



RENCONTRES ET CONVERSATIONS DANS L'ESPACE PUBLIC



**COMMENT VALORISER
ET UTILISER LA VOIX
CITOYENNE ?**

INTRODUCTION

« On a récolté une centaine d'avis... »

« Une enquête a été réalisée il y a quelques années, mais il n'y a pas eu de suite. »

« On va consulter la population, aller vers les gens ! »

Prendre la température dans un marché, animer une balade diagnostic, récolter des idées dans le cadre d'un projet de réaménagement urbain, mettre en ligne un questionnaire, réaliser des vidéos ou dessins avec les habitants autour de leurs vécus, mettre en place des porteurs de parole ou encore arpenter les rues pour tout simplement discuter avec des habitants et voir ce qu'il en ressort... Les dispositifs et outils visant à récolter des avis, idées, propositions, rêves ou colères sont nombreux et variés. Mêlant souvent différentes approches (artistiques, poétiques, sociologiques, ethnographiques...), elles sont censées **permettre une meilleure compréhension d'un territoire, quartier, espace public** (parc, rue, place...). Si toutes ne cherchent pas à alimenter des études ou recherches, on y retrouve souvent des objectifs qui vont au-delà du dispositif et visent à transformer les espaces dans lesquels elles se déploient.

DES AVIS, DES POINTS DE VUE, MAIS COMMENT EN TENIR COMPTE ?

Ces étapes deviennent de plus en plus courantes dans des processus mis en place, tant par les pouvoirs publics, que par les associations et acteurs de terrain. On ne peut plus penser seul dans un bureau, on sent la nécessité de réfléchir avec d'autres à partir du terrain. Alors on se lance dans une démarche qui cherche à aller vers les personnes (les habitants, les passants, les usagers...), à échanger avec eux, à recueillir leurs points de vue... **Mais ensuite, que faire avec tous ces avis ?** Comment leur donner vie dans le cadre d'un projet ? Comment les rendre visibles pour que les personnes sollicitées voient l'importance de donner leur avis ?

Parfois, on a tendance à penser cette démarche comme une étape à part, déconnectée d'un projet, tant les éléments récoltés sont différents les uns des autres, trop distants de ce qu'on cherche ou très nombreux. Il y a même des situations où on estime qu'ils ne sont pas pertinents par rapport au projet. Tout l'enjeu est alors d'arriver à les lire, les relire, les croiser... et en faire une source d'information utile.



Periferia aisbl

Rue de la Colonne, 1
1080 Bruxelles
contact@periferia.be
+32 (0) 2 544 07 93
www.periferia.be

Rédaction : Periferia aisbl

Conception graphique : Lisa Gilot

Impression : Albe de Coker

Illustrations et photographies : Molem Ma Belle (p.12), Bruxelles Environnement (p.23)
1^{ère} édition - 2016

Toute reproduction autorisée et encouragée sous réserve de citer la source

Pourtant, avec cent ou deux cents avis et propositions différentes... comment les trier ? Selon quelles thématiques ? Comment montrer les liens ? Les rapports peuvent être de bons supports pour les consigner mais ils restent souvent peu accessibles et trop exhaustifs. Les présentations PowerPoint, souvent trop condensées, ou des "mindmaps" difficiles à déchiffrer... **Au-delà du support utilisé, c'est davantage la préoccupation de savoir comment rendre compte de ces données ? A quel moment et sous quelles formes ? Avec quel suivi et quelle mise en scène ?**

LE CHOIX DES ESPACES PUBLICS

Cette publication aborde toutes ces questions en se basant sur des expériences qui se déroulent dans des espaces publics. Ce choix est en lien avec l'idée d'aller vers une large diversité de personnes, comme on peut en retrouver dans l'espace public. Ce type de contexte où on peut entendre de nombreux points de vue est en même temps source d'enrichissement et de complexité pour recueillir et utiliser ces informations. Même si nous sommes bien conscients que des avis peuvent être recueillis dans des endroits plus confinés, des lieux précis où l'on retrouve un public plus spécifique, l'idée de cette publication est de montrer **comment donner de la valeur à des points de vue divers, exprimés par une large diversité de personnes**, directement concernées ou non.

Sans chercher à apporter des réponses exhaustives aux questions abordées, nous cherchons à souligner l'importance de se les poser et utilisons différents exemples pour montrer comment y répondre. Aucune de ces questions n'ouvre sur une seule réponse et c'est la pratique qui permet de les appréhender de manière réaliste. L'erreur serait de ne pas se les poser et c'est pour cette raison que nous y consacrons ce document.

Du coup, en revenant sur les différentes phases d'une démarche de récolte et analyse de points de vue auprès d'habitants, de passants, de participants... nous cherchons à dégager des clés de lecture, des éléments d'aide à la mise en œuvre, et surtout une mise en valeur de l'expression citoyenne comme base pour de nombreux projets et initiatives.

SOMMAIRE

1 Introduction

Des avis, des points de vue, mais comment en tenir compte ?
Le choix des espaces publics

5 Une démarche en plusieurs phases

6 Avant de se lancer...

Autour de quel(s) sujet(s) souhaite-t-on dialoguer ?
A quel(s) endroit(s) aller à la rencontre des personnes ?
Comment aller à la rencontre des personnes dans les espaces publics ?
Mais alors comment créer les conditions de la rencontre pour qu'un dialogue soit possible ?
Faut-il donner quelque chose aux personnes rencontrées ?

16 Aller à la rencontre, garder des traces

Quelques manières de collecter des points de vue
Comment rassembler les éléments collectés ?
Définir un mode d'écriture commun

26 Traiter et structurer les informations : les utiliser et les transmettre

Quelques clés pour envisager l'organisation
et la structuration des avis recueillis
Et après ?

34 Un processus participatif, mais encore



UNE DÉMARCHE EN PLUSIEURS PHASES

Avant de se lancer dans une collecte de données, d'avis, d'idées, de propositions, il nous semble important d'envisager l'ensemble du processus. Celui-ci s'articule autour de plusieurs phases :

- * **AVANT** : la préparation et la conception de la démarche
- * **PENDANT** : la collecte sur le terrain et l'accumulation des informations recueillies
- * **APRES** : les modes de traitement et structuration des informations, leur utilisation et leur transmission

Ces moments – toutefois assez classiques – ne doivent pas être vus comme un chemin à suivre au pied de la lettre et de façon chronologique, mais ils constituent des temps qui permettent de pointer des questions spécifiques.

Ce qui compte, c'est de réfléchir à chaque phase dès le départ, puisque chacune a son importance dans le processus et qu'elles sont toutes interdépendantes les unes des autres. Par exemple, c'est en sachant clairement à quoi vont servir les informations recueillies qu'on va pouvoir définir le mode de collecte et donc préparer la manière de le mettre en œuvre. Mais en même temps, les données récoltées ne vont pas nécessairement correspondre à ce qu'on attendait, par conséquent, la structuration devra s'adapter à ce dont on dispose.

D'où l'utilité, avant d'entrer dans ces étapes spécifiques, de prendre le temps de définir le sens de la démarche et les objectifs que l'on vise.

AVANT DE SE LANCER...

Lorsque l'on veut aller à la rencontre de citoyens pour recueillir des avis et idées, on doit bien évidemment savoir dans quel processus plus large cela s'inscrit. Cela nécessite notamment de :

- * **savoir pourquoi l'on veut recueillir des avis, des idées** : pour confirmer une option déjà retenue, pour ouvrir de nouveaux horizons, pour tenter de s'opposer à un projet existant, pour amener une nouvelle vision généralement moins visible autour d'une question... ?
- * **avoir une idée de ce que l'on veut recueillir, quels types de contenus** : une opinion à partir d'une question précise ("oui" ou "non"), des suggestions d'aménagement, des impressions, des émotions, des idées originales, des craintes, des directions... ?
- * **identifier le temps disponible**, et donc définir : le(s) moment(s) où l'on va pouvoir aller à la rencontre des citoyens, habitants, usagers... ; le temps nécessaire pour organiser les avis recueillis et les utiliser dans le cadre de l'objectif que l'on s'est fixé ;
- * **être au clair sur les parties prenantes impliquées dans le projet ou sur la question qui est en jeu** : quels pouvoirs publics, quelles associations, quels publics ... sont concernés ou pourraient avoir un intérêt dans la démarche ?
- * etc.

