



**CLUB  
DE L'OBSERVATION  
SOCIALE  
EN RHÔNE-ALPES**

**JANVIER 2010**

# **OBSERVER ENSEMBLE**

ENJEUX ET ÉLÉMENTS DE MÉTHODE POUR UNE OBSERVATION  
PARTAGÉE AVEC LES HABITANTS



*Ce rapport est disponible sur les sites internet*

du Centre de Ressources et d'échanges pour le Développement Social et Urbain en Rhône-Alpes : <http://www.crdsu.org>

du Club de l'Observation Sociale en Rhône-Alpes : [www.cosra.fr](http://www.cosra.fr)

de l'Observatoire Régional de la Santé en Rhône-Alpes : <http://www.ors-rhone-alpes.org>

de la Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion en Rhône-Alpes : <http://www.mrie.org>

Janvier 2010

# SOMMAIRE

PRÉAMBULE .....	4
1. QU'EST-CE QU'OBSERVER ENSEMBLE ? .....	8
1.1. LA PARTICIPATION DES HABITANTS : UN SUJET À LA MODE ? UNE PRATIQUE VERTUEUSE ? .....	8
1.2. OBSERVER ENSEMBLE : LES HABITANTS COMME ACTEURS ET PAS SEULEMENT OBJETS D'ÉTUDE .....	8
1.2.1. La parole des habitants est considérée comme légitime et pertinente .....	9
1.2.2. Une observation participative et partagée, liée à la mobilisation/adhésion des habitants .....	9
1.2.3. Une observation collective .....	9
1.3. OBSERVER ENSEMBLE ET PRODUIRE DE LA CONNAISSANCE .....	9
1.4. L'OBSERVER ENSEMBLE OU L'OBSERVATION PARTICIPATIVE : UNE DÉMARCHE FORMELLE QUI COMPORTE PLUSIEURS ÉTAPES DISTINCTES .....	10
2. OBSERVER ENSEMBLE : LES ÉLÉMENTS COMMUNS AUX DIFFÉRENTES DÉMARCHES .....	11
2.1. LES ATTENDUS D'UNE OBSERVATION PARTICIPATIVE .....	11
2.1.1. Définir la thématique observée .....	11
2.1.2. Entendre la parole des habitants pour mieux répondre à leurs besoins .....	11
2.1.3. Susciter la parole des habitants pour qu'ils se mobilisent : de la conscientisation à la transformation sociale .....	12
2.1.4. Créer une interface entre décideurs et habitants .....	12
2.2. LE SUJET DE L'OBSERVATION : TROUVER LES « BONS », ACCÉDER AUX « SILENCIEUX », ÉVITER LES « TOUJOURS LES MÊMES » LA QUESTION DE LA REPRÉSENTATIVITÉ ET DE LA DIVERSITÉ .....	12
2.2.1. Les habitants des « beaux quartiers » ne sont pas ou peu sollicités dans ces démarches .....	13
2.2.2. Les habitants sont avant tout des volontaires bénévoles ... dans une relation de confiance .....	13
2.2.3. Parmi les habitants volontaires, susciter la diversité .....	13
2.2.4. Des habitants mobilisés sur une durée plus ou moins longue .....	14
2.3. LES PRINCIPAUX OUTILS REPÉRÉS POUR MENER L'OBSERVATION PARTAGÉE .....	14
2.3.1. Mobiliser des habitants : se donner les moyens de la diversité des profils .....	15
2.3.2. Le recueil de la parole... Écouter et débattre, dans un cadre donné, avec un animateur .....	15
2.3.3. La parole est collective et non individuelle .....	16
2.3.4. Le passage par l'écrit : une mise en forme ou en perspective .....	16
2.3.5. S'observer ne va pas de soi .....	17
2.3.6. « Observer avec » ne va pas de soi : les enjeux d'un changement de posture professionnelle .....	17
2.4. EFFETS COLLATÉRAUX, BÉNÉFICES SECONDAIRES : L'IMPACT DE L'OBSERVATION PARTICIPATIVE .....	18
2.4.1. Les informations hors champ .....	18
2.4.2. L'observation participative et le risque de sur-promesse pour les habitants .....	18
2.4.3. Quels bénéfices pour les habitants ? .....	19
2.5. CONTRAINTES ET CONTINGENCES DE LA DÉMARCHE : LA QUESTION DES MOYENS .....	19
3. OBSERVER ENSEMBLE : LES ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES AUX DIFFÉRENTES DÉMARCHES .....	20
3.1. UNE TENTATIVE DE TYPOLOGIE DES EXPÉRIENCES .....	20
3.2. ASPECTS SPÉCIFIQUES .....	22
3.2.1. Les moyens de recrutement des habitants .....	22
3.2.2. Les techniques d'animation des groupes .....	22
3.2.3. Des formes de restitution variables .....	23
3.2.4. Retour ou validation par les habitants .....	23
4. CONCLUSION : LES QUESTIONS SOULEVÉES PAR CES DÉMARCHES .....	25
4.1. LE MYTHE DE L'AUTO-SAISINE DES HABITANTS .....	25
4.2. LE FANTASME DE LA VÉRITÉ EXHAUSTIVE ... OU DE LA VÉRITÉ ANECDOTIQUE .....	25
4.3. L'ÉCART ENTRE ATTENTES ET BESOINS .....	25
4.4. LA RECONNAISSANCE DE L'OBSERVATION PARTICIPATIVE HORS COMMANDE FORMELLE .....	26
ANNEXES .....	27
ANNEXE 1 : LA GRILLE DE QUESTIONNEMENT DES EXPÉRIENCES AUDITIONNÉES .....	27
ANNEXE 2 : LES COMPTES RENDUS DES EXPÉRIENCES AUDITIONNÉES .....	28
2.1. L'EXPÉRIENCE DES CENTRES SOCIAUX DE LA DRÔME .....	28
2.2. LES DIAGNOSTICS SANTÉ DE L'ORS .....	31
2.3. L'EXPÉRIENCE DU PORTAIL D'ACCÈS AUX DROITS .....	37
2.4. L'EXPÉRIENCE DU COLLECTIF PAROLES DE FEMMES .....	40
2.5. LES DIAGNOSTICS EN MARCHANT DE LA MISSION LYON 8 <sup>ÈME</sup> .....	42
2.6. LES DIAGNOSTICS PARTAGÉS DES ROBINS DES VILLES .....	44

# PRÉAMBULE

Comment fonctionnent les expériences d'observation sociale et/ou territoriale qui donnent leur place aux habitants ?

Observer ensemble, croiser des regards, rassembler les paroles, confronter le vécu de chacun c'est, au-delà des différences de statuts, de positions ou de postures, construire les éléments d'une vision commune pour mieux s'investir dans une situation et y intervenir. En ce sens, l'observation partagée peut être le support d'une dynamique collective.

Rendre compte des expériences d'observation qui mobilisent les habitants et participent à leur reconnaissance auprès des autres acteurs (élus, techniciens des collectivités ou de l'action sociale), c'est redéfinir les questions posées, rompre avec les visions habituelles qui tendent à faire de l'habitant un objet, non seulement de l'action, mais aussi des observatoires et des tableaux de bord.

« Faire des habitants eux-mêmes, les acteurs du changement », ce souhait du rapport Dubedout<sup>1</sup>, on sait combien les dispositifs de la Politique de la ville se sont efforcés d'y répondre tant bien que mal ! La démarche collective présentée ici prend la question à rebrousse-poil. Que se passe-t-il quand les habitants, usagers, bénéficiaires, s'engagent seuls ou avec d'autres acteurs dans des diagnostics partagés ? Plutôt que de s'enfermer dans une analyse institutionnelle classique posant côte à côte le pouvoir de l'élu, l'expertise du technicien et l'expression des habitants, le groupe de travail rassemblé par le Club de l'Observation Sociale en Rhône-Alpes (COSRA) a choisi d'entrer par les dynamiques susceptibles de produire une redéfinition des situations et d'enrichir le jeu des acteurs.

L'enjeu n'était pas ici d'évaluer ces démarches mais de les connaître, les comparer et repérer quelques clés de compréhension et quelques outils méthodologiques communs.

## ► Le groupe de travail et ses objectifs

Un groupe de travail s'est constitué dans le cadre du COSRA autour du thème « observer ensemble ». Ce groupe était piloté par la communauté d'agglomération Grenoble Alpes Métropole (Métro), le Centre de ressources et d'échanges pour le développement social et urbain (CR•DSU) et la Mission régionale d'information sur l'exclusion (MRIE).

L'objectif de ce groupe était d'analyser différentes expériences d'observation ayant pris en compte le point de vue d'habitants de territoires donnés, d'usagers de services publics, de bénéficiaires de mesures (dispositifs, allocations) et ce, afin de repérer les motivations à entreprendre ce genre de démarches, les bénéfiques et éventuelles difficultés ou biais, et de mettre au jour des outils méthodologiques possibles pour mener à bien ce type particulier d'observation.

Le champ de cette analyse était relativement balisé par une série de questions que le groupe s'est posé, d'emblée, autour du type d'observation qui peut être mené « avec » les habitants/bénéficiaires/usagers.

En premier lieu, le groupe s'est interrogé sur l'objectif même de ces démarches d'observation que l'on qualifiera de « participatives » : s'agissait-il de formes d'observation ayant pour but la production de connaissance seule ou cette connaissance devait-elle être couplée avec un objectif d'action ? La réponse a été d'analyser des démarches incluant un volet d'observation, que celui-ci soit l'objectif principal ou qu'il accompagne une action de terrain.

La question du degré de participation des habitants est également apparue comme essentielle. Compte tenu du thème de réflexion du groupe de travail « observer ensemble », la condition nécessaire était que les habitants ne soient pas uniquement objets de l'observation, mais qu'ils contribuent, d'une manière ou d'une autre, à produire une connaissance.

## ► Les postulats de départ

Les démarches d'observation participatives que le groupe s'est proposé d'étudier reposent sur trois fondements qui les distinguent d'autres types de démarches d'observation.

### ⇒ Les habitants comme parties prenantes de l'observation

Comme nous l'avons évoqué, les dispositifs d'observation et d'évaluation se soucient de plus en plus de prendre en compte le point de vue des habitants. Habitants est le terme le plus générique qui peut regrouper :

- ⇒ les usagers d'un service public
- ⇒ les bénéficiaires d'une mesure ou d'une action
- ⇒ les publics cibles d'une politique publique

<sup>1</sup>H. Dubedout, Ensemble, refaire la ville, La documentation française, 1983.

**Dans les pages qui suivent, par souci de confort de lecture, nous avons utilisé le mot « habitants » pour signifier « habitants qui participent à l'observer ensemble ».**

Le choix reste cependant ouvert. Dans la mesure où la réflexion du COSRA porte plutôt sur les questions d'observation, le terme « habitant » a le mérite d'une certaine neutralité puisqu'on habite toujours quelque part. Il est moins politique que citoyen (qui renvoie immédiatement à la notion de démocratie participative). Il a le défaut de renvoyer plutôt à la notion de territoire. Il convient de préciser que ces habitants sont des personnes qui n'ont pas de pouvoir de décision.

### ⇒ Le lien à l'action

Pour mobiliser des habitants autour d'un projet de recueil d'informations et de production de connaissance, le lien à l'action est un passage quasi obligatoire. En effet, le groupe a cherché des expériences dont la démarche d'observation n'aurait pas de lien direct avec la mise en place d'une action, la réorientation d'une politique ou l'amélioration d'un dispositif. Il s'est avéré difficile de trouver ce genre d'expérience, peut-être simplement parce que le recueil d'information n'est jamais vraiment déconnecté d'une démarche de production de connaissance, en vue d'un objectif précis, hormis dans la recherche de type universitaire.

### ⇒ La parole collective

Le parti pris d'observations s'appuyant sur une parole collective entraîne un double choix, sur la dimension orale, et sur la dimension collective. Partir de la parole, du discours, implique obligatoirement un travail sur les représentations des individus et pas seulement sur des éléments factuels. Par ailleurs, il se trouve que les démarches d'observation auditionnées reposent sur un principe de recueil de parole collective, c'est-à-dire en groupe, et non sur des entretiens individuels. Cependant la question de savoir si la parole collective est une condition nécessaire pour observer ensemble s'est posée au groupe et a trouvé des réponses divergentes. Le débat reste ouvert mais il n'en est pas rendu compte dans ce document.

### ► La méthode de travail

A partir de ces repères, différentes expériences d'observation ont été proposées par les membres du groupe. L'enjeu était avant tout de privilégier la diversité (des initiatives, des formes, des localisations) afin d'avoir un panel varié. Le groupe a ainsi repéré trois catégories d'expériences :

- ⇒ Des démarches issues de l'initiative des institutions ou de structures organisées qui, lors d'un diagnostic officiel, sollicitent l'avis des habitants. Nous les avons nommées « démarches descendantes ».
- ⇒ Des démarches issues de l'initiative d'une association d'habitants, d'un groupe constitué ad hoc par rapport à un problème donné, ayant plutôt un objectif opérationnel, mais qui ont pu faire émerger une connaissance, plus ou moins formalisée. On peut considérer ces démarches comme « remontantes » ou « ascendantes » par rapport au terrain.
- ⇒ Des démarches « mixtes », qui peuvent croiser des volontés institutionnelles et des volontés d'habitants.

Néanmoins, très vite, ces catégories ont semblé se croiser avec d'autres qui, d'une part, s'organisaient autour de la finalité de l'observation (obtenir une information spécifique, consulter pour mobiliser et agir, susciter une transformation sociale) et, d'autre part, autour du positionnement des différents acteurs. En effet, le positionnement de l'habitant et du professionnel dans l'observation et l'analyse est variable d'une expérience à l'autre. La difficulté à laquelle le groupe s'est heurté avec les différents critères de sélection possibles, par rapport aux expériences dont nous avons connaissance, montre bien la grande complexité de ce champ.

Six expériences ont finalement été choisies parmi un certain nombre que connaissait directement le groupe de travail ou dont il avait entendu parlé. L'idée n'était en rien de rechercher la bonne façon d'observer. Dans ce domaine, les bonnes pratiques sont celles qui sont adaptées aux finalités recherchées, au contexte et aux forces en présence. L'objectif était, rappelons-le, de repérer des expériences les plus diversifiées possibles.

Les expériences retenues ont été présentées au groupe, oralement, par des personnes ayant participé à leur mise en œuvre. Ces expériences, auditionnées de janvier à mars 2009, sont les suivantes (dans l'ordre chronologique de présentation au groupe) :

- ⇒ les enquêtes conscientisantes menées par la Fédération départementale des centres sociaux de la Drôme
- ⇒ les diagnostics de santé de l'Observatoire Régional de la Santé Rhône-Alpes
- ⇒ l'association Portail d'accès aux droits de Saint-Étienne
- ⇒ le collectif Paroles de femmes en Rhône-Alpes
- ⇒ les diagnostics en marchant de la Mission 8ème de la Ville de Lyon
- ⇒ les diagnostics partagés de l'association Robin des Villes.

Ces expériences ont été interrogées à l'aide d'une grille de questions définie par le groupe (voir grille complète en annexe), qui s'articulait autour de cinq grands thèmes :

- ⇒ 1/ l'origine de la démarche de production avec les habitants
- ⇒ 2/ les personnes interrogées ou sollicitées
- ⇒ 3/ les méthodes utilisées dans la démarche d'observation
- ⇒ 4/ les suites données à cette démarche, les bénéfices repérés
- ⇒ 5/ le bilan du porteur de la démarche.

### ► Descriptif rapide des différentes expériences auditionnées

Les comptes rendus complets et validés par les personnes ayant été auditionnées sont accessibles en annexe de ce document. Néanmoins, pour faciliter la compréhension de l'analyse et permettre au lecteur d'avoir une première idée de la nature de chaque expérience, voici un bref descriptif des caractéristiques essentielles de chaque démarche.

#### A/ Enquêtes conscientisantes des centres sociaux de la Drôme (territoire : Drôme)

Cette démarche trouve sa source dans le cadre du renouvellement de l'agrément CAF et de la réécriture du projet d'établissement de chaque centre social, tous les quatre ans, qui doit s'appuyer sur un diagnostic partagé. La fédération des centres sociaux de la Drôme a souhaité établir ce diagnostic par des enquêtes dites « conscientisantes ». Ainsi, un groupe moteur (habitants du territoire et administrateurs du centre social) est constitué qui va se réunir plusieurs fois, rencontrer des personnes ressources, analyser différents documents. Il élabore une grille d'enquête, qui va être utilisée ensuite auprès d'autres groupes d'habitants, mobilisés par les personnes du groupe moteur, la diversité et la représentation des différents territoires concernés étant recherchée. Le groupe moteur est plutôt composé de personnes qui ont l'habitude de l'action associative. Ces personnes, ou « habitants pilotes », qui ne sont pas des professionnels, vont produire une synthèse écrite. Néanmoins, l'objectif de mobilisation des habitants (par rapport à l'activité du centre social, sur la durée) prime sur celui du diagnostic. Dans ce cas, la mobilisation va bien au-delà du temps de l'observation : la finalité est avant tout l'action. La participation du plus grand nombre au diagnostic est perçue comme un moyen d'amorcer la pompe participative.

Il s'agit donc à la fois d'agir, d'écrire collectivement le projet du centre social (en se donnant les moyens de la coproduction) mais aussi de faire prendre conscience aux enquêteurs et aux enquêtés (qu'ils soient habitants ou administrateurs) de leur capacité à agir et à contribuer à la définition du projet d'un centre social.

#### B/ Diagnostics de santé de l'ORS (territoire : Rhône-Alpes)

Les diagnostics de santé sont demandés par des élus (ville, communauté de commune, contrat de développement Rhône-Alpes...) pour préparer la mise en place d'Ateliers Santé Ville ou un volet santé dans le cadre du développement d'un territoire. La définition de la santé retenue est celle de l'organisation mondiale de la santé qui englobe notamment les notions de bien-être et de capacité à s'adapter à son environnement.

L'ORS utilise trois outils pour réaliser ces diagnostics : une analyse quantitative réalisée par le traitement de données statistiques (socio-économiques, démographiques, sanitaires), le recueil de la parole de personnes ressources (professionnels de la santé, de l'éducation, de l'insertion, du social, du logement social, responsables associatifs) et enfin le recueil de la parole d'habitants des territoires concernés (qui sont contactés par des acteurs locaux : centres sociaux, associations diverses). L'objectif est d'avoir le point de vue des principaux intéressés, les habitants, qui vivent dans ces territoires au quotidien, pour comprendre leur situation et mettre au jour des problématiques de santé peu ou pas vues par les professionnels. Il s'agit également de croiser ces trois sources d'information pour avoir la connaissance la plus complète possible des difficultés et enjeux concernant de manière directe ou indirecte la santé. La parole des habitants est considérée comme étant aussi légitime que celle des professionnels,

Enfin, il s'agit de repérer les leviers possibles pour la mobilisation des habitants. L'ORS analyse les résultats et rédige le rapport (sans coproduction avec les personnes ressources et les habitants) qui est soumis à relecture et validation des personnes ressources (dont des acteurs associatifs de terrain), mais n'est pas soumis aux habitants rencontrés.

#### C/ Le Portail d'accès aux droits de Saint-Étienne (territoire : agglomération de Saint-Étienne)

Le Portail d'accès aux droits a été créé à l'initiative de plusieurs associations et collectifs de Saint-Étienne avec un objectif de lutte contre la pauvreté. L'idée du portail était de sortir des démarches caritatives et faire en sorte que les personnes confrontées à la précarité puissent être actrices de leur vie, se réapproprier leur citoyenneté, et acquérir une capacité d'interpellation des institutions. Les sujets de travail ont été définis par les initiateurs du réseau. Les habitants touchés sont ceux qui sont en contact avec l'un des collectifs ou associations du réseau, animés par des bénévoles qui ont déjà un certain engagement dans la vie publique (associatifs, juristes...). Cette démarche a clairement pour ambition de modifier, transformer des pratiques, des politiques publiques ; ce qui peut entraîner des situations conflictuelles avec les décideurs (élus, techniciens...). Concrètement, trois moyens permettent de susciter et recueillir la parole des habitants : un site Internet interactif, des permanences dans des locaux d'associations et, à partir de ces permanences, des groupes collectifs (groupes de parole), notamment dans les quartiers en renouvellement urbain. La production de connaissances a un objectif d'action à court terme, pour améliorer la situation de personnes victimes de pauvreté et d'exclusion. Même si ce n'est pas la parole brute des personnes qui est utilisée telle quelle face aux décideurs, et qu'il y a un certain degré de reformulation dans les traces écrites, il n'y a pas, à proprement parler, d'analyse globale et organisée des situations exposées.



## D/ Le collectif Paroles de femmes (territoire : Rhône-Alpes et national)

Dans les années 1990, des femmes ont commencé à se regrouper à Vaulx-en-Velin. Elles souhaitent dépasser les activités occupationnelles pour s'exprimer sur un certain nombre de sujets qui leur tenaient à cœur. Une animatrice de la ville a alors mis en place une dynamique de rencontres collectives. Ces rencontres (qui ont ensuite largement débordé le cadre de Vaulx-en-Velin) ont abouti à l'organisation d'un colloque en 1995, qui sera suivi d'autres colloques. Ces groupes sont accompagnés par des professionnels. L'objectif premier est de faire connaître et reconnaître la pensée, les savoirs et l'agir populaire, avec la conviction sous-jacente que le collectif permet d'aller plus loin que les démarches individuelles. Le collectif est un jour sollicité par le collectif Enfants-Parents Rhône-Alpes pour intervenir dans un colloque «Être parent aujourd'hui » puis, en 2006, il travaille dans le cadre des Universités Populaires de Parents (UPP) : chaque groupe local est invité à mener une recherche sur la parentalité. Au niveau national, la compétence de l'UPP est reconnue et le collectif est sollicité pour intervenir sur de nombreux territoires et dans le cadre de formations professionnelles. Le savoir accumulé est en cours de formalisation via l'élaboration d'un ouvrage. Si, au départ, la parole des femmes était totalement spontanée, à partir du 2ème colloque, des méthodes de travail ont émergé, avec des moyens d'expression diversifiés. Aujourd'hui, le collectif voudrait être financé sur une démarche et non sur un projet. Mais les financements disponibles le sont davantage dans le cadre d'appels à projets, avec des thématiques de travail imposées, que dans le cadre de démarches. On note que plus l'action du collectif devient formelle et analytique moins les groupes de femmes sont nombreux à s'engager.

