



■ Participation et initiatives habitantes dans les quartiers : quel renouvellement des démarches ?

Synthèse du cycle d'échanges et de qualification
Juin-Octobre 2013

Sommaire

Préambule _____	3
Susciter l'expression des habitants en dehors des dispositifs institutionnalisés _____	4
Initier des démarches participatives avec des personnes en situation de précarité : quelques repères pour l'action	
Actions présentées	
L'essentiel de la journée : De la participation octroyée à la construction de paroles citoyennes "instituanes"	
Réactions des participants	
L'empowerment ou comment développer la capacité d'agir des habitants _____	8
<i>Empowerment, community organizing, capacitation citoyenne...</i> Nouveau départ pour la participation des habitants	
Actions présentées	
L'essentiel de la journée : Vers une démocratie d'interpellation citoyenne?	
Réactions des participants	
Repenser les démarches institutionnalisées de participation _____	12
Participation des habitants : pour un réveil des institutions !	
Actions présentées	
L'essentiel de la journée : Changer d'outils ou changer de culture?	
Réactions des participants	
Les TIC, un outil innovant au service de la participation des habitants _____	16
Atouts, conditions et freins pour l'usage participatif du numérique	
Actions présentées	
L'essentiel de la journée : Pour un usage citoyen des TIC	
Réactions des participants	
Pour aller plus loin _____	20
Zoom sur... "On voudrait entendre crier toutes les voix de nos cités"	
Conclusion	
Ressources	

Préambule

Un moment charnière dans l'histoire croisée de la participation et de la politique de la ville

Des projets de territoire plus efficaces, plus adaptés aux besoins des habitants, un canal de diffusion d'informations, un moyen de rapprocher élus et administrés ou encore un remède à la crise de la démocratie représentative, telles sont les diverses raisons invoquées pour expliquer la multiplication des démarches participatives ces quarante dernières années. À cet égard, les quartiers en politique de la ville ont constitué des terrains d'expérimentation privilégiés à tel point que la participation des habitants est un principe inhérent au développement social urbain. Le territoire de Rhône-Alpes a d'ailleurs été fécond dans l'émergence de ces démarches. Pour autant, dans les territoires, *"la participation, c'est une sacré épine dans le pied"*, pour reprendre une expression entendue il y a peu de temps.

Alors que la participation est toujours sur le devant de la scène, l'idée qu'elle ne produirait pas les effets attendus fait de plus en plus consensus. Certes les instances existent, mais elles souffrent de divers maux : difficultés pour mobiliser durablement, problème de représentativité, formalisme des dispositifs... L'héritage national philosophique et politique est aussi un frein, dans la conception même du pouvoir et de son exercice.

Malgré un certain épuisement, diverses initiatives témoignent d'une volonté de changement dans les pratiques mais aussi dans les esprits. Forts de ce constat, les artisans de la réforme de la politique de la ville ont fait de la participation des habitants l'un des axes de la préparation de cette réforme et le ministre de la Ville, François Lamy, a missionné fin 2012 Mohamed Mechmache (président du collectif AClefeu) et l'urbaniste Marie-Hélène Bacqué pour formuler des propositions visant à renforcer la participation des habitants dans les dispositifs de la politique de la ville.

Un cycle d'échanges pour se réinterroger sur ses pratiques

C'est dans ce contexte du début d'année 2013 que le CR•DSU a lancé un cycle d'échanges et de qualification intitulé "Participation et initiatives habitantes dans les quartiers : quel renouvellement des démarches?". Le renouvellement peut prendre différentes formes. Il peut porter sur la conception même de la participation avec une plus grande place laissée aux démarches de capacitation citoyenne, qu'il s'agisse d'espaces de débat indépendants des dispositifs portés par les collectivités, ou d'initiatives dans lesquelles les habitants proposent et mettent en place des solutions aux problématiques locales. Le renouvellement peut

également se faire à partir de remise en question des pratiques et du fonctionnement interne des institutions ou encore par le biais de l'utilisation de nouveaux outils offerts par les technologies de l'information et de la communication.

Le cycle d'échanges et de qualification s'est décliné en quatre séances de façon à traiter ces différents aspects du renouvellement des démarches de participation. Les objectifs du cycle étaient de mettre en lumière des méthodes et des actions qui contribuent à renouveler les démarches de participation dans les quartiers populaires, de croiser connaissances théoriques et expériences de terrain et de favoriser les échanges entre acteurs de la politique de la ville et de la participation. Les quatre séances ont ainsi permis d'apporter aux professionnels de l'information et de l'analyse sur de "nouvelles" manières d'associer les habitants au développement de leur quartier. Et, à partir de présentations d'expériences, d'envisager des pistes pour un essai de ces pratiques dans d'autres territoires.

Catherine Foret¹, sociologue spécialisée dans le suivi des dynamiques urbaines et des mobilisations citoyennes, a accompagné la préparation du cycle et a apporté son regard et son analyse quant aux interventions et échanges, à la fin de chacune des séances. Elle a également participé à la rédaction de ce numéro des *Échos*.

Chaque séance a réuni entre 50 et 80 participants, qu'ils soient des professionnels de la politique de la ville (chefs de projet, agents de développement, chargés de mission GSUP ou rénovation urbaine...), des spécialistes de la participation (agents des collectivités en charge de ces questions, consultants...), des représentants des mouvements d'éducation populaire ou encore des élus, venus de tous les départements de Rhône-Alpes.

Ce numéro des *Échos* rend compte des travaux du cycle. Il est divisé en quatre parties, chacune correspondant à un thème traité lors des séances, et chaque partie étant construite de façon identique, à savoir : un propos introductif de cadrage, la présentation d'expériences, la synthèse de la séance appelée "L'essentiel de la journée" et des *verbatim* ou "Réactions des participants" qui donnent un aperçu de la tonalité des échanges de chacune des journées.

Espérons que cette publication contribue à la réflexion des acteurs de la politique de la ville, tant le sujet reste complexe et délicat à appréhender.

¹ Catherine Foret a notamment rédigé l'article *Débat public et dynamique démocratique*. Millénaire 3, 04/2007, 32 p. En téléchargement sur millenaire3.com

Cette première journée a abordé la question du renouvellement des démarches de participation sous l'angle des espaces d'expression, indépendants des dispositifs portés par des collectivités ou autres institutions. Comment trouver d'autres manières de donner envie aux habitants de prendre la parole et de les amener à s'exprimer sur les sujets qui les préoccupent? Quelles seraient les conditions propices au recueil de cette parole? Comment en assurer la transmission aux acteurs directement concernés?

Initier des démarches participatives avec des personnes en situation de précarité : quelques repères pour l'action

En 2013, la participation est plus que jamais un mot valise. Quelle que soit sa forme, le constat concernant les populations reléguées socialement reste souvent le même : elles sont rarement partie prenante des démarches de participation. Comment susciter la participation de ceux qui vivent la précarité? ¹ Peut-être faudrait-il d'abord se demander pourquoi et pour quoi susciter leur participation. Si le but ultime des démarches est la création de capacités nouvelles d'agir pour produire du changement, de quel changement s'agit-il? D'un changement social (faire évoluer la société) ou d'un changement individuel (faire évoluer les personnes socialement reléguées)? Ces démarches dites participatives affichent souvent des ambitions d'évolution sociétale et ce sont sur de telles ambitions que l'on mobilise et que l'on engage les personnes. Alors qu'au final, lorsque l'on évalue ces démarches, ne sont souvent identifiés que des résultats individualisés (*"la démarche a permis aux gens de se rencontrer, de prendre la parole", "ils ont pu sortir de chez eux"*). Or les participants ne sont pas dupes de cet écart entre les objectifs affichés et les résultats reconnus. Cela contribue d'ailleurs largement à les dégoûter de participer. Est-ce la marque d'un échec de la participation, qui dit vouloir produire du changement social et qui n'arrive qu'à déclencher des micro-changements individuels?

À partir de ses nombreuses expériences de terrain, la Mrie ² identifie, pour qui veut contribuer à renouveler ses démarches de participation, quelques repères pour l'action.

Le collectif comme condition de la participation

Le travail par groupes de pairs (habitants, techniciens, élus) permet de passer du témoignage individuel à la réflexion collective relevant de l'intérêt général. Quand la réflexion progresse et que les conditions d'un échange équilibré sont réunies, alors la rencontre entre groupes de personnes (par exemple les "grands messes" de la participation : assises, forum...) est féconde.

Par ailleurs, il s'agit de mettre en question les véritables enjeux collectifs pour les personnes. De par son statut et sa position, la Mrie contribue parfois à faire se rencontrer des problématiques institutionnelles et des problématiques "habitanes". Globalement, l'expérience montre qu'une problématique définie par les habitants à partir de leurs préoccupations profondes (comme l'avenir des enfants ou l'accès aux droits) rejoint souvent *in fine* celles des institutions, alors que l'inverse est beaucoup moins évident.

Il est important aussi de définir des formes de débat adaptées aux personnes, et non de reproduire celles habituelles pour les institutions. Reprendre les formes de débat employées par les institutions, pour faire émerger la parole et l'échange, peut engendrer deux effets pervers : une participation trop "institutionnelle" nie le désaccord comme moteur et vise d'emblée le consensus. Et, en cherchant à éduquer les gens à la participation, à les faire s'inscrire dans des logiques dont ils maîtrisent mal les codes, le risque est grand de renforcer la disqualification sociale.

Une condition de l'utilité sociale : la rencontre avec ceux qui ont le pouvoir de décider

Le temps est un élément important à prendre en compte. Le temps est indispensable pour passer du témoignage à l'analyse, pour partager et confronter cette analyse avec d'autres (celle des professionnels ou des élus par exemple). Or souvent, les institutions sont dans des temporalités mal adaptées.

Les groupes d'habitants, une fois leur message collectif construit, rencontrent souvent de grosses difficultés à entrer en dialogue avec les pouvoirs publics : sur un quartier, dès qu'un groupe d'habitants a construit une réflexion et a quelque chose à dire, on lui rétorque immanquablement *"Mais qui représentez-vous?"*, c'est une façon simple et efficace de les décrédibiliser. Ces dernières années, la Mrie - garantie de la crédibilité du groupe et de la rigueur du travail accompli - a souvent servi de trait d'union entre groupes de personnes en situation de précarité et décideurs, permettant à ces deux types de savoirs d'entrer en dialogue. *"Il faudrait que ça change vraiment quelque chose parce que les autres habitants du quartier nous prennent vraiment pour des crétins de continuer à participer à ce genre de choses alors que ça ne sert jamais à rien"* (parole d'habitant).

●●● Synthèse de l'intervention d'Annaïg Abjean, directrice de la Mrie

¹ "Participation des groupes d'habitants et d'usagers : un état des lieux". Dossier annuel 2011 de la Mrie, pp. 197-200

² La Mrie (mission régionale d'information sur l'exclusion) produit une connaissance sur les phénomènes de pauvreté et de précarité, en considérant le savoir d'expérience de ceux qui vivent la précarité au même titre que d'autres types de savoirs.

Actions présentées

Proposer des espaces d'échange neutres, aux formats variés, où la parole exprimée est valorisée

Lyon 9^{ème} (69)

En 2009, alors que le processus de concertation autour du programme de rénovation urbaine mené par la municipalité prenait fin, les habitants ont profité de l'espace de parole proposé par la MJC de la Duchère (Lyon 9^e) appelé "cafés partagés" (animé en partenariat avec une ethnologue) pour échanger sur les problématiques soulevées par la fin des travaux (ex: comment accueillir les nouveaux habitants?).

Devant la quantité et la qualité de la "matière" capitalisée, la MJC a proposé aux habitants de co-construire une exposition avec une scénographe. Devenue itinérante, elle est occasionnellement présentée par une vingtaine d'habitants aux résidents d'autres quartiers en renouvellement urbain de la région.

En 2012, les cafés partagés changent de format, deviennent les "forums jeunesse", pour se tourner vers les adolescents, les invitant à s'exprimer sur la rénovation du quartier. Parallèlement, le secteur jeunesse de la MJC leur propose la production d'un film sur la manière dont ils vivent leur quartier.

En 2013, la MJC a mis en place un comité de pilotage composé d'habitants et de membres du conseil d'administration pour redéfinir le format de cet espace d'échange: des soirées débats autour de thématiques choisies par le comité (ex: la montée des extrêmes) introduites par une production culturelle (film, pièce de théâtre...). Le public visé varie selon le sujet.

••• Contact: Marie Burdin,
marie.burdin@mjcduchere.org

••• Lien pour voir le film:
www.youtube.com/watch?v=ahrglbdv8FE

Un espace de débat mouvant pour une démarche balisée

Grenoble (38)

Le Parlons-en est un espace de débat pour les personnes concernées par les questions de la grande précarité: habitants de la rue, mais aussi bénévoles et salariés des institutions agissant contre la précarité, élus et citoyens.

