



**HAL**  
open science

## Les Panels Citoyens Nancéiens : Vers une méthode pour faire émerger des ” savoirs citoyens ” et enrichir la conceptualisation des projets urbains ?

Laurent Dupont, Martine Revel, Claudine Guidat

### ► To cite this version:

Laurent Dupont, Martine Revel, Claudine Guidat. Les Panels Citoyens Nancéiens : Vers une méthode pour faire émerger des ” savoirs citoyens ” et enrichir la conceptualisation des projets urbains ?. Programme de recherche et formation P.I.C.R.I. (Partenariat Institutions - Citoyens pour la Recherche et pour l’Innovation), Feb 2009, Paris, France. hal-00737500

**HAL Id: hal-00737500**

**<https://hal.science/hal-00737500>**

Submitted on 2 Oct 2012

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L’archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d’enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## **Les Panels Citoyens Nancéiens : Vers une méthode pour faire émerger des « savoirs citoyens » et enrichir la conceptualisation des projets urbains ?\***

Laurent DUPONT  
Doctorant CIFRE,  
ADUAN/CNFPT

Martine REVEL  
Sociologue chercheur  
associée au Cerpas  
Université Lille 2

Claudine GUIDAT  
Professeur, Directeur de  
l'ENSGSI

Nancy Université, Institut National Polytechnique de Lorraine, Equipe de Recherche sur les Processus Innovatifs (ERPI) EA n°3767

Association Nationale de la Recherche Technique (ANRT)

Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT)

Agence de Développement et d'Urbanisme de l'Aire urbaine Nancéienne (ADUAN)

\* Communication relue par Rémi LEFEBVRE, Professeur, Lille 2, Centre d'Etudes et de Recherches Administratives, Politique et Sociales (CERAPS) UMR n° 8026

Sur le plan théorique, la mise en résonance d'un état de l'art ciblé au sein des sciences de l'ingénieur et au sein des sciences politiques, permet de formuler une approche originale des pratiques urbaines, définies dans le sens de savoir-faire et compétences spécifiques appliqués aux territoires. En effet, dans le domaine du génie des systèmes industriels, la littérature montre que les entreprises, intégrant au plus tôt l'utilisateur dans leurs processus de conceptions, bénéficient d'une expérience pratique et d'un savoir-faire d'usage précieux<sup>1</sup>. La prise en compte des informations collectées lors du travail avec les usagers favorise l'acceptation finale des produits sur le marché. Dans un autre domaine, les politistes et les sociologues montrent que les théories de la démocratie participative<sup>2</sup> se sont diffusées aux différents niveaux des processus de gouvernance, du national au local, sous l'impulsion de dispositifs législatifs ou de démarches

citoyennes. Ces dispositifs participatifs<sup>3</sup> sollicitent les citoyens sur la question urbaine, souvent de manière parallèle et déconnectée du processus global de conception des projets, surtout lorsqu'il s'agit de répondre aux exigences de la loi (conseils de quartier, enquêtes publiques, débats publics, etc.) ou de céder à un effet de mode (voir les logiques orientées « communication »). En France, la multiplication des expérimentations de dispositifs participatifs<sup>4</sup> montre qu'il se dessine formellement un désir conscient ou inconscient d'accorder plus d'importance aux savoirs dont la société civile, entendue comme instances et institutions hors Etat, serait détentrice pour appréhender et agir sur les questions de société. Le programme de recherche, fruit de l'association entre l'Agence

<sup>1</sup> Voir notamment : (Caelen & Al. 04) ; (Darses, 04). (Hippel, 88 & 05) ; (Krawtchenko, 04)

<sup>2</sup> Voir notamment : (Bacqué, Rey & Sintomer, 05) ; (Blondiaux, 08) ; (Crépon & Stiegler, 07) ; (Revel & al. 07) ; (Robbe 07) ; (Rosanvallon, 06).

<sup>3</sup> Dispositif participatif : procédure qui vise a minima à proposer une coopération symbolique aux citoyens comme les informer ou recueillir leurs avis sur une question d'aménagement urbain par exemple. Le dispositif peut aller jusqu'à donner un pouvoir effectif aux citoyens avec une influence directe sur les décisions émises, par exemple à travers des budgets participatifs. Voir notamment : (ADUAN, 01) ; (Bernard, 06) ; (Blondiaux & Cardon, 06) ; (Bourg & Boy 05) ; (Koehl & Sintomer, 02) ; (Traits Urbains, 06)

<sup>4</sup> (ADUAN, 07) ; (Ghamroun, Jung & Manz, 07)

d'urbanisme de Nancy (ADUAN) et le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT), sur lequel s'appuie la réflexion qui va suivre, en est une illustration. Ce programme prend la forme d'une thèse CIFRE dans le domaine des sciences de l'ingénieur, portée par l'Agence d'urbanisme de Nancy. Ce positionnement nous permet de nous confronter in situ aux pratiques urbaines. Impulsés initialement à partir du concept de « maîtrise d'usage »<sup>5</sup> nos travaux de recherche se sont rapidement intéressés à la conceptualisation par l'usage appliquée en phase amont des projets urbains. Ainsi, la méthodologie que nous développons vise à intégrer en phase amont des projets les savoirs d'usage des futurs utilisateurs pour conceptualiser les projets. L'enjeu est de favoriser l'acceptabilité finale et la qualité des projets urbains. Compte tenu de notre objet d'étude, nous constatons que les notions de savoirs et de citoyens sont deux aspects incontournables de nos travaux. C'est pourquoi notre démarche nous conduit à nous intéresser tout particulièrement au concept de « savoirs citoyens » qui a déjà donné lieu à de nombreuses réflexions notamment au cours d'une journée d'étude « Y a-t-il un "savoir citoyen" mobilisable dans la démocratie participative? »<sup>6</sup>.

Après avoir présenté succinctement la notion d'usager, acteur à travers lequel nous proposons d'aborder les projets urbains, nous reviendrons plus particulièrement sur une expérience originale d'association des habitants nancéiens aux questions urbaines. Ce projet, intitulé « Panels citoyens », a

---

<sup>5</sup> « Maîtrise d'usage » est entendue comme « la capacité d'anticiper l'évolution des pratiques et les aspirations de nos contemporains et à mesurer les effets concrets, pour faire émerger des savoirs actionnables au niveau des territoires ». (Rossinot, 05). Les premières recherches nous ont rapidement orientés sur des notions voisines qu'il s'agissait d'appliquer aux pratiques urbaines.

<sup>6</sup> Journée d'étude du programme de formation-recherche du CIERA du 27 février 2006

débuté au dernier trimestre de l'année 2007 et s'est poursuivi en 2008. Il est important de préciser qu'il ne s'agit pas d'une adaptation ou d'une nouvelle utilisation de l'outil développé par le Professeur Peter Diemel au Forschungsstelle für Bürgerbeteiligung und Planungsverfahren<sup>7</sup> à l'université de Wuppertal dans les années 1970<sup>8</sup>. Dans le cas qui nous intéresse, un Panel Citoyen peut se définir comme un « outil-processus » d'aide à la conceptualisation des projets urbains en phase amont de leur processus global de développement. Nous présenterons les contours de l'expérience nancéienne en nous appuyant également sur l'entretien scientifique réalisé avec Valérie Bretagne, Docteur en sociologie, conceptrice et animatrice de deux Panels Citoyens dits « Projets Urbains », ainsi que sur notre mise en œuvre et notre animation de quatre autres Panels Citoyens dit « Thématiques ».

