



« Il y a *toujours* des personnes  
qui ne participent *jamais* ! »

**Comment travailler avec ceux qui ne viennent pas ?**



# Periferia

*Les actions de l'association cherchent à construire des politiques publiques ancrées dans le projet d'une démocratie participative. Ces politiques concernent principalement les domaines de l'action sociale et de l'évolution des villes, s'inspirant notamment d'expériences latino-américaines.*

*Periferia promeut la mise en place d'espaces publics de débat, qui visent à construire collectivement le développement urbain et nos modes d'organisation sociale en croisant les points de vue de personnes occupant des rôles différents par rapport à ces éléments : citoyens habitants, locataires ou propriétaires, usagers transitoires, élus et techniciens de la ville.*

*Pour ce faire, l'association met en œuvre des actions valorisant et encourageant la capacitation citoyenne de collectifs pour prendre part au débat et agir sur leur environnement. De cette manière, Periferia cherche à rétablir l'influence des points de vue d'acteurs généralement oubliés sur les décisions d'intérêt général.*

## **Periferia aisbl**

Rue de la Colonne, 1  
1080 Bruxelles

### **Mail**

contact@periferia.be

### **Téléphone**

+32/02 544 07 93

### **Site internet**

www.periferia.be

**Ce document est téléchargeable sur le site [www.periferia.be](http://www.periferia.be)**

**Rédaction et conception graphique : Periferia aisbl**

Edition 2011

Couverture : Periferia

Toute reproduction autorisée et encouragée sous réserve de citer la source

# « Il y a *toujours* des personnes qui ne participent *jamais* ! »

## Comment travailler avec ceux qui ne viennent pas ?

*Combien de fois n'entend-on pas de la bouche d'animateurs, de professionnels des services publics, d'élus, que les gens ne viennent quand même jamais aux réunions qu'on organise pour eux ? Et ceux que l'on voit, ce sont toujours les mêmes ! Pas facile en effet de toucher les personnes – souvent nombreuses d'ailleurs – qui ne sont pas habituées à participer, qui ne croient pas que leur avis soit utile pour le quartier ou pour la société, qui pensent que les rencontres publiques ne sont pas pour elles...*

*Comment s'y prendre ? Comment aller à l'encontre de ces a priori réducteurs et bloquants ? Comment travailler avec ceux qui ne viennent pas ?*

*Retour sur une expérience qui peut nous éclairer...*

## **Mais qui sont ces personnes qu'on ne voit jamais ?**

*L'implication des habitants et utilisateurs d'un quartier constitue un des premiers défis des processus de participation citoyenne locale. Ce défi se complexifie lorsque l'on cherche à amener dans le processus des habitants souvent éloignés du quartier et de ses dynamiques. C'est le cas, par exemple, des personnes âgées, des personnes souffrant de handicaps ou fréquentant des centres de jour, des jeunes en décrochage scolaire, des personnes vivant une situation de précarité, des parents assumant, seuls, la charge de leurs enfants... et finalement beaucoup d'autres personnes. Dans certains cas, on peut sans doute parler de publics « fragilisés ». Exclues des processus participatifs ou se mettant d'eux-mêmes en marge de ce genre de démarche, ces personnes n'ont pas l'énergie, ni l'envie de s'impliquer dans des processus qui visent l'intérêt collectif.*

*Periferia est régulièrement sollicitée pour (re)-construire du projet collectif dans des quartiers où la loi du « chacun pour soi » semble de mise ! Pourtant, force est de constater que, si elles sont bien pensées et construites avec le quartier, des démarches sont possibles et porteuses de changements.*

# ORGANISATION DU DOCUMENT

Ce document est construit à partir d'expériences de travail menées par Periferia, et plus particulièrement d'une démarche initiée en 2011 en région bruxelloise, dans le quartier de Scheut à Anderlecht. Nous commençons par donner un aperçu de comment s'est construit ce travail dans le **QUARTIER DE SCHEUT**.

Comme pour beaucoup de processus participatifs dans ce genre de projet de quartier, l'expérience est ponctuée par trois démarches complémentaires :

- De la mobilisation de terrain pour aller à la rencontre des différents acteurs, comprendre les dynamiques du quartier et les synergies existantes entre acteurs ;
- Des croisements de regards sur le quartier pour échanger et mettre en débat les visions de chacun ;
- L'identification de besoins du quartier et de ses habitants, en définissant des lignes prioritaires communes et en élaborant des propositions pour y répondre.