## E/ Les diagnostics en marchant de la Mission 8ème de la Ville de Lyon (territoire : 8ème arrondissement de Lyon)

Issu du projet « Voisins d'Europe », qui avait pour objectif de faire se rencontrer des habitants de quartiers populaires de différentes villes européennes, ce projet a permis la mise en place dans deux quartiers du 8ème arrondissement de Lyon de démarches de diagnostics en marchant. Cette méthode n'est pas nouvelle, elle est utilisée dans plusieurs quartiers de la région Rhône-Alpes, notamment dans le cadre de la Gestion sociale et urbaine de proximité. L'objectif est de rassembler des habitants et des techniciens pour les faire parcourir, en groupe et ensemble, certaines parties du quartier afin de repérer les dysfonctionnements dans les espaces publics. Les constats sont ensuite transmis aux services compétents (ville, bailleurs sociaux). L'idée est de faire de cette démarche un outil pour interpeller les pouvoirs publics de manière constructive et pertinente par rapport aux besoins des habitants. Le diagnostic lui-même est réalisé à l'aide d'une grille qui doit permettre une observation précise et descriptive. Néanmoins, il n'est pas toujours facile pour les habitants d'entrer dans cette démarche finalement assez analytique. Elle implique d'expliquer aux habitants pourquoi certaines modifications de l'espace peuvent avoir lieu et d'autres non (limites techniques, financières...). Deux ou trois mois après le diagnostic, une commission « cadre de vie » se réunit pour présenter aux habitants les réponses qui pourront être mises en place et pourquoi.

Les habitants sont informés de cette démarche et de la possibilité d'y participer par le réseau associatif local ou par un courrier dans les boîtes aux lettres, mais il reste difficile de diversifier les habitants mobilisés : ce sont surtout les personnes habituées à s'impliquer dans la vie publique qui participent.

## F/ Les diagnostics partagés de l'association Robin des Villes (territoire : Rhône-Alpes)

L'association Robins des Villes a été créée en 1997 par des étudiants en architecture qui souhaitent inviter le grand public à s'intéresser à l'architecture et l'urbanisme. A cette époque, il y avait aussi des interrogations sur la manière de prendre en compte le point de vue des habitants dans les projets d'urbanisme. L'association comporte trois pôles : éducation (enfants), sensibilisation (grand public), concertation. Au sein de l'association, on trouve des architectes, urbanistes, géographes, sociologues. L'objectif est d'être un relais citoyen au service de la ville et de ses habitants pour améliorer les échanges, permettre l'implication de tous, ainsi qu'un meilleur partage des décisions. Les Robins sont commandités et financés par des décideurs (municipalités notamment) dans le cadre de démarches participatives, mais ils sont également parfois sollicités directement par les habitants. La présentation de l'action de Robins des Villes s'est faite à partir du diagnostic réalisé à Pierre-Bénite (agglomération lyonnaise).

L'idée est de consulter et mobiliser des habitants sur des projets précis au travers de rencontres dans les espaces publics, les centres sociaux, sous forme d'entretiens collectifs ou individuels, notamment avec l'aide de cartes ad hoc. Le recrutement se fait par le bouche à oreille. Un pré-diagnostic (notamment une cartographie des usages de l'espace public) est établi qui sera ensuite présenté aux habitants dans le cadre d'ateliers, qui sont eux-mêmes organisés par groupes d'intérêt. Ensuite, des ateliers de propositions d'habitants sont mis en place via l'élaboration d'un cahier des charges. Enfin, une réunion publique a lieu pour présenter ces propositions. Cette démarche permet de faciliter la médiation, la négociation entre groupes d'intérêts aux objectifs différents, voire divergents.

# 1. QU'EST-CE QU'OBSERVER ENSEMBLE ?

## 1.1. La participation des habitants : un sujet à la mode ? Une pratique vertueuse ?

A l'origine du travail présenté ici, on repère une tendance de plus en plus marquée dans divers contextes - qu'il s'agisse d'études populationnelles, d'évaluations, d'actions politiques, - à solliciter le point de vue des habitants, à les faire participer à certaines étapes des processus de décision.

Ainsi, que l'on parle d'usagers d'un service public, de bénéficiaires d'une mesure ou d'une action, de publics cibles d'une politique publique ou d'habitants d'un territoire, il s'agit de personnes qui ne sont pas des élus ou des professionnels en charge de la mise en œuvre de ces mesures, actions, politiques, etc. En somme, il ne s'agit pas de décideurs du moins à une échelle politique, aussi locale soit-elle.

Cette tendance - ou cette mode peut-être ? - ressort de plusieurs logiques :

- Une logique politique. Pour certains élus, le système électif ne suffirait pas ou plus à assurer un fonctionnement démocratique de la société, d'où un souci de promouvoir des démarches de démocratie participative qui impliquent la participation des habitants (étant entendu que le terme de participation recouvre des pratiques très diverses). Sans entrer dans le débat politique ou philosophique sous-jacent à ce constat, on peut dire qu'il s'agit d'une posture politique forte qui considère qu'on ne peut mener d'action pour les citoyens sans eux (ou malgré eux) et que leur avis, voire leur participation, à toutes ou certaines phases du processus de décision, est nécessaire. Même si les élus ont une légitimité incontestable et connaissent leur électorat, ils auraient besoin de ces allers-retours afin de rester au contact des réalités et besoins de la population.
- Une logique de recherche appliquée (qu'elle soit d'ordre scientifique ou qu'elle ressorte d'une logique de marketing politique). Il s'agit d'un positionnement relativement pragmatique qui, dans un souci d'efficacité, consiste à penser que pour conduire une action (et assurer la pertinence et le succès de cette action), il est intéressant, voire indispensable, de considérer le point de vue de toutes les parties prenantes, y compris celui des habitants.
- Une logique militante. Essentiellement portée par le milieu associatif, elle vise à faire entendre la parole des non-décideurs dans différents contextes : habitat-logement, aménagement du territoire, mesures économiques ou sociales, etc. Cette logique est basée sur la conviction qu'on ne peut transformer une situation sociale si les personnes concernées ne sont pas en même temps les acteurs de cette transformation.

On constate, par ailleurs, qu'à l'heure d'Internet, la réactivité des habitants est parfois très forte et très rapide, même si un examen plus détaillé de la question montre bien que toutes les composantes de la société ne prennent pas, de manière égale, la parole sur Internet. En tout état de cause, les moyens de communication actuels ont également un impact non négligeable sur la question de la participation des habitants en politique.

## 1.2. Observer ensemble : les habitants comme acteurs et pas seulement objets d'étude

### 1.2.1. La parole des habitants est considérée comme légitime et pertinente

«Observer ensemble» renvoie à des démarches spécifiques qui se distinguent de la simple collecte d'informations, voire de la collecte de témoignages. Il s'agit en fait davantage d'expériences qui impliquent, à des degrés divers, une coproduction de l'information. Dans ces démarches, la parole des habitants est reconnue comme possédant une légitimité spécifique. Qu'il s'agisse d'une démarche issue d'une commande publique (que nous avons nommée « descendante »), ou d'une démarche issue d'une volonté citoyenne ou associative (dans ce cas nommée « remontante »), les habitants sont impliqués à divers degrés et/ou stades du travail ; la notion de démarche partagée étant souvent présente. Dans certains cas, il apparaît que l'habitant est acteur dans le sens où sa parole est reconnue comme une source de connaissance parmi d'autres. Il s'agit d'un parti pris qui, poussé à l'extrême, peut engendrer des biais ; la parole brute pouvant parfois être considérée (ou utilisée/récupérée) comme le



vecteur unique d'accès à la vérité, sans qu'il y ait besoin d'aucune analyse ou mise en perspective de cette parole. A contrario, dans le fait « d'observer ensemble », il ne s'agit pas de considérer que la parole spontanée des habitants est la seule vérité et connaissance possible qui doit, seule, guider l'action, mais que cette parole renvoie à leur vérité (représentations, opinions, pratiques) qui, en tout état de cause, constitue un pan incontournable de la réalité. D'autres vérités (techniques, politiques, économiques) sont également à considérer, en fonction de l'objectif final, pour tenter de réfléchir de manière systémique et opérationnelle.

La parole des habitants, considérée comme légitime et pertinente au même titre que celle des techniciens ou des élus, présente donc un statut qui permet à l'observation d'atteindre une sorte de seuil minimal de participation.

### 1.2.2. Une observation participative et partagée, liée à la mobilisation/adhésion des habitants

Les choses étant parfois plus faciles à définir par leur contraire, on peut également poser que l'inverse d'observer ensemble serait d'observer tout seul. Il s'agirait alors de démarches d'observation ou de démarches d'études, telles qu'elles sont souvent conduites par différents organismes publics ou privés, où la parole et le point de vue des habitants ne sont pas sollicités ou alors le sont, mais afin d'être analysés, décortiqués, dans le seul but de production de connaissance (recherche scientifique fondamentale) ou pour aider à la prise de décision, à la mise en place d'actions, sans rechercher pour autant une adhésion ou une mobilisation des habitants.

Ainsi, dans les démarches « d'observer ensemble », on repère d'abord une volonté de diagnostic partagé mais aussi, souvent, dans une seconde étape, un objectif d'action partagée qui renvoie invariablement aux notions de démocratie, et notamment de démocratie participative. Pour autant, notre champ d'investigation se limitait bien à l'étape d'observation et n'incluait pas l'exploration des démarches de faire ensemble, éventuelle étape ultérieure qui pose d'autres questions, bien spécifiques.

### 1.2.3. Une observation collective

Selon les expériences, l'observer ensemble peut se baser sur deux types de collectifs :

- Dans certains cas, il s'agit d'un collectif de type rassemblement ponctuel d'individus sans liens entre eux. Souvent, ce collectif est créé dans le cadre de la démarche « observer ensemble ». Il s'agit de considérer que la parole spontanée des personnes est source de connaissance, et que l'interaction entre ces personnes, à partir de leur vécu personnel, est un outil permettant à cette parole d'émerger.
- Dans d'autres cas, il s'agit d'un collectif basé sur un groupe déjà existant. Ce collectif préexiste donc à la situation d'« observer ensemble » et cherche à transformer son expérience collective en une connaissance appropriable par d'autres, extérieurs au groupe. Très rares sont les cas, où cette connaissance est produite sans la médiation d'un professionnel : les expériences auditionnées s'appuient sur des écrits coproduits avec des experts de l'observation : la démarche s'appuie sur des allers-retours avec les habitants, permettant le débat et la prise de distance.

## 1.3. Observer ensemble et produire de la connaissance

Il est apparu évident, dès le démarrage du groupe de travail, que le type d'observation dont il était question avait un lien avec la production de connaissance. Outre le fait que le lien à l'action est toujours là, plus ou moins direct selon les cas, il ne s'agit pas d'une démarche de consultation orale ou de recueil de témoignages bruts, réalisés dans un temps immédiat : l'objectif n'est pas que décideurs et habitants discutent de manière informelle, lorsqu'ils se rencontrent. Il s'agit d'observer, de manière formelle et explicite, pour connaître et comprendre avant d'agir.

Pour appuyer cette analyse, le groupe s'est donné une sorte de définition du terme « connaissance » qui soit pertinente pour son travail : il s'agit d'un point de vue ou d'une information nouvelle, organisée (voire analysée) et diffusée, portée à connaissance, qui implique une trace écrite et une forme de publication ou de publicité.

Cette définition est minimaliste mais permet de différencier les démarches présentées ici, d'autres démarches plus spontanées et informelles.

## 1.4. L'observer ensemble ou l'observation participative : une démarche formelle qui comporte plusieurs étapes distinctes

L'objectif étant d'examiner des démarches formelles d'observer ensemble, il apparaît que celles-ci se décomposent en différentes étapes. En pratique, on constate que le temps de l'observation, en lui-même, est une étape parmi d'autres d'un processus plus large qui va de l'identification d'un problème à la mise en œuvre d'une solution. Sept étapes ont pu être repérées :

- ⇒ identification d'un problème
- ⇒ choix de l'objet de la démarche d'observation
- ⇒ collecte, recueil de données
- ⇒ reformulation, organisation, interprétation, analyse (production de sens)
- ⇒ proposition
- ⇒ prise de décision
- ⇒ action, mise en œuvre

Parmi ces étapes, il semble que « l'observation » correspond aux étapes de collecte ou de recueil de données et d'organisation ou d'analyse des données. Par ailleurs, comme cela a déjà été souligné, les habitants concernés par l'observation doivent être acteurs dans cette démarche et ils peuvent l'être à différents niveaux, à différentes étapes :

- L'identification du problème, le choix de l'objet, avec la mise en place et la réalisation de l'observation (ex : Portail d'accès aux droits, collectif Paroles de femmes).
- La collecte des données : cette étape est portée de façon plus ou moins autonome par les habitants. Elle peut être effectuée en «externe» par un professionnel de l'observation (ORS, Robins des villes, ... ) qui interroge les habitants d'un territoire donné ou en «interne» par les habitants eux-mêmes, qui interrogent alors leurs «pairs», qu'ils soient membres ou non du collectif d'observation (ex : centres sociaux de la Drôme : les membres du groupe moteur réalisent des entretiens auprès de leurs voisins. Dans les deux cas, la dimension participative est garantie par le fait que la parole des personnes interrogées est considérée comme pertinente et légitime, les habitants étant « experts de leur ressenti».
- L'analyse de données et l'élaboration de propositions, avec une mise en perspective des données recueillies (ex : centres sociaux de la Drôme, collectif Paroles de femmes, Portail d'accès aux droits, diagnostics en marchant, dans une certaine mesure Robins des Villes).

## 2. OBSERVER ENSEMBLE : LES ÉLÉMENTS COMMUNS AUX DIFFÉRENTES DÉMARCHES

### 2.1. Les attendus d'une observation participative

#### 2.1.1. Définir la thématique observée

Dans certains cas, l'objet précis de l'observation est défini au préalable. On repère très vite que certaines démarches ont pour objectif de consulter/faire réfléchir les personnes sur un sujet relativement précis (qu'il s'agisse d'un projet d'aménagement, de la mise en œuvre d'une mesure) comme c'est, par exemple, le cas pour les diagnostics en marchant de la ville de Lyon où il s'agit de réfléchir à l'aménagement d'un lieu extrêmement précis et circonscrit, ou les démarches menées par les Robins des Villes où les habitants sont consultés, par exemple, sur un projet d'aménagement particulier.

Dans d'autres cas, l'objet de l'observation est large et ce sont les participants qui le précisent. Ainsi, certaines démarches ont, dès le départ, un champ d'exploration beaucoup plus vaste, qui va s'affiner au cours de l'observation, comme c'est notamment le cas pour les enquêtes conscientisantes des centres sociaux de la Drôme, qui peuvent balayer des thématiques extrêmement diverses ou encore les diagnostics de santé de l'ORS qui, bien qu'ayant pour objet la santé, utilisent une définition très large qui inclut l'environnement, la qualité de vie, etc. . . En effet, les préoccupations ou les difficultés des habitants ne se donnent pas à voir spontanément : l'observer ensemble permet alors de mieux repérer les sujets pertinents à creuser.

#### 2.1.2. Entendre la parole des habitants pour mieux répondre à leurs besoins

L'idée est que les processus électifs ou même la connaissance de terrain qu'ont les élus ou les techniciens ne suffisent pas pour connaître véritablement les besoins des habitants sur un sujet donné. Un manque est repéré qui suscite une motivation à explorer plus avant, plus en détail, les besoins des habitants, afin de mieux orienter et ajuster l'action publique ou l'action associative. L'objectif est donc de mettre en place une démarche spécifiquement dédiée au recueil de cette parole, qui dépasse le contact que techniciens ou élus peuvent avoir en rencontrant les personnes dans le cadre d'activités données. Les commanditaires de telles explorations peuvent parfois avoir le sentiment que c'est au travers de la parole brute des habitants que l'on aura accès à une sorte de vérité totale, un sentiment qui peut s'accompagner de celui que c'est en consultant les « vrais gens » que l'on accède à la quintessence des choses ; la « vérité totale », comme les « vrais gens », relevant probablement davantage du fantasme que d'une réalité tangible.

Néanmoins, il semble que ce soit aussi - et peut-être surtout - le besoin d'entendre une autre parole que celle des professionnels, dont la vision et la compréhension des situations, pour pertinente qu'elle soit, reste spécifique ; cette vision pouvant être convergente ou divergente par rapport à celle des habitants.

L'objectif final est néanmoins de prendre appui sur la parole des habitants ; ce qui n'exclut pas de prendre en compte également la parole des professionnels de terrain et des techniciens pour, dans un deuxième temps, mettre en place des actions. C'est le cas en particulier des diagnostics santé de l'ORS, des diagnostics en marchant de Lyon 8ème, des diagnostics des Robins des Villes, et, dans une certaine mesure, du travail des centres sociaux de la Drôme. Dans ces quatre expériences, le point de vue des professionnels est donc également sollicité, à des degrés variables, dans une démarche de diagnostic partagé.

#### 2.1.3. Susciter la parole des habitants pour qu'ils se mobilisent : de la conscientisation à la transformation sociale

L'objectif est toujours de s'appuyer sur la parole des habitants pour ensuite passer à une phase d'action. Néanmoins cette démarche diffère de la première car l'objectif est que la prise de parole (et les actions qui peuvent en découler) permette, d'abord, aux habitants de se réapproprier quelque chose d'eux-mêmes : la conscience d'eux-mêmes et de leurs intérêts propres, la validité de leurs opinions, de leurs représentations, et enfin la conscience qu'ils peuvent agir par eux-mêmes pour défendre leur vision des choses et améliorer leurs conditions de vie. Ainsi, au-delà de l'action à court ou moyen terme, on repère une volonté de transformation sociale en profondeur et sur la longue durée.

Par ailleurs, dans certaines de ces démarches, les habitants s'autosaisissent pour s'observer eux-mêmes et pour agir sur leurs réalités mais aussi sur les représentations qu'ont, à leur sujet, d'autres groupes sociaux : comme l'explique Georges Gunther du Portail d'accès aux droits, il s'agit de porter à connaissance des points de vue, des situations pour déclencher une prise de conscience des habitants mais aussi des décideurs, afin d'avoir un impact sur le réel. Cette logique est particulièrement repérable dans le cas du Portail d'accès aux droits et dans le collectif Paroles de femmes, mais également dans celui des centres sociaux de la Drôme qui sont dans une approche relativement intermédiaire, davantage institutionnelle.

#### 2.1.4. Créer une interface entre décideurs et habitants

Le point de départ de « l'observer ensemble » est toujours de faire avec ceux et pour ceux qui sont observés, tout du moins de ne pas faire sans eux. Néanmoins, ce travail est aussi réalisé, directement ou indirectement, pour aider ou mobiliser les décideurs (élus, techniciens, experts...). Si, dans l'expérience du Portail d'accès aux droits et dans le collectif Paroles de femmes, ce sont les citoyens qui se saisissent eux-mêmes des questions et qui s'auto-mobilisent, sans préoccupation de financement (au départ), on observe que, sur la longue durée, la reconnaissance de la pertinence et de l'opérationnalité de cette démarche par des décideurs est un enjeu important. Ainsi le Portail d'accès aux droits de Saint-Étienne a ouvert des permanences et monté un site Internet, qui sont autant d'outils donnant à voir et à entendre la parole des habitants. Le collectif Paroles de femmes essaie de son côté de répondre à des appels à projets, même si cela crée un cadre contraignant qui ne facilite pas la mobilisation des personnes, plus habituées (et motivées) par des démarches spontanées, sur des sujets qui les interpellent directement. Car, bien souvent, les habitants ressentent un manque, chez les décideurs, dans la bonne appréhension des réalités vécues. Les interpellés pour mettre en lumière ces réalités est souvent l'un des objectifs des démarches ascendantes.

### 2.2. Le sujet de l'observation : trouver les « bons », accéder aux « silencieux », éviter « toujours les mêmes »... La question de la représentativité et de la diversité

La question « qui observe-t-on ? » concerne plutôt les démarches dites « descendantes ». Pour les démarches ascendantes, à savoir les observations issues d'un groupe d'habitants, le sujet d'observation est défini *a priori*, puisqu'il s'agit du groupe lui-même ou de ses proches. La question de la représentativité des personnes est beaucoup moins posée que pour les démarches descendantes qui vont avoir à cœur de définir le bon groupe d'observation, suffisamment représentatif d'un territoire ou d'une population.

On constate que, plus la démarche se formalise, plus elle croise des approches institutionnelles, et plus la question de la pertinence du groupe ou de la population observés lui est posée.

#### 2.2.1. Les habitants des « beaux quartiers » ne sont pas ou peu sollicités dans ces démarches

Le premier constat transversal à toutes les expériences auditionnées est que les habitants impliqués dans ces démarches sont très souvent des personnes appartenant à des catégories socioprofessionnelles moyennes et modestes, voire en situation de précarité. Souvent, même si cela ne constitue pas une règle, il s'agit de personnes qui s'investissent peu dans l'action collective, de type militant ou de défense d'intérêt (locataires, consommateurs...).

Parallèlement, on note que les démarches d'observer ensemble semblent peu s'intéresser aux populations économiquement et socialement favorisées qui, par ailleurs, semblent avoir plus de moyens pour défendre leurs intérêts<sup>2</sup>. Ainsi les démarches d'observer ensemble sont généralement absentes dans les « beaux quartiers », même si elles ne se limitent pas aux territoires de la politique de la ville. On en déduit que l'observation partagée a souvent pour objectif de donner la parole à des personnes qui sont habituellement peu entendues ou du moins qui ne constituent pas des groupes de pression (ou des groupes d'intérêt au sens anglo-saxon du terme) susceptibles de se faire entendre (notamment des décideurs) et d'avoir une influence.

Ces personnes vivent des situations communes : le fait d'habiter sur un territoire, de rencontrer le même type de difficultés sur un thème donné (logement, parentalité...). Dans la notion « d'ensemble », il y a ainsi également le fait que les habitants ont un intérêt commun et c'est cela qui va les mobiliser.

Reste que toutes les expériences ont dit la difficulté à toucher deux types de public : les jeunes en général (hommes et femmes), en particulier les jeunes désinsérés, et les hommes adultes, notamment ceux qui travaillent.

<sup>2</sup> Voir l'ouvrage des sociologues Michel Pinçon et Monique Pinçon-Charlot, *Dans les beaux quartiers*, Éditions du Seuil, coll. « L'Épreuve des faits », réédition 2007.

Enfin, d'après les professionnels auditionnés, il y a encore des méthodes à inventer pour contacter les «silencieux», c'est-à-dire ceux qui ne sont vus dans aucune structure, et surtout ceux qui sont les plus éloignés de tout réseau social.

### 2.2.2. Les habitants sont avant tout des volontaires bénévoles ... dans une relation de confiance

Au sein de ces habitants, malgré l'existence d'un intérêt commun, il reste néanmoins une foule d'éléments de différenciation qui pose le problème de la légitimité de ceux qui seront impliqués dans l'observer ensemble. En effet, aucune des expériences auditionnées n'avait pour objectif de faire participer, de manière exhaustive, toutes les personnes concernées par un territoire ou une mesure : il ne s'agit jamais d'impliquer tout le monde. Mais, dans la mesure des moyens concrets d'observation disponibles (temps, argent, moyens humains), il s'agit de rencontrer un certain nombre de personnes. Reste à savoir combien et qui.