A l'issue de cette première année d'expérimentation, nous adoptons une posture réflexive pour analyser la dynamique d'échange et l'élaboration de savoirs que les panels citoyens nancéiens ont peut-être générés. Nous étudions ensuite dans quelle mesure la notion de « savoirs citoyens » peut nous aider ou pas à décoder l'expérience des Panels Citoyens. Enfin, nous considérons comment les « savoirs citoyens » peuvent enrichir notre processus de réflexion autour de l'intégration des usagers en phase amont des projets urbains. Réciproquement, nous tentons d'apporter une contribution au concept de « savoirs citoyens » en émergence et nous analysons si nos expérimentations peuvent dessiner les contours d'un outil capable de favoriser l'expression et la capitalisation de « savoirs citoyens ».

---

<sup>7</sup> Bureau de Recherche pour la Participation des Citoyens et les Processus de Planification.

<sup>8</sup> La méthode spécifique du Professeur Peter Diemel est, par exemple, disponible sur internet, URL : <http://adonnart.free.fr/doc/citoy/confcit6.htm>

Pour aller plus loin, nous discutons les impacts possibles d'une telle démarche sur la gouvernance locale. La prise en compte, notamment, de « savoirs citoyens » peut-elle favoriser l'impulsion de projets urbains et/ou infléchir la conceptualisation d'un projet urbain en développement ? Le cas échéant, les savoirs issus de la société civile par l'intermédiaire des panels, contribuent-ils localement à l'enrichissement d'une gouvernance participative, à la modernisation de l'action publique locale, ou a minima, étoffent-ils durablement les modes de faire au niveau des pratiques urbaines ?

### Intégrer l'usager en phase amont

Notre choix d'intervenir en phase amont des projets urbains nous vient de l'analyse de l'état de l'art et des pratiques. Comme le synthétise Vallette (Vallette, 05) de nombreux auteurs stipulent que la plus importante des phases pour innover est la phase amont des processus de développement de projet. C'est une phase d'acquisition de compétences où la capacité d'influence sur le résultat finale du projet est maximale. Par ailleurs, les résultats des recherches en urbanisme<sup>9</sup>, étayés par notre confrontation au terrain, montrent l'importance croissante de la phase amont des projets urbains, en tant qu'elle se révèle être le « lieu d'une activité d'élaboration collective pour définir les actions à entreprendre » (Arab, 04). A ce niveau, la co-conception semble faire consensus. Elle apparaît comme une méthodologie de plus en plus incontournable et largement adoptée mais reste une affaire de spécialistes qui collaborent par la négociation. Concrètement, il s'agit de faire coopérer ensemble des professionnels<sup>10</sup> issus

de métiers distincts qui cherchent un consensus autour du projet urbain à réaliser. A ce niveau, l'usager final, bien que complètement concerné par l'issue du projet urbain, est une sorte d'agent abstrait, il fait l'objet de discussions auxquelles il ne participe pas.

Par usager, nous entendons, le destinataire final d'un projet urbain qui en sera le principal utilisateur. Il s'agit d'une personne qui utilise quelque chose, un lieu, un service sur le plan pratique ou symbolique. Dans le domaine des questions urbaines, Il faut noter que la notion d'usager prend une dimension toute particulière car l'usager n'est pas un client au sens marchand du terme. Les acteurs auxquels nous nous intéressons sont tous des citoyens. L'usager ne peut être réduit à sa stricte dimension de consommateur, il est complexe et possède plusieurs profils comme le rappelle Isaac Joseph<sup>11</sup>. Bassand & Joye illustrent d'ailleurs cette complexité en expliquant que le citoyen est tour à tour habitant, usager, citoyen. Cet acteur au multiple profil, l'HUC pour Habitant-Usager-Citoyen, « dispose d'une autonomie, d'un pouvoir et d'une créativité » (Bassand & Joye, 99). Aussi, bien qu'issus du génie industriel, nos travaux se distinguent de leur domaine d'origine sur ce point précis de la citoyenneté. Elle n'est a priori pas une dimension fondamentale dans le monde de l'entreprise, et tout particulièrement dans les opérations de conception de produits<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> Rappelons ce texte de William James cité par Isaac Joseph « On peut pratiquement dire que chacun a autant de personnalités différentes qu'il y a de groupes sociaux distincts dont l'opinion compte à ses yeux. » (Cefai & Joseph, 02, p.9)

<sup>12</sup> Néanmoins, les préoccupations récentes liées au développement durable montrent une certaine évolution des entreprises sur la responsabilité et les questions citoyennes. Ces points pourraient faire l'objet d'un débat très intéressant que nous n'aborderons pas ici.

---

<sup>9</sup> Voir notamment : (Allen, Bonetti & Laforgue, 08) ; (Arab, 04) ; (Mahmoud-Jouini & Al. 03) ; (Gerber, 03) ; (Prost, 03) ; (Janvier, 01).

<sup>10</sup> Voir notamment : (Ascher, 04) ; (Callon, Barthes & Lascoumes, 01) ; (Masboungi, 01) ; (Igalina, 08) ; (Poidevin, 01 & 06) ; (Pinson, 02 & 04).

Nous pouvons par ailleurs pousser plus avant notre raisonnement. Les projets urbains mobilisent un très grand nombre d'acteurs<sup>13</sup>, ceux-ci étant concernés plus ou moins directement par le projet en question. Ils interviennent ou sont mobilisés à différents moments du processus de développement du projet. L'analyse des jeux d'acteurs, mise en œuvre tout au long du cycle de vie d'un projet urbain<sup>14</sup>, indique que les acteurs (qui ont actuellement accès au processus de développement du projet, i.e. les professionnels, les élus, des institutionnels, quelques citoyens qui ont acquis une compétence ou une stature spécifique, etc.) négocient, à l'aune de leurs besoins ou de leur idéologie, pour établir un consensus, ce faisant certains de ces acteurs spécifiques peuvent eux-mêmes se positionner en tant qu'usagers finaux des projets développés. En effet, selon le regard que l'on porte sur les projets urbains (utilitaire, symbolique, etc.), ils peuvent servir ou desservir plusieurs causes, ils ont plusieurs finalités. D'ailleurs, un même objet peut être utilisé pour des applications variées et parfois même au delà du potentiel que lui avait conféré son concepteur, on parlera alors de « détournement d'usage ».

Nous l'avons vu, à l'image de la diversité des acteurs qui peuvent intervenir lors du processus de développement d'un projet urbain, il peut exister une grande diversité des publics d'usager qui se saisissent d'un projet urbain réalisé. Nous nous centrons alors particulièrement sur les usagers qui n'ont

habituellement pas accès à la parole ou dont les idées et propositions ne sont pas valorisées lorsqu'elles sont exprimées, faute d'outils, de méthodes ou plus généralement de pratiques, voire de volonté orientée dans ce sens. Nos travaux qui alternent entre théorie (état de l'art et conceptualisation) et mise en œuvre pratique (expérimentation) se focalisent alors sur l'usager en interaction avec un projet urbain, matériel ou immatériel, dont l'usage sera conditionné par le contexte global lié à son émergence.

### L'expérience des Panels Citoyens nancéien

Les Panels Citoyens sont une première proposition de réponse au constat réalisé ci-dessus. Cet outil, qui bénéficie d'une approche interdisciplinaire et pluri-professionnelle dans sa conception, s'inscrit dans la lignée des dispositifs participatifs, tout en déployant progressivement certains principes fondamentaux qui lui confèrent un caractère particulier. Nous pouvons distinguer, notamment :

- *Le rôle de l'outil-processus et le cadre politique* : les participants n'acquièrent pas un pouvoir décisionnel. Par leur participation, ils contribuent à enrichir un projet urbain en phase amont de développement.
- *Le profil et le type d'implication des citoyens, dans une certaine acception de la représentativité* : nous cherchons la « saturation heuristique<sup>15</sup> » en recueillant la plus grande diversité de point de vue possible.
- *L'environnement et le mode d'animation des panels* : Il est primordial de proposer un cadre confortable pour accueillir les participants qui se mobilisent

<sup>13</sup> Voir notamment : (Ascher, 04) ; (Callon, Barthes, & Lascoumes, 01) ; (Masboungi (Coord.) 01) ; (Igalina, 08) ; (Poidevin, 06) ; (Pinson, 02 & 04).

