

Instructions étape par étape

«Petits formats, grands effets»

Rendre les émotions visibles, anticiper les préoccupations, instaurer la confiance: grâce à des formats simples tels que Chropfleerete ou Plauder-Bänkli, la population peut partager directement ses expériences (vécues) et ses réflexions sur le tourisme, dans un cadre protégé et respectueux. Cela permet de créer une proximité, une honnêteté et un dialogue qui vont au-delà des processus de participation classiques.

Étape	Ce qu'il faut faire	Conseils de Berne et Lauterbrunnen
1. Choisir le format	En fonction du groupe cible et de la culture: Chropfleerete (également possible sous forme d'échange structuré et modéré, éventuellement avec le soutien d'un modérateur neutre du réseau de la FST) ou Plauder-Bänkli (comme occasion de discussion spontanée et accessible).	Particulièrement efficace pour toutes les destinations afin d'aborder le sujet à un stade précoce ou dans les lieux très fréquentés par les touristes. Le choix du format peut également dépendre de la saison ou des événements existants.
2. Préparation et invitation	Choisissez délibérément le lieu et le moment, par exemple en marge d'une fête de village, lors du marché hebdomadaire ou lors d'une belle soirée d'été. Invitez les gens avec une communication simple: petit texte dans le journal communal, affiche, publication sur les réseaux sociaux ou invitation personnelle par les associations.	Invitation ouverte et sympathique sans jargon technique: «Qu'est-ce qui fonctionne bien, qu'est-ce qui vous agace? Venez nous rejoindre et discuter avec nous !». Des boissons, des collations ou de la musique créent une atmosphère agréable qui favorise l'ouverture.
3. Laisser place aux émotions	Précisez clairement: ici, chacun peut dire ce qu'il a sur le cœur, sans être jugé. Le modérateur écoute, résume et veille au respect.	L'hôte ou le modérateur prend note de toutes les préoccupations, besoins, craintes, mais aussi des commentaires positifs, sans porter de jugement.
4. Assurer la documentation	Transcriptions, enregistrements audio, simples notes prises lors de discussions informelles ou simplement des cartes accrochées à un tableau.	Si nécessaire, refléter les résultats de manière anonyme.

	Trier les résultats (compliments, critiques, suggestions) et les évaluer de manière anonyme.	
5. Permettre le retour d'information	Montrer ce qui a été fait avec ce qui a été entendu, par exemple dans le journal communal, sur les réseaux sociaux ou sur le tableau d'affichage.	Même les petites réactions («Nous avons entendu cela – nous allons maintenant le faire») ont un effet.
Facteurs de réussite dans l'application	• Créer une atmosphère de confiance: les gens s'expriment plus ouvertement lorsqu'ils se sentent les bienvenus et ne sont pas jugés. • Écouter sans juger: il ne s'agit pas d'avoir la «bonne» opinion, mais de prendre au sérieux les expériences (vécues) et les sentiments. • Rester accessible et visible: pas de formulaire d'inscription, pas d'obstacle – c'est simple: il suffit de participer quand on est là. • Transformer ce qui a été entendu en action: ne pas se contenter d'écouter les préoccupations exprimées, mais les traduire de manière visible en mesures concrètes – même les petites mesures montrent que le dialogue a un effet.	