Le premier (et souvent seul !) critère de sélection semble être la motivation, le volontariat. En effet, l'envie de participer, de prendre la parole, voire de se mobiliser pour s'impliquer dans différentes réunions, constitue un critère fort de sélection naturelle. Tous les habitants, il faut bien le souligner, ne sont pas forcément réceptifs et attirés par ces démarches d'observation, où la participation n'est jamais fondée sur des notions d'obligation mais bien de volontariat.

Pour l'observateur, le corollaire de ce constat est qu'il faut sortir du présupposé que l'ensemble des personnes souhaite participer et du mythe selon lequel les habitants n'attendraient qu'un cadre pour s'exprimer. L'envie de participer est loin d'être la norme, loin d'être également répartie entre les différentes catégories de population. Or l'envie reste le premier moteur d'investissement dans une démarche participative.

Enfin, au-delà de l'envie de participer, toutes les expériences montrent qu'il est important que les personnes se sentent dans un lien de confiance pour s'investir dans ces démarches : confiance dans les objectifs de la démarche et dans ceux qui la portent. Ce qui implique concrètement soit un temps long et une implication du porteur de l'observation sur le terrain, soit un temps court mais la nécessité de relais locaux pour mettre en lien observateurs et habitants (notamment lorsqu'il s'agit d'observateurs professionnels).

### 2.2.3. Parmi les habitants volontaires, susciter la diversité

Si les habitants sont volontaires, sont-ils représentatifs de la population dans son ensemble ? La question est très souvent renvoyée aux observateurs. Elle se résout dans le choix qui est fait de solliciter une population diversifiée plutôt que représentative. Ce choix trouve notamment ses racines dans le parti pris épistémologique de la sociologie compréhensive ou qualitative. L'objectif est donc de consulter et observer une population qui soit la plus diversifiée possible et sans qu'aucune catégorie ou sous-catégorie ne soit particulièrement représentée. Il s'agit de réunir le plus de profils, de tendances différentes et, en même temps, de considérer que l'analyse du discours permet de repérer des modèles, des récurrences, des mécanismes de fonctionnement (aussi bien au niveau des représentations que des pratiques des individus), que l'on peut ensuite retrouver à des échelles plus larges. L'idée de base est en quelque sorte qu'à un niveau d'observation qui reste « macro<sup>3</sup>», la diversité des comportements des individus n'est pas infinie et que l'on peut repérer des grandes tendances à partir de quelques uns, que l'on va retrouver ensuite sur le grand nombre.

La diversité peut se raisonner en fonction des démarches : soit elle est le fait du groupe initial (notamment pour les démarches ascendantes), soit elle est constituée selon l'objet. La diversité peut s'obtenir en multipliant les critères de sélection, à partir de la question que l'on souhaite travailler. Par exemple, les centres sociaux, qui touchent spontanément plutôt de jeunes retraités, ont une démarche volontariste pour aller vers les jeunes, là où ils sont. Ils ont également le souhait, par le porte à porte, de toucher des gens de différentes parties du quartier ou de la ville, dans un souci de diversité territoriale. Un tel choix permet de repérer des récurrences, des points forts de convergence ou de divergence entre individus, voire de construire des typologies si besoin.

On peut encore souligner que dans cette approche, on ne considère pas qu'il y a des «vrais gens» et les autres, ou les «bons» et les autres : tous les habitants qui sont concernés par le territoire, la mesure ou le service public sont légitimes. Le fait d'être plutôt leader ou silencieux n'est pas synonyme d'être vrai ou pertinent ou au contraire d'être non pertinent. C'est véritablement la diversité des profils et l'attention égale accordée à toutes les paroles qui peuvent permettre l'exploration et la compréhension des représentations et pratiques de personnes à la fois différentes et concernées par un même sujet.

<sup>3</sup> Un niveau « micro » serait l'exploration du profil psychologique de chacun.

Ainsi, les personnes qui participent aux démarches d'observer ensemble ont idéalement des profils différents et c'est ce panel de différences qui va donner sa richesse à l'observation, mais également aux discussions et aux débats qui pourront avoir lieu entre habitants, ou entre habitants et experts. L'objectif d'une telle diversité est de garantir la pluralité des points de vue, voire des intérêts. La diversité ne donne pas accès à toute la réalité (à supposer que la représentativité le permette), mais à des pans de la réalité qui ont du sens et qui vont permettre d'orienter l'action. On peut noter que, notamment pour les démarches ascendantes, la diversité n'est pas forcément un enjeu. Pour ces démarches de groupe, toute parole issue d'un collectif a une valeur. La diversité peut exister au sein du groupe à la fois pour les situations vécues mais aussi parce que les membres du groupe font échos à des situations connues par d'autres personnes qui ne participent pas au groupe.

Néanmoins, quiconque a conduit une enquête qualitative sait qu'il aura toujours à lutter sur le front de la légitimité : comment parler du tout à partir de parties ? Comment prouver que ce que disent certains est bien ce que pense un grand nombre ? L'observation participative s'appuyant sur les personnes présentes, l'information produite est soupçonnée quasi systématiquement d'être au pire partielle, au mieux partielle. Et cette justification est parfois sans fin, comme en témoignait une sociologue, membre du groupe de travail : *«Une fois qu'on a lutté sur le front de la légitimité auprès des commanditaires, on est réinterrogé par les habitants sur le bien-fondé, l'impact de la méthode».*

L'explication de la démarche qualitative est donc toujours une nécessité vis-à-vis des commanditaires comme des habitants. Car, comme la représentativité, la diversité peut devenir un alibi, un symptôme de malaise par rapport aux questions soulevées, sur le fond, par l'observation.

#### 2.2.4. Des habitants mobilisés sur une durée plus ou moins longue

Toutes les expériences auditionnées montrent que le travail d'observation se situe en amont, voire en parallèle, d'un travail de mobilisation des publics concernés pour mettre en œuvre des actions dans une étape ultérieure.

Que le processus d'observation conjointe soit très bref dans le temps et qu'il ne sollicite les personnes qu'une seule fois (ex : diagnostics santé de l'ORS) ou, au contraire, qu'il induise un travail sur la longue durée, avec plusieurs rencontres, voire une coproduction d'écrits (ex : centres sociaux de la Drôme, Robins des Villes, Portail d'accès aux droits), l'observation doit préparer une action définie, ou à définir ensemble, à plus ou moins long terme.

Il se peut que le processus soit progressif, et implique de plus en plus de personnes ou de manière de plus en plus ciblée (ex : Robins des Villes, centres sociaux, Portail d'accès aux droits), ou qu'il soit ponctuel (ex : diagnostics santé de l'ORS) : les habitants sont sollicités brièvement, mais avec l'idée de les mobiliser (avec les professionnels du territoire) dans une étape ultérieure d'action. Cependant, dans certaines démarches, il s'agit de faire démarrer la mobilisation très tôt et de la maintenir dans le temps.

Dans tous les cas, on note que plus la demande de mobilisation est importante, plus il est difficile de conserver sur le long terme les participants. Ainsi, plus l'observation/mobilisation est chronophage et implique un investissement fort, moins les volontaires sont nombreux. Un constat qui rappelle que la participation des habitants ne va pas de soi, qu'elle ne correspond pas forcément à un besoin ressenti par les personnes.

Le plus difficile est donc de mettre en correspondance le temps réel de la disponibilité des uns et des autres : le temps long de la prise de décision ou le temps court des habitants vivant le quartier au quotidien et éventuellement le temps long des démarches technico-administratives. Ainsi, pour les diagnostics en marchant, les animateurs déplorent la volatilité des participants : *«il est difficile de mobiliser les habitants sur la longue durée, et de les faire travailler ensemble sur des thématiques précises».* Le Portail d'accès aux droits dit également la difficulté à mobiliser les gens au-delà de leur cas personnel, notamment lorsque leur propre cas a été sinon résolu, du moins porté à connaissance.

### 2.3. Les principaux outils repérés pour mener l'observation partagée

Chaque méthode s'adapte à des finalités, un contexte, une commande, les bonnes ou mauvaises volontés en présence, le temps disponible. Néanmoins, entre les différentes expériences auditionnées, quelques points de repères se dessinent qui ont le mérite de permettre à quiconque se lancerait dans une observation participative, de se poser quelques bonnes questions préalables.



### 2.3.1. Mobiliser des habitants : se donner les moyens de la diversité des profils

La première étape consiste à être en contact, en lien avec des habitants, notamment pour mettre en place des groupes de paroles sédentaires ou éventuellement mobiles (ex : diagnostics en marchant).

Souvent, c'est par le bouche à oreille, les réseaux locaux, que sont contactées les personnes (ex : diagnostics ORS, Robins des Villes) ou encore par un travail de terrain (ex : centres sociaux de la Drôme, collectif Parole de femmes). Il peut également y avoir une information dans les boîtes aux lettres ou encore des permanences dans un local donné (ex : Portail d'accès aux droits, diagnostics en marchant).

Dans tous les cas, comme souligné plus haut, il s'agit de ne pas se satisfaire du recrutement de personnes qui seraient sur-repérées (les leaders, les « toujours les mêmes »), mais de pouvoir diversifier les réseaux au maximum. Soulignons que plus les publics ciblés sont modestes ou défavorisés, plus le recours à l'écrit est d'un impact aléatoire. A l'inverse, le recours à l'oral (au contact direct avec les habitants), parce qu'il est plus souple et permet davantage la création d'un lien de confiance avec les personnes, semble facilitant avec les publics fragiles.

### 2.3.2. Le recueil de la parole... Écouter et débattre, dans un cadre donné, avec un animateur

Notons que, dans certains cas, le recueil de la parole est couplé avec une observation de terrain, plus ou moins affinée selon les expériences (ex : diagnostics en marchant, Robins des Villes, diagnostics de santé). Dans le cas des diagnostics en marchant de la ville de Lyon, cette observation de terrain est le cœur même de la démarche, la parole traduisant ce qui est vu sur place.

Dans toutes les expériences auditionnées, la parole des habitants est, d'abord, toujours orale même si elle est éventuellement simultanément prise en note. On soulignera ainsi que l'outil transversal, indispensable à cette observation, est d'abord et avant tout l'écoute. Si dans certaines expériences, on sollicite la vue (examen du territoire, de cartes), c'est avant tout en écoutant les personnes que l'on réalise les observations. Il semble que l'écoute de cette parole soit l'outil incontournable pour recueillir le point de vue des personnes ; l'écrit constituant une barrière plus ou moins forte pour certains, notamment lorsqu'il s'agit de publics défavorisés.

Cette parole est à la fois spontanée et cadrée par la présence d'un animateur : on note que les personnes ne s'expriment pas dans le cadre d'une conversation à bâtons rompus, en choisissant les thèmes à aborder selon les envies de chacun, comme on le ferait entre voisins. L'animateur, professionnel ou habitant, donne un cadre et une légitimité : la discussion a un objectif, au moins thématique, et la parole est plus ou moins régulée, de telle sorte que tous, dans la mesure du possible, puissent s'exprimer.

La question de la distance de l'animateur avec les participants n'est pas sans importance. Plus la proximité est grande (l'animateur est par exemple un militant associatif, un habitant du territoire, etc), plus on pourra mettre en question son impartialité : il peut être soupçonné de défendre avant tout les intérêts des habitants, ou de certains d'entre eux. Cependant, sa connaissance (voire son expertise concernant le territoire, la population, la thématique) pourra également être fortement reconnue et valorisée.

Mais l'inverse est également vrai, plus l'animateur est extérieur (observateur professionnel), plus on pourra mettre en doute son impartialité, mais sur un autre registre (il défendrait avant tout les intérêts des commanditaires) et également lui reprocher cette distance au terrain qui empêcherait une bonne connaissance du sujet. Mais cette distance pourra, dans son versant positif, constituer une garantie de professionnalisme, d'objectivité, de maîtrise technique de ce type de démarche.

La position et le statut de l'animateur ne sont donc pas neutres dans la démarche d'observer ensemble.

On notera encore que l'objectif de ces démarches est que la parole soit la plus libre possible. Pour ce faire la garantie de l'anonymat des participants peut être une solution (ex : diagnostics de l'ORS), de même que la mise en valeur de la légitimité des participants (voir les autres expériences auditionnées).

On considère que les habitants sont experts d'eux-mêmes et de leur point de vue, ils sont les premiers à être concernés et donc légitimes sur le sujet donné. En revanche, si la parole est libre, il ne s'agit pas d'une simple juxtaposition de points de vue. Outre la régulation de la prise de parole, l'animateur relance les participants sur certains points, les amène à explorer certains aspects. L'animation doit apporter une plus-value qui consiste à recueillir une information à la fois riche et intelligible pour tous

les participants. Enfin l'animation doit permettre une sorte de décentrage des habitants par rapport à leurs représentations spontanées, leurs affects. L'animation doit permettre un effort d'objectivation des participants par rapport à leur propre point de vue, aboutir à une élaboration qui ne soit pas une simple réaction à chaud ou l'expression d'émotions, d'affects bruts. Il s'agit bien d'une posture intellectuelle réflexive, à un moment ou à un autre de la démarche.

Néanmoins, le formalisme de l'animation doit rester limité et s'adapter aux individus en présence : il s'agit de s'adapter au public plutôt que d'adapter le public à l'enquête<sup>4</sup>, comme on le développera plus loin.

### 2.3.3. La parole est collective et non individuelle

Même si, dans certaines des expériences auditionnées, il y a parfois des temps où la parole s'exprime de manière individuelle (ex : permanences du Portail d'accès aux droits), dans tous les cas, on a recours, à un moment ou à un autre, au groupe de parole.

En effet, le groupe, ou le collectif, apparaît comme un meilleur support de mobilisation et de conscientisation des personnes (ex : centres sociaux de la Drôme, Portail d'accès aux droits, collectif Paroles de femmes). La parole collective serait en quelque sorte l'antichambre de l'action collective ; la dimension militante et politique (au sens étymologique du terme) étant clairement exprimée. Il faut souligner qu'outre les choix militants (mobilisation conscientisation) mais aussi les contraintes (temps, budget) qui peuvent justifier l'utilisation de la parole collective, cet outil possède des avantages et des limites spécifiques.

Les groupes de paroles permettent des interactions entre des personnes, la confrontation d'idées, la mise au jour de convergences ou de divergences et éventuellement – si cela est recherché – l'élaboration d'un consensus sur certaines idées. De ce fait, c'est un outil particulièrement bien adapté à des situations de pré-mobilisation en vue de mettre en place ensuite des actions nécessitant également un support collectif. En terme d'observation, cet outil permet de bien explorer les représentations, les opinions, les valeurs, notamment par le jeu du débat qui peut s'instaurer entre les participants. Il présente néanmoins des limites en ce qui concerne la compréhension de certaines pratiques. En effet, celles-ci ont souvent un aspect personnel et sont mieux explorées et comprises dans le cadre d'entretiens individuels.

Par ailleurs, le fait d'être en groupe peut faciliter la prise de parole : le collectif peut être rassurant car il permet davantage à chacun de se préserver, tout en créant une dynamique qui d'emblée sollicite moins l'intime. Mais il peut aussi inhiber ou dévier la prise de parole. Les effets de réseau, de mise en scène face à l'animateur, la crainte du « qu'en dira-t-on » peuvent biaiser la parole. L'animateur, qu'il soit professionnel et totalement extérieur ou qu'il soit partie prenante, doit constamment veiller à réduire ces biais par la forme de ses questions, son attitude neutre, la façon dont il régule la parole, etc.

On peut préciser que les entretiens individuels permettent plus facilement aux individus de dépasser les représentations qu'ils se font de leurs propres pratiques et d'explorer grâce à diverses techniques (histoires de vies, itinéraires de pratiques) ce qu'ils font réellement dans une situation donnée. L'entretien individuel ne produit pas les mêmes résultats que l'entretien collectif : il permet de bien explorer les représentations, opinions et pratiques. En revanche, il est peu pertinent lorsqu'il s'agit de faire émerger un consensus, ou de préparer - éventuellement via une démarche de conscientisation - la mise en place d'une action ou d'un dispositif à caractère collectif. Enfin, il est chronophage de par sa mise en place, sa réalisation et son analyse ultérieure.

### 2.3.4. Le passage par l'écrit : une mise en forme ou en perspective

Dans tous les cas, la parole donne lieu à une production écrite qui n'est pas la retranscription simple de la parole brute. Un travail de reformulation, voire de mise en perspective, est toujours effectué, à des degrés divers. Seul l'écrit constitue une trace réelle de l'observation, il n'y a pas d'exemple de tradition orale en la matière, sans doute parce que le passage par l'écrit constitue en soi une source de légitimité de ces démarches.

Dans les démarches d'observation participative le travail d'écriture ne vise jamais à produire un savoir théorique. Même si des tentatives de modélisation peuvent exister çà et là dans les productions écrites, l'ambition demeure modeste en la matière parce que l'enjeu principal est de rester proche de ce qu'ont cherché à exprimer les personnes, sans aller jusqu'à une méta-analyse des discours recueillis.

<sup>4</sup> Ainsi, les diagnostics de l'ORS se déroulent lors de réunions où sont acceptés les bébés et les enfants, avec la possibilité pour les participants d'arriver avec du retard ou de partir en avance.

Ce passage par l'écriture pose la question des transformations qu'elle peut provoquer. L'écriture a pour objectif de traduire la « parole orale » en laissant une trace, mais elle peut aussi colorer cette parole dans un sens ou dans un autre : le « traducteur-militant » qui exalte la parole des habitants ou le « traducteur-traitre » qui manipule la parole dans un but qui leur échappe. Cette question amène à souligner que le passage par l'écrit peut se faire par quelqu'un qui ne fait pas partie du groupe (un professionnel de l'observation), ou par une (ou des) personnes plutôt à l'aise avec l'écrit, et d'une manière générale avec la culture de l'écrit (ce qui n'est pas toujours le cas, notamment parmi les publics précaires). Parfois, celui qui écrit (et qui est parfois celui qui anime les groupes de parole) peut être très proche des habitants, il peut également s'agir d'un professionnel. Dans tous les cas, le statut de celui qui écrit, comme celui de l'animateur qui suscite, régule et recueille la parole des habitants, peut être lourd d'enjeux divers qu'il vaut mieux éclaircir le plus tôt possible, la transparence étant une condition essentielle à la qualité de l'observation.

### 2.3.5. S'observer ne va pas de soi

La connaissance et la conscience que peuvent avoir les habitants d'eux-mêmes (et de leur territoire) ne vont pas de soi. Dans la plupart des démarches, on retrouve l'idée que les habitants vont connaître ou découvrir quelque chose sur eux-mêmes par cette observation partagée. C'est particulièrement vrai dans le cadre de l'expérience des centres sociaux de la Drôme et dans le collectif Paroles de femmes : dans ces démarches, la notion de conscientisation, qu'elle soit implicite ou explicite, est très présente et souligne que les habitants ne sont pas toujours conscients de l'intérêt et de la légitimité de leur parole. A partir de cette parole légitime, du seul fait qu'elle est basée sur un vécu, l'enjeu de ces démarches est de construire une expertise : en passant d'une parole individuelle à une analyse collective, cette expertise se construit dans un processus. Les habitants prennent alors conscience de l'intérêt, voire du pouvoir, que peut avoir une parole exprimée et portée collectivement.

Par ailleurs, les diagnostics en marchant mettent en lumière qu'il n'est pas si facile pour les usagers d'un espace public d'observer cet espace au regard de leurs pratiques. Les démarches d'observation participative se distinguent ainsi des conversations spontanées : les outils que sont l'animation des groupes de parole, les cartes géographiques, l'observation de terrain, donnent un cadre dont l'objectif est de parvenir à parler de soi de manière précise, détaillée, en dépassant l'affectif, l'implicite, la complicité de « l'à peu près » et de « l'entre soi ». Par exemple, l'équipe des diagnostics en marchant de Lyon déplore régulièrement un problème de formation des habitants : *« Il n'y a guère de temps pour réellement sensibiliser et former les habitants aux techniques d'observation. Si les habitants ont une réelle expertise de certains lieux du fait de leur vécu, au quotidien on s'aperçoit qu'observer finement et de manière rigoureuse n'est pas pour autant une démarche innée, qui va de soi »*.

Le collectif Paroles de femmes, dans le cadre de l'Université Populaire de Parents, a trouvé son souffle en travaillant en lien avec un sociologue, non pas pour qu'il « scientifie » les travaux des parents mais pour s'enrichir mutuellement, entre sa connaissance scientifique et leur connaissance issue de l'expérience. L'Université Populaire de Parents a également travaillé à partir d'échanges avec des professionnels de l'Éducation nationale, autre moyen de se décentrer de ses repères habituels pour enrichir son (auto-)exploration.

### 2.3.6. « Observer avec » ne va pas de soi : les enjeux d'un changement de posture professionnelle

Tout comme la démarche ne va pas de soi pour les habitants, elle ne va pas de soi non plus pour les professionnels et, dans les deux cas, elle implique des déplacements par rapport aux postures habituelles. Une telle expérience implique d'accepter de passer par des chemins qui ne sont pas ceux habituellement légitimés ni habituellement pratiqués dans son champ d'origine : pour les professionnels de l'observation, il s'agit d'un changement de positionnement, pour les professionnels de l'animation sociale, il s'agit davantage d'élargir leurs aptitudes techniques.

Dans chacune des expériences où un professionnel de l'observation est présent, il est amené à adapter ses outils méthodologiques afin de créer les conditions de réalisation d'un observer ensemble. Des réunions se font ainsi, par exemple, en présence d'enfants, condition essentielle pour mobiliser les mères de famille. D'autres se font à présence variable : certaines personnes partent avant la fin de la réunion, alors que d'autres la rejoignent en cours. Souvent, les personnes présentes n'entrent pas dans le vif du sujet avant d'avoir pris le temps de faire connaissance, de lever des ambiguïtés sur le pourquoi de la démarche, d'échanger avec leur voisin sur les dernières nouvelles du quartier... autant d'éléments du vivre ensemble qui constitueront des points d'appui essentiels de l'observer ensemble. Le professionnel doit pouvoir adapter son rapport au temps, à l'ordre du jour, à la distribution de la parole, à ce qu'il considère comme efficace. Il est aussi souvent amené à recomposer le champ même de son observation : accompagner les habitants en position d'observateurs, observer des réalités redéfinies par les habitants eux-mêmes et donc accepter de modifier son propre programme. Enfin, il est souvent amené à intégrer dans son analyse des données auxquelles il n'avait pas pensé, des données parfois imprécises selon ses propres critères.