<sup>14</sup> Cycle de vie d'un projet urbain : de l'identification d'une problématique urbaine par un acteur du territoire à la livraison du maître d'œuvre au maître d'ouvrage d'un produit (matériel ou immatériel) qui réponde au besoin exprimé par un acteur collectif. La problématique urbaine comme point de départ d'un projet urbain fait écho à la notion que Dewey qualifie de *situation problématique* comme point de départ de l'analyse des situations.

<sup>15</sup> Expression employée par Valérie Bretagne désignant le périmètre de finitude des perceptions et des opinions que peut apporter un public donné sur une question spécifique.

bénévolement pour les Panels Citoyens. Le lieu doit être neutre et désinstitutionnalisé pour permettre aux participants de s'approprier in situ la question qui leur est soumise.

- *La recherche de la créativité* : il s'agit d'abord de stimuler le potentiel créatif de chacun pour « décentrer » les projets, créer un décalage et les ouvrir à d'autres usages.
- *La mobilisation des « savoirs citoyens » passe par « une culture de l'étonnement »* : Nous cherchons à créer les conditions (technologie, environnement) d'émergence d'idées nouvelles ou non conscientes, en employant par exemple des méthodes classiques de la créativité.
- *Les rapports entre les différents acteurs concernés par un projet urbain, au cours du déroulement d'un panel* : Toute l'attention est portée sur la mise en confiance des différents acteurs qui sont amenés à participer aux panels citoyens, qui les observent, qui viennent apporter un éclaircissement technique ou qui viennent écouter les productions des groupes de travail.
- *L'influence de la commande, des hypothèses de départ et du type de public associé*. Si les grands principes, sus cités, sont respectés systématiquement, les Panels ne se ressemblent pas réellement dans la forme. Il s'agit de tenir compte de la question posée au Panel et de la capacité des participants à rentrer dans le mode participatif qui leur est proposé (aisance ou non à l'écrit ou à l'orale, prise de parole en groupe, capacité à se mélanger dans d'autres groupes sociaux, etc.). Ainsi, la mise en place d'un Panel Citoyen vise plus à créer un état d'esprit, guide de l'action plutôt que de proposer simplement un outil et une méthodologie aux séquences se suivant rigoureusement.

- *La nécessaire mise en relation de l'outil avec son environnement* : Nous n'obtenons de « savoirs citoyens » qu'en analysant la production d'un panel à l'aune d'un contexte global. Il s'agit bien d'intégrer des connaissances issues de la société civile pour alimenter un processus de conceptualisation de projet urbain.

L'impulsion du développement et de l'expérimentation des Panels Citoyens provient du politique. Leurs constructions ont été déléguées à Valérie Bretagne et à nous-mêmes. Dans notre approche expérimentale nous avons développé deux types de « Panels Citoyens » assez distinctifs dans leur forme. Sur le plan scientifique, l'enjeu était de tester un maximum de formules possibles et d'analyser les résultats. Sur le plan pratique, le principe était de trouver un consensus et un ajustement constant par rapport au contexte de mise en place et aux besoins du commanditaire. Ainsi les Panels Citoyens sont-ils de nature :

- *Thématiques*, pour : avoir une réflexion stratégique, favoriser la prise de décisions et évaluer l'action de manière collective, on parlera alors de Panels Citoyens Thématiques (PCT)<sup>16</sup>.

Ou

- *Projets Urbains*, pour : enrichir une réflexion stratégique existante et définir un cahier des charges par l'usage, on parlera alors de Panels Citoyens Projet Urbain (PCPU)<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> Il y a eu quatre en janvier/février 2007, animés par Martine Revel, Docteur en Sociologie ; Martine Tani, Maître de conférences ENSGSI, animatrice séance de créativité ; Laurent Dupont, Doctorant ERPI. Les quatre thèmes retenus ont été : Ville jeune, étudiante, dynamique et festive ; Ville accueillante, chaleureuse, confortable ; Ville attractive, créatrice de richesses et d'emplois ; Ville attentive et solidaire à chaque étape. Ils se sont tous déclinés en une séance de travail de 2 heures.

<sup>17</sup> Deux entre sept. 2007 et sept. 2008, sur l'aménagement de la Place Thiers et le système participatif nancéien. Animés par Valérie Bretagne,

Dans un souci de synthèse, nous ne décrivons pas ici l'étude comparée exhaustive entre les différentes expérimentations mais nous abordons directement les différents constats que nous pouvons faire en termes de « savoirs citoyens ».

#### Une expérimentation autant hypothético-déductive qu'inductive

Le développement de ce dispositif participatif a pu se faire à Nancy parce que le contexte politique et institutionnel était favorable, des décideurs ont ressenti de l'intérêt pour un projet qui permet d'associer des habitants à un moment donné, dans le processus de développement d'un projet local. Par ailleurs, il nous semble que la méthodologie des Panels Citoyens a pu émerger car il n'y avait pas de prise de risque particulière. Ainsi, dans le cas des Panels Citoyens *Projets Urbains* (PCPU), compte tenu du contexte local, les questions abordées ne donnent pas l'impression de comporter des enjeux politiques forts. Le premier Panel a été impulsé en septembre 2007 au moment de la phase de concertation du projet de réhabilitation de la place Thiers<sup>18</sup>. La loi obligeait la consultation du public mais n'obligeait pas la forme. De même les Panels Citoyens *Thématique* (PCT) ont été réalisés en février 2008 lors de la campagne municipale 2008, pour le commanditaire c'était l'occasion d'avoir un outil supplémentaire pour mieux comprendre la vision portée par quelques citoyens sur leur ville. Le but étant d'enrichir un projet politique pré-existant.

---

accompagnée de preneurs de notes, ils se sont chacun déclinés en 3 séances de 3h30.

<sup>18</sup> Place située face à la Gare de Nancy, elle pose des problèmes globaux d'esthétisme, de fonctionnalité, de sécurité, etc. Cette situation détériorée depuis plusieurs années, elle s'est pour partie réglée fin 2006 devant la cour du tribunal de Nancy. De nombreuses critiques ont été émises souvent relayées et amplifiées par des articles dans la presse locale.

Cependant, même si les décideurs ont donné du temps au projet pour qu'il se concrétise, pour que les choses s'installent, la construction des Panels Citoyens s'est faite dans « l'urgence du contexte ». Ainsi Valérie Bretagne n'a pas pu puiser dans l'histoire des dispositifs participatifs pour mettre en place ces outils. La démarche adoptée par la sociologue, apparaît complètement hypothético-déductive avec une approche expérimentale de type essais / erreurs.

Dans le cas des PCT, le processus relève plus d'un raisonnement inductif issu du programme de recherche CIFRE, avec une réflexion au croisement entre la demande formulée par le commanditaire politique et l'analyse de différents dispositifs participatifs décrits dans l'état de l'art<sup>19</sup>. Par la suite, leur mise en œuvre relève de l'expérimentation par implémentation.

