, développer des variantes,...) ; on a encore 40 ou 50 ans (70 ans pour la catégorie C d'après l'ONDRAF) avant de commencer éventuellement à enfouir.
- Il reste encore une décennie de recherches à faire, incluant des audits indépendants, une contre-expertise financée, avec une démarche interdisciplinaire (dimensions sociétales et éthiques). L'éthique de la production de déchets radioactifs doit être prise en compte de même que la globalisation. Les résultats des recherches doivent être rendus publics et transparents.
- Il faut étudier la problématique de la suffisance et de la disponibilité des provisions alimentées par les pollueurs (principe pollueur-payeur), en prenant en compte la dimension temporelle géologique. Au chapitre des provisions, les francophones estiment qu'il faut les faire évoluer en fonction des choix de société mais aussi des opportunités technologiques .

- Pour ce qui est de la consultation de la population, les dialogues ne suffisent pas. Il faut prendre le temps nécessaire, se prémunir du danger de manipulation ainsi que du risque que les consultations à propos du Plan Déchet ne servent à légitimer une réouverture de l'option nucléaire.
- La communication de risques (cfr logiciel RISCUM) doit être développée.
- La manière dont cette conférence s'intègre dans l'ensemble des consultations pose question.
- Comme pour les dialogues, les participants s'interrogent sur l'usage qui sera fait des résultats de la conférence.
- Les trois dernières observations sont partagées par les francophones.
- Les francophones soulignent l'importance d'une communication transparente, notamment à propos des provisions financières et posent la question de leur réversibilité (à mettre en relation avec l'évolution technologique).
- Les francophones débattent de l'arbitrage à faire entre les bénéfices et les coûts d'une solution irréversible et ceux d'une solution réversible.

2.2.3. Evaluations écrites des participants

10 personnes sur une quarantaine présentes ont rempli et rendu le questionnaire d'évaluation.

Les canaux d'invitation semblent variés 'ONDRAF, GREENFACTS, une connaissance...

5 participants sur 10 sont moyennement satisfaits de la Conférence interdisciplinaire, les autres étant satisfaits. Le succès de la Conférence auprès des participants est donc moins franc que celui des dialogues auprès des profanes. 9 personnes tout de même recommenceraient l'expérience.

Quatre participants estiment n'avoir rien appris. 4 autres déclarent avoir appris sur le fonds. Un dernier écrit avoir appris en matière de méthode du dialogue mais pas sur le fond.

5 participants sont satisfaits de la diffusion de l'information, les 5 autres l'étant moyennement. La même proportion se retrouve pour la satisfaction par rapport au budget temps. Un participant fait remarquer la difficulté de demander plus de temps à des gens très occupés mais se déclare satisfait du ralentissement du rythme à la fin du processus, le jugeant trop soutenu le reste du temps.

2.2.4. Evaluation orale des participants aux groupes, rapportée par facilitateurs

- Le fait qu'il y ait eu deux tours consécutifs plutôt que trois a permis d'optimiser la dynamique de groupe et les résultats
- La facilitation a été jugée excellente. De l'avis des participants, on ne devrait pas craindre de la rendre plus active encore.

- Les participants ont apprécié le désir d'échanges d'idées avec les orateurs très contrastés et indépendants de l'ONDRAF
- Ils déplorent cependant le manque d'informations sur les différentes options et les aspects financiers.
- L'option avancée par l'ONDRAF est jugée trop dominante dans les présentations, ce qui la rend suspecte. Sa pertinence, son bien-fondé seront de facto mise en doute dans un groupe francophone s'interrogeant sur la tension entre irréversibilité et évolution technologique.
- Les participants auraient souhaité plus de clarté sur l'articulation des consultations et le processus décisionnel. Ils souhaitent voir le résultat/rapport de cette consultation.
- Dans la période de 60-80 années entre le début des programmes R&D et le début de l'enfouissement éventuel, la période consultative 2009-10 fait pauvre mine.
- Les minutes seront disponibles pour qui ?
- Rapport (Sera t-il publié sur le site web ? Quand ?).

2.3. Analyse

2.3.1. Stratégie participative et mise en œuvre

2.3.1.1. Objectif politique

La place de la conférence ID dans l'ensemble des consultations participatives et la possibilité d'un impact dans le processus décisionnel, ne sont pas clairs.

Sur dix questionnaires rentrés, on trouve 4 réponses marquant la confiance en vers l'ONDRAF quant à l'utilisation des résultats, 5 réponses NSP et une non réponse.

Par contre, NIRAS entend dresser la carte d'opinions d'acteurs privilégiés à propos des critères pour comparer les scénarios pré-établis.

2.3.1.2. Objectif d'apprentissage mutuel

De l'avis des participants francophones (10 questionnaires), 5 d'entre eux n'ont pas appris grand chose. Il ressort tout de même des discussions que les participants sont favorables à l'ouverture du dispositif mis en place par l'ONDRAF à toutes les disciplines en général et aux sciences humaines en particulier. Un résultat qui en soi est loin d'être négligeable.

2.3.1.3. Procédure

La délimitation du contenu de la conférence ID est faite par l'ONDRAF. La méthodologie de la journée est définie par les facilitateurs. Les facilitateurs ont eu un rôle à mi-chemin entre le *mapping* et la synthèse. Cette dernière est prise en main par les rédacteurs des rapports.

Concerné ? A quel titre ?

Les participants sont tous concernés. Certains le sont individuellement et non en qualité de porte parole de l'institution à laquelle ils appartiennent si on se réfère aux questionnaires évaluatifs francophones. Certains groupes clé -journalistes, politiques, électriciens, environnementalistes,... - sont absents.

En ce qui concerne les participants francophones tout au moins, les conversations informelles penant les pauses font apparaître qu'une partie d'entre eux entretient des relations suivies avec l'Ondraf, sous forme, par exemple, de collaboration de recherche. S'ils se sentent concernés par la problématique en général, on ne peut exclure qu'ils soient venus parce qu'ils se sont sentis en tout cas en partie obligés de participer. C'est là sans doute une différence majeure par rapport aux participants aux dialogues, venus en toute liberté, par choix personnel.

Par ailleurs , ce serait un élément explicatif parmi d'autres possibles venant s'ajouter au choix de la date de la Conférence qui s'est révélé peut être inadéquat. Rappelons qu'il s'agit de la veille du week end du premier mai, un vendredi de grand beau temps laissant anticiper des difficultés pour sortir de Bruxelles. Quoi qu'il en soit, une partie non négligeable (30% environs) des participants est partie à partir du début d'après-midi. Le contraste est à nouveau là avec les participants au dialogues qui à l'une ou l'autre (rare) exception près, sont restés jusqu'au bout.

Chances égales

La question de l'accessibilité de la conférence dépend du mode de recrutement .

Sur place, l'alternance des petits cercles et des différents tours , ainsi que les interventions efficaces des facilitateurs donnent de multiples chances à chacun de contribuer librement, tout en obligeant à avancer des arguments.

L'accessibilité en termes d'égalité de la prise de parole dans l'un ou l'autre groupe n'est pas toujours assurée, en tout cas pour les participants francophones. Certains experts restent plus assertifs que d'autres, sans que le ou la facilitatrice puisse entièrement remédier à cette situation. Et ce n'est pas faute d'essayer de clôturer des discussions entre 2 ou 3 personnes aux positions inconciliables !

La dynamique des groupes

La dynamique des groupes francophones est bonne du fait de l'organisation du travail en petits groupes et par tours. De plus, le travail en groupes a été équilibré avec les sessions plénières qui, grâce à la qualité des interventions, ont enrichi les discussions sans prendre trop de place.

La taille des groupes francophones en fonction des quatre dimensions est révélatrice des centres d'intérêts privilégiés par les participants mais aussi des domaines qui éveillent leur curiosité.

Cette taille est en effet déséquilibrée. La dimension scientifique et technique est, par exemple, celle qui attire le plus de monde au premier et au second tours. Cela n'a rien de surprenant dans la mesure où la plupart des experts viennent des sciences dures... La dimension éthique et sociale ne mobilise que 7 personnes au premier tour (3 femmes et 4 hommes). C'est cette thématique qui perd le plus de participants en cours de route. La dimension économique et sociale réunit un sous-groupe très productif en dépit de l'absence d'expertise économique dans le chef des participants et de données financières.

Un groupe, une fois qu'il est formé, se déplace ensemble. La modification du groupe au fil du temps est en effet surtout due au fait que des participants quittent la Conférence à partir de 15 heures. C'est ainsi que le groupe francophone travaillant sur la dimension éthique et sociale est en fin de processus composé de 3 personnes. Il n'en reste pas moins que ce petit groupe a été très animé et productif..., bien plus que un autre groupe composé d'une quinzaine de personnes mais monopolisé par deux experts à propos de la dimension scientifique et technique.

Accessibilité

L'objet de la CDI est limité aux phases premières de définition de critères pour pouvoir ultérieurement évaluer les options.

Les acteurs sont en majeure partie des experts venant, pour la plupart, des sciences dites dures.

Des scientifiques et techniciens d'opinions diverses prennent part aux introductions et à la consultation. L'avis de non-initiés présents est traité sur un pied d'égalité.

Dans les groupes francophones, il faut différencier les groupes selon le thème traité. Les experts scientifiques ont la main sur la dimension scientifique et technique ainsi que sur la dimension environnement et santé mais moins sur les deux autres dimensions.

2.3.2. Résultats

En terme de performance, l'objectif de l'ONDRAF est atteint en grande partie, sauf celui de tester les critères. Sans doute est-il sans doute trop ambitieux compte tenu du budget temps, et cela, malgré une méthodologie participative très performante.

La première liste de critères à sélectionner/préciser (par qui ?) apporte sans conteste une plus-value en terme d'information.

La liste des critères pour chacune des dimensions est en effet riche par sa diversité et la qualité de son argumentation.