La liste des questions pourrait être longue, mais – en fonction des contextes – on pourra se situer dans une démarche très cadrée ou très ouverte, avec des réponses précises ou pas. Pour aborder ces questionnements initiaux plus généraux, nous vous invitons à découvrir la publication « **Mettre en place des démarches de participation** », disponible sur le site www.periferia.be (onglet Méthodes / Publications).

COMMENT PENSER LE RÉAMÉNAGEMENT DE LA PLACE ROGIER À BRUXELLES ?

Dans le cadre d'un projet de réaménagement porté par la Région Bruxelles-Capitale, l'objectif était de connaître les points de vue des citoyens sur les différents usages de la place Rogier, ses fonctions, leurs visions pour l'améliorer... Des séances de travail ont été organisées, mais force est de constater qu'elles s'adressaient davantage à un public averti, habitué à prendre la parole et à réfléchir sur les espaces publics.

Alors, pour amener d'autres voix dans le débat, Periferia et le Bral ont décidé de mener des conversations sur la place Rogier. Quoi de mieux qu'être sur la place concernée et échanger avec les passants, qu'ils soient habitants du quartier ou non ! Pendant 3 jours (semaine et week-end), nous étions 5 ou 6 sur la place et dans les couloirs du métro en souterrain pour évoquer le projet de réaménagement et engager un échange autour de la manière de penser la place Rogier.

Au final, ce furent 4 à 500 avis recueillis, certains très précis, d'autres plus analytiques... De cette manière, nous sommes allés à la rencontre d'une large diversité de personnes. Ensuite, une synthèse des échanges a été présentée lors des séances de travail organisées avec les institutions et acteurs intéressés.

AUTOUR DE QUEL(S) SUJET(S) SOUHAITE-T-ON DIALOGUER ?

L'intérêt de la collecte de points de vue en rue ou dans un espace public, c'est notamment de toucher une grande diversité de personnes, de regards, de recueillir un grand nombre de ressentis, de visions... Mais alors, quel contenu souhaitons-nous aborder en priorité? Comment arriver à nourrir l'échange sans le cloisonner ou l'étouffer par des questions trop ciblées et pré-orientées? Ici, on souhaite observer comment aborder un sujet sous un autre angle permettant l'émergence d'un contenu large et varié.

Le ou les objectif(s) défini(s) préalablement va(vont) aider à la formulation de notre approche. Démarrer avec une question plus large, engager une conversation sans prendre de direction trop pointue permettra de faire émerger des éléments qui ne seraient pas forcément ressortis via une voie directe. On peut, par exemple, très facilement avoir une discussion concernant un quartier en partant des hobbies, du temps libre, de ce que les gens aiment faire...

C'est ici qu'il nous semble important de nous imaginer nous-mêmes dans la situation du passant: comment réagirions-nous si un inconnu venait vers nous? Que serions-nous prêts à dire? Qu'aurions-nous envie de partager?

L'intérêt de favoriser la conversation, le dialogue, l'échange, c'est justement de ne pas cliver les réponses, ne pas les réduire à une case, à une seule interprétation. C'est également pour cela que l'on ne souhaite pas s'arrêter à une grille de questions, un questionnaire ou un sujet trop limité. Il est cependant nécessaire de garder l'objectif à l'œil, de savoir quelle direction prendre, vers quoi rebondir afin de nourrir les réflexions et l'échange. Surprendre et aller là où on ne nous attend pas est une façon subtile de faire émerger une quantité de points de vue.



ET SI L'ON DÉMARRAIT PAR UNE QUESTION ?

Il s'agit de la formule la plus classique: on interpelle quelqu'un en rue autour d'une question assez large du type «*Comment vous sentez-vous dans cet endroit?*» ou «*Quelles idées pour améliorer la vie dans le quartier?*». Il est souvent plus riche de laisser la question large, mais il est stratégique aussi d'avoir une liste de sous-questions en tête, à activer si l'on sent que la personne accroche. On peut alors plus facilement embrayer au fil de l'échange (sans pour autant consulter cette liste tout le temps; l'idée c'est plus de l'avoir en tête).

Dans le cadre du Contrat de quartier durable "Canal-Midi", nous sommes installés plusieurs après-midis dans les parcs du quartier pour interpeller les habitants et usagers quant à la manière de réaménager les parcs (ou l'ensemble du quartier) et proposer des équipements adaptés. Notre question était simple: «*Quels équipements pour le parc?*».

De notre expérience, il est plus intéressant de favoriser une conversation plutôt qu'un questionnaire qui restreindrait l'échange à une forme d'enquête avec des réponses courtes, fermées et balisées. Et qui, de plus, ne place pas les personnes dans une perspective d'échange et de conversation.

À QUEL(S) ENDROIT(S) ALLER À LA RENCONTRE DES PERSONNES ?

Etant donné que nous cherchons à rencontrer une large diversité de personnes et points de vue, l'espace public est idéal. Pourtant, il y a des endroits par lesquels tout le monde ne passe pas... Réfléchir à sa position semble alors stratégique.

De manière générale, s'il s'agit d'échanger autour des usages d'un espace public (parc, place, etc.), s'installer dans le lieu concerné pour amorcer des conversations avec les passants est évidemment le plus simple. Cependant, il est parfois intéressant de voir s'il y a des lieux plus opportuns; par exemple, se mettre à proximité d'une école afin de rencontrer les élèves, les parents, les enseignants...

On peut aussi imaginer que les personnes qui amorcent les conversations de rue se répartissent dans plusieurs lieux proches les uns des autres pour arriver à toucher davantage de monde. Ceci dit, il faut aussi penser que, parfois, être visible en masse est nécessaire.

A Nancy, étant donné que les conversations concernaient un quartier de la ville, l'équipe avait opté pour prendre le bus reliant le centre-ville au quartier concerné. Le trajet était alors l'opportunité parfaite pour créer des échanges.

La question de l'endroit est donc importante, mais reste aussi une dimension autour de laquelle de nombreuses options peuvent être imaginées.

COMMENT ALLER À LA RENCONTRE DES PERSONNES DANS LES ESPACES PUBLICS ?

S'adresser à quelqu'un en rue n'est pas toujours bien accueilli. La méfiance est souvent présente et il n'est pas toujours simple d'arriver à entamer une discussion ouverte.

Au vu des nombreuses pratiques de démarchage publicitaire, caritatif ou politique - avec parfois une demande d'argent à la clé - les réactions peuvent être surprenantes, parfois désagréables. Il arrive que des passants se méfient et changent de trajectoire pour ne pas être importunés!

MAIS ALORS COMMENT CRÉER LES CONDITIONS DE LA RENCONTRE POUR QU'UN DIALOGUE SOIT POSSIBLE ?

> Penser la scénographie pour attirer l'attention

Du vélo-cargo déployé, à un stand plus classique, en passant par les visuels sur des bâches grand format, des structures en bois ou de simples fils tendus, une petite table avec une chaise, tout peut servir pour attirer l'œil et attiser la curiosité des passants. Toutefois, il est utile de penser la façon dont on souhaite se rendre visible. Voici quelques exemples :

Des gilets fluos pour être visibles

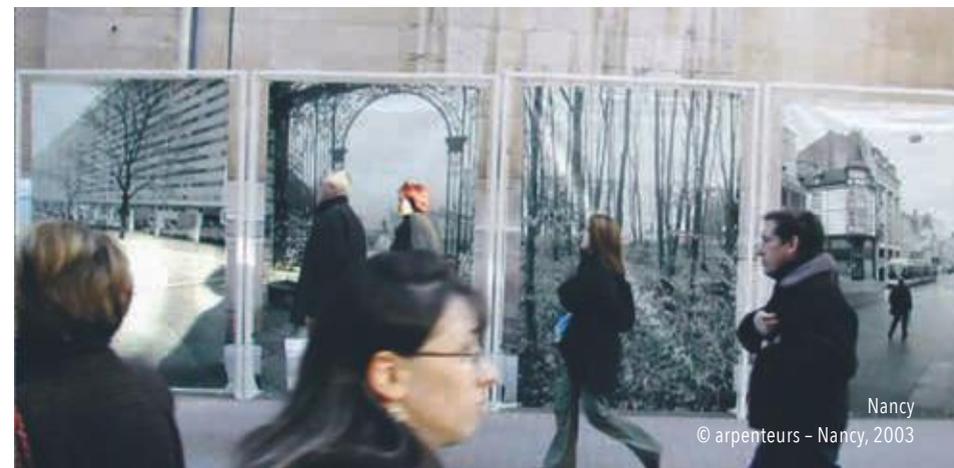
Dans l'expérience place Rogier à Bruxelles (voir encadré page 7), l'option a été d'utiliser de simples gilets jaune fluo. Faisant référence aux personnes travaillant sur des chantiers, ils ont l'avantage de ne pas se confondre avec des démarcheurs commerciaux et on a observé que, de manière générale, les passants étaient souvent enclins à s'arrêter et engager la conversation.