Cette distinction dans les approches expérimentales est un point important car il conditionne l'analyse que nous pouvons proposer des Panels Citoyens. Nous profitons notamment de la complémentarité des deux démarches.

#### La notion de panel, la représentativité et la saturation heuristique

Nous l'avons vu, dans le contexte grand-nancéien, le mot « panel » a surtout une connotation « communicante », propre au langage politique. Or dans la pratique le mot panel a un sens statistique précis. Nous sommes alors confrontés à une certaine ambiguïté par rapport à la démarche puisqu'elle ne s'appuie pas sur une approche statistique.

Pour les PCPU, les échantillons ont été construits à partir d'une base de 280 habitants

---

<sup>19</sup> (ADUAN, 01 & 07); (Bernard, 06); (Blondiaux & Cardon, 06); (Bourg & Boy 05); (CNDP, 07); (Koehl & Sintomer, 02); (Ghamroun, Jung & Manz, 07); (Traits Urbains, 06)

nancéiens, de tous les profils, interviewés en 2006 dans le cadre d'une enquête sur « la qualité de vie à Nancy ». Lors de leur entretien<sup>20</sup>, certains avaient manifesté leur souhait de pouvoir éventuellement s'impliquer un peu plus dans la vie de leur cité. Ils ont été sollicités pour cette raison.

Dans le cadre des PCT, la décision de mener cette expérience fut prise début janvier 2008 avec pour objectif de réaliser les premières rencontres fin janvier/début février 2008. Ce calendrier était nécessaire pour obtenir et exploiter les premiers résultats plus d'un mois avant l'échéance des premier et second tours des élections municipales (les 9 et 16 mars 2008). Un des principaux défis du projet fut donc de mobiliser quatre fois quinze participants en un mois pour constituer les Panels, tout en respectant les contraintes de discrétions liées au contexte politique. Nous avons alors en tête le constat de Bacqué qui indique qu'en France, « *la dynamique participative repose sur une représentation numérique limitée (environ 2% des habitants participent aux conseils de quartier [...]) et reproduit les distorsions qui touchent classiquement la démocratie représentative, les plus précarisés et les jeunes restent peu présents dans ces dispositifs.* » (Bacqué, 04). Aussi, une de nos ambitions était de mobiliser prioritairement des citoyens qui n'ont pas l'habitude de fréquenter des dispositifs participatifs ou dont l'avis est rarement sollicité sur des questions d'orientation de politique urbaine.

Dans un souci d'efficacité, que nous caractérisons ici par le rapport qualité exigée<sup>21</sup> / temps imparti, nous avons donc opté pour une approche plus qualitative en mobilisant les réseaux ou les réseaux de réseaux des colistiers ou des animateurs. Intuitivement, et

avec certains filtres en tête (comme mobiliser au-delà des réseaux habituels de la municipalité, faire participer des personnes qui ne le font pas habituellement, tenir compte des contraintes de l'expérience, etc.), nous avons cherché à diversifier au maximum les profils des participants en tenant compte des types d'activités professionnelles et associatives qu'ils pratiquent, du quartier de résidence, du statut familial et de nos constats préalables guidés par la littérature. Nous avons notamment veillé à ne pas contacter des nancéiens déjà largement impliqués dans des structures telles que les comités de quartier (appelés Ateliers de Vie de Quartier - AVQ à Nancy), le conseil de développement, les commissions consultatives, etc. – i.e. les structures institutionnelles nancéiennes illustrant « l'esprit » de la démocratie dite de proximité. Si en utilisant nos réseaux et les réseaux de nos réseaux nous avons pu mobiliser des acteurs jamais ou très rarement sollicités auparavant, la limite de notre démarche se retrouve dans les catégories des personnes touchées. En effet, si nous pouvons facilement sensibiliser des jeunes dans notre entourage, il est moins évident d'atteindre les plus précarisés car les réseaux auxquels ils appartiennent sont peu nombreux et très faiblement étendus.

Par ailleurs, pour pallier la difficulté de trouver rapidement des candidats prêts à participer spontanément aux Panels Citoyens Thématiques nous avons aussi sollicité des colistiers qui n'avaient encore jamais exercé de mandat électif au sein de la municipalité nancéienne. Leur présence soulève la question de la présence du politique au sein des panels. Ils présentaient les avantages suivants :

- Être des citoyens à part entière, usager de la ville où ils résident.
- Être motivés pour contribuer à l'enrichissement du projet porté par leur propre liste.

<sup>20</sup> Cette enquête a été réalisée par Valérie Bretagne, chaque entretien durée entre 1/2h et 1h.

<sup>21</sup> Des personnes motivées, désireux de s'investir, présentant des profils complémentaires.



- Être encore préservés des effets induits d'un mandat électif, durant lequel l'élu est confronté pendant plusieurs années aux problèmes structurels, aux contraintes territoriales, aux rouages administratifs, etc.

Nous pouvions redouter néanmoins qu'ils aient déjà une vision politique trop figée de la ville, mais compte tenu du désir de la liste, à laquelle ils adhéraient, d'enrichir son projet d'idées et de propositions complémentaires, nous pouvions légitimement supposer que leurs positions ne serait pas dogmatiques. Par ailleurs, nous n'affectons pas de degré de valeur aux propos des participants en fonction de leur statut. Sur le plan de la qualité des idées, nous partons du principe qu'il n'y a pas de différence entre les colistiers « nouveaux venus dans le sérail politique local » et les autres participants sans engagement politique marqué.

Au final, les participants des Panels constituent un groupe hétéroclite de personnes qui n'ont pas ou peu l'habitude de se côtoyer. Elles viennent mues par une ou plusieurs motivations parfois très éclectiques comme le désir de s'impliquer plus dans la vie de la cité, la volonté de répondre à la sollicitation d'un proche, la curiosité par rapport à l'originalité de la démarche et son approche expérimentale, la motivation politique et l'opportunité de s'investir dans un travail sur les représentations des différentes dimensions de la ville (santé, économie, qualité de vie, etc.), rencontrer d'autres personnes, etc.

Avec les Panels Citoyens nous ne sommes pas dans la représentativité statistique et nous privilégions les « règles de saturations heuristiques » ainsi que les « règles de représentativités du qualitatif » pour reprendre les propos de Valérie Bretagne. Nous sommes dans des démarches de micro représentativité. Il s'agit d'avoir la « plus

grande diversité possible des points de vue, au sens du "set point" ». Ainsi comme le préconisent les méthodes prospectivistes (Godet & Durance, 08), nous tentons de créer les conditions permettant d'occulter le moins possible le ou les discours les plus minoritaires, décalés car ceux-ci peuvent se révéler être les prémices des « tendances lourdes » à venir.

