

DEMARCHE ET METHODOLOGIE SPIRAL

Pour une société cohésive et coresponsable, capable d'assurer durablement le bien-être de tous

DOCUMENT FONDATEUR

(version 2019)

Table des matières

Présentation du document.....	2
1- Philosophie et historique	2
Nature de SPIRAL.....	2
Origine et objectifs de la démarche	3
Construction de SPIRAL	3
Les territoires de coresponsabilité et le réseau TOGETHER.....	4
2- Cadre méthodologique de référence	5
Les huit phases du cycle SPIRAL	5
Les 3 cycles en spirale.....	6
3- Principes de co-construction	9
Principes de co-construction intersubjective	9
Principes de co-construction de synthèses à différents niveaux	10
4- Usages de SPIRAL.....	12
4.1- Exemples d'usages de SPIRAL dans ses deux premiers cycles	13
Déroulé complet des phases et des cycles dans leur ordre	13
Usage de SPIRAL pour la conception d'un plan d'action participatif (phases 1 à 5 des deux premiers cycles) – Exemple : préparation des PCS de Wallonie	14
Co-évaluations participatives (phase 7) et améliorations des actions existantes (complément de la phase 3)	14
4.2- Exemples d'usages de l'expression générique des critères (troisième cycle).....	16
Synthèse de l'expression du bien-être de tous comme idéal	16
Identification précise des besoins.....	16
Indicateurs de progrès dans le bien-être à usage individuel ou collectif	16
Conclusions	19
Annexe 1 : Principaux outils de SPIRAL.....	20
Grille de classification des critères de bien-être	21
Définition des composantes du bien-être et mal-être	22

Présentation du document

SPIRAL (Societal Progress Indicators for the Responsibility of All) est né des expérimentations conduites par la Division Recherche et Développement de la Cohésion Sociale du Conseil de l'Europe, dans le cadre de sa stratégie de cohésion sociale, en lien avec les différents territoires et institutions qui y ont participé (Mulhouse, Timisoara, Direction Interdépartementale de la Cohésion Sociale et communes de Wallonie, Cap Vert, Agendas 21 en France, etc.). Produit des apports de nombreux territoires et acteurs, SPIRAL est un bien commun ouvert à la contribution de toutes celles et ceux qui souhaitent y participer.

Depuis 2013 les territoires qui y participent, dits « territoires de coresponsabilité », répartis dans une vingtaine de pays dans le monde, sont organisés en réseau, le réseau TOGETHER. Ils assurent ainsi la continuité du processus de ce qui est devenu non seulement une démarche mais aussi une méthodologie constituée d'un ensemble de méthodes validées et partagées entre les acteurs qui y sont impliqués.

Le présent document est une synthèse de SPIRAL depuis son origine et sa philosophie jusqu'à sa méthodologie, en passant par les modalités du processus de son élaboration. Il est mis à disposition de toutes celles et ceux qui sont intéressés et souhaitent s'y former pour y contribuer également. Rédigé en 2018 ce document n'est pas figé mais présente les acquis à cette date. Il évoluera en fonction de nouveaux acquis. Vous pouvez également trouver plus d'informations sur <https://wikispiral.org>.

1- Philosophie et historique

Nature de SPIRAL

Outre le fait d'être une méthodologie, constituée d'un ensemble de méthodes, SPIRAL est avant tout une démarche, dans le sens où elle vise à porter un changement dans les relations sociales et institutionnelles, notamment entre pouvoirs publics, société civile et citoyens autour de la notion de coresponsabilité pour le bien-être de tous. Au-delà des questions méthodologiques, ceci implique un changement de posture, à l'opposé de la compartimentation des fonctions, de la méfiance, du rejet de la responsabilité vers les autres et de la culpabilisation.

Dans un moment de crise profonde de société et face aux défis sociaux et environnementaux que l'humanité doit relever au cours du XXIème siècle, la coresponsabilité pour le bien-être de tous, y compris les générations futures et la planète en général est devenue incontournable. Pour y parvenir SPIRAL propose une démarche de (re)construction de la confiance et un processus de co-apprentissage du vivre ensemble, permettant d'expérimenter, valider et partager un ensemble de méthodes, constituant la méthodologie SPIRAL. Ceci suppose de :

- Partir de la parole de tous les citoyens, sans discrimination, pour définir le bien-être de tous comme objectif de société.
- Sortir du paradigme de la démesure où les ressources sont considérées comme illimitées pour intégrer leurs limites, le besoin de les soigner, de les préserver, de les transmettre et s'assurer leur répartition équitable entre tous.

Dans la suite de ce document fondateur nous parlerons de SPIRAL en tant que démarche ou en tant que méthodologie suivant qu'il s'agit des objectifs et principes généraux ou de l'ensemble des méthodes et outils qui se sont peu à peu constitués dans la mise en œuvre de la démarche.

Origine et objectifs de la démarche

La démarche SPIRAL a été conçue au départ dans le cadre de la stratégie de cohésion sociale du Conseil de l'Europe (2004, révisée en 2007 et 2010). Cette stratégie définit la cohésion sociale comme étant la capacité de la société à assurer durablement le bien-être de tous et met en avant la nécessité d'une coresponsabilité entre acteurs publics, privés et citoyens pour y parvenir.

La démarche SPIRAL vise à développer la coresponsabilité pour le bien-être de tous en premier lieu dans les espaces de vie territoriaux (quartiers, villages, communes, villes, ...) ou au sein d'acteurs collectifs (écoles, hôpitaux, entreprises, ...). Elle est un outil d'aide pour parvenir à relever le mieux possible les défis que cela implique, notamment :

- Assurer la participation de l'ensemble des personnes, physiques et morales, partageant l'espace de vie considéré (habitants et acteurs publics et privés dans le cadre d'un territoire ; usagers, travailleurs, dirigeants et fournisseurs dans le cadre d'un acteur collectif).
- Assurer un droit d'expression et de participation égal pour tous, notamment pour ceux qui sont peu préparés à la participation ou qui n'ont pas le temps.
- Assurer un dialogue entre tous, notamment entre les groupes qui ne communiquent pas entre eux, voire sont en opposition ou en conflits.
- Assurer la co-construction d'une vision partagée de ce que serait le bien-être de tous, d'une stratégie commune et d'un plan d'action concerté pour y parvenir dans les limites des possibilités locales.
- Préciser de commun accord et dans un esprit de solidarité la répartition des responsabilités pour la réalisation de ce plan d'action (financement, contribution en temps, nature, etc.).
- Co-agir pour la réalisation de ce plan d'action.
- Co-évaluer les résultats et les impacts, tirer les enseignements nécessaires et les améliorations à apporter pour se rapprocher chaque fois plus de l'objectif du bien-être de tous durable.

En d'autres termes, SPIRAL vise à développer une véritable intelligence collective, inclusive, cohésive et démocratique dans les espaces de vie territoriaux ou d'acteurs collectifs pour que la coresponsabilité pour le bien-être de tous devienne une réalité.

Construction de SPIRAL

Pour répondre à une telle ambition, un long travail de recherche et d'expérimentations a été conduit pour progressivement affiner la démarche et de la méthodologie qui lui est attachée avec l'ensemble des territoires et acteurs collectifs intéressés à la mettre en œuvre. Ce processus, initié à Mulhouse (France) en 2006, puis étendu peu à peu à des territoires ou acteurs collectifs d'une vingtaine de pays européens et africains n'est certes pas encore parvenu à son terme mais d'ores et déjà des acquis essentiels ont été obtenus, notamment :

- La mise au point d'une méthode de co-construction intersubjective rigoureuse et facile d'application d'une vision partagée des critères de bien-être et mal-être à l'échelle d'un petit groupe de citoyens, d'un territoire, d'une région et même au niveau global, en s'appuyant sur des principes d'expression directe, de liberté d'expression, de droit à la parole égal pour tous ;
- L'identification des dimensions et des composantes du bien-être selon les citoyens, donnant lieu à une grille servant de référence commune pour les synthèses et les évaluations d'impact construites grâce à la démarche ;
- La mise en évidence d'une progression dans l'accès à chaque composante du bien-être, permettant d'élaborer des indicateurs de progrès dans le bien-être.

(Pour plus de précisions sur ces 3 points voir méthodologie ci-après)

Par ailleurs, le processus a mis en lumière certaines conditions nécessaires à l'expression de la coresponsabilité pour le bien-être de tous à l'échelle de la société, notamment :

- Le besoin d'un cadre légal approprié pour inscrire la concertation dans la durée, notamment par la mise en place d'un dispositif formel de démocratie collaborative, constitué d'une plateforme multi-acteurs par territoire, complétée par des associations d'habitants au niveau le plus proche des citoyens (quartiers, villages) et membres de la plateforme.
- La reconnaissance de la subsidiarité horizontale comme principe directeur, les pouvoirs publics ayant avant tout un rôle de facilitateur et de garant de cette concertation¹.
- L'acceptation du partage équitable des ressources comme principe directeur indispensable pour parvenir au bien-être durable.