Dans les expériences où le professionnel qui accompagne la démarche n'est pas un professionnel de l'observation, d'autres changements de posture sont à noter. Des professionnels formés à mobiliser des habitants dans l'action sont amenés à les mobiliser dans l'observation. Ils doivent donc adapter leurs outils méthodologiques pour conduire cette observation. Les centres sociaux de la Drôme, par exemple, se sont formés à l'enquête conscientisante avec Michel Séguier. Le collectif Paroles de femmes a bénéficié sur ses travaux du regard décalé du sociologue Daniel Thin. Parfois aussi, ces professionnels doivent innover afin de réaliser le passage entre observation et action. En effet, dans les démarches citées ci-dessus, la finalité n'est pas l'observation mais bien l'action ; et le chemin pour arriver à l'action passe par l'observation. C'est alors parfois l'occasion d'élargir le public avec qui ces professionnels ont l'habitude de travailler et d'essayer de mobiliser ceux qu'ils n'arrivent pas à toucher dans l'action habituelle. Il s'agit aussi de questionner des pratiques qui n'ont pas permis à ces habitants de se mobiliser pour en inventer de nouvelles dans lesquelles elles pourront peut-être mieux se retrouver.

## 2.4. Effets collatéraux, bénéfices secondaires : l'impact de l'observation participative

### 2.4.1. Les informations hors champ

Dans la plupart des expériences, on repère que les habitants s'expriment sur des sujets qui ne font pas partie, a priori, du champ de l'exploration aussi vaste soit-il. Les thèmes hors champ peuvent typiquement concerner des situations très individuelles (maladie d'untel, conflits familiaux...) ou des prises de position politiques (plaintes contre les élus locaux, récriminations contre telle institution ou administration, sur les thèmes de la difficulté de vivre ensemble, des conséquences de la politique étrangère de la France, etc.). Ces questions, parfois abordées sous la forme de l'interpellation (notamment en direction de l'animateur des groupes de parole), ne sont pas - par essence - possibles à traiter par les porteurs de l'observation, notamment lorsqu'ils sont des professionnels et que leur champ d'exploration est bien limité à un sujet précis (ex : diagnostics en marchant). Ainsi, des données, des questions, des problèmes soulevés restent en suspens et sont le plus souvent passés sous silence dans les comptes rendus ou les rapports, faute de rejoindre certains objectifs d'opérationnalité de la démarche. Dans le meilleur des cas, ces éléments peuvent être transmis à d'autres personnes compétentes, ou encore les personnes peuvent être orientées vers des ressources adéquates.

Il semble pourtant important de noter ici que ces éléments a priori hors champ constituent souvent les étapes nécessaires pour que les habitants s'approprient l'objet de l'observation : c'est à travers ce qui semble des digressions que les personnes construisent leur propre objet d'observation. Ainsi, souvent, loin d'être une perte de temps, ces informations hors champ constituent un préalable à l'observer ensemble.

### 2.4.2. L'observation participative et le risque de sur-promesse pour les habitants

Le processus même d'observation, notamment lorsqu'il est collectif, a un effet conscientisant mais aussi révélateur de besoins et d'attentes, qui pouvaient être connus depuis longtemps ou être latents. Dans tous les cas, la mobilisation qu'entraîne la démarche collective et le fait que la parole des habitants soit acheminée, d'une manière ou d'une autre, jusqu'aux décideurs, peut susciter l'espoir que des réponses soient apportées. Si ces démarches ont clairement toutes pour but d'aboutir à une action ou à des changements, leur portée est néanmoins limitée et, de fait, aucune des expériences auditionnées n'a eu l'effet d'une baguette magique. Par conséquent, si le cadre de l'observation et le type d'actions qui pourront être menées ensuite (avec leurs priorités et leurs limites) ne sont pas clairement explicités dès le départ aux habitants, il peut y avoir un risque de sur-promesse, involontaire de la part de ceux qui portent l'observation, et un risque de sur-attentes de la part des habitants. Le corolaire de ces sur-attentes est clairement la déception et la perte de confiance, notamment si les habitants ont le sentiment d'avoir été trahis ou floués par rapport à une démarche qui leur était présentée comme participative, alors qu'au bout du compte leurs attentes (ou certaines d'entre elles) ne sont pas prises en compte.

Il semble donc impératif d'indiquer aux habitants, dès les prémises de la démarche, les limites de celle-ci afin de ne pas soulever des espoirs en vain, et une déception qui peut être néfaste, par la suite, pour d'autres opérations d'observation ou pour les phases d'action ultérieures. L'exemple des Robins des Villes montre bien l'impérieuse nécessité de cette clarification des rôles dès le départ. Si, par exemple, autour d'un projet opposant locataires et propriétaires privés, la commune n'a pas dès l'amont posé clairement sa responsabilité dans le choix final, les frustrations risquent de générer bien plus de dégâts qu'une absence de concertation.

### 2.4.3. Quels bénéfices pour les habitants ?

La plupart des expériences auditionnées ont pointé la difficulté de mobiliser dans la durée les participants à l'observation. Comment motiver dans la durée ? Une des réponses passe par la mobilisation de l'intérêt personnel, l'offre d'un contre-don. En effet, cet engagement implique d'y consacrer du temps, mais également de parler avec d'autres, d'accepter la confrontation de points de vue, voire de participer à des travaux d'ateliers ou d'écriture. Si l'espoir d'un résultat explique en partie cette motivation, on repère également d'autres contreparties possibles :

- Le retour sur investissement : il s'agit sans doute du bénéfice le plus évident. Les participants à l'observation sont motivés par la perspective des transformations que va susciter leur parole. Dans nos exemples, il n'existe jamais d'observation en soi mais toujours une observation reliée à l'action. L'intérêt le plus largement exprimé est donc, dans le cadre d'une démarche collective, d'améliorer, à court, moyen ou long terme, certains aspects de sa vie quotidienne (aménagement de l'espace, mesure d'aide, etc.).
- L'écoute : le fait même de parler et d'être écouté (par des pairs, des animateurs professionnels voire des décideurs) apporte une satisfaction immédiate. Il s'agit en quelque sorte d'un contre-don à la parole de l'habitant. En effet, celui-ci donne de son temps, sa réflexion et sa parole à d'autres personnes et l'écoute qu'il a en retour constitue en soi un bénéfice, un contre-don. Il n'est pas rare ainsi, lors des groupes de parole, d'entendre des personnes exprimer leur satisfaction (voire leur plaisir) d'avoir pu parler de sujets qui les intéressaient, d'avoir pu échanger des points de vue, obtenir certaines informations, fait part de certaines préoccupations, etc.

On a d'ailleurs vu plus haut l'importance des informations hors champ. La conséquence pratique en est que l'écoute nécessite parfois, de la part de l'animateur, une certaine souplesse. Sans doute parce que ces détours par d'autres préoccupations personnelles sont nécessaires pour le cheminement de la réflexion de certains participants. Une autre piste d'explication serait que, devant la démultiplication des guichets et des acteurs sociaux, il n'est pas toujours simple pour l'habitant de trouver un dépositaire de sa plainte ou de sa réflexion : il la livre donc à la première personne « institutionnelle » qui se présente, quelle qu'elle soit. Ces paroles qui peuvent être perçues comme parasites par rapport au sujet ne sont pas nécessairement exploitables mais elles sont un détour souvent indispensable pour permettre la parole.

L'observation participative implique ainsi un processus d'écoute et d'attention à l'autre, totalement déconnecté de toute visée thérapeutique, qui apporte néanmoins quelque chose de spécifique au plan individuel.

- La question de la rétribution financière : aucune des expériences auditionnées n'a utilisé cette forme de contre-don en espèces sonnantes et trébuchantes. Il semblait néanmoins important de la mentionner comme une pratique certes peu courante mais qui existe. Le principe est de dire, une fois le recrutement effectué (pour que l'appât du gain ne soit pas la seule motivation !), que les habitants apportent un temps et un savoir qui doivent être rémunérés comme l'est celui des professionnels participant au groupe. Une indemnisation est donc versée en contrepartie de l'assiduité de chaque membre.

## 2.5. Contraintes et contingences de la démarche : la question des moyens

La question des moyens, en temps et en budget, est revenue de façon récurrente dans les différentes analyses. Une démarche d'observation participative est, par nature, chronophage, parce que le recrutement, la mobilisation et la mise en forme des travaux d'un groupe nécessitent du temps. Le travail avec des non professionnels implique de se plier à certaines contraintes horaires, à laisser le temps de l'appropriation. Et le respect de la dimension collective impose des allers-retours. Pour qu'une démarche soit réellement co-produite, elle doit s'inscrire dans la durée.

Par contre, il est apparu aussi que le choix d'une démarche collective, plutôt qu'individuelle, pouvait être aussi souhaitée par des enjeux économiques. Les moyens en temps et en budget permettent rarement une approche individuelle : le recueil de la parole et la mise par écrit multiplient le temps de travail. Car la masse de discours recueilli dans le cadre d'un groupe de parole de dix personnes qui discutent ensemble pendant une heure n'est pas équivalente à dix entretiens individuels d'une heure chacun. Et même si on a vu plus haut que le collectif apportait une autre dimension, le choix de la méthode est souvent aussi lié à ces contingences matérielles.

# 3. OBSERVER ENSEMBLE : LES ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES AUX DIFFÉRENTES DÉMARCHES

## 3.1. Une tentative de typologie des expériences

Les différentes expériences auditionnées présentent à la fois des points communs et des spécificités fortes. Ceci a amené le groupe de travail à tenter de constituer une typologie qui rende compte des caractéristiques particulièrement notables de chacune et qui permette d'avoir une vue globale et un peu plus organisée du champ de l'observer ensemble. Comme toutes les typologies, celle-ci est sans doute réductrice, simplificatrice et en tout état de cause n'épuise ni le réel, ni les débats. Il s'agit néanmoins d'une tentative de différenciation des démarches, à partir de critères relativement simples, qui permettent de vérifier que l'observer ensemble n'est pas homogène. Pour tenter de classer ces différentes expériences, nous avons posé certains repères à partir de deux axes :

- L'axe horizontal définit le degré d'ouverture des thématiques qui peuvent être abordées par les habitants. Dans certains cas, ces thématiques sont fortement bordées par un objectif très précis ; dans d'autres cas, la possibilité d'aborder des problématiques différentes est plus large.
- L'axe vertical indique s'il s'agit plutôt de démarches descendantes, c'est-à-dire à l'initiative de commanditaires ou de financeurs ou, à l'inverse, de démarches ascendantes, c'est-à-dire qui sont essentiellement portées par des habitants. Globalement, on repère que les démarches descendantes ont un objectif de consultation : il s'agit pour les financeurs de connaître le point de vue, l'avis des habitants afin d'ajuster au mieux l'action publique. Les démarches ascendantes ont davantage pour objectif de faire entendre la parole des habitants aux décideurs qui ne l'avaient pas forcément sollicitée au départ. Ces démarches s'inscrivent plutôt dans un objectif de transformation sociale au sens où il s'agit de mettre en avant des préoccupations qui n'avaient pas été prises en compte auparavant, et de changer les conditions de vie, notamment des personnes modestes ou défavorisées.

A partir de ces axes, on peut ainsi repérer quatre grandes familles :

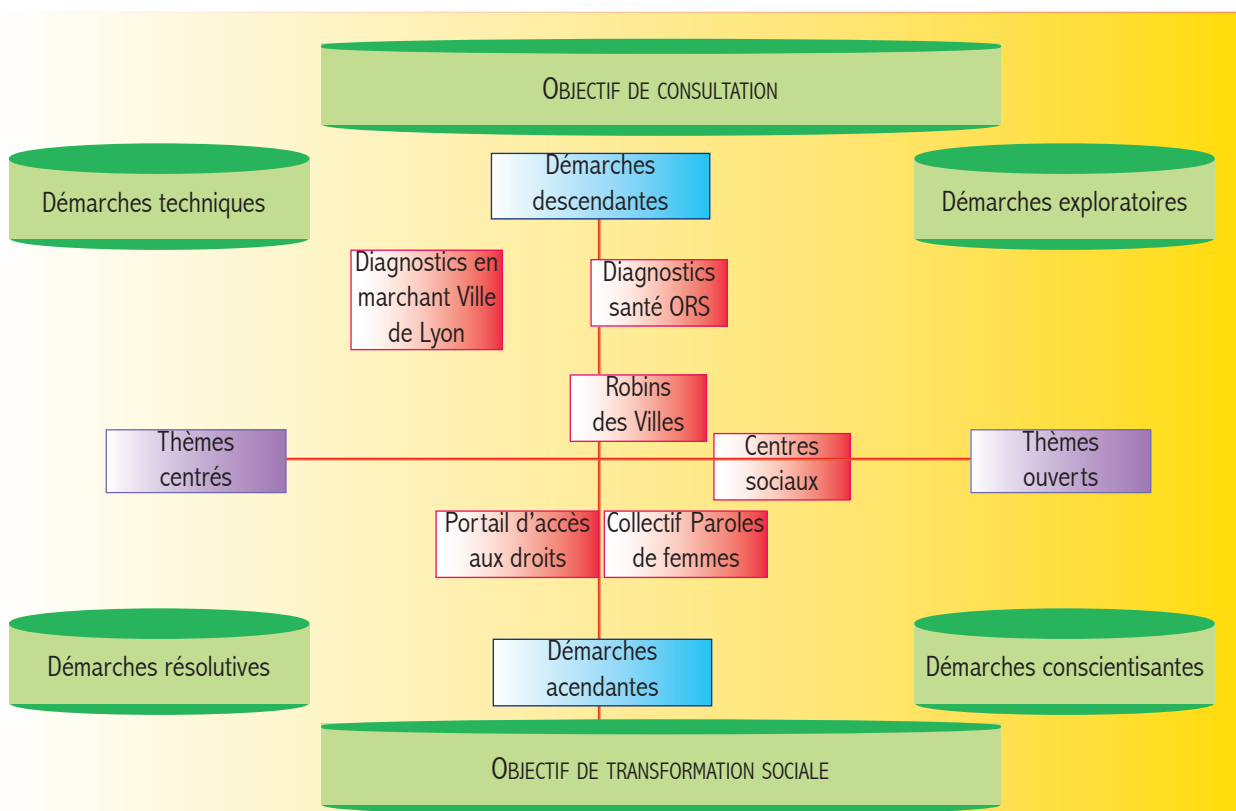
- **Les démarches techniques** : issues et souvent financées par une demande de commanditaires publics, elles visent à consulter les habitants pour modifier ou améliorer des éléments précis de leur cadre de vie. Ainsi les diagnostics en marchant de la Ville de Lyon ont pour objet un espace très précisément délimité, avec un questionnaire également précis, limité à la fois par des contraintes matérielles et techniques afférentes à l'objet qui doit être transformé, et également limité en ce sens que toutes les remarques, avis, voire digressions, ne peuvent être prises en compte dans cette démarche.
- **Les démarches exploratoires** : également issues et financées par des commanditaires publics, elles s'inscrivent dans le cadre d'une consultation des habitants. En revanche, les thèmes abordés et discutés par les habitants peuvent être extrêmement variés. On peut y classer les diagnostics de l'ORS qui, du fait d'une définition très large de la notion de santé, englobent des thématiques connexes, voire parfois très éloignées de ce qui est spontanément associé à la santé (ex : logement, transports, culture, politique...). Le travail des Robins des Villes a également un aspect exploratoire, bien que les modifications à traiter concernant l'espace urbain puissent être beaucoup plus précises et techniques. C'est pourquoi les Robins des Villes chevauchent légèrement l'espace technique de notre schéma.
- **Les démarches conscientisantes** : elles sont clairement ascendantes, même s'il faut rappeler que l'auto-saisine des habitants, surtout lorsqu'ils sont modestes ou défavorisés, semble extrêmement rare. Ces démarches sont ainsi portées par des habitants qui ont une posture et des compétences de militants, parfois formalisées (appartenance associative notamment). Elles visent à porter à la connaissance des pouvoirs publics des problématiques qui concernent les habitants mais qui sont plutôt négligées par les premiers. Elles ont également pour objectif, notamment par le biais de la verbalisation et de l'échange, de faire prendre conscience aux habitants de la valeur et de la pertinence de leurs avis, de leurs perceptions, et de leurs revendications concernant leurs conditions de vie.

Le collectif Paroles de femmes est clairement dans cette catégorie, puisqu'il laisse une marge de manœuvre assez importante dans les sujets qui sont abordés, à partir d'une préoccupation centrale comme la parentalité.



A la croisée des démarches exploratoires et conscientisantes, on peut placer l'expérience des centres sociaux de la Drôme. Il s'agit à la fois d'une démarche descendante puisqu'elle est effectuée dans le cadre établi par les centres sociaux et ses financeurs, mais également ascendante du fait de la réappropriation très forte de l'outil par les membres du conseil d'administration (lui-même composé d'habitants). Les thématiques abordées qui peuvent être très larges lui donnent un aspect exploratoire mais, parallèlement, l'utilisation affichée et affirmée de l'enquête conscientisante place naturellement cette démarche également dans les démarches conscientisantes.

- **Les démarches résolutive**s sont proches de la philosophie des démarches conscientisantes. Néanmoins, le cas du Portail d'accès aux droits met en valeur le fait que ces démarches militantes peuvent avoir pour objectif de résoudre, à court terme, un problème très concret. Ainsi, le cas de familles expulsées ou de personnes à qui certains droits ont été supprimés. Il s'agit donc parfois de demandes d'aide qui émanent d'habitants qui ne savent plus vers qui se tourner et dont la demande est très précise, avec un caractère d'urgence. L'activité du Portail d'accès aux droits ne se limite pas à cette forme d'aide, puisqu'il organise des conférences, des débats etc., mais cet aspect résolutif et immédiat, dans certaines de ses actions, lui donne une spécificité forte.



## 3.2. Spécificités méthodologiques de chacune des démarches

### 3.2.1. Les moyens de recrutement des habitants

On repère essentiellement quatre moyens pour entrer en contact avec des personnes susceptibles de participer à une démarche d'observation :

- Par des professionnels de terrain qui vont solliciter/mobiliser les personnes qui fréquentent les structures locales (centres sociaux, associations diverses). Ceci permet de mettre en place des groupes de parole relativement rapidement, de mettre en confiance les habitants intéressés (via la personne relais) et de définir quelles catégories d'habitants on souhaite rencontrer (jeunes, femmes, personnes âgées...). La limite de l'outil est que ce sont surtout des personnes connues des structures qui, sans être pour autant des leaders d'opinion, sont déjà dans des réseaux sociaux repérés. Souvent, certaines personnes se connaissent entre elles, ce qui facilite la confiance et la prise de parole mais peut susciter des sous-groupes au sein du groupe de parole ou encore des effets de réseaux du type « on vient pour faire plaisir aux membres du réseau » (ex : diagnostics santé de l'ORS).
- Par des habitants qui en contactent d'autres (voisins, amis, connaissances) : c'est l'effet boule de neige. L'intérêt réside dans le fait que l'on peut ainsi rencontrer des personnes qui ne sont pas forcément connues des structures, voire des profils de « silencieux », ou du moins qui ont peu l'habitude de s'exprimer dans des instances publiques. La limite est probablement liée aux effets de réseau au sein du groupe de parole (risque de l'entre soi), et au fait que cette démarche demande un investissement très important en terme de temps (ex : collectif Parole de femmes, Robins des Villes, ORS, centres sociaux de la Drôme)<sup>5</sup>.
- Par des supports écrits de type affichage ou information dans les boîtes aux lettres. L'intérêt est de toucher tous les habitants du territoire. La limite est que toutes les personnes ne sont pas à l'aise avec l'écrit et certaines ont besoin d'être rassurées par des explications orales pour s'investir dans ce genre de démarches (ex : diagnostics en marchant, Portail d'accès aux droits).
- Par le bouche à oreille qui se crée, au fil du temps, autour d'un service. C'est par définition un outil non contrôlable et qu'on ne peut décider de mettre en œuvre. L'avantage c'est qu'il peut couvrir un large spectre de la population s'il fonctionne bien. Inversement, ses limites sont trop évidentes pour ne compter que sur lui (ex : Portail d'accès aux droits).

### 3.2.2. Les techniques d'animation des groupes

Parmi les expériences auditionnées, ont été repérées des techniques très précises d'animation de groupe :

- Les groupes de parole et/ou l'observation animés et régulés par des professionnels qui ont l'habitude de ces démarches. L'intérêt est de savoir tenir le cadre et d'atteindre des objectifs d'exploration, en veillant à ce que tous s'expriment, en un temps restreint. Le fait que l'animateur n'appartienne pas au territoire le libère des enjeux locaux (on se confie d'autant plus facilement à « l'étranger » qu'il n'a pas prise sur le territoire), mais on peut aussi lui reprocher sa proximité avec le commanditaire (neutralité, honnêteté). La limite est en particulier que le participant est moins maître de la définition des thématiques abordées, même s'il peut librement soulever des thèmes connexes au sujet pré-défini (ex : ORS, Robins des Villes, diagnostics en marchant).
- Les groupes de paroles co-animés par des habitants. Il s'agit néanmoins de personnes qui ont une relative habitude de l'implication associative, voire de véritables militants. L'intérêt est qu'ils s'auto-régulent et choisissent leurs thèmes de travail. La limite réside dans le fait que lorsqu'il y a un projet de formalisation de la démarche ou de la connaissance qui implique un fort investissement sur la durée (notamment du fait de la pro-

<sup>5</sup> Pour le cas du temps long, on peut s'appuyer sur l'exemple de la démarche d'enquête conscientisante des centres sociaux de la Drôme. Un groupe pilote d'une douzaine de personnes rassemblant pour moitié des administrateurs et pour moitié des habitants rédige le questionnaire d'enquête. Il est ensuite collectivement responsable de la passation de cette enquête. Et ce grâce à différentes méthodes :

\* Une réunion tupperware® : chaque membre du groupe invite individuellement une dizaine de personnes et un binôme anime la discussion autour des questions. Cette méthode fonctionne bien dans les quartiers. On essaie cependant de garantir une diversité du territoire : si certaines parties ne sont pas couvertes, d'autres personnes sont cooptées dans le groupe pilote.

\* Des réunions publiques décentralisées : le groupe pilote s'appuie sur des associations locales partenaires ou anime l'enquête sur la place publique si la météo le permet. Cette méthode a notamment fonctionné avec des groupes de jeunes.

\* Des mini-entretiens de groupe : chacune des 12 personnes invite 2 ou 3 personnes qui répondent au questionnaire.

duction écrite et du nombre élevé de réunions), il peut s'avérer difficile de maintenir la mobilisation des personnes (ex : centres sociaux de la Drôme, collectif Paroles de femmes). On ne repère pas de contrainte particulière dans le cadre de la régulation de la parole.

Parmi les expériences auditionnées, ont été repérées des techniques très précises d'animation de groupe parmi lesquelles :

- ⇒ la discussion de groupe, à partir d'un guide qui aborde différents thèmes,
- ⇒ le mur de parole : mur d'expression libre à partir d'un thème,
- ⇒ le photolangage,
- ⇒ les « petits papiers » où chaque idée exprimée est écrite afin de pouvoir ensuite être organisée, analysée,
- ⇒ le jeu du « kikadikoi » : jeu inventé par le collectif Paroles de femmes pour inciter les parties prenantes, à partir de phrases toutes faites, à repérer les présupposés de leur discours,
- ⇒ les Robins des Villes commencent par s'appuyer sur les représentations des différentes parties prenantes avant de présenter les cartes du quartier,
- ⇒ les diagnostics en marchant, comme leur nom l'indique, se font en marchant, en parcourant les espaces qui sont l'objet de la réflexion.