Mis en place à Grenoble en 2009, il est organisé et animé par Arpenteurs, une équipe pluridisciplinaire (architectes, sociologues et urbanistes) qui travaille sur la question du faire ensemble et de la revalorisation de la mise en débat de toute forme d'intelligence collective.

Le Parlons-en a été pensé pour susciter au mieux l'expression des précaires: proposer un cadre bien défini tout en laissant une grande souplesse sur la forme. Ainsi, le Parlons-en se tient à échéance fixe, au même lieu (espace reconnu par les participants comme neutre, pour permettre une prise de parole décomplexée). Le sujet est déterminé lors de la réunion précédente et il arrive qu'une personne extérieure soit sollicitée pour apporter de l'information sur le sujet en question (santé et précarité, droits des étrangers...). Un compte-rendu est systématiquement dressé et envoyé aux élus et institutions qui le souhaitent. Durant les rencontres, il y a beaucoup d'allées et venues, c'est un espace de débat mouvant. Cela complique le déroulement de la réflexion, mais répond à un besoin des participants. Il arrive que des projets émergent et se concrétisent, comme la réhabilitation d'une ancienne entreprise de fabrication de piscines pour y créer un lieu dédié aux questions de l'habitat, de l'auto-construction.

••• Contact: Claire Cuenot,
contact@arpenteurs.fr

Stimuler des compétences intuitives pour faire éclore la parole habitante

Crest (26)

De l'Aire, c'est une équipe pluridisciplinaire (photographe, plasticien, graphiste, architecte, paysagiste...) qui s'emploie à tester des méthodologies participatives avec une dimension artistique dans le champ de l'aménagement urbain et de la vie publique.

De 2008 à 2010, l'équipe s'est intéressée à un quartier de sa ville (Crest, Drôme) classé en géographie prioritaire, en s'interrogeant: pourquoi les habitants de La Prairie ne sont presque jamais sollicités pour participer à l'amélioration des espaces communs? La méthode, mise en place chemin faisant, a visé le développement du regard des habitants sur leur environnement, pour qu'ils se le réapproprient et soient ainsi en capacité d'émettre des idées sur l'amélioration du cadre de vie. De nombreux ateliers ont été proposés aux enfants, adolescents et adultes: photographie, collage et montage de photos, écriture, sérigraphie sur t-shirts, installation avec des bambous... Ces ateliers, prétextes à raconter les histoires et usages des lieux en s'appuyant sur des compétences intuitives, ont été construits avec une démarche pédagogique réfléchie et progressive pour sublimer la matière utilisée. Des événements culturels fédérateurs propices à la rencontre entre habitants du quartier et de l'extérieur ont également été initiés et ont contribué à changer l'image de La Prairie et de ses habitants. En cours de projet, la municipalité et le bailleur social se sont joints à la démarche et ont désormais pris le relais de De l'Aire.

••• Contact: Élisabeth Dumay,
association.delaire@orange.fr
www.delaire.eu

À lire: "Quartier Prairie: un quartier à la périphérie d'une petite ville."
Cet ouvrage, sorti en septembre 2012, retrace le déroulé du projet porté par De l'Aire.



L'essentiel de la journée : De la participation octroyée à la construction de paroles citoyennes "instituant"

Sentiment d'instrumentalisation, amertume des uns, épuisement des autres... : les acteurs de la démocratie participative à la française sont fatigués. Bien du chemin a pourtant été parcouru depuis les années 1960, lorsque toute une génération de militants associatifs se battait pour obtenir davantage de concertation autour des projets d'aménagement du territoire. Ainsi, il n'est plus pensable aujourd'hui de mener des opérations d'envergure sans consulter les citoyens concernés. Pour autant, le fonctionnement des instances participatives qui se sont multipliées dans le pays déçoit. Un renouveau est nécessaire..., tout le monde en convient. Mais doit-il venir d'en haut ou d'en bas ? Des institutions en charge de la gestion du bien commun ? Ou des habitants et usagers du territoire qui, en se mobilisant autour de tel ou tel problème, parviendraient à construire une parole collective capable d'interpeller ces mêmes institutions ?

Sortir de l'injonction à participer

Les débats de la journée du 4 juin 2013 ont tourné autour de ces questions, tout en révélant la difficulté que nous avons à nous extraire de ces dynamiques descendantes, dans lesquelles une collectivité locale ou un centre social, un bailleur de logements... invitent des personnes à prendre la parole sur une thématique donnée. Deux des rapporteurs des ateliers de l'après-midi l'ont d'ailleurs souligné : une partie des idées avancées pour "susciter l'expression des habitants en dehors des dispositifs institutionnalisés de concertation" n'étaient guère différentes de celles qui sont d'ordinaire suggérées pour améliorer le fonctionnement de ces mêmes dispositifs ! D'où le regret de certains participants, qui estimaient que l'on aurait dû se pencher plus explicitement sur la notion d'institutionnalisation.

Qu'est-ce qu'un "dispositif institutionnalisé", en effet ? On peut voir deux dimensions sous ce terme d'institutionnalisation : d'une part, le fait d'établir quelque chose d'une manière durable ; et d'autre part, le fait de donner à quelque chose un caractère officiel, lié aux lois établies ou aux pouvoirs en place. Le premier aspect pose déjà question, si l'on prend au sérieux le caractère fondamentalement dynamique et instable du pouvoir en démocratie. Mais c'est surtout dans le second qu'il faut voir la source des effets pervers des dispositifs dont on parle. Tant que l'on reste dans des schémas de participation octroyée, dans lesquels la puissance invitante surplombe de fait les citoyens et leur impose ses codes, son rythme, ses objets - de mille manières aussi subtiles qu'efficaces - on peut douter, en effet, de la possibilité de voir un quelconque changement s'opérer. C'est à un renversement des choses qu'il faudrait procéder, pour que s'instaurent ces espaces de parole à partir desquels de simples citoyens (ou des "citoyens en puissance") pourraient formuler des avis ou des propositions susceptibles d'influencer les pouvoirs en place.

Quelques pistes pour avancer

En dépit des limites évoquées ci-dessus, les expériences présentées au cours de la journée et les débats qui ont suivi ont permis de dégager plusieurs pistes pour avancer dans les réponses à ce défi.

• "Passer en mode désir"

On a vu d'abord que des dynamiques ascendantes de construction de paroles collectives pouvaient être initiées lorsqu'elles s'enracinaient "dans les problématiques des gens", dans "ce qui les anime", dans "le désir de faire ensemble". Désir qui provient parfois de groupes d'habitants ou d'usagers, parfois de militants associatifs ; mais qui peut aussi être celui de professionnels en poste dans telle ou telle institution, qui vont s'autoriser d'eux-mêmes à inventer des démarches inédites. Plutôt que de chercher à "éduquer les gens à la participation dans des cadres prédéfinis" ; plutôt, comme le rappelait Annaïg Abjean, de la Mrie, en citant Joseph Wresinski¹, que de "déranger les plus pauvres dans leur pensée en les utilisant comme des informateurs, (...) ce qui revient à les asservir", il s'agit alors de se mettre à l'écoute des témoignages, des savoirs et des initiatives qui se font jour sur le territoire ; d'aller au-devant des personnes pour repérer et comprendre quels sont les sujets qui font problème ou qui font envie, avant de passer à l'élaboration d'une expression collective.

• "Éduquer les élus et les experts à la participation"

On a vu également que la parole, individuelle ou collective, pouvait émerger autour d'objets restreints, concrets, aussi bien qu'à propos de questions sociétales beaucoup plus larges (racisme, parentalité, accès à l'emploi, politiques urbaines...). Tout dépend du contexte : le chemin qui mène de la plainte ou de la colère individuelle à des propositions collectives sera plus ou moins direct en fonction de l'histoire de la vie sociale et politique locale. Ainsi, la notion de durée, souvent mise en avant comme condition d'élaboration de discours argumentés, doit-elle être questionnée. Certains groupes de citoyens savent très bien ce qu'ils veulent dire aux décideurs. Ils le disent même depuis longtemps ! C'est "en face" que réside le problème, dans la conception qu'ont certains élus de l'intérêt général ou, plus largement, du pouvoir qui leur a été conféré par l'élection. Ce sont alors les décideurs - et les experts qui les conseillent - qu'il faudrait "éduquer à la participation".

¹ "La pensée des plus pauvres dans une connaissance qui conduise au combat" [1980], dans J. Wresinski, *Refuser la misère. Une pensée politique née de l'action*, Paris, Le Cerf/Éditions Quart Monde, 2007.

• “Sortir de la forme réunion”

Imaginer des modalités différentes de participation à la chose publique ne signifie pas l'abandon de toute règle ou cadre formel d'expression. Sans s'enfermer dans une démarche balisée, rigide, ceux qui s'instaurent “accoucheurs” ou “passeurs” de paroles citoyennes doivent proposer des rendez-vous repérables; des lieux où les expressions des uns et des autres seront capitalisées et pourront acquérir de la crédibilité vis-à-vis des pouvoirs en place. À l'intérieur de ce cadre, la souplesse doit être le seul mot d'ordre. Ce qui suppose de “sortir de l'idéologie” tout autant que de la technicisation des méthodes d'animation. Il faut “inventer en cheminant”; ne pas craindre de remettre en cause le dispositif imaginé au départ. Il faut encourager par toutes sortes de moyens les participants à “oser” s'exprimer; la diversité des approches devant répondre à la diversité des cultures, des positions sociales, des âges des personnes avec lesquelles on entre en relation. Cela peut passer par des moments de convivialité, par des phases de rencontres individuelles précédant des temps plus collectifs; par le recours à la créativité; ou encore par le dépaysement, par le déplacement hors de son environnement familial. Et dans tous les cas, par une tolérance vis-à-vis du conflit et de l'expression des désaccords, ainsi que par une malléabilité de ces espaces-temps, qui doivent rester perméables à l'entrée ou la sortie des participants.

• “S'interroger sur le sens de ce que l'on fait”

Il s'agit aussi de se questionner en permanence sur le pourquoi de ce genre de démarche. Qu'est-ce que les citoyens qui s'engagent dans ces moments d'expression publique ont à gagner? Quel but collectif se donne-t-on? Que poursuit-on soi-même en s'impliquant? Et comment va-t-on être en mesure de garantir, en tant que “force invitante”, l'effectivité de la parole exprimée, sa puissance d'impact sur les lieux de la décision?

La journée s'est terminée sur ces interrogations concernant le devenir des expressions citoyennes. Comment peuvent-elles, tout en émanant de l'extérieur des lieux du pouvoir, devenir “instituant”, c'est-à-dire faire trace dans les politiques publiques? Cela passe-t-il par l'instauration d'un rapport de forces avec les décideurs? Par une mise en scène des paroles citoyennes dans l'espace public, par des actes inventifs, qui vont surprendre les tenants du pouvoir? Ou encore par la production d'une analyse argumentée, appuyée par des chercheurs, des journalistes, des intermédiaires...? Toutes ces questions renvoient aux conditions de légitimation de la parole des citoyens ordinaires, dans un régime démocratique qui ne limiterait pas la conception du pouvoir à la seule légitimité des représentants élus au suffrage universel².

••• Catherine Foret

² On pourra lire sur ce sujet l'ouvrage d'Hélène Hatzfeld, *Les légitimités ordinaires. Au nom de quoi devrions-nous nous taire?* L'Harmattan / ADELS, 2011.

“ Réactions des participants



- Quel intérêt immédiat les citoyens ont-ils à venir participer? On ne se pose pas assez la question de la motivation directe.
- On est vraiment bien loin de trop solliciter les habitants. C'est surtout comment et à partir de quelle situation et pour quoi on les sollicite.
- Il y a un travail d'accompagnement pour amener les habitants à la participation, à les convaincre de la légitimité de leur parole.
- Le renouvellement, c'est pas du ravalement de façade! Il s'agit de revisiter, de questionner nos pratiques et nos outils.
- Est-ce que l'exercice de la citoyenneté suffit à produire du changement social?
- La participation, cela commence par la sortie de l'école. On peut partir de rien, des temps sociaux, conviviaux.
- Il ne faut pas donner rendez-vous pour dire “On va parler de tel sujet”, mais partir de ce qui anime les gens.
- Lors des démarches de recueil de parole, il faut sortir de l'émotion, pour arriver à du raisonnement, pour arriver à du changement social.
- On part toujours du témoignage individuel, mais il faut le dépasser pour une analyse collective.
- Il faut concerter, mais dans un cadre contraint.
- Il faut que la parole, on en fasse quelque chose, sinon on ne va pas loin.
- J'ai l'impression que j'ai passé des années à marcher seul dans le désert et maintenant plus de personnes marchent à mes côtés. La participation intéresse plus de personnes aujourd'hui qu'il y a 10 ans. Il y a plein de gens qui ont l'envie, des cultures, des postures,... Il n'y a plus une seule façon de faire de la participation!