Toutefois, au vu des objectifs spécifiques de cette expérience, nous soulignons ici les **ÉTAPES-CLÉS** qui constituent des moments d'accroche plus particulière des personnes peu habituées à participer :

1. **Aller à la rencontre des personnes peu habituées à participer** : des rencontres individuelles à des ateliers en petits groupes
2. **Aller à la rencontre du quartier** : se connecter aux activités du quartier
3. **Construire ensemble en révélant une préoccupation commune** : une séquence d'ateliers collectifs
4. **Développer progressivement une réflexion collective**
  - Révéler des priorités partagées
  - Participer à l'élaboration de projets prioritaires
  - Prendre part aux moments importants pour le quartier

- Se doter d'outils pour éviter de nouveaux aménagements urbains qui excluent les plus fragiles
- Oser un mécanisme de démocratie participative, destiné plus particulièrement à certains publics

5. **Favoriser les rencontres et connexions** au sein du quartier

Enfin, étant encore en recherche des meilleures formes de travail, nous terminons par quelques **DÉFIS ET PERSPECTIVES** qui apportent une dimension plus analytique.

## UN PROJET POUR CROISER LES PARTICIPATIONS À SCHEUT, ANDERLECHT

En région bruxelloise, Periferia a mené un travail de renforcement d'initiatives citoyennes, par le biais du programme Capacitation Citoyenne<sup>1</sup>. Le travail a consisté en l'écriture de livrets avec des collectifs pour mettre en valeur leur expérience. Pour la plupart, il s'agissait de personnes souvent déconnectées de la vie de quartier : personnes vivant en maison de repos, personnes sans abri, collectif de personnes âgées d'origines étrangères.

Une fois le livret de chaque collectif réalisé, Capacitation Citoyenne propose des échanges entre groupes de régions différentes et des rencontres conjointes. Force a été de constater que les collectifs bruxellois, sans doute parce qu'ils réunissaient chacun un ensemble de personnes plus « fragiles » ou moins « connectées », n'ont pas participé à ces moments avec d'autres groupes.

Ne souhaitant pas en rester là, Periferia a proposé à la Commission Communautaire Commune de la Région Bruxelles-Capitale (COCOM) – qui avait soutenu le travail Capacitation Citoyenne avec les groupes bruxellois – de lancer une initiative qui permettrait de croiser des personnes « fragilisées » ou « moins habituées à participer » avec des dynamiques de quartier, considérant que l'ancrage sur un territoire pourrait faciliter un croisement entre personnes aux parcours différents et ainsi encourager une participation plus diverse.

C'est ainsi que fin 2010, Periferia a été contactée par la COCOM. Avec le soutien de son secteur « Aide aux personnes », l'idée a émergé d'initier une démarche à destination de publics peu habitués à participer, dans un contexte où se mettent en place des projets et démarches participatives à l'échelle d'un quartier. C'est le cas du nouveau contrat de quartier de Scheut, puisqu'il s'agit d'un programme quadriennal de revitalisation de quartier financé, en grande partie, par la Région de Bruxelles-Capitale, avec un complément de la commune. Il prévoit la

---

1 voir [www.capacitation-citoyenne.org](http://www.capacitation-citoyenne.org)

création de logements et d'équipements, le réaménagement d'espaces publics et soutien des projets socio-économiques.

C'est donc avec l'objectif d'encourager la participation des personnes peu entendues et peu habituées à s'impliquer dans le quartier que Periferia anime cette démarche toujours en cours à Scheut.



## Quelques précisions sur le quartier

Scheut est un quartier intégrant une mixité de fonctions, organisé sous forme d'îlots fermés avec des logements disposés autour de fonctions industrielles.

Le quartier est principalement résidentiel. Il accueille peu de commerces, quelques entreprises et relativement peu d'équipements. Il dispose cependant d'une bonne desserte en termes de transports (3 stations de métro à proximité, bus, axes adaptés aux vélos).

Le périmètre du contrat de quartier compte une vingtaine de rues, avec peu d'échanges et d'interactions entre les parties extrêmes. On y trouve plusieurs espaces publics qui, bien que sous-équipés ou fortement dégradés, possèdent un important potentiel : parcs publics, plusieurs terrains vagues, un terrain sportif appartenant à un internat...

La population du quartier est très mixte, avec des populations fragiles et défavorisées côtoyant des ménages plus aisés. Un tiers des habitants a moins de 25 ans et un tiers a plus de 60 ans.

En termes d'infrastructures, il existe 4 maisons de repos dans les alentours directs, ainsi qu'un centre de jour, un bâtiment de logements sociaux et trois écoles primaires.



*Le quartier de Scheut, un quartier résidentiel verdoyant où se cotoient populations fragiles et ménages plus aisés*

*« Les bancs, c'est nécessaire pour nous, sinon on n'ose plus se déplacer dans le quartier. A notre âge, il faut pouvoir s'asseoir. Mais ça ne sert à rien de mettre des bancs n'importe où, le long des maisons. Les bancs, c'est aussi pour aller au contact des autres, pour discuter, pour la vie sociale. »*

*« Parfois, il m'arrivait de me rendre jusqu'à l'arrêt d'autobus. Je m'y asseyais et j'y restais plusieurs heures. Cela me permettait de voir des gens, de discuter, d'être moins seule. »*