On constate donc que dans certaines démarches seule la parole est utilisée, dans d'autres on a recours à des supports visuels : cartes du territoire ou repérage physique sur le territoire. D'autres fois encore, on utilise des supports écrits. Ainsi, les « petits papiers » où chacun inscrit une idée sur le papier (de manière anonyme), les thèmes étant ensuite triés et organisés par les participants. Néanmoins, le support le plus immédiatement et facilement utilisable par les habitants est la parole car, dès que l'observation implique une sollicitation du regard, des contraintes techniques émergent qui nécessitent un temps d'explication et de pédagogie (cartographie, observation de terrain, utilisation d'une grille de questionnement ...).

### 3.2.3 Des formes de restitution variables

L'écrit peut avoir une place variable selon les expériences, et être élaboré par des personnes aux statuts très différents. Il en existe de diverses sortes :

- Le rapport formel : il s'agit d'un écrit à la fois détaillé et organisé. Il est le plus souvent réalisé par un professionnel expressément mandaté pour réaliser l'étude. Il exige un temps et un investissement important. L'avantage est a priori qu'il est relativement accessible et exploitable par des commanditaires ou par des personnes ressources, du fait de sa rédaction et de son format et qu'il peut être largement diffusé. La limite est que, malgré tout, il comporte une dimension technique (données statistiques, cartographiques...) qui n'est pas toujours accessible au plus grand nombre (ex : ORS, Robins des Villes, diagnostics en marchant).
- Les synthèses : co-réalisées par les habitants, elles sont le produit de leur réflexion. Leur avantage est qu'elles constituent un moteur supplémentaire de conscientisation et de mobilisation. Leur limite est qu'elles ne sont pas forcément des documents susceptibles d'une large diffusion (ex : centres sociaux, collectif Parole de femmes).
- Les échanges via un site Internet. Il s'agit d'une production directe par les habitants eux-mêmes qui peut être reformulée par les animateurs du site. C'est une trace minimale qui paradoxalement, est accessible à tous mais n'a pas vocation à être diffusée largement.
- Les ouvrages formels : les exemples sont rares, mais il y en a. Leur avantage est qu'ils constituent un excellent outil de conscientisation et de mobilisation. Leur limite repose sur le fait qu'ils impliquent un investissement de la part des habitants qui peut être rebutant.

### 3.2.4 Retour ou validation par les habitants

Le passage par l'écrit pose également la question de la validation, par les habitants, de ce qui a été retenu et mis en forme. Ainsi, dans toutes les expériences auditionnées, les participants ont, à un moment ou un autre du processus, accès à cet écrit, qu'ils peuvent au minimum consulter sinon modifier.

Cette étape est extrêmement variable d'une expérience à l'autre. On peut citer les deux extrêmes que sont l'ORS et le collectif Paroles de femmes. Dans le cas des diagnostics de santé de l'ORS, les habitants rencontrés ne sont pas sollicités pour une validation du rapport (contrairement aux professionnels, qui peuvent notamment intervenir sur le descriptif des ressources en présence). Néanmoins, les rapports étant ensuite publiés sur Internet et accessibles librement, les habitants sont informés

qu'ils pourront voir le produit final via Internet ou via des impressions qui pourront être faites. Par ailleurs, des expériences de restitutions orales aux habitants ont déjà été réalisées et il s'avère que finalement elles mobilisent plus de professionnels que d'habitants... Le fait est que la volatilité même des participants peut rendre la démarche de validation techniquement complexe : l'intérêt pour la démarche et pour ses résultats varie fortement d'intensité selon les individus.

A l'inverse, pour les membres de l'Université Populaire de Parents du collectif Paroles de femmes, la restitution a été multiple : la co-écriture d'un livre avec les autres UPP de France, la participation à l'écriture d'un rapport sur le croisement avec les professionnels de l'Éducation nationale (réalisé par la MRIE), la restitution à Science Po devant 300 personnes, des sollicitations pour des interventions diverses, notamment dans des formations en direction des enseignants (signe que la production de connaissances est reconnue). Dans ce cas, les habitants sont producteurs de la trace écrite, donc du résultat.

# 4. CONCLUSION : LES QUESTIONS SOULEVÉES PAR CES DÉMARCHES

## 4.1. Le mythe de l'auto-saisine des habitants

Toutes les expériences, qu'elles soient à l'origine institutionnelles ou plus informelles, ont été initiées et portées par une personne ou un petit nombre de personnes motivées, engagées personnellement, ou missionnées par leur structure :

- Les professionnels de la fédération des centres sociaux de la Drôme se saisissent des diagnostics de territoire imposés par la CAF pour mener des enquêtes conscientisantes, susciter des groupes de réflexion et favoriser une mobilisation collective.
- Les professionnels des Robin des Villes, de l'ORS et de la Ville de Lyon interviennent également dans le cadre d'une commande publique.
- Les animatrices du collectif Paroles de femmes et les bénévoles du Portail d'accès aux droits ont une démarche plus spontanée (pas de commande publique) mais ils accompagnent de près les habitants ; sans cet accompagnement, les démarches d'observer ensemble n'auraient pas pu voir le jour.

En fait, ces démarches n'ont jamais été à l'initiative des seuls habitants : ils sont souvent trop occupés par les soucis quotidiens, pas assez structurés et souvent pas reconnus comme légitimes, pour se mobiliser par eux-mêmes. Le phénomène d'auto-mobilisation par un groupe d'habitants se rencontre dans des milieux sociaux plus aisés (ex : collectif d'une zone pavillonnaire créé contre un projet d'autoroute) ou des communautés ethniques très structurées. L'organisation de ces communautés implique que des leaders (identifiés pour porter auprès des institutions les revendications de la communauté) existent en amont de la démarche et puissent la porter.

## 4.2. Le fantasme de la vérité exhaustive... ou de la vérité anecdotique

Toutes les expériences soulignent ce constat : la parole des habitants constitue toujours un apport spécifique par rapport à d'autres outils de connaissance, et notamment par rapport à la parole des professionnels de terrain.

En effet, le vécu concret, mais également l'appartenance à un groupe social qui souvent est différent de celui des professionnels de terrain (du fait de leur lieu d'habitation, niveau d'étude, revenus, réseaux sociaux, etc.) constituent des apports précieux. Rien ne remplace la parole des habitants et surtout pas celle des professionnels : leurs pratiques, représentations, opinions sont plus ou moins bien connues des professionnels, mais il y a toujours une marge de découverte, d'informations, de points de vue qui n'était pas connus.

Pour autant, la parole des habitants n'est pas tout. L'expérience du territoire et le vécu ne remplacent pas non plus la connaissance technique de certaines problématiques. Enfin, l'élaboration et l'objectivation ne vont pas non plus de soi : la parole spontanée ne suffit pas toujours à avoir une vision détaillée ou systémique d'un problème.

L'idée de l'accès à une vérité totale ou supérieure, via la parole et la participation des habitants, semble ainsi relever du fantasme. L'idée que la parole et la participation de quelques uns n'apporteront qu'un bénéfice anecdotique est également fausse. La parole des habitants et la participation ne peuvent être décrites ou remplacées par celles des professionnels, voire par des documents : c'est un élément incontournable à une compréhension fine des attentes et besoins d'un public donné.

## 4.3. L'écart entre attentes et besoins

Les habitants expriment parfois des attentes qui sont réelles (c'est vraiment ce qu'ils souhaitent) mais qui sont en décalage avec l'utilisation qu'ils en feraient si ces attentes se concrétisaient. Par exemple, beaucoup peuvent souhaiter la présence de commerces de bouche de proximité dans leur quartier, mais ils continueront à consommer dans des hard-discounts si ce type de commerces se développait.

#### 4.4. La reconnaissance de l'observation participative hors commande formelle

Il faut presque ici boucler la boucle, revenir à la commande. Là encore, le constat est assez tranchant : hors commande politique, il est extrêmement difficile de mobiliser des décideurs sur un résultat d'études. Le collectif Paroles de femmes s'y est heurté : elles sont aujourd'hui obligées de se positionner en réponse à des appels à projet. Hors ce cadre, elles n'ont pas l'oreille des décideurs.

Les Robins des Villes sont intervenus une seule fois à l'instigation d'un groupe d'habitants mais ils n'ont pas été légitimés par les décideurs pour cette action. Ils ont donc été placés de fait dans une posture de soutien aux habitants et non de médiation.

Pour autant, les choses ne sont pas figées : il est possible de susciter l'intérêt des décideurs en cours de route. Cela nécessite un vrai travail d'implication dans les étapes de l'observation. Une chose est claire, les choix budgétaires conditionnent les moyens et le temps mis sur l'observation et ont un impact très important sur la possibilité de mener de telles démarches, surtout lorsqu'elles ont l'ambition de produire une action et une connaissance formalisée. Les différentes expériences auditionnées montrent des impacts, au-delà de l'étude produite, qui mériteraient bien souvent d'être valorisés sur les trois plans chers à l'évaluation : démocratique, stratégique et cognitif.

Cette prise de conscience des bénéfices collatéraux est un enjeu essentiel pour voir se développer ces démarches, riches «d'observer ensemble».



# ANNEXES

## ANNEXE 1

### LA GRILLE DE QUESTIONNEMENT DES EXPÉRIENCES AUDITIONNÉES

#### A/ L'origine de la démarche de production de connaissance avec les habitants/usagers

- Qui est à l'origine du projet ? D'où vient la demande ? Quel est l'objectif visé par la démarche ?
- Qui a décidé des sujets de travail ? Qui a défini la problématique ?
- Quelles sont les motivations des participants ? Leurs objectifs d'origine en participant à ce groupe ?

#### B/ Les habitants/usagers participant

- ⇒ Qui sont les habitants/usagers qui participent ? Comment sont-ils mobilisés ?
- ⇒ Les habitants sont-ils réunis dans un collectif ? Les habitants font-ils partie d'un (ou de plusieurs) groupes déjà constitués ? Un groupe ad hoc ?
- ⇒ Y a-t-il des membres du groupe qui ne soient pas des habitants ?
- ⇒ Vous êtes-vous posé la question de la représentativité ? Si oui, comment l'avez-vous traitée ? Certains préfèrent l'aborder sous l'angle de la diversité. Qu'en pensez-vous ? Comment la définiriez-vous ? Comment la mettez-vous en œuvre ?

#### C/ Les méthodes pour animer la démarche

- ⇒ Comment est animé le groupe et comment sont faits et validés les comptes rendus ? Par qui ?
- ⇒ Quelles méthodes particulières ont été utilisées pour permettre la parole de tous ? Quel usage de l'écrit ? De la parole ? Autre ?
- ⇒ Quels sont les avantages et inconvénients de votre méthode ?
- ⇒ Pour motiver/mobiliser sur une durée minimum, faut-il nécessairement accrocher l'observation à l'action ?
- ⇒ Quels types de difficultés avez-vous rencontré ? Comment les avez-vous surmontées (ou pas) ?
- ⇒ Comment passe-t-on de l'opinion, des représentations, à la connaissance ?

#### D/ Quelles ont été les suites de ce projet ? A qui cela a-t-il profité ?

- ⇒ Combien de temps a duré ce projet ? A partir de cette expérience, quel est votre avis sur la question (durée minimum, maximum) ?
- ⇒ y a-t-il eu une production (rapport, action...) des habitants ?
- ⇒ En direction de qui ? Pour qui la connaissance a-t-elle été produite ? Uniquement les participants ou un public plus large ? Lequel et comment a-t-elle été diffusée ?
- ⇒ Quelle en a été la réception par les commanditaires (s'il y en avait) ou les personnes extérieures au groupe ?
- ⇒ Les habitants mobilisés ont-ils été impliqués dans l'évaluation d'une action/d'une politique publique ? Des projets ? Des politiques publiques ?

#### E/ Votre avis sur cette expérience

- ⇒ Au final, l'expérience a-t-elle atteint les objectifs fixés ?
- ⇒ Mesurez-vous d'autres impacts non attendus ?
- ⇒ Quel regard portez-vous sur cette action/expérience/projet (travail d'observation et d'analyse, travail où l'intérêt principal est l'émergence d'une « parole directe », de subjectivités... ) ?
- ⇒ Quels effets pervers repérez-vous (travail instrumentalisé, détourné de ses objectifs) ?
- ⇒ Que pensez-vous du rapport coût/bénéfice de la démarche ? Ou autrement dit : l'investissement humain, financier... en a-t-il valu la peine ? Quelle est la plus-value d'une telle démarche par rapport à une démarche d'observation plus classique ?
- ⇒ Ces démarches ont-elles influencé les systèmes d'observation plus « technocratiques » ?
- ⇒ Si vous aviez à le refaire, que changeriez-vous ? Que garderiez-vous à tout prix ?

## ANNEXE 2

### LES COMPTES-RENDUS DES EXPÉRIENCES AUDITIONNÉES

#### 2.1. L'expérience des centres sociaux de la Drôme

Cette démarche s'appuie sur 11 expériences d'enquête conduites par les 15 centres sociaux de la Drôme, qui font l'objet d'un travail de capitalisation qui sera diffusé en 2009.

##### A/ L'origine de la démarche

A l'origine, il y a une obligation, pour chaque centre social, du fait de son agrément par la CAF et dans le but de renouveler cet agrément, de produire tous les 4 ans un projet d'établissement qui s'appuie sur un diagnostic partagé. Dans les textes (qui datent de 1995), la CAF demande un diagnostic qui associe les partenaires du territoire et les usagers du centre social. Les centres sociaux se sont saisis de cette obligation pour lui donner plus d'ambition. En écho aux orientations de la fédération nationale qui définit chaque centre social comme un « foyer d'initiatives, porté par les habitants », ils ont cherché à associer beaucoup plus largement les habitants du territoire.

La fédération de la Drôme a poussé la démarche très loin en construisant une méthode d'enquête dite « conscientisante », avec le psycho-sociologue Michel Séguier, dans la ligne de la formation conscientisante de Paulo Freire.

C'est donc bien l'institution qui est à l'origine du projet d'observation. C'est la CAF qui définit l'objet de travail « faire un diagnostic de territoire » et c'est le centre social qui organise et anime cette concertation. Mais tout l'enjeu de la méthode consiste ensuite à « laisser la main » à un groupe pilote constitué pour moitié d'administrateurs du centre social et pour moitié d'habitants. Le champ d'observation est ensuite suffisamment large pour permettre au groupe pilote d'orienter les sujets de travail, de les laisser émerger de l'enquête.

La motivation des participants est très liée à l'action : ils ne sont pas seulement invités à participer à un diagnostic mais bien à définir l'ensemble du projet du centre social pendant 4 ans. Selon les préoccupations qui émergent du diagnostic, les habitants participants sont ensuite invités à s'investir dans le projet du centre social sur les sujets qui les intéressent.

##### B/ Les habitants/usagers participant

Le principe<sup>6</sup> repose sur un groupe moteur, composé de 8 à 12 personnes, pour moitié des administrateurs du centre social, pour moitié des habitants du territoire. Ce groupe se réunit au minimum 8 fois et jusqu'à 15 fois en 6 mois.

Les trois premières séances servent à faire connaissance et à porter un premier regard partagé sur le territoire. Ce premier regard est ensuite enrichi par des lectures (chiffres INSEE, études existantes...) et des rencontres avec des personnes ressources sur le territoire (élus, professionnels...). A partir de là, une grille d'enquête (questions à aborder et thématiques) est élaborée collectivement. Cette grille est ensuite mise en débat par les membres du groupe pilote auprès des habitants du quartier selon trois modes, au choix selon la configuration du territoire :

- Une réunion tupperware® : chaque membre du groupe invite individuellement une dizaine de personnes et un binôme anime la discussion autour des questions. Cette méthode fonctionne bien dans les quartiers. On essaie cependant de garantir une diversité du territoire : si certaines parties ne sont pas couvertes, d'autres personnes sont cooptées dans le groupe pilote.
  - ⇒ Des réunions publiques décentralisées : le groupe pilote s'appuie sur des associations locales partenaires ou anime l'enquête sur la place publique si la météo le permet.
  - ⇒ Les mini-entretiens de groupe : chacune des 12 personnes invite 2-3 personnes qui répondent au questionnaire.

A noter : il n'y a pas d'entretien individuel. Toute la démarche s'opère en groupe. Ce présupposé fort est fondé sur l'objectif final de toute cette démarche : faire émerger sur le territoire une dynamique collective. La phase de diagnostic participe de cette démarche.

<sup>6</sup> La méthode est présentée ici de façon, très rapide. Pour plus de détails, se reporter au livret de capitalisation

La méthode propose une participation habitante à double détente :

- ⇒ Le groupe pilote qui est pleinement acteur du diagnostic, depuis la définition des questions jusqu'au traitement et la restitution de l'information.
- ⇒ Les enquêtés qui restent sujets de l'enquête (ils donnent leur avis sur le territoire) mais peuvent n'être impliqués qu'une fois. Ceci dit, ils sont systématiquement invités aux restitutions auxquels environ 50% d'entre eux participent.

Le profil des habitants n'est pas le même en fonction de ce niveau d'implication. Dans le groupe pilote, se retrouvent plutôt des gens issus des classes moyennes, avec un certain niveau d'études. 2/3 sont des « habitués des réunions », qui savent prendre la parole en public, rédiger une synthèse. On trouve également un certain nombre de retraités, dont certains de l'Education Nationale. Mais aussi 1/3 de mères dont les enfants participent à toutes les activités du centre social = les mamans engagées, qui participent à l'animation des activités, à l'accompagnement des enfants. Ce biais s'explique à deux titres.

- ⇒ D'une part, la démarche du groupe pilote est assez chronophage : si 8 réunions sont annoncées en début d'année, dans la réalité c'est plutôt une quinzaine. D'où la nécessité d'avoir du temps libre.
- ⇒ D'autre part, la démarche impressionne a priori, elle paraît très intellectuelle et rebute des gens de plus faible niveau de qualification. Ceci dit, le constat a été fait que certaines de ces personnes moins diplômées ont pu être contactées via les enquêtes de terrain et, pour peu qu'elles aient été impliquées dans des groupes de travail, elles reviennent 4 ans plus tard. La répétition de la démarche dans le temps permet de démystifier le groupe pilote.

La recherche de diversité au sein du groupe pilote reste, même s'il est difficile à atteindre, un objectif des animateurs : jusqu'à la moitié de l'enquête, le groupe reste ouvert, les personnes qui le souhaitent peuvent le rejoindre.

Pour les enquêtes de terrain, le profil sociologique est beaucoup plus diversifié. Les animateurs de la démarche vérifient d'ailleurs que la double diversité, géographique et sociologique, est représentée = après un premier temps d'enquête le rapporteur fait une analyse des creux (âge, sexe, CSP, origine géographique). Si ce n'est pas le cas, des paroles complémentaires sont recherchées. Un point dur néanmoins : le recueil de la parole des jeunes. Ils ne participent pas aux groupes classiques.

### C/ Les méthodes pour animer la démarche

La démarche se décline en 4 temps :

1. Constitution du groupe pilote, première analyse, choix de la grille d'enquête
2. Administration de l'enquête en elle-même
3. Restitution auprès des participants
4. Organisation de collectifs / groupes de travail par thématique pour construire le plan d'action du centre social, prioriser le travail et écrire la proposition de projet du centre social.

Là encore, il y a deux niveaux de groupe : pour l'enquête, la démarche est principalement orale. Le groupe est animé en binôme (un qui anime et un qui prend des notes). La restitution est également faite à l'oral. Les modes de restitution sont variés : gommettes, affiches, panneaux, post-its, contes.

Pour le pilotage global de la démarche, par contre, il y a passage par l'écrit. Ne serait-ce que pour effectuer les travaux de synthèse. Pour simplifier le regroupement des paroles habitantes, des essais méthodologiques ont été tentés : les paroles sont inscrites sur des feuilles qui sont étalées sur de grandes tables et regroupées par paquets. La synthèse ne passe pas que par un rapport écrit (également utilisation d'autres supports : affiches, panneaux). La synthèse est confiée à un groupe de trois personnes intéressées et ayant du temps. Ce qui revient bien souvent à un profil « retraité de l'Education Nationale ». Mais il faut souligner qu'il ne s'agit pas de professionnels du centre social. Ce sont donc bien les habitants qui ont la main sur ce travail.

La mobilisation se fait vraiment par cette accroche au projet du centre social : l'objectif de mobilisation autour du projet prime sur l'objectif de diagnostic. Le discours est clair : pour que les habitants s'impliquent, il est nécessaire de lier la parole à une action. Ce n'est que dans un second temps que les habitants s'intéressent au diagnostic en tant que tel : parce qu'il permet la

prise de conscience individuelle de trajectoires de vie mais aussi et surtout la prise de conscience sociale. « Voilà ce que je vis, je ne le vis pas toujours tout seul ». Les habitants trouvent un bénéfice y compris dans cet entretien. L'important est d'avoir un mandat de départ très clair.

Un comité de pilotage institutionnel suit la démarche tout au long : conseil général, CAF, communes concernées, « grosses associations locales »... Ce comité a pour rôle de fournir les données initiales, puis il suit la construction du diagnostic partagé. Les principales difficultés sont de deux ordres :

- ⇒ Mobiliser les gens sur la durée et trouver suffisamment de personnes prêtes à donner du temps. Difficulté pour l'instant pas réellement résolue en ce sens que la question du temps provoque un filtre dans la démarche (ne participent au groupe moteur que ceux qui ont du temps disponible).
- ⇒ Faire tomber les fantasmes des élus assimilant participation habitante et opposition électorale/la revendication ou l'analyse critique de la politique municipale. Difficulté levée par un discours très clair des centres sociaux : positionnement politique non partisan.

## D/ Les suites du projet

Dans cette démarche, la dynamique de mobilisation collective des habitants est plus importante que la volonté de faire émerger une vision collective du territoire. Ce qui importe, c'est que les habitants s'impliquent par la suite dans les actions du centre social. Trois restitutions ont lieu :

- ⇒ Une devant les habitants : c'est toujours la première.
- ⇒ Une devant les institutions, les grosses associations : le COPIL
- ⇒ Une devant les élus

Cette démarche est complémentaire avec les analyses des besoins sociaux menées par les CCAS, les résultats sont donc croisés. Une articulation est aussi recherchée avec le Cucs (diagnostic de territoire, actions menées...) lorsque le territoire couvert par le centre social recoupe des territoires prioritaires d'intervention du Cucs.

## E/ Votre avis sur cette expérience

Chaque démarche dure de 6 à 8 mois. Le coût d'une telle démarche relève essentiellement du fonctionnement des instances, et de l'organisation de moments de convivialité, les habitants et administrateurs participants venant sur leur temps libre de façon bénévole (pas de rémunération).