Ce processus a permis également de clarifier le sens et la fonction de la démarche : SPIRAL n'est pas une démarche pouvant à elle seule assurer l'évolution vers le bien-être de tous. Elle s'attache plutôt à assurer la mobilisation, l'orientation et la mise en cohérence d'autres démarches nécessaires pour faire face à des défis spécifiques qu'implique le bien-être de tous, tels que : la préservation et la transmission des espaces de vie, des systèmes d'alimentation, de santé, d'éducation, de logement, les défis écologiques et la transition énergétique, l'emploi, etc. Beaucoup de ces défis paraissent difficilement surmontables quand ils sont abordés isolément avec les ressources qui leur sont propres. En promouvant le dialogue entre toutes les parties prenantes, SPIRAL permet de faire émerger des solutions intégrées valorisant mieux les ressources et les complémentarités de compétences. Surtout elle met en évidence et valorise le rôle majeur des composantes immatérielles du bien-être que sont les relations sociales, la solidarité, la reconnaissance de chacun, l'équité dans l'accès, ouvrant ainsi une toute autre perspective de résolution des problèmes, basée sur le partage et la fraternité. Ceci a pu être vérifié par les évaluations de la démarche, corroborant sa pertinence. Par exemple, les co-évaluations participatives de l'impact des 147 Plans de cohésion sociale de la Région wallonne, réalisées en 2012, ont mis en évidence les effets multiplicateurs de la coresponsabilité par la mutualisation des ressources, la reprise de confiance, le sens de l'action indépendamment de sa rémunération, etc., rendant possible des objectifs qui paraissent utopiques au départ.

En d'autres termes, dans un monde confronté à des défis sociaux, écologiques, démographiques qui paraissent insurmontables et qui peuvent conduire à l'inaction ou au découragement, SPIRAL offre la possibilité d'émergence et de mise en œuvre de solutions effectives grâce à la concertation, la co-construction et la coresponsabilité, génératrices d'espérance. SPIRAL est ainsi construite pour répondre au besoin essentiel d'une méthodologie à la fois collaborative et participative pour permettre l'émergence des transformations nécessaires.

Les territoires de coresponsabilité et le réseau TOGETHER

Les territoires (villages, communes, villes, régions,...) qui développent une démarche de coresponsabilité pour le bien-être de tous sont dits « territoires de coresponsabilité ». Leur organisation en réseau, au sein de TOGETHER, le réseau international des territoires de coresponsabilité, permet d'échanger et de mutualiser ce que chacun a appris dans son territoire .

Ce processus de mutualisation et de co-apprentissage est systématisé par un réseau de « dynamiseurs SPIRAL » agissant dans différents pays pour soutenir les territoires de coresponsabilité. Les

¹ La subsidiarité horizontale pose la règle selon laquelle l'administration publique favorise et privilégie l'initiative autonome des citoyens dans l'exercice d'activités générales chaque fois que cela est possible (source : https://www.persee.fr/doc/ridc_0035-3337_2014_num_66_4_20443).

dynamiseurs SPIRAL se retrouvent une fois par an pour faire le bilan des acquis et valider ceux qui peuvent être intégrés dans le cadre méthodologique de référence.

2- Cadre méthodologique de référence

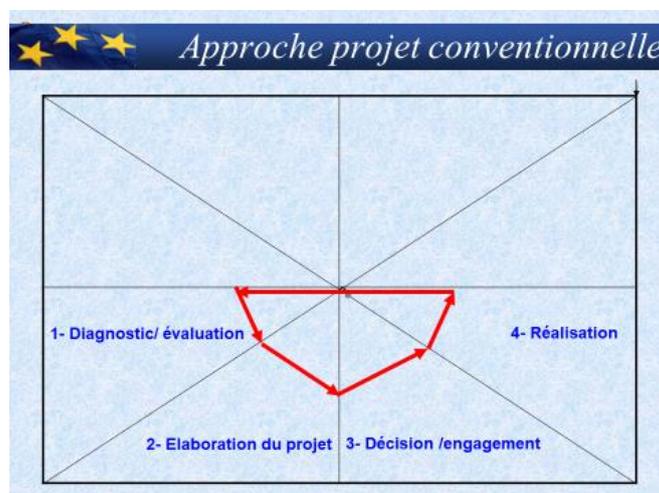
Le cadre méthodologique de référence n'est pas une méthode monolithique mais un cadre permettant de partager ce que l'on a appris dans les différentes phases que suppose la construction de la coresponsabilité. C'est en quelque sorte la structure d'une encyclopédie de tout ce que les territoires de coresponsabilité ont appris en termes de méthodes et qui est régulièrement mis à jours par les dynamiseurs. Libre ensuite aux acteurs de chaque territoire de choisir les parties du cadre qui l'intéressent et par lesquelles ils souhaitent commencer, dépendant du contexte et du processus déjà en place. Différents usages de SPIRAL sont donc possibles (voir ci-après les usages de SPIRAL).

Au moment de la publication de cette brochure (2018), la construction de la méthodologie SPIRAL n'est pas achevée mais est en constante amélioration. Le cadre qui est présenté ici est, à cette date, celui qui paraît le plus pertinent, au regard des expérimentations réalisées dans les divers pays qui participent à son enrichissement. Il n'est toutefois pas prescriptif, mais indicatif et restera toujours souple et adaptable en fonction du contexte national, régional, local, historique, culturel, social, etc. de chaque territoire, dans le respect des principes philosophiques de la démarche qui en assurent la pertinence.

Disposer d'un tel cadre (pris tel quel ou adapté) facilite la compréhension par les acteurs concernés de la globalité du processus par rapport aux objectifs à atteindre. C'est donc un facteur majeur de réussite du processus.

Les huit phases du cycle SPIRAL

Etant une démarche de coresponsabilité pour le bien-être durable et le bien-vivre ensemble, SPIRAL diffère des interventions sociales ou projets conventionnels, conduits, par exemple, par des pouvoirs publics, ONG ou toute autre institution constituée. Dans une intervention conventionnelle on retrouve en général 4 phases : une phase de diagnostic, une phase prospective des possibilités d'action et d'élaboration du projet, une phase de choix et décision des actions et du contenu du projet et une phase de réalisation. Ces 4 phases forment un cycle se terminant par une évaluation ex post qui intègre un nouveau diagnostic débouchant sur une nouvelle phase prospective et une nouvelle intervention et ainsi de suite. C'est en quelque sorte un cycle court (voir schéma).



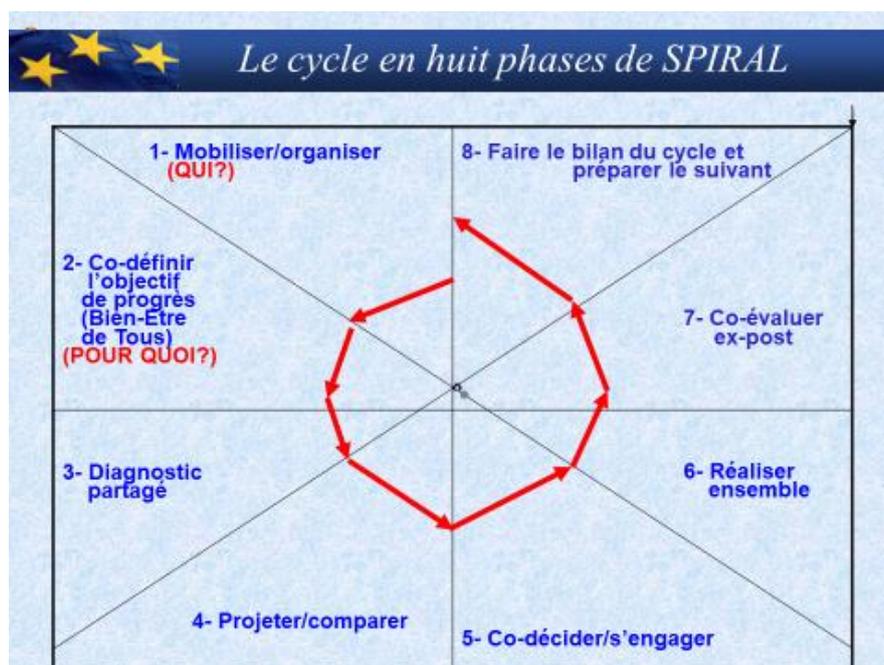
Etant basée sur une démarche de coresponsabilité pour le bien-être de tous SPIRAL introduit deux phases préliminaires au diagnostic, manquantes dans un cycle court :

- 1- La constitution du sujet : le sujet n'est en effet plus une institution déjà constituée mais l'ensemble des acteurs d'un espace de vie. C'est la phase de constitution d'une Plateforme Multiacteurs.
- 2- La définition de l'objectif. Dans une intervention conventionnelle, celui-ci est sous-entendu ou prédéfini, étant lié aux objectifs de l'institution qui porte le projet. Dans la démarche SPIRAL l'objectif du bien-être de tous doit être défini, et ce par les personnes concernées, c'est-à-dire les citoyens partageant l'espace de vie (territoire ou acteur collectif) où se réalise le processus, seules légitimes pour préciser ce qu'est le bien-être dans le territoire.

De la même façon la démarche de coresponsabilité conduit à introduire deux autres phases à la fin du cycle, toutes deux essentielles pour préparer le cycle suivant :

- Une phase de co-évaluation de l'impact sur le bien-être et la dynamique créée (différente du diagnostic)
- Une phase de bilan général du déroulement du processus.