Une autre option pourrait être un costume plus imagé, comme un déguisement, mais on remarque qu'il peut facilement effrayer, faire penser à une caméra cachée... Et bien entendu, on évitera l'idée des masques qui va à l'encontre de l'objectif d'un dialogue.



Des photos pour provoquer des réactions

A Nancy, l'équipe d' "arpenteurs" (association française) a eu l'idée d'utiliser des photos imprimées en très grand format pour créer la surprise autour de lieux connus du quartier sur lequel la Ville projetait des réaménagements. Exposées à la sortie des écoles, de supermarchés, de lieux publics, ces photos attiraient l'attention et constituaient alors une manière d'entamer un échange sur la situation du quartier photographié. « *Lequel de ces espaces préférez-vous ou trouvez-vous le plus représentatif de ce quartier ?* », « *Et pourquoi ? Qu'est-ce qui vous fait penser ça ?* » Et l'échange est lancé. Par la suite, les personnes interpellées pouvaient se faire photographier devant le décor qui évoquait le plus leur quartier et repartir avec la photo.



Si l'on ne dispose pas de budgets suffisants pour imprimer de grandes photos, on peut réaliser des dessins ou afficher en grand format des phrases et réactions collectées précédemment. Très souvent, on observe que les gens s'arrêtent, lisent ces phrases de loin et réagissent. Il est alors plus facile d'aller à leur rencontre et lancer la conversation, quand ce ne sont pas eux qui viennent d'eux-mêmes nous interpeller ! Un panneau « *Vous avez la parole...* », « *Votre avis nous intéresse.* », « *Et vous, qu'en pensez-vous ?* » peut aussi aider à ce rapprochement.

Partager un thé ou un café sur un marché ou sous une tonnelle

Miser sur la convivialité peut se révéler un bon moyen pour rencontrer des passants et collecter leurs avis. Bien sûr, une multitude de formules existent : installer une table avec du thé et d'autres boissons offertes, installer une cuisine mobile qui distribue de la soupe en hiver, ou une cahute de gaufres, de crêpes... L'important est de signifier que l'espace est ouvert à tous. Et on peut évidemment imaginer une forme de mobilier urbain : des terrasses, des fauteuils, des plantes vertes, créer un chemin ou un labyrinthe, des jeux temporaires...

Ce fut aussi le choix retenu à Tivoli, un quartier de Bruxelles où nous avons installé des tonnelles à un coin de rue, en bordure du terrain où allait être construit un nouveau quartier. Très visibles et accueillantes, celles-ci permettent de créer un espace ouvert et propice à la rencontre, tout en utilisant l'espace public où, tout au long de la journée, passent les mamans, des travailleurs, les étudiants, des visiteurs.

MOLEN MA BELLE (MOLENBEEK)

A Molenbeek, le festival "Molen Ma Belle" s'organise autour d'une pyramide en bois dans laquelle de nombreuses activités et dispositifs se déploient durant 3 semaines. En plus de tout cela, chaque midi (ainsi que le soir en période de Ramadan), un espace "pique-nique" est dressé autour d'une grande table. Chacun est invité à venir s'installer et partager sa pause de midi en rencontrant ses voisins, en discutant de la vie dans le quartier et du thème du festival (en 2017, c'était la germination et l'échange de graines).

<https://www.facebook.com/molemmabelle/>

> Nouer le premier contact

Les premières secondes de la rencontre sont essentielles et il faut pouvoir "capter" la personne par quelques phrases ou une attitude. Ces éléments sont importants à préparer et réfléchir en amont, car même si on peut faire confiance à nos capacités de contact, tout cela ne s'improvise pas. Il n'y a pas de recette miracle mais quelques éléments pour faciliter la démarche :

- * oser l'humour, le décalé pour surprendre ;
- * poser des questions de manière directe, sans prendre de détour ;
- * éviter de longues introductions qui tentent d'expliquer tout le contexte, et aller plutôt à l'essentiel ;
- * établir le contact visuel avant tout ;
- * ne jamais forcer, mais oser insister de manière légère.

Ce sont quelques-unes des balises qu'il est utile de se donner avant de démarrer pour mettre de son côté toutes les chances de générer un climat de confiance pour un véritable dialogue. Dès lors, l'attitude joue un rôle prédominant dans la façon dont les personnes vont arriver à converser.

> Comment permettre l'expression libre des personnes ?

Au vu de l'objectif de la démarche, qui est d'encourager l'émergence d'une large palette d'idées, et également dans ce souci d'aller vers « ceux qui ne viennent pas aux réunions » ou « ceux avec qui on n'est pas encore en lien », on choisit donc d'aller en rue et d'ouvrir le dialogue. Il s'agit alors d'atteindre ceux qui restent en marge des processus et dont les points de vue sont pourtant riches. Comme proposé précédemment, l'option souvent retenue est d'avoir une question ou l'autre en tête, tout en tentant d'établir un échange très ouvert... qui peut alors devenir l'occasion de laisser libre cours à des idées hors du commun, voire des rêves... Ou alors de partir d'une accroche assez concrète (par exemple, le réaménagement d'une rue ou d'une place) comme prétexte pour parler de la vie dans le quartier... Dans chaque processus, il est donc important de se préparer pour ouvrir le dialogue avec des personnes qui ne s'y attendent pas.

Par exemple, dans le cadre de la place Rogier, le choix a été de privilégier les échanges libres et spontanés à partir du slogan "Une nouvelle place Rogier". Du coup, cela a permis de recueillir des avis sans orienter la conversation sur des questions précises, mais plutôt en captant différents types de propositions, allant d'éléments classiques (de la verdure, des bancs) à des réflexions plus étonnantes (un espace chaud, un besoin de rencontres...).

Lors de tels échanges, il est important que les gens cernent l'ensemble des enjeux du projet. Il faut être transparent et clair, expliquer où en est le projet (s'il en existe un), ce qui sera fait des avis collectés.

Dans le cas de Rogier, comme il existait un projet général d'aménagement qui laissait l'espace de la place disponible, l'objet des conversations était de recueillir des points de vue et des idées pour la manière d'utiliser l'espace ou d'y installer un peu de mobilier urbain. Pour les personnes rencontrées qui souhaitaient en savoir plus, il existait un endroit où étaient affichés les plans.

Tout cela montre l'équilibre – parfois difficile à trouver – entre ouverture pour laisser libre cours à la conversation et clarté sur les enjeux existants à court et moyen termes. C'est de cet équilibre que découlera le cadre de confiance pour que les personnes osent s'exprimer et donner réellement un avis, sans risque de se sentir manipulées.

> Avoir une attitude propice à l'échange

Au-delà de toute scénographie ou matériel prévu, c'est avant tout l'envie d'établir une conversation conviviale avec les passants à laquelle il faut veiller. La manière d'aborder les personnes, l'attitude ouverte et intéressée, le fait d'être disposé à recevoir des colères, des injures autant que des interrogations, des doutes ou des enthousiasmes sont autant d'éléments auxquels veiller.