Les autres impacts sont de deux ordres :

- ⇒ Expertise reconnue, savoir-faire des centres sociaux : reconnaissance de l'expertise de l'animation du collectif, reconnaissance de l'implantation dans un territoire, du maillage local.
- ⇒ Logique d'être dans l'implication des habitants pour les faire participer aux actions menées par la suite, tant dans leur montage que dans leur animation.

Les difficultés sont identifiées à différents niveaux :

- ⇒ Instrumentalisation : passage en force des collectivités locales.
- ⇒ Tentations de fermeture/ épuisement du groupe locomotive « mon point de vue compte plus ».
- ⇒ Freins dans la mise en œuvre : peur pour les centres sociaux d'aller sur la gestion non violente des conflits, notamment entre les jeunes et les autres habitants, ou sur les questions liées à la lutte contre les inégalités.
- ⇒ La question de la récupération de l'enquête par les élus : cette récupération peut aller dans le bon sens (utilisation et valorisation des résultats de l'enquête) ou dans le mauvais sens : lorsque ceux-ci ne sont plus d'accord pour que soient diffusées des paroles qui les dérangent ou qu'ils tentent de manipuler les résultats.
- ⇒ La gestion de la frustration : faire comprendre aux habitants la différence entre leur parole « brute » et la production de connaissance.
- ⇒ Également, le lien avec le projet du centre social tel qu'il sera formulé : il faut parfois gérer les contradictions entre la parole brute et les volontés du conseil d'administration, qui ne vont pas dans le même sens.

## 2.2. Les diagnostics santé de l'ORS

### A/ L'origine de la démarche

#### **Qui est à l'origine du projet ? D'où vient la demande ? Quel est l'objectif visé par la démarche ?**

Un diagnostic de santé constitue la phase d'étude préparatoire à la mise en place (ou à la réorientation) d'un Atelier Santé Ville. Il est donc réalisé à la demande de la collectivité locale (très souvent avec le soutien de l'État). L'objectif est de faire émerger toutes les problématiques de santé sur un territoire donné, la santé étant entendue au sens large du terme, selon la définition de l'OMS : « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »<sup>7</sup>.

Les diagnostics réalisés par l'ORS comprennent quatre volets :

1/ Une étude quantitative (données sociodémographiques et sanitaires), dont l'objectif est de repérer l'état de santé global de la population et les grandes tendances qui caractérisent le territoire au plan sanitaire et social (indicateurs de précarité, données de consommation de soins, accidents de la route, etc...).

2/ Une enquête auprès des professionnels de terrain (santé, social, éducation, handicap, insertion, sociabilité, loisirs...) dont l'objectif est de recenser les problématiques touchant la santé (état de santé, accès aux soins, conditions de vie favorables ou défavorables à un bon état de santé) qui sont repérées par les professionnels, mais également de comprendre quels sont les points forts ou faibles de l'offre de soins et de prévention, les partenariats, les actions, les projets, etc.

3/ Une enquête auprès des habitants dont l'objectif est d'avoir le point de vue de ceux qui habitent sur le territoire étudié et notamment dans les quartiers dits « sensibles », sur les mêmes sujets qui ont été abordés avec les professionnels, ou sur d'autres sujets qui n'avaient pas été abordés par ces derniers mais qui sont importants pour les habitants (ex : les conditions de logement, les discriminations raciales...).

La démarche présente ici un caractère quelque peu anthropologique ou ethnologique : il s'agit d'aller voir les gens là où ils sont, comme ils sont, avec leurs problématiques, selon leurs possibilités et contraintes (horaires, présence d'enfants, difficultés de langue...). Nous nous adaptons le plus possible à leurs contraintes et possibilités. Des exigences élevées en matière de déroulement de la discussion de groupe (horaires de début et de fin, modes de prise de parole...) créent le risque de ne rencontrer que des habitués de la consultation et celui de passer à côté de ceux qui ne se sentent pas assez concernés ou disponibles (pour cause d'enfants en bas âge à garder ou autre...) ou « qualifiés » pour participer à ce type de démarche, notamment les publics qui ont des difficultés en français, qui sont en difficulté d'insertion, etc.

4/ Une démarche d'observation de terrain. Les diagnostics en territoires urbains sont particulièrement adaptés à l'observation de terrain dans un calendrier contraint. Les déplacements pour réaliser les entretiens peuvent ainsi facilement être effectués en transports en commun, voire à pied, ce qui permet de comprendre « in vivo » certaines contraintes de déplacements pour les habitants mais aussi de percevoir certains éléments de l'atmosphère des quartiers ainsi parcourus. Les trajets à pied sont particulièrement instructifs car ils permettent de mieux observer la configuration des quartiers, du bâti et surtout d'utiliser certains services ou commerces locaux (poste, bibliothèques, commerces notamment), et ils permettent aussi d'affiner certaines hypothèses ou intuitions concernant l'ambiance, l'image d'un quartier. Cette observation crée par ailleurs l'opportunité d'interroger les habitants (et les professionnels) sur des aspects précis du quartier.

#### **Qui a décidé des sujets de travail ? Qui a défini la problématique ?**

Partant de la définition très large de la santé citée ci-dessus, et de ces trois questions fondamentales (état de santé, accès aux soins, conditions de vie pour les différentes tranches d'âge et publics), les personnes rencontrées nous font part de leur avis et de leur expérience sur ces sujets et sur des problématiques plus fines ou connexes qui les préoccupent (scolarité, précarité, discriminations, voire, situation politique, interrogations « philosophiques »...). C'est la démarche même de diagnostic qui définit le cadre (balisé par un guide d'entretien), mais ce sont les personnes interviewées qui, à l'intérieur de ce cadre, définissent les problématiques qui leur semblent pertinentes, importantes.

Ainsi, on ne peut pas réellement parler, lors de la phase de diagnostic de sujets de travail. Par définition un diagnostic a un objectif exploratoire. C'est dans le cadre de l'Atelier Santé Ville que certaines des problématiques pointées par le diagnostic et priorisées/choisies par le comité de pilotage seront constituées en sujets de travail.

<sup>7</sup> Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la Santé, New York, 19-22 juin 1946.

Quelles sont les motivations des participants ? Quels sont leurs objectifs d'origine en participant à ce groupe ?

En ce qui concerne les professionnels, notamment des services publics et les associations, leur motivation est une meilleure connaissance des acteurs en place, de la situation sanitaire, mais aussi le fait de participer à un travail collectif partagé, et enfin d'entretenir le réseau professionnel tout en répondant positivement à la demande de la ville.

En revanche, la motivation des habitants existe rarement a priori. Il est globalement difficile de rencontrer des habitants et il faut souvent les convaincre de participer aux groupes de discussion. Le thème de la santé ne semble pas naturellement attractif, notamment pour les hommes. Enfin, le fait de participer à une discussion qui a, malgré tout, un caractère un peu formel, peut sembler bizarre ou éloigné des centres d'intérêt naturels des populations, et ce même s'il ne s'agit que de participer à une seule rencontre, et que l'on ne demande pas un investissement sur la longue durée. Il s'agit en effet, précisons-le, de participer une fois, pendant deux heures, à une discussion de groupe. C'est finalement surtout sur la base d'une relation de confiance avec une personne relais en local (animateur de centre social, mission locale, association, personnel municipal) que les personnes acceptent de venir et de participer à une discussion de groupe. Leur objectif premier est donc souvent de venir par amitié ou considération pour la personne relais, la curiosité étant un élément présent mais souvent plus secondaire. Notons cependant que cette motivation est toujours plus facile à susciter auprès de personnes qui ont déjà une certaine habitude de s'investir dans des démarches collectives au sein de la cité. Ainsi, il semble plus facile pour les personnes relais de mobiliser des personnes qui participent déjà à des conseils de quartier, différents types de consultations municipales, que de mobiliser des personnes qui n'ont aucune habitude de ce type de démarche.

Lorsqu'il s'agit de groupes déjà constitués (association, groupe d'alphabétisation) qui sont vus pendant leur temps de rencontre habituel, il y a moins de difficultés à mobiliser les gens : les personnes ne se dérangent pas expressément pour la discussion de groupe : elles seraient venues - de toutes façons - ce jour, à cette heure. La motivation de ces personnes reste en premier lieu de se retrouver entre soi, de discuter, éventuellement de faire plaisir à l'animateur du groupe, en acceptant la présence d'une personne étrangère qui posera des questions. Notons que dans certains cas, les habitants nous associent à un service municipal voire à des professionnels émanant d'un organisme d'État. Les habitants participent alors également aux groupes de discussion afin nous demander une aide pour trouver un logement, obtenir des papiers, etc.

**La véritable question sur la motivation des habitants est : pourquoi ces personnes acceptent-elles de rester dans le groupe de discussion pendant deux heures ? Pourquoi ne partent-elles pas au bout de quelques minutes ?** Il semble, au vu de notre expérience, que finalement le thème de la santé, vu sous l'angle de leur propre expérience et de leurs préoccupations personnelles, les intéresse et les touche. Ils redoutaient une sorte de « cours magistral » sur la santé et ils se retrouvent à parler de sujets qui les concernent directement, qui leur posent problème. Ils restent enfin parce qu'ils sont véritablement concernés et que l'on écoute ce qu'ils ont à dire de leurs soucis. Ces groupes de discussion sont par ailleurs également une opportunité de faire part relativement « publiquement » de certaines doléances (souvent contre la ville, l'État, les bailleurs sociaux, les médecins... ) : il y a une dimension « défouloir » qu'il est nécessaire de laisser s'exprimer mais qui ne doit cependant pas « emboliser » la discussion.

Enfin, il arrive régulièrement que les habitants rencontrés soient finalement très satisfaits d'avoir eu ce temps d'échange et de dialogue avec d'autres habitants, qu'ils les connaissent ou pas. Comme si dans la vie courante on leur demandait peu leur avis (parfois même dans leur cercle proche), ou qu'ils n'aient pas le temps ou l'opportunité de réfléchir à certaines questions. Notons que cette dimension est beaucoup plus prégnante dans les démarches qui utilisent des entretiens individuels : cette opportunité d'écoute et d'élaboration accompagnée par une personne neutre, qui n'est pas impliquée dans les enjeux personnels et de territoire, peut être très appréciée. En ce qui concerne les entretiens de groupe, cette appréciation positive est souvent particulièrement marquée avec les personnes âgées.

## B/ Les habitants/usagers participant

### **Qui sont les habitants/usagers qui participent ? Comment sont-ils mobilisés ?**

Il s'agit de personnes qui font partie d'une association, qui utilisent un service (école publique, groupe d'alphabétisation, association, activité d'un centre social...) ou encore des personnes qui sont déjà investies dans des activités de consultation (ex : conseils de quartier). Dans certains cas, ce sont des personnes qui ne participent à aucune action ou activité collective mais qui sont connues par une personne relais du fait du voisinage ou d'autres relations informelles.



Les personnes rencontrées sont mobilisées par des personnes relais présentes sur le territoire, reconnues et légitimes (animateur du centre social, service hygiène de la ville, mission locale). On leur explique qu'il s'agit d'une rencontre unique et que cela n'implique pas d'engagement dans la durée. Les personnes relais sont absolument indispensables pour mobiliser et « recruter » les habitants, et notamment ceux qui n'ont pas l'habitude de s'exprimer en public, de « militer » etc. Cette prise de contact est impossible à faire directement (par l'ORS), en un temps limité. Elle nécessite de créer une relation de confiance qui ne peut se construire qu'avec du temps, et qui donc ne peut passer que par des acteurs du terrain, connus et reconnus comme légitimes.

Il est important de souligner l'extrême importance des personnes relais dans cette démarche de rencontre avec les habitants. Tous les acteurs potentiellement relais n'ont pas la capacité à mobiliser les habitants qu'ils connaissent pour différentes raisons, qu'elles soient personnelles ou liées au quartier. De manière générale, certains professionnels sont eux-mêmes très intéressés par la démarche et par le fait que l'on écoute la parole des habitants : ils sont alors très aidants et efficaces pour mobiliser un groupe de discussion. D'autres sont plus en difficulté par rapport à leur public et ne peuvent apporter cette aide. Ainsi, toutes les personnes relais potentielles n'ont pas la capacité ou la volonté de faire aboutir cette démarche. Il est donc important de sensibiliser/mobiliser au préalable ces personnes relais pour que ces dernières puissent à leur tour mobiliser des habitants.

Notons que dans certains cas, les personnes relais ont des difficultés à bien saisir la méthodologie et de ce fait mobilisent parfois trop de personnes (15, 20 personnes), ou ne précisent pas suffisamment aux habitants que le temps de la discussion ne peut être consacré à une autre activité en parallèle (couture, jeux de cartes, prise de repas, ou autre...). Ce cas de figure est rare, mais il se présente quelquefois

### **Les habitants sont-ils réunis dans un collectif ? Les habitants font-ils partie d'un (ou de plusieurs) groupes déjà constitués ? Un groupe ad hoc ?**

Non au sens actuellement en vogue de collectif : une discussion de groupe est un événement très ponctuel (comme les entretiens avec les personnes ressources), dans une démarche d'enquête. Il ne s'agit pas d'une recherche-action. Par ailleurs l'un des objectifs est bien d'avoir également accès à des publics qui ne s'investissent pas dans des collectifs ou d'autres actions de groupe, à dimension plus ou moins militante.

En revanche, la plupart des habitants rencontrés sont contactés dans le cadre d'une activité, d'une association et font souvent, de fait, partie d'un groupe constitué : c'est la manière la plus efficace de rencontrer des habitants dans des délais restreints.

Il arrive quelquefois que les personnes relais soient en capacité de constituer des groupes ad hoc. Cela est très rare et nécessite un investissement en temps très important pour les personnes relais puisqu'il faut convaincre des habitants de venir expressément tel jour à telle heure, dans tel lieu, pour parler de sujets qui ne sont pas, d'emblée, au centre de leurs préoccupations.

Il arrive enfin exceptionnellement que des habitants soient rencontrés et « recrutés » dans la rue mais cela reste extrêmement rare et est surtout possible avec des jeunes. Il y a eu ainsi quelques cas d'organisation de discussions de groupe dans la rue avec des jeunes en difficultés d'insertion (diagnostic de Saint-Priest), de manière improvisée, dans des lieux publics où se rencontrent les jeunes. Là encore, cette démarche nécessite un investissement en temps très important qui n'est accessible que dans certaines configurations (présence d'étudiants, stagiaires notamment).

### **Y a-t-il des membres du groupe qui ne sont pas des habitants ?**

Il arrive que des personnes n'habitant pas le quartier soient présentes dans le groupe. Elles sont le plus souvent là car elles accompagnent un parent ou un ami (notamment dans les groupes constitués). Un tour de table en début de groupe permet d'effectuer ce repérage. Ces « non-habitants » sont acceptés dans le groupe car, venus en binôme le plus souvent, leur départ impliquerait le plus souvent également le départ du « partenaire » habitant le quartier. Leur parole est donc également recueillie, mais nous sommes vigilants sur leurs interventions lorsqu'ils abordent des questions qui concernent d'autres quartiers. Néanmoins, ils sont également souvent eux-mêmes utilisateurs d'une ou plusieurs structures sur le quartier étudié et leur avis est donc également souvent pertinent pour le diagnostic.

### **Vous êtes-vous posé la question de la représentativité ? Si oui comment l'avez-vous traitée ? Certains préfèrent l'aborder sous l'angle de la diversité. Qu'en pensez-vous ? Comment la définiriez-vous ? Comment la mettez-vous en œuvre ?**

C'est une question classique dans les études qualitatives. Il est impossible d'être représentatif sur des très petits nombres. Nous essayons en revanche, dans la mesure du possible, de privilégier la diversité, voire de mélanger les modes de recrutement et les réseaux sociaux (jeunes, adultes, hommes, femmes, personnes âgées...) afin d'obtenir des informations les plus riches et variées possibles.

Notre postulat de base est que ces informations ne constitueront jamais toute la réalité, mais une partie de la réalité, qui viendra



compléter ou être en décalage avec le discours des professionnels. L'objectif n'est donc pas d'être représentatif, mais d'avoir accès à des pans de la réalité d'un territoire, d'un public, qui vont venir enrichir les informations recueillies auprès des professionnels ou les informations connues par la littérature (locale, scientifique, etc...). Compte tenu de la dimension exploratoire d'un diagnostic de santé, l'absence de représentativité des habitants rencontrés ne me semble pas un écueil majeur pour avancer dans la connaissance : il s'agit de faire émerger ou d'affiner certaines hypothèses qui seront ensuite affinées, travaillées ou écartées si trop anecdotiques, dans le cadre de l'Atelier Santé Ville. En tout état de cause, le recul de plusieurs diagnostics de santé et la culture en santé publique de l'ORS sont importants dans la constitution de faisceaux d'indices, d'hypothèses fortes.

## C/ Les méthodes pour animer la démarche

### **Comment est animé le groupe et sont faits et validés les comptes-rendus ? Par qui ?**

Il s'agit d'une discussion (entretien collectif) de deux heures (parfois trois) dans un local associatif, municipal ou autre, avec 8 à 10 personnes idéalement. L'anonymat des personnes est garanti. On leur explique que leurs propos seront utilisés sans qu'aucun nom d'habitant ne soit cité, ce qui favorise une certaine liberté de parole pour les participants (notamment lorsqu'ils ont un point de vue critique sur le commanditaire, certains professionnels de santé, etc...).

Le groupe est animé par l'ORS : une personne anime et une autre prend des notes. La discussion est toujours enregistrée et les participants sont informés de cet enregistrement. Nous leur expliquons que cet enregistrement nous permet de compléter notre prise de notes et qu'il ne va être utilisé que par l'ORS. Cette animation se fait à partir d'un guide d'entretien qui permet de balayer tous les thèmes incontournables dans un diagnostic de santé (état de santé connu/perçu, pratiques de soins, accès à l'offre de soins et de prévention, conditions de vie favorables ou défavorables à un bon état de santé...), tout en laissant les habitants aborder des thèmes qui n'étaient pas prévus initialement (ex : les conflits avec les bailleurs sociaux, la discrimination raciale, l'échec scolaire des enfants, etc...).

Les résultats de la discussion sont analysés par l'ORS (analyse de contenu « classique ») et mis en perspective par rapport aux discours des professionnels et aux données quantitatives recueillies. Il n'y a jamais de comptes rendus partiels des entretiens réalisés avec les professionnels ou avec les habitants qui soient remis aux commanditaires, et les prises de notes sont traitées et archivées par l'ORS. Nous signalons dans le rapport les opinions ou représentations des habitants lorsque celles-ci sont spécifiques et ne convergent pas avec les représentations ou connaissances des professionnels.

Une version « 0 » du rapport (environ 80 à 100 pages) est soumise à relecture et validation des personnes-ressources, mais pas des habitants. Il est difficile de faire relire le rapport aux professionnels pour des raisons de temps et encore plus en ce qui concerne les habitants (il n'est pas toujours facile de les retrouver quelques mois après notre rencontre, notamment parce qu'il s'agit parfois de publics « volatiles » (notamment groupes d'alphabétisation, groupes d'insertion,...)). Enfin tous les habitants rencontrés n'ont pas forcément une bonne maîtrise du français ou même de la lecture. Les diagnostics sont partagés avec les professionnels puisqu'ils relisent et corrigent éventuellement la version « 0 » (notamment en ce qui concerne les erreurs factuelles. Mais nous tentons de rester vigilants sur le risque de production d'une fausse convergence entre les différents points de vue : l'analyse reste bien celle de l'ORS, à partir du point de vue des personnes interrogées).

En revanche, dans certains cas, les villes organisent des restitutions (du quantitatif et du qualitatif) ouvertes aux professionnels et aux habitants qui permettent à ces derniers de réagir. Finalement, ce sont presque toujours les professionnels qui réagissent à ces restitutions : les habitants (souvent beaucoup moins nombreux que les professionnels) semblent plutôt dans une « découverte » de tous ces éléments d'information. Les quelques retours oraux que nous avons eus par des habitants allaient dans le sens d'un sentiment d'adéquation entre ce qu'ils nous avaient dit et ce qui était restitué.

Notons que les habitants sont informés lors de la discussion de groupe que le rapport est public, gratuit et accessible par Internet (site des villes, site de l'ORS).

### **Quelles méthodes particulières ont été utilisées pour permettre la parole de tous ? Quel usage de l'écrit ? De la parole ? Autre ?**

Aucun support autre que la parole n'est utilisé, en premier lieu parce que les niveaux de langue, les niveaux d'éducation, les cultures des habitants que nous rencontrons sont extrêmement variés : les outils un peu abstraits peuvent désarçonner certains habitants, alors que tous sont compétents - et se sentent compétents - pour parler. La conversation existe dans toutes les cultures, pour toutes les tranches d'âge et toutes les CSP.

Dans d'autres études menées par l'ORS, nous avons pu observer que certaines personnes étaient déçues ou irritées par des supports qui pouvaient leur sembler trop déconnectés d'une conversation naturelle. La parole utilisée dans une démarche de discussion semble l'outil le plus universel, accessible, et acceptable par des personnes qui peuvent être très différentes. Par ailleurs, il faut parfois recourir à la traduction simultanée lorsque certaines personnes ne parlent pas du tout le français (ce sont des amis, voisins qui participent au groupe qui font cette traduction). L'utilisation d'outils un peu sophistiqués devient plus difficile dans ce contexte.

Après un premier tour de table où chacun se présente, sans toutefois donner beaucoup de détails sur son statut ou sa vie privée, et après avoir présenté l'ORS et les objectifs de la démarche, la discussion est lancée, généralement par une question qui peut facilement s'ancrer dans le quotidien des personnes (« Qu'est-ce qu'être en bonne santé », « qu'est-ce que vous aimez/n'aimez pas dans votre quartier »...). Il faut éviter, nous semble-t-il, de commencer par des sujets techniques ou abstraits, pour que les habitants se sentent concernés et aient envie de s'exprimer, puis d'affiner leur point de vue.

Le piège à éviter dans une discussion de groupe est que celle-ci se transforme en éternel tour de table où les gens exposent leur point de vue, les uns après les autres, pendant deux heures. Pour que la discussion soit vivante et intéressante, il faut admettre - voire susciter - un peu de désordre : c'est-à-dire des moments où tous parlent en même temps, se coupent la parole etc. Il est important que les habitants s'approprient le rythme de la discussion. Dans tous les cas, le rappel à l'ordre doit être justifié par le fait que la prise de notes ne peut avoir lieu si tous parlent trop souvent en même temps, et surtout par le fait qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, de gens qui ont raison et de gens qui ont tort, mais différentes opinions qu'il est important pour l'ORS de recueillir. L'animateur lance les thèmes, propose des relances : aux habitants de s'en emparer et de « triturer » les thèmes comme ils le souhaitent. Il convient de reformuler régulièrement les idées qui semblent importantes pour vérifier que l'on a bien compris ce que les habitants veulent dire.