Le renouvellement des démarches de participation peut également s'opérer par un élargissement de la conception de la participation, telle qu'elle est entendue par les pouvoirs publics, entre autre dans le cadre de la politique de la ville. Cette deuxième journée a ainsi été consacrée aux initiatives visant à développer le pouvoir d'agir des habitants et aux "nouvelles" formes d'organisation collective. Ce fut l'occasion de clarifier ce que recouvre la notion anglo-saxonne d'empowerment.

Empowerment, community organizing, capacitation citoyenne... Nouveau départ pour la participation des habitants

L'empowerment est une notion anglo-saxonne désignant le processus qui permet aux individus d'accéder à une plus grande capacité d'initiative et d'influence tant sur les plans politiques qu'économiques et culturels. Ce terme recouvre deux dimensions : celle du pouvoir et celle du processus d'apprentissage. C'est entre autre pour cette raison qu'il est malaisé d'en donner une traduction française.

Certains emploient le mot "capacitation", d'autres celui d'"émancipation", ou encore de "pouvoir d'agir". Le néologisme "empouvoirement" serait sans doute la traduction la plus appropriée.

Selon les pays, les contextes politiques et socio-économiques, l'empowerment est un concept qui s'est décliné en divers courants et pratiques, parmi lesquels le *community organizing*. Cette expression renvoie à une grande variété de formes d'organisation collective à l'échelle locale visant la participation des citoyens à la vie de leur communauté¹.

L'empowerment - en ce qu'il confère à l'individu un rôle crucial dans la prise de décision et/ou la mise en œuvre des projets sociaux, économiques et politiques - conduit à reconsidérer les formes de gouvernement du modèle politique français.

Pourquoi est-il difficile de décliner les pratiques d'empowerment en France ?

La notion d'empowerment s'enracine dans le modèle politique anglo-saxon, qui s'est bâti sur une doctrine radicalement différente de celle qui a fondé le système républicain français. L'élément qui cristallise la distinction est la notion d'intérêt général. Dans le système républicain français, l'intérêt général transcende les intérêts particuliers et il est, en quelque sorte, l'émanation de la volonté de la collectivité des citoyens en tant que telle. Les intérêts particuliers ne sont pas légitimes et le pouvoir d'agir pour chaque citoyen ne peut s'exprimer qu'à travers l'intérêt général. Les corps intermédiaires organisés sont considérés avec méfiance, en témoignent l'abolition des corporations et l'interdiction de toute association avec la loi Le Chapelier de 1791.

Dans la démocratie anglo-saxonne, l'intérêt général - ou le bien commun - est la conciliation des intérêts particuliers après confrontation et négociation. De ce fait, le lobbying jouit d'une forte légitimité, à condition que tous les individus puissent y accéder. Dès lors, pour les Anglo-saxons, le pouvoir renvoie à la capacité d'influence et d'action de chaque protagoniste engagé dans les transactions sociales, quand, en France il est autorité et puissance, détenu unilatéralement.

Comment l'empowerment peut-il renouveler les démarches de participation ?

Les pratiques d'empowerment apparaissent comme une réponse (parmi d'autres) aux critiques prononcées à l'encontre de la démocratie française actuelle, qu'elle soit représentative ou participative. Mais concrètement, comment mettre en place des pratiques d'empowerment sur les territoires français ?

Au préalable, il ne s'agit pas de remettre à plat tout le système politique français, mais de s'inscrire en complément de la démocratie représentative. La participation doit être considérée comme étant au service d'un processus de transformation sociale. Il s'agit de prendre en compte les enjeux de pouvoir ainsi que la "conflictualité" dans le débat démocratique.

Ensuite, il convient de reconnaître la capacité d'action du citoyen, ce qui suppose qu'il puisse bénéficier d'une formation continue aux enjeux politiques qui le concernent et aux méthodes de participation. Il faut également que l'offre de participation rencontre la demande, ce qui implique de partir de l'intérêt des personnes à participer.

Pour mettre en œuvre une démarche participative, les objectifs doivent être clairement posés et remis en question régulièrement. Une réflexion sur les marges de manœuvre laissées aux citoyens doit être également menée et il s'agira d'afficher les points sur lesquels il n'y aura pas de transaction, de manière à ne pas "trahir" les citoyens.

Enfin, la méthodologie de projet doit être substituée au profit d'une méthodologie de la démarche, l'essentiel n'étant pas le résultat mais bien le processus.

Si parler de politique publique d'empowerment représente un oxymore, soutenir l'émergence d'initiatives citoyennes et leur donner les moyens de se développer en gardant leur indépendance sont des actions à encourager pour toute collectivité locale souhaitant replacer le citoyen au cœur de la vie publique locale.

●●● Synthèse de l'intervention d'Hélène Balazard, chargée d'études et de recherche au sein de l'unité Cohérence territoriale et cohésion sociale au CÉRÉMA

¹ Le mouvement *London Citizens* en est un exemple actuel. Cf. thèse en science politique d'H. Balazard, *Quand la société s'organise, l'expérience démocratique de London Citizens*, IEP de Lyon, octobre 2012

Actions présentées

Passer de la revendication à l'action collective, l'importance de la formation des habitants

Lyon (69)

L'action du collectif lyonnais "Envie d'agir" est née fin 2011 du constat que les individus manquent souvent de savoir-faire mais aussi de confiance en leur capacité d'agir pour passer de la revendication à l'action. Le collectif, composé de militants, donne rendez-vous une fois par mois à toute personne porteuse d'un projet citoyen d'ampleur collective, à l'Agir café. Se qualifiant de relais et de médiateurs, les bénévoles accompagnent les porteurs, de manière à faciliter leur initiative en germe en leur apportant les moyens de se déployer: aide à la définition des objectifs, à la structuration du projet, confrontation à la faisabilité, définition d'un plan d'actions, partage de contacts, recherche de financement...

Les projets doivent s'inscrire dans l'esprit d'un mieux-vivre ensemble et être de nature laïque. Sont ainsi suivis, par exemple: un projet de création d'une maison des soins palliatifs, un projet de mobilisation de volontaires de différents métiers pour aider à l'orientation de jeunes de lycée. Indépendante des pouvoirs publics, cette démarche basée sur le "faire venir" cherche à se faire connaître des publics éloignés des institutions, et en particulier des habitants des quartiers de la politique de la ville. Ce type de démarche d'accompagnement des habitants à la structuration de démarche d'*empowerment*, existe en Grande-Bretagne et au Canada, avec un soutien financier des collectivités locales notamment.

●●● Contact: Michel Blondel,
micblondel@orange.fr

Un dispositif municipal pour faire émerger des projets proposés, choisis et gérés par les habitants

Vernier (Suisse)

À Vernier, ville du canton de Genève (Suisse), la municipalité a mis en place un dispositif appelé "Contrats de quartier".

Le principe? Le conseil municipal affecte une enveloppe budgétaire à plusieurs quartiers en vue du financement de projets collectifs d'utilité publique. Si le dispositif ressemble aux budgets participatifs à la française, il s'en distingue par l'implication des habitants dans la réalisation des projets qu'ils proposent et par leur mode d'organisation. Un groupe d'habitants volontaires (formés au montage de projet par la ville) encourage et recueille les idées puis accompagne leur structuration en projets. Ceux-ci sont ensuite présentés au comité de pilotage (composé de représentants de l'exécutif communal, du monde économique et de l'associatif local) qui valide et débloque les fonds. Le processus est pensé pour une concrétisation rapide des projets. Depuis 2005, 120 initiatives ont été réalisées, comme une patinoire synthétique, un festival de hip hop, l'installation d'une main-courante devant une entrée d'immeuble...

Parmi les nombreux effets produits par ce dispositif, citons le renforcement de la citoyenneté et la réalisation de solutions partagées pour la résolution des problèmes d'un quartier. Au-delà des crédits débloqués, le dispositif permet de mettre autour de la table tous les acteurs concernés par la résolution d'un problème vécu par les habitants du quartier.

●●● Contact:
service de la cohésion sociale,
cohésion-sociale@vernier.ch

Le *community organizing*, l'auto-organisation collective pour faire changer les choses

Grenoble (38)

En décembre 2012, Grenoble a vu se former l'Alliance citoyenne. Expérimentant les méthodes du *community organizing*¹ l'Alliance cherche à faire avancer le pouvoir des citoyens à travers différentes campagnes dont le but est de faire entendre les revendications des habitants et amener les responsables locaux à négocier, en vue de l'amélioration de la situation. Le processus d'action, qui part des colères des gens, suit 4 étapes: l'organisation; la revendication (qui nécessite de connaître le responsable, qu'il soit public ou privé); l'action (de nature collective) comme de faire classe dans le hall de la mairie un soir de conseil municipal; et la négociation.

Le mouvement, formé d'alliés (collectifs présents sur les quartiers: écoles, églises, associations en tout genre, collectifs d'habitants...), fonctionne avec un conseil de l'Alliance, des groupes de campagne menés par des *leaders*, des organisateurs d'alliances. Ces derniers ont pour rôle de construire avec les personnes mobilisées dans les groupes leurs propres ressources organisationnelles d'expression et d'organisation politique. Une campagne est choisie lorsque le problème soulevé est fédérateur, qu'il est porté par des personnes directement concernées, qu'il y a quelque chose de concret à gagner et que sa résolution dépend d'un décideur local.

Six campagnes ont été menées et quatre ont abouti à des victoires.

●●● Contact: Solène Compingt,
scompingt@gmail.com,
alliancecitoyenne-ag.org

¹ S. Alinsky, *Être radical. Manuel pragmatique pour radicaux réalistes*, Aden éditions, 2012.

L'essentiel de la journée : Vers une démocratie d'interpellation citoyenne ?

Cette journée d'échange faisait écho à la montée en puissance, en France, du mouvement désigné dans les pays anglo-saxons sous le terme d'*empowerment*. L'intervention d'Hélène Balazard, qui a ouvert largement la réflexion à partir de l'expérience des *London Citizens* - tout autant que les présentations d'initiatives diverses en France et en Suisse - ont soulevé un optimisme certain dans l'assistance. Comme si chacun percevait dans ces démarches le signe que l'on était arrivé "au bout d'un modèle" en matière de démocratie participative et qu'un nouveau temps s'ouvrait, propice à la remise en cause de certains de nos "totems républicains". Les débats qui ont ponctué la journée ont permis de distinguer deux ensembles de conditions susceptibles de soutenir le mouvement en cours : idéologiques d'une part, pratiques d'autre part.

Pour une autre conception du pouvoir et de l'intérêt général

Sur le plan idéologique, on a vu combien le passage d'une certaine conception de la participation des habitants à un "empowerment à la française" se heurtait dans notre pays à tout un héritage philosophique et politique, qui pense l'intérêt général comme une donnée transcendante, portée par les élus de la Nation. Une autre définition de la régulation démocratique commence cependant à émerger, comme l'expliquent de nombreux observateurs¹. La mise en avant de la notion de "bien commun" par divers mouvements militants témoigne de l'amorce de ce travail idéologique, qui conçoit l'intérêt général comme étant à composer en permanence, comme fruit d'une négociation ou d'un rapport de forces entre les tenants du pouvoir et des groupes de citoyens de plus en plus formés. En découle, du côté des militants de l'*empowerment*, une mise en avant de l'action collective et du conflit comme moyens légitimes de peser dans le jeu politique. En découle aussi une réflexion sur le pouvoir : qui le détient réellement ? Quel pouvoir veut-on, en tant que citoyen ? Quelle place les acteurs économiques tiennent-ils dans le jeu de ces forces qui contribuent à produire le bien commun ?

Tout en mesurant les risques du discours actuel sur le pouvoir d'agir des citoyens (injonction au "do it yourself", qui pourrait laisser les plus faibles sur le bord de la route), les participants à la journée ont distingué différents types de pouvoir, que les citoyens ordinaires pourraient exercer dans nos démocraties contemporaines :

- un pouvoir d'interpellation des élites politiques, auxquelles il sera de plus en plus demandé de rendre des comptes tout au long de leur mandat ;
- un pouvoir de mobilisation de la société civile pour contrôler, surveiller l'action du marché et de la sphère publique ;
- un pouvoir de proposition et de créativité, pour dépasser la seule critique ou opposition aux projets.