Paroles de deux résidentes d'une maison de repos du quartier

## 1. Aller à la rencontre des personnes peu habituées à participer

### Des rencontres individuelles...

La première porte d'entrée a été de contacter les associations et organismes qui développent un travail d'accompagnement dans le quartier : centres d'accueil de jour pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, planning familial, restaurant social, maisons de repos, foyer communal, service d'aide à la jeunesse « Aide en Milieu Ouvert » (AMO), service d'aide alimentaire, etc. Ces prises de contact ont permis de rencontrer des personnes souvent très isolées, parfois en situation de grande dépendance, et qui participent peu à la vie du quartier. Même si certaines structures associatives et institutionnelles du quartier fonctionnent en réseau, elles n'offrent pas toujours de connexion directe avec le quartier. De plus, les utilisateurs et résidents de ces lieux ne sont pas tous issus du quartier, ce qui amène parfois un regard et une perception plus extérieurs.

Avec plusieurs organisations, **un premier rendez-vous a été pris entre personnes qui se connaissent un minimum** ou qui se sont déjà croisées dans un même lieu. Par exemple, en invitant les personnes qui fréquentent le restaurant social à rester après le repas pour entamer une discussion sur le quartier. De la même façon, une première étape dans une maison de repos a été d'organiser une balade dans le quartier avec plusieurs pensionnaires.

A l'aide de supports comme une carte, une photo aérienne, des plans... ou après une promenade « diagnostic » réalisée à travers le quartier<sup>2</sup>, on

---

<sup>2</sup> Il ne s'agit pas toujours de grandes balades. Parfois, les participants soulèvent des problématiques spécifiques à certaines parties du quartier. Si elles ne sont pas situées trop loin du lieu de rencontre, pourquoi ne pas en profiter pour aller y jeter un oeil, prendre des photos, en se laissant guider par les habitants ?

aborde la relation que les participants (habitants ou usagers) ont avec le quartier. Cela permet souvent de relever de premiers obstacles à leur implication dans le quartier, pouvant aller de paramètres physiques ou structurels (mobilité difficile, dépendance d'une équipe d'encadrement, isolement du centre...) à des paramètres urbanistiques (état des trottoirs, manque de passages pour piétons, manque de mobilier pour s'asseoir...).

Lors de ces premiers contacts, on a par exemple pu constater des difficultés, telles que le fait de :

- ✓ sortir de chez soi ;
- ✓ traverser le quartier ;
- ✓ s'intéresser aux transformations en cours de l'autre côté de la rue ;
- ✓ prendre l'habitude de sessions de travail collectives, de réunions, de séances d'informations ;
- ✓ s'habituer à un vocabulaire parfois plus technique ;
- ✓ dépasser son sentiment d'insécurité, de vulnérabilité lorsqu'on se promène en rue ;
- ✓ dépasser son sentiment d'incompétence.

Ici, l'idée n'est pas uniquement d'identifier les obstacles, mais aussi d'explorer avec les personnes des pistes permettant de les dépasser.

### **... à des ateliers en petits groupes**

Cette approche avec chaque groupe est un premier pas **vers des ateliers de travail collectifs** qui ont ensuite permis de rassembler des habitants et utilisateurs du quartier qui ne se connaissaient pas spécifiquement.

À cette occasion, on a pu constater que toutes les situations sociales et physiques ont leurs spécificités. Pourtant, on repère assez vite des dimensions qui se recourent. C'est le cas notamment du mauvais état des trottoirs qui, s'il gêne les parents circulant avec une poussette, représente un obstacle insurmontable pour une personne peu mobile.

Ces discussions mettent également en lumière les fonctionnalités sociales du mobilier urbain, parfois insoupçonnées.

Progressivement et en fonction de l'ouverture du groupe, la présence de techniciens et d'acteurs publics à ces temps de réflexion ou aux diagnostics marchants amène une dimension supplémentaire. Les participants se sentent davantage entendus, écoutés et pris au sérieux. Tout cela contribue et encourage les personnes à prendre part et à se sentir concernées par les dynamiques participatives, ainsi qu'à (oser) s'exprimer publiquement.

### Comment cela s'est-il passé sur le terrain ?

*Dans le quartier de Scheut, cette première étape a pris différentes formes en fonction des personnes rencontrées. Ainsi, une série de balades ont été organisées.*

*La première a conduit un groupe de résidents d'une maison de repos, encadrés par leurs accompagnateurs, à travers le quartier jusque dans deux parcs situés non loin de leur maison de repos. Peu d'entre eux les connaissaient. Cette visite a permis de vivre concrètement les obstacles rencontrés sur le chemin, d'identifier les lieux où il serait agréable de se promener, les étapes où des bancs s'imposent, des petits aménagements qui permettraient un accès plus facile de ces espaces (un fléchage en rue, davantage de signalétique, etc.). Au retour de cette visite, d'autres résidents, n'ayant pu participer à cette exploration, se sont joints à la réflexion. Avec d'autres groupes – ou du moins avec un ensemble de personnes fréquentant un même lieu, comme le restaurant social – le diagnostic s'est déroulé autour d'un plan et de photos. L'occasion alors de prendre note des nombreux commentaires, allant souvent un peu dans tous les sens : l'état du trottoir, les relations entre les personnes, l'envie de développer des activités...*

