

# dialogue territorial

médiation – concertation - participation

Pierre-Yves GUIHENEUF. Association GEYSER

## Les fondements méthodologiques de la médiation

1

### **Distinguer le traitement du problème et la gestion des relations interpersonnelles**

- Traiter d'abord les relations
- Tenter de dissiper malentendus et préjugés
- Mutualiser l'information, acquérir une vision partagée

[www.comedie.org](http://www.comedie.org)

2

### **Identifier les intérêts (besoins) et ne pas s'arrêter aux positions (revendications)**

- Identifier les besoins par l'écoute active
- Ne pas contredire, ne pas juger
- Chercher à satisfaire les besoins de chacun
- Pas de débat sur les principes et les valeurs

[www.comedie.org](http://www.comedie.org)

3

### **Mettre les protagonistes en situation de recherche**

- Faire appel à la créativité
- Rechercher les solutions collectivement
- S'enquérir de la satisfaction de chacun :  
chercher des solutions gagnant-gagnant
- Veiller à ce que les concessions éventuelles  
soient équilibrées

[www.comedie.org](http://www.comedie.org)

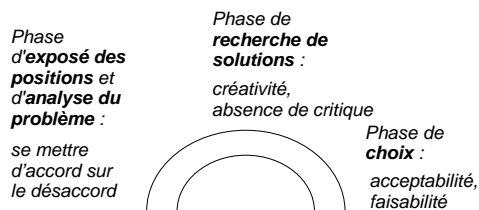
4

### **Etre conciliant avec les personnes**

- Admettre qu'il y a diverses formes de  
rationalité et diverses échelles de valeur.
- Admettre que ce qui est important, c'est la  
perception de la réalité et non pas la réalité  
en soi.
- Ne pas bloquer l'expression des émotions ;  
mais garder la maîtrise de ses propres  
émotions (pas d'agressivité ni d'ironie).
- Préserver l'amour-propre de l'autre ; lui  
permettre de sauver la face.