Les termes de "démocratie d'interpellation citoyenne" et de "démocratie conflictuelle" ont été avancés, pour dire l'évolution en cours. Avec un questionnement sur le rôle que les élus, et plus largement la puissance publique, peuvent jouer dans ce nouveau contexte. L'*empowerment* - le fait d'aider les acteurs les plus faibles de la société à s'organiser, pour pallier les inégalités potentielles entre groupes de pression - peut-il ou non être promu par les pouvoirs publics ? "Le pouvoir ne se donne pas, il se prend", ont rappelé certains ; il faut s'attacher à son renouvellement permanent en démocratie, ce qui suppose, pour tous ceux qui en détiennent une parcelle, de créer les conditions de leur propre "dessaisissement". À ce sujet l'expérience de Vernier, en Suisse, où les autorités municipales délèguent une partie de leur pouvoir, ainsi que des budgets non négligeables aux habitants de différents quartiers, a fourni un bon exemple de ce qui est désigné là-bas sous le terme de "démocratie délégative".

Des démarches gagnantes pour tous

Sur le plan pratique, un certain nombre de recommandations ont été avancées au cours de la journée, pour progresser dans cette nouvelle configuration de la démocratie participative en France :

- Accueillir les initiatives issues de la base pour "vivifier la démocratie" suppose une attention aux collectifs existants, aux associations ou groupes déjà mobilisés autour de telle ou telle cause. On ne part pas de rien : il existe sur chaque territoire des acteurs avec lesquels il s'agit d'entrer en dialogue. Pour les reconnaître, il faudrait déjà "ne plus enfermer les citoyens dans leur seul statut d'habitants" : nombre de questions auxquelles ceux-ci souhaitent s'attaquer dépassent en effet l'échelle du quartier. Il faudrait aussi "cesser de penser la participation dans le cadre restreint de la politique de la ville".
- Cela dit, les initiatives "n'émergent pas forcément spontanément de la société civile", ont rappelé certains. Il faut des "accompagnateurs", des "accoucheurs de projets", des "catalyseurs d'action collective" (équivalents des *community organizers* dans le monde anglo-saxon) qui vont aider à repérer des personnes ou des groupes porteurs d'initiatives, à "passer de la colère individuelle à la revendication collective" ou à des propositions d'action. De nouveaux métiers semblent ainsi se profiler. Mais quels profils, quelles formations doivent avoir ces personnes ? Ni leaders, ni consultants, ni experts, ils doivent conserver une indépendance par rapport aux pouvoirs publics et privés en place. D'où l'idée d'un statut de "volontaires au service des autres, entre le salariat et le bénévolat", qui commence à se faire jour.

¹ Voir par exemple Cynthia Fleury, *Les pathologies de la démocratie*, Librairie Générale Française, 2009.

- Passer de la logique descendante de la participation octroyée à une logique ascendante d'*empowerment* implique par ailleurs d'abandonner les postures qui travaillent à "l'acceptabilité" des politiques publiques, au profit de démarches gagnantes pour tous. Les citoyens ne s'engagent réellement au bénéfice du bien commun que s'ils y voient leur intérêt: en termes d'effets sur les décisions qui les concernent, de reconnaissance de leur statut "*d'experts du quotidien*", d'apprentissage ou d'acquisition de compétences, ou encore de convivialité, d'augmentation de leur capital social. Il faut que leur engagement soit couronné de "*petites victoires*" assez rapides, pour que gagne chez tout un chacun le sentiment qu'il est possible de changer les choses.

- L'accroissement du pouvoir d'agir des citoyens passe aussi par l'abandon d'un certain langage technocratique, ou de méthodologies de projets importées du milieu industriel. Les démarches ascendantes exigent des dispositifs simples, clairement affichés, au fonctionnement "*très démocratique*", ainsi que des outils accessibles à tous: il s'agit avant tout de "*respecter la liberté des gens de s'organiser comme ils veulent.*"

- Un enjeu considérable réside dans les budgets qui peuvent permettre de soutenir de telles démarches: sans financements susceptibles de garantir à la fois l'autonomie des initiatives citoyennes, leur renouvellement constant et leur pouvoir d'action, la démobilisation guette vite. Diverses options sont envisageables en la matière: budgets émanant de collectivités locales, fonds de dotation nationaux ou régionaux, mêlant des financements publics et privés, campagnes de collectes auprès du public (*crowdfunding*)... Sachant qu'il y a besoin de "*budgets d'expérimentation pour des projets non aboutis*", éligibles sur des critères souples (tels que celui d'utilité publique), et selon des procédures qui ne mettent pas en concurrence les initiatives et les territoires entre eux.

- Enfin, les participants à la journée ont insisté sur l'importance du "*droit à l'échec*" dans les expériences à mener, et sur la nécessaire capitalisation des connaissances issues de l'action. Il faut tirer les leçons de l'expérience en continu, prendre le temps de bilans réguliers, pour être en mesure de partager avec d'autres les savoirs acquis. Une "*plateforme d'initiatives*" qui croiserait réseaux citoyens, pouvoirs publics, fondations philanthropiques et mécénat d'entreprises, pourrait contribuer à cet objectif, dans cette période où il s'agit véritablement de changer le logiciel de la démocratie participative.

●●● Catherine Foret

“ Réactions des participants



- N'est-ce pas stigmatisant de solliciter les habitants des quartiers populaires uniquement sur des questions locales et spécifiques à leur quartier? Ne peuvent-ils pas aussi réfléchir à des questions plus globales, sur des problèmes politiques au sens étymologique du terme?

- Il y a toujours besoin d'une structure de soutien pour que les actions collectives gardent leur pouvoir d'interpellation. Le *London Citizen* c'est 30 salariés. C'est ce qui fait office de catalyseur.

- Les agents de développement, autant que les élus, doivent encourager les initiatives citoyennes.

- Le désir d'agir existe-t-il? Comment le faire éventuellement émerger?

- Pourquoi ne pas partir d'associations déjà existantes, sportives, culturelles, culturelles?

- Il y a un cercle vicieux dans lequel les petits porteurs de projets sont pris: on leur demande de faire leurs preuves avant même d'avoir mis en place leur action. Pour faire émerger les initiatives, il faudrait investir dans l'expérimentation.

- Il faut passer de la "râlerie" à l'idée, dépasser la critique pour arriver à une formulation positive avec un projet(...) La gestion de projet, c'est avant tout du bon sens et ça, les habitants, ils en ont.

- L'autorégulation, c'est un peu la formule magique des Contrats de quartiers mis en place à Vernier.

- Alinsky a pris les méthodes syndicales de l'entreprise pour les mettre au profit des quartiers.

- Le pouvoir des gens qui n'en ont pas, c'est de pouvoir contraindre des gens qui en ont.

- Contre-pouvoir n'est pas synonyme d'opposant politique!

- Dans les instances participatives, on rencontre le "symptôme TLM": Toujours Les Mêmes.

Malgré les critiques formulées à l'égard des démarches participatives portées par des institutions, celles-ci ont le mérite de constituer des lieux à partir desquels des transformations peuvent s'envisager. Aussi la troisième journée a été l'occasion de se pencher sur un autre aspect du renouvellement: l'interrogation des postures et pratiques des institutions (qu'elles soient collectivité territoriale, bailleur social ou association) quand elles conçoivent et mettent en œuvre des démarches participatives.

Participation des habitants : pour un réveil des institutions !

Injonction et exotisme participatifs

Culture neuve pour l'institution, la participation citoyenne - d'un mouvement ascendant de la société civile et des territoires - s'est peu à peu imposée dans les textes, les dispositifs contractualisés parfois dans les pratiques, moins souvent dans la culture et les postures. Nous sommes passés de l'option à l'injonction participative. Aujourd'hui, une certaine ambition verticale voudrait des dispositifs qui garantissent la co-construction des décisions avec les habitants à l'heure même où les logiques de métropolisation portent le risque d'un éloignement entre les lieux de décision et leur destination, et où nombre des réunions publiques dépendent encore de l'agenda de l'institution plutôt que de celui des citoyens. Pire surtout, le constat d'échec - affirmé sans être démontré - de la participation fait fi des multiples réussites des territoires en mettant en lumière de supposés modèles miracles ailleurs, et notamment outre-atlantique. Un exotisme participatif qui masque le fond de la problématique: le nécessaire réveil institutionnel (ni sa réforme, ni son bouleversement); renoncer au rêve et au doux sommeil pour mettre en œuvre des objectifs.

Sortir des rêves institutionnels

Trois rêves institutionnels apparaissent récurrents autant que symptomatiques. Il y a dichotomie entre le rêve institutionnel de partage des projets et le premier ressort participatif qui tient d'abord à la résolution des difficultés immédiates: on ne discute pas de renouvellement urbain dans un ascenseur en panne... C'est bien le quotidien qui constitue la porte d'entrée *sine qua non* de la concertation de projet.

Second rêve institutionnel: fabriquer des concertés durables qui resteraient des habitants *lambda*. Ce sont ces citoyens repérés comme constructifs, porteurs d'idées d'intérêt général que l'ensemble des acteurs de la participation n'a de cesse de solliciter. Au final, trois destinées pour ces habitants-là: leur professionnalisation, leur épuisement ou leur fuite. Pas de concertés durables, donc.

Troisième arlésienne: quand la participation citoyenne devrait se satisfaire de l'expression d'un avis collectif, l'institution rêve d'un avis représentatif. Or, la question de la représentativité concerne d'abord la démocratie éponyme. *Quid* de la sociologie de nos députés? L'institution travaille-t-elle, autrement que sous l'angle du genre, à ces questions? Si l'on souhaite la participation des actifs, tenons compte de leur mode de vie, de leur agenda, proposons des solutions de garde des enfants. Si l'on souhaite que la mixité sociale se retrouve dans les dispositifs, encore faudrait-il que celle-là se retrouve dans nos territoires...

Pas de miracle, mais des possibles

Aussi s'agit-il de travailler au réveil de l'institution plutôt qu'à la poursuite des rêves. Quatre leviers participent de cette ambition, déjà réalisée par ailleurs, mais encore insuffisamment capitalisée.

Passer des moyens qui restent ou des moyens dédiés, à des moyens de droit commun. Par exemple, nommer un référent concertation pour chaque politique sectorielle; un temps amont de co-élaboration des projets avec les habitants sur la base d'un diagnostic partagé; une commande publique qui intègre systématiquement la phase concertation.

Passer d'une posture de défiance à une posture de confiance. Pour autant qu'on les sollicite avec respect, les habitants sont capables de nourrir les politiques publiques bien au-delà de leur quotidien, fût-il difficile. Une confiance réciproque entre l'institution et les habitants, et dans la capacité collective mise à mal par le long travail de sape des corps intermédiaires, qui doit se reconstruire progressivement. Cela exige des préalables: poser le cadre, les règles du jeu, et dialoguer à équité avec des temps de formation pour tous (habitants, techniciens, élus). Le changement de posture exige une volonté forte des élus - qui doivent accepter de se soumettre à la critique autrement que par la voie des urnes - et une volonté forte des techniciens, dont l'expertise doit pouvoir se croiser avec celle d'usage des habitants. Enfin, renoncer au rêve pour travailler au possible, c'est accepter qu'une même méthode, dans un même lieu, avec les mêmes acteurs, ne produise pas les mêmes effets. Parce que l'environnement - dans ses différentes compositions: sociale, économique, affective, psychologique - ne se maîtrise pas.

●●● *Synthèse de l'intervention de Nicolas Planchon, consultant, ELC2*

Actions présentées

Créer de la confiance, donner envie et former

Grenoble (38)

La maison des enfants du quartier Mistral est une structure socio-éducative comprenant à la fois une crèche et un lieu d'accueil, avec un fonctionnement mixte : associatif et municipal.

Persuadée de l'indispensable implication des parents pour appuyer l'impact de l'action menée auprès de leurs enfants, l'institution travaille au quotidien pour que les parents soient acteurs de l'acte éducatif. Pour parvenir à cette fin, plusieurs fils sont tirés depuis trois ans. En premier lieu : prendre le temps de discuter pour accueillir, créer de la confiance, sécuriser... et convaincre de venir participer aux instances décisionnelles. Une formation basée sur des méthodes originales a été organisée pour les aider à franchir le pas, qu'ils se sentent à l'aise dans la prise de parole, en capacité d'organiser le débat... Pour maintenir le niveau de mobilisation, la solution trouvée a été celle de "(re)donner de la joie", avec l'organisation d'une semaine thématique deux fois par an, portée par les parents.

Si ce travail d'aller chercher les parents et de les amener à une prise de responsabilité, prend du temps et n'est jamais acquis, et si les professionnels ne sont pas encore certains de leurs méthodes, il y a des résultats. Par exemple, un projet autour du langage a vu le jour avec l'organisation de soirées comptines, d'un débat sur l'alimentation et la création d'une malle pédagogique...

Et ces résultats dépassent le champ d'intervention de la structure, les parents prenant conscience de leur pouvoir d'agir.