La comparaison des résultats de cette conférence (groupes francophones) réunissant majoritairement des experts avec ceux des dialogues citoyens francophones produit dans les deux cas une liste hybride de préoccupations et de critères. La distinction entre ces deux concepts est plus aisée sur le plan théorique, mais devient vite floue, dans le feu de la discussion. Il aurait fallu sans doute plus de temps pour arriver aux critères proprement dits dans le cas de la conférence interdisciplinaire. Par ailleurs, il existe des préoccupations communes, notamment en matière de processus décisionnel même si ces préoccupations sont plus présentes lors de dialogues.

L'organisation de la partie « discussion » de la conférence autour des quatre dimensions a permis d'approfondir les préoccupations/critères en rapport avec chacune d'entre elles de manière systématique. En même temps, le fait que les participants aient joué le jeu en passant d'une dimension à l'autre a créé les conditions d'une réflexion transversale. Sans doute, cette démarche est-elle encore peu aboutie, faute de diversité dans l'expertise des participants, mais elle a tout de même donné comme résultat l'expression d'une opinion favorable à une démarche interdisciplinaire, à l'ouverture du processus décisionnel aux diverses disciplines scientifiques.

Dans cet ordre d'idées, on soulignera encore une fois la variabilité de la taille relative des groupes en fonction des thèmes. La dimension sociale et éthique ne fait pas vraiment recette même si le petit groupe a été très productif. On peut dès lors se demander si l'expression d'une opinion favorable à la démarche interdisciplinaire ne serait pas -, dans une certaine mesure tout au moins, le reflet d'un biais d'acceptabilité sociale dans le monde de la recherche. Une telle démarche représente dans doute un enjeu important pour la qualité technique et l'acceptabilité sociale de l'option qui sera choisie – le profane pratique tout naturellement réflexion transversale contrairement aux scientifiques pour des raisons bien connues.

2.3.3. Evaluation : contribution méthodologique à l'évaluation des options et commentaire global des auditeurs

L'information mise à la disposition des participants, des initiés en grande majorité, est compréhensible.

La diversité de l'expertise est assurée pour les orateurs. Certaines contributions sont diffusées dans le paquet d'informations ou ultérieurement.

Contrairement à l'affirmation dans le 'plan déchets en développement', pt 6 : le comité d'audit indépendant ne peut toutefois guère garantir la neutralité de la consultation. Elle ne peut qu'évaluer le degré de neutralité ou de manque de neutralité, et faire des recommandations pour la suite.

L'ONDRAF juge que toutes les données nécessaires sont présentes pour prendre une décision de principe. Qu'en pensent des experts indépendants ?

L'option stockage éternel est en fait un stockage périodique (réversibilité tous les 100 à 200 ans = connotation positive) . Le terme 'éternel' par contre a une connotation négative. Le choix de ces termes n'est donc pas neutre mais biaisé.

Dans quelle des options énumérées l'ONDRAF situerait-elle l'option néerlandaise de stockage en surface prolongé (100 ans) mentionné dans la documentation (P. 39)?

Peu de participants –même spécialisés- s'occupent de l'aspect financier, dans les groupes néerlandophones. L'hypothèse du manque de données initiales est à envisager.

Les informations de type économique et financiers sont à l'évidence trop maigres du point de vue des participants francophones qui sans être spécialisés dans le domaine sont assez nombreux à s'y intéresser. Ils souhaitent avoir plus d'informations et que des recherches soient entreprises sur ces aspects. S'ils arrivent à dégager quelques critères, ils ne peuvent ni les pondérer ni les tester, en connaissance de cause.

L'objectif ultime de la journée – tester les critères d'évaluation des scénarios -n'est généralement pas atteint car trop ambitieux.

Le produit de la CID ne doit toutefois pas être évalué isolément. Une partie de l'intérêt de la double démarche – la CID et les dialogues – réside dans leur complémentarité. Les experts doivent être informés des préoccupations de profanes et disposer des ressources nécessaires pour y répondre et les prendre en compte lors de l'établissement des critères de choix des options. Une autre question reste posée : les experts francophones travaillant en groupes sont sans doute favorables à une communication du risque, mais ils ne sont guère diserts en ce qui concerne une procédure participative citoyenne.

3. Leçons d'ensemble à tirer pour la suite

- Prendre en compte la difficulté de mobiliser sur la durée des individus « ordinaires », ceux qui ne se sentent pas concrètement ou idéologiquement concernés (localisation géographique ou dimension idéologique) par une problématique qui se déroule par ailleurs sur une très longue échelle du temps.
- Viser une plus grande diversité de participants : aller délibérément à la recherche de jeunes, de femmes, de milieux socioprofessionnels divers, d'une bonne répartition sur tout le territoire et en particulier sur la Flandre.
- Faire une distinction dans l'approche entre les preneurs d'enjeux directement concernés (ceux qui ont un intérêt spécifique dans l'option choisie) et les preneurs d'enjeux indirects (ceux qui parlent plutôt du point de vue de l'intérêt public).
- Tenir compte des différents niveaux de connaissances des participants.
- Il ressort aussi très clairement des discussions que certains concepts – incertitude, réversibilité, solidarité, mémoire etc... - demandent à être clarifiés, explicités et que cet apprentissage-là va prendre du temps. Cette information est pertinente pour la préparation du processus participatif à venir.
- L'interaction ouverte entre les experts de l'ONDRAF et les citoyens a été fortement appréciée et doit être poursuivie de la même manière.
- L'attitude des modérateurs a été appréciée et doit être poursuivie de la même manière.
- Il y a une demande d'informations supplémentaires sur :
 - -les différentes options ;
 - -le secteur nucléaire et les différents acteurs, leurs responsabilités et leurs intérêts.
 - -le lieu et la pertinence de l'exercice sur l'ensemble du processus de consultation et de décision ;
- Transmettre les informations à l'avance. Bien réfléchir au type d'informations à transmettre à l'avance et à la manière (brochure, site Web, presse) de le faire.
- Bien réfléchir au cadrage de la question qui sera au centre des discussions à venir. Bien réfléchir également à comment réagir dans les situations où les participants souhaitent sortir du cadre de la question. Rechercher un bon équilibre entre

suffisamment d'ouverture et une concentration sur la problématique qui ne doit pas être perdue de vue.

- Rendre la discussion concrète en ne parlant pas de principes et de valeurs sociétaux en termes abstraits, mais en les reliant aux choix technologiques concrets qui existent. Ancrer la discussion dans le concret est à la fois difficile mais nécessaire car le forum citoyen se focalisera sur le « comment décider ».
- Éviter le biais de la préférence de l'ONDRAF dans les dialogues, en introduisant une expertise contradictoire dans le processus.
- Donner aux participants (des dialogues mêmes, mais aussi aux futurs participants de la consultation) des informations de feed-back sur la manière dont les questions et les préoccupations formulées ont été prises en compte dans le plan.
- Les gens attribuent à l'ONDRAF l'image d'une organisation gérée en haut lieu, qui n'est donc pas indépendante. À cet égard, l'exercice participatif a créé davantage de confiance chez certains participants. Mais cela ne vaut pas pour tout le monde : on veut voir avant de croire. Sur ce point, l'ONDRAF peut améliorer son image lors des prochaines séances de participation en communiquant de manière très transparente.
- La confiance des participants augmentera lorsque :
 - ils auront la garantie que toutes les options sont encore ouvertes ;
 - ils recevront du feed-back sur ce qu'il advient de leur contribution ;
 - -'ONDRAF parviendra à argumenter d'une manière plus transparente sur l'option qu'elle privilégie.

Bruxelles, le 2 octobre 2009

Catherine Zwetkoff

Lieve Goorden

Willy Weyns



Rapport d'audit des quatre dialogues néerlandophones

Lieve Goorden, Marian Deblonde, Hannes De Zutter, IMDO, Université d'Anvers

Willy Weyns - Comité Scientifique SAFIR 2

18 juin 2009

Évaluation

L'évaluation se déroule en fonction des trois objectifs préétablis :

1. Les dialogues ont-ils rendu visibles des valeurs, des principes et des préoccupations qui existent chez le grand public ?
2. L'ONDRAF a-t-elle rassemblé des informations utiles via ces dialogues pour la rédaction du Plan Déchets et du rapport EIE-Plan ?
3. Le processus a-t-il un impact sur la crédibilité de l'ONDRAF et sur la confiance dans la manière dont l'ONDRAF utilisera ensuite l'information fournie ?

1. Les dialogues ont-ils rendu visibles des valeurs, des principes et des préoccupations qui existent chez le grand public ?

1.1 Pour répondre à cette question, nous devons vérifier si une diversité suffisamment importante de participants est atteinte.

Le but n'était pas d'atteindre un échantillon représentatif de la population avec les dialogues. Chose impossible lorsque l'on vise un groupe limité de participants. Nous pouvons toutefois nous demander si le groupe de participants était suffisamment diversifié. Car cela augmente la chance (mais ne garantit pas) qu'une diversité de perspectives ou qu'une diversité de préoccupations et de questions qui existent chez le grand public puisse entrer en ligne de compte. On tend à la diversité en convoquant 30.000 personnes pour leur demander de participer. 10% ont réagi à ceci en jetant un œil sur le site Web. Si nous regardons la participation effective aux dialogues, cet effort de communication ne semble pas se traduire en une composition diverse du groupe réel de participants. En se basant sur les formulaires d'évaluation complétés (49 au total, où la majorité est complétée par les participants aux dialogues (40), le reste par les participants au IDC), la diversité est la suivante :

- Sur base de l'âge, nous remarquons que la présence la plus importante se situe dans la catégorie d'âge des 46 à 65 ans, et elle est davantage marquée à partir de 50 ans.
- Si nous regardons le sexe, nous remarquons immédiatement que les femmes sont fortement sous-représentées. Cette sous-représentation s'applique à l'ensemble des groupes d'âge, seul le groupe d'âge supérieur à 65 ans se distingue, car ce groupe se compose exclusivement d'hommes (pensionnés). Des femmes pensionnées n'y sont pas représentées.