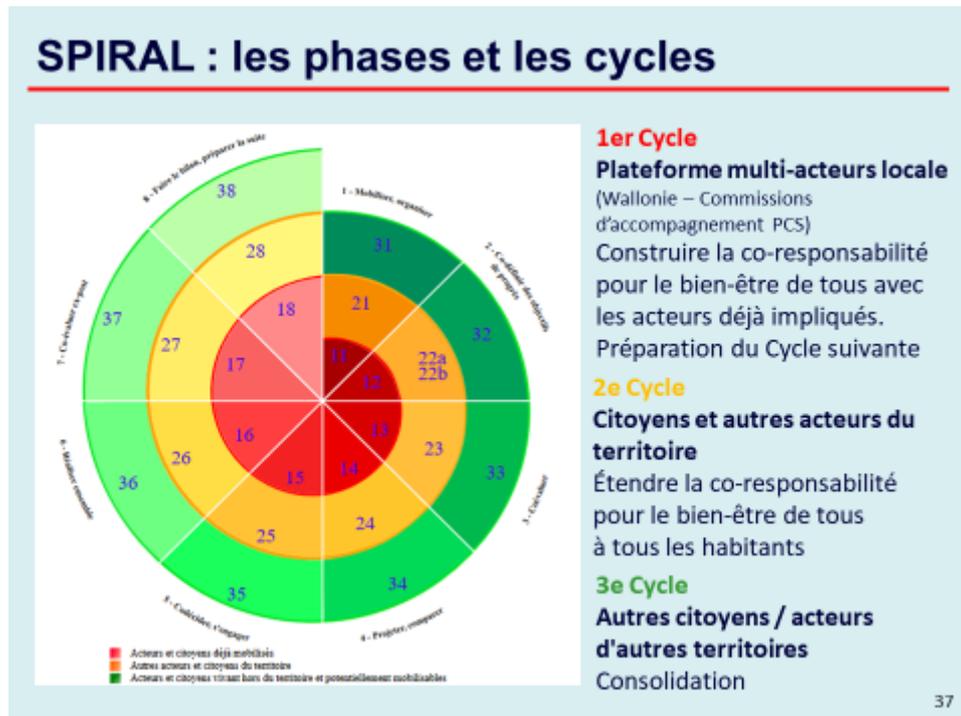
C'est donc au total huit phases que comporte chaque cycle de la démarche SPIRAL. L'autre grande différence par rapport à des interventions sociales conventionnelles est que toutes les phases sont construites de manière collaborative et participative comme précisé dans le schéma suivant.



Les 3 cycles en spirale

Contrairement à une intervention sociale ou projet conventionnel qui peut continuer indéfiniment avec les mêmes acteurs internes ou partenaires de l'institution qui le porte, la démarche SPIRAL est intrinsèquement un projet de mobilisation et donc vise un élargissement permanent du nombre de

personnes impliquées dans le processus. Ainsi les cycles s'élargissent de l'un à l'autre ce qui donne l'image de la spirale (voir schéma ci-dessous).



D'une manière générale on considère trois cycles :

- Un premier cycle porteur d'une dynamique collaborative entre les principaux acteurs du territoire au sein de la Plateforme Multiacteurs
- Un deuxième cycle à caractère essentiellement participatif, consistant à élargir le processus à l'ensemble des citoyens
- Un troisième cycle de consolidation en lien avec d'autres territoires, et donc avec un passage à l'échelle supérieure.

La conduite des trois cycles assure une bonne articulation entre les dynamiques collaborative et participative qui font la pertinence de la démarche.

- **Le premier cycle de SPIRAL : au sein de la Plateforme Multiacteurs**

Un processus de co-construction entre acteurs et habitants d'un même territoire implique de créer les conditions de sa réalisation, notamment :

- Mettre en place une plateforme de concertation multi-acteurs qui soit représentative de la diversité des acteurs publics et privés et des citoyens du territoire, sans discrimination, notamment vis-à-vis des plus faibles (phase 1 – construire le qui (sujet)). C'est la base de départ indispensable de tout processus de concertation, cette plateforme devant être légitimement porteuse de l'ensemble du processus.
- Construire une vision partagée des critères de bien-être de tous à partir du point de vue de chacun, tout d'abord au sein de la Plateforme elle-même, puis, plus tard, avec les habitants du territoire. Dans les deux cas, on le fait par petits groupes homogènes de 7 à 12 personnes puis en synthèse entre les groupes homogènes (groupes arc-en-ciel – voir ci-après la méthodologie) (phase 2 – construire l'objectif - première partie : critères).

- Co-construire, sur la base de ces critères, une vision idéale de ce que serait le territoire assurant le bien-être de tous durable², avec les implications en termes d'aménagements, d'équipements et de fonctionnement, également ici en premier lieu au sein de la plateforme (phase 2 – construire l'objectif - deuxième partie : concrétisation).
- Identifier les carences de la situation actuelle par rapport à l'objectif (phase 3 : diagnostic).
- Identifier, dans un exercice de confrontation d'idées, les actions structurantes les plus adéquates à réaliser pour combler les carences et parvenir à cette vision idéale (phase 4).
- Répartir les responsabilités pour les réaliser (y compris en termes de ressources et de financements) et finaliser ainsi une stratégie et un plan d'action concerté (phase 5).
- Réaliser le plan (phase 6)
- Le co-évaluer avec tous les acteurs concernés (phase 7)
- Finalement faire un bilan du processus conduit pendant tout le cycle pour préparer le cycle suivant (phase 8)

A noter que dans un espace de vie réduit (par exemple une petite entreprise) il est possible d'intégrer toutes les personnes dans la plateforme. Dans ce cas le deuxième cycle ne se justifie pas.

- **Le deuxième cycle de SPIRAL : l'intégration de l'ensemble des citoyens concernés**

Une fois le premier cycle réalisé, tous les membres de la plateforme sont formés à la méthode et donc sont en mesure de la reproduire à leur tour avec les citoyens. Ils se mettent alors d'accord sur un plan de répartition des citoyens en groupes homogènes de 7 à 12 personnes, en n'oubliant aucun type de citoyens, des plus défavorisés (sans abris, prisonniers, sans papiers, etc.) aux plus favorisés (élus, entrepreneurs, etc.). L'objectif de la participation de tous les citoyens n'est en général pas immédiatement atteignable. Il faudra donc définir des groupes homogènes en fonction de la diversité sociale et géographique du territoire. Ces groupes homogènes pourront alors impliquer d'autres groupes homogènes similaires et ainsi de suite.

Quand un territoire comprend plusieurs quartiers ou villages, ce qui est en général le cas, il est intéressant de constituer une plateforme relais au niveau de ce quartier ou village. Cette plateforme prend la forme d'une association des habitants de ce quartier ou village représentée au sein de la plateforme multi-acteurs (voir l'exemple du Cap Vert). Les groupes homogènes de citoyens sont alors organisés au sein de cette association.

Les groupes homogènes sont ensuite regroupés en groupes arc-en-ciel pour faire la synthèse de leurs réflexions et propositions. Là aussi, c'est l'échelle du quartier ou du village qui est souvent la plus pertinente, d'où l'intérêt de faire ceci dans le cadre d'une association d'habitants qui portera la synthèse comme une contribution des habitants du quartier ou village.

- **Un mot sur le troisième cycle de SPIRAL**

Il existe un troisième cycle de SPIRAL dit de « consolidation ». Dans ce cycle, l'accent est mis sur la construction et l'utilisation d'indicateurs de progrès dans le bien-être quand toutes les conditions ont été créées pour le bien-être durable. Ces indicateurs permettent à chaque citoyen de vérifier et ajuster

² Bien-être de tous durable, i.e. sans utilisation de ressources non renouvelables et préservant les ressources existantes.

sa propre situation en lien avec les autres. Il est parfois utile de les introduire assez tôt, sans attendre le troisième cycle, notamment quand il s'agit de la situation de groupes vulnérables.

3- Principes de co-construction

La méthodologie SPIRAL est l'ensemble des méthodes expérimentées, validées et partagées dans chacune des phases de la démarche. Il s'agit de méthodes de co-construction qui s'appuient sur des principes qui en assurent la validité. Ci-suit la présentation de ces principes.

Principes de co-construction intersubjective

La définition du bien-être de tous par les citoyens eux-mêmes part du principe que le bien-être est un concept par nature subjectif, dans le sens où seuls les sujets concernés peuvent le définir. En d'autres termes personne n'est en mesure ni légitime pour définir ce qu'est le bien-être d'un autre sujet que lui-même. Chacun est seul à savoir s'il est dans le bien-être ou le mal-être, même s'il n'est pas en mesure de l'exprimer.

Nous devons alors disposer de règles rigoureuses qui garantissent la validité des résultats. Ces règles ont été formulées dans les principes suivants :

1. Principe d'une approche intersubjective inclusive, c'est-à-dire impliquant dans la mesure du possible tous les citoyens. Sachant qu'il était difficile de les avoir tous, au moins dans un premier temps, il s'agissait de constituer des groupes homogènes (i.e. de même caractéristiques socio-professionnelles, et/ou d'âge et/ou de genre) représentatifs de la diversité des habitants du territoire. La constitution de petits groupes homogènes de 7 à 12 personnes sous l'impulsion de la Plateforme Mutiacteurs présente 3 avantages : 1) mettre tous les participants plus à l'aise (il est toujours plus facile de s'exprimer face à des semblables) ; 2) permettre une approche intersubjective authentique avec un nombre adéquat de citoyens (ni trop peu, ni trop) ; 3) obtenir des synthèses par types de citoyens ; 4) garantir l'anonymat puisque les réponses étaient conservées par groupe et non individuellement.
2. Principe de l'expression directe de chaque citoyen (absence d'intermédiaire), chaque citoyen devant s'exprimer pour lui-même et jamais pour d'autres, même quand sa position sociale (délégué syndical, représentant d'une association de défense, etc.) pouvait l'inciter à le faire.
3. Principe de l'égalité du droit de parole (garanti par une double phase, individuelle écrite sur des post-its, puis collective de mise en commun et synthèse).
4. Principe de non-influence grâce à des questions ouvertes n'incluant dans leur formulation aucune réponse sous-entendue, avec deux questions introspectives (« qu'est-ce que pour vous le bien-être ? » et « qu'est-ce que pour vous le mal-être ? ») et une question prospective (« que faites-vous ou pouvez-vous faire pour votre bien-être et le bien-être de tous ? »).
5. Principe de la liberté d'expression, avec la possibilité de donner autant de réponses que souhaité (avec une réponse par post-it pour permettre leur classement par la suite).
6. Principe de la co-construction laissant aux citoyens la possibilité de construire et valider ensemble leur propre synthèse à partir des expressions de chacun sans exclusion.