●●● Contact: Gérard Roblès,
gerobles@orange.fr

Recueillir systématiquement l'expertise d'usage: un changement radical de culture

Bourg-en-Bresse (01)

Ayant fait de la démocratie participative un axe fort de sa campagne électorale de 2008, l'équipe municipale a mis en place un dispositif global de démocratie locale, visant une meilleure implication des habitants et acteurs de la vie sociale et économique, dans les domaines concernant la vie de la cité.

Un nouveau service a vu le jour au sein de la direction générale des services, le pôle citoyen, chargé du lien aux habitants et du relais transverse avec l'ensemble des directions. Les conseils citoyens constituent l'instance phare du dispositif. Formés de trois collègues (habitants, acteurs socio-économiques et associatifs), ils sont saisis par les services municipaux pour avis, à partir de questions bien précises. Les conseils peuvent aussi s'auto-saisir et soumettre des propositions sur tous sujets. Plusieurs années, et de la pédagogie, ont été nécessaires pour opérer un changement de culture, que ce soit pour les citoyens, les services ou les élus. Les services ont intégré l'étape du recueil de l'expertise d'usage dans les projets qu'ils mènent, et remettent chaque début d'année des lettres de mission aux conseils. Des séances d'information sont organisées pour les conseillers citoyens afin qu'ils soient en capacité de débattre et se prononcer sur les sujets sur lesquels ils sont saisis.

Le pôle citoyen souhaite à l'avenir améliorer le format des réunions des conseils, pour attirer dans ces espaces les citoyens "éloignés de la participation".

●●● Contact: Sylvain Eymery,
eyмеры@bourgenbresse.fr

Impliquer l'ensemble des parties prenantes à la gouvernance

(38)

Allant au-delà des exigences réglementaires et légales des bailleurs en matière de concertation des locataires, l'OPAC 38 a érigé la participation en principe systématique dans la gestion des orientations et des projets de l'institution.

Cela passe par la mise en place d'une pluralité d'espaces de concertation et de dispositifs participatifs, adaptés aux caractéristiques de chaque territoire, à leur histoire, aux problématiques locales et à la configuration du quartier. La volonté est d'instaurer un dialogue en continu, en réponse à un besoin exprimé par les locataires ou d'autres partenaires, en proposant une offre de participation. Les professionnels affichent une disponibilité sur le terrain, auprès des locataires, de manière à montrer que l'institution est à l'écoute. De plus, pour que la nouvelle gouvernance partagée prenne vie, une attention particulière est portée pour vulgariser les choix de décision pris par les instances décisionnelles de l'organisme afin que les locataires saisissent les tenants et aboutissants de ses enjeux.

La concrétisation de la gouvernance partagée, c'est par exemple la mise en place de groupes décisionnels sur les objectifs de réhabilitation : économie de charges, réduction des dépenses énergétiques...

●●● Contact: Benoît Jehl,
benoit.jehl@opac38.fr

L'essentiel de la journée : Changer d'outils ou changer de culture ?

Cette troisième séance du cycle sur le renouvellement des démarches de démocratie participative a d'abord semblé s'inscrire en contradiction avec les deux précédentes. Nicolas Planchon, de l'agence ELC2, tout en partageant le constat d'un certain épuisement des acteurs de la participation institutionnalisée, affirmait en effet que celle-ci pourrait être réinventée "sans bouleverser l'ADN de la République". Dans un contexte où "la participation est devenue un business", alors qu'un corps de professionnels spécialisés s'est peu à peu constitué pour répondre à la demande des institutions en la matière, le renouvellement serait affaire d'outillage. En modernisant et en diversifiant les outils utilisés pour mobiliser les citoyens; en adaptant leurs méthodes à chaque projet et chaque territoire; en ne confondant plus celles-ci avec celles du marketing territorial, les professionnels appelés comme "tiers médiateurs" avec la population pourraient parvenir à surmonter les travers des démarches institutionnalisées de consultation des citoyens. Il serait ainsi possible de "casser les lobbies" pour toucher "les vrais gens" et amener ceux-ci, "en discutant d'abord des problèmes du quotidien", à "dépasser le niveau de la plainte" pour "accéder au mode projet".

Du rapport au pouvoir dans nos "sociétés de la connaissance"

Les débats et les expériences présentées en ateliers ont questionné cette conception, qui finalement ne remet pas en cause le caractère descendant des démarches institutionnalisées de participation: les citoyens y sont toujours vus comme les destinataires d'une offre de discussion pensée et délimitée par les tenants du pouvoir (politique, économique ou technique). Alors que l'attente est autre. On l'a vu avec les questionnements sur la possible "neutralité" d'intervenants extérieurs désignés par les maîtres d'ouvrage; ou lorsque Jean Berthinier, élu à Villeurbanne, insistait sur la nécessité pour les habitants de "disposer d'experts qui ne soient pas ceux du pouvoir" et sur l'intérêt des "mouvements auto-organisés dans les quartiers". Ou encore lorsque Louis Lévêque, élu à Lyon, regrettant l'affaiblissement des grandes associations de locataires ou d'éducation populaire, remarquait que "le fait de ne plus avoir de contre-pouvoirs rendait plus difficile la concertation"¹. La place faite à ces contre-pouvoirs - dont il serait "illusoire de penser qu'ils peuvent être à l'initiative de l'institution" -, comme celle faite à l'opposition dans les conseils de quartier, a également été discutée en atelier. De même en ce qui concerne l'émergence de "collectifs non affiliés" à une quelconque organisation, qui vont interroger la "verticalité des projets urbains" et "les décisions qui s'imposent de l'extérieur aux habitants".

À travers toutes ces remarques, c'est moins d'un renouvellement des outils que l'on parlait que du rapport au pouvoir des citoyens dans nos démocraties modernes. Conception qui doit prendre en compte les profonds changements intervenus dans nos "sociétés de la connaissance": les demandes de respect et de légitimité qui vont avec la montée en puissance de l'individu souverain; la remise en cause des corps intermédiaires (partis, syndicats...), qui ne sont plus jugés représentatifs ou efficaces par nombre de citoyens; la puissance des solidarités communautaires et religieuses dans un contexte de précarité économique; la mobilité résidentielle, qui contribue à la labilité des engagements civiques; ou encore la démocratisation des outils numériques, le nouveau rapport au savoir qu'elle entraîne, en même temps que la circulation des rumeurs qu'elle encourage.

Quand les institutions s'interrogent sur leurs propres pratiques

Face à ces évolutions, ainsi qu'il a été dit en atelier, c'est à un véritable "changement de culture" que les institutions sont appelées. Collectivités locales, bailleurs de logements sociaux, aménageurs... doivent "changer de posture", pour prendre en compte le point de vue de citoyens qui estiment disposer d'un savoir tout aussi valable que celui des élus ou des experts sur leur environnement; et qui n'acceptent plus que l'intérêt général soit défini sur un mode autoritaire. Les nombreux cas cités en ateliers ont montré que sur le terrain des réponses sont déjà expérimentées pour relever ce défi.

Que ce soit sous la pression de groupes d'habitants ou d'usagers (comme dans le cas de la Duchère à Lyon), à l'initiative d'élus locaux (comme à Bourg-en-Bresse), ou au sein d'organismes de logements sociaux (OPAC 38, Villeurbanne Est Habitat...), des responsables institutionnels remettent profondément en cause leur manière de faire avec les publics au service desquels ils interviennent. Ils s'organisent pour être "à l'écoute" des témoignages qui remontent du terrain; apprennent à "reconnaître leurs erreurs" et à "bannir la non réponse" (Paul-Antoine Lacombe, Opac du Rhône), afin de restaurer la confiance perdue; abandonnent "l'idée que le bailleur sait mieux que les locataires" et travaillent sur le fonctionnement même de leur institution pour la rendre plus réactive lorsque celle-ci se trouve interpellée sur ses métiers. Ils considèrent comme positif d'entrer en discussion avec des collectifs naissants, aussi déroutants que ceux-ci puissent paraître dans un premier temps. Et ils cherchent des moyens originaux pour "aider ces collectifs à grandir", faisant appel à un centre social ou à des bénévoles pour conforter les dynamiques d'engagement civique qui apparaissent souvent dans la conflictualité. Ailleurs, ce sont des procédures de travail itératives entre concepteurs et groupes de

¹ Point de vue formulé lors du retour d'expérience sur la procédure de relogement initiée à l'occasion du renouvellement urbain du quartier lyonnais de la Duchère. Intervention à deux voix, faite en fin de matinée, par Louis Lévêque, élu à la ville de Lyon et Paul-Antoine Lacombe, directeur d'agence à l'Opac du Rhône.

citoyens qui sont mises en place ; ou des expériences visant à associer ces derniers à l'élaboration du cahier des charges d'un concours d'architectes. Ailleurs encore, c'est par l'action autour d'enjeux identifiés par les habitants d'un quartier que l'on progresse de concert sur la question politique du vivre ensemble (création de jardins, éducation collective à la gestion de déchets).

“Laisser du pouvoir aux habitants”, “fournir un appui aux locataires, aux copropriétaires ou aux commerçants, pour qu'ils s'organisent et deviennent plus acteurs de leur quartier”, sont autant de moyens, selon Catherine Falcoz (équipe projet du GPV de la Duchère), pour “enrichir les démarches de concertation institutionnalisées”. L'enjeu alors, si l'on entend bien ces témoignages, ne serait pas de “casser les lobbies”, mais plutôt d'encourager les dynamiques collectives au sein desquelles l'apprentissage civique se réalise, et de remporter ensemble, avec ces groupes formels ou informels, “de petites victoires qui aident à surmonter la suspicion fondamentale des citoyens par rapport au politique”.

Questions ouvertes

Au terme de la journée, plusieurs questions transversales ont été identifiées et sont demeurées ouvertes, soumises à l'inventivité de chacun sur son territoire d'action :

- Comment les institutions en charge du bien public peuvent-elles “tricoter le dialogue” à plusieurs niveaux avec les citoyens? En continu d'une part, avec les associations traditionnellement interlocutrices des pouvoirs publics, et de manière plus contextuelle d'autre part, avec les groupes sans cesse renouvelés qui émergent sur le terrain?
- Comment dépasser la peur de la conflictualité, bien ancrée dans nos démocraties consensuelles, et reconnaître le pouvoir créatif de l'opposition? Faut-il en passer par des formations à la gestion de conflits?
- Que faire du pouvoir des grands acteurs économiques, qui fabriquent largement les territoires de demain? Comment les citoyens peuvent-ils être associés aux différents niveaux de ce pouvoir-là, qui pèse souvent sur celui des responsables politiques?
- Comment repenser le rôle des “accompagnateurs” ou “organiseurs” de l'action collective dans la Cité? (professionnels de la concertation ou militants, travailleurs sociaux ou agents des institutions chargés de repérer, d'amorcer ou de soutenir les initiatives citoyennes dans leur recherche de légitimité).
- *Quid* de l'arbitrage politique entre toutes ces initiatives qui émergent d'une société locale vivante, à laquelle les élus seraient attentifs? Comment composer l'intérêt général à partir de cette diversité? Quelle place accorder aux activités de négociation et de recherche de compromis (plutôt que de consensus) dans le fonctionnement démocratique de nos institutions?

••• Catherine Foret

“ Réactions des participants



- La participation est-elle soluble dans l'institution?
- Une bonne participation, il n'y a pas de modélisation possible.
- Il est illusoire de penser que les contre-pouvoirs peuvent être de l'initiative des institutions. Ce sont des initiatives citoyennes qui sont éventuellement par la suite reconnues comme interlocutrices par l'institution.
- La participation s'invente en permanence et se construit en marchant, et on n'est pas au bout.
- Plus on laisse les gens s'organiser, plus on est opérationnel et constructif dans les espaces institutionnalisés.
- On se dit que nous professionnels, on sait mieux qu'eux, les habitants, que c'est plus simple et rapide de leur amener des projets ficelés. Mais s'il n'y a personne pour les réaliser ces projets, on sert à rien!
- On a décidé qu'il n'y aurait pas de coup de pelleuse avant 2017 (pour le PRU 2). On a donc trois ans pour concerter, co-construire le projet de renouvellement urbain avec les habitants. Voilà une vraie commande politique!
- Sans élu bien positionné qui te soutient, t'es mort dans les 2 ans.
- Il faut qu'on laisse de la place au vide pour les habitants, car on a trop tendance à vouloir boucher les trous. Il faut laisser la place aux initiatives habitantes.
- Le problème ce n'est pas de faire venir du monde, c'est comment on travaille avec ceux qui viennent?
- Les professionnels ne savent pas faire, il y a nécessité de s'outiller, de se former aux processus participatifs.
- De notre expérience, sur le relogement à la Duchère, il y a quatre conditions pour que la participation fonctionne: bannir la non-réponse, savoir dire non et expliquer pourquoi, être à l'écoute, dire ce qu'on fait et faire ce qu'on dit.