- Quel est le domicile de ces personnes ? Il y avait 48 personnes provenant de 27 communes flamandes, de 9 (des 21) arrondissements et de toutes les provinces. Une personne était originaire de La Haye (Pays-Bas). Par rapport à Bruxelles, la Flandre-Occidentale et le Limbourg sont les plus éloignés (voir carte des arrondissements). Cela explique peut-être le petit nombre de participants de ces provinces (resp. 2 et 1). Avec ses 29 participants, Anvers domine. Ceci s'explique, car sur le territoire anversois se situent les communes impliquées par le dépôt final des déchets potentiel (Dessel, Mol, Retie et Balen). 20 participants proviennent en effet de ces communes. Les provinces de Flandre-Orientale et du Brabant flamand fournissent chacune 7 participants.
- Si nous observons finalement les profils des participants, nous pouvons alors décrire clairement 28 des 49 personnes. Pour les 21 personnes restantes (une partie importante donc), c'est beaucoup plus compliqué, car il n'y a pas de données ou parce que la description de leur profession est trop vague. Par exemple, fonctionnaire ou employé n'indique rien quant au profil intellectuel de la personne concernée. Des 28 profils clairement décrits, il y a 13 scientifiques, 6 personnes provenant de l'enseignement, 4 pouvant être liées à la problématique de l'environnement, 3 à la santé publique, 1 journaliste et 1 ouvrier. Ce qui est important, c'est la grande part de personnes ayant des profils scientifiques. Pratiquement la moitié des profils clairement définis.

Conclusion : la diversité n'était pas grande. Les participants étaient principalement des personnes plus âgées, de sexe masculin, elles provenaient surtout de la région d'Anvers (avec un accent spécifique sur les communes ayant un lien direct avec la problématique nucléaire) et avaient un niveau de formation élevé.

Ce manque de diversité concernant les participants peut avoir un lien avec les canaux de recrutement utilisés :

Les formulaires d'évaluation complétés indiquent 11 manières/canaux via lesquelles les personnes ont été contactées. Les plus important(e)s sont dans l'ordre décroissant :

- Les ASBL comme MONA et STORA (24%). Il est important de noter ici que ces ASBL sont fortement impliquées dans cette problématique ;
- Internet et iVOX (22%) ;
- Invitations e-mail ciblées (21%) ;
- Les personnes de l'ONDRAF et le site Web de l'ONDRAF (17%) ;

Si nous distinguons les canaux de communication numériques et les autres, alors nous remarquons qu'au moins la moitié (24 sur 49) des contacts ont eu lieu via l'internet. Ce chiffre est probablement plus élevé, car nous ne pouvons pas vérifier cela pour tous les contacts.

Lors des dialogues, il y a également eu des questions et des commentaires de la part des participants quant à un "accès honnête" au processus de participation :

- A-t-on réfléchi à qui sont les "intéressés" dans le dialogue ? Une distinction est-elle faite entre les intéressés directs (p.ex. les habitants des régions

nucléaires, qui représentent un intérêt "local") et les intéressés indirects (qui représentent plutôt un intérêt "public"). L'impression que certains participants sont des "insiders" et d'autres des "outsiders" est ainsi née.

- Pourquoi l'exercice a-t-il été organisé à Bruxelles et non au niveau provincial. Il s'agit d'un seuil pour les personnes du Limbourg et de la Flandre-Occidentale (voir carte des participants).
- Dans plusieurs dialogues, il y avait une différence dans la connaissance préalable entre les participants. Certains disent de ce fait qu'ils ont appris beaucoup de choses en plus, d'autres trouvent qu'il s'agit d'un exercice où l'on rumine trop les thèmes dont ils ont déjà discuté auparavant.

1.2 Est-ce que l'organisation du processus a favorisé la diversité des types d'arguments (émotions, connaissance, opinions) ?

Les caractéristiques suivantes du processus ont favorisé cette diversité d'arguments :

- Une attitude ouverte des collaborateurs de l'ONDRAF, une présentation claire de l'information, des réponses ouvertes aux questions complémentaires, la volonté de tenir compte de la contribution des citoyens. L'interaction ouverte avec des experts a fortement été appréciée.
- Il appert de l'évaluation écrite que 35 participants étaient extrêmement satisfaits du déroulement du processus. Le rôle des facilitateurs était très important dans la formation d'idées et d'opinions par les participants. Les participants ont eu la même opportunité de contribuer à la discussion. Nous avons interrogé à fond ; les participants devaient faire beaucoup d'efforts pour exprimer clairement leur avis et leur vision. Finalement, cela favorisa le résultat sur le plan du contenu. De temps à autre, les idées étaient activement influencées par les facilitateurs mêmes. Dans de tels moments, il était question de l'apport des facilitateurs sur le plan du contenu et leur rôle dépassait le simple fait de guider (adapter)/stimuler les pensées.

1.3 Les informations fournies ont-elles favorisé la diversité des arguments sur le plan du contenu ?

Éléments positifs

- Même pack d'informations de base sur le site Web, en présentation ppt au début de la journée, sur des posters lors de la pause, comme farde de documentation pour la maison.

- Lors de l'exercice, l'information est présentée clairement et les représentants de l'ONDRAF donnent une réponse claire et ouverte aux questions complémentaires.
- La possibilité de s'adresser aux personnes de l'ONDRAF lors de la pause café et d'éliminer des imprécisions semblait très productive pour la compréhension de l'information.

Eléments négatifs

- Aucune information envoyée au préalable. La recherche personnelle d'informations pertinentes sur le site Web n'a rien donné non plus. Lors d'un test quelques jours avant le premier dialogue néerlandophone, en partant de la question "quelles seront les options à discuter ?", nous n'avons trouvé aucune information à ce sujet sur le site Web de l'ONDRAF. Ainsi, une personne de Dessel-Mol témoigne également que lors de l'exercice elle avait été agréablement surprise que plusieurs options étaient possibles pour le problème des déchets.
- Les formulaires d'évaluation révèlent que certaines personnes ont estimé que les différentes options pour les déchets pouvaient être davantage expliquées. D'autres trouvaient plutôt qu'il y avait trop peu de profondeur dans la présentation des quatre dimensions (écologique, sociale, économique, participative).
- L'expertise scientifique lors des dialogues provient exclusivement de l'ONDRAF. L'information contradictoire n'est pas fournie.
- Le manque de précision concernant la place du dialogue dans l'entièreté du processus consultatif et concernant l'utilisation ultérieure des résultats produits ne peut pas être évité par les organisateurs.
- Il y a peu ou pas d'informations disponibles au sujet de : réseau d'entreprises et d'organisations impliquées dans le secteur (production et gestion des déchets), leurs responsabilités et intérêts respectifs.

2 L'ONDRAF a-t-elle rassemblé des informations utiles via ces dialogues pour la rédaction du Plan Déchets et du rapport EIE-Plan ?

Éléments positifs

- Les organisateurs indiquent eux-mêmes que chaque dialogue apporte bien une nouvelle perspective et soulignent que cela peut être utile pour eux. En ce sens, les différents dialogues (malgré la faible participation parfois) se complètent sur le plan du contenu.
- Plusieurs concepts sont définis plus précisément : p.ex. la réversibilité technique et sociétale, les intéressés directs et indirects, l'étendue, le dynamisme...
- Le cadrage du sujet du jour (cinq options stratégiques possibles) est communiqué dès le départ, mais la contribution en dehors n'est pas immédiatement bloquée.

Éléments négatifs

- Par manque de temps, seule une sélection des thèmes pertinents précités a pu être approfondie.
- Lors des discussions, les préoccupations et les conséquences sociétales ne sont pas directement liées aux différentes options technologiques. De ce fait, l'exercice reste abstrait. N'aurait-il pas été préférable de lier plus directement l'exercice par lequel on recherche des questions, des valeurs et des indicateurs aux options présentes ? La question est de savoir si de cette manière l'ONDRAF dispose de suffisamment de matériel pour traduire les préoccupations fondamentales qui existent chez les participants en éléments qui sont à la base d'un choix entre options.
- Malgré des améliorations procédurales louables en conséquence du premier tour de consultation de février, le biais vers la préférence de l'ONDRAF reste explicitement et également implicitement présent par manque d'informations et de références indépendantes de l'ONDRAF.

3 Le processus a-t-il un impact sur la crédibilité de l'ONDRAF et sur la confiance dans la manière dont l'ONDRAF utilisera ensuite l'information fournie ?

Les formulaires d'évaluation rassemblés montrent ce qui suit :

- La plupart des réactions sont plutôt prudentes lorsqu'il s'agit de savoir si l'on croit que les résultats du jour peuvent effectivement être repris dans le Plan Déchets. Nous voulons d'abord attendre nous-mêmes le Plan Déchets et nous insistons sur le feedback vers les participants en la matière.

- À la question de savoir si l'on fait confiance à la façon dont l'ONDRAF utilisera l'information fournie par les participants, la majorité des participants dit avoir confiance (25). Une minorité importante dit avoir confiance, mais relie cela à plusieurs conditions (14). Une minorité dit avoir peu confiance (7). Un individu dit ne pas avoir confiance. Le chiffre élevé de personnes disant avoir confiance doit être recadré. La majorité de ces personnes répondent brièvement par "oui" à cette question (15 sur 25). Cela signifie qu'ils n'ont pas expliqué leur réponse. Néanmoins, la mise au point à l'égard de cette question de confiance est en général positive.

Durant les dialogues mêmes :

- Il y a des questions quant à la pertinence de l'exercice pour le processus décisionnel politique. L'inquiétude existe que certains commentaires puissent uniquement être exprimés pour la forme. Certains se voient mis devant le fait accompli : le choix a déjà été fait par le passé.

- Il y a un manque de confiance dans les arguments que l'ONDRAF invoque pour justifier le choix personnel.

- Certains posent également des questions quant à la rationalité d'un exercice ayant trait à une échelle du temps extrêmement grande.