Ces règles représentent les principes d'une co-production fiable de connaissances intersubjectives qui servent de **ligne directrice à la méthodologie SPIRAL dans ses différentes phases**. Si elles sont respectées scrupuleusement, elles sont le garant de l'authenticité d'un processus de construction

d'une vision partagée du bien-être au niveau d'un groupe de citoyens, d'un territoire, d'un pays et même au niveau global, servant de référence commune à tous les acteurs de la société.

Principes de co-construction de synthèses à différents niveaux

Cependant une telle démarche impliquait la production d'un grand nombre de critères de bien-être et mal-être, d'une grande diversité de contenu. Il fallait donc en préciser les méthodes de synthèse.

a) La préservation et le stockage des réponses

La première règle qui s'est imposée d'elle-même est de conserver toutes les réponses, même quand elles se répètent. Chaque critère est validé par le groupe, permettant d'en vérifier l'expression et le sens (à préciser si nécessaire entre parenthèse pour ne pas perdre l'expression originale) et, dans certains cas de résoudre collectivement les éventuels critères malveillants. Une fois validés par chaque groupe tous les critères sont réunis dans une base de données unique en les classant par territoire, par groupe homogène et par question. Cette base de données fonctionne sur un mode wiki dans wikispiral.org

b) La classification sémantique

La deuxième question qui s'est posée en termes de synthèse est le regroupement des critères pour en comprendre le sens global. En accord avec le principe d'une approche intersubjective, les regroupements étaient réalisés par les groupes de citoyens eux-mêmes sous forme de « patates ». Cependant les patates ne correspondaient pas forcément entre groupes, rendant nécessaire une classification commune pour des synthèses intergroupes, à l'échelle d'un territoire ou plus.

Cette question a conduit à l'introduction d'une analyse sémantique reposant là aussi sur des règles rigoureuses pour en garantir la validité et une reconnaissance partagée, notamment :

- Se focaliser sur le sens et non la syntaxe, sachant qu'un même sens peut être exprimé de manière différente et que la syntaxe peut être parfois trompeuse (voir ci-après).
- S'attacher au sens même de chaque critère en évitant toute surinterprétation.
- Repérer la centralité du sens de chaque critère. Etant une réponse aux questions « qu'est-ce que pour vous le bien-être, qu'est-ce que pour vous le mal-être, que faites-vous ou pouvez-vous faire pour le bien-être de tous ? », les réponses se présentent sous la forme de syntagmes avec le plus souvent un verbe à l'infinitif (être, avoir,...), mais pas toujours présent, et un ou des syntagmes complémentaires. Il fallait donc repérer le syntagme principal du point de vue sémantique et non forcément syntaxique, autour duquel se construisent les autres syntagmes comme des compléments. Par exemple, dans le critère de mal-être « la maladie de mes enfants », le syntagme central du point de vue syntaxique est « la maladie » mais du point de vue sémantique c'est « mes enfants » car la préoccupation est centrée sur la situation des enfants.

Ces règles et d'autres plus précises ont permis de repérer les différents thèmes dont il est question dans les réponses des citoyens et d'identifier toutes les composantes du bien-être et du mal-être. Ce travail réalisé entre 2006 et 2014 a permis de construire progressivement une grille de l'ensemble des composantes du bien-être suivant les citoyens, soit 68 au total, regroupées en 9 dimensions (voir annexe 2).

A partir de 2012 et surtout en 2014, plusieurs indices ont conduit à conclure que la grille était complète et pratiquement achevée, tout en restant réfutable et ajustable, notamment :

- Le fait que les critères étaient désormais tous classables suivant la grille, quel que soit le contexte de l'exercice, ne nécessitant plus l'introduction de nouvelles composantes ou dimensions.
- Le fait qu'elle était devenue facilement compréhensible et utilisable par tout groupe de citoyen, ce qui du coup a largement simplifié et clarifié la méthodologie.
- Sa logique interne, recouvrant tous les aspects, pouvant déterminer le bien-être ou le mal-être.

Nous disposions ainsi d'une grille des dimensions et composantes du bien-être construite entièrement à partir des critères des citoyens et reflétant leur diversité, sans aucune classification prédéterminée ou définie a priori. C'est là un point essentiel de garantie de sa validité.

Nous pouvons faire une lecture de la grille en considérant 3 étages : l'étage des dimensions matérielles du bien-être (dimensions A et B), celui des dimensions immatérielles (C, D, E F et I) et finalement l'étage supérieur des sentiments de bien-être ou mal-être (dimension G) qui sont la résultante des autres étages.

c) Expression générique des critères

Disposant de cette grille il a été possible d'opérer une analyse sémantique complète des critères de bien-être et de mal-être des citoyens. Ceci a conduit à distinguer d'un côté ce qui relève de l'objet du critère, c'est-à-dire la composante concernée et en son sein les objets plus particuliers (par exemple l'accès aux médicaments dans la composante « accès aux soins de santé ») et de l'autre côté ce qui relève du sens de l'expression par rapport à cet objet.

Quatre principaux sens ont été identifiés : la possibilité (ou non possibilité) de l'obtention, l'obtention elle-même (ou non obtention), la qualité de l'objet obtenu et la durabilité de l'obtention et de la qualité. Il est ainsi possible de classer les critères en quatre catégories (critères dits de possibilité, d'obtention, de qualité et de soutenabilité) marquant une évolution depuis l'impossibilité d'obtention jusqu'à la durabilité de l'obtention et de la qualité. Il a été ensuite possible d'identifier au sein de chaque catégorie un ensemble de sous-catégories précisant les expressions possibles de ces 4 catégories de critères (voir annexe 3).

Le croisement entre objets et catégories et sous-catégories permet de systématiser toutes les significations possibles des critères de bien-être et mal-être des citoyens et de définir une expression syntaxique générique unique pour chacune qui soit la plus simple et la plus facilement compréhensible. Chaque expression syntaxique générique est présentée sous deux formes (comme les deux faces d'une monnaie), suivant qu'elle est exprimée de manière positive (critère de bien-être) ou négative (critères de mal-être). Là encore c'est la signification (sémantique) qui compte et non la syntaxe, une syntaxe négative pouvant être sémantiquement positive (par exemple : « ne pas être au chômage »).

Sur la base de ces résultats, il a été possible de codifier la base des données des critères de bien-être et mal-être avec une signification unique par code, exprimée par une seule expression linguistique générique par langue, positive ou négative, ouvrant ainsi la possibilité d'un certain nombre d'usages possibles.

4- Usages de SPIRAL

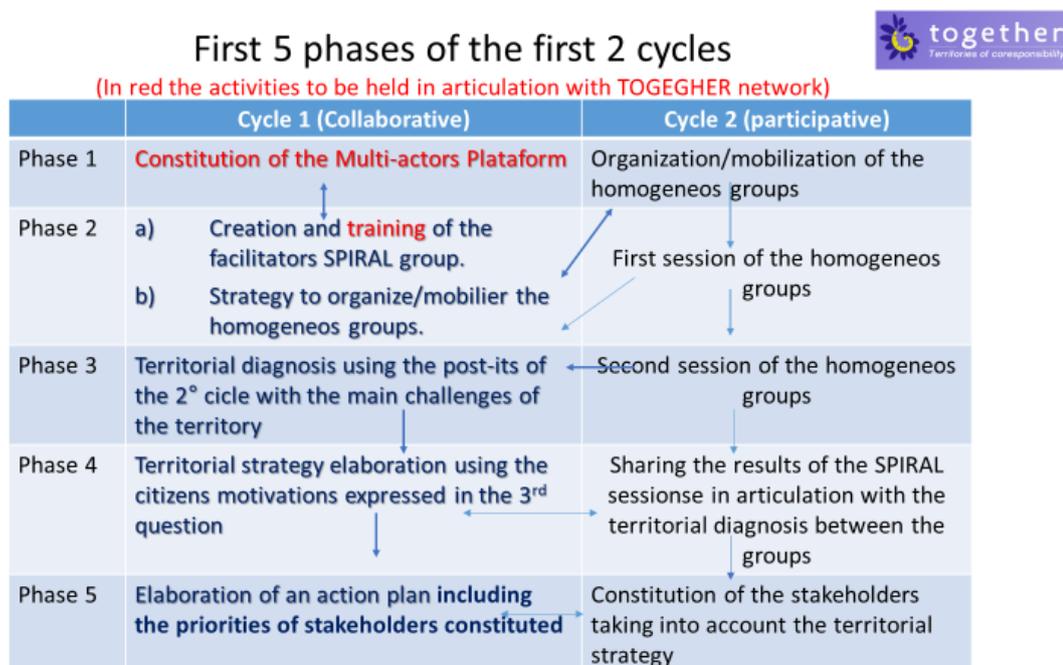
Les 3 cycles de SPIRAL avec 8 phases chacun ne sont pas prescriptifs dans le sens où il serait nécessaire de les suivre dans l'ordre de leur présentation. Il y a au contraire plusieurs façons d'aborder la démarche, dépendant du contexte et du processus déjà en place.

a) Déroulement du processus suivant l'ordre des cycles et des phases

Le déroulement du processus en suivant intégralement l'ordre des phases et des cycles correspond à une situation où la plateforme réalise l'intégralité du premier cycle avant d'impliquer les citoyens. Ceci se justifie si la plateforme choisit de créer d'abord les conditions de participation des habitants par des projets de fonds sans lesquels une mobilisation des citoyens serait vaine. Supposons par exemple un territoire très pollué dans lequel il n'est pas possible de faire quoi que ce soit sans une action de fond de dépollution par les pouvoirs publics, ou un territoire urbain sans transport en commun et aménagé uniquement pour les déplacements en voiture comme Kansas aux Etats Unis où un processus de restructuration a été envisagé suite à une recherche sur les nouveaux indicateurs de richesse (voir <http://www.marc.org/>).

b) Plus-value d'une Interaction entre les deux premiers cycles

En revanche on pourra chercher à mobiliser très vite les citoyens s'il s'agit de concevoir un plan d'action participatif. C'est le cas par exemple de la préparation des PCS en Wallonie. Dans ce cas il y aura tout intérêt à conduire de front le cycle 1 et le cycle 2, dès que la plateforme et/ou les associations d'habitants sont mis en place. En effet l'interaction entre cycle 1 (plateforme multiacteurs) et cycle 2 (citoyens) permet d'être beaucoup plus efficace. La diapositive ci-après illustre les différentes formes d'interaction entre les deux cycles.



c) Démarche SPIRAL sur un processus déjà engagé

Il y a également tous les cas où la démarche SPIRAL arrive quand un processus a déjà été engagé. Par exemple quand il s'agit d'utiliser la démarche SPIRAL pour évaluer un processus en fin de parcours.

