



HAL
open science

Démarches participatives en urbanisme, que faire des contradictions ?

Thierry Foucault, Elena Lasida, Rebecca Pinheiro-Croisel

► **To cite this version:**

Thierry Foucault, Elena Lasida, Rebecca Pinheiro-Croisel. Démarches participatives en urbanisme, que faire des contradictions?. Les métiers de l'architecture et de l'urbanisme à l'épreuve de l'implication des habitants et des usagers, Nov 2012, PARIS, France. pp.10. hal-00823450

HAL Id: hal-00823450

<https://hal.science/hal-00823450>

Submitted on 17 May 2013

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.

Rencontres du Réseau Activités et des Métiers de l'Architecture et de l'Urbanisme

22 et 23 novembre 2012

*Les métiers de l'architecture et de l'urbanisme
à l'épreuve de l'implication des habitants et des usagers*

Titre de la communication :

Démarches participatives en urbanisme, que faire des contradictions ?

Thierry FOUCAULT

Consultant-Formateur en ingénierie socio-environnementale

4, rue de la Prédecelle, 91410 Dourdan,

foucault.thierry@sfr.fr

Elena LASIDA

Docteur en Sciences Economiques et Sociales,

Maître de conférences à la Faculté de Sciences Sociales et Economiques

Institut Catholique de Paris,

21, rue d'Assas, 75006 Paris,

lasida.elena@neuf.fr

Rebecca PINHEIRO-CROISEL

Ph.D Fellow

Centre de Gestion Scientifique

Mines ParisTech

60, Bd St-Michel, 75006 PARIS

rebecca.pinheiro-croisel@mines-paristech.fr

Résumé

L'apparition ou la résurgence de l'habitant, de l'utilisateur, du citoyen comme acteur de la production du territoire, accentuée par la montée en puissance de la demande de développement durable, place la dimension participative au centre de nombreux discours sur l'aménagement urbain. Cette communication vise, à travers un cas d'étude français, à comprendre les contradictions qui émergent au cours des processus de concertation entre maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre et usagers lors du développement des projets urbains. Sans discuter ici de la différence entre concertation et conception collective, nous proposons une ouverture dans le débat sur la participation citoyenne en amont des projets urbains et des axes d'exploration pour gérer ces contradictions et faciliter les interactions sociales au sein de ces processus participatifs.

1. Un contexte de contradictions

L'objectif central de la concertation lors de la conception des projets urbains, c'est de mettre en débat l'application du développement durable à cette échelle et la qualité de vie des habitants et des usagers. Or, le concept de **développement durable** est en soi déjà porteur d'incertitudes et de contradictions. Ne parle-t-on pas d'oxymore ? Et que dire du « penser globalement et agir localement » ? N'est-ce pas une injonction paradoxale, opposant une représentation à un comportement ? Mais c'est surtout entre les discours sur le développement durable (bâties parfois sur des incertitudes) et les actes politiques que l'on constate le plus de contradictions. Citons un seul exemple : le « pavillon à 100 000 euros » (situé en lointaine banlieue, pour des raisons de coût du foncier), comme d'autres dispositifs financiers et fiscaux, est plutôt favorable à la construction neuve dans des secteurs périurbains qu'à la densification et au renouvellement urbain. Cet objet social se heurte directement au discours sur la lutte contre l'étalement urbain.

Les contradictions apparaissent encore plus grandes lorsque l'on juxtapose développement durable et **qualité de vie**. Même si la qualité de vie est un construit social, culturellement marqué, elle met surtout l'accent sur une approche individuelle, où la notion de bien-être est centrale. Au contraire, le développement durable renvoie plutôt à la dimension collective et au « bien-vivre ensemble » (Uzzel et Moser, 2006). De toute évidence, le développement durable exprime une vision altruiste (pour les autres et pour plus tard), tandis que la qualité de vie exprime plutôt une vision utilitariste (pour moi et pour maintenant). Il s'agit bien d'un dilemme d'ordre social.