Enfin, la discussion de groupe est particulièrement appropriée à l'exploration des opinions, perceptions et représentations. Elle est en revanche moins adaptée à l'exploration des pratiques. Même si celles-ci doivent être abordées, afin de comprendre les difficultés d'accès aux soins, la vie dans le quartier, etc., il est clair que les pratiques ne peuvent être aussi finement évoquées et explorées que dans le cadre d'entretiens individuels.

Les entretiens individuels permettent en effet d'explorer de manière très précise et approfondie les pratiques des individus : histoire de vie, itinéraires et stratégies, relations avec les autres etc... Les entretiens de groupe en revanche permettent de mieux cerner l'atmosphère d'un quartier, justement parce qu'ils font émerger des représentations collectives, des conflits d'opinion ou d'intérêts.

En fin de discussion, nous pouvons donner certaines informations, qui correspondent à des questions posées pendant la discussion (ressources de santé notamment).

### **Quels sont les avantages et inconvénients de votre méthode ?**

Avantages : « on prend les gens là où ils sont, là où ils en sont » pourrait être notre devise. Il s'agit de se rapprocher le plus possible de leurs modes d'expressions naturels, en laissant beaucoup de place à la spontanéité, en n'émettant pas de jugement, de corrections sur ce qui est dit, en acceptant leur mode de verbalisation (traductions simultanées parfois, présence de bébés, d'enfants, temps décalés, limités, effet de sociabilité de réseau...). Il est possible avec les entretiens de groupes de saisir certains des enjeux du quartier et surtout comme les habitants sont en groupe, donc en nombre, par rapport à l'animateur (qui est seul), cela peut conférer une certaine assurance à des habitants qui d'habitude se sentent individuellement peu écoutés, estimés, etc... C'est, en tout état de cause, un bon outil pour saisir rapidement différentes tendances dans les opinions, les représentations.

Inconvénient (par rapport aux entretiens individuels) : on ne peut pas creuser finement les pratiques.

### **Pour motiver/mobiliser sur une durée minimum, faut-il nécessairement accrocher l'observation à l'action ?**

Nous indiquons aux personnes que le diagnostic va être utilisé par le commanditaire pour mettre en place des actions dans le domaine de la santé. Mais souvent, les gens apprécient surtout de pouvoir discuter de thèmes qu'ils n'abordent pas souvent entre eux (familles, voisins, amis), avec un interlocuteur neutre, qui n'est pas impliqué dans les enjeux du quartier, du réseau social. Certains ont envie d'avoir d'autres temps de discussion (« on ne parle pas assez », « on aurait encore plein de choses à vous dire »...), avec l'animateur, le groupe constitué... Quelque chose de l'ordre du plaisir et du soulagement à parler pour certains : c'est ce qui les motive à rester deux heures et à s'investir dans la discussion.

Le contre-don à la discussion c'est ainsi la discussion elle-même (provoquée et guidée par l'animateur), c'est-à-dire le fait de

parler aux autres, d'être écouté par les autres et par l'animateur. En nous donnant leur avis, leur sentiment, les gens ont le plaisir d'élaborer, de verbaliser et la satisfaction que leur parole soit considérée par les autres. Il est ainsi très important que la discussion soit vécue par les habitants comme un bon moment passé ensemble, même si des sujets graves ou douloureux peuvent être abordés.

Un goûter (notamment lorsqu'il s'agit de personnes âgées) peut favoriser la convivialité, mais n'est pas incontournable.

### **Quels types de difficultés avez-vous rencontré ? Comment les avez-vous surmontées (ou pas) ?**

Quelquefois : les horaires décalés d'arrivée ou de départ des participants à la discussion, la présence d'enfants en bas âge, de chiens, les groupes très nombreux (15-20 personnes). La barrière de la langue : traduction simultanée avec des personnes qui peuvent se débrouiller en deux langues. Plus les contraintes sont fortes, plus le fil de la discussion est dur à tenir pour que tous participent. On essaie de faire parler fort ceux ou celles dont la voix est parfois couverte par celle d'un bébé qui pleure, on essaie de demander aux enfants plus âgés de ne pas se battre, ou de ne pas crier dans la pièce... même si ces situations ne sont pas majoritaires, il faut se garder d'être rigide ou trop orthodoxe. Si l'on ne s'adapte pas à la disponibilité des habitants, on ne les rencontre pas, ou on ne rencontre que ceux qui sont très disciplinés, motivés, qui ont l'habitude des réunions (conseils de quartier, etc...).

Difficultés de recrutement : surmontées grâce aux réseaux et au dynamisme (et à la légitimité) de personnes ressources en local. Sans ces personnes pas de recrutement possible.

Quoiqu'il arrive, on se garde de chercher à mettre beaucoup d'ordre, notamment lorsque les publics sont très volatiles et peu habitués à ce type d'exercice. Il faut s'armer d'une « tolérance anthropologique », et accepter, pour pouvoir rencontrer l'autre, de le prendre comme il est. Faute de quoi, il partira avant d'avoir dit deux mots.

Enfin, on remercie toujours les habitants qui ont participé à la discussion, même s'ils sont arrivés un peu tard ou qu'ils doivent partir en avance. C'est bien nous qui sommes demandeurs, et eux qui acceptent de nous donner de leur temps, de leurs connaissances et représentations.

### **Comment passe-t-on de l'opinion, des représentations, à la connaissance ?**

L'opinion, les représentations des habitants constituent un niveau de réalité incontournable (au même titre que leurs pratiques). L'analyse de discours (repérer les différents thèmes, les organiser, les articuler, les mettre en lien avec des informations données par les professionnels du local ou avec des informations que l'on connaît par ailleurs) permet de constituer des données qualitatives. C'est l'analyse de contenu et la problématisation qui permettent de construire une connaissance.

## **D/ Les suites du projet**

### **Combien de temps a duré ce projet ? A partir de cette expérience, quelle est votre avis sur la question (durée minimum, maximum)**

Durée totale d'un diagnostic : 9 mois à un an.

Les habitants sont incontournables et il faudrait sans doute en voir davantage et sans doute davantage de manière individuelle, mais on se heurte à la limite des moyens et du temps.

### **Y a-t-il eu une « production » (rapport, action...) des habitants ?**

Pas de production des habitants, et pas de production des professionnels : l'ORS analyse et produit le rapport.

Par ailleurs, nous n'avons pas de compétence pour animer un réseau, monter des actions avec les habitants ou co-construire une connaissance avec les habitants. Les ORS sont avant tout des organismes d'études.

Enfin, les habitants et souvent les professionnels n'ont pas de compétences pour produire des données quantitatives.

### **En direction de qui ? Pour qui la connaissance a-t-elle été produite ? Uniquement les participants ou un public plus large ? Lequel et comment a-t-elle été diffusée ?**

Rapports de diagnostics diffusés par Internet (site de l'ORS). Les premiers destinataires sont les commanditaires, puis les professionnels partenaires ou potentiellement partenaires de la ville. Enfin les habitants.

La question de la participation des habitants aux Ateliers Santé Ville mériterait par ailleurs d'être explorée.

### **Quelle en a été la réception par les commanditaires (s'il y en avait) ou les personnes extérieures au groupe ?**

Validation par les personnes ressources interviewées : la version « 0 » leur est renvoyée pour relecture (15% de retours au maximum).

Le contenu est validé. On notera que le nombre élevé de personnes qui participent aux restitutions orales des diagnostics fait qu'il est difficile de savoir ce que chacun fera en réalité du diagnostic. Quant aux actions reliées aux Ateliers Santé Ville, via les diagnostics, elles ne sont pas toujours faciles à bien repérer (cf. l'évaluation des diagnostics réalisée par l'ORS).

**Les habitants mobilisés ont-ils été impliqués dans l'évaluation d'une action/d'une politique publique ? Des projets ? Des politiques publiques ?**

C'est difficile à savoir : l'ORS n'a pas toujours de retour sur ce qui est réalisé, plusieurs mois après l'étude.

**E/ Votre avis sur cette expérience**

**Au final, l'expérience a-t-elle atteint les objectifs fixés ?**

Mon opinion personnelle est : oui. Avec un bémol : nous connaissons encore peu les pratiques réelles des habitants (alimentation, rythmes de vie, éducation des enfants...), et peut-être moins bien que Sanofi Pasteur, Nestlé, L'Oréal, etc... ce qui est dommage.

**Mesurez-vous d'autres impacts non attendus ?**

Mise en lien d'habitants qui ne se connaissaient pas, échanges d'information entre habitants, sociabilité-convivialité.

**Quel regard portez-vous sur cette action/expérience/projet (travail d'observation et d'analyse, travail où l'intérêt principal est l'émergence d'une « parole directe », de subjectivités) ?**

Positif et étonné d'être encore étonné par les professionnels et les habitants après plus de 20 diagnostics.

**Quels effets pervers repérez-vous (travail instrumentalisé, détourné de ses objectifs initiaux...) ?**

Difficultés de certains professionnels ou commanditaires à comprendre l'intérêt de la parole d'habitants (« pas représentatifs », « les habitants se plaignent tout le temps », etc...). Cette difficulté est rare mais elle existe.

Difficultés à faire comprendre aux professionnels que la subjectivité d'un habitant vaut celle d'un professionnel et que les représentations constituent un niveau de réalité qui a autant de poids dans la vie des gens que la vérité des institutions.

L'autre effet pervers serait d'encourager involontairement certains professionnels à penser que le qualitatif est de toute façon subjectif et donc sans rapport avec la « vraie vérité ». La vérité étant seulement accessible par les chiffres.

**Que pensez-vous du rapport coût/bénéfice de la démarche ? Ou autrement dit : l'investissement humain, financier... en a-t-il valu la peine ? Quelle est la plus-value d'une telle démarche par rapport à une démarche d'observation plus classique ?**

**Qu'est-ce qu'une démarche d'observation plus classique ?** Sans habitants, la démarche serait moins riche d'informations, assurément.

**Ces démarches ont-elles influencé les systèmes d'observation plus « technocratiques » ?**

Nous ne le savons pas.

**Si vous aviez à le refaire, que changeriez-vous ? Que garderiez-vous à tout prix ?**

Essayer de voir encore plus d'habitants, en plus petits groupes ou de manière individuelle (mais problème du coût et de la durée).

Même approche, mêmes méthodes pour discussion de groupe.

## 2.3. L'expérience du portail d'accès aux droits

Le Portail d'accès aux droits est un réseau de plusieurs associations et personnes engagées dans la lutte contre les inégalités et la pauvreté sur Saint-Etienne.

### A/ L'origine de la démarche

#### Qui est à l'origine du projet ? D'où vient la demande ?

Le portail d'accès aux droits s'inscrit dans une démarche de lutte contre les inégalités et la pauvreté. La réflexion est née en 2004-2005, avec plusieurs associations et collectifs : une association de chômeurs, le Secours catholique, ATD, réseaux citoyens de Saint-Etienne, ESPACEM (Echanges Solidarité Porto Alègre St Etienne Métropole) et quelques militants venus à titre individuel.

Un double constat a été posé :

⇒ Le travail des associations est essentiellement caritatif ; les personnes reçoivent une aide mais parviennent rarement à sortir de la précarité par elles-mêmes.

⇒ Au niveau des institutions, la tendance est à la dévalorisation des milieux populaires et au contrôle social.

Par ailleurs, la démocratie participative apparaissait à cette époque comme la nouvelle « bonne pratique » politique à promouvoir. La loi relative la démocratie de proximité avait été votée en 2002. Des personnes de Porto Allegre sont venues à Saint-Etienne. Elles ont parlé des actions de lutte contre la pauvreté, d'accès à la culture... Elles se sont montrées étonnées que les Français soient autant demandeurs vis-à-vis des institutions. Leur démarche est opposée à la démarche française : les citoyens identifient les problèmes et regardent comment les résoudre ensemble.

De ces échanges est née l'idée qu'il fallait sortir du caritatif et baser l'action de lutte contre la pauvreté sur l'intervention individuelle et collective des personnes concernées, sur leurs capacités, en partant des problèmes qu'elles rencontrent. Il est important que les gens puissent devenir acteurs de leur vie et de leur environnement, qu'ils se réapproprient la citoyenneté.

#### Quel est l'objectif visé par la démarche ? Qui a décidé des sujets de travail ? Qui a défini la problématique ?

Les sujets de travail ont été définis par les initiateurs du réseau mentionnés ci-dessus.

⇒ Une méconnaissance totale des personnes de leurs propres droits : inverser cette situation.

⇒ La parole populaire discréditée : comprendre cette disqualification, permettre aux personnes d'en témoigner pour énoncer les propos, les réalités vécues, inacceptables.

⇒ Les situations difficiles qui se posent de manière individuelle aux personnes : les traduire en action collective, aider les gens à construire des actions.

⇒ Un besoin de sortir des réflexions franco-françaises : partager avec des réseaux d'habitants de lutte contre la pauvreté constitués dans d'autres pays.

⇒ L'outil informatique, dont la maîtrise et les usages posent question : permettre aux personnes de se familiariser avec l'outil et d'en avoir un usage bénéfique.

#### Quelles sont les motivations des participants ? Leurs objectifs d'origine en participant à ce groupe ?

Les participants sont motivés par cette perspective de transformation de la situation actuelle en matière d'inégalités et de pauvreté, de s'y attaquer pour la faire reculer et non pour la gérer. C'est donc l'action qui motive la production de connaissance.

### B/ Les participants/membres du réseau

#### Qui sont les habitants/usagers qui participent ? Comment sont-ils mobilisés ? Sont-ils réunis dans un collectif ? Si oui, font-ils partie d'un (ou de plusieurs) groupes déjà constitués ? Un groupe ad hoc ? Y a-t-il des membres du groupe qui ne soient pas des habitants ?

Le portail d'accès aux droits est un réseau d'associations, de collectifs et de personnes individuelles implantées sur l'agglomération de Saint-Etienne.

Il est constitué de volontaires :

⇒ qui souhaitent se mettre au service de la lutte contre les inégalités et la pauvreté (militants venus à titre individuel ou en tant que collectif, travailleurs sociaux qui veulent donner du sens à leur travail) ;

⇒ ou qui sont victimes de cette pauvreté (habitants), à travers le logement, le travail, le statut d'étranger.

Toute personne peut rejoindre le réseau, et se mettre au service de la lutte contre les inégalités et la pauvreté. Au regard des initiateurs du réseau, il est important que des personnes de culture, des salariés des services publics et d'administrations, des personnes engagées dans la vie politique ou professionnelle puissent s'investir dans cette démarche. Le réseau rassemble ceux

qui sont dans la précarité et tous ceux qui veulent se mettre au service de cette cause. Il fonctionne par inclusions successives. Cependant les personnes qui portent le Portail d'accès aux droits tiennent à « l'autonomie populaire » ; ils sont ouverts aux liens avec certaines institutions mais se veulent indépendants d'elles. Des élus peuvent rejoindre le Portail, mais pas un parti politique local. Les personnes doivent acquérir une capacité autonome d'interpellation.

Cette démarche autonome suscite de la méfiance de la part des institutions. Une telle démarche est forcément conflictuelle, puisqu'elle a pour ambition de modifier, transformer des pratiques, des politiques publiques, des situations présentes dans la société. L'important est d'accepter cette dimension conflictuelle, et de travailler pour dépasser la confrontation. L'antenne sociale de la CAF de St Etienne est d'ailleurs partenaire du Portail pour l'accès aux droits sociaux.

## C/ Mes méthodes pour animer la démarche

### **Quelles méthodes particulières ont été utilisées pour permettre la parole de tous ? Quel usage de l'écrit ? De la parole ?**

Trois moyens ont été utilisés pour faciliter la parole de tous : la création d'un site Internet, l'ouverture de permanences et la constitution de collectifs au sein des quartiers.

Le Portail a été mis en place en 2006. La première étape a été la création d'un site Internet, pour capitaliser les expériences et informations, donner de l'écho à des témoignages, et dialoguer. Un petit groupe de personnes engagées dans la démarche se réunissait une fois par semaine, jusque fin juin 2006. La construction du site a permis à certains d'apprendre à se servir de l'outil informatique et d'Internet, d'en connaître les usages. Aujourd'hui ce site permet :

- ⇒ de porter à la connaissance du public certaines situations inacceptables. Le témoignage oral d'habitants est retranscrit par écrit.
- ⇒ pour les citoyens de la France entière, de poser des questions sur les droits. Les internautes peuvent envoyer leurs questions à l'administrateur du site, et être orientés pour obtenir des réponses.

Le porté à connaissance des situations inacceptables peut être suivi de décisions fortes prises par les institutions. Ainsi, une personne avait été renvoyée du CCAS de Saint-Etienne de manière irrespectueuse et non justifiée par un employé municipal à l'accueil ; plusieurs personnes avaient été témoins de la scène. Son témoignage, relayé dans le site, a provoqué une décision de la mairie : les personnes se rendant au CCAS sont désormais reçues dans une salle séparée de l'accueil, pour plus de discrétion et de respect.

A suivi la mise en route des permanences, pour que les gens puissent venir et parler de leurs difficultés par rapport aux droits. Quatre permanences ont été mises en place sur Saint-Etienne, dans les locaux d'associations. L'objectif de ces permanences est de renseigner sur les droits, d'écouter et d'orienter. Les demandes des personnes portent beaucoup :

- ⇒ sur le logement
- ⇒ sur le droit des étrangers
- ⇒ sur l'accès aux aides de la CAF et à la sécurité sociale
- ⇒ sur le droit du travail (un peu moins).

A partir des permanences, des groupes collectifs ont été mis en place, notamment dans des quartiers en renouvellement urbain. La SEDL (SEM d'aménagement de la Loire) a mal réagi à la constitution d'un groupe au sein du Crêt de Roc, quartier sur lequel elle conduit la réhabilitation : « Pourquoi faire de nouvelles réunions ? On a organisé des réunions, personne ne vient. Qui êtes vous ? ». Le groupe a mis en place des réunions qui rassemblent 30 à 35 personnes. Une personne de la DDE est venue, mais sans la personne de la Ville de Saint-Etienne qui devait l'accompagner.

Un autre groupe s'est constitué à Séverine, quartier sur lequel d'importantes démolitions sont prévues. Les personnes ont pu s'informer sur ce qu'est la rénovation urbaine, sur la charte ANRU. Les institutionnels (Ville, DDE et ALLIADE, le propriétaire-bailleur) ne faisaient pas partie de ce groupe, mais très vite ils ont organisé une réunion pour les habitants. Cependant aucun habitant n'a osé parler lors de cette réunion. Une autre réunion a été organisée : elle rassemblait les institutionnels et les associations du quartier. Les habitants n'étaient pas conviés, mais quelques uns, mis au courant par le réseau, sont venus. La parole leur a alors été donnée et ils ont été écoutés. Plusieurs mesures ont été prises suite à cet échange, comme l'engagement de la mairie à ce que les propositions de relogements faites aux résidents des immeubles voués à la démolition ne soient pas limitées à trois.

### **Comment sont animés ces groupes et permanences ? Par qui ?**

Au début, les permanences étaient assurées uniquement par Georges Günther, le coordinateur du Portail. Puis des personnes



sont venues l'appuyer, notamment des membres des associations et quelques juristes.

Toutes les personnes qui tiennent ces permanences et font vivre le réseau sont bénévoles. Le Portail d'accès aux droits n'a reçu que deux subventions : 2 000 € de la Région Rhône-Alpes puis 12 000 € suite à un appel à projet. Les personnes de ce réseau se sont constituées en association, notamment pour percevoir ces quelques subventions.

## D/ Les suites du projet

Les impacts du projet

Le projet a nécessairement un impact fort : la production de connaissance a un objectif d'action immédiate. Il profite aux personnes victimes des inégalités et de la pauvreté. Plusieurs impacts ont été évoqués pour ces personnes :

- ⇒ une meilleure connaissance de leurs propres droits ;
- ⇒ la possibilité de témoigner d'une situation inacceptable, et parfois de mettre fin à cette situation (cas de l'accueil au CCAS de Saint-Etienne) ;
- ⇒ la possibilité de revendiquer collectivement des informations et des décisions (cas du groupe collectif du quartier de Séverine).

Les suites de la démarche

Les membres du Portail d'accès aux droits ont constaté par ailleurs un besoin chez les travailleurs sociaux de parler du sens de leur travail. Plusieurs questions se posent à eux. Comment résister aux dérives ? Comment soutenir certaines initiatives ? Un groupe de discussion entre les travailleurs sociaux se constitue actuellement.

Un autre chantier pourrait se développer dans les mois qui viennent sur la connaissance du droit du travail. Les salariés connaissent peu leurs droits ; quand ils ont un problème, ils s'appuient sur les syndicats qui les défendent, sans leur expliquer comment se défendre.

## E/ Questions complémentaires

Vous êtes-vous posé la question de la représentativité ? Si oui comment l'avez-vous traitée ? Certains préfèrent l'aborder sous l'angle de la diversité. Qu'en pensez-vous ? Comment la définiriez-vous ? Comment la mettez-vous en œuvre ?

La question de la représentativité n'a pas été posée parce que le Portail ne vise pas à constituer un groupe de personnes. Le Portail n'a pas un problème de représentativité. Son objectif est de mettre en mouvement un maximum de personnes en développant leurs capacités. C'est cette mise en mouvement des personnes pour régler leurs propres problèmes qui fait l'originalité de la démarche du Portail et lui permet d'être identifié par les pouvoirs publics.

### **Quels sont les avantages et inconvénients de votre méthode ?**

Le site Internet est un support intéressant parce qu'il permet une visibilité grand public de situations individuelles, de manière rapide. C'est un outil d'interpellation en direction des institutions qui remplit cette fonction à la manière d'un média local.

Mais le passage par l'outil informatique nécessite un minimum de formation pour pouvoir mettre en ligne des contenus. Pour l'instant, le site n'utilise que l'écrit (et pas la vidéo ou l'audio) ; ce qui impose une reformulation et pas la parole brute.

En ayant décidé de mettre concrètement en œuvre une démarche originale de lutte contre la pauvreté et la précarité, une démarche que l'on peut appeler de solidarité-citoyenneté, en la confrontant à l'épreuve de la vie on permet de l'enrichir et donc de produire par cette expérience concrète de nouvelles connaissances. Le choix de s'appuyer sur des situations individuelles permet d'utiliser l'exemple comme argument.

### **Comment passe-t-on de l'opinion, des représentations, à la connaissance ?**

La présentation de situations juxtaposées n'est pas l'objet d'analyses synthétiques qui permettraient de construire une connaissance. L'enjeu du site est plutôt le « porté à connaissance » que la production de connaissances au sens production d'une information nouvelle et organisée.

### **Pour motiver/mobiliser sur une durée minimum, faut-il nécessairement accrocher l'observation à l'action ?**

Le Portail s'appuie sur un noyau dur de militants. L'objectif principal du groupe est bien l'action avant la connaissance. En l'occurrence, le maintien dans la durée est plutôt lié aux résultats de l'action, aux effets perçus de la mobilisation.