D'une manière plus générale il peut y avoir une certaine porosité entre les cycles, certaines phases des cycles postérieurs pouvant être réalisées avant (comme par exemple la construction et l'usage des indicateurs de progrès dans le bien-être, prévus dans le cycle 3). Ou l'inverse : certaines phases préliminaires peuvent être réalisées plus tard (par exemple au Cap Vert où les Plateformes MULTIacteurs ont été réalisées à la fin du premier cycle et non au début, ce qui a apporté une plus-value considérable – voir ci-après).

Sont présentés ici quelques exemples des principaux usages possibles de SPIRAL.

4.1- Exemples d'usages de SPIRAL dans ses deux premiers cycles

Déroulé complet des phases et des cycles dans leur ordre

L'idée ici est de ne pas passer au deuxième cycle de mobilisation des citoyens tant que le premier cycle au sein de la Plateforme n'est pas totalement réalisé. On décide par exemple de dédier 2 ou 3 années, voire plus à la réalisation du premier cycle. L'intérêt est triple :

- Assurer une réelle appropriation au sein de la plateforme multiacteurs de l'objectif du bien-être de tous, générations futures incluses, et de la coresponsabilité pour y parvenir.
- Avoir le temps de structurer le territoire avec des actions de fonds qui rendent possible la coresponsabilité des citoyens et acteurs du territoire pour le bien-être de tous.
- Démontrer et mettre en évidence l'intérêt de la coresponsabilité et susciter ainsi les motivations pour s'y engager.

Cela se justifie notamment dans les territoires où les conditions ne permettent pas aux citoyens de s'engager dans la coresponsabilité pour le bien-être de tous. Supposons, par exemple, un territoire où les distances entre lieux de résidence et lieux de travail sont élevées, sans transport en commun suffisamment organisés ni piste cyclable, obligeant les personnes à utiliser tous les jours la voiture. Ou un territoire où le tri des déchets n'est pas organisé au niveau municipal. Où aucun terrain n'est disponible pour promouvoir des espaces collectifs de loisir ou jardins partagés, etc. Ou encore un territoire très pollué ou sinistré par la crise du secteur industriel avec un fort taux de chômage, etc.

Cela se justifie également quand la concertation et le partenariat ne sont pas dans la culture du territoire, quand, par exemple, le territoire est plombé par des conflits et tensions sociales rendant difficile, voire impossible, le dialogue et la co-construction de solutions consensuelles.

Les cas où la conduite intégrale du premier cycle est nécessaire sont donc très courants. Ce sont même les cas les plus fréquents dans un monde où les inégalités sociales et l'empreinte écologique des activités économiques ont atteint un tel niveau qu'ils constituent des obstacles structurels à toute démarche participative visant la coresponsabilité pour le bien-être de tous.

D'autres démarches et méthodologies que SPIRAL s'inscrivent dans cette idée d'une approche collaborative, partenariale au niveau d'un territoire, similaire au premier cycle de SPIRAL. On pense notamment aux agendas 21 promues depuis 1992 par l'ONU ou aux approches territoriales telles que LEADER promue dans les années 1990-2000 par l'Union Européenne. Cependant SPIRAL s'en différencie par le fait que ce premier cycle est entièrement construit dans la perspective de préparation du deuxième cycle, celui de la participation effective des citoyens.

Ceci conduit à concevoir un premier cycle de préparation, suivi d'un deuxième cycle de mobilisation et d'un troisième cycle de consolidation d'une manière particulière qui permet cette participation effective. On trouvera l'ensemble des fiches méthodologiques concernant cet usage de SPIRAL dans le wiki de SPIRAL.

Un exemple particulièrement intéressant d'articulation entre un cycle collaboratif préparant un ou des cycles participatifs est celui du Programme National de Lutte contre la Pauvreté Rurale lancé au Cap Vert en 2000, soit 5 ans avant les premières expérimentations SPIRAL. Tirant les enseignements aussi bien des échecs des programmes « top down » en Afrique que des limites de la démarche LEADER en Europe, un premier cycle de préparation de 3 ans a été conçu et mis en place avant même la constitution de la plateforme multiacteurs. Le rôle de cette dernière était alors assuré par un opérateur local finançant des actions démonstratives dans les villages, conçues et co-décidées dans des assemblées villageoises, en donnant la priorité de manière consensuelles aux familles les plus nécessiteuses. Ce processus a permis la constitution de plateformes dans les villages, sous forme d'associations des habitants, elles-mêmes regroupées dans des plateformes multiacteurs au niveau des îles, aux côtés des municipalités et autre acteurs institutionnels. Ainsi la conduite du premier cycle a joué un rôle majeur de promotion des pratiques de solidarité et de coresponsabilité avec l'ensemble de la population, et de structuration des territoires permettant d'insuffler un processus réellement participatif dans les années qui ont suivi.

(Pour plus d'information voir <https://wikispiral.org/tiki-index.php?page=capeverde&redirectpage=Country:%20Cape%20Verde> et <https://www.aeidl.eu/fr/nouvelles/opinions-contributions/4366-cap-vert-quand-leader-s-exporte.html>)

Usage de SPIRAL pour la conception d'un plan d'action participatif (phases 1 à 5 des deux premiers cycles) – Exemple : préparation des PCS de Wallonie

Un autre cas de figure est celui de territoires où il existe une certaine culture de la concertation, grâce notamment à des processus collaboratifs antérieurs. Nous prendrons ici l'exemple de la Wallonie où plusieurs plans communaux de lutte contre la pauvreté puis de cohésion sociale se sont succédé depuis les années 2000 dans la majorité des communes de la région. En 2018, au moment où une nouvelle génération de Plans de Cohésion Sociale (PCS) était en préparation, l'occasion s'est présentée de préparer ces nouveaux PCS de manière participative. L'idéal était de parvenir à des plans d'action qui soient le produit de la contribution de tous les habitants, que chacun(e) soit satisfait(e) par ce plan et s'y reconnaisse, sachant également quel rôle il a à jouer pour sa réalisation.

Nous étions donc dans un cas de figure où il y a tout intérêt de conduire les deux premiers cycles de SPIRAL en parallèle et en interaction au moins dans les 5 premières phases, c'est-à-dire celles qui permettent la co-construction d'un plan d'action partagé. C'est ce qui s'est fait en 2018-2019 lors de la préparation de la dernière génération des PCS de Wallonie, par le biais d'une formation en cascade.

L'expérience a prouvé que dans un temps limité il n'est pas possible d'assurer le cycle 2 avec l'ensemble des citoyens. C'est pourquoi certaines communes qui ont utilisé la démarche ont intégré sa continuité dans le plan lui-même.

Co-évaluations participatives (phase 7) et améliorations des actions existantes (complément de la phase 3)

Un autre usage de SPIRAL est de s'appuyer sur la grille des dimensions et composantes du bien-être pour évaluer les impacts des actions réalisées (évaluation ex-post) ou programmées (évaluation ex-ante) et repérer les améliorations possibles. Cette évaluation se fait avec des mêmes principes d'une

co-production fiable de connaissances intersubjectives avec tous les acteurs connaissant l'action (porteurs et bénéficiaires).

Les questions ouvertes sont, dans ce cas, focalisées sur l'action elle-même : « en quoi, à votre connaissance, cette action a eu un impact positif ou négatif sur la vie de ceux qu'elle a concernés ? ». Il ne s'agit donc plus de questions introspectives mais de faire appel aux connaissances acquises par chacun par ses observations personnelles ou transmises par d'autres au cours de l'action (dans le cas d'une évaluation ex-ante on se base sur le savoir de ceux qui ont le plus d'expérience pour le type d'action envisagé).

Les réponses sous forme de post-its de deux couleurs différentes suivant que l'impact est positif ou négatif sont ensuite placées sur la grille, ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble des impacts. Vient alors la question prospective : « comment améliorer l'action pour réduire ses impacts négatifs et élargir ses impacts positifs sur les dimensions et composantes du bien-être sur lesquelles elles n'a pas encore d'impact positif ». Là encore on applique un exercice individuel puis collectif pour respecter le principe de l'égalité du droit à la parole.