Les technologies de l'information et de la communication (TIC), en ce qu'elles ouvrent une variété de possibilités nouvelles pour faire entendre son opinion, contribuent pleinement au renouvellement des démarches de participation. La quatrième séance du cycle a permis de cerner les potentialités offertes par le numérique en matière de participation citoyenne, en abordant en préalable la question des inégalités d'usage existant dans les quartiers populaires.

Atouts, conditions et freins pour l'usage participatif du numérique

Les outils numériques offrent de nombreux atouts à la participation citoyenne : effet porte-voix, diversité de formes d'expression (écrit, oral, visuel, graphique...), aspect ludique et interactif, créativité (imaginer des propositions aux problématiques des quartiers). Le numérique permet également la mise à disposition d'une base d'informations et de ressources permettant de préparer, de vivre et d'évaluer les divers projets. Depuis quelques années, les pratiques contributives utilisant le numérique se sont développées : expression de chacun, partage de compétences ou de matériel, diffusion de savoir et formation, contribution à des projets économiques. Aussi, si l'on devine que les possibilités sont immenses, comment ces formidables potentiels se heurtent-ils à la réalité des habitants des quartiers populaires ?

La réduction des inégalités numériques, un préalable

La première difficulté est d'ordre social. Patrick Viveret explique que pour qu'il y ait productivité intellectuelle, il faut réunir trois conditions : la liberté, la sécurité économique, la sécurité culturelle et psychologique¹. Or les habitants des quartiers sont dans des situations de précarité dont les effets fragilisent l'utilité sociale individuelle, génèrent l'insécurité économique, et dont les répercussions se font sentir sur la sécurité affective et psychologique des familles. La deuxième difficulté relève de l'accès au matériel et aux usages du numérique. Malgré la baisse des coûts du matériel et des connexions, les taux d'équipement et d'accès à Internet dans les quartiers sont inférieurs de 20 % à la moyenne nationale². Les inégalités d'usage du numérique touchent fortement les habitants des quartiers³, ce qui a pour conséquence de creuser les inégalités face à l'accès à l'emploi, aux services publics en ligne et autres accès aux droits. Cette réalité des quartiers est à prendre en compte pour développer des actions dans lesquelles le numérique pourrait soutenir les démarches participatives des habitants.

La connaissance et l'appropriation des usages par les habitants sont donc une première condition à l'élaboration de projets participatifs employant les TIC. Pour cela, une approche humaine - qui prenne en compte la réalité sociale et culturelle de l'accompagné par l'accompagnant - favorise le partage des savoirs et savoir-faire. Pour l'élaboration du projet, l'outil numérique choisi doit être adapté aux publics, à leur réalité, mais aussi leurs possibilités et connaissances. Par ailleurs, les projets réussis montrent qu'une relation de proximité favorise non seulement une meilleure appropriation des usages, mais aussi la création d'un lien social qui permet de rassurer, et favoriser l'entraide et la prise de parole (contrairement aux idées reçues, le numérique n'impose pas la distance).

Pour une appropriation du fait numérique par les acteurs de la politique de la ville

Les projets numériques en faveur de la participation des habitants ne verront pas le jour, ou leurs effets ne seront pas au rendez-vous, si les acteurs eux-mêmes ne montent pas en compétence ni ne s'organisent. La formation des accompagnants (professionnels comme bénévoles) aux usages est alors incontournable afin d'avoir, comme pour les publics, le socle minimum de compétences pour exercer la citoyenneté numérique, et de pouvoir imaginer au regard des possibles les projets pertinents et innovants permettant de dynamiser la participation des habitants.

L'organisation d'un réseau rassemblant les acteurs du numérique et de la politique de la ville est par ailleurs indispensable, que ce soit pour formaliser une veille, mutualiser les compétences ou mettre en place des projets en commun. Dans ce cadre, les espaces publics numériques (EPN) pourraient jouer une fonction de pôle ressource de leur territoire en vue de soutenir les usages du numérique dans les projets de participation citoyenne⁴.

Au-delà des EPN, il est possible de trouver des individus, des associations, des entreprises qui innovent avec le numérique. Ouvrir le dialogue pour envisager des projets en commun est nécessaire.

●●● Synthèse du texte écrit par Jacques Houdremont, consultant, *Le fil des idées, reprenant le contenu de son intervention*

●●● Texte à retrouver sur www.lefilidesidees.fr/?p=1

¹ P. Viveret, *Pourquoi ça ne va pas plus mal ?*, Fayard, 2005

² Caisse des dépôts et consignations, *Évaluation de la fracture numérique dans les territoires sensibles traités par l'ANRU*, 2009.

³ "Accompagner les usages du numérique dans les quartiers : un nouveau challenge !", *Les cahiers du Développement Social Urbain* n°55, 2012.

⁴ La CORAIA (coordination Rhône-Alpes de l'Internet accompagné) contribue au renouvellement des missions des EPN.

Actions présentées

Une plateforme cartographique numérique pour produire de l'intelligence collective

Laval (53)

Le bureau d'étude Repérage urbain a mis au point Carticipe, une application numérique interactive utilisant Google map, pensée comme support à la concertation de projets urbains ou de documents de planification. Utilisée en 2013 dans le cadre de la révision du PLU de Laval, elle l'est à présent, par les Strasbourgeois et les Marseillais qui souhaitent imaginer leur ville au futur.

À Laval, cette plateforme cartographique numérique a été mise en ligne sur Internet durant huit mois, permettant à chaque Lavallois de suggérer des évolutions dans sa ville, sur différents sujets (mobilité, bâti, équipements, commerces...), de mettre en discussion des propositions et de voter. En parallèle à la campagne de communication, reprise par les réseaux sociaux, l'outil a été présenté lors d'ateliers organisés dans chaque quartier de la ville. Après un temps de "formation", les habitants présents ont pu tester Carticipe sur les ordinateurs mis à leur disposition. Au final, non seulement le niveau de participation est estimé comme très satisfaisant (600 propositions et 2800 votes), mais le recours à cet outil a permis d'associer des personnes ne venant pas aux réunions publiques, en particulier les jeunes. Face à un important matériau exploitable au long cours, l'analyse des résultats a été faite "en tendance". Carticipe va être adapté pour les tablettes, ce qui permettra une utilisation de l'outil lors de déambulations, à la façon des diagnostics en marchant.

••• Contact: *Éric Hamelin,*
eh@reperageurbain.com

Une web radio pour faire entendre l'avis des personnes éloignées des instances classiques

Agglomération grenobloise (38)

L'association iséroise Dyade art et développement, collectif d'artistes et de techniciens, est missionnée par des collectivités locales¹ pour récolter une diversité de témoignages de personnes qui n'ont pas pour habitude de faire entendre leur voix lors des démarches de participation. Pour cela, l'association utilise l'outil de la web radio.

L'équipe se rend dans les quartiers à diverses heures de la journée et prend le temps de tisser des liens avec les habitants. La radio est alors un prétexte (un outil de rencontre) pour les amener à s'exprimer. Une fois la confiance instaurée, les micros s'allument. Le parti pris est de laisser les interrogés choisir ou non l'anonymat, ainsi que le registre de langue et le ton qui leur conviennent. S'ensuit alors un travail technique de montage radio pour mettre en valeur les paroles récoltées.

La production finale (mosaïque de points de vue individuels) fait l'objet d'une diffusion sur le site Internet de "La voix des gens" et est parfois versée au débat lors des séances d'instances de démocratie participative. Les auditeurs de la web radio sont les agents et élus des collectivités et les personnes interviewées. La réussite de cette expérience tient tant de l'outil radiophonique (oralité, montage...) que des méthodes employées par l'équipe, que ce soit pour recueillir les témoignages ou pour transmettre la production finale aux institutions.

••• Contact: *Nizar Baraket,*
nizar.baraket@dyade-ad.com
http://lavoixdesgens.fr

Un jeu sérieux pour mobiliser jeunes et familles à une concertation publique

Amiens (80)

Dans le cadre de la concertation pour l'élaboration d'un nouvel équipement aquatique, Amiens métropole a fait figure de pionnier en France en proposant à ses habitants de participer à un jeu sérieux².

Imaginé comme le support de la consultation (1^{ère} étape de la concertation), ce jeu a été élaboré par un prestataire extérieur, en collaboration avec plusieurs services de l'agglomération. L'objectif était double: interroger les citoyens sur leurs pratiques et attentes, et les sensibiliser aux contraintes budgétaires. Lancé par une campagne de communication spécifique puis mis en ligne durant tout le mois de septembre 2012, le jeu proposait de se glisser dans la peau du maître d'ouvrage et de faire des choix quant aux fonctionnalités du futur équipement. Si l'outil peut s'apparenter davantage à un questionnaire interactif en ligne -au graphisme sophistiqué- qu'à un jeu, son aspect ludique et attractif a permis de toucher un nombre exceptionnel de personnes (2426), en particulier des familles et des jeunes.

Ayant rendu la consultation publique "accessible à tous", il a constitué un formidable levier de mobilisation de la population autour du projet. Au regard du bilan positif de cette expérimentation, l'intercommunalité entend concerter davantage à l'aide des outils numériques, tout en prenant en compte les inégalités d'usage au sein de la population.

••• Contact: *Christelle Briatte,*
c.briatte@amiens-metropole.com

¹ Comme ce fut le cas pour la ville de Fontaine, dans le cadre de son projet de rénovation urbaine.

² Ou *serious game*, outil utilisant les TIC dans l'intention spécifique de faire passer un message de manière attractive.

L'essentiel de la journée : Pour un usage citoyen des TIC

Alors que l'on pourrait croire que la culture numérique a envahi non seulement nos vies privées, mais aussi nos univers professionnels, les échanges de cette journée ont montré que l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) n'était pas si répandu que cela dans les milieux du développement social urbain. Dans la suite de l'intervention de Jacques Houdremont, il a ainsi été expliqué qu'un écart significatif persistait entre le monde des *geeks*, des professionnels du numérique, et les pratiques sociales à l'œuvre sur le terrain. Les premiers, ingénieurs, techniciens ou bricoleurs géniaux, développeurs d'outils fort intéressants, n'auraient pas la "culture du projet", les compétences ou la légitimité pour s'investir dans le champ de la participation citoyenne. Tandis que les acteurs de la politique de la ville, les travailleurs sociaux et plus généralement tous ceux qui se préoccupent de démocratiser l'action publique, entretiendraient encore une certaine méfiance vis-à-vis des technologies numériques, ou manqueraient de temps pour se les approprier. Quant à la population des internautes dans son ensemble, seule une infime partie aurait un "usage créatif de ces outils", leur permettant de mettre en commun leurs savoirs et d'en faire une ressource pour l'action citoyenne.

L'intérêt des expérimentations locales

Selon nombre de participants à la journée, ce constat s'étend aux territoires où existent des espaces publics numériques (EPN). Plutôt dédiés à la formation à l'informatique, ces espaces, qui mènent une action utile d'éducation individuelle aux outils et aux médias numériques, seraient souvent "coupés culturellement" des collectifs ou équipements qui les portent : centres sociaux, collectivités, MJC, associations... Ainsi, tout en contribuant à la lutte contre la fracture numérique, ils ne sont pas, dans l'ensemble, considérés comme des acteurs du développement territorial.

Du côté des professionnels du développement social urbain, on semble donc loin d'un enthousiasme généralisé pour les TIC - qualifiés par certains "d'outils comme un autre", "qui génèrent beaucoup d'exclusion eux aussi" et qui ne sauraient résoudre la question de la mobilisation citoyenne. Ce constat fait, les débats ont permis d'affiner le diagnostic et d'avancer sur les possibilités de renouvellement des pratiques qu'offrent ces technologies. On a ainsi vu, à la lumière des exemples présentés en ateliers, que l'écart entre ceux qui sont familiers de ces outils et ceux qui ne le sont pas pouvait se résorber à la faveur d'expérimentations locales. Le lancement de ces dernières dépend souvent de la combinaison entre des initiatives personnelles (portées par un professionnel ou un bénévole convaincu de l'intérêt démocratique des TIC) et d'une forte volonté politique.

À Amiens, comme à Fontaine ou Laval, les expériences sont nées de cette conjonction : initiées par des passionnés, elles ont bénéficié d'un fort soutien public, parfois sur la longue durée (la webradio *La Voix des gens* est présente depuis six ans sur le territoire de Fontaine). C'est ensuite dans l'invention au jour le jour d'outils *ad hoc*, adaptés à chaque contexte local, qu'a pu s'ébaucher une culture commune entre informaticiens, créatifs et professionnels de l'urbain ou du travail social. Avec parfois un effet d'entraînement certain, comme à Amiens, où la mise au point d'un *serious game* destiné à élargir la contribution des citoyens à un projet de piscine a renforcé, de par son caractère innovant, la cohésion et la motivation des services de l'intercommunalité.