*Au total, cette première étape s'est concrétisée par deux balades diagnostics, dont une réalisée avec deux groupes de personnes âgées, et une dizaine de diagnostics de différents groupes. Le tout comptabilisant les opinions d'une centaine de personnes.*



*Une balade diagnostic réalisée avec le bureau d'étude, la commune, différents habitants et acteurs du quartier*

## 2. Aller à la rencontre du quartier

### Se connecter aux activités du quartier

Avoir la préoccupation d'aller à la rencontre des personnes qui sont peu habituées à participer nécessite néanmoins un dialogue permanent avec tous les autres acteurs du quartier. Il ne s'agit pas d'une démarche à part, isolée. C'est pourquoi il a aussi été important de passer par une étape **d'exploration et d'apprentissage du quartier**. Bien connaître ses ressources, ses rues, ses espaces de vie et même ses côtés sombres, facilite la rencontre – et plus tard, les discussions – avec les habitants.

Lors d'une **visite à pied** du quartier, on découvre ses rues, ses impasses, ses parcs et ses places. C'est l'occasion de repérer également les zones plus fréquentées où des synergies peuvent se créer : un restaurant de quartier, une rue commerçante, un parc ou un trottoir devant une école peuvent constituer d'intéressants lieux de contact.

Après ce tour d'approche, mener des **conversations de rue**, pendant quelques après-midis, dans différents lieux du quartier, permet de rencontrer une partie des habitants et de récolter les regards d'experts de la vie dans le quartier. Ce premier contact se fait très informellement. Questionnaires en tête et carte en main, nous allons à la rencontre des passants, entrons dans les commerces et les bars. L'idée n'est jamais de mener des interviews de manière systématique, mais plutôt d'échanger avec les personnes. C'est pour cela qu'**une carte du quartier et une photo aérienne** sont très utiles pour repérer les endroits mentionnés par les habitants et identifier les zones les plus souvent désignées. Ces cartes et photos deviennent des instruments de diagnostic lorsqu'on y indique les remarques de chacun, lorsqu'on y pointe les endroits stratégiques

De plus, les personnes rencontrées par la suite peuvent lire ce que les précédentes ont déjà mentionné et y réagir en insistant ou en contredisant les points de vue émis. Cette étape est d'autant plus facile à mener lorsqu'on peut la mettre en perspective avec de futures transformations. Dans ce cas-ci, à Scheut, étant donné que 2011 correspondait à l'année de préparation du programme de projets à développer dans le cadre du contrat de quartier entre 2012 et 2015, c'était l'occasion



*Interpellés par la carte et les avis d'autres habitants inscrits sur le tableau, des passants s'arrêtent et échangent sur leur quartier*



d'expliquer le type de projets possibles et d'interroger les personnes rencontrées sur « *quels changements aimeriez-vous voir dans ce quartier ?* ».

Pour préparer le programme du contrat de Quartier Durable de Scheut, la commune a engagé - comme cela se fait habituellement - un bureau d'études, responsable de l'identification des projets et de leur montage financier. De nombreuses interactions ont eu lieu avec ce bureau d'étude, très intéressé par la prise en compte des points de vue d'habitants généralement peu entendus. C'est dans ce cadre qu'a notamment eu lieu une **visite du quartier**, à laquelle nous avons participé, en veillant à y apporter le point de vue de personnes qui ne pouvaient pas accompagner toute la promenade.

### **3. Construire ensemble en révélant une préoccupation commune**

#### **Une séquence d'ateliers collectifs**

La démarche cherche à faciliter la rencontre entre personnes, la création de liens, la découverte des lieux ressources du quartier, la connaissance du quartier. La mise en commun des premiers diagnostics – individuels ou de petits groupes – est l'occasion d'**organiser des temps de rencontre collectifs**. En recontactant les personnes rencontrées en rue, dans les groupes, lors des balades diagnostics et en lançant l'invitation via les associations, avec des affiches dans les commerces ou les écoles, on propose de se retrouver pour échanger ses points de vue et opinions.

Après un tour de présentation qui permet à chacun de savoir comment on est arrivé à cet atelier, on présente **une synthèse des idées récoltées** lors des moments précédents, sous forme de commentaires recueillis autour du logement, de l'état des routes, de l'ambiance dans le quartier, des questions de mobilité, des besoins en termes d'équipements collectifs, etc. Il ne s'agit pas de parler de statistiques, mais de transmettre des perceptions exprimées lors des rencontres et balades diagnostics.