Cette approche de co-évaluation participative rapide permet de connaître tous les impacts (et pas seulement ceux liés à l'objectif de l'action), en ayant collecté le plus possible de savoirs individuels et sans influence de questionnaires a priori comme dans les évaluations classiques. Elle permet également de déboucher immédiatement sur des améliorations et de les co-décider dans un exercice collectif. Dans cet objectif il est de tout intérêt d'inviter à participer à l'exercice tous les partenaires concernés, y compris les financeurs.

Par ailleurs pour être complètes, les co-évaluations participatives gagnent à aller au-delà de l'analyse d'impact sur le bien-être de tous et analyser également l'impact sur la capacité de la société à assurer durablement le bien-être de tous et l'impact sur la dynamique créée, en reprenant les mêmes principes (voir annexe 5).

Cette approche de co-évaluation participative peut être systématisée par une analyse sémantique des réponses et leur reformulation synthétique suivant une syntaxe générique. Ceci se justifie plus particulièrement quand il y a un grand nombre d'actions à évaluer, devant déboucher sur des synthèses plus globales. Cela a été fait en 2012 lors de la co-évaluation participative des impacts des Plans de Cohésion Sociale (PCS) de 147 communes wallonnes, chaque PCS comportant lui-même un nombre important d'actions. Pour réaliser la synthèse des co-évaluations des actions, un exercice de formulation générique a été mis en place dans chaque commune, consistant à reprendre toujours la même forme syntaxique entre syntagmes (voir annexe 6).

Par ailleurs quand les actions s'inscrivent dans un programme plus vaste, un guide de réflexion est utile pour aider à systématiser les réponses et en tirer tous les enseignements, comme l'a démontré l'expérience en Wallonie (voir en annexe 7 le canevas d'analyse qui a été proposé à tous les chefs de PCS de Wallonie leur a permis de faire une synthèse des impacts de leur PCS suivant le même principe. Ceci a permis ensuite de faire une synthèse globale à l'échelle de la région).

D'une manière générale, les co-évaluations participatives d'impact sont des outils d'une grande valeur quant à :

- La qualité des connaissances produites, prenant en compte de manière rationnelle le maximum de connaissances généralement non directement perceptibles, palliant ainsi aux défauts des évaluations axées uniquement sur les aspects visibles et mesurables par des

indicateurs conventionnels ou limitant les aspects qualitatifs à quelques enquêtes individuelles.

- La compréhension des impacts qui en découlent, conduisant à revoir parfois des idées préconçues. Par exemple au Cap Vert, les co-évaluations participatives d'impact ont pu démontrer en quoi des actions considérées comme prioritaires par les populations mais jugées de caractère trop social par les bailleurs de fonds (habitat social, citernes d'eau) ont permis de lever des obstacles essentiels au développement d'activités économiques, venant ainsi conforter les choix qui avaient été fait par les habitants.
- La dynamique générée par le partage des connaissances et des décisions prises.
- La possibilité de synthèses permettant d'obtenir des résultats globaux à l'échelle d'une région, voire plus.

4.2- Exemples d'usages de l'expression générique des critères (troisième cycle)

Synthèse de l'expression du bien-être de tous comme idéal

Une façon de fixer l'objectif du bien-être de tous est de formaliser ce que serait une situation idéale pour les citoyens à partir d'une synthèse des expressions génériques des critères de qualité et de soutenabilité/durabilité.

Ceci peut se faire au niveau d'un territoire ou d'un acteur collectif comme cela a été fait à Mulhouse au Lycée Albert Schweitzer, puis au Parc Zoologique. A cette échelle, il est possible de confronter et valider le résultat avec les citoyens concernés, donnant ainsi à cette synthèse un statut de connaissance partagée sur ce qu'est le bien-être dans l'institution. Au Parc Zoologique de Mulhouse cela a même donné lieu à une Charte du bien-être servant de référence sur les meilleurs comportements pour assurer le bien-être de tous. Dans une institution constituée de travailleurs très différents (animaliers, administratifs, réception, etc.) une telle charte est particulièrement utile.

Cela peut se faire également à l'échelle globale, permettant de mettre en évidence ce qu'est le bien-être pour l'humanité en général, générations futures incluses. Un premier exercice a été réalisé dans ce sens en 2016 pour mettre en parallèle les attentes des citoyens en termes de bien-être et en termes de politiques publiques dans le cadre du projet CO-ACTE (voir <https://wikispiral.org/tiki-index.php?page=CO-ACTE+Synth%C3%A8se+des+expressions+des+citoyens>).

Identification précise des besoins

L'analyse sémantique complète des critères de bien-être des citoyens est une source d'information précise sur les besoins des populations pouvant être utilisée par tous les partenaires et prestataires de services, publics ou privés, en particulier quand les critères font référence à des problèmes spécifiques. Par exemple au Cap Vert, l'analyse sémantique précise des 24000 critères collectés en 2008 a permis d'identifier et systématiser les problèmes concrets des ménages que ce soit dans l'habitat, les infrastructures, l'accès aux services, la mobilité, etc., en général, par village et suivant les catégories sociales.

Indicateurs de progrès dans le bien-être à usage individuel ou collectif

L'expression générique des critères de bien-être et de mal-être des citoyens ouvre la possibilité d'élaborer des indicateurs dits de progrès dans le bien-être pour chaque composante du bien-être. Notamment la distinction des quatre catégories de possibilité, obtention, qualité et soutenabilité permet de caractériser 5 situations dites « très insatisfaisante » (n'a pas et ne peut pas avoir),

« insatisfaisante » (n’a pas mais peut avoir), « moyenne » (a mais sans avoir la qualité), « bonne » (a et a la qualité avec mais sans soutenabilité/durabilité garantie) et « idéale » (a la qualité et la soutenabilité/durabilité). La logique de cette progression est décrite dans le tableau suivant.

Tableau 1 : Schéma général de la construction d’indicateurs de progrès dans le bien-être à partir des critères des citoyens

Situations	1 - Très insatisfaisante	2 – Insatisfaisante	3 – Moyenne	4 – Bonne	5 – Idéale
Signification	<i>N’a pas et ne peut pas avoir</i>	<i>N’a pas mais peut avoir</i>	<i>a mais sans qualité</i>	<i>a avec la qualité, sans garantie de durabilité</i>	<i>a avec la qualité et la garantie de durabilité</i>
Critères de Possibilité	Expression négative	Expression positive	Expression positive	Expression positive	Expression positive
Critères d’Obtention	Expression négative	Expression négative	Expression positive	Expression positive	Expression positive
Critères de Qualité	Expression négative	Expression négative	Expression négative	Expression positive	Expression positive
Critères de Soutenabilité	Expression négative	Expression négative	Expression négative	Expression négative	Expression positive

L’intérêt est de disposer d’indicateurs ne se limitant pas à une variable caractérisant une situation mais renseignant également les raisons de cette situation. Par exemple, concernant l’emploi, en rester au taux de chômage limite à renseigner sur la proportion de personnes au sans emploi, indépendamment de la pertinence de l’emploi obtenu (incluant par exemple les travailleurs pauvres). En revanche l’indicateur de progrès dans l’emploi renseigne sur les raisons qui font que certaines personnes sont au chômage (et les chances qu’ils ou elles ont de s’en sortir et comment) et si elles sont employées, dans quelle mesure il s’agit d’emplois de qualité correspondant à leurs attentes et la durabilité de ces emplois. En d’autres termes il s’agit de passer d’indicateurs d’alerte ou contrôle par rapport à un objectif donné (l’emploi dans cet exemple) à des indicateurs sur le type d’actions à entreprendre et qualifiant l’objectif à atteindre. Il s’agit d’un saut considérable en termes d’indicateurs, supposant toutefois une participation des citoyens dans leur construction et leur mesure.

Diverses expérimentations ont permis d’identifier la meilleure manière de construire ces indicateurs de sorte à ce qu’ils soient directement utilisables dans des enquêtes. Ci-suit un exemple d’indicateur de progrès mettant en évidence le passage de l’enquête à l’indicateur lui-même (indicateur concernant le logement, co-construit au Centre Hospitalier de Rouffach):

- L’enquêté répond d’abord à la première ligne du tableau qui permet de savoir s’il est en situation (très) insatisfaisante, ou s’il est en situation moyenne, bonne ou idéale.
- Dans le premier cas, la deuxième ligne permet de préciser s’il est en situation très insatisfaisante ou insatisfaisante et les lignes suivantes d’en préciser les raisons.
- Dans le deuxième cas, il est invité à répondre à deux questions pour les différentes qualités possibles : s’il l’a et si elle est importante pour lui. S’il a toutes les qualités qu’il considère

importantes il est en situation bonne et si ce n'est pas le cas il est en situation moyenne. C'est la même logique pour la durabilité.