Des outils qui interrogent l'exercice du pouvoir

Des expériences évoquées par les participants à la journée, il ressort les points suivants :

- Le numérique n'est qu'un support, un "levier d'intervention" qui peut aider à l'expression des citoyens dans l'espace public et au renforcement de la démocratie -voire à des pratiques ascendantes de conception de projets- mais qui ne saurait fonder le sens de l'action publique. Cet outil, pas plus que d'autres, ne résout les questions politiques qui constituent l'arrière-plan des démarches de concertation : jusqu'où les institutions veulent-elles aller dans la co-production de leurs missions avec les citoyens ? Quels sont les vrais enjeux de tel aménagement, de tel projet d'équipement ou de service ? Dans tous les cas, la formulation claire de ces enjeux est nécessaire et la volonté politique de participation citoyenne doit être assumée sur le long terme.
- L'usage des TIC "fait remonter les questions d'exercice du pouvoir". Qui décide, comment ? Qu'est-ce qu'on accepte de publier, de partager ? Quelle légitimité la puissance publique accorde-t-elle aux paroles citoyennes qui s'expriment grâce à ces outils ? Comment tient-on les engagements pris publiquement ? Les postures et les métiers des élus et des professionnels de l'action urbaine et sociale se trouvent interrogés par les dynamiques ainsi enclenchées ; le débat public peut devenir plus vif, les controverses plus transparentes... La question de fond est donc de savoir "comment on utilise ces outils pour repenser le pouvoir", ainsi qu'il a été souligné.
- L'expérience montre que les TIC ne sont pas, en fait, des outils comme les autres : ils ont un effet "porte-voix" ; ils peuvent favoriser l'accès aux savoirs, contribuer à la formation d'une "intelligence collective", "collaborative", à des projets "augmentés" par les citoyens¹. Ils autorisent l'expression individuelle, voire anonyme, de personnes qui manquent de temps ou qui n'ont pas l'habitude de prendre la parole, à côté des instances collectives "représentatives" -

¹ En référence à la "réalité augmentée" : on parle de projets ou de textes, d'images... "augmentés" par tous les contributeurs qui donnent leur avis via Internet.

ce qui correspond à une demande forte dans la "société des individus" qui est désormais la nôtre, où l'attente d'égalité croise la revendication de singularité². Enfin, du fait de leur potentiel créatif et ludique, ces outils peuvent s'avérer mobilisateurs, pour des causes *a priori* peu attractives.

- Les participants à la journée ont identifié quelques-unes des conditions qui leur semblaient incontournables pour une utilisation citoyenne des TIC. Parmi ces conditions, on trouve le nécessaire accompagnement des publics (pour l'accès au matériel autant qu'à la technicité, ou à la construction d'un discours); la diversification des outils (au-delà de l'écrit, le recours à la vidéo ou à la radio sont intéressants pour "aller au-devant des personnes qui ne s'expriment pas en réunion, y compris les enfants et les jeunes"); ou encore le fait de "partir des centres d'intérêt des citoyens", "des vrais enjeux du quartier".

Encore beaucoup à inventer...

Même lorsque les conditions ci-dessus sont réunies, de nombreuses questions demeurent, relativement à l'usage des TIC dans les démarches de participation citoyenne. Et l'on rejoint là des problèmes qui ont été soulevés lors des précédentes séances du cycle :

- Dans quelle stratégie globale de démocratisation de l'action publique s'inscrit le recours aux TIC?
- Comment surmonter la méfiance de citoyens "échaudés", vis-à-vis d'une offre de participation émanant des élus locaux?
- Comment articuler les contraintes temporelles de la concertation et celles de la conduite de projet?
- Comment "passer en mode projet" à partir des expressions individuelles? Ces outils peuvent-ils aider à "faire territoire", au-delà des initiatives dispersées qu'ils favorisent? Sur ce point, l'expérience de Carticpe, qui contribue au développement d'une "culture de la carte" et cherche à "agglutiner une diversité d'approches" sur un même territoire, fournit des pistes intéressantes.

Tout en ouvrant des perspectives stimulantes, les expériences présentées lors de cette journée ont ainsi montré que beaucoup restait à inventer, grâce à ces technologies, en matière de conduite de l'action publique. Et l'on pourrait affirmer que les progrès à venir passeront certainement par l'engagement de responsables politiques visionnaires, ouverts à des usages de plus en plus interactifs et démocratiques des TIC - parce qu'ils auront saisi les évolutions sociétales profondes à l'œuvre dans la construction de ce qui fait aujourd'hui "monde commun" entre les citoyens si divers que nous sommes.

●●● Catherine Foret

² Voir à ce sujet, Pierre Rosanvallon, *La société des égaux*, Éditions du Seuil, 2011, ou encore Jacques Ion, *S'engager dans une société d'individus*, Armand Colin, 2012.

“ Réactions des participants



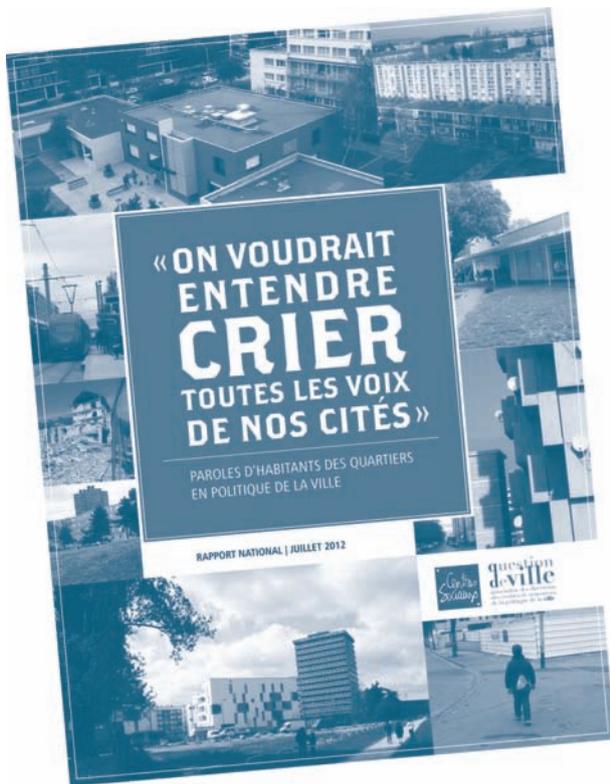
Pour cette séance, les participants étaient invités à faire part de leurs réflexions et réactions quant aux propos de Jacques Houdremont, en utilisant le réseau social Twitter. Ci-après, une sélection des tweets publiés ce jour-là.

- Le numérique est-il un outil comme un autre pour les démarches de participation? Pour l'expression libre, la créativité ne doit pas être normée. Mais l'instantanéité peut-elle tuer le débat collectif?
- Il faut sortir de la vision magique du numérique : les TIC ne doivent pas supplanter les réflexions sur les enjeux et le sens de la démarche.
- Une marche à monter pour les travailleurs sociaux : transposer ses pratiques numériques personnelles en pratiques professionnelles.
- Le numérique bouscule les postures professionnelles qui bousculent les organisations donc rompt les équilibres et pouvoirs en place.
- Le numérique bouleverse le rapport au temps et à l'espace, y compris quand ils sont politiques.
- Les animateurs des EPN (établissements publics numériques) sont des travailleurs sociaux qui s'ignorent parfois.
- Les chiffres de la participation au jeu sérieux d'Amiens métropole constituent l'argument pour légitimer le fruit de la participation, mais aussi les besoins et idées exprimés.
- Les TIC sont potentiellement une aide à la participation, mais elles ne la fondent pas
- Le numérique amène de nouvelles formes d'expression incomplètes, subjectives et murmurantes.
- Les réseaux sociaux sont de plus en plus utilisés par les collectivités territoriales mais davantage dans une démarche de communication que d'échange et dialogue.

Zoom sur...

“On voudrait entendre crier toutes les voix de nos cités”

Cette phrase est le titre d'un rapport national publié en juillet 2012, à l'initiative conjointe de la Fédération des centres sociaux et socioculturels de France et Question de ville (association des directeurs des centres de ressources politique de la ville). Ce rapport est un recueil de paroles d'habitants des quartiers en politique de la ville. Une expérience inédite à laquelle le CR•DSU a pris part.



Dans quinze quartiers de France, des groupes d'habitants se sont créés à l'initiative des centres sociaux pour exprimer, débattre et analyser leur quotidien. En Rhône-Alpes, le centre social Armand Lanoux, implanté dans le quartier du Grand Pont à Rive-de-Gier dans la Loire, s'est porté volontaire pour participer à la démarche. Présent aux rencontres, le CR•DSU a recueilli et retranscrit les échanges. Le matériau ainsi rassemblé par les fédérations locales et les centres de ressources a fourni la substance du rapport national. Témoignage percutant, développant une pluralité de sujets (relations habitants/institutions, niveau d'équipements et de services, enclavement et stigmatisation, insécurité, rénovation urbaine, jeunesse), le rapport a été remis au ministre de la Ville fraîchement nommé, qui a par la suite convié les habitants à en restituer les grandes lignes à l'occasion de la concertation nationale pour la réforme de la politique de la ville.

Du grain à moudre pour les acteurs du développement social urbain

À la lecture du rapport, on remarque que les thèmes soulevés par les habitants sont en fait les mêmes que ceux traités dans les projets de la politique de la ville (et c'est heureux !). Ce qui diffère des rapports d'experts "classiques", c'est la manière dont les habitants abordent les sujets, dont ils parlent de leur quotidien ainsi que leur regard lucide sur les politiques publiques à l'œuvre dans les quartiers.

Aller à la rencontre des habitants, recueillir leurs avis et leurs attentes ne font pas partie des modalités de travail usuelles des centres de ressources. Cette expérience a été source d'enrichissement, à la fois sur un plan humain et au niveau "technique", à travers la pratique de méthodes d'animation imaginées par les centres sociaux qui ont contribué à faire éclore la parole et les échanges.

Plus particulièrement, la démarche a démontré que réunir sur une courte durée une poignée d'habitants d'un même quartier pour échanger à l'occasion de moments informels sur des sujets qu'ils estiment être au cœur de leurs préoccupations, produit à la fois une dynamique de participation ainsi qu'un matériau très riche pour des futurs projets de développement local. Et si le CR•DSU, comme tous les centres de ressources politique de la ville, a depuis toujours proposé des temps de travail sur la participation habitante, cette expérience inédite ouvre de nouvelles perspectives quant à l'élaboration de cycles d'échanges ou d'ateliers à destination des acteurs locaux (élus, agents des collectivités, de l'État, associations...) sur le renouvellement des démarches de participation.

••• Marion Pollier

••• Article extrait des cahiers du Développement Social Urbain n°57, "Spécial 20 ans!" - premier semestre 2013

Conclusion

Ce cycle -qui fut très riche tant au niveau de l'apport d'expertise que des présentations d'expériences ou encore des échanges entre les participants- fut l'occasion de porter à connaissance des démarches innovantes et de susciter du débat sur les conditions du renouvellement de la démocratie participative. C'est bien plus à " *un véritable changement de logiciel*" qu'à l'ajustement des démarches existantes qu'ont invité les travaux !

En effet, des expérimentations se font jour dans certains territoires, et éprouvent de "nouvelles" façons d'aborder la participation des habitants. Ce sont les initiatives d'*empowerment*, de capacitation citoyenne, de pouvoir d'agir qui, bien que différentes les unes des autres, reposent toutes sur des pratiques qui partent de l'expérience des individus et de leur mobilisation et qui réinterrogent et renouvellent les démarches de participation.

Ce cycle s'est inscrit dans un moment particulier puisqu'en juillet 2013, Marie-Hélène Bacqué, sociologue et urbaniste, et Mohamed Mehmache, président du collectif AClefeu, ont remis au ministre de la Ville, François Lamy, un rapport consacré à la participation des habitants dans les quartiers de la politique de la ville¹. Il comprend 30 propositions parmi lesquelles : une politique d'*empowerment* à la française, un fonds de dotation pour la démocratie d'interpellation citoyenne, des tables locales de concertation ou encore le droit de vote aux étrangers. Ce rapport repose en grande partie sur un changement de perspective visant à inverser la démarche de la politique de la ville et à partir non pas de démarches impulsées par le haut mais des dynamiques locales initiées par les habitants.

Ce rapport corrobore certains des constats établis au fil de ce cycle, comme la nécessité d'un changement de posture -l'exigence de passer de démarches descendantes à des démarches ascendantes- qui n'est pas forcément habituel dans la manière de penser et de faire à la française. Comme le souligne un participant " *le renouvellement n'est pas qu'une affaire d'outils, c'est une question de pensée politique*". Cette posture interroge, d'une part, le sens de ce que l'on veut faire avec la population et pose, d'autre part, la question de l'exercice du pouvoir ; un sujet qui a largement fait débat au cours des différentes journées de ce cycle.