Ainsi, les enjeux du développement durable (tels que la densification urbaine, la réduction des déplacements motorisés, la mixité sociale, la sobriété énergétique, la préservation des ressources naturelles etc.) peuvent s'opposer aux aspirations immédiates des citoyens. Ces contradictions se sont révélées particulièrement prégnantes à l'occasion d'un programme de recherche-action sur la qualité de vie en ville, le programme ELENA (Elaborons Ensemble l'Avenir)¹. Son but était d'élaborer une méthode de diagnostic de qualité de vie à partir d'ateliers de concertation avec des habitants. Ces ateliers se sont appuyés sur des projets urbains locaux. Deux terrains d'expérimentation ont été utilisés : Loos-en-Gohelle (62), dans le cadre de la révision du PLU, et Cesson-Sévigné (35), dans le cadre d'un projet de ZAC. D'autres études ont par ailleurs montré les mêmes résultats (Hatchuel 2001, Hatchuel et David 2008, Radaelli *et al.* 2012).

L'étude menée à Cesson-Sévigné a souligné, comme ce que l'on constate dans presque toutes les villes, que les habitants sont particulièrement sensibles aux thèmes comme la nature (espaces verts), la mobilité (transports), le lien social (cohésion, mixité générationnelle) et les services de proximité (commerces et administrations). Mais au-delà de ce constat, de nombreuses contradictions sont apparues, mettant les pouvoirs publics locaux en difficulté : Les habitants « veulent » plus de liens sociaux, mais « refusent » la proximité résidentielle ; ils demandent plus de commerces et de services de proximité mais désertent les commerces de centre-ville et plébiscitent les centres commerciaux et les commerces en « drive » ; ils réclament plus de nature en ville mais condamnent les friches et les « mauvaises herbes » sur les trottoirs ; ils souhaitent habiter assez proches de leur lieu de travail pour limiter le temps de transport mais en être suffisamment éloignés pour percevoir la coupure travail/vie privée ; ils veulent davantage d'espaces privés, habiter à la campagne, mais veulent pouvoir accéder très rapidement à des services collectifs, avoir des transports « à la demande », tout à portée de main ou presque ... ; ils demandent des rues piétonnes mais veulent pouvoir circuler librement en voiture ... jusqu'à la porte de leur logement ; etc.

¹ Ce programme de trois ans (2010-2012) a fait l'objet d'un partenariat entre Veolia Environnement et l'Institut Catholique de Paris, avec la contribution de différents universitaires et professionnels

Très présente dans l'étude menée à Cesson-Sévigné, la notion de **densité** fait souvent l'objet de débats contradictoires. Arrêtons-nous un peu sur cette question, qui montre que les processus de conception d'un projet urbain peuvent aussi être porteurs de contradictions.

Tout d'abord, remarquons que cette notion de densité est paradoxale: elle exprime à la fois une intensité, une richesse (image positive) et une concentration, une surpopulation (image négative). On aborde là le problème du langage partagé (nous y reviendrons dans la suite de ce texte).

Ensuite, il ne peut y avoir de densité « idéale » et acceptable pour tous, pour tout lieu et en tout temps. Les représentations de la densité sont en effet fonction de la proximité des services, de l'espace intérieur des logements, de la mixité sociale, des échanges sociaux non contraints, de la sécurité, de la mobilité, de la forme urbaine, des habitudes culturelles, etc. Cette question des représentations est fondamentale car elle conditionne également le niveau d'implication des acteurs...

Enfin, pour justifier la densité, les urbanistes et les pouvoirs publics utilisent des arguments « objectifs » et matériels (économie d'espace, d'énergie, de ressources, rationalisation des flux et des équipements), alors que les habitants y voient des aspects « subjectifs » et qualitatifs (intimité, perspective paysagère ...).

La **mixité sociale** est un autre exemple de notion fréquemment utilisée dans le domaine de l'aménagement durable et qui fait beaucoup débat, car renvoyant également à des représentations opposées. Des sociologues ont montré que les vertus prêtées à la mixité sociale dévalorisent du même coup les quartiers les plus pauvres et conduisent à leur abandon par les pouvoirs publics, principale cause de leur dégradation et du développement de la délinquance, qui augmentent leur paupérisation (Bonetti, 2008). La notion de mixité sociale renvoie alors implicitement une image négative : on veut mettre des gens « à problèmes » au milieu de ceux qui n'en ont pas, donc créer des problèmes là où il n'y en a pas, alors que cette mixité est destinée *a priori* à produire de l'intégration et de la cohésion sociale... . Notion paradoxale donc, à l'origine de contradictions politiques, comme l'injonction faite aux pouvoirs publics locaux de faire davantage de logements « sociaux » (traduisez « pour les plus pauvres ») et en même temps de faire de la mixité sociale (Bonetti, 2008).