Tableau 2 : Exemple d'indicateur de progrès dans le bien-être construit avec les critères des citoyens
(Centre Hospitalier Psychiatrique de Rouffach)

A03: Logement/aménagement									
Situation très insatisfaisante		Situation insatisfaisante		Situation satisfaisante, voire bonne			Situation idéale		
Je n'ai pas de logement ou pas de logement décent ○				J'ai un logement décent ○					
et je ne peux pas en avoir ○ parce que:		je peux en avoir ○ mais:		et:		important	et je suis certain de le garder car:		important
Je ne peux pas me le payer ○		je n'en trouve pas ○		confortable ○		□	il m'appartient et je n'ai plus de dette pour le payer ○		□
Je ne pourrai pas m'en occuper ○		Les propositions de logement ne me conviennent pas ○		suffisamment grand pour mon foyer ○		□	il est bien placé (proximité travail, amis, famille, etc.) ○		□
Je n'arrive pas à vivre seul ○		Autres (compléter) ○		agréable ○		□	il est antismismique ○		□
Il n'existe pas de logement adapté à mon handicap ○		... ○		lumineux ○		□	Autres: (compléter) □		□
Autres raisons (compléter):		... ○		que j'ai choisi ○		□			□
... ○		... ○		Autres: (compléter) □		□			□
... ○		... ○				□			□
... ○		... ○		... ○		□	... ○		□

Les exemples d'utilisation de ces indicateurs sont encore rares, mais suffisants pour dégager quelques enseignements clé. Un de leurs intérêts est leur utilisation à la fois individuelle et collective : individuelle permettant à chaque citoyen d'évaluer sa propre situation en termes de bien-être et de faire ses propres choix. Collective permettant de construire ensemble des stratégies d'amélioration. Un exemple intéressant à cet égard a été l'utilisation de ces indicateurs au Centre Hospitalier psychiatrique de Rouffach (France) permettant à certains patients de faire un bilan de leur situation et de faire part des soutiens dont ils ont besoin pour une réinsertion dans la ville, faisant ensuite l'objet d'échanges avec d'autres partenaires. Un autre intérêt est de souligner les véritables facteurs de mal-être au niveau d'un territoire suivant les catégories sociales pour affiner les stratégies (voir l'exemple de Braine-l'Alleud en Wallonie où près d'un millier de personnes ont été enquêtées).

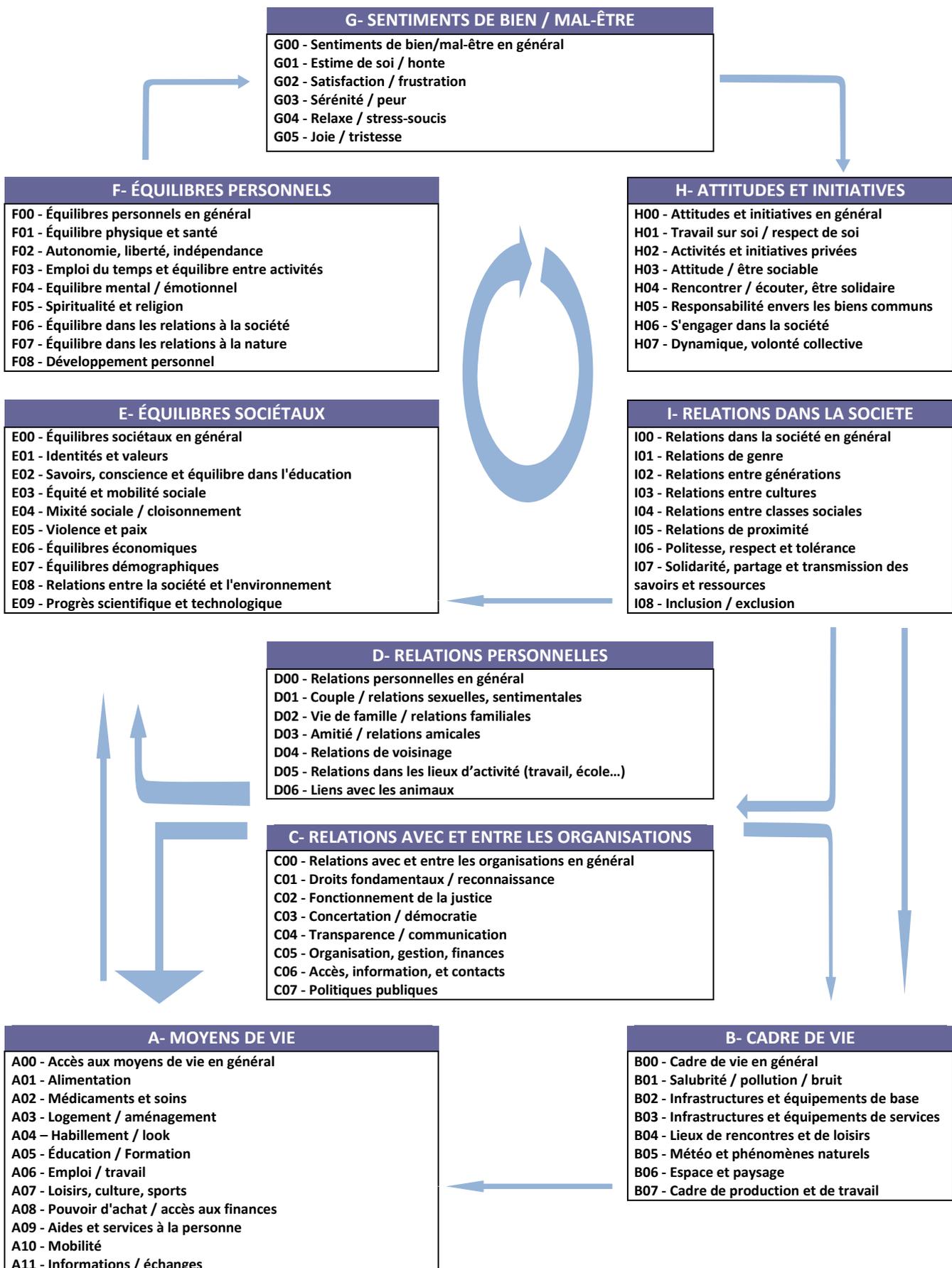
Conclusions

Au moment de la diffusion de cette première version du document fondateur de SPIRAL (septembre 2018), beaucoup de points restent encore en suspens et dépendent des processus en cours. Il s'agit donc d'un draft qui pourra être progressivement complété.

Il n'en reste pas moins un document fondateur par le fait qu'il intègre différents aspects de SPIRAL qui jusqu'à présent pouvait apparaître comme ambigus, voire contradictoires, notamment les liens entre SPIRAL comme démarche et SPIRAL comme méthodologie et les différents usages de SPIRAL suivant les contextes.

Annexe 1 : Principaux outils de SPIRAL

Grille de classification des critères de bien-être



Définition des composantes du bien-être et mal-être

DIM.	COMPOSANTES		DEFINITION
	CODE	NOM	
A- MOYENS DE VIE	A00	Moyens de vie en général	Avoir des moyens, manque de moyens de vie, être pauvre, être riche
	A01	Alimentation	Accès à la nourriture, à la boisson, à un mode et une qualité d'alimentation
	A02	Médicaments et soins	Accès aux médicaments, aux différents types de soins, à la chirurgie, aux hôpitaux, qualité des soins
	A03	Logement / aménagement	Accès à un logement, mobilier et aménagement, raccordement aux réseaux électrique, chauffage, eau, isolation, qualité du logement
	A04	Habillement/look	Accès à l'habillement ; vêtements, chaussures, maquillage, modes et types d'habillement, aspect physique
	A05	Éducation / Formation	Accès à l'éducation, à l'école, qualité d'enseignement, qualité de l'éducation, formation continue
	A06	Emploi / travail	Accès au travail, à une activité professionnelle, être au chômage, type de travail (temps plein, partiel), salaire
	A07	Loisirs, culture, sports	Accès aux loisirs, vacances, détente, sports, culture, lecture, cinéma, musique, prix des loisirs
	A08	Pouvoir d'achat / accès aux finances	Revenues, finances personnelles, niveaux des prix à l'achat, pouvoir d'achat, endettement
	A09	Aides et services à la personne	Accès aux aides financières et matérielles, aux services à la personne, aide des institutions, aide aux entreprises
	A10	Mobilité	Accès aux moyens de transport, aux transports publics et privés
A11	Informations / échanges	Accès à l'information, aux journaux, à Internet, aux différents moyens de communication, fracture numérique	
B- CADRE DE VIE	B00	Cadre de vie en général	Isolement, cadre agréable, sécurité du cadre de vie en général, cadre problématique
	B01	Salubrité / pollution / bruit	Pollution, saleté, déchets, environnement sain, bruit, autres formes de pollution, circulation
	B02	Infrastructures et équipements de base	Routes, pistes cyclables, trottoirs, sécurité routière, réseaux communication, parkings, réseaux eau, énergie, terrains, immeubles, urbanisme, entretien et accessibilité des infrastructures et réseaux, gares, aéroports, ports
	B03	Infrastructures et équipements de services	Hôpitaux, écoles, magasins, bureaux publics, bureaux de poste, banques, structures d'accueil, garderie d'enfants, proximité de services, aménagements de transport publique
	B04	Lieux de rencontres et de loisirs	Parcs, espaces communs, aires de jeux, tous les endroits publics focalisant sur la rencontre des personnes
	B05	Météo & phénomènes naturels	Soleil, pluie, température, conditions naturelles locales, phénomènes naturels
	B06	Espace et paysage	Contact avec la nature, verdure, bois, campagne, montagne, rivières ; préservation, entretien du paysage, cadre esthétique de l'espace de vie
	B07	Cadre de production et de travail	Pratiques agricoles, industrielles, agriculture bio, non intensive, pollution industrielle, conditions et matériel de travail