Des leçons pour la suite

- Visez une plus grande diversité de participants : partez consciemment à la recherche de jeunes, de femmes, de profils professionnels variés, d'une bonne répartition sur l'ensemble de la Flandre.
 - Faites une distinction dans l'approche entre les stakeholders directement impliqués (ceux qui ont un intérêt spécifique dans l'option choisie) et les intéressés indirects (ceux qui parlent plutôt du point de vue de l'intérêt public).
 - Tenez également compte des différences au niveau de la connaissance préalable chez les participants.
 - L'interaction ouverte entre les experts de l'ONDRAF et les citoyens est fortement appréciée et doit être poursuivie de la même manière.
 - La mise en place de facilitateurs est appréciée et doit être poursuivie de cette manière.
 - On demande davantage d'informations au sujet :
 - des différentes options ;
 - du secteur nucléaire, avec aussi les différents acteurs, leurs responsabilités et leurs intérêts.
 - la place et la pertinence de l'exercice dans l'entièreté du processus consultatif et décisionnel ;
 - Donnez des informations au préalable. Réfléchissez bien aux informations et à la manière dont vous proposerez celles-ci au préalable (brochure, site Web, presse).
 - Réfléchissez bien au sujet du cadrage de la question qui sera centrale dans les discussions à venir. Réfléchissez également à la manière de réagir aux situations dans lesquelles les participants veulent sortir de ce cadre. Recherchez ici un bon équilibre entre une ouverture suffisante, mais en ne perdant toutefois pas de vue l'objectif du questionnaire.
 - Concrétisez les discussions en ne parlant pas de manière abstraite de principes et de valeurs sociétales, mais en reliant ceux-ci aux choix technologiques concrets et présents.
- Évitez un biais de la préférence de l'ONDRAF dans les dialogues,
- en amenant une expertise contradictoire dans le processus.

- Donnez du feedback aux participants (du dialogue même, mais aussi aux participants futurs à la consultation) au sujet de la manière dont on a tenu compte dans le plan des questions et des préoccupations formulées.
- Les gens attribuent à l'ONDRAF l'image d'une organisation dirigée de plus haut et qui n'est de ce fait pas indépendante. L'exercice participatif a créé auprès de plusieurs participants davantage de confiance sur ce plan. Mais cela ne s'applique pas à tout le monde : nous voulons d'abord voir et puis croire. L'ONDRAF peut continuer à améliorer son image sur ce point lors du tour participatif suivant en communiquant de manière très transparente.
- La confiance des participants augmentera lorsque
 - ils auront la garantie que toutes les options sont effectivement encore ouvertes ;
 - ils recevront un feedback concernant l'utilisation de leur contribution ;
 - l'ONDRAF parviendra à argumenter son option préférentielle de manière transparente ;

Bruxelles, le 2 octobre 2009



Rapport d'audit des quatre Dialogues de l'ONDRAF francophones

Pr. Catherine Zwetoff¹ – Université de Liège

1. Introduction

Ce rapport a pour objet quelques éléments d'évaluation qualitative sur l'utilité des dialogues sur base de deux critères : son impact et son efficacité.

L'impact englobe deux types d'effets : les impacts spécifiques et immédiats sur les cibles directes (les participants) et les impacts diffus se produisant à plus longue échéance et touchant une population plus vaste et non délimitée a priori. À l'évidence, l'évaluation de ce dernier type d'impact est complexe -il est souvent difficile d'établir un lien de causalité (événements interférents)- et prématurée en ce qui concerne les dialogues.

L'efficacité pose la question du rapport entre les moyens mobilisés par un programme et le degré de réalisation de ses objectifs.

Dans le cas présent, le questionnement en relation avec l'impact est triple :

1. Les outputs des dialogues contribuent-ils à identifier les préoccupations, les attentes du public et leur priorisation ?
2. Ces outputs constituent-ils une information utile pour affiner le *scoping* du SEA et « enrichir et valider l'assise sociétale du Plan Déchet ?

L'utilité de l'information obtenue dépend d'abord de sa conformité à certains critères (validité, fiabilité, pertinence, etc.). Est-elle, en tout premier lieu, utilisable ?

Une information utilisable doit à tout le moins répondre à ces critères.

Elle dépend ensuite de son impact possible sur la décision qu'elle est censée « alimenter ». Cette décision sera-t-elle différente ? Sera-t-elle préférable à celle qui serait prise à défaut de cette information ? Ici, c'est la richesse, la diversité de l'information collectée qui à l'ordre du jour.

¹ Ont contribué à ce rapport par leurs observations pertinentes Céline Parotte, Enida Dudérija, Jonathan Stas et Jean-Abdon Hardenne, étudiants du second Master en administration publique (ULG) dans le cadre du cours de gestion publique des risques.

3. Le processus participatif a-t-il un impact sur la notoriété et la crédibilité de son organisateur? Dans l'affirmative, lequel ?

La concrétisation de ce triple objectif dépend de l'adéquation des moyens prévus et de celle de leur mise en œuvre. Cette dernière doit par exemple être flexible pour être en phase avec le contexte dans lequel se déroule le processus participatif, ce contexte pouvant varier d'une fois à l'autre .

Le phasage de ce rapport explique qu'il se focalise essentiellement sur la question du caractère utilisable des données – outputs - fournies par les dialogues. La question, pourtant très sensible pour toutes les parties, de la qualité de l'intégration des résultats du programme dans la décision finale – le cahier des charges de la SEA et le Plan déchets, ne pourra être étudiée qu'a posteriori.

La majeure partie de ce rapport est consacrée au premier dialogue. On y explicite la trame de l'analyse évaluative et son application. Les éléments relatifs aux autres dialogues sont repris lorsqu'ils se différencient de ce premier dialogue. Les résultats et effets des quatre dialogues font l'objet d'une synthèse commune à partir des trois questions initiales. Beaucoup de ces effets sont en effet semblables. On relève cependant quelques éléments de différenciation.

2. Le dialogue du 18 avril

2.1. Quelques données factuelles

2.1.1. La composition du groupe de participants

- Trois personnes sont présentes alors que 17 participants étaient attendus (inscrits).
- Les participants déclarent être venus en qualité de citoyens individuels, concernés par l'avenir de leurs enfants, petits-enfants, l'évolution des ressources, le développement durable.
- Les observateurs sont invités à participer étant donné le nombre de personnes manquantes. Quatre personnes supplémentaires s'ajouteront ainsi aux discussions. Ces personnes vont faire de l'observation participante, avec l'accord des participants.
- La parité hommes femmes du groupe « élargi » est respectée (3 hommes-4 femmes).
- Les participants sont majoritairement universitaires (5/7).
- Il y a une forte diversité de l'origine géographique des participants, mais aucun ne vient d'un grand centre urbain.

2.1.2. Le déroulement de la journée

Ce déroulement a été adapté le jour même à partir d'un plan initial très détaillé puisqu'un seul groupe a été formé alors que plusieurs groupes avaient été planifiés, tablant initialement sur quelques dizaines de participants.

- Mot de bienvenue par un responsable de l'ONDRAF rappelant les objectifs de la journée (voir infra) ainsi que le positionnement des dialogues par rapport au processus décisionnel. Ce dernier se clôture par la présentation du Plan Déchets au gouvernement.
- Présentation par un des facilitateurs du programme de la journée, des règles du jeu, du marché des informations, du site web (rappel). Les personnes se présentent en « pop corn » (pas de stress, « cela va être mon tour ») et de manière succincte mais efficace.
- Introduction technique aux dialogues de l'ONDRAF. Quelques notions de base sont présentées en une vingtaine de minutes pour créer un cadre de connaissances minimales et communes au groupe dont les membres n'ont pas, a priori, de connaissances en matière de déchets nucléaires.
- Accès au « marché de l'information ».
- Le travail en groupe se fait en trois étapes (tours) sur base d'un brainstorming et avec l'aide de deux facilitateurs qui se relayent (voir infra):
 - 1. Les participants expriment leurs préoccupations « en vrac » en les indiquant sur 4 *post it* (quatre préoccupations par participant), après une dizaine minutes de réflexion individuelle .
 - 2. Les préoccupations sont approfondies par brainstorming après sélection parmi les outputs de la première étape. Elles sont traduites en questions clé qui devraient être prises en compte dans le Plan Déchets car les participants les jugent discriminantes pour le choix des options.
 - Quatre thèmes choisis par l'ONDRAF sont ensuite approfondis.
- Chaque étape se clôture par une courte synthèse et une mise en relation avec l'étape suivante pour que les participants voient bien comment les outputs de chaque étape de leur travail deviennent les inputs de la suivante.
- Synthèse et mot de la fin par un responsable de l'ONDRAF.

- Evaluation de satisfaction (feedback) du dialogue par les participants

2.2. Analyse évaluative (qualitative)

Cette analyse comporte trois volets :

1. Quels sont les objectifs du dialogue (rappel) ?
2. Quels sont les moyens mis en œuvre ?
3. Avec quels résultats et le cas échéant quels effets ?

2.2.1. Les objectifs du dialogue

Ces objectifs, très généraux, correspondent à la double fonction des méthodes de participation fondées sur la délibération:

2.2.1.1. *Éclairer l'ONDRAF*

Améliorer la qualité de la décision (cahier des charges du SEA et du Plan Déchet) en termes d'acceptabilité sociale. En identifiant et en prenant en compte de manière équilibrée les préoccupations et les attentes des différentes composantes de la société en rapport avec les quatre dimensions de la gestion des déchets prédéfinies par l'ONDRAF – scientifique-technique, financière, éthique/sociale et protection environnement/santé.

2.2.1.2. *Apprentissage par tous les participants*

Cet apprentissage porte sur :

- La problématique des déchets nucléaires (catégories B et C) (les options possibles).
- Les enjeux de la gestion de l'incertitude (notamment la question de la réversibilité-irréversibilité d'une option).
- Les attentes et préoccupations de chacune des parties à la fois sur le fond (conditions-conséquences des différentes options et sur le processus décisionnel (apprentissage mutuel)

L'objectif particulier du dialogue est d'aboutir à un « donnant-donnant » entre l'ONDRAF qui livre des informations techniques et stratégiques à des participants peu au courant de la problématique de la gestion des déchets nucléaires. Ceux-ci, en échange, expriment leurs préoccupations, leurs attentes pour aider l'ONDRAF à enrichir l'argumentaire à charge et à décharge des différentes options qui feront l'objet

du SEA et du Plan déchets. A plus long terme, l'objectif de ce « donnant-donnant » est d'accroître la visibilité de l'ONDRAF et le capital de confiance de cet organisme.

Dans la mesure où ces objectifs sont communs à tous les dialogues, on ne reviendra pas sur ce point, sauf exception (dialogue du 20 avril).