Du coup, c'est important de se mettre dans une position d'égal à égal avec la personne, de donner de la valeur à sa parole : « **Tous les avis sont importants.** » ; « **Vous avez une manière de souligner des aspects vraiment intéressants.** » ; « **Votre regard est intéressant car il voit des choses différentes de celui d'un professionnel ou d'un architecte.** » ; etc.

A l'inverse, une attitude pressée, qui cherche à collecter un maximum d'avis ou un comportement davantage commercial qui joue sur les flatteries, les compliments ou arguments racoleurs risque de bloquer l'échange et d'empêcher un véritable dialogue. Dans la même idée, utiliser un micro, une caméra ou un enregistreur installe une autre distance avec l'interlocuteur. Une distance qui ne permet pas d'être sur le même pied, et donc de faire fuir la personne ou de l'intimider. D'autant qu'avec ce type d'outils, les personnes hésiteront à dire les mêmes choses par peur de ne pas bien les formuler ou d'aller trop loin.

Il peut néanmoins arriver qu'une personne ait envie d'aller plus loin. Dans ce cas, il peut être utile de disposer d'un support pour qu'elle écrive son point de vue ou d'un enregistreur – voire d'une caméra – pour garder une trace intégrale de son avis.

FAUT-IL DONNER QUELQUE CHOSE AUX PERSONNES RENCONTRÉES ?

Il nous semble important de ne pas laisser les personnes repartir sans rien après la conversation. On n'est pas dans une enquête classique ; les participants doivent trouver également un intérêt à prendre part à ce genre d'échange, surtout dans un contexte où on entend souvent : « **Donner mon avis, à quoi ça sert ? On ne nous écoute jamais...** ». De plus, l'idée est aussi d'éviter une forme d'appropriation des points de vue et idées des citoyens et qu'ils comprennent à quoi leur parole va servir.

Du coup, en fonction de l'objectif poursuivi, on pourra donner un flyer avec une invitation pour une étape suivante à laquelle les personnes pourront participer, ou alors une explication de la démarche avec un site Internet où trouver les prochaines phases du processus, un lien vers un site où l'ensemble des avis collectés seront consultables... C'est aussi une manière de montrer à ceux qui viennent de déposer leurs paroles, qu'elles sont entendues, qu'elles seront traitées et utilisées... bref que cela servira à quelque chose.



Place Rogier

ALLER À LA RENCONTRE, GARDER DES TRACES

Dans ce chapitre sur la collecte et l'accumulation de points de vue, il n'est pas envisageable de fournir une liste complète des manières de faire, tant elles sont nombreuses. Par ailleurs, il existe déjà de nombreux manuels relatant ces façons de faire... Pourtant on constate que chaque processus est spécifique et qu'il est donc plus important d'avoir quelques balises ou exemples pour définir sa propre méthode et ses supports.

QUELQUES MANIÈRES DE COLLECTER DES POINTS DE VUE

Nous présentons quelques exemples à titre d'inspiration et rappelons que, au-delà du choix du mode de faire, l'attitude pour le mettre en pratique joue un rôle fondamental.

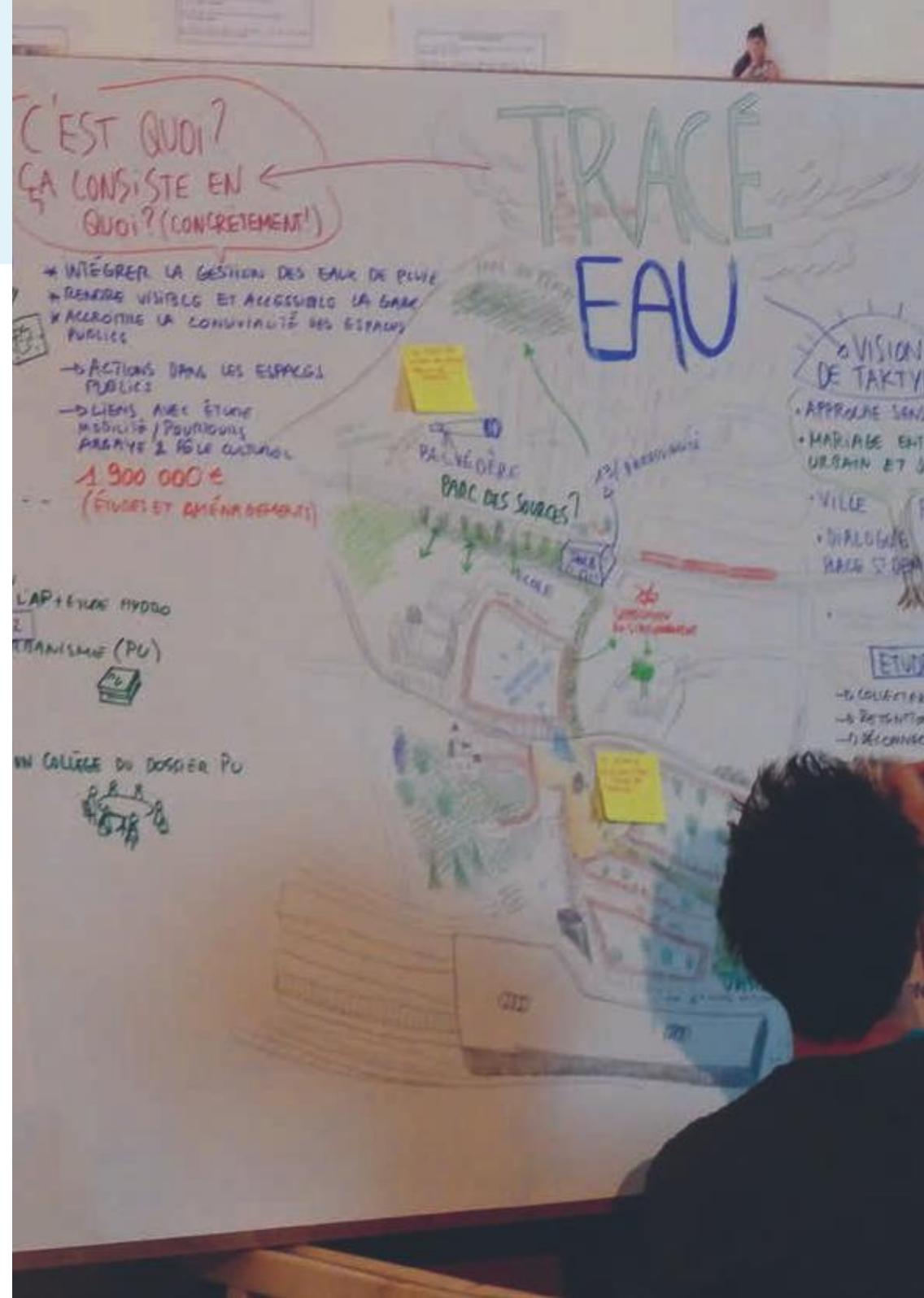
Pour toucher un large éventail de personnes, il est parfois utile de combiner plusieurs modes de récolte de données. Surtout si l'on prévoit des modes de faire qui ne parlent qu'à un petit nombre de personnes, comme par exemple le dessin ou la prise de parole en public.

> Des carnets de notes

Lors des échanges à la place Rogier, l'option a été de ne pas mettre "d'obstacle" avec les personnes : pas de micro, ni de panneaux, pas de mise en scène, juste un signe distinctif avec le gilet fluo. Pourtant, au vu du nombre d'avis collectés (plusieurs centaines), il fallait un moyen pour ne pas perdre le contenu et la richesse des échanges. Nous avons choisi d'établir les conversations en échange libre, sans aucun support ; ensuite, une fois l'échange terminé, nous prenions le temps d'écrire sur un petit cahier, facile à mettre en poche, le contenu principal de la conversation : les phrases marquantes (ce qui exige une capacité d'écoute et de mémorisation), mais aussi quelques mots-clés, les idées essentielles, les craintes, impressions, expressions, réflexions... On veillait aussi à noter quelques informations supplémentaires pour pouvoir se rappeler ensuite de la personne (sa tranche d'âge, sa provenance puisqu'on est sur un espace public...).