L'année 2013 s'est achevée avec l'adoption par l'Assemblée nationale de la loi "ville et cohésion sociale" qui réaffirme les fondements de la politique de la ville et dans laquelle la participation des habitants reste finalement très en retrait des propositions du rapport Bacqué/Mehmache. Pour autant, et dans la perspective des futurs contrats de ville, des opportunités s'offrent aux acteurs de la politique de la ville pour aller plus loin car il existe dans les quartiers populaires un besoin de reconnaissance citoyenne et un potentiel de participation encore inexploité. Encore faut-il se préparer à franchir le cap d'une véritable co-construction de la politique de la ville avec les habitants.

Pour ce faire, à l'issue de ce cycle, les participants ont fait le constat que beaucoup restait à inventer et ont émis le souhait de pouvoir acquérir des outils et des éléments de méthode pour mettre en place et conduire des démarches de participation, dans l'optique d'élargir et/ou renouveler leurs pratiques professionnelles.

C'est dans cette perspective que nous avons engagé une réflexion sur l'élaboration d'un atelier permanent d'échanges en 2014 qui aura pour objectif d'accompagner les acteurs de la politique de la ville dans ce changement de posture et de leur donner des clés, tout en mettant en garde contre la toute puissance des outils, qui sont des moyens mais en aucun cas des fins en soi. Il s'agira de les convier à " *inventer en marchant*". Un beau challenge pour ceux qui souhaiteraient se lancer dans l'aventure !

¹ *Cela ne se fera plus sans nous. Pour une réforme radicale de la politique de la ville. Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires, Rapport remis au ministre de la Ville, juillet 2013.*

Ressources

Généralités

Marie-Hélène Bacqué,
Mohamed Mechmache
Pour une réforme radicale de la politique de la ville.

Ça ne se fera plus sans nous. Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires
Rapport au ministre délégué à la Ville, juillet 2013

Au-delà de ses 30 propositions, ce rapport préconise de "reconsidérer la matrice même de la politique de la ville en la recentrant sur les habitants et les citoyens". Les auteurs optent pour un "empowerment à la française".
www.missionparticipation.fr

Quelles nouvelles voies pour la participation des habitants?

Profession Banlieue, 2013, 75 p.
Après une trentaine d'années de dispositifs éphémères ou pérennes, la participation des habitants connaît un certain essoufflement. Ce que l'on attend de la participation n'est pas nouveau, mais la voie pour y parvenir est sans cesse à réinventer. Cet ouvrage propose d'interroger les finalités de la participation, expose des expériences de diverses natures et évalue des pratiques différentes pour faire évoluer l'idée de participation.

Note d'orientations sur la démocratie locale et la participation des habitants dans les quartiers en politique de la ville

Adoptée à l'assemblée plénière du CNV du 12 octobre 2012
12 recommandations très concrètes pour renouveler la démocratie locale. De quelle manière? Avec quelle gouvernance et quels nouveaux outils?
www.ville.gouv.fr

La participation des habitants : trois pistes pour rénover la politique de la ville

Centre d'analyse stratégique. La note d'analyse n°278, 09/2012, 12 p.
Les dispositifs participatifs français relèvent plus souvent de l'information

et de la consultation que d'une véritable possibilité de se faire entendre et d'intervenir dans l'action publique. Cette note analyse les dynamiques étrangères les plus prometteuses en dégagant trois axes : partager le pouvoir décisionnel avec les habitants au travers de "budgets participatifs de quartiers"; garantir la qualité du débat public; permettre aux habitants de développer leur pouvoir d'agir.

www.strategie.gouv.fr/archives_publication/1/2012

Avis du CNV du 19 janvier 2012 relatif à la démocratie locale et à la participation des habitants

Conseil national des villes, 19/01/2012, 22 p.
Cet avis répond à la saisine de Fadela Amara de juin 2010, qui souhaitait que le CNV formule des propositions sur les nouvelles formes de démocratie de proximité et de participation des habitants.
www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/democratie_lph-avis_19_01_12_v1002_.pdf

Démocratie locale et participation des habitants. Note synthétique.

Résultats du cycle d'ateliers 2012
Secrétariat général du comité interministériel des villes, CNV, MUSE D.Territoires, 2012, 44 p.
Compte rendu de trois ateliers de réflexion collective (la participation électorale; le rôle, la diversité et l'impact du tissu associatif; la démocratie locale instituée) qui ont abouti à la préconisation de pistes pour favoriser et développer la participation citoyenne dans les quartiers de la politique de la ville.
<http://i.ville.gouv.fr>

Patrick Norynberg
Ville, démocratie et citoyenneté : expérience du pouvoir partagé
Éditions Yves Michel, 2011, 256 p.
À partir de ses expériences menées dans le champ de la politique de la ville, l'auteur livre une réflexion sur les méthodes actuelles de fabrication de la ville et propose de nouveaux outils favorisant l'effort démocratique pour inclure les habitants dans le processus de régénération de leurs quartiers.

Les Particip'actives de l'USH. L'appel à projets "Relations organismes-locataires"

USH, 2011, 52 p.
Recueil d'expériences innovantes portant sur l'implication des locataires dans les choix de l'organisme, la production de la qualité de service, la conception et la réalisation de projets patrimoniaux et résidentiels, la qualité de vie, la tranquillité...

Empowerment et pouvoir d'agir des habitants

Marion Carrel

Faire participer les habitants? Citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires
ENS Éditions, 05/2013, 270 p.
Veut-on vraiment que les habitants des quartiers populaires participent? Cet ouvrage montre que l'apathie des habitants des quartiers d'habitat social n'est qu'apparente, ou plutôt qu'elle se développe dans des contextes d'interaction particuliers. Sous certaines conditions, au contraire, de nouvelles formes de contre-pouvoir, engendrées par l'activité délibérative des "artisans de la participation", émergent dans les milieux populaires.

Le pouvoir d'agir au cœur de la démocratie

La Tribune fonda n°215, 09/2012
Ce numéro définit la notion de pouvoir d'agir et l'empowerment, resitue le contexte de la création du collectif Pouvoir d'agir en 2010 et présente plusieurs expériences de nouvelles formes de participation.

Marie-Hélène Bacqué, Carole Biewener
L'empowerment : une pratique émancipatrice

La Découverte, 01/2013, 176 p.
Ce livre retrace la genèse, l'histoire et les actions liées à l'empowerment, autrement dit, le "pouvoir d'agir" des individus et des collectifs. Les deux auteures-chercheuses explorent les manières dont les citoyen(ne)s peuvent construire des alternatives pour répondre aux défis de nos sociétés.

Défendant résolument une vision émancipatrice de l'*empowerment*, elles en expliquent les limites et l'importance pour éclairer les débats contemporains sur la démocratie.

Démarches institutionnalisées

Charline Labuset-Diot
Démocratie participative : guide des outils pour agir
Fondation Nicolas Hulot, Collection État des lieux et analyses, 2013, 48 p.
Ce document interroge le rôle de la démocratie participative dans la transition écologique au travers un état des lieux des outils participatifs existants : forum ouvert, world café, sondage collaboratif, initiative citoyenne européenne...
www.participation-et-democratie.fr/fr/node/1532

Guillaume Gourgues
Les politiques de démocratie participative
Presses Universitaires de Grenoble, 05/2013, 148 p.
Cet ouvrage, illustré de nombreuses expérimentations de terrain, fournit un cadre d'analyse synthétique permettant de décrypter et de saisir les enjeux de la participation publique. Il revient sur l'avènement de la participation publique et propose une grille d'analyse permettant d'engager une évaluation de n'importe quel dispositif participatif.

Les centres sociaux, entre participation et cohésion sociale
CNAF, Dossier d'études n°160, 02/2013
Les centres sociaux constituent de véritables laboratoires de la participation et des pratiques d'*empowerment*, à l'heure où ces thèmes acquièrent une forte actualité politique. À travers l'analyse de leur fonctionnement et de leur représentation, l'auteur questionne les atouts et les difficultés de ces organismes qui, en tant qu'entités hybrides entre logique associative et action publique, occupent une position complexe dans la sphère politique.
www.caf.fr/etudes-et-statistiques/x-publications/dossiers-d-etudes

Comment élargir notre pratique de la démocratie ?
L'enjeu de la participation et des autres modes d'expression
Les synthèses de Millénaire 3, 01/2008, 32 p.
Quel premier bilan peut-on tirer des dispositifs participatifs ? Comment sont prises en compte ces différentes expressions dans le processus de décision ? Ce dossier propose des recommandations pour faire face à ces nouveaux enjeux démocratiques et améliorer les relations entre citoyens et sphère publique.
www.millenaire3.com

Cécile Blatrix
“Devoir débattre. Les effets de l'institutionnalisation de la participation sur les formes de l'action collective”
Politix n°57, Vol.15 [En ligne], 2002, p. 79-102
Cet article montre que l'institutionnalisation des procédures de débat public a des effets ambivalents sur l'activité de protestation.
www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/polix_0295-2319_2002_num_15_57_1208

TIC et participation des habitants

Périne Brotcorne ; sous la direction de Gérard Valenduc
Les outils numériques au service d'une participation citoyenne et démocratique augmentée
Étude réalisée par la Fondation Travail-Université pour Technofuturic à la demande du gouvernement wallon, 03/2012, 84 p.
Cette étude décrit et analyse les initiatives et expériences de terrain qui s'appuient sur les technologies numériques, notamment le web 2.0, pour développer et promouvoir la participation citoyenne, collaborative, et démocratique en Belgique francophone.
www.ftu-namur.org/fichiers/TIC_participation_citoyenne.pdf

Les TIC à l'aide de la démocratie
La lettre du cadre territorial n°435, 15/01/2012
Panorama des outils web 2.0 mis au service des collectivités pour permettre l'expression des habitants.

Hélène Bailleul
Les nouvelles formes de la communication autour des projets urbains : modalités, impacts, enjeux pour un débat participatif
Métropoles [En ligne], 3 | 2008, mis en ligne le 22 septembre 2008
Cet article observe les évolutions que l'usage des nouvelles technologies implique dans la communication et le débat participatif autour des projets urbains.
<http://metropoles.revues.org/2202#tocto1n2>

Les TIC au service de la démocratie participative à Grigny (69)
La municipalité de Grigny s'appuie sur les TIC pour inciter ses habitants à s'impliquer dans la démarche de démocratie participative et notamment le budget participatif.
www.revue-reseau-tic.net/Les-TIC-au-service-de-la.html

<http://boite-democratic.fr>
Cet espace collaboratif, dédié à la participation citoyenne numérique, rassemble des expériences, des outils et idées innovantes.

www.villes-internet.net
L'association des Villes Internet coordonne le développement et l'animation d'un réseau des acteurs de l'Internet citoyen (élus et agents des collectivités).
Son site recense 60 expériences sur démocratie locale et TIC.

Document réalisé et publié par le CR•DSU

Le Centre de Ressources et d'échanges pour le Développement Social et Urbain Rhône-Alpes s'adresse aux acteurs dont les projets s'inscrivent dans un objectif de cohésion sociale sur un territoire: professionnels des collectivités locales, élus locaux, partenaires institutionnels, associations, chercheurs...

Son action: diffusion d'informations et de connaissances sous diverses formes, mise en réseau des acteurs, qualification collective, capitalisation d'expériences, soutien à certaines démarches locales...

Directeur de publication: Louis LEVÊQUE, Président du CR•DSU

Directrice de la rédaction: Isabelle CHENEVEZ, CR•DSU

Rédaction: Frédérique BOURGEOIS, CR•DSU
Catherine FORET, sociologue
Nicolas PLANCHON, ELC2
Marion POLLIER, CR•DSU

Bibliographie: Muriel SALORT, CR•DSU

Conception graphique: Muriel SALORT, CR•DSU

Impression: Graphiscann - 32 avenue Karl Marx - 69120 Vaulx-en-Velin

Crédits photos:

- © CR•DSU : pages 7, 11, 15 et 19
- © MJC de la Duchère : page 1
- © Alliance citoyenne : page 1
- © Ville de Grenoble : page 1
- © Repérage urbain : page 1

Dépôt légal: Février 2014
ISSN 2270-051X



PREFECTURE DE REGION RHÔNE-ALPES

RhôneAlpes Région

GRANDLYON
communauté urbaine



CENTRE DE RESSOURCES ET D'ÉCHANGES POUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET URBAIN RHÔNE-ALPES

4 rue de Narvik - BP 8054 - 69351 Lyon cedex 08

Tél: 04 78 77 01 43 - Fax: 04 78 77 51 79 - secretariat@crdsu.org - www.crdsu.org