2.2.2. Les moyens

Les moyens évalués sont le recrutement (il doit favoriser la diversité du groupe), la qualité du processus participatif - transparence, neutralité-, la qualité de l'information dont disposent les participants, le fonctionnement du groupe – gestion du temps, la dynamique du groupe (idées pertinentes, nouvelles et originales).

2.2.2.1. Evaluation de la procédure de recrutement

Le recrutement se fait de la manière suivante :

- Base volontaire et non aléatoire.
- Annonce parue dans Métro, Le Soir, ...
- Mailing (iVOX, société de recherche par panel).
- Des mails ont été envoyés aux différentes associations militantes ainsi que des mails de rappel (par l'ONDRAF?).
- Inscription sur le site de l'ONDRAF
- Des rappels téléphoniques ont été réalisés.

Cette procédure peut s'appécier en fonction de son *accessibilité* (*l'égalité des chances de participer* (accessibilité), de sa *neutralité*. Ces deux critères, en étroite relation, relèvent d'une dimension à la fois éthique et méthodologique (formation de biais).

Tout le monde pouvait en principe s'inscrire à ces dialogues. Aucune sélection n'a donc été opérée directement ou indirectement par l'organisateur (ONDRAF).

Elle respecte le critère de neutralité en ce sens que personne n'est exclu en raison de ses opinions, statut social, etc...

Il est par ailleurs évident qu'il y a un biais d'auto-sélection, mais il est impossible de l'éliminer car la procédure fait appel à des volontaires.

Il reste qu'il fallait être informé de l'évènement pour s'inscrire. Cette information s'est faite via des médias – Métro, le Soir – et via une société de sondage par panel (iVOX). C'est grâce à iVOX que la plupart des participants se sont inscrits, ce qui n'a rien de surprenant dans la mesure où ces personnes sont prêtes à participer à des panels de recherche. On peut toutefois s'interroger sur le faible taux de « retour » d'iVOX –

comment l'organisation explique-t-elle ce taux de non retour ? Est-il le même que pour d'autres sujets ?

Quant à l'inefficacité de la publicité dans Métro (0 participant via Métro), on peut émettre des hypothèses. Métro est surtout lu par des navetteurs qui, par définition, travaillent loin de leur domicile (budget temps serré). Ni le samedi ni un jour de semaine ne peuvent leur convenir vraiment ! De plus, le caractère gratuit du média n'incite pas nécessairement ceux qui le lisent, plus ou moins distraitement, à s'impliquer personnellement dans une démarche tout de même exigeante en temps.

En ce qui concerne le faible taux de participation des personnes contactées via iVOX, il aurait été intéressant d'enquêter auprès des personnes contactées mais absentes sur les raisons de leur silence. Le sujet effraie-t-il les panélistes par sa complexité, sa technicité etc. ? Les participants venus par le canal de iVOX se sont par ailleurs montrés intellectuellement curieux et socialement concernés par la problématique des déchets.

On peut aussi s'interroger sur le pourcentage de personnes inscrites et celles qui participent effectivement. L'ONDRAF a quelques éléments de réponse pour les dialogues suivants car les personnes inscrites ont été contactées par téléphone la veille de chaque dialogue. Il semble que la plupart ont oublié l'événement et/ou pris d'autres engagements entre temps. Il est donc important de maintenir un contact répété avec les personnes inscrites entre le moment de leur inscription et le jour « J ».

Relevons encore que le site de l'ONDRAF est facilement accessible sur le net et convivial. Encore faut-il savoir qu'il existe (et avoir accès à Internet). Il manque peut-être encore de visibilité.

2.2.2.2. La qualité du processus participatif

Les critères retenus pour évaluer la qualité du processus sont sa transparence et sa neutralité.

A. La transparence du processus participatif

Les participants, les membres de l'ONDRAF les facilitateurs et les observateurs se présentent.

Les objectifs du dialogue, les horaires et le déroulement de la journée sont clairement définis dès le départ.

La question – cruciale - de l'utilisation des outputs de la journée a été envisagée, aussi bien par l'ONDRAF que par les participants.

Cette question fait directement l'objet d'un *slide*: « *Sur quoi se focalisent les dialogues?* »

Saisir les ressentis, comprendre les perceptions des gens, leurs attentes, leurs peurs, leurs craintes par rapport à la stratégie globale. En d'autres termes, intégrer le point de vue de la « société » à l'élaboration d'un Plan Déchets et du SEA. Il est bien rappelé, dès le début de la journée, qu'il ne s'agit pas ici de fixer l'option de gestion, ni de choisir l'endroit où celle-ci serait mise en œuvre. Ce rappel des objectifs est renouvelé plusieurs fois durant la première partie de la journée.

Les participants interrogent quand même l'ONDRAF sur le poids réel qu'auront ces dialogues citoyens dans le processus décisionnel. Qu'est-il ressorti de pertinent à leurs yeux lors de ces discussions? De quels éléments sera-t-il tenu compte? Cette interrogation est d'ailleurs récurrente dans tous les dialogues.

Il n'y a pas de réponse simple ni même possible à cette question, avant de connaître le cahier des charges du SEA ou encore le Plan Déchets. Dans un avenir très proche, les comptes-rendus des dialogues sous forme de rapports seront cependant mis en ligne et pourront être lus par toute personne intéressée et susciter des réactions, des commentaires en ligne. D'où l'importance de faire connaître le site !

B. La neutralité du processus

La procédure participative est-elle de nature à susciter des biais dans les opinions exprimées? Des biais tels que des réponses en recherche d'approbation sociale (celles des autres participants, des facilitateurs, de l'ONDRAF) ou encore des biais du fait de positions idéologiques, politiques construites antérieurement sur les questions débattues.

Les règles du jeu - prise de parole, le rôle des facilitateurs, l'égalité des participants, la définition préalable du problème à débattre, un objectif précis, pas de jugements sur les opinions exprimées etc. - et la place du dialogue dans le processus décisionnel devant aboutir à la décision de principe – favorisent un processus neutre. Cette neutralité est un prérequis d'un brainstorming efficace (génération d'idées nouvelles et diversifiées).

Le travail des facilitateurs, en solo avec relais ou en tandem selon les étapes, instaure un climat détendu, convivial.

Les styles des deux facilitateurs les plus actifs – ils sont trois au total - sont complémentaires. L'un plus directif, recadrant les intervenants sur les objectifs, rappelant les délais, l'autre plus à l'écoute de ce que disent les participants. L'un contrebalance l'autre de manière efficace, évitant à la fois que la discussion ne s'enlise sur une question de manière improductive tout en permettant aux idées nouvelles de s'exprimer. Le temps est compté (voir infra).

2.2.2.3. La qualité de l'information

Deux indicateurs de qualité ont été privilégiés : l'accessibilité et la neutralité de l'information.

A. L'accessibilité de l'information

L'information technique est donnée en exposé introductif. Les participants ont trouvé l'information à la fois très compréhensible, ni trop ni trop peu détaillée, n'excluant personne du processus participatif pour cause d'incompréhension des données techniques. Le fait de pouvoir interroger le présentateur dès ce moment est très apprécié. Mais les participants posant des questions à ce stade sont cependant rapidement recadrés par les animateurs en rappelant qu'un moment pour la discussion est prévu plus tard dans la matinée.

Les participants ont par ailleurs l'occasion de poser librement des questions pendant le marché de l'information, pendant les pauses-café et le lunch. L'information est essentiellement technique mais très bien vulgarisée.

Le marché de l'information a un succès mitigé. Un seul poster monopolise l'attention de même qu'un appareillage de démonstration.

Un participant exprime un double regret. L'intervention d'un facilitateur pour « traduire » ce que les responsables de l'ONDRAF expliquent simplement. Le manque de temps.

Les participants expriment trois demandes en matière d'information :

- « Voir » ce que représentent exactement les déchets A, B, et C.
- Disposer d'un grand poster avec les différentes options pour pouvoir s'y référer durant le travail en groupe.
- Avoir une indication plus claire de la part de l'ONDRAF quant à l'option technique préférée par ses experts.

Ces demandes sont satisfaites (photos de gants etc...., poster) lors des dialogues suivants.

En fin de journée, les participants reçoivent un document reprenant la présentation de départ ainsi que d'autres explications.

B. La neutralité de l'information

Le premier exposé informatif est succinct. Les slides sont clairs et allant droit au but. Les réponses apportées par les responsables lors du « marché aux questions » se veulent avant tout informatives, scientifiques et objectives.

Un plus est sûrement à souligner dans le fait que les responsables de l'ONDRAF sont absents lors des discussions citoyennes.

Lors de la troisième étape du processus qui consiste à approfondir les questions soulevées par les citoyens, ceux-ci décident, d'un commun accord et librement, de suivre les quatre questions qui ont retenu l'attention des responsables de l'ONDRAF. Les questions à approfondir sont donc orientées par l'ONDRAF mais avec le consentement des participants qui se soucient spontanément de rencontrer davantage les préoccupations des responsables de l'ONDRAF.

2.2.2.4. Le fonctionnement du groupe

A. Le budget-temps

La gestion du budget temps est aussi efficiente que possible – le temps laissé à la discussion étant majoritaire par rapport aux exposés, sans compter les interactions informelles durant les pauses et le lunch.

Un bémol. La dernière étape consistant à approfondir les points choisis par les représentants de l'ONDRAF s'avère frustrante pour les participants, car trop courte.

Les participants ont-ils assez de temps pour « digérer » l'information ?

L'information de base est compréhensible et relativement courte. La réponse est donc positive. Les participants ont cependant pu discuter d'une manière productive à partir de l'information reçue. Il reste que le temps à consacrer au marché de l'information est peut-être (trop) limité au goût des participants. Plus d'informations sur les données économiques (coûts de la gestion des déchets, le provisionnement actuel etc.) et les acteurs supportant ces coûts auraient été cependant les bienvenues. Ces questions sont d'ailleurs récurrentes (tous les dialogues).

Les participants ont-ils assez de temps pour discuter ?

De l'avis des participants, ceux-ci se disent très fatigués en fin de journée. Le format d'une journée ne leur semble pas suffisant pour réaliser le programme dans son entièreté.