L'inquiétude, souvent exprimée auparavant, de se retrouver entre inconnus, est vite dépassée. **La discussion est lancée** et on tente de dégager les

grandes priorités pour le groupe, et sans doute aussi pour le quartier. On cherche à comprendre les origines des problématiques qui apparaissent, à repérer les difficultés pour dépasser les obstacles des uns et des autres, à chercher des pistes d'amélioration...

Puis, on définit ensemble **les prochaines étapes**, les prochains rendez-vous, en fonction des envies et des centres d'intérêt de chacun. On réfléchit au meilleur équilibre pour avoir un rythme de rencontres qui ne soit pas trop exigeant, aux bons horaires et lieux pour permettre la participation d'un maximum de personnes. En même temps, il ne faut pas se préoccuper si, dans un premier temps, les ateliers ne rencontrent que peu de succès. La démarche demande probablement un temps d'adaptation pour les participants, souvent peu habitués à cette formule de rencontres. Le choix immédiat d'un moment suivant, puis la diffusion d'un compte-rendu attractif de ce premier moment collectif, encouragent la poursuite de la dynamique.

## Comment cela s'est-il passé sur le terrain ?

*A Scheut, le premier atelier a permis de croiser une centaine d'avis récoltés et d'identifier une série de priorités afin de les mettre en débat lors de l'atelier, puis de les présenter au bureau d'étude. Les opinions récoltées ont été rassemblées autour des thématiques suivantes :*

- ✓ l'ambiance dans le quartier,
- ✓ la voirie et les transports,
- ✓ les espaces publics,
- ✓ les équipements,
- ✓ le logement,
- ✓ les liens avec la commune,
- ✓ etc.

*La discussion collective a également fait apparaître plusieurs pistes et perspectives. Par exemple, le projet de réaménagement d'un petit parc est apparu comme une priorité, dans la mesure où il permettra d'aborder – et on l'espère, de résoudre – plusieurs problématiques : les participants y ont en effet vu l'opportunité de créer un espace intérieur-extérieur où diverses activités, toutes générations confondues, peuvent être organisées. Cela répond au manque criant d'espaces collectifs dans le quartier et au peu d'offres d'activités qui en découlent. Il constitue un lieu symbolique de développement d'un espace collectif, intergénérationnel et multiculturel.*

*Dès cette première mise en commun, l'aménagement du parc est ainsi devenu un premier point de ralliement entre les participants.*

## 4. Développer progressivement une réflexion collective

Les différents ateliers cherchent à encourager la construction progressive de la réflexion du groupe, puis des échanges sur les formes de mise en oeuvre les plus adaptées pour répondre aux questions soulevées. Ici, l'idée n'est surtout pas de créer une dynamique de participation réservée à ceux qui ne participent pas dans les espaces habituels de participation (dans ce cas-ci, les Assemblées Générales et Commissions de Quartier prévues dans le cadre des contrats de quartier) ; c'est pourquoi la démarche doit **évoluer vers une dynamique plus large**.

Plusieurs scénarii sont possibles :

- Un premier serait que la démarche évolue vers des ateliers de plus en plus élargis, qui associent de nouvelles personnes qui ne participaient pas auparavant.
- Un second serait que la démarche évolue vers une insertion des personnes qui participaient aux premiers ateliers dans les autres dynamiques de participation qui existent dans le quartier et dans le cadre du contrat de quartier.
- Un troisième pourrait être que les ateliers laissent place à la constitution d'un collectif local d'habitants réunissant les participants aux ateliers, voire d'autres.

Qu'un scénario ou l'autre soit privilégié - ou au contraire si on ne sait pas encore trop vers où on va - tous semblent néanmoins poursuivre la démarche initiée.

En voici quelques étapes :

### a. Révéler des priorités partagées

Construire une base commune sur laquelle les ateliers vont pouvoir se développer et petit à petit s'élargir est une première porte d'entrée. La mise en commun des éléments de diagnostics réalisés dans le quartier pourrait ainsi constituer une base de départ pour un processus de réflexion plus large sur le quartier : Quel quartier voulons-nous ? Quelle vision pour l'avenir ?

Pour ce faire, il peut être intéressant de s'adresser à des groupes spécifiques : ainsi, on a vu lors d'un atelier, l'expression de jeunes mères qui montre l'importance d'intégrer dans cette « base commune » le ressenti de jeunes femmes dans leur environnement de vie ; la présence régulière de jeunes (18 - 25 ans) lors des ateliers - alors qu'ils viennent rarement à ce type de rencontres - pourrait aussi être l'occasion de réfléchir au quartier qu'ils souhaitent ; les personnes de maisons de repos ont aussi leur manière d'envisager le quartier...