#### Mettre à niveau sans uniformiser

La méthodologie que nous déployons à travers les Panels Citoyens vise à créer les conditions nécessaires et suffisantes pour recueillir les impressions de tous les participants, sans traitement de faveur particulier selon l'origine des propos. Par contre, nous cherchons à atténuer les différences de possibilité d'expression entre les uns et les autres : capacité à prendre la parole, aptitude à formuler ses idées, disposition à exprimer un discours compréhensible, traitement similaire des propos entre les participants, etc. D'où l'importance, par exemple de la pédagogie appliquée au sein des Panels. Elle renforce la qualité du cadre de travail. A l'instar des séances de formations et de sensibilisation qui sont proposées lors des conférences de consensus (Bourg & Boy, 05), ou des jurys citoyens (Koehl & Sintomer, 02), il y a également une volonté d'organiser à travers les Panels Citoyens une interaction formative entre les différents acteurs d'un projet urbain. Le principe est de fixer le cadre intellectuel de travail entre les acteurs en favorisant le transfert de connaissances et en construisant un vocabulaire partagé par tous. De plus, selon les cas pratiques proposés, un minimum de compétences complémentaires sera apporté. Par exemple, dans le cadre du Panel concernant la Place Thiers, les habitants ont été formés à l'observation. A l'image de ce que propose Bourg & Boy l'idée est de faire

acquérir un « *savoir amateur* » : un savoir qui permet de *poser les bonnes questions* au spécialiste et par là, d'engager sur de meilleures bases le dialogue avec les professionnels (Bourg & Boy, 05). Néanmoins, ce point pose la question de l'influence qu'une formation, même minimum, peut avoir sur les connaissances détenues par les représentants de la société civile. Faut-il former les individus à exprimer ce qu'ils ressentent par rapport à un projet urbain ou bien faut-il leur donner des clés pour lire le projet urbain au risque de perdre la spontanéité de leur approche ? En reformulant, devons-nous rechercher une « matière brute » exprimée sans ambages, ou une « matière raffinée » exprimée par les participants à l'aune d'une capacité de compréhension minimum acquise sur la question urbaine débattue ? Dans tous les cas, comment pouvons-nous valoriser cette matière obtenue ? Nous développerons ultérieurement cette question en analysant la corrélation que nous pouvons réaliser avec la notion de « savoirs citoyens ».

#### Réflexion autour de la notion de savoir et de connaissance

Il est parfois bien difficile de délimiter la portée de la notion de « savoirs citoyens ». Si nombre d'auteurs s'accordent sur la notion de bon sens, il est intéressant de noter que le mot connaissance est plus rarement employé. Or, dans le cadre de notre réflexion sur les panels citoyens nancéens, qui correspondent sur de nombreux points à une vision participative de la gestion des administrés, un concept nous paraît utile pour décrire le processus d'émergence et d'innovation dont ils sont porteurs. Pour savoir comment l'information et la connaissance circulent dans une organisation, Nonaka en distingue deux formes : la connaissance tacite et explicite. Ces deux formes se déploient selon quatre mouvements : la combinaison, la socialisation,

l'externalisation et l'internalisation. Les allers et retours entre connaissance tacite et explicite forment à leur tour quatre formes de savoir disponibles. « *Les connaissances explicites peuvent être facilement exprimées dans des documents mais sont moins susceptibles de déboucher sur une innovation majeure que les connaissances tacites, c'est-à-dire les connaissances acquises par l'expérience et difficilement exprimables, qui sont à la source du processus d'innovation.* » (Nonaka, 97)

La connaissance tacite correspond en partie à des compétences techniques, comme un « tour de main », et en partie à une dimension cognitive, des modèles mentaux, des croyances et des perspectives si enracinés en nous que nous les prenons comme allant de soi. Dans la littérature associée aux « savoirs citoyens », on trouve souvent une association implicite entre connaissance détenue par les citoyens et connaissance tacite telle que nous venons de la définir. Or, nous formulons deux objections majeures à cette vision. Tout d'abord il nous paraît erroné de penser que les experts sont eux-mêmes exempts de connaissances tacites. Ils en sont bien souvent porteurs et leur savoir ne se distingue donc pas de celui des citoyens sous cet angle, mais plutôt sous celui de la nature des connaissances mobilisées (savoir technique en ce qui les concerne). Ensuite, les citoyens sont aussi des professionnels ou des êtres cultivés, qui disposent dans certains domaines non seulement d'une forme d'expertise d'usage, mais aussi d'un « savoir professionnel diffus » (Sintomer, 08) fait de connaissances abstraites et parfois techniques qu'ils peuvent mobiliser. Dans la dynamique de l'interaction entre les participants à un panel citoyen, la notion de connaissance tacite garde toute son importance car un des enjeux est la capacité à exprimer et à comprendre les éléments de connaissance détenus par les uns et les autres. En ce sens « la spirale de connaissance »

décrite par Nonaka pourrait nous aider à mieux analyser les conditions de la mobilisation des connaissances détenues par les individus et leur combinaison en une nouvelle vision du monde qui va donner sens au projet urbain débattu.

### Que nous disent les participants aux Panels ?

Chacun possède sa propre pratique de la ville, chacun vit une expérience sensible individuelle et personnelle. L'usager confronté à un univers urbain, qu'il soit d'ordre matériel comme du mobilier urbain ou immatériel comme l'ambiance d'un quartier, va faire appel à un ensemble de connaissances et de compétences tacites ou explicites pour se l'approprier ou non, pour en faire l'usage (ou le non-usage) qu'il souhaite. Les participants, grâce aux exercices en groupe ou individuels (observation in situ ou à partir de photos, confrontation d'idée, construction d'un projet commun, lettre au maire, etc.) peuvent se projeter dans une situation simulée. Par exemple, ils vont puiser dans leur corpus de connaissances, consciemment ou inconsciemment, pour imaginer l'usage qu'ils pourraient faire d'une rue après rénovation. Dans ce cas là, ils peuvent évoquer avec leurs mots et leurs regards à eux les flux de déplacement, l'esthétisme, la sécurité, la mise en valeur du patrimoine, le mobilier, etc. Ainsi, concrètement si nous prenons le Panel intitulé « Ville attractive et créatrice de richesses et d'emplois », les participants se sont saisis de la question en la déclinant dans un premier temps en cinq thèmes qui souhaitaient explorer : *l'ambition pour la ville, les ressources, les réseaux économiques dans la ville, les problèmes de liaisons avec les autres villes (nationales et internationales)*. S'en suit un travail plus fin où le groupe définit sa perception pour chaque thème et les propositions d'évolution qui seraient

envisageables à leur sens en l'état de leur connaissance du sujet. Par exemple, dans le cas qui nous intéresse, les participants ont suggéré de *faire réaliser des diagnostics économiques... ou de diffuser les études déjà réalisées par les services compétents ; de communiquer autour des succès économiques locaux ; de proposer une offre globale qui aille au delà du foncier et qui intègre notamment les capacités technologiques locales disponibles, etc.*

Dans un autre Panel sur « Ville accueillante, chaleureuse, confortable », le groupe proposait de revenir au modèle du village et suggérant de développer « *des villages dans la ville* ».

Globalement, à travers les six panels réalisés pour le moment, nous pouvons constater que les groupes font appel à un large champ d'acceptation de la ville. Les suggestions sont très prolixes. Elles sont aussi parfois très contextualisées : « *installer des cendriers dans la rue* » alors que la loi sur l'arrêt de fumer dans les lieux publics est passée depuis un mois.

Les groupes font également preuves d'esprit critique, par exemple dans le cas du panel « *Ville solidaire et attentive à chaque étape de la vie* » les participants se sont arrêtés sur le mot « solidaire » focalisant sur le sens du mot. Le groupe a décidé de clarifier les valeurs qu'il estimait pertinent de développer et à aborder le concept « *Donner envie* ». Ils sont partis du principe que la ville ne pouvait rien faire en tant que telle et qu'il fallait inciter les acteurs à agir. Pour le groupe, il s'agit de dépasser le strict assistantat public et créer les conditions pour permettre à tout un chacun d'être solidaire.

L'ensemble de ces exemples montre la capacité d'un groupe de citoyens à se saisir d'une question locale dans un temps restreint et d'en tirer des pistes de travail à approfondir ou des idées à tester. Ces éléments spécifiques correspondent-ils alors à des

« savoirs citoyens » ou permettent-ils de conduire à la formulation de « savoirs citoyens » ?

Quels enseignements tirer des productions issues des Panels ?