Le manque de temps est certes une contrainte mais les organisateurs, les facilitateurs et les citoyens ont su s'en accommoder.

Les participants sont très encadrés et canalisés, pour une question de planning mais aussi pour maintenir une dynamique de groupe productive en évitant que les participants ne s'attardent sur des questions qui du point de vue des facilitateurs

avaient été suffisamment exploitées. Cette manière d'opérer est ressentie par un participant comme une limitation. S'éloigner des questions sélectionnées n'a pas été possible bien que certaines auraient mérité d'être creusées.... Le manque de temps joue en défaveur de ces contributions inattendues ou originales. Il n'y a donc guère eu de marge de manœuvre pour celles-ci.

Les participants ont-ils assez de temps pour se mettre d'accord ou arriver à un compromis ?

On n'enregistre pas de grands désaccords entre les participants. Le compromis se fait « naturellement » et rapidement.

Le climat est ouvert à la discussion. Les participants doivent tout de même parfois insister pour que certaines propositions soient plus nuancées ou plus en phase avec leurs dires.

B. La dynamique de groupe

Cette dynamique est productive, les personnes sont intéressées par le sujet. La présentation « technique » précédant le travail en groupe y est sans doute pour beaucoup (voir infra la qualité de l'information). Tout le monde prend la parole même si deux personnes le font plus souvent que d'autres. Dans l'ensemble, le facilitateur veille à ce que tout le monde puisse exprimer son avis. Les gens sont respectueux des autres, se coupent rarement et s'expriment distinctement. Chacun relance le débat. La dynamique de groupe est donc efficace.

La dynamique de groupe a été entretenue pendant les pauses-café et le lunch. Les différentes catégories de participants se mélangent – personne ne reste isolé - et continuent les discussions de manière plus personnelle – qui suis-je, pourquoi je suis venu ? - , dans un climat de bonne humeur. En dépit de la déception, bien légitime, des organisateurs face au petit nombre de participants compte tenu des moyens déployés, tous apprécient les moments passés ensemble.

La gestion du temps et de la prise de parole par les participants ont donc contribué à une dynamique de groupe efficace.

En gérant le temps, les facilitateurs ont dû faire un arbitrage délicat entre le risque de frustrer les participants et celui de laisser la discussion s'enliser à propos de questions « intraitables » dans le contexte du dialogue. Leur objectif est de créer les conditions favorables à un brainstorming productif (les participants doivent trouver du plaisir à la discussion, ce qui exclut le sentiment de frustration et celui d'être dépassé par le sujet). Au vu du feedback des participants, ces conditions sont dans l'ensemble satisfaites.

Même si deux participants ont davantage parlé que les autres, les temps de parole de chacun sont assez équilibrés dans l'ensemble. Les facilitateurs ne doivent pas souvent intervenir pour inclure des discriminations positives. Lorsque cela a été nécessaire, leur intervention n'est pas mal prise par les plus « bavard » et les personnes invitées à parler le faisaient sans aucune difficulté.

C. Les interactions entre les responsables de l'ONDRAF et les participants

Le nombre des représentants de l'ONDRAF (5) comparé au nombre de participants (3 plus 4 observateurs) aurait pu faire craindre un biais chez les participants du fait d'un sentiment de perte de liberté de parole, par exemple.

Cette crainte s'est révélée sans fondement pour les raisons suivantes.

Pendant les deux premiers tours de discussion, les membres de l'ONDRAF se sont retirés.

Les participants ont voulu connaître les réactions de l'ONDRAF à la fin du deuxième tour.

Lors de la troisième étape du processus qui consistait à approfondir les questions que les citoyens avaient eux-mêmes soulevées, ceux-ci ont décidé, d'un commun accord et librement, d'approfondir les quatre questions qui avaient retenu l'attention des responsables de l'ONDRAF.

2.2.3. Les résultats

L'impact du dialogue du point de vue de sa fonction politique – éclairer le décideur – est difficile à apprécier de l'extérieur. Qu'est ce que ce dialogue a apporté en termes de savoir ajouté quant aux préoccupations de citoyens « ordinaires » ? Il s'agit de l'utilité du processus. L'évaluation de la plus value des informations sur la carte des préoccupations dans la société appartient à l'ONDRAF qui émet au terme de la journée un jugement positif.

La carte des préoccupations est décrite dans le rapport sur chaque dialogue à partir des minutes. On se limitera à relever qu'une préoccupation majeure de ce dialogue porte sur la gestion de la mémoire des déchets.

L'information collectée est-elle utile, est-elle utilisable ?

On peut dire globalement que le processus participatif a rencontré un certain nombre de critères de qualité : neutralité, transparence, efficience, des résultats imputables à la

dynamique de groupe, aux ressources mises à la disposition des participants. Et donc que l'information collectée est utilisable.

Les participants font confiance à l'ONDRAF pour la valorisation des résultats du dialogue, mais ils expriment le souhait d'être tenu au courant du suivi du processus. A ce propos, le canal du site web ne suscite guère de réactions (ni positives, ni négatives). Ils semblent attendre une communication proactive venant vers eux plutôt que l'inverse.

Ils sont unanimement satisfaits des documents écrits et informatifs (une condition sine qua non) de la qualité du débat qui se déroule par la suite. Ils sont également satisfaits de la qualité de l'accueil et de la simplicité des contacts – tous les acteurs se mélangent très vite durant les pauses et le lunch – et déclarent passer un très bon moment (de quelques heures, tout de même). Le temps passe en effet très vite...,

A ce propos, ils sont beaucoup moins satisfaits du temps qu'ils ont eu pour discuter, s'estimant trop pressés, trop canalisés par souci de respecter le timing au détriment de l'approfondissement d'idées.

3. Le dialogue du 20 avril

3.1. Quelques données factuelles.

3.1.1. La composition du groupe de participants

- Deux personnes sur 16 attendues (inscrites), par curiosité, intérêt personnel mais aussi par souci pour le bien commun.
- Un observateur (étudiant) est invité à participer.
- Pas de parité de genre (deux H).
- Tous les 3 ont un degré d'instruction de niveau supérieur avec une expertise technique pour les deux participants initiaux et une expérience professionnelle pertinente en matière de déchets nucléaires pour l'un d'entre eux.

3.1.2. Le déroulement de la journée

Le programme a été revu par rapport au 18 avril pour tenir compte du très faible effectif. Le dialogue n'a connu qu'un tour. La journée s'est clôturée après le lunch.

- Mot d'introduction avec présentation des personnes présentes.
- Mot de bienvenue avec le rappel des objectifs de la journée.

- Introduction aux dialogues de l'ONDRAF. Quelques notions de base.
- Etape 1 du Dialogue: les idées et les préoccupations de base des citoyens. Questions-réponses avec les responsables de l'ONDRAF.
- Mot de la fin de par un responsable de l'ONDRAF.
- Feedback des participants

3.2. Analyse évaluative

3.2.1. Les objectifs

Compte tenu de la présence d'experts de l'ONDRAF explicable par le très faible effectif, le processus est centré sur l'information technique plutôt que sur le dialogue en vue de construire une carte des préoccupations. Cette orientation est d'autant plus « naturelle » que le second participant a une expertise qui lui permet de comprendre les informations techniques données en réponse aux questions du premier participant.

3.2.2. Les moyens

3.2.2.1. Evaluation de la procédure de recrutement

Les deux participants viennent par le canal d'iVOX. Un biais (des habitués de ce genre d'exercice)?

3.2.2.2. La qualité du processus participatif

A. La transparence du processus participatif

Idem (dialogue du 18 avril)

B. La neutralité du processus participatif

Le très faible effectif explique sans doute que les membres de l'ONDRAF soient restés présents pendant le premier (et seul) tour du dialogue. Il en a résulté un processus centré sur les solutions techniques préconisées par l'ONDRAF mais peu de discussions sur les préoccupations des intervenants.

Par ailleurs, la disposition des acteurs lors de la deuxième partie de l'avant midi (étape 1) va influencer potentiellement la neutralité du processus et certainement la dynamique du groupe. Cette disposition forme un arc de cercle, les participants se

retrouvant face aux responsables de l'ONDRAF, avec à leur gauche les trois observateurs.

Les responsables ont une communication non verbale très importante qui se répercute sans doute sur ce que disent les participants. Ces derniers n'ont en effet pas de contact visuel aisé entre eux mais bien avec les personnes de l'ONDRAF.

Cette disposition facilite les interactions directes des responsables de l'ONDRAF avec les participants. Ils rectifient certaines propositions ou idées émises ou apportent des précisions sur des thèmes en particulier. Parfois encore, ils contribuent par leurs remarques à arrêter le débat. Là encore, cela aurait entaché la neutralité du processus si celui-ci avait pu prétendre être un processus de dynamique de groupe. Mais il ne le pouvait pas du fait du rapport numérique entre les 2 participants et les 5/6 responsables de l'ONDRAF auquel il faut ajouter les observateurs et les animateurs !

Il s'agit dès lors moins d'un dialogue que d'un jeu de questions-réponses, les deux participants adressant d'ailleurs chacun leurs questions aux responsables de l'ONDRAF tout en s'ignorant.

Un nouveau facilitateur est présent en plus des deux autres.

La facilitatrice ne fait pas autant de rappels des consignes que lors de la première journée, pendant la présentation et durant les discussions. Elle laisse les participants libres de s'exprimer. Aucun biais n'est à constater de ce côté. Cependant, la qualité du débat s'appauvrit vite, devenant redondante par manque de relances. Les deux autres facilitateurs n'interviendront pas ou quasiment pas.

Les participants sont traités sur un pied d'égalité, mais aucune discrimination positive n'a lieu pour mieux inclure dans la discussion le participant le moins assertif.

Les deux participants ont sans doute l'occasion de s'exprimer, mais il semble que l'un soit pris plus au sérieux que l'autre. Et cela se remarque dans les attitudes non verbales des responsables de l'ONDRAF.

3.2.2.3. La qualité de l'information

Voir le dialogue du 18 avril.