Pour finir, citons encore une autre contradiction présente dans la conception des projets urbains : d'un côté, la logique d'économie d'échelle et de rationalisation des organisations pousse les gestionnaires à mutualiser les moyens à un niveau territorial supérieur (intercommunalités), d'un autre côté la sociologie tendancielle, et plus encore en période de crise, revient vers la vie « micro-locale » de quartier, vers des communautés micro-sociales qui affirment des identités et des besoins particuliers (Cathelat, 2009). **Le concept d'éco-quartier**, qui n'est pas encore stabilisé dans la littérature ni dans la pratique, se heurte à cette double tendance, qui oppose vie micro-centrée et gestion macro-territoriale. C'est probablement pour réduire cette contradiction qu'est née la notion de gestion urbaine de proximité, mais qui du même coup risque de faire perdre de la lisibilité à la gestion urbaine.

Au-delà des contradictions en termes de représentations sociales, c'est finalement en pratique que les différentes **injonctions des politiques publiques** posent problème. Ainsi, par exemple, le coût supplémentaire induit par les nouvelles contraintes des lois Grenelle - évalué par certains constructeurs entre 15 et 20% pour la construction neuve à partir de 2012 - risque d'aggraver la difficulté de l'accès au logement. Et que dire des mécanismes de financiarisation, où un bâtiment, un quartier, un terrain, un morceau de ville, devient un « actif financier » comme un autre, géré selon des règles d'optimisation qui ont peu de chance de converger avec les objectifs du développement urbain durable ? (Renard, 2010)

Enfin, la **participation citoyenne** elle-même porte aussi une contradiction, en ce sens qu'elle semble opposer la démocratie représentative à la démocratie participative : des « élus » sont légitimés pour prendre des décisions à la place de la population et on demande à la population de participer à la construction de ces décisions.

Dans la pratique, les démarches de participation citoyenne mises en œuvre en France placent les habitants auxquels elles s'adressent dans une série de double contrainte qui au final justifient leurs déceptions et alimentent leurs soupçons envers ce type de démarche. On leur demande ainsi de s'exprimer mais dès qu'ils le font un peu trop fort, la parole leur est retirée. On leur demande d'être des citoyens ordinaires mais aussi de connaître parfaitement les dossiers et d'être informés des arcanes de la législation et de l'action publique. On leur demande enfin de s'investir pour leur cité mais tout en faisant abstraction de leurs intérêts particuliers et sans aucune rémunération associée à leur contribution. On comprend mieux ainsi pourquoi la plupart des expériences qui cherchent à institutionnaliser la participation des « simples citoyens » dans la durée échouent, faute de combattants, par désertion pure et simple de leur public (Blondiaux, 2004).

De fait, les **acteurs de l'aménagement urbain**, au premier rang desquels figurent les instances politiques locales, veulent intégrer la concertation dans leurs pratiques mais ne sont pas toujours prêts à accepter l'opposition, la critique, le débat contradictoire, voire même les propositions, car elles mettent à mal les équilibres des savoirs et des expertises, les outils de conception des projets et finalement leur propre légitimité.

Les professionnels de l'aménagement veulent souvent que la concertation débouche sur des solutions, alors que certains points de blocage au niveau de la conception n'ont pas été identifiés. Ils critiquent les solutions proposées car ils considèrent qu'ils sont les plus compétents pour les trouver, mais aussi (et surtout) parce qu'ils n'ont pas saisi les enjeux mis en avant par les usages dans toutes ses dimensions, notamment humaines, en restant sur des considérations purement techniques. Il n'y a qu'à entendre les discours sur l'avènement de la « ville intelligente » ou « la ville numérique », conçue en général par des ingénieurs et des investisseurs dont la connaissance du milieu urbain est souvent assez peu soucieuse des questions sociales et du contexte territorial des projets. Si les TIC (technologies de l'information et de la communication) peuvent contribuer à rendre les villes plus durables, leur développement n'est en effet pas sans poser des questions tant sur le plan de l'acceptabilité sociale que sur ceux de leur mode de financement ou des transformations qu'elles induisent dans la nature des services rendus et le rapport des citoyens/usagers à la ville (Charreyron-Perchet, 2012)². Ces technologies n'induisent-elles pas notamment des risques d'émergence de nouvelles formes d'exclusion sociale liées à la non-accessibilité à ces technologies ou à la prééminence des logiques d'offre ? Cette vision de ville très instrumentalisée n'est-elle pas en contradiction avec certaines valeurs du développement durable et de l'urbanisme ? En outre, ces technologies, destinées à faciliter la communication et l'information à distance, ne risquent-elles pas d'aggraver l'étalement urbain, en rendant du même coup l'éloignement plus facile à vivre ? A ce propos, il faut rappeler qu'un certain nombre d'acteurs économiques tirent des bénéfices importants de l'étalement urbain, qui constitue pour eux un moteur de croissance : les promoteurs et le secteur de la construction, les investisseurs immobiliers, les acteurs de la grande distribution, les métiers des travaux publics, de l'industrie automobile ...