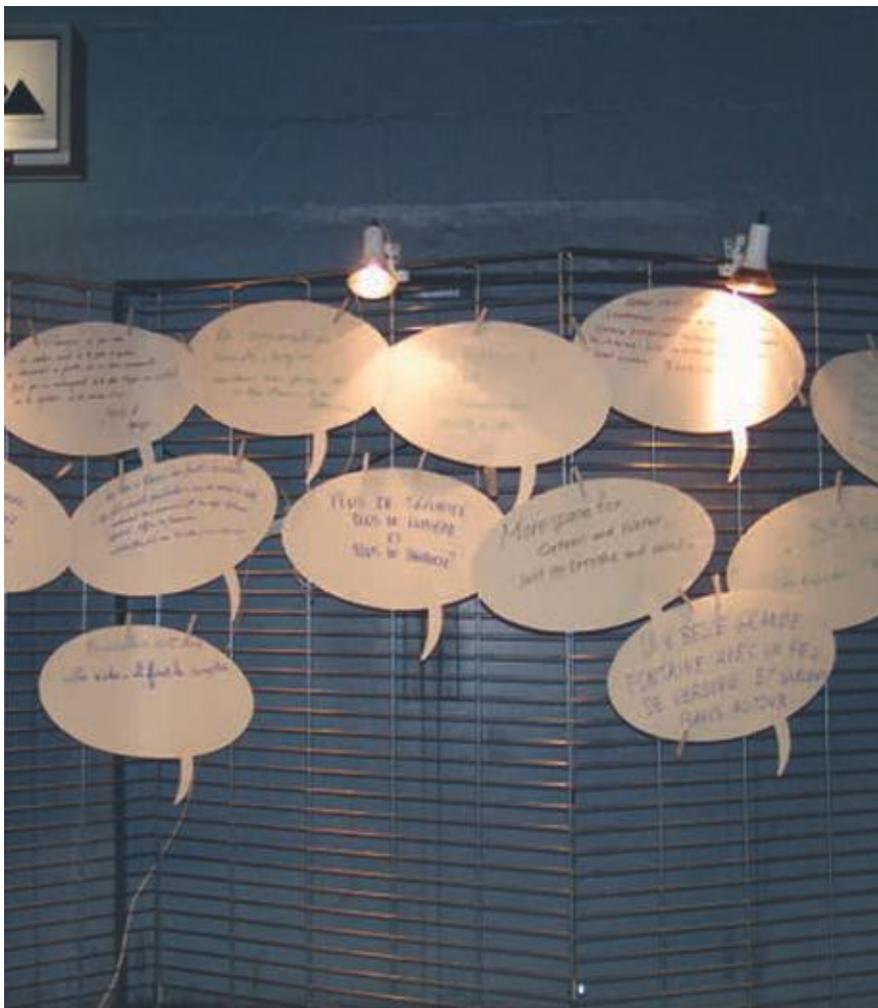
> Des panneaux d'écriture ou des bulles de parole

On peut également proposer aux personnes rencontrées de noter leurs avis et idées sur un panneau ou dans une bulle, voire de poser avec ce panneau et se prendre en photo. Cela permet de transmettre des messages, mais aussi de montrer des propositions qui pourront inspirer de nouvelles personnes ou leur donner envie de réagir, puisque l'intérêt c'est aussi que les apports de chacun soient



visibles. On peut ainsi les consulter, réagir. Et souvent, cela aide à aller vers de nouvelles personnes qui se seraient arrêtées pour les lire.

Au niveau visuel, ce type de panneaux peut apporter une certaine mise en scène, une dimension de construction collective. On peut même aussi imaginer que des personnes apportent des photos, commencent à dessiner... pour exprimer leurs commentaires.



> Via un écrivain public...

Une autre option est de faire appel à un dessinateur, un graffeur ou toute autre personne qui est capable de réaliser une trace des idées, propositions, apports collectifs. L'intérêt est multiple. D'abord, cela permet de structurer, donner forme aux idées de chacun. Ensuite, grâce au dessin ou au graff, ils aident à visualiser ce que cela pourrait donner (s'il s'agit d'une proposition concrète) ou à rendre visible des réactions, pensées. On peut ainsi alimenter l'échange et, en voyant l'idée prendre forme sous nos yeux, poursuivre plus finement l'analyse de ce qu'on propose.

Ensuite, le fait d'écrire ou reproduire ce qui est proposé puis de l'exposer peut inciter d'autres personnes à réagir. Enfin, cela rend visible la prise en compte et la diversité des propositions.



Alimenter des projets collectifs par le dessin

« *Un dessin vaut mieux qu'un long discours* » prend tout son sens dans les démarches citoyennes. Que l'on sache lire ou pas que l'on s'exprime dans la même langue ou non, le support du dessin permet d'engager facilement l'échange et la coproduction.

Disponible en téléchargement sur le site de Periferia (onglet Méthodes / Publications).

NE PAS VOULOIR DIALOGUER OU DIRE "JE NE SAIS PAS", C'EST AUSSI UNE RÉACTION À PRENDRE EN COMPTE

Ne pas vouloir dialoguer est aussi une "forme de réponse" en soi. La personne qui ne souhaite pas donner son avis peut le faire par manque de temps, par timidité, ou alors par opposition politique, militante ou citoyenne. Dans ce genre de cas, l'idée est d'arriver à noter quand une personne exprime un refus profond en spécifiant, si possible, le motif de cette opposition (par exemple, « ça ne sert à rien... », « ça ne m'intéresse pas », « je n'y crois pas », etc.). En soi il s'agit d'un indicateur par rapport au projet ou processus mené, ce qui peut aussi entraîner des remises en question en fonction des arguments avancés et de leur nombre.

Par ailleurs, d'autres personnes peuvent simplement ne pas savoir comment répondre.

« On n'a tellement pas l'habitude que l'on nous demande notre avis, que maintenant on ne sait que répondre ! »

Dans ce genre de situation, l'idée est plutôt de voir avec la personne – selon sa disponibilité – si elle souhaite réfléchir et approfondir pour progressivement dégager un avis, des idées. Sinon, lui laisser des coordonnées pour qu'elle puisse envoyer un commentaire par la suite. On a même vu des personnes revenir un peu plus tard en expliquant qu'elles avaient réfléchi et qu'elles voulaient donner leur avis.

COMMENT RASSEMBLER LES ÉLÉMENTS COLLECTÉS ?

Une étape à laquelle on pense rarement en amont du processus est de définir où et comment on va garder trace de toutes les conversations et échanges. C'est d'autant plus important que la qualité et les détails des informations rassemblées permettront une analyse plus fine pour l'utilisation de toutes ces conversations.

A nouveau, nous tentons de réunir quelques clés pour penser cette étape.

> Rassembler l'information dans un même endroit, lieu

C'est d'autant plus utile lorsque la récolte se déroule sur plusieurs jours, et surtout si elle est réalisée par plusieurs personnes. En amont de la collecte, on imaginera un lieu où tous les contenus collectés peuvent être rassemblés. Cela peut être un document mis en ligne et partagé, un panneau disponible dans un lieu donné, un cahier commun, un site ou un blog...

Pour économiser les énergies et être efficace, il est intéressant de penser l'accumulation en lien avec la manière dont on utilisera, structurera, diffusera les résultats : comment ordonner les informations ? quelles informations conserver ? comment cela sera-t-il diffusé par la suite ?

FAUT-IL AUSSI PRENDRE EN COMPTE LES ATTITUDES DES PERSONNES RENCONTRÉES ?

Lors des conversations et des échanges avec les personnes, le langage non verbal et les attitudes sont parfois importants à prendre en compte. Il peut y avoir des réactions ou des intonations violentes, des agacements, des sourires, des étonnements, des yeux qui se lèvent... ou alors des remises en cause de la démarche, par exemple en choisissant de réagir uniquement par des questionnements, etc. Tous ces éléments sont des informations qui doivent contribuer à l'analyse des éléments collectés. Il est intéressant de noter également ces éléments après les conversations.