Les habitants mis en situation « *ne savent pas qu'ils savent* » pour reprendre le constat de Valérie Bretagne, ils réagissent spontanément et instinctivement à ce qui leur est proposé. Comme nous l'avons illustré ci-dessus les habitants expriment « *des expériences, des envies, des souhaits, des désaccords, des ras-le-bol* » sans avoir toujours conscience de la portée de telles informations pour la conceptualisation d'un projet urbain. Ces données peuvent s'avérer précieuses pour éclairer la prise en compte d'une question urbaine, pour la parcourir conceptuellement sur un maximum de dimensions possibles. Dans le cadre de nos travaux sur la conceptualisation par l'usage, dont les Panels Citoyens sont une émanation, ce sont ces connaissances que nous voulons recueillir<sup>22</sup>, faire interagir entre elles et valoriser. Par exemple, il s'agit de dresser les critères d'usage attendus dans le cadre du développement d'un projet de façon à orienter ou étayer un cahier des charges techniques.

Ainsi, à notre sens, ces données se transforment en savoir lorsqu'elles sont reliées à un ensemble plus vaste qui fait l'objet d'une analyse précise et approfondie à partir de critères spécifiques. Il s'agit d'alimenter un projet global de conceptualisation. C'est pourquoi, au court d'un Panel Citoyen, il ne faut pas se satisfaire des propositions initiales des habitants. Il faut pousser leur raisonnement. Il faut les inviter à parcourir leur potentiel heuristique pour aller

au-delà de ce que les travaux préparatoires nous auront permis d'acquérir sur les projets, sans mobilisation préalable de citoyens. Notre démarche expérimentale vise à remplir « *la tâche de perplexité* » que Latour formule par l'exigence « *d'écouter des êtres nouveaux, non prévus, ou non routinisés, qui peuvent modifier ou mettre le collectif en risque (au sens d'Ulrich Beck)* » (Latour, 05). Autrement dit, il est question de se mettre dans une posture d'étonnement pour aller le plus loin possible dans les informations récoltées. Par exemple, dans le cadre de la conceptualisation d'une nouvelle place, apprendre que les usagers veulent un alliage minéral/végétal n'est pas une information nouvelle pour les techniciens, il faut être opiniâtre et chercher à savoir quels types de végétaux ou de minéraux le panel juge pertinent d'implanter pour donner une identité spécifique.

En accord avec l'avis de la sociologue, nous pouvons constater que ce qui est récolté ne peut-être immédiatement qualifié de « savoirs ». Au delà du Panel, il apparaît alors nécessaire de construire plusieurs canaux chargés de drainer vers le même cadre d'étude un maximum de points de vue et de propositions relatifs au développement d'un projet urbain. Dans un premier temps, notamment, il ne faut pas hésiter, pour un projet urbain donné à puiser dans l'ensemble des *possibles participatifs* disponibles comme les Ateliers de Vie de Quartier de Nancy, les réunions publiques, les enquêtes publiques, des forums numériques, le conseil de développement, etc. Une fois rassemblées, ces informations ont besoin d'être traitées, analysées, triées, mises en résonance entre elles et valorisées au regard du contexte. Ce fonctionnement fait écho au constat de Cefaï qui diagnostique que les « *acteurs sont partagés entre plusieurs mondes, qu'ils composent les uns avec les autres et entre lesquels ils communiquent. Ils ont parfois besoin de traducteur et de passeurs, de*

<sup>22</sup> Actuellement dans les Panels les informations sont captées à l'aide de preneurs de notes et parfois par l'emploi d'appareil d'enregistrement audio.

médiateurs et d'arbitres pour se comprendre et se coordonner. » (Cefai & Joseph, 02) Finalement, l'enjeu est de créer les conditions pour permettre à un *ensemblier interprète*<sup>23</sup> de recueillir un maximum d'informations et de connaissances relatives à un projet urbain. C'est par l'analyse croisée de ces éléments que nous allons pouvoir distinguer les savoirs précisément mobilisés au cours des Panels. Nous pourrions alors les qualifier de savoir d'usage (ou expertise d'usage) dans la mesure où dans le cas des Panels il s'agit de puiser dans les connaissances acquises par l'usage ou sur la base d'une projection vers de futurs usages. Et dans notre cas nous pouvons aussi parler de « savoirs citoyens » dans la mesure où ceux-ci sortent du cadre personnel et individuel duquel ils sont émis pour être mis au service d'un bien commun, un projet urbain, par les « *membres d'une communauté politique organisée*<sup>24</sup> ». Il apparaît alors que des « savoirs citoyens » peuvent être identifiés lorsqu'un processus dédié permet de les formaliser explicitement. Comme le pratique Valérie Bretagne, le processus en question peut relever d'une analyse qui recoupe les résultats des panels avec des schémas théoriques, des entretiens faits avec des personnalités qualifiées, les préoccupations des techniciens ou du Directeur Général Adjoint des services concernés, etc. La pertinence d'un tel outil-processus se révèle lorsque la production qui en est issue est croisée avec d'autres éléments. « *C'est un atome au milieu d'autres atomes.* » Le Panel ne va pas produire un savoir spécifique, un savoir unique que l'on pourrait extraire et qui aurait du sens en soi. Il va avant tout permettre de co-construire les concepts inhérents à la phase amont d'un

projet urbain, en intégrant les savoirs des citoyens mobilisés aux autres savoirs constitutifs du projet. Il est nécessaire d'assurer une mise en lien globale entre les différentes dimensions du projet.

#### Une démarche de modernisation des pratiques démocratique ?

Selon l'expérience de Valérie Bretagne, un des facteurs limitant la prise en compte de l'avis des usagers tient à « *la peur des professionnels* » d'être jugés négativement sur leurs actions, sur leurs travaux. Il s'agit d'une prise de risque que peu de professionnel et par extension peu d'élus semblent capables d'assumer. Elle s'étonne d'une telle attitude au sein des institutions. Pour elle, la probabilité est faible que les gens disent « *votre truc est nul* » dans le cadre d'une procédure d'échange et de discussion. Evidemment, nous ne pouvons pas préciser si l'attitude des professionnels est exclusivement liée à leur peur d'être jugé par des non-spécialistes, ou pire d'être supplanté par des non-spécialistes. Cela ne signifie-t-il pas que la notion de « savoirs citoyens » est une compétence déjà existante, un savoir implicite volontairement non reconnu, instinctivement ressenti mais jamais considéré pertinent de devoir faire émerger ? La pratique tend à faire penser que les savoirs issus de la société civile semblent être pris dans un double paradoxe. Dans un premier cas, au niveau des professionnels et des élus, ils font presque l'objet d'une fascination tant il serait agréable de pouvoir y accéder facilement, les anticiper, les utiliser pour réaliser au mieux des projets urbains qui seraient compris et acceptés par le plus grand nombre. Dans le même temps, ces savoirs font peur car ils peuvent potentiellement remettre en cause les connaissances et les compétences des concepteurs et des décideurs. Le deuxième paradoxe se place au

<sup>23</sup> Malgré la formulation, il est à noter qu'un ensemblier interprète peut représenter une équipe... pluridisciplinaire par exemple.

<sup>24</sup> Définition de citoyen sur le site de l'Atilf. URL : <http://atilf.atilf.fr/dendien/scripts/tlfiv5/advanced.exe?8;s=434555955>

niveau des citoyens, qui revendiquent volontiers la volonté de pouvoir s'exprimer sur certains projets urbains particuliers – souvent ceux pour lesquels les citoyens se sentent concernés directement – néanmoins, les citoyens n'estiment pas forcément avoir les compétences et le droit d'intervenir sur la chose publique.