Placées dans les contextes du développement durable et de la qualité de vie, les politiques urbaines ne sont donc pas exemptes de contradictions.

² Commissariat général au développement durable, Le point sur ... N°143-sept 2012, Les villes intelligentes

2. Une recherche d'explications

Tous les éléments qui précèdent montrent qu'il ne faut pas stigmatiser les habitants et les usagers en réduisant leurs attentes en termes de contradictions incompréhensibles et sans fondements. Beaucoup de ces contradictions trouvent en effet leur genèse, probablement, dans des **injonctions politiques paradoxales**, à commencer par l'«injonction participative» faite aux habitants, qui contraste pour le moins avec le rôle presque exclusivement passif qui leur a été dévolu depuis plus de deux siècles dans nos systèmes politiques où une stricte division du travail politique entre gouvernants et gouvernés a toujours été respectée (Blondiaux 2004). Il s'agit donc bien plus d'un mouvement sociétal de fond, dont il faut prendre conscience pour ne pas tomber dans les clichés.

L'évolution au niveau de la participation citoyenne s'accompagne également d'une évolution en termes d'**aspirations** des citoyens qui veulent à la fois être libres et en sécurité, vivre en ville et à la campagne, être seuls et ensemble. Ainsi, certaines des aspirations exprimées par ces citoyens lors d'actions collectives de conception de projets urbains apparaissent, au moins en première analyse, en contradiction avec d'autres attentes ou avec des comportements observés. Ainsi, face aux projets urbains durables, les habitants rejettent parfois la forme physique d'une ville dense et dans le même temps, ils revendiquent la concentration des fonctions urbaines (commerces, services, administrations, transports publics ...).

Mais au vu de ces éléments, on peut se demander si les idées ou les attentes contradictoires proviennent-elles des mêmes personnes, des mêmes acteurs. On parle toujours des « habitants », des « gens », de la « population », comme s'il s'agissait d'un ensemble uniforme et homogène. Les « habitants » font ceci et pensent cela ... mais ce ne sont peut-être pas les mêmes habitants. De fait, les urbains sont de plus en plus **diversifiés** quant à leurs cultures respectives et donc à leurs modes de vie, leurs représentations, leurs besoins, leurs attentes (Moser 2009). Il faut donc éviter de parler des habitants, comme s'il s'agissait d'individus «clonés» qui habitent tous de la même manière, ont tous le même mode de vie, les mêmes valeurs, les mêmes normes sociales et culturelles. Certaines contradictions qui apparaissent à une échelle macro-territoriale ne seraient en fait que l'expression de la diversité sociale et culturelle. Vues sous cet angle, à moins de prôner la pensée unique et le conservatisme, elles apparaissent probablement plus comme une richesse et une opportunité pour accompagner le changement imposé par le développement durable, que comme un obstacle. A Cesson-Sévigné, dans le cadre du programme ELENA, les élus confrontés à ces contradictions ont souhaité s'appuyer sur certains habitants pour explorer des champs d'innovation et susciter l'exemple (ils parlaient de « pionniers »). A Loos-en-Gohelle, la Mairie a proposé aux habitants ayant participé aux ateliers de concertation de choisir des « porte-paroles » pour assurer leur représentation dans les instances plus techniques de définition du projet.