Pour le débat, une grande affiche présentant les quatre solutions présentées actuellement par l'ONDRAF a été installée à la suite des suggestions des participants lors du dialogue précédent. Les citoyens ont ainsi un fil conducteur, mais celui-ci a focalisé leur attention sur les solutions éventuelles plutôt que sur leurs préoccupations.

3.2.2.4 Le fonctionnement du groupe

A. Le budget temps

Il n'y a pas eu de temps spécifiquement consacré au marché de l'information comme cela était prévu lors de la première journée. Les deux participants n'y ont même pas jeté un coup d'œil, considérant sans doute que les informations reçues lors de la première partie de l'avant-midi étaient suffisantes.

B. La dynamique de groupe

Comme cela a été indiqué plus haut, il s'agit d'un jeu de questions-réponses et non d'une discussion. La disposition en face à face des participants et des membres de l'ONDRAF a induit ce type de dynamique. Les deux participants se sont adressés aux membres de l'ONDRAF directement. Les interactions entre participants ont été médiées, traduites par l'ONDRAF.

3.2.3 Les résultats

Globalement, le processus n'a pas pu rencontrer tous les critères de qualité à l'exception de la transparence du processus et de la qualité de l'information mise à disposition des participants.

Malgré le changement du scénario du dialogue à la suite du manque de participants, et l'absence d'un débat diversifié, certains thèmes du dialogue de cette journée semblent être ressortis lors des autres journées ce qui pourrait avoir comme avantage de conforter les tendances observables lors des autres journées.

En termes d'apprentissage, si l'on se réfère aux questionnaires remplis par les deux participants, ceux-ci ont le sentiment d'avoir appris de la demi-journée et sont contents de l'organisation.

L'efficacité du processus – les moyens engagés par rapport aux résultats obtenus – pose tout de même question.

4. Le dialogue du 15 mai

4.1. Quelques données factuelles

4.1.1. La composition du groupe de participants

- Neuf personnes sont présentes alors que 35 participants étaient attendus (inscrits).
- Les participants déclarent être venus en qualité de citoyens individuels, concernés par l'avenir de leurs enfants, petits-enfants, l'évolution des ressources, le développement durable.
- Les observateurs sont invités à participer étant donné le nombre de personnes manquantes. Quatre personnes supplémentaires s'ajouteront ainsi aux discussions. Ces personnes vont faire de l'observation participante, avec l'accord des participants.
- La parité hommes/femmes est respectée (5 hommes-4 femmes).
- Le groupe est majoritairement d'un âge certain (6 participants de plus de 55 ans et un participant jeune, les deux autres étant d'âge moyen).
- Les motivations sont variées : inquiétude, crainte, responsabilité par rapport aux générations futures. Pour la première fois, on y rencontre deux militants dans l'écologie.
- Leur origine géographique est variée.

Les participants sont diversifiés du point de vue du dernier diplôme obtenu (cela va de l'enseignement sec. inférieur au doctorat en passant par l'enseignement supérieur non-universitaire).

Dans l'ensemble le groupe est bien diversifié, sauf sur le plan de l'âge.

4.1.2. Le déroulement de la journée

Ce déroulement est identique à celui de la journée du 18 avril.

4.2. Analyse évaluative

On ne fera état que des différences par rapport aux dialogues précédents. Pour le reste, on renvoie le lecteur au dialogue du 18 avril.

4.2.1. Les objectifs du dialogue

Voir le dialogue du 18 avril

4.2.2. Les moyens

4.2.2.1. *La procédure de recrutement des participants.*

Trois personnes viennent par iVox et deux par iVox plus le journal (non spécifié). Une personne vient par « le bouche à oreille », la source étant l'ONDRAF.

4.2.2.2. *La qualité du processus*

A. La transparence du processus participatif

Voir le dialogue du 18 avril, le scénario et le déroulement de la journée étant identiques à ceux du premier dialogue.

B. La neutralité du processus

La facilitatrice est plus à l'aise et surtout plus à l'écoute des participants pendant le 1^{ier} tour du dialogue du 15 mai qu'elle ne l'était le 18 avril. Le climat est une nouvelle fois détendu, convivial.

Les facilitateurs rappellent le cadrage des préoccupations : ces dernières doivent se référer aux quatre dimensions de la problématique de la gestion des déchets. Ils aident également les participants à structurer leur message à propos des thèmes retenus en proposant une grille de questionnement. Qu'est ce qui est important ?, En quoi est-ce important ?, Quelles sont les bonnes questions à ajouter aux critères de choix des options ? A quoi voyez-vous que cela est pris en compte par le Plan déchets(indicateurs) ?

4.2.2.3. *La qualité de l'information*

A. Accessibilité de l'information

Le marché de l'information a été un grand succès. Le groupe s'est subdivisé en fonction des questions à poser.

B. Neutralité de l'information

Ce sont les participants qui, cette fois, vont choisir la priorisation des thèmes à approfondir, issus de la réflexion individuelle menée pendant une dizaine de minutes. Ces thèmes sont inscrits sur un post it individuel. Chaque participant est prié de choisir 3 ou 4 thèmes qui vont être collectés, être compris par les facilitateurs et éventuellement regroupés et collés sur un *flip chart*. Les 5 thèmes récoltant le maximum de voix sont discutés en groupe (la recherche, la construction d'une solution partagée, la gestion financière, le contrôle de la gestion des déchets, et l'assise sociale).

4.2.2.4. Le fonctionnement du groupe

A. Le budget-temps

A la différence du 18 avril, les participants se déclarent satisfaits de la gestion du budget -temps.

B. La dynamique du groupe

Le processus est dynamique : chaque participant propose une idée, le groupe en discute et on continue jusqu'à épuisement des *post it*.

4.2.3. Les résultats

Il ressort aussi très clairement des discussions que certains concepts – incertitude, réversibilité, solidarité, mémoire etc.... - demandent à être clarifiés, explicités et que cet apprentissage là va prendre du temps. Cette information est pertinente pour le processus participatif à venir.

Un participant suggère de prolonger ce type de démarche avec des publics ciblés (jeunes, mouvements citoyens, journalistes etc.).

L'impact du dialogue du point de vue de sa fonction politique – éclairer le décideur – est difficile à apprécier de l'extérieur, voir dialogue du 18 avril.

L'impact du dialogue sur l'apprentissage mutuel des acteurs, en tout cas celui des citoyens ordinaires, se prête ici encore à une évaluation positive dénuée de toute ambiguïté. Ils ont appris des données factuelles et, sans doute, plus important, ils se

rendent compte à la fois de la complexité de la gestion des déchets nucléaires (toutes catégories) et de la nécessité d'une approche transversale de la problématique (prise en compte des quatre dimensions à la fois).

5. Le dialogue du 16 mai

5.1. Quelques données factuelles

5.1.1. La composition du groupe de participants

- Au départ le groupe était composé de cinq membres (nous ignorons combien de personnes étaient attendues ce jour). A midi, une première personne quitte la séance, une autre (un observateur), est invité à participer vu le manque d'effectifs. Plus tard, un deuxième participant doit s'en aller.
- La parité des genres n'est pas respectée (quatre individus masculins et une participante féminine).
- Au moins quatre d'entre eux ont effectué des études supérieures.
- Deux personnes ont moins de quarante ans. Trois sont près ou à l'âge de la pension.

5.1.2 Programme de la journée

- Mot d'introduction avec présentation des personnes présentes.
- Mot de bienvenue par un responsable de l'ONDRAF avec le rappel des objectifs de la journée.
- Introduction aux dialogues de l'ONDRAF. Quelques notions de base.
- Dialogue 1: les idées et les préoccupations de base des citoyens : questions sans réponses (réponses à trouver dans le marché de l'information).
- Accès au marché de l'information pour trouver des réponses à leurs interrogations et mise à disposition des responsables de l'ONDRAF.
- Questions « Post-It ».
- Choix des participants des thèmes à aborder l'après-midi.
- 2 thèmes développés.
- Mot de la fin par un responsable de l'ONDRAF
- Feedback des participants sur la journée.

5.2. Analyse évaluative

5.2.1 Les objectifs du dialogue

Cf. dialogue du 18 avril.

- Apprentissage par tous les participants
Cet apprentissage porte surtout sur :
 - La problématique des déchets nucléaires (catégories B et C) (les options possibles).
 - Les enjeux de la gestion de l'incertitudeCette notion a été abordée à plusieurs reprises notamment via le concept de réversibilité, qui semblait être une préoccupation importante chez quelques membres du groupe.

- Les attentes et préoccupations de chacune des parties
La question du rôle de la recherche est approfondie. Pour la première fois, le lien entre la gestion des déchets nucléaires et la sortie du nucléaire fait l'objet d'une longue discussion. A partir de cette mise en relation, les participants, initialement favorable à la réversibilité basculent en faveur d'une solution irréversible. Ils craignent que la sortie du nucléaire ne favorise pas la recherche, une condition sine qua non de l'intérêt d'une solution réversible. C'est aussi une première du point de vue de la dynamique de groupe car lors des dialogues précédents, on n'avait pas observé un changement radical à la suite des échanges entre les participants.

5.2.2. Les moyens

5.2.2.1. Evaluation de la procédure de recrutement des participants.

On observe toujours le même problème d'effectifs, malgré les rappels téléphoniques faits par l'ONDRAF.

5.2.2.2. Evaluation de la qualité du processus

A. Transparence du processus participatif

Cf. dialogue du 18 avril.

B. Evaluation de la neutralité du processus

Le processus répond au critère de neutralité. Il favorise ainsi l'expression d'idées nouvelles. En effet, la question de la solution juste est évoquée pour la première fois depuis le début des dialogues.

5.2.2.3. La qualité de l'information

A. Accessibilité de l'information

Les experts de l'ONDRAF ont eu l'occasion d'intervenir dans le débat pour recadrer parfois le dialogue et répondre aux questions des participants, complétant ainsi certains aspects théoriques de la problématique.

B. Neutralité de l'information

Cette information est neutre pour ce qui concerne l'exposé introductif.