A partir de ce constat préalable, le développement au niveau local d'une expérience comme celle des Panels Citoyens n'est-il pas un signe encourageant sur le plan de la démocratie participative. Certes le pouvoir public local a quelque peu limité sa prise de risque par rapport au sujet débattu. Mais il a impulsé un processus d'objectivation de sensations, d'impression, d'expériences premières dont les aboutissants ne sont pas présumables pour le moment. La démarche enclenchée entrainera-t-elle un réel désir de valorisation des savoirs issus de la société civile, rendus intelligibles aux yeux des élus et des professionnels, ou observerons-nous un phénomène de rétractation du système en ouverture ?

Sur le terrain nancéien, l'environnement dévoile ses contradictions car d'un côté l'élu permet de prendre le temps de mettre en place le projet et de l'autre côté l'institution fait comprendre qu'elle a besoin des résultats d'un Panel Citoyen à telle échéance pour cause de conseil municipal ou communautaire. Toute la subtilité sera alors de faire jouer la liberté laissée par le politique pour faire évoluer les procédures institutionnelles. Les Panels peuvent alors permettre aux politiques d'infléchir indirectement et légèrement le système institutionnel. Mais globalement pour Valérie Bretagne le projet des Panels Citoyens est encore trop restreint et confidentiel pour réellement infléchir la gouvernance locale. Pour tendre vers une certaine évolution, il faut y penser dès la conception des Panels. Il

faudrait concevoir les Panels avec pour objectif à long terme d'influer sur les modalités de gouvernance, sans quoi cela ne pourra pas se réaliser. L'équipe qui conçoit un Panel doit intégrer ce désir de changement dans ses hypothèses de départ. Pour passer à une nouvelle instance de gouvernance, il faut une durabilité. Il faut que « *l'idée panel arrive à l'état de reflexe* », en tant qu'état d'esprit et non en tant que simple outil. Il s'agit de lutter contre une « *instrumentalisation de la participation* » qui privilégierait la forme au fond, reléguant les Panels à l'état d'outil d'animation appliqué sans discernement. Pour la sociologue nancéienne, pour dépasser ce niveau, il semble nécessaire de travailler en étroite relation avec le décideur. Il faut instaurer un dialogue avec lui, lui expliquer la démarche. L'enjeu est de modifier ses schémas de pensées. Par exemple, Valérie Bretagne a « *la volonté de former le décideur au regard sociologique.* »<sup>25</sup> Au final, l'enjeu est d'apporter « *une compétence ou un regard supplémentaire au regard existant et si possible pas supplémentaire mais complémentaire.* » L'issue d'un panel, c'est-à-dire l'accès à des « savoirs citoyens » à travers une méthode, une animation et une analyse représente une « *aide à la décision comme proposition d'actions concrètes mais aussi dans un travail sur les représentations sociales et les schémas de pensées.* » Le but n'est « *pas de manipuler [ces schémas de pensées] pour les transformer, mais simplement de transmettre des choses pour les enrichir, pour les complexifier, pour apporter des regards, des points de vue qui ne sont pas apportés par ailleurs.* »

---

<sup>25</sup> Il est intéressant de constater que cette démarche rencontre la proposition formulée par le président de la FNAU dans son discours inaugurale aux 26<sup>ème</sup> Rencontres des Agences d'Urbanisme de faire rentrer des sociologues dans les Agences d'Urbanisme. Octobre 2007, Toulouse.

Très concrètement, au regard du cahier des charges d'appel à projet réalisé dans le cadre de l'aménagement de la Place Thiers, le Panel Citoyen mené sur la question de l'aménagement de la Place Thiers montre que la démarche porte ses fruits. Valérie Bretagne a ainsi pu observer des infléchissements dans la conceptualisation du projet entre l'état de réflexion initiale des équipes techniques et des décideurs et l'état de réflexion post-Panel Citoyen. Ainsi les dix-sept propositions émises par le Panel ont toutes été reprises dans le cahier des charges final. Seulement, près d'un an<sup>26</sup> après la fin du Panel Citoyen, pour des raisons procédurales les participants n'ont pas encore eu un retour sur la prise en compte de leurs travaux, de leurs « savoirs citoyens ». Il y a potentiellement le risque que les membres des Panels estiment, faute de restitution, que leur investissement a été vain. Comme le constate Valérie Bretagne, le travail sur les mentalités est aussi nécessaire au niveau des institutionnels, en expliquant par exemple que le résultat temporaire du Panel est une absence de résultat ou que la procédure interdit toute communication avant telle échéance. Ce dernier point confirme qu'au-delà de l'outil, il est primordial de proposer une démarche globale auprès de tous les acteurs. C'est sans doute à ce prix que les « savoirs citoyens » pourront s'épanouir au sein des pratiques urbaines.

## **Conclusion**

Notre analyse réflexive des Panels Citoyens montre qu'il fait sens d'encourager le développement d'une conceptualisation par l'usage qui valorise des « savoirs citoyens » pour favoriser l'impulsion de projet urbain ou infléchir le développement d'un projet urbain en devenir. Reste à intégrer le nécessaire temps long des processus de développement

des projets urbains. Un travail sur les « savoirs citoyens » peut peut-être résorber en partie le décalage entre le temps nécessaire à la résolution d'une problématique urbaine et la perception qu'en aura l'utilisateur affecté. Pour aller plus loin, et dépasser la limite de l'outil ponctuel, nous cherchons à développer un processus de prise en compte des usages dans la phase amont de projets urbains, de manière à élaborer les concepts les plus pertinents possibles qui puissent favoriser l'adhésion et la prise de décision. Nous partons du principe qu'une telle démarche peut favoriser l'appropriation et l'acceptation finale des projets urbains par l'ensemble des acteurs impactés. L'étude des conditions nécessaires pour intégrer les « savoirs citoyens » contribue à ce projet.

Par ailleurs, ce type d'expérimentation nous permet d'inclure les élus dans le processus d'association d'un groupe d'habitants. Ainsi, lorsque les participants ont appris à se connaître, qu'ils se sont « apprivoisés » à l'issue de plusieurs séances de travail, les élus sont invités à assister au dernier temps de travail du Panel. Ce mode de fonctionnement permet aux participants de se sentir valorisés selon l'analyse de Valérie Bretagne car « les élus portent un intérêt à la démarche qu'ils [les habitants] mènent et au travail qu'ils font. » Les élus peuvent écouter les réflexions des citoyens et enrichir leur propre vision du projet. Ce moment représente un temps d'échange privilégié qui bénéficie à tous les acteurs.

Enfin, au-delà de la modélisation de tels processus, compte tenu de nos constats et observations, il semble pertinent de poser les bases fondamentales et pérennes pour concevoir un environnement spécifique, animé par une équipe pluri-disciplinaire, favorisant l'émergence et la conceptualisation des projets urbains en intégrant les « savoirs citoyens » des usagers dès la phase initiale. Ce lieu reste à inventer.

---

<sup>26</sup> Information recueillie lors de l'interview de Valérie Bretagne le 6 novembre 2008.