### Comment cela s'est-il passé sur le terrain ?

*Le deuxième atelier à Scheut a été l'objet d'une réflexion partagée autour du réaménagement du petit parc. Pour approfondir ce projet, différents supports visuels (cartes aérienne et satellite du parc, plans, post-it...) ont permis de rendre l'atelier attractif et de varier la dynamique par rapport au premier atelier.*

*Ces supports sont surtout intéressants dans la mesure où ils permettent d'aborder des données techniques, de manière accessible pour tous, sans rester un domaine réservé aux experts pendant les discussions.*

*Le travail lors de l'atelier est ainsi simplifié par la méthode utilisée : on part d'un plan vierge et on repense ensemble l'espace en visualisant la surface nécessaire pour chaque activité. Les idées s'agencent et se concrétisent.*

*Pourtant, l'exercice ne se caractérise pas uniquement par l'expression de bonnes idées ou d'idées réalistes. C'est là aussi que les éléments techniques apparaissent dans les discussions et que la présence du bureau d'étude permet d'alimenter la discussion, d'écartier les pistes irréalisables et d'ouvrir de nouvelles possibilités. La présence des techniciens permet également de transmettre des exemples réalisés ailleurs.*

A partir de ces états des lieux et de ces visions (qui ne vont pas toujours dans une seule direction), il est essentiel d'arriver à dégager rapidement des axes prioritaires sur lesquels le groupe choisira de travailler plus spécifiquement. Le groupe en naissance peut ainsi se consolider autour d'un objectif commun. On veillera cependant à ne pas trop restreindre le champ de réflexion dès les premiers ateliers et à tenir compte des motivations de chacun. Sans quoi, les participants risquent de se détacher rapidement du processus qui s'impulse.

## **b. Participer à l'élaboration de projets prioritaires**

Entrer dans l'élaboration des projets prioritaires ouvre une voie de réalisation concrète pour les participants. Le processus de réflexion collective est une étape qui amène le groupe - ou l'ensemble des personnes participant à la démarche, car on ne peut pas encore parler de groupe - à s'essayer à des débats et démarches collectives en vue d'aboutir à un produit commun. La concrétisation apparaît souvent comme une préoccupation chez les participants : « ***à quoi cela va-t-il servir et comment pouvons-nous être sûrs qu'il y aura des réalisations concrètes ?*** ». Cette inquiétude rencontre rarement une garantie de réponse positive.

L'élaboration de projets demande une implication plus forte, mais la présence de techniciens est une ressource intéressante pour ce type d'étape. Elle permet au groupe de dépasser la simple discussion de principe ou de bonnes idées et de mesurer plus concrètement leur faisabilité. Les techniciens aident le groupe à avancer plus facilement dans le projet sans les déconnecter des réalités du dossier. Tout technicien participant à la discussion peut effectuer ce travail, qu'il soit juriste, médecin, comptable, représentant politique, ingénieur, écrivain, philosophe ou autres.

En termes d'animation, il faut néanmoins veiller au bon équilibre entre le rôle du technicien qui apporte des éléments de faisabilité et des perspectives, et celui des participants qui doit rester central dans le choix des orientations à prendre en concertation avec les techniciens. Cette connexion, très enrichissante, permet une réelle prise en compte de l'opinion des habitants et les place dans un rôle

## Comment cela s'est-il passé sur le terrain ?

*Le troisième atelier a consisté en une nouvelle étape, puisqu'il s'est traduit par la présentation par le responsable communal, du programme proposé pour le contrat de quartier, qui se basait aussi sur les recommandations issues des diagnostics menés avec des différents groupes de personnes. Au-delà de l'explication de l'ensemble des investissements qui feraient l'objet du contrat de quartier, l'objectif était d'inviter les participants – de manière individuelle ou collective – à se manifester lors de l'enquête publique.*

*Comme dans tout projet urbain, l'enquête publique constitue le moment lors duquel les autorités en charge du projet présentent officiellement à la population l'ensemble du programme qu'ils ont élaboré. Les citoyens sont invités à s'exprimer par rapport à ce projet, et peuvent défendre leurs propositions ou critiques par le biais d'avis remis, puis lors d'une commission de concertation.*

*L'atelier a donc permis un échange avec un représentant de l'autorité compétente. A l'issue de la présentation, les participants ont pu émettre leurs réserves, questionnements et/ou remarques. Toutes ont été reprises au sein d'un courrier de recommandations, envoyé à la commission de concertation. Une maison de repos a – en plus – envoyé un courrier personnel avec des préoccupations complémentaires.*

*Progressivement, la voix de ceux qu'on entendait moins commence à apparaître...*

d'« *acteurs* » du projet, tout en leur amenant des clés de lecture de ces aspects techniques.

### **c. Prendre part aux moments importants pour le quartier**

Toute vie de quartier possède des moments-clés qu'il est important de ne pas rater. Qu'il s'agisse d'une inauguration, d'une présentation publique, d'une journée internationale thématique, d'une enquête publique, d'un rassemblement...

Dans ces moments, le travail réalisé avec des personnes généralement moins entendues, moins visibles ou qui participent habituellement moins doit être pris en compte. Il y a donc un besoin de présence et de mise en valeur de la démarche, que ce soit en favorisant leur participation à un événement organisé par d'autres, en encourageant leur implication dans l'organisation d'une rencontre préparée avec d'autres, en permettant une information spécifique pour le groupe.