DÉFINIR UN MODE D'ÉCRITURE COMMUN

Si l'on se donne le temps de définir ensemble la manière de prendre notes en amont, on gagnera en facilité de lecture et d'analyse lors de la phase de traitement. Par exemple, si l'on souhaite que dans le rendu final, on puisse mettre en exergue des citations de personnes, cela conditionne la manière de mener les conversations, de prendre note ensuite, puis de les retranscrire. Ou alors va-t-on privilégier des idées résumées en mode "bullet points" ? etc. Se mettre d'accord sur un mode de retranscription, c'est aussi l'occasion de vérifier si la manière de rassembler l'information est bien comprise et partagée entre tous.

Dans le cas de la place Rogier, chaque intervieweur a lui-même retranscrit ses entretiens, ses notes, ses impressions, le vécu de ses rencontres dans un document partagé. Et les informations sur la personne rencontrée (âge, genre, situation, habitant, passant, étranger...) devaient figurer en amont des expressions, citations, impressions et autres que la personne avait exprimées.

Une fois encore, c'est à chacun d'imaginer la façon de faire la plus adaptée au processus mené. Voici quelques exemples afin de nourrir cette création :

Les cartes accumulatives

Travailler à partir de cartes permet d'offrir un support commun aux échanges. On dispose tous d'une même image, sur laquelle viennent s'accumuler des informations et opinions différentes. La pratique du Map-It est la plus exemplative et la plus répandue de ce mode de faire (voir notamment la publication "Réaliser un état des lieux partagé de son quartier" disponible sur le site de Periferia). A l'aide de pictogrammes, de marqueurs de couleur et de post-it, l'échange se structure et se construit

sur un même support. Visuellement, il est alors facile de voir les points communs ou récurrents, les divergences et cela permet aussi de collecter des éléments qui ne seraient pas prévus par les pictogrammes initiaux, via le système de post-it.

Cette méthode est déclinable à souhait et peut bien entendu reposer sur des supports divers : des photos imprimées à retravailler, des plans plus ou moins détaillés... Les diagnostics en marchant peuvent également utiliser ce genre de support. Un exemplaire de la carte ou de la photo aérienne est remis à chaque groupe d'explorateurs qui y annotent leurs remarques tout au long de la balade.

La facilitation graphique

A plusieurs reprises, nous avons eu l'occasion de tester des formes de prises de notes "graphiques" sur le terrain. Muni d'une grande bande de papier blanc, nous reprenons en direct les thèmes et questionnements qui sont abordés en les organisant sur la toile. Petit à petit la trame des apports de chacun se tisse et les idées s'articulent les unes aux autres. Aujourd'hui, de nombreuses personnes se spécialisent dans le "graphic recording" qui vise à réaliser des prises de notes graphiques en direct.

Un tableau pour faciliter la mise en commun

Pour faciliter la mise en commun, l'équipe du Contrat de quartier durable "Jonction" a choisi de rassembler les avis et paroles récoltés dans un tableau partagé afin de faciliter la mise en commun. Ce tableau, alimenté par les membres de l'équipe durant plusieurs semaines, a facilité le travail de synthèse en permettant de classer les données selon le lieu, la date ou la thématique abordée. En cours de route, cela permet de voir si certains lieux ou thématiques sont absents et éventuellement rectifier l'approche.

Par la suite, ce tableau a permis de restituer très facilement les avis vers les habitants et le bureau d'études, en objectivant les choses et en alimentant de façon très concrète des questions et enjeux qu'il est parfois difficile de traduire par des cartes ou des données "froides" (chiffrées) comme l'insécurité d'un quartier, la convivialité d'un lieu...

Les 500 lignes ont été imprimées en grand format lors du premier Forum pour permettre à chacun de découvrir les avis et lancer les discussions et les échanges afin d'aller plus loin. Ce tableau a été communiqué au bureau en charge du réaménagement des espaces publics qui a pu s'en saisir pour alimenter son travail de conception.



DATE	LIEU CONCERNÉ PAR L'OBSERVATION	OBSERVATION
10/04/15	Jardin Aquarium	Pas de stratégie claire pour le jardin
15/06/15	Rue du Miroir	Zone poubelles - Containers du bloc Brigittines/Visitandines Ne donne pas une image très accueillante - Alignement qui casse la perspective
24/06/15	Place Akarova	Manque de bancs sur la place .
14/07/15	Jardin Aquarium	Manque de poubelles; nombreux mégots jetés à même le sol
14/07/15	Jardin Aquarium	Remettre des grilles au-dessus des petits ruisseaux qui traversent le jardin car on risque de tomber dedans
14/07/15	Abords tour Brigittines/Visitandines	<i>"Il manque un petit bar/café ou un espace où on peut se retrouver entre nous et apprendre à mieux se connaître. J'habite l'immeuble depuis 10 ans, et il y a des gens qui ne me disent toujours pas bonjour"</i>
15/07/15	Petit Skatepark sous la dalle	Mal conçu en tant que skatepark et donc pas utilisé en tant que tel. En plus, il y a l'autre skatepark des Ursulines tout près. <i>"C'est comme si il y avait le skatepark des riches qui viennent d'ailleurs et le skatepark des pauvres qui habitent le quartier"</i>

PROPOSITION	THÉMATIQUE	IDENTIFICATION DE LA PERSONNE QUI A FAIT L'OBSERVATION	INTERVIEWEUR	COMMENTAIRES
Amener une vision pour ce jardin et sa durabilité comme mini parc de quartier	Espaces Verts	Habitante de la tour de logements Brigittines/Visitandines		
Solution pour atténuer cette barrière de containers (abri? Autre?)	Physionomie	Habitants		
Mettre plus de bancs	Infrastructures et Equipements	Habitante de la tour de logements Brigittines/Visitandines		
Poser plus de poubelles / Prévoir des cendriers dans l'espace public (cendriers temporaires : pots avec du sable)	Propreté	Habitante de la tour de logements Brigittines/Visitandine		
	Infrastructures et Equipements	Habitante de la tour de logements Brigittines/Visitandines		
Plus de tables, plus de bancs, plus d'abris où on peut se retrouver même quand il pleut (cfr abris dans le jardin)	Infrastructures et Equipements	Habitant de la tour de logements Brigittines/Visitandines		
Remplacer ce skatepark par des tables et des bancs	Temps libre	Travailleuse de rue		

TRAITER ET STRUCTURER LES INFORMATIONS : LES UTILISER ET LES TRANSMETTRE

Mettre en musique l'ensemble des données collectées est une autre étape. Elle doit déjà être envisagée dès le début du processus, même s'il est clair que les conversations et tout ce qu'elles vont apporter viendront certainement "perturber" et modifier ce qui avait été prévu.

L'objectif de cette étape après la collecte est, d'une part, d'arriver à organiser, structurer, systématiser les informations collectées, pour pouvoir en faire ressortir des éléments récurrents, transversaux, opposés, originaux... ; puis, d'autre part, de voir comment arriver à les transmettre.

QUELQUES CLÉS POUR ENVISAGER L'ORGANISATION ET LA STRUCTURATION DES AVIS RECUEILLIS

C'est à ce moment-ci que l'on va définir comment utiliser les informations recueillies et voir si toutes sont utiles et utilisables. Par exemple, on va pouvoir pointer des divergences dans les réponses ou au contraire sentir des tendances qui se confirment au fur et à mesure de la lecture des points de vue... Bien sûr, on pourrait aussi tenter d'analyser les informations selon le genre de la personne, son âge, son lieu de résidence, etc. Mais n'oublions pas qu'il ne s'agit pas d'une enquête classique sur un échantillonnage précis de personnes et ne cherchons donc pas à reproduire des formes d'interprétation trop classiques (par exemple, « *les femmes disent majoritairement ceci...* ») qui ne s'appliqueraient pas au mode de faire de ces conversations et rencontres dans l'espace public.

La pratique nous a permis de néanmoins proposer une lecture spécifique de ces conversations et nous proposons ici quelques clés de lecture.

> Penser l'usage, l'utilisation future

Cela semble évident. Si l'on structure les éléments collectés, c'est dans le but de pouvoir les utiliser par la suite et les transmettre à d'autres (et notamment à ceux qui ont participé afin de ne pas leur "voler" ou "s'attribuer" leur parole).