La diversité des citoyens urbains, qu'ils soient habitants, usagers, techniciens, élus, acteurs socio-économiques, s'accompagne inévitablement d'intérêts divergents, de **tensions sociales** qui trouvent naturellement un terrain d'expression dans les processus de conception collectifs (dans la mesure où les interactions lors de ceux-ci sont suffisamment fluides et l'objet à concevoir ouvert à la création participative). La concertation devient notamment un moyen d'identifier les jeux d'acteurs. En revanche, ces démarches participatives parviennent rarement à intégrer ces jeux d'acteurs dans le projet urbain, et encore moins à débloquer les conflits, car les tensions sous-jacentes n'ont pas toutes leur origine à l'échelle locale mais révèlent des enjeux de société bien plus larges. L'échelle de réflexion du processus de concertation ne coïncide pas avec celle des tensions. Les contradictions sont donc révélatrices de certaines tensions sociales, mais il ne faut donc pas voir la concertation sur un projet urbain comme un moyen de les désamorcer. La résolution de conflits est le domaine de la médiation ou de la négociation, pas celui de la concertation. Au mieux, celle-ci permet d'identifier les tensions latentes, et d'initier un changement dans les rapports entre acteurs, ce qui est déjà très utile pour anticiper les conflits. La participation citoyenne dans la conception des projets urbains permet ainsi d'observer et d'expérimenter les interactions multiples entre les différents acteurs d'un territoire.

Cette question des jeux d'acteurs nous amène sur les champs théoriques de **l'action collective et des jeux de pouvoirs**. Crozier et Friedberg (1977) ont montré que les jeux d'acteurs étaient mus par des jeux de pouvoirs qui reposaient sur l'existence de zones d'incertitudes, c'est-à-dire une asymétrie des connaissances (l'acteur qui sait détient un certain pouvoir sur les autres). Dans un processus concerté de conception urbaine, ces incertitudes concernent tous les sujets liés à l'action collective: les acteurs et les métiers à mobiliser, les solutions à adopter, les outils à utiliser, les objectifs à atteindre. Ces « incertitudes partagées » (Agerri et Al., 1993) risquent alors de générer des controverses, nées des divergences d'intérêts, mais aussi de la diversité des **représentations** de la ville et des thèmes sous-jacents (densité, mobilité, mixité sociale, etc.). Ces différences de représentations s'expriment par des différences de **langage**, qui posent le problème de l'interprétation de la parole dans un processus participatif. En pratique, c'est bien ce qui met le plus en difficulté les acteurs de la concertation, lorsqu'ils essaient de répondre « à la lettre » aux attentes exprimées, en confondant les demandes verbalisées et les aspirations plus profondes.

D'abord, il faut souligner que cette notion **d'attentes** pose problème, car elle nous semble ambiguë : s'agit-il d'un besoin, d'un désir, d'une réaction à une crainte (« on veut plus d'espaces verts parce qu'on a peur de la densité urbaine »). Par exemple, à Cesson-Sévigné, les participants aux ateliers de concertation sur le projet d'une ZAC, ont bien exprimé un sentiment de crainte vis-à-vis de la densité mais n'ont pas formalisé de demandes particulières sur les espaces verts.

Demander plus d'espaces verts, c'est peut-être une façon de dire qu'« on en a assez de vivre dans un quartier dégradé et qu'on veut de la beauté, de la propreté, de la dignité » ... Cela ne veut pas forcément dire que les usagers veulent plus de pelouses ... qui n'auront peut-être pas d'autre avenir que d'être piétinées.

Dans certains projets, on a montré qu'une augmentation de surfaces vertes aménagées, aussi agréables soient-elles, n'entraîne pas automatiquement du bien-être ressenti et peut même aboutir à un effet de coupure perçu négativement.

De la même manière, rejeter la densité, c'est certainement davantage rejeter certains de ses effets ressentis (sentiment de promiscuité, d'insécurité, bruit, aspect minéral...), et non rejeter la densité en tant que telle, notion qui a probablement peu de signification lorsqu'elle est présentée par les professionnels de l'aménagement urbain en termes techniques (que signifie, pour un futur habitant, une densité de x logements à l'hectare ?). La perception négative des effets de la densité peut être expliquée par la perte (ou le sentiment de perte) de contrôle des interactions sociales (Moser 2009). Vues de cette manière, les contradictions apparentes entre le rejet de la densité et le désir de proximité sociale prend une autre interprétation : il s'agirait, pour l'individu, d'une recherche de « proximité contrôlée » (régulation de l'identité et des contacts), comme l'ont montré de nombreuses études en psychologie environnementale.