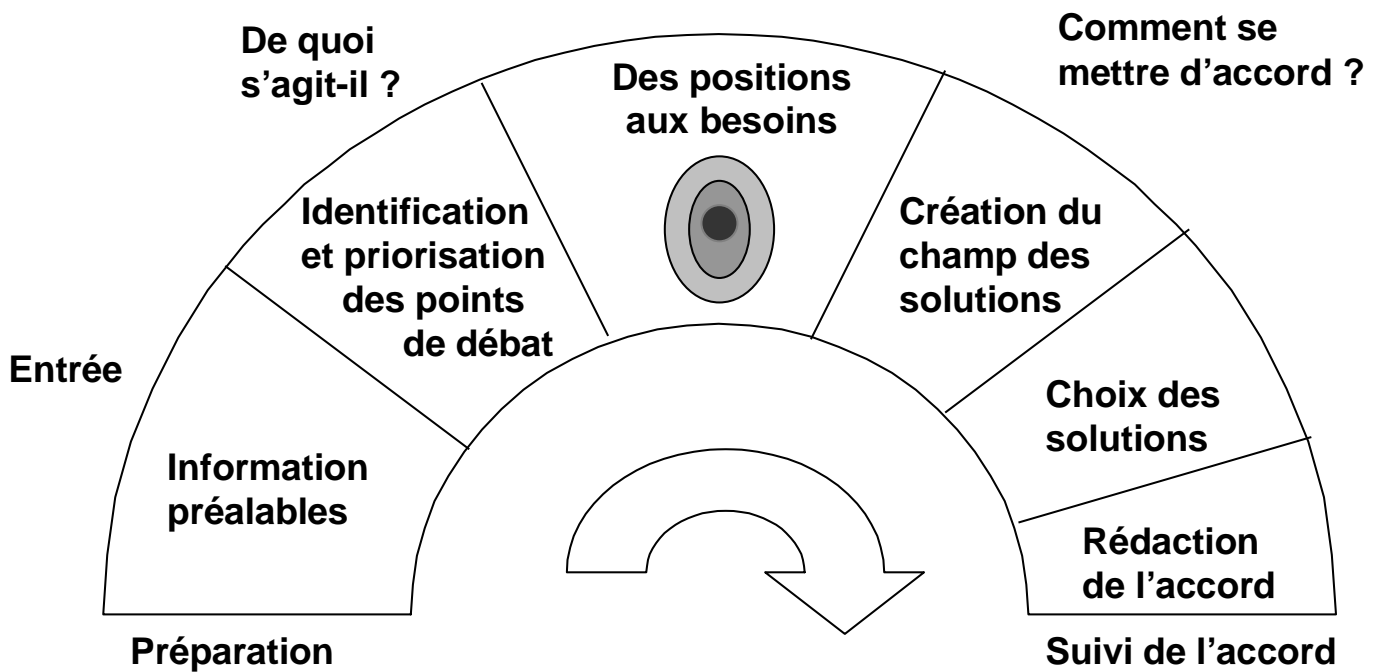
5

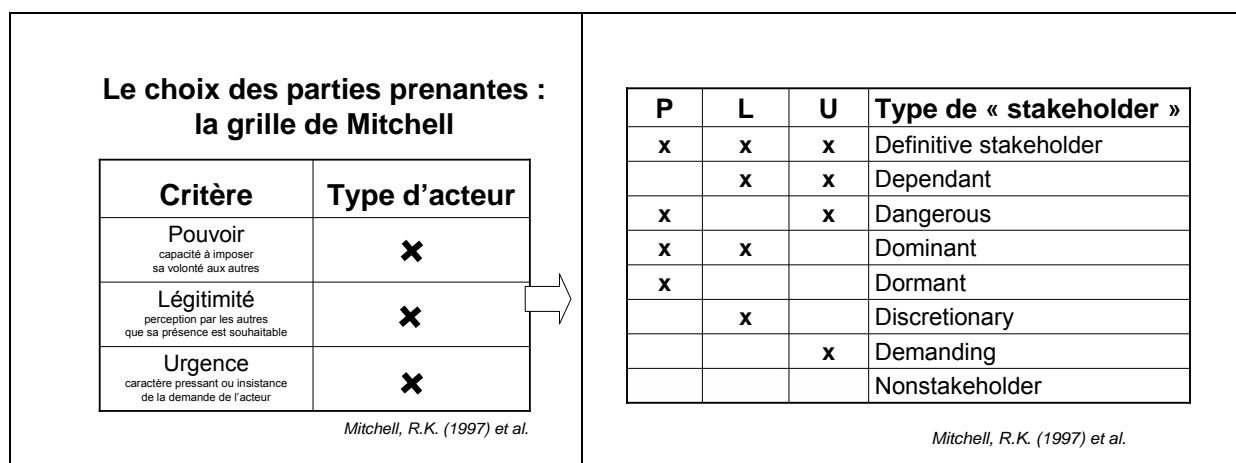
### **Séparer les phases**



<p style="text-align: center;"><b>Les difficultés</b></p>	<p><b>1. Des questions complexes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décider en situation d'incertitude</li> <li>• organiser les informations</li> <li>• confronter les savoirs et les représentations</li> </ul>
<p><b>2. Des dimensions humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le pouvoir d'agir</li> <li>• l'attachement au territoire</li> <li>• gérer les émotions</li> </ul>	<p><b>3. Des dimensions collectives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le bon représentant</li> <li>• les relations délégué-groupe</li> <li>• la construction de paroles collectives</li> <li>• la participation citoyenne</li> <li>• les enjeux cachés</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><i>Pour en savoir plus...</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Guide pratique du dialogue territorial</b> Ph. BARRET et al., GEYSER Ed. Fondation de France, 2003.</p> <p style="text-align: center;"><b>Site du programme Comédie</b> Bibliographie, liens, banque d'expériences, articles, outils méthodologiques... <a href="http://www.comedie.org">www.comedie.org</a></p>	

***Principales étapes d'un processus de concertation ou de médiation***





Ronald P. Mitchell, du département de Sciences Politiques de l'Université de l'Oregon (Etats-Unis) a proposé en 1997 de classer les "stakeholders", ou parties prenantes dans un processus de participation ou de concertation en fonction de trois critères : le pouvoir, la légitimité et l'urgence.

Le pouvoir est la capacité (exprimée ou potentielle) d'un acteur à imposer sa volonté aux autres. La légitimité est l'appréciation, par les autres acteurs, que l'action du premier est désirable, convenable ou appropriée en fonction des systèmes de normes, valeurs, croyances et définitions socialement construits. L'urgence est le sentiment, par l'acteur lui-même, que sa propre demande est pressante ou importante.

Ces trois critères permettent de classer les parties prenantes en huit catégories. Ceux qui ont les trois attributs ci-dessus sont qualifiés de "definitive stakeholders" et doivent absolument être inclus dans la concertation. L'importance de la participation de l'acteur en question décroît ensuite en fonction du nombre d'attributs possédés.

Ceux qui ont deux attributs (expectant stakeholders) sont :

- les "dépendants" (possédant l'urgence et la légitimité)
- les "dangereux" (possédant pouvoir et urgence)
- les "dominants" (possédant pouvoir et légitimité)

Ceux qui ont un seul attribut sont :

- les "dormants" (pouvoir)
- les "discrétionnaires" (légitimité)
- les "demandeurs" (urgence)

Enfin, ceux qui n'ont aucun attribut sont qualifiés de "non-stakeholders" et peuvent ne pas être inclus dans la concertation.

*P.Y. Guihéneuf. Article extrait de Wikipédia*

• Friedman, M.T. ; Mason, D.S. (2004). A Stakeholder Approach to Understanding Economic Development Decision Making: Public Subsidies for professional Sport Facilities. *Economic Development Quarterly* 4 (3): 236-254.

• Mitchell, R.K., Agle, B.R., Wood, D.J. (1997). Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the Principle of Who or What Really Counts. *Academy of Management Review*, 22(4): 853-886.

• Mitchell, R.K., Agle, B.A (1997). Stakeholder identification and salience: Dialogue and operationalization. *International Association for Business and Society 1997 Proceedings*: 365-370, Destin Florida, March, 1997.