Ainsi, on pourra utiliser les données pour :

- * donner de la valeur aux points de vue citoyens ;
- * chercher à construire une synthèse des avis recueillis ;
- * faire des liens entre les avis recueillis, regrouper des idées et voir comment elles se complètent et se renforcent ;
- * faire réagir d'autres personnes et acteurs ; par exemple, en les questionnant pour valider ou infirmer les idées recueillies ;
- * ...

Cela oblige à identifier les destinataires de cette structuration/synthèse. Dans l'idéal, elle devrait s'adresser à tous puisque l'on a imaginé la collecte de points de vue sur base d'une diversité de personnes dans l'espace public. Toutefois, cela demande une attention particulière dans la manière d'écrire, d'organiser les informations afin de s'assurer que cette structure soit bien compréhensible par tous.

> Pointer des grandes tendances qui rassemblent

A Rogier, au vu de la diversité de dimensions abordées lors des échanges avec les passants, il était évident que les idées n'iraient pas toutes dans le même sens. Nous avons donc d'abord choisi d'identifier les informations autour d'idées récurrentes : ce qui est commun et revient fréquemment.

Force est de constater que celles-ci concernent essentiellement les propositions d'aménagements physiques ou d'activités à développer sur la place. Du coup, on retrouve des éléments relativement classiques comme l'envie de végétation, de bancs, d'eau, des terrasses, un marché... L'objectif est alors de faire avancer le projet, de lui donner des orientations communes.

> Identifier des questionnements qui font débat

S'arrêter à ce qui rassemble serait bien trop limité ! Pourtant, comment montrer de manière constructive l'ensemble des oppositions ?

En parcourant les informations collectées, nous nous sommes rendu compte qu'apparaissaient des questionnements autour desquels différents points de vue étaient exprimés : pas toujours des oppositions, parfois des nuances, et surtout des éléments qui obligent à débattre. Cela nous a aussi permis de souligner des aspects d'ordre plus émotionnel, des façons de s'exprimer différentes... tous et toutes importants et intéressants à retransmettre.

C'est de cette façon qu'au-delà des propositions concrètes reprises dans le paragraphe précédent, on a mis en avant des questionnements en lien avec la qualité des espaces publics :

- * Un espace vide ou rempli ?
- * Un espace de passage, de pause ou de rendez-vous ?
- * Un espace chaud ou froid ?
- * Avec du calme ou de l'animation ?
- * Un espace en couleurs ou en noir et blanc ?
- * Une place pour tous ou une place de quartier ?
- * Une place comme limite, frontière ?



Compte-rendu des conversations sur la Place Rogier

Ici, les questionnements concernent bien sûr l'aménagement spécifique de la place Rogier, mais peuvent aussi constituer des sujets de débat pour l'espace public de manière plus générale, voire pour une réflexion sur la ville. C'est ici qu'on perçoit la profondeur des réflexions lorsqu'on permet l'expression libre lors des conversations menées avec les passants.

> Donner de la place aux idées ponctuelles, aux avis qui se démarquent

Cependant, malgré les grandes tendances qui se distinguaient, certaines idées plus ou moins ponctuelles nous semblaient importantes à ne pas mettre de côté.

Du coup, que ce soit dans les grandes tendances ou dans les questionnements (voir ci-dessus), nous avons donné de la place à quelques avis plus ponctuels, différents, décalés pour montrer que les avis ne sont jamais "blancs" ou "noirs". Parfois, dans le rendu qui a été présenté en séance publique aux acteurs concernés par la place Rogier, nous avons spécifié "idées fréquentes" et "idées plus ponctuelles" pour montrer la diversité, tout en faisant quand même apparaître une notion de quantité (il est clair que les idées ponctuelles n'ont été proposées que par l'une ou l'autre personne).

> Adopter un mode de structuration des avis en lien avec la diversité recherchée

Si l'on a privilégié une forme d'échanges ouverts et non orientés, on sera obligatoirement confrontés, au moment du traitement des points de vue recueillis, à devoir prendre en compte des informations qu'on n'avait pas imaginées.

Parfois il n'est pas utile de chercher des catégories et des sous-catégories, de se creuser la tête pour trouver le bon intitulé ou un intitulé suffisamment large pour y faire entrer des informations très diverses. On peut alors imaginer une rubrique "autres" mais, dans tous les cas il est indispensable de leur laisser une place, sans chercher à les transformer pour les faire rentrer dans des cases ! Se donner pour principe d'avoir cette rubrique est une manière de permettre que les conversations menées ne soient pas pré-orientées, trop restreintes, ni sélectives.

ET APRÈS?

Une fois les points de vue collectés, accumulés et structurés, on entre dans la phase de l'après-collecte. Ici apparaissent divers niveaux d'utilisation des informations qui dépendent des objectifs fixés, ou parfois du succès de la démarche, voire des éléments issus de la démarche. On pourra ainsi aller d'un document qui transmet les résultats (de manière plus ou moins détaillée) jusqu'à des dynamiques qui utilisent les éléments rassemblés pour prendre une décision ou concevoir un projet. Voici quelques exemples pour montrer différentes démarches de transmission et d'utilisation.

> Diffuser sous la forme d'un compte-rendu, accessible à tous

La réalisation d'un compte-rendu est une des manières les plus classiques qui permet de laisser une trace des paroles, échanges collectés. Reprises sous forme d'une synthèse dans un document succinct, dynamique et assez court, les informations peuvent alors être diffusées largement et consultées. Par ailleurs, ce type de compte-rendu court permet une appropriation des débats et réflexions, de reconnaître et valoriser la participation de ceux qui ont répondu à l'interpellation, de jouer la transparence...

Comme pour tout compte-rendu, il faudra trouver l'équilibre en transmettant suffisamment de contenu (les grandes tendances identifiées, les questionnements repérés, la diversité des points de vue), tout en restant dans un format accessible et digeste. Parfois, il peut être utile d'également donner accès à l'ensemble des conversations.

Ensuite, ce compte-rendu peut être largement diffusé par envoi, impression ou mise en ligne, sur un blog, une page Facebook, ce qui permet aussi d'insérer des liens vers d'autres documents et sites. Mis sur des panneaux ou en format journal, il peut également être affiché (et donc consultable) dans l'espace public.



Rendre compte d'ateliers multi-acteurs De multiples paroles, mais un même rendu

Lorsqu'on se lance dans un processus de croisement d'acteurs multiples, tels que les ateliers de co-production que Periferia anime, qui rassemblent les citoyens, les utilisateurs du quartier, les techniciens administratifs et privés ainsi que les représentants politiques, le compte-rendu prend une place importante et relève, selon nous, d'un double enjeu.

Disponible sur www.periferia.be, onglet Méthodes / Publications.

> Présenter les résultats publiquement

Souvent, aller à la rencontre de personnes dans l'espace public est pensé dans le cadre d'un projet spécifique. Du coup, il faut veiller à une manière de présenter la démarche pour arriver à en transmettre la richesse à des personnes qui n'ont pas eu l'occasion de participer aux conversations ; c'est par exemple le cas avec des élus politiques, des services publics, des institutions, associations, d'autres citoyens...

L'enjeu est alors de donner vie aux résultats et de les amener avec suffisamment de force pour que les voix des citoyens soient entendues.

A Rogier, lors de la séance publique à laquelle les différents acteurs étaient présents, nous avons souhaité mettre en évidence la force de la démarche participative. Nous aurions pu nous limiter à présenter les grandes tendances, en pointant les idées récurrentes et celles qui font davantage débat. Pour transmettre la démarche vécue sur la place, des citations entendues lors des conversations ont été lues à haute voix, ce qui a permis de faire vivre ces mots, ressentis et citations... bien plus qu'un PowerPoint qui ne fait que les montrer.

> S'en servir comme outil de travail

Collecter des avis d'habitants peut aussi servir à concevoir un projet, comme une sorte de diagnostic, d'ensemble de points de vue et d'opinions à prendre en compte avant de définir un aménagement ou toute autre action.

L'exemple développé à Forest dans le cadre du Contrat de quartier durable "Abbaye" autour de la mobilité montre un processus en plusieurs étapes et la façon dont les points de vue ont été incorporés au fur et à mesure.