Finalement, les contradictions ne sont-elles pas aussi l'expression d'une recherche **d'équilibres** ? On s'installe en ville pour les liens sociaux qu'elle offre (le travail, les activités culturelles, les commerces, les loisirs ...), mais on ne se parle pas et on se désintéresse des voisins pour maintenir un équilibre entre convivance et intimité. De nombreuses recherches déjà anciennes (Forbes et Gromoll, 1971 ; Merrens, 1973 ; Korte, 1980 ; ...) s'accordent à constater que les conditions urbaines réduisent l'attention portée à autrui et diminuent le comportement de disponibilité et d'aide vis-à-vis d'autrui, résultat du stress provoqué par le contact non souhaité (ou non contrôlé).

Ces quelques explications ne sont évidemment pas exhaustives et ne prétendent pas à toute la rigueur scientifique qui mériterait un programme de recherche à part entière. Un programme par ailleurs qui renvoie à des domaines très différents et pourtant complètement interdépendants dans le cadre d'un territoire : le domaine politique (démocratie et participation), le domaine psycho-social (aspirations, représentations) et le domaine du langage (interprétation, conceptualisation). C'est l'identité même du territoire qui se construit dans la traversée de ces contradictions. Néanmoins, elles permettent d'entrevoir quelques pistes de réflexion et d'actions pour guider les professionnels

de l'aménagement urbain et les maîtres d'ouvrage à des nouvelles formes d'exploration de solutions et à dépasser les difficultés posées par les contradictions qui apparaissent à l'occasion de processus de concertation.

3. Des pistes d'actions

Avant tout, nous pensons qu'il ne faut pas céder à la démagogie participative : la concertation n'est qu'un **outil**, il ne peut pas tout dire ni tout faire. Il faut accepter les limites de l'exercice, ne pas croire que tous les problèmes peuvent être résolus avec la concertation.

Par ailleurs, un véritable processus participatif consomme beaucoup de ressources et de temps. Lorsqu'il ne s'inscrit pas dans une réflexion globale destinée à résoudre un problème, à éclaircir une question ou à améliorer un projet, il devient alors contre-productif, empêche la créativité et finit par discréditer la démarche et démotiver les bonnes volontés. La logique de la concertation pour la concertation n'a pas de sens, elle s'apparente à la "politique du rocking-chair" (beaucoup de mouvements pour un déplacement nul !). La difficulté à gérer les contradictions tient en partie au fait de ne pas inscrire la concertation dans une démarche complète favorisant, non seulement la pédagogie de projet mais aussi la conception collective. Il convient donc de penser et de construire la concertation comme une étape intégrée d'un processus plus large qui comprend également :

- En amont et pendant: de la **pédagogie de projet** pour gérer les représentations et construire un langage commun
- En aval : de **l'intelligence collaborative** pour objectiver les propositions (« élever le débat » ... ou plutôt « le ramener sur terre »). Cela permet aussi de donner à la concertation un rôle pédagogique.

La démarche collaborative consiste à faire travailler ensemble les parties prenantes sur des « scénarios » centrés sur la **recherche de cohérence**, sans s'arrêter aux « attentes », en privilégiant les éléments :

- appropriables
- porteurs d'avenir (non conservateurs)
- économiquement réalistes
- arbitrables par le pouvoir politique
- pérennes (attention aux coûts de fonctionnement)

Sur ce point, la gestion des contradictions relève **de la méthode et de la technique**. La méthode d'animation ne doit pas être centrée sur des revendications, « ce que devraient faire les autres », mais sur de l'implication (ce que je peux faire et ce que je veux faire). L'approche par les attentes a d'ailleurs peu de chances d'être vraiment constructive, car rappelons-le, il n'existe pas une attente mais bien des attentes, qui varient d'un individu à l'autre et même chez un même individu en fonction de son âge, de sa situation familiale et professionnelle, de son niveau de revenu, etc., paramètres qui évoluent tout au long de sa vie.