Cet investissement dans la vie du quartier constitue alors une reconnaissance pour les participants de leur implication, de leur engagement. De plus, lors de ces moments avec les autres acteurs du quartier, l'existence de comptes-rendus, d'affiches, de panneaux, d'articles de presse ou de toute autre trace des produits des ateliers aide à donner de la visibilité et à « donner corps » à la démarche, en montrant le chemin parcouru.

### **d. Se doter d'outils pour éviter de nouveaux aménagements urbains qui excluent les plus fragiles**

Même s'il est spécifiquement inspiré d'une expérience menée dans le cadre d'un projet urbain, l'objet de ce document est de proposer des pistes d'action visant à faciliter la participation de ceux qui ne prennent pas facilement part aux dynamiques collectives, quel que soit le projet dans lequel il s'inscrit et ses finalités.

Les projets d'aménagements urbains possèdent cependant des caractéristiques spécifiques qui offrent des possibilités d'action qui valent la peine qu'on s'y attarde un peu. Les aspects de mobilité



font partie des obstacles à l'implication de certaines personnes. Des projets urbains permettent parfois de lever ces difficultés et, par là, de faciliter l'inclusion de ces personnes, voire d'encourager une discrimination positive, puisque ce sont elles qui deviennent la cible prioritaire du projet.

Attardons-nous sur deux exemples spécifiques de ce type de projets :

→ **Des aménagements d'intérêt collectif, avec une attention particulière pour certains publics**

Pour (re)-penser un espace public, on réunit des personnes de générations, de cultures et de personnalités différentes. Chacune est invitée à exprimer son utilisation de l'espace concerné, ses critiques et ses besoins. Lors des échanges, on prend alors plus facilement conscience que tout le monde ne vit pas cet espace de la même manière. Par exemple, en fonction du moment de la journée, l'espace public revêtira des fonctions différentes. Ainsi, un parc dans l'après-midi est un terrain de jeu pour les enfants, alors qu'il constitue un espace de sociabilité pour les personnes âgées. En soirée, il sera davantage préféré par les adolescents ou les travailleurs qui rentrent du boulot, en y prenant un raccourci.

Ces divers modes d'utilisation influencent la conception de l'aménagement de l'espace. Et l'expertise citoyenne permet donc de révéler des aspects auxquels tous n'auraient pas pensé sans ces rencontres avec d'autres.

→ **Des aménagements d'intérêt spécifique pour certains publics**

Au cours des discussions menées dans le quartier de Scheut, nous avons relevé une série d'interventions ou réalisations qui permettraient d'améliorer la vie du quartier et d'y faciliter l'implication de certains habitants. Ceux-ci sont bien souvent trop marginaux pour constituer un projet à part entière - particulièrement dans le cas d'un contrat de quartier. C'est par exemple le cas de l'aménagement de bancs repliables dans les rues qui mènent aux principaux espaces publics du quartier. Disposer de bancs installés sur

**« Souvent, dans les espaces publics,  
on positionne les bancs par-ci, par-là.  
On les éparpille.**

**Il n'est alors plus possible de parler avec les  
personnes qui sont assises plus loin.  
L'idéal serait de toujours positionner les bancs  
en face-à-face ou alors en forme de 'L'. »**

**« On ne fait pas assez attention aux zones  
d'ombre. Si une plaine de jeux est située en  
plein soleil tout l'après-midi  
les parents n'oseront pas y laisser jouer leurs  
enfants. »**

Paroles d'habitants du quartier

les façades et que les personnes âgées ou à mobilité réduite pourraient ouvrir le temps d'une pause représenterait une possibilité de renforcer la place des publics fragilisés dans le quartier.

Tout au long du processus de production collective, une attention particulière est accordée à ces aspects, en permettant aux participants d'exprimer leurs ressentis, mais aussi leurs propositions. Une manière de se donner davantage de chance qu'elles soient prises en compte est d'insister pour que des techniciens et bureaux d'études soient présents et entendent ces commentaires.

Si l'on se trouve face à un technicien sensible, cela facilite la prise en considération de l'avis des personnes qui - même si elles ne sont pas habituées à participer - estiment que ça vaut la peine de partager leur perception et faire des propositions. Chaque idée retenue représente alors un petit plus pour l'implication des habitants, quels qu'ils soient. A l'inverse, on sait combien les désillusions sont désastreuses pour toute démarche participative.

Il n'est toutefois pas toujours possible de compter sur la présence de techniciens. Le cas échéant, un cahier de recommandations est constitué et leur est remis par la suite.

### **e. Oser un mécanisme de démocratie participative, destiné plus particulièrement à certains publics**

Lors des échanges dans le quartier, et au vu de l'intérêt porté par les personnes et les responsables communaux à la question de la participation des « personnes peu habituées à s'impliquer », une autre voie a été explorée.