- * Les avis ont dans un premier temps été **consignés sur des cartes du quartier** à l'aide de post-it et icônes simplifiées.
- * A l'issue de cette première étape, **les avis ont été rassemblés pour former 4 thématiques** (mobilité douce - ambiance - circulation - stationnement) mises au propre par une graphiste afin de dégager les principaux éléments et regrouper les avis similaires (en veillant à perdre le moins d'informations).
- * Ces cartes retravaillées ont ensuite été **envoyées aux participants en tant que compte-rendu, puis exposées lors d'un Forum** visant à présenter les premiers résultats de la phase de diagnostic.
- * Dans les étapes qui ont suivi, celles-ci ont permis de voir en quoi les propositions du bureau d'études répondaient aux constats posés au début du processus. Leur format et la présentation sous forme de cartes a grandement facilité ce travail et facilité l'appropriation par les personnes n'ayant pas suivi les premières étapes du processus.

> Un instrument au service des décisions

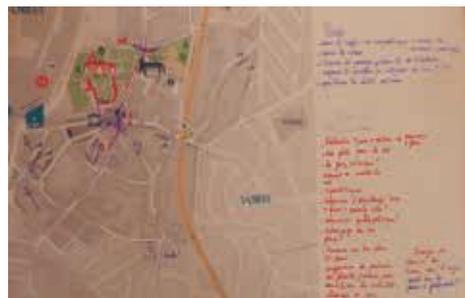
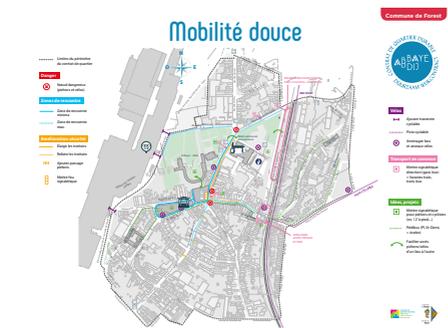
Dans certains cas, ce type de recueil de points de vue peut devenir un instrument de veille et de décision. En effet, il constitue un ensemble d'avis qui peuvent, notamment, influencer le travail d'un bureau d'études, le choix d'élus ou de citoyens.

Une manière de définir des enjeux collectifs

Parfois, les conversations soulignent **des besoins qui n'avaient pas été envisagés** de la sorte par les concepteurs et décideurs.



Lors des conversations de rues menées dans le cadre du processus participatif pour le projet de développement d'un Quartier durable sur le site bruxellois de Tivoli, beaucoup d'éléments sont ressortis. Même si tous n'étaient pas possibles à mettre en place, permettre aux citoyens de s'exprimer a aidé à mettre en évidence certains enjeux qui n'avaient pas été envisagés. Par exemple, une idée fréquemment mentionnée a été celle du besoin d'une salle de quartier. C'est ainsi devenu un enjeu de tous et qui, même s'il n'est pas intégré au projet à l'heure actuelle, est resté comme un objectif qui est loin d'être abandonné !



Les différentes étapes autour de la thématique de la mobilité dans le cadre du Contrat de quartier durable "Abbaye" (Forest)



Un moyen fort pour s'adresser à d'autres

Le travail dans les parcs à Canal-Midi n'a pas toujours reçu les réponses espérées et n'a pas été pris en compte dans les actions du Contrat de quartier durable. Du coup, les avis récoltés et les propositions formulées ont fait l'objet d'un cahier de recommandations qui a été adressé aux responsables du projet.

Jusqu'à quel point arrive-t-on à influencer des décisions ?

Les conversations accumulées peuvent devenir un outil **qui permet aux citoyens de voir comment leurs avis ont été pris en compte.**

Dans le cadre du Contrat de quartier durable "Jonction" à Bruxelles, les éléments collectés durant plusieurs semaines auprès des citoyens quant à leur vision du quartier ont permis d'alimenter le bureau d'études en charge de la réalisation du MasterPlan, programme de réaménagement urbanistique qui tient compte de paramètres aussi divers que le transport, le logement, l'environnement, le développement économique et commercial, les équipements collectifs... Le rapport compilant les données collectées a été transmis aux architectes qui l'ont étudié et s'en sont inspiré pour leur projet. Par la suite, le projet a été présenté lors d'un Forum de quartier auquel tous les acteurs, usagers et habitants, étaient conviés. Ceux-ci ont pu évaluer la manière dont leur regard a été pris en compte et émettre leurs remarques.

De la même façon, à Rogier, après avoir présenté aux différents acteurs ce qui est ressorti des conversations menées sur la place, le bureau d'études a tenu partiellement compte des avis émis pour le projet de réaménagement de la place.

On voit bien que les points de vue exprimés par des citoyens ne sont pas toujours (suffisamment) pris en compte. Pourtant, ils amènent dans les débats des concepteurs et décideurs d'autres avis qu'il n'est pas si aisé de laisser de côté ! Il nous semble néanmoins que, petit à petit, ces expériences montrent une autre manière de penser les projets et amènent des questionnements nécessaires à prendre en compte.

UN PROCESSUS PARTICIPATIF, MAIS ENCORE...

La collecte d'avis, de propositions, d'idées, de données... est une démarche intéressante – et souvent nécessaire – dans un processus participatif. Elle provoque l'ouverture d'un espace d'expression, souvent plus libre que des espaces tels que des ateliers, et accessible à un grand nombre. Elle offre aux citoyens la possibilité de faire entendre leurs voix, de se réapproprier d'une certaine manière l'espace public. C'est une opportunité pour rappeler aux citoyens qu'ils ont un regard à valoriser, un pouvoir d'agir, d'expression et de prise de position, et ce, quel que soit le sujet abordé.

Toutefois, une démarche de participation ne peut se limiter à cette étape de collecte, tant les avis collectés sont souvent épars, variés et donc difficilement appropriables. Que ce soit via une exposition, des tableaux, des supports cartographiques, il est nécessaire de penser la forme et la structure. Nous avons parcouru ici quelques approches mais il en existe bien d'autres, et beaucoup sont à inventer. Il est important, lors d'un tel procédé, de garder à l'esprit que le résultat sera rarement de l'ordre du consensus et qu'il faut donc envisager la collecte de points de vue comme une étape qui nécessitera ensuite des moments d'analyse afin de croiser les différents regards et points de vue.

Si ce type de démarche s'inscrit dans la conception d'un projet, il faut veiller à garantir un potentiel d'influence sur les choix à prendre, sans quoi l'énergie investie pourra apparaître inutile.

Par ailleurs, il est également possible d'envisager des rencontres et conversations de rue dans un cadre moins figé qu'un nouvel aménagement ou un projet. Il s'agira alors d'une "prise de température" pensée comme un recueil d'idées et de propositions pour l'avenir. Il peut devenir alors source de nouvelles initiatives et perspectives.

De toute façon, la collecte de points de vue requiert du temps et de l'organisation. Elle peut apporter une impulsion importante à un processus. Loin d'être anodine c'est une démarche à penser, préparer, mesurer et suivre correctement... Et quand elle est bien menée et diffusée, elle devient source d'une énorme richesse pour les participants et pour la population.





Depuis sa création en 1998 à partir d'expériences menées au Brésil, l'association Periferia porte le projet d'une démocratie participative, en veillant à promouvoir la diversité des capacités de chaque acteur et à rééquilibrer les pouvoirs d'influence des différents acteurs sur/dans les espaces de prise de décisions.

Pour ce faire, Periferia met en place et anime des espaces publics de débat, c'est-à-dire des ateliers et des rencontres multi-acteurs, qui visent à construire collectivement des projets, des actions, des démarches, toujours en lien avec la vie en société et les modes d'organisation collectifs. De cette manière, l'association cherche à influencer les décisions en intégrant divers points de vue et en veillant plus particulièrement aux acteurs généralement oubliés.

Elle agit également à travers des accompagnements et appuis méthodologiques de structures diverses (associations, collectifs, institutions et administrations publiques), des formations et la production de publications à vocation pédagogique dans le cadre du décret de l'Éducation Permanente.

**RETROUVEZ ET TÉLÉCHARGEZ GRATUITEMENT
CETTE PUBLICATION AINSI QUE TOUTES LES AUTRES
SUR WWW.PERIFERIA.BE**



Une publication de Periferia dans le cadre de l'Éducation permanente