Enfin, les quelques exemples cités au chapitre précédent, auxquels on pourrait en ajouter beaucoup d'autres, montrent bien la nécessité de **l'interprétation de la parole**. Les enseignements qu'on peut tirer d'un processus de concertation, ce ne sont pas les « lieux communs », « ce que tout le monde dit ... parce que tout le monde le dit » (norme sociale), mais plutôt les signes d'attitudes, d'opinions plus profondes qui témoignent de tendances pour l'avenir. A l'inverse des discours sur le « consensus », qui s'avère souvent assez peu constructif en termes d'innovations, il nous semble que l'intérêt d'une démarche participative réside dans la mise en évidence de ce que les prospectivistes appellent les « signaux faibles ». Car comme le rappellent Godet et Durance (2008), « *le rêve consensuel des générations présentes est souvent un accord momentané pour que rien ne change et*

pour transmettre aux générations futures le fardeau de nos irresponsabilités collectives ». L'approche prospectiviste de la participation est donc utile, voire indispensable, pour prendre en compte la dimension temporelle. Elle permet de considérer certaines contradictions, non comme des problèmes, mais comme le reflet d'oppositions entre lieux communs et signaux faibles, et finalement comme autant de signes des mutations que les territoires vont peut-être connaître.

Cette approche nécessite une démarche axée sur la « **significativité** », plus que sur la représentativité qui ne produit par définition que des lieux communs. C'est ce qui a été recherché dans le programme ELENA, aussi bien à Loos-en-Gohelle qu'à Cesson-Sévigné.

Pour terminer, même si d'autres pistes pourraient être étudiées, il convient de distinguer les **aspects qualitatifs** des données quantitatives, car il s'agit de deux registres cognitifs différents qui risquent de se superposer et de se heurter dans un dialogue stérile. Prenons l'exemple de la densité ou de la mixité sociale. La concertation qui reviendrait à poser la question « quel est le niveau de densité acceptable » ne peut mener qu'à des incompréhensions, des contradictions insurmontables, des impasses, car la densité exprimée en termes quantitatifs (x logements à l'hectare, ...) n'a aucun sens pour les habitants. Quant à la mixité sociale, les gens ne veulent pas « plus de liens » ou « moins de liens », expressions quantitatives qui n'ont aucun sens (plus ou moins par rapport à quoi ?), mais des liens plus adaptés à leurs modes de vie, leur culture, leur âge, etc., et des liens non contraints. La concertation est et doit être le moyen d'appréhender le registre qualitatif. Il s'agit là aussi d'une question de méthode.

Concrètement, la gestion des contradictions peut être facilitée par une démarche méthodologique reposant sur les deux grands principes suivants:

- **Le management de projet** basé sur la pédagogie, la conduite du changement, progressive et itérative, l'implication et la responsabilisation des participants (ne pas s'en tenir à la « liste de courses ») ;
- **L'interprétation de la parole**, au travers d'une approche prospective, de la recherche de significativité et l'utilisation de registres cognitifs adaptés.

Conclusion

Engager des habitants ou usagers dans un processus participatif, c'est mettre en avant et essayer de concilier des exigences de développement durable, des stratégies politiques, des contraintes réglementaires et techniques et de multiples aspirations des habitants et usagers de la ville. Les contradictions sont donc inévitables. La concertation devrait donc s'inscrire dans une recherche de vision partagée de ces contradictions et de leur analyse, plutôt que dans une recherche de consensus.

En actant les tensions, la participation ouvre ainsi un espace de débat. Elle propose une représentation de la complexité (réduite) de la situation, dans laquelle les contradictions interagissent les unes avec les autres. Elle invite à chercher les moyens de gérer ces contradictions. Le constat et l'acceptation d'une situation complexe, en mouvement, semblent pouvoir impulser la recherche de solutions nouvelles, destinées à faciliter la gestion des contradictions au quotidien, et l'adaptation des actions sectorielles dans le temps (selon Pascale Simard - Agence d'urbanisme pour le développement de l'agglomération lyonnaise – Atelier innovation en urbanisme - février 2012).

Nous pensons que les démarches participatives sont particulièrement utiles pour comprendre les mécanismes en jeu et impliquer tous les acteurs du territoire concernés par un projet urbain. Pour construire la « ville durable », il convient de réfléchir et de mettre en place de nouvelles formes de travail, au travers de processus participatifs et collaboratifs, en recherchant la cohésion entre ces

acteurs, au-delà de la simple « concertation » réglementaire. Cette démarche nécessite une profonde mutation des pratiques utilisées par les professionnels de l'aménagement, notamment les urbanistes, ingénieurs des systèmes urbains, les architectes et les paysagistes, qui doivent reconsidérer et articuler leur expertise technique avec l'expertise d'usage de celui qui habite ou fréquente un territoire.