Le revers de la médaille de la participation des experts à la discussion pour compléter certaines informations à la demande des participants est la place centrale qu'ils ont prise dans la discussion. On sent que les solutions proposées par les experts de l'ONDRAF leur tiennent à cœur et cela les pousse à argumenter souvent en leur faveur, perdant quelque peu de leur neutralité. Cependant, il est à noter que ces interventions sont nettement moins prononcées et incitatives que lors de la journée du 20 avril puisque les responsables de l'ONDRAF se sont tenus autant que possible en dehors de la discussion et même du cercle des participants.

5.2.2.4. Le fonctionnement du groupe

A. Le budget-temps

Ce genre de discussion suscite toujours beaucoup d'idées qui parfois se complètent, se contredisent pour prendre des directions différentes. Un participant peut très bien rebondir sur une idée lancée par son prédécesseur ou au contraire, défendre quelque chose de totalement différent de telle sorte que l'idée de son prédécesseur soit abandonnée. Comme il l'a été mentionné précédemment, le groupe a eu assez de temps pour modifier une position fondamentale, passant par exemple de la préférence pour une option réversible vers une solution réversible.

Les facilitateurs ont par ailleurs mené une proposition concrète jusqu'au bout – celle portant sur un comité d'accompagnement. Le fait qu'uniquement deux propositions aient été approfondies a laissé plus de temps de réflexion aux participants.

B. La dynamique de groupe

Cette dynamique se révèle particulièrement productive.

Les interactions entre les responsables de l'ONDRAF et les participants

Les responsables de l'ONDRAF ont été présents et actifs durant les débats. Leur présence a sans doute influencé lors du deuxième round l'expression des opinions des participants. Cela dit, deux personnes estiment que la participation de l'Ondraf est signe de transparence. Elles regrettent même qu'ils n'aient pas plus pris part aux débats.

Il faut noter que le faible nombre de participants - l'un d'entre eux est parti après le premier round- explique la participation de l'ONDRAF.

5.2.3. Les résultats

Dans leurs mots de conclusion, les responsables se disent globalement satisfaits des productions de la journée. En effet, les débats sont riches et diversifiés. Ils sont également productifs grâce la proactivité des participants et la bonne répartition de la prise de paroles.

L'impact du dialogue sur l'apprentissage mutuel des acteurs, en tout cas celui des citoyens ordinaires, est cette fois encore très positif.

Les participants sont unanimement satisfaits des documents écrits et informatifs qui vont alimenter le débat par la suite. L'objectif est atteint de ce côté, les participants sont unanimement satisfaits des ressources disponibles.

Ils se déclarent par contre bien moins satisfaits du temps disponible pour discuter, s'estimant trop pressés, trop canalisés par le souci de respecter le timing au détriment de l'approfondissement d'idées.

Ils font confiance à L'ONDRAF pour la valorisation des résultats du dialogue.

A refaire, ils recommenceraient l'expérience.

6. Conclusion

6.1. Analyse comparative des quatre journées et leçons à retenir

6.1.1. Les similitudes

Il faut noter encore une fois le faible nombre de participants, une surprise tant pour les participants que pour les responsables de l'ONDRAF compte tenu de l'importance du sujet et de sa relative médiatisation (« Questions à la une », etc.). Dans la mesure où le processus n'a aucune condition de représentativité², l'inconvénient se situe essentiellement du côté de la dynamique de groupe. Cela a été le cas pour le dialogue du 20 avril qui a fonctionné comme une séance de questions-réponses, sans qu'une dynamique de groupe puisse se mettre en place.

On peut toutefois remarquer que même si les responsables de l'ONDRAF déplorent le faible taux de participation, ils sont, d'une part, satisfaits des outputs et, d'autre part, ils ne semblent pas convaincus que des participants plus nombreux auraient augmenté la qualité des résultats.

Les participants sont par ailleurs majoritairement universitaires, ce qui peut constituer un biais. L'information par mail (iVOX) semble être le procédé qui porte le plus « ses fruits » avec comme conséquence un biais dans la mesure où iVOX invite des personnes acceptant de participer à des recherches par panel.

Dans la perspective d'un processus participatif futur tel qu'une conférence de citoyens, la difficulté de mobiliser suffisamment de citoyens sur cette problématique est clairement un souci. La légitimité et son impact médiatique pourraient pâtir d'un trop faible effectif et surtout d'un différentiel trop important entre les personnes inscrites et les participants. Il serait donc intéressant de se pencher sur les raisons de l'abstention effective d'inscrits, en enquêtant via iVOX sur le taux de non-réponse.

En terme organisationnel, trois des dialogues sur quatre présentent de nombreuses similitudes.

La première partie de l'avant-midi, s'est toujours présentée de la même manière à savoir : une séance d'introduction et d'informations, la mise à disposition du marché de l'information et un premier tour porte sur l'élicitation des préoccupations. Les deux autres tours ayant pour objectifs une priorisation et un approfondissement des préoccupations exprimées au premier tour.

² Les indications relatives aux caractéristiques sociodémographiques des personnes participant aux différents groupes n'ont d'autre but que de « contextualiser » le groupe sans aucune prétention de représentativité.

Les responsables de l'ONDRAF ont toujours été disponibles pour répondre aux questions quelles qu'elles soient des participants. Mis à part le fait que la disposition du marché de l'information a été modifiée, les informations données sont restées identiques tout au long des séances. Il est à noter que quelques images ont été rajoutées dans le power point et ce, afin d'améliorer la compréhension et la visualisation des exemples.

Les participants sont satisfaits de l'information reçue : ni trop ni trop peu et pertinente par rapport à leurs interrogations. Cette information est également intéressante pour la suite du programme participatif, en ce sens qu'il y a un point d'équilibre à atteindre dans l'information préalable donnée aux participants d'une conférence de consensus (un terme générique utilisé pour désigner ce que sera le processus participatif qui s'en approchera plus ou moins).

Il ressort aussi très clairement des discussions que certains concepts – incertitude, réversibilité, solidarité, mémoire etc... - demandent à être clarifiés, explicités et que cet apprentissage là va prendre du temps. Cette information est pertinente pour la préparation du processus participatif à venir.

Tous les participants semblent globalement satisfaits de la journée et notamment du fait qu'ils ont pu exprimer leurs ressentis en toute fin de séance. Il est à noter cependant que les responsables de l'ONDRAF étaient toujours présents lors de ce débriefing.

Beaucoup ont exprimé le souhait d'obtenir un suivi d'informations concernant le processus global et le résultat des journées en général. A ce propos, le canal du site web ne suscite guère de réactions (ni positives, ni négatives). Ils semblent attendre une communication proactive venant vers eux plutôt que l'inverse.

6.1.2. Les divergences

La moyenne d'âge des participants ainsi que la parité homme/femme varie d'un groupe à l'autre.

Le dialogue du 20 avril est le plus dissemblable du fait qu'il est devenu un jeu de questions-réponses.

Il en va de même pour la disposition des individus. Lors du premier dialogue, la partie « discussion » s'est effectuée sans les responsables de l'ONDRAF, les observateurs étant intégrés dans l'arc de cercle des participants. Ils ont pu dès lors mieux observer les attitudes des gens. En revanche, le fait d'être aussi participant a sans doute diminué leur objectivité et leur attention.

Les résultats sont aussi différents même si certains thèmes sont récurrents. Lorsqu'ils sont récurrents, ils n'ont pas la même pondération. Un exemple -type : la question de la mémoire a été longuement traitée lors du premier dialogue mais beaucoup plus brièvement dans les autres groupes. Il est donc raisonnable de supposer que la cartographie des préoccupations est encore incomplète, chaque dialogue apportant encore de nouvelles informations (critère de saturation).

6.2. En conclusion

Même si le manque de participants a été une caractéristique récurrente lors des quatre séances, trois fois sur quatre, les débats se sont révélés productifs. Aussi bien du côté des participants, que du côté des responsables, les personnes en étaient globalement satisfaites.

La qualité du processus a été atteinte en termes de transparence (mise à disposition du marché de l'information, séance de questions-réponses avec les responsables), de validité, de pertinence. Sur le plan de l'efficacité, trois fois sur quatre, les dialogues ont été menés à terme. La neutralité (biais possibles affectant potentiellement la validité des résultats) a plusieurs fois été mise en danger. La présence « active » des responsables de l'ONDRAF, la participation des observateurs ou encore des interventions plus directives des facilitateurs sont à relever, mais il s'agit là de faits isolés. Tous ces acteurs ont été conscients de leurs interventions et des biais qu'ils pouvaient introduire. Ils ont dû « faire pour un mieux » en s'adaptant aux circonstances imprévues (la très faible participation).

Les conditions pour atteindre le premier des objectifs de la démarche – éclairer le décideur- sont donc globalement remplies. Les informations collectées sur la carte des préoccupations sont utilisables encore qu'à notre sens incomplètes (critère de saturation). D'autres dialogues auraient pu produire des informations supplémentaires. C'est sans doute ce qui se serait passé si les participants avaient été suffisamment nombreux pour faire plus qu'un groupe lors de chaque dialogue.

Les questionnaires collectés en fin de journée indiquent que les participants font confiance à l'ONDRAF pour ce qui est de la valorisation des résultats. Le processus participatif a-t-il contribué à améliorer la crédibilité de l'ONDRAF? Il n'y a pas de réponse directe à cette question, mais on peut inférer des discussions que la visibilité de l'ONDRAF était très faible et donc qu'il n'y avait pas d'attitude préexistante quant à la crédibilité de l'ONDRAF. Dès lors, le fait de travailler ensemble dans un climat de « donnant-donnant » et de confiance mutuelle n'a pu que contribuer à construire cette crédibilité.

Le second objectif, l'apprentissage des participants est quant à lui atteint.

Une question revient sans cesse: quel sera l'impact réel de ces discussions dans le processus, comment ces dialogues seront-ils effectivement pris en compte dans l'élaboration du Plan déchets? On ne peut certes donner de réponse a priori mais cette évaluation devra être faite le moment venu si l'on se donne l'objectif de responsabiliser la société par rapport à la problématique des déchets. Il n'en reste pas moins une très grande satisfaction des participants d'avoir été associés en amont du processus décisionnel à ce dernier. Même s'ils s'interrogent sur la suite qui sera donnée aux dialogues, ils sont tous très satisfaits de l'expérience et la renouvelleraient sans hésiter.