Et pourquoi ne pas envisager - de manière plus audacieuse - la mise en place d'un budget spécifique qui aurait justement pour finalité la mise en oeuvre de projets destinés à la participation de ces personnes ? L'idée d'un budget participatif de quartier est évoquée Cette perspec-

# BUDGET PARTICIPATIF PARTICIPATIEF BUDGET

**du contrat de Quartier Durable «Scheut»  
van Duurzame wijkcontract «Scheut»**

Le Budget Participatif vise à soutenir des initiatives portées par des habitants qui souhaitent améliorer la vie de leur quartier

Met het participatieve budget kunnen wijkbewoners die het wensen projecten opstarten om het leven in hun wijk te verbeteren.

Ed Resp - P. Bostart, rue de la Colonne, 1 - 1050 Molenbeek



**ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ET DE FAIRE DES PROPOSITIONS?  
WIL JE MEER WETEN EN VOORSTELLEN MAKEN ?**

**Séances d'information et de travail le / Info -en werksessies op  
23 NOVEMBRE/NOVEMBER à 14:00  
15 DÉCEMBRE/DECEMBER à 18:00**

**Salle du Parc Forestier  
Zaal van het Bospark**

Informations / Informatie : Fanny Thirifays - Periferia asbl : 02/544.07.93 - [fanny@periferia.be](mailto:fanny@periferia.be)

Avec le soutien de la Commission Communautaire Commune de Bruxelles Capitale et de la commune d'Anderlecht  
Met de steun van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de gemeente Anderlecht

tive devient l'opportunité de réaliser des actions permettant de lever les obstacles à la participation.

Avant d'avoir l'approbation par les autorités communales et régionales, on explore déjà ce qui s'est fait ailleurs : en Amérique Latine, ou plus près... à Charleroi, par exemple. Le principe du budget participatif est de définir collectivement les règles d'utilisation de ce budget : qui y aura droit ? Pour quels types d'actions, de projets ? Qui décide ? Autant de questions qu'on commence à aborder.

Cette fois, il ne s'agit plus d'envisager des projets d'aménagements avec une attention particulière à certains publics, mais de permettre à toutes ces personnes qui se sont réunies et ont échangé de devenir les pionniers d'une nouvelle dynamique qui pourrait avoir d'importantes influences dans le quartier.

## 5. Favoriser les rencontres et connexions au sein du quartier

Les ateliers constituent une première étape de collectivisation des opinions de chacun, une manière de se rendre compte que les difficultés des uns sont souvent les mêmes que celles des autres. De plus, ces moments permettent d'entamer une réflexion autour d'un projet commun.

Initialement, les ateliers ont rassemblé toutes des personnes n'allant pas dans les lieux institués de participation, tels que les Assemblées Générales ou les Commissions de Quartier qui sont mises en place dans le cadre des contrats de quartier. Là-bas, ce sont davantage les personnes habituées qui s'y rendent, celles qui prennent plus facilement la parole et qui se sentent à l'aise avec les pouvoirs publics et pour défendre des propositions.

Les ateliers menés en parallèle de ces lieux de participation ont d'abord cherché à construire une base de confiance entre personnes moins habituées. Petit à petit, chacun se rend compte qu'il a quelque chose à dire, qu'il a un rôle à jouer.

Mais l'idée n'est cependant pas de créer un espace alternatif et déconnecté des lieux de participation plus habituels. Encore moins de créer un réseau de personnes peu habituées à participer! Au contraire, la démarche vise à **connecter progressivement l'ensemble des habitants du quartier, certains moins habitués et d'autres souvent présents.**

Ces connexions se passent dans les deux sens :

- d'une part, en **encourageant la participation des personnes moins habituées** lors des Assemblées Générales et Commissions de Quartier ; parfois en organisant le transport pour faciliter leurs déplacements et en les accompagnant ;
- d'autre part, en **invitant tous les habitants lors d'ateliers** : ce fut notamment le cas, par le biais d'un toute-boîte, lors des moments où nous avons discuté du budget participatif et de ses principes puisque l'idée n'est pas de le mettre en place de manière déconnectée des habitants du quartier.

Un obstacle majeur exprimé par plusieurs personnes - et que l'on retrouve souvent dans toute démarche de participation - est la question des horaires. Si la plupart des réunions citoyennes se passent en soirée afin de permettre aux habitants qui travaillent d'y participer, les personnes âgées, plus craintives refusent souvent de sortir après 18h ; les jeunes ne trouvent pas toujours la possibilité de se libérer en début de soirée. Une solution à ce genre de difficulté a été d'organiser, alternativement, des ateliers en début d'après-midi (14 à 16h) et d'autres en début de soirée (18 à 20h).

L'enjeu est chaque fois de contourner les obstacles qui apparaissent pour chercher à renforcer - sous toutes leurs formes - les connexions entre les