DIM.	COMPOSANTES		DEFINITION
	CODE	NOM	
C- RELATIONS AVEC ET ENTRE LES ORGANISATIONS	C00	Relations avec et entre les organisations en général	Existence et qualité générale des gouvernements, institutions, monde économique en général, système politique en général
	C01	Droits fondamentaux / reconnaissance	Droit de l'homme, Droits sociaux, état de droit, la reconnaissance par l'État, la liberté d'expression, droit à la grève
	C02	Fonctionnement de la justice	Justice, respect des lois, réglementations, tribunaux, juges, avocats, prisons, sanctions, policiers, services de sécurité, démarches judiciaires
	C03	Concertation / démocratie	Fonctionnement de la démocratie, participation aux décisions et évaluation, dialogue entre institutions et citoyens, dialogue avec les organisations privées
	C04	Transparence / communication	Communication par les organisations publiques et privées, cohérence entre les promesses et les actes, niveau d'information, liberté de la presse, honnêteté, qualité et comportements des medias, gestion de l'information et des medias
	C05	Organisation, gestion, finances	Toutes les questions de gestion publique des services des territoires, le fonctionnement des organisations publiques et privées, gestion des deniers publics, simplification des règles et administrative, impôts, taxes, corruption, bureaucratie, service pub
	C06	Accès, information, et contacts	Réception, accueil, accès aux informations, respect de la part des fonctionnaires, facilitation des démarches administrative, renseignements, relations avec les organisations privées (entreprises, NGO, etc)
	C07	Politiques publiques	Mesures dans la sphère sociale, soutiens aux personnes désavantagées, ligne de conduite pour le tiers secteur, soin
D- RELATIONS PERSONNELLES	D00	Relations personnelles en général	Avoir des relations personnelles, relations avec les proches, être seul, qualité des relations, entente avec son entourage, être entouré, sentiments envers ses proches, aleas et difficultés
	D01	Couple / relations sexuelles, sentimentales	Avoir des relations sentimentales, être en couple, être marié, vie de couple, qualité de la relation de couple, relations sexuelles
	D02	Vie de famille / relations familiales	Avoir une famille, des parents, vie de famille / être en famille, proximité avec sa famille, aléas et difficultés / bonheurs de la vie familiale, entente familiale, avoir des enfants, santé des membres de la famille
	D03	Amitié / relations amicales	Avoir des amis, pouvoir compter sur ses amis, moments passés avec les amis, amitié réciproque, santé des ses amis, sentiments envers ses amis
	D04	Relations de voisinage	Avoir des contacts/relations avec ses voisins, accords / troubles avec ses voisins, temps passé avec ses voisins, tranquillité du voisinage
	D05	Relations dans les lieux d'activité (travail, école...)	Relations avec son employeur, ses collègues, relations de hiérarchie dans le travail ; être accepté, respecté par ses collègues ; qualité des relations dans le travail (bonne entente dans le travail, conflits / harcèlement, ambiance)
	D06	Liens avec les animaux	Avoir un animal de compagnie, sentiments envers les animaux de compagnie, problèmes liés aux animaux de compagnie

DIM.	COMPOSANTES		DEFINITION
	CODE	NOM	
E- ÉQUILIBRES SOCIÉTAUX	E00	Équilibres sociétaux en général	Malheurs et bonheur dans le monde, cohésion sociale, équilibres généraux dans la société, acquis sociaux
	E01	Identités et valeurs	Affirmation et transmission de valeurs communes partagées (p. ex. amour, famille, amitié), éthique, éducation aux valeurs, prise de conscience d'identité (culturelle, tradition, langue, religieuse) et de valeurs
	E02	Savoirs, conscience et équilibre dans l'éducation	Niveau général d'éducation de la société, degré d'ouverture des intérêts (curiosité, ...), sentiment collectif de citoyenneté, culture démocratique, processus de progrès sociétal
	E03	Équité et mobilité sociale	Ascension sociale ; égalité des chances ; partage des richesses ; injustice sociale, famine, misère, pauvreté
	E04	Mixité sociale / cloisonnement	Ghettoïsation, ségrégation culturelle, ethnique, isolement (social), promiscuité, métissage culturelle, ouverture culturelle, classement sociaux, actions inter-génération, cohabitation
	E05	Violence et paix	Paix, sécurité, protection, fraternité/ guerre, violence, conflits, crimes et délits
	E06	Équilibres économiques	Équilibre ou déséquilibre économique, propositions et alternatives économiques; crise; biens communs/biens individuels, place de l'homme dans l'économie ; maîtrise croissance, consommation
	E07	Équilibres démographiques	Renouvellement de la population, surpopulation, pyramide des âges
	E08	Relations entre la société et l'environnement	Société respectant / détruisant les équilibres environnementaux, gestes collectifs pour respecter l'environnement
	E09	Progrès scientifique et technologique	Recherche scientifique et médicale, innovations technologiques et scientifiques, moyens pour le bien-être scientifiques et techniques, bioéthique, progrès scientifique, nouvelles technologies
F- ÉQUILIBRES PERSONNELS	F00	Équilibres personnels en général	Avoir une vie équilibrée ou déséquilibrée en général, s'y retrouver / être perdu
	F01	Équilibre physique et santé	Bonne ou mauvaise santé, maladie, sommeil, repos/fatigue, surpoids, toxicomanie, maladies mentales (dépression, anorexie?), mémoire
	F02	Autonomie, liberté, indépendance	Liberté de pensée, de choix, d'action ; indépendance / handicap ; capacités physiques, facultés intellectuelles
	F03	Emploi du temps et équilibre entre activités	Être disponible/avoir trop de tâches ; avoir du temps libre, pour soi ; emploi du temps ; équilibre/organisation des activités ; rythme de la journée ; temps de travail, temps de famille
	F04	Équilibre mental / émotionnel	Déprime, malaise / plaisir de vivre ; humeur (colère, gaieté) ; motivation ; être en accord avec soi, être bien dans sa peau
	F05	Spiritualité et religion	Croyances personnelles, foi, pratiques religieuses
	F06	Équilibre dans les relations à la société	Regard des autres ; statut social ; capacité à s'exprimer ; charisme/timidité, se sentir utile, se sentir en compétition
	F07	Équilibre dans les relations à la nature	Contacts et liens avec la nature, ressenti par rapport à l'environnement, aux autres êtres vivants et aux écosystèmes
	F08	Développement personnel	Épanouissement personnel ; réussite/échec ; aimer la vie ; créativité, projet de vie

DIM.	COMPOSANTES		DEFINITION
	CODE	NOM	
G- SENTIMENTS DE BIEN / MAL-ÊTRE	G00	Sentiments de bien/mal-être en général	Sentiments liés aux bonnes/mauvaises nouvelles : bonheur/malheur, deuil
	G01	Estime de soi / honte	S'aimer, se (dé)plaie ; confiance en soi ; image de soi
	G02	Satisfaction / frustration	Déception/satisfaction ; regret/contentement
	G03	Sérénité / peur	Sérénité, tranquillité / peur de l'avenir, du temps qui passe, de l'inconnu
	G04	Relaxe / stress-soucis	Tracas/quiétude, sérénité au présent, excès de responsabilités/vie dans le calme
	G05	Joie / tristesse	Rire/ pleurer ; être content/ avoir du chagrin
H- ATTITUDES ET INITIATIVES	H00	Attitudes et initiatives en général	Motivation, pensée positive, attitude vers la vie en générale, patience, saisir les opportunités, optimisme/pessimisme
	H01	Travail sur soi / respect de soi	Accepter, affronter ; apprendre ; arrêter de/fumer, boire, prendre soin de soi, avoir une hygiène de vie ; prendre le temps, s'écouter
	H02	Activités et initiatives privées	S'investir dans des projets, activités, faire des rêves, créer, développer, travailler, faire de son mieux
	H03	Attitude / être sociable	Comportement avec autrui, politesse, aimer/être aimé, parler, discuter, communiquer/se battre, se disputer, avoir de la patience, gentillesse/méchanceté, moquerie, faire confiance
	H04	Rencontrer / écouter, être solidaire	Aider, donner, rendre service, aller vers, écouter, s'occuper de, être au service de, attentif, disponible, être là pour, être à l'écoute, générosité, faire plaisir, faire du bien
	H05	Responsabilité envers les biens communs	Assumer ses responsabilités, être responsable (dans la société, envers sa famille - éducation enfants), respecter la loi, respecter les règles de cohabitation et de sécurité (limites de vitesse, bruit), respecter l'environnement (déchets, tri), les espaces
	H06	S'engager dans la société	Participer, s'investir individuellement dans des actions et organisations collectives, apporter une contribution à la société, être citoyen actif (vote, bénévolat)
	H07	Dynamique, volonté collective	Organisations, actions, synergies collectives mises en oeuvre au niveau de la société ; mouvements et dynamiques orientant la pensée et la réflexion collective ; luttes communes et propositions d'engagements collectifs
I- RELATIONS DANS LA SOCIETE	I00	Relations dans la société en général	Relations, liens et échanges entre les personnes en général dans la société
	I01	Relations de genre	Relations entre personnes ou groupes de genres différents, respect, tolérance, égalité entre les genres
	I02	Relations entre générations	Relations entre personnes de génération et d'âge différents, entre jeunes et personnes âgées, mixité, respect, écoute
	I03	Relations entre cultures	Relations et dialogue inter-culturels, inter-communautaires et/ou inter-religieux, ouverture culturelle, extrémismes
	I04	Relations entre classes sociales	Relations entre personnes issues de milieux, d'origines, de niveaux de richesse et de culture différents, mixité, respect, solidarité entre ces milieux
	I05	Relations de proximité	Relations de voisinage, entre personnes qui partagent un même lieu, proximité ou froideur des relations
	I06	Politesse, respect et tolérance	Racisme, préjugés, arrogance, hypocrisie, mensonge, sentiment de supériorité, moqueries, agressivité verbale, tolérance, respect mutuel (entre personnes, cultures, générations), acceptation des autres, gentillesse, civisme
	I07	Solidarité, partage et transmission des savoirs et ressources	Indifférence, manqué de solidarité, individualisme, égoïsme, jalousie, écoute, dialogue, aide mutuelle, altruisme, générosité, réciprocité, échange d'expériences et connaissances, partage et transmission (d'idées, du travail, des richesses, des responsabilités) en général dans la société.
	I08	Inclusion / exclusion	Être exclu, rejeté, à l'écart/être intégré, accepté, reconnu, isolement, discrimination