## Références bibliographiques

- ADUAN, (2001).** *La concertation et la participation des habitants dans l'élaboration des projets urbains.* Etude Documentaire. Journée de réflexions. 19 et 20 novembre.
- ADUAN, (2007).** *La démocratie participative : Etat des pratiques et perspectives.* Production Incubateur Territorial. Etude Documentaire.
- Ascher, F. (2004)** *Les nouveaux principes de l'Urbanisme.* Edition de l'Aube, La Tour d'Aigues.
- Arab, N. (2004)** *L'activité de projet dans l'aménagement urbain. Processus d'élaboration et modes de pilotage. Le cas de la ligne B du tramway strasbourgeois et d'Odysseum à Montpellier.* Thèse pour doctorat de l'Ecole Nationale des Ponts et Chaussées, spécialité aménagement et urbanisme.
- Bacqué, M-H., Rey, H. et Sintomer, Y., (2005).** *Gestion de proximité et démocratie participative. Une perspective comparative.* Collection La recherche, Editions La Découverte, Paris.
- Bassand, M. & Joye, D. (1999).** *L'usager, un acteur complexe.* In *Urbanisme*, n°307, juillet-août, pp. 55-60
- Bernard, H. (2006).** *Paroles d'acteur. Participation des habitants au renouvellement urbain à Berlin.* Collection « recherche » du PUCA n°164 – Lavoisier Editions, Cachan.
- Blondiaux, L. (2008).** *Le nouvel esprit de la démocratie : Actualité de la démocratie participative.* Collection La république des Idées, Seuil, Paris.
- Blondiaux, L. & Cardon, D. (Dir.) (2006).** *Dispositifs participatifs.* Politix, N°75, vol. 19. Ed. Armand COLIN.
- Bourg, D. & Boy, D. (2005)** *Conférences de citoyens, mode d'emploi. Les enjeux de la démocratie participative.* Ed. Charles Léopold Mayer. Descartes & Cie. Paris.
- Callon, M., Barthes, Y. et Lascoumes, P. (2001).** *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique,* collection "La couleur des idées", Seuil, Paris.
- Caelen, J. & Al. (dir.) (2004).** *Le consommateur au cœur de l'innovation,* CNRS Sociologie, CNRS Ed, pp. 7-23.
- Cefai, D. et Joseph, I. (dir) (2002).** *Héritage du pragmatisme. Conflit d'urbanité et épreuves de civisme.* Collection : Société et territoire. Editions de l'Aube, La Tour d'Aigues. pp. 74
- Crépon, M. & Stiegler, B. (2007).** *De la démocratie participative. Fondements et limites.* Essai, Milles et une nuits, Paris.
- Darses, F. (2004).** *La conception participative : vers une théorie de la conception centrée sur l'établissement d'une intelligibilité mutuelle,* in : CAELEN & Al. *Le consommateur au cœur de l'innovation,* CNTS Edition, 2004, pp 25-38.
- Ghamroun, S., Jung, B. & Manz, I. (2007)** *Etat des lieux de la démocratie participative dans les Communautés urbaines de France.* Projet Collectif -Communautés Urbaines de France, Science Po.
- Godet M. & Durance P. (2008).** *La prospective stratégique Pour les entreprises et les territoires,* Collection : Les Topos +, Dunod, Paris.
- Hippel, E. (1988).** *The sources of innovation.* Oxford University Press, New York, Oxford.
- Hippel, E. (2005).** *Democratizing Innovation.* The MIT Press. Cambridge, Massachusetts. London, England.
- Hippel, E., Thomke, S. & Sonnack, M. (2003).** *L'innovation chez 3M.* In *Les meilleurs articles de la Harvard Business Review sur l'Innovation.* Eds d'Organisation. p. 37-64
- Igallina, P. (2008)** *Le projet urbain. Que sais-je ?* 3ème édition. PUF. Paris
- Janvier, Y. (2001),** *Un système de production en mutation,* in MASBOUNGI A. (coord.), *Fabriquer la ville. Outils et méthodes : les aménageurs proposent.* La Documentation française, Paris, pp. 137-147.
- Koehl, E. & Sintomer, Y. (2002)** *Les jurys de citoyens berlinois.* Synthèse du rapport final pour la Délégation Interministérielle à la Ville, Centre Marc Bloch, Berlin.
- Krawtchenko, P. (2004)** *Contribution à l'étude de l'intégration du client dans la conduite de projets innovants.* Thèse pour doctorat de l'Institut National Polytechnique de Lorraine, Nancy.
- Lascoumes, P. & Le Galès, P. (dir.) (2004).** *Gouverner par les instruments.* Collection Gouvernances. Presses de Sciences Po, Paris.
- Latour B. (2005)** *L'impossible concertation : une conception repolitisée de l'écologie, condition pour approfondir l'étude des concertations environnementales* In *Regards croisés, actes du séminaire permanent CDE Séance n° 15 Concertation, décision, et environnement : quelles théories pour quelles politiques de changement des pratiques ?,* mercredi 15 juin. pp.179-193
- Mahmoud-Jouini, S. Ben (Dir.) & Al. (2003)** *Pratiques de projet et ingénieries. Tome III. Co-conception et savoirs d'interaction.* Collection Recherche n° 145, Editions du PUCA.
- Mallein, P. & Privat, G. (dir.) (2002)** *Ces objets qui communiquent. Les cahiers du numériques,* Hermès et Science publication Edition Lavoisier, Paris.



- Masboungi A. (Coord.) – Club Ville / Aménagement - Direction Générale de l'Urbanisme de l'Habitat et de la Construction (2001).** *Fabriquer la Ville. Outils et méthodes : les aménageurs proposent.* La documentation française, Paris.
- Nonaka, I. (1997)** *The knowledge creating company*, Harvard Business Review.
- Pinson, G. (2002).** *Des villes et des projets. Changement dans l'action publique et institutionnalisation de nouveaux territoires politiques.* In Fontaine, J. et Hassenteufel, P. (dir.) *To change or not to change? Les changements de l'action publique à l'épreuve du terrain.* Collection Res Publica, Presses Universitaires de Rennes, Rennes. pp. 233-254
- Pinson, G. (2004).** *Le projet Urbain comme instrument d'action publique.* In : Lascoumes, P. & Le Galès, P. (dir.) (2004). *Gouverner par les instruments.* Collection Gouvernances. Presses de Sciences Po, Paris. pp. 199-233.
- PoidevinJ.-L. (2001).** *La ville et son projet : L'aménagement du mantois-aval.* In *Le manuel du management de projet : De l'aménagement urbain à l'immobilier.* Presses de l'École Nationale des Ponts et Chaussées. Paris. pp.105-130.
- Poidevin J.-L. (2006).** *Projet urbain et partenariat public/privé.* In Institut des Villes (2006) *Conduite politique du projet urbain.* Collection « Villes et société », La documentation française, Paris. pp. 97-102
- Prost, R. (Dir.) & Al. (2003)** *Projets architecturaux et urbains : mutation des savoirs dans la phase amont.* Collection Recherche n° 143, Editions du PUCA.
- Revel, M. & al. (2007)** *Le débat public : une expérience française de démocratie participative.* Collection La recherche, Editions La Découverte, Paris.
- Robbe, F. (2007).** *La démocratie participative.* Institut de recherche GRALE. L'Harmattan, Paris.
- Rosanvallon, P. (2006).** *La contre-démocratie. La politique à l'âge de la défiance.* Les livres du nouveau monde. Editions du Seuil, Paris.
- Rossinot A. (2005).** *La maîtrise d'Usage. Réflexion et contribution d'André ROSSINOT.* Conférence AMGVF, Nancy, Septembre.
- Sintomer, Y. (2008)** *Du savoir d'usage au métier de citoyen ?* Raisons politiques n° 31, n°3, pp. 115-133.
- Sintomer, Y. (2007)** *Le pouvoir au peuple. Jurys citoyens, tirage au sort et démocratie participative.* La découverte, Paris.
- Vallette, T. (2005).** *Recherche d'un cadre conceptuel d'aide à la conception collective innovante par l'usage. Proposition de l'outil « Glocal » pour la conception d'outils à main et des équipements de travail.* Thèse de Doctorat Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers, Centre de Paris, 20 décembre.