### **Quels types de difficultés avez-vous rencontré ? Comment les avez-vous surmontées (ou pas) ?**

#### **La mobilisation sur le long terme des personnes demandeuses de droits ? Au-delà de leur cas individuel ?**

Le rapport aux institutions : crainte d'un mouvement trop politique.



## 2.4. L'expérience du Collectif Paroles de femmes

### A/ L'origine de la démarche

#### Le désir de se rencontrer

Des groupes de femmes ont souhaité se rencontrer. Une animatrice à Vaulx-en-Velin a commencé cette dynamique de rencontres de groupes. La notion de réseau était porteuse dans les années 1990, l'importance de décloisonner était reconnue (ce qui n'est plus le cas aujourd'hui où chacun doit faire ses preuves sur son territoire).

#### Prendre la parole : le temps des colloques

En 1995, un premier colloque est organisé par les groupes. Il rassemble 4 à 500 femmes. Il est basé sur la parole : « Paroles de femmes » (d'où le nom du collectif). Les professionnel(le)s et les femmes travaillent au « coude à coude », et le jour du colloque les pros sont au service de la parole des femmes.

Dans un premier temps « l'entre soi » était important et le désir d'aller loin dans l'échange entre femmes.

Puis, en 1996, le temps de l'ouverture : les femmes ont souhaité inviter des personnes de leur choix (travailleurs sociaux...) à leur colloque afin que leur parole soit entendue. C'est le temps de la parole qui interpelle. Ce colloque s'appelle « de la parole aux actes ».

Par la suite, plusieurs colloques (un par an) seront organisés sur des thématiques qui leur tiennent à cœur : la toxicomanie (suite à des morts d'overdose dans des quartiers), les violences sociales, l'interculturalité... Il s'agit alors d'affiner le travail sur un thème par an.

L'objectif est de faire reconnaître la pensée, les savoirs et l'agir populaires.

Des convictions : la confiance en l'intelligence collective ; le collectif rend l'individu fort et il faut davantage s'appuyer sur le collectif que sur la notion d'autonomie de l'individu. Dans l'action, les personnes se révèlent à elles-mêmes.

En 2000, marche mondiale des femmes contre la pauvreté et la violence (Lyon, Paris Bruxelles, New York) : 8 femmes y participent. Cette expérience donne l'envie au collectif de développer une dynamique internationale : « on est trop ramenées en pied de tour ».

2001-2002 : travail sur la famille (2 colloques). Les femmes dressent un état des lieux et remettent des propositions à la préfecture.

2003 : colloque sur l'école « parents-profs : parlons ensemble de l'école », mais peu d'enseignants sont au rendez-vous. Cette thématique était en filigrane depuis le départ dans les préoccupations des mères de famille.

#### Agir comme citoyens

En 2005, suite aux révoltes des banlieues, des pères, des mères et des jeunes ont rédigé un cahier de doléance et l'ont porté ensemble jusque dans les partis politiques à Paris.

Lors des élections présidentielles, des groupes ont organisé des débats avec les représentants des candidats.

#### Produire de la connaissance et faire valoir son expertise

Le collectif est sollicité par le CEPRA (Collectif Enfants Parents Rhône-Alpes), sur les conseils de la délégation au droit des femmes, pour intervenir dans un colloque sur le thème « Etre parents aujourd'hui ». En 3 mois elles construisent une réflexion sur la thématique « parents démissionnaires – parents démissionnés » (un défi ambitieux qu'elles ont relevé avec succès).

Pour elles, avoir eu une commande est très important : « souvent on ne nous demande rien, on ne nous sollicite pas sur des questions costauds. Il faut interpeller les habitants sur des questions qui correspondent à leurs enjeux à eux ».

En 2006, le chemin du Collectif croise celui de l'ACEP qui monte les universités populaires de parents : chaque groupe local est invité à mener une recherche sur une problématique liée à la parentalité, en lien avec un universitaire, afin de faire reconnaître le savoir des parents des quartiers populaires comme un savoir à part entière. Les groupes de Pierre-Bénite et St Genis Laval ont choisi de travailler sur l'école avec le sociologue Daniel Thin (qui était venu à leur colloque sur ce thème en 2003) dans le but de croiser leurs savoirs avec ceux de Daniel Thin, et non pas un apport méthodologique de sa part (ex : lui demander des statistiques sur la réussite scolaire, le pour et le contre de l'école à deux ans...).

#### La reconnaissance de l'expertise

Au niveau national, les travaux des UPP ont été restitués à Sciences Po à Paris sur scène devant 500 personnes. Le collectif est sollicité pour intervenir sur de nombreux territoires hors Rhône-Alpes. Les femmes sentent que leur expertise est reconnue.

Elles sont également sollicitées pour intervenir dans des formations de professionnels de l'Education nationale, de coordonnateurs de programmes de réussite éducative.

Le fait d'avoir participé à une dynamique nationale (il y avait des groupes d'UPP dans toute la France) amène une reconnaissance locale, difficile à obtenir jusque là.

Aujourd'hui d'autres groupes d'UPP se créent dans l'agglomération lyonnaise.

Ce savoir, cette connaissance est en cours de formalisation via un livre au niveau national, où chaque groupe est invité à écrire un chapitre. Un autre livre spécifique à l'UPP sur l'école devrait voir le jour également.

Les atouts

Soutien de la Fonda Rhône-Alpes depuis le départ.

Engagement sans compter des animatrices et des femmes engagées (« on ne compte pas nos samedis et nos dimanches »).

## B/ Les habitants/usagers participant

Dans les années 1990, il existait de nombreux groupes de femmes autour de l'alphabétisation, la cuisine, la couture... dans différentes structures. Du côté des femmes, comme des animatrices : envie de dépasser ces activités, non pas avec une préoccupation féministe, mais en se disant « on a plein de choses à dire sur un grand nombre de sujets ».

C/ Les méthodes pour animer la démarche

Dans les groupes de femmes, l'objectif était de faire émerger une parole et une dynamique sans injonction, c'était la « pédagogie à vide ». Il s'agissait simplement de partir de la parole des personnes. Il n'y avait ni méthode, ni thématique au départ.

A partir du 2ème colloque, les colloques sont devenus une méthode de travail : une réunion mensuelle en grand groupe ouverte à tous les groupes, la définition d'une thématique commune et des moyens d'expression diversifiés afin de valoriser au mieux les potentiels des personnes.

⇒ UPP : méthode des petits papiers pour le travail entre femmes

⇒ chaque parole est écrite

⇒ un 1er tri est fait par thème

⇒ 2ème tri : pourquoi on nous dit ça, quand nous le dit-on, qui le dit ?

L'outil choisi dans cette recherche : le croisement avec les professionnels de l'Éducation nationale, action coordonnée par la MRIE en 2007.

Les difficultés rencontrées:

⇒ Les groupes sont beaucoup dans l'action et pas suffisamment dans l'analyse, la capitalisation, la communication à d'autres.

⇒ UPP : ce travail demande un gros investissement et d'affiner la réflexion davantage que pour les colloques.  
Conséquence : les groupes sont moins nombreux à s'engager.

⇒ Depuis le départ, le collectif essaie d'associer les pères en créant des groupes de pères, car ceux-ci sont très dévalorisés.

## D/ Les suites du projet

Le contexte actuel est difficile. Les animateurs de groupe ont moins de liberté qu'avant, leur action est beaucoup plus cadrée. De plus en plus, les financements se font par projets dans le cadre d'appel à projets : comment dans ces conditions laisser le projet émerger du groupe ? Les financeurs imposent des thématiques de travail (par les appels à projets) qui ne sont pas forcément celles qui intéressent les habitants, et les dynamiques transversales sont peu financées. Jusque-là le collectif s'est battu pour être financé sur une démarche et pas sur un projet mais aujourd'hui c'est très dur, et l'État s'est désengagé. Dans les quartiers le poids du lobby féministe ainsi que du lobby intégriste se fait sentir et n'aide pas à l'action.

## 2.5. Les diagnostics en marchant de la mission Lyon 8ème

### A/ L'origine de la démarche

L'origine est ancrée dans le projet « Voisins d'Europe ». La méthode des « diagnostics en marchant » a été particulièrement utilisée dans le cadre du projet Voisins d'Europe. Ce projet avait pour objectif de faire se rencontrer des habitants de quartiers populaires de différentes villes d'Europe, en l'occurrence : Belfast, Bruxelles, Milan et Lyon. Cofinancé, entre autres, par la ville de Lyon, la région Rhône-Alpes et l'Union européenne (en ce qui concerne Lyon), il avait pour but de faire réfléchir ensemble des habitants de ces villes sur deux thèmes :

- ⇒ Accroître le bien-être des habitants par le renforcement de leur participation à l'amélioration de leur cadre de vie.
- ⇒ Développer une culture européenne au niveau de la société civile.

Le projet a amené les habitants concernés à voyager dans les quatre villes impliquées et chaque voyage a apporté un éclairage différent sur les enjeux de la participation à l'amélioration du cadre de vie, à partir de thèmes comme le sentiment de sécurité, la cohabitation interculturelle...

Cette expérience s'est étendue d'octobre 2005 à novembre 2007.

Quatre villes étaient associées à ce projet, mais chaque ville a néanmoins ajouté ses propres attentes à cette trame commune. A Lyon, ce projet a constitué une opportunité de consolider la participation des habitants de deux quartiers du 8ème arrondissement (États-Unis et Langlet-Santy). 11 habitants de ces deux quartiers se sont ainsi investis dans cette démarche qui, pour la plupart, étaient membres de structures connues sur ces quartiers (centres sociaux, conseil de quartier...).

Ce projet a permis de mettre en place sur ces deux quartiers du 8ème arrondissement des diagnostics en marchant, portés par l'équipe DSU du 8ème arrondissement. L'idée de départ était de marcher à travers le quartier, en groupe, pour relever ensemble « ce qui va et ce qui ne va pas » : les problèmes de propreté, de sécurité, les aménagements à réaliser... Les constats effectués étaient ensuite transmis aux services compétents de la ville ou des bailleurs sociaux. Par ailleurs, ces diagnostics ont permis de développer un dialogue entre habitants élus et services techniques.

Notons que ce procédé avait déjà été utilisé auparavant sur différents quartiers de Lyon et de l'agglomération et des villes partenaires. A Lyon, ont participé à ces diagnostics, outre les habitants, les services municipaux, les élus de quartier.

Suite à cette expérience, les Voisins de Lyon ont souhaité que les diagnostics en marchant soient utilisables par tous et qu'ils deviennent un outil utilisé régulièrement pour interpeller les pouvoirs publics de manière constructive.

### B/ Les méthodes pour animer la démarche

Fin 2006 un bilan intermédiaire de l'expérience Voisins d'Europe a abouti à une sorte de formalisation de l'outil qu'est le diagnostic en marchant et une grille d'observation a notamment été élaborée.

Cette grille a pour objectif de permettre une observation précise, à partir de photographies des espaces analysés et aussi à partir des constats verbaux recueillis et notés par un rapporteur. Les constats sont eux-mêmes organisés de manière thématique à partir de la fonction du lieu, de la manière dont il est utilisé, des points forts et des points faibles repérés. Du stationnement à l'éclairage public en passant par le mobilier urbain, la verdure, les déjections canines, etc... tous les éléments repérés doivent être traités de la manière la plus exhaustive et descriptive possible, puis jugés comme étant positifs ou négatifs.

Le bilan réalisé montre que l'outil est perçu comme pertinent et utile car il permet les échanges entre techniciens et habitants, il valorise le point de vue et le vécu concret de ces derniers et permet de développer un esprit citoyen. Des réserves sont néanmoins également pointées sur ce que ces constats peuvent impliquer. Il apparaît ainsi important d'apporter des explications aux habitants sur les problèmes repérés et ce, même si des solutions ne sont pas toujours possibles, du moins dans l'immédiat. Il faut également mettre en place un suivi des pistes proposées et enfin, éviter toute démagogie en transformant le diagnostic en cahier de doléances des habitants. De même, il s'agit d'éviter une éventuelle instrumentalisation de la parole des habitants par les élus etc. Certaines difficultés techniques qui peuvent se poser aux habitants sont par ailleurs soulignées : lire une carte, pouvoir se concentrer sur un espace précis pour le décrire précisément sans passer par une comparaison pas toujours aidante avec d'autres quartiers ou territoires, avoir une bonne collaboration entre le photographe et le rapporteur, etc.

Au final, un mode d'emploi a été réalisé qui précise comment doit se dérouler un diagnostic en marchant. Ainsi, ce type de diagnostic se décompose en 4 temps :

- ⇒ une introduction où l'on présente la démarche et les règles du jeu

- ⇒ une visite, pendant laquelle on observe
- ⇒ une mise en commun des observations des participants
- ⇒ un débriefing avec les services et élus concernés.

L'itinéraire de la visite est connu à l'avance : il y a un chemin et deux espaces à observer, sur lesquels il faut se déplacer et à propos desquels il faut noter des éléments précis et argumentés. Afin d'observer l'espace choisi le plus rigoureusement possible, une grille d'observation est utilisée qui inclut un système de gommettes de couleurs différentes afin que chacun donne son sentiment général sur l'espace visité. Trois habitants volontaires sont une responsabilité particulière dans le cadre de cette visite :

- ⇒ le guide, garant du temps et de l'itinéraire
- ⇒ le photographe
- ⇒ le rapporteur qui fait la synthèse précise des observations du groupe.

## C/ Les suites du projet

Aujourd'hui, le groupe Voisins d'Europe n'existe plus mais cet outil est toujours utilisé même s'il n'est plus en lien avec la démarche initiale.

Il reste cependant relativement lourd à mettre en place puisqu'il faut informer les habitants, choisir un itinéraire, réaliser un briefing, un débriefing, puis travailler avec différents services sur les difficultés repérées.

A Lyon, quatre diagnostics sont ainsi réalisés par an sur différents quartiers et il n'est pas envisageable, pour l'instant, en termes de temps et de moyens humains, d'en réaliser davantage.

Par ailleurs, si les attentes de départ (sortir du « dialogue GSUP » et de la vision d'experts des techniciens en sollicitant l'expertise de ceux qui habitent les espaces en question au quotidien) sont toujours là, le constat émerge qu'au final, les résultats obtenus sont peut-être moins riches que ce que l'on espérait, pour différentes raisons :

- ⇒ En premier lieu, il est difficile de diversifier le recrutement des habitants. Ce sont parfois un peu « toujours les mêmes » qui s'investissent dans ce genre de démarche (qui sont contactés et repérés par les structures du local comme les centres sociaux, les associations de quartier, ...). Les habitants qui s'intéressent à cette démarche ne sont pas forcément très représentatifs de leur quartier, et il reste en particulier difficile d'impliquer les habitants des logements sociaux (les habitants sont informés par un papier dans leur boîte aux lettres, par les centres sociaux, ...).
- ⇒ Etant donné la logistique importante de la démarche, seuls de petits espaces peuvent être observés.
- ⇒ Il n'y a guère de temps pour réellement sensibiliser et former les habitants aux techniques d'observation. Si les habitants ont une réelle expertise de certains lieux du fait de leur vécu, au quotidien, on s'aperçoit qu'observer finement et de manière rigoureuse n'est pas pour autant une démarche innée, qui va de soi.
- ⇒ Même si des diagnostics sont refaits sur les mêmes quartiers tous les ans, ce sont à chaque fois des espaces différents qui sont observés : on ne peut réellement évaluer ce qui a été amélioré sur un espace donné et comment cela est perçu/vécu par les habitants.
- ⇒ Il est difficile de mobiliser les habitants sur la longue durée, et de les faire travailler ensemble sur des thématiques précises
- ⇒ Deux ou trois mois après le diagnostic, une commission « cadre de vie » se rencontre pour présenter aux habitants les réponses qui pourront être mises en place. Concrètement, sur le 8ème arrondissement, on a pu dégager de petits financements pour de petits travaux, mais il n'y a pas d'impact à long terme de la démarche sur les systèmes d'information, les services de droit commun, et pas de transformation de fond des espaces.
- ⇒ Certains écueils inhérents à l'expression libre des habitants demeurent : ainsi, les bailleurs sociaux, par exemple, se trouvent parfois en porte-à-faux par rapport aux habitants. D'autre part, la richesse apportée par la spontanéité des habitants ne résout pas le besoin de formation pour observer de manière rigoureuse, précise (sans pour autant prétendre à une technicité qui serait davantage du ressort des professionnels).

Ces difficultés ne remettent cependant pas en cause l'intérêt et la pertinence globale de la démarche : la participation/consultation concrète des habitants par rapport à leur cadre de vie reste un outil utile et réellement spécifique par rapport à la connaissance des techniciens ou des élus.

Aujourd'hui, l'idée est donc de renforcer ces diagnostics en marchant et d'en faire un outil plus complet en s'appuyant notamment davantage sur les conseils de quartier et en formant davantage les habitants aux techniques d'observation. L'idée est de sortir de l'artisanat qui caractérise parfois quelque peu les diagnostics actuels et d'améliorer la représentativité des habitants impliqués dans ces démarches. L'objectif est également de passer d'une démarche qui reste expérimentale à un outil qui soit réellement pérenne et standardisé.

## 2.6. Les diagnostics partagés des Robins des Villes

### A/ L'origine de la démarche

Des interrogations sur la manière de prendre en compte le point de vue des habitants dans les projets d'urbanisme ont abouti à l'objectif de rétablir un certain équilibre dans l'expression des diverses catégories de publics. L'association Robins des Villes a été créée en 1997 par des étudiants en architecture, invitant le public à discuter d'urbanisme et d'architecture. L'association comporte 3 pôles : éducation (enfants), sensibilisation (grand public), concertation.

L'association dispose de compétences en architecture, urbanisme, géographie, sociologie. Elle se pose en « relais citoyen » au service de la ville et de ses habitants pour permettre :

- ⇒ l'implication de tous dans l'aménagement du cadre de vie urbain,
- ⇒ plus d'échanges entre les différents acteurs de la ville,
- ⇒ un meilleur partage des décisions.

Elle intervient habituellement en réponse à des appels d'offres.

Expériences : Bourgoin-Jallieu, Grenoble-Jouhaux, Privas, Rillieux-la-Pape... A Saint-Etienne, l'association a été sollicitée par des habitants opposés à un projet de quartier (démolition).

A Pierre-Bénite, en réponse à un appel d'offre, l'équipe CUCS a missionné Robin des Villes pour un projet de travail sur le réaménagement des espaces publics. L'expérience réalisée sur le quartier Haute-Roche 2 est analysée ci-dessous. Les objectifs de cette intervention, qui se veut qualitative, sont les suivants :

- ⇒ nourrir les projets urbains de l'expertise d'usage des habitants,
- ⇒ permettre à un maximum de personnes de participer à la démarche,
- ⇒ mettre en place de la confiance entre acteurs.

### B/ Les habitants/usagers participant

Le recrutement aux rencontres se réalise via le bouche à oreille, les sorties d'écoles, le centre social, etc.

Robins des Villes n'a pas de prétention à travailler sur un échantillon représentatif.

Une personne = une voix.

### C/ Les méthodes pour animer la démarche

Après les premières démarches au début des années 2000, la méthode évolue avec les expériences. Beaucoup d'habitants ne viennent pas aux réunions, ont des difficultés à lire des cartes : les Robins utilisent des outils pour aller vers eux. C'est la posture de facilitateur qui est visée entre habitants et institutions.

Il s'agit de rencontres d'habitants-relais, sur l'espace public, dans les centres sociaux, l'espace petite enfance, sous forme d'entretiens individuels et collectifs, ou de ballades sur l'histoire, l'avenir, les projets de quartier.

Cela permet un pré-diagnostic, présenté en ateliers aux habitants, après observation sur le quartier.

Les ateliers sont organisés par groupes d'intérêts : locataires HLM, copropriétaires, jeunes, adolescents, usagers du quartier, commerçants mais aussi élus, techniciens de la ville.

Le pré-diagnostic est présenté à tous à la fois, en mixant les groupes d'intérêts.

Y succèdent des ateliers de propositions, puis une réunion publique.

Les réunions sont placées en début d'après-midi et en fin de journée.

#### **Démarche en 2 temps :**

- ⇒ diagnostic partagé des usages ;
- ⇒ observation sur l'espace public et prise de contact avec les habitants, les acteurs locaux, la maîtrise d'ouvrage.

La cartographie des usages permet de comprendre les différents intérêts et points de conflits possibles. Ainsi se construisent une première mobilisation des habitants et l'élaboration d'une vision partagée du territoire :

~ co-production ;

~ un cahier des charges usagers permet aux habitants d'être force de proposition vis-à-vis des concepteurs.

Etape à venir : présenter le projet final aux participants.

Quelle connaissance produit-on quand elle est financée avec un objectif politique ?

Engagement de transmettre l'ensemble des besoins exprimés, en les distinguant des propositions.

## D/ Les suites du projet

Calendrier prévu : de septembre 2008 à juillet 2009.

Production de cartes des territoires de chaque catégorie de personnes, des représentations, des divergences et enjeux.

Connaissance produite : usages, représentations, existence de sous-quartiers, échanges entre ceux-ci.

Cahier des charges des usagers : document remis au concepteur après présentation en réunion publique, en présence du maître d'œuvre et des élus.

Le diagnostic des usages est une forme d'évaluation d'une réalisation.

## E/ Votre avis sur cette expérience

Bénéfices acquis : anticipation des conflits, négociation, création de lien social via le débat, portage politique et technique.

Bénéfices prévisibles : appropriation et soin de l'espace public, pertinence du projet, regain de confiance envers l'action publique.

Limites : manque actuel d'évaluation, risques de générer tensions et frustrations plus que lien social, échec des négociations.

Le Grand Lyon (DPSA) a travaillé sur des critères a minima d'évaluation de la concertation.

Le cahier des charges des usagers est accessible ensuite sur les sites Internet des Robin des Villes et de la ville.

## CLUB DE L'OBSERVATION SOCIALE EN RHÔNE-ALPES

*Directeur de la publication*  
Alain Parodi

*Rédacteurs*

Annaïg Abjean, Laurence Potié (MRIE)  
Frédérique Bourgeois, Aude Tallaron (CR•DSU)  
Hélène Clot (Grenoble Alpes Métropole)  
Philippe Laperrouse (DRJSCS Rhône-Alpes)  
Patricia Medina (ORS - Observatoire Régional de la Santé Rhône-Alpes)  
Chantal Rémond (CCAS de Grenoble)  
Claire-Marie Thibault (Epures, Agence d'urbanisme de la région stéphanoise)  
Bruno Voisin (Agence d'urbanisme de Lyon)

*Maquette et mise en page*  
Nicole Maculgia

*Impression*  
Gérald

DRJSCS Rhône-Alpes  
241, rue Garibaldi - 69003 Lyon  
Tél. 04 72 84 55 3552

Rapport final d'un groupe de travail interne au Club de l'Observation sociale en Rhône-Alpes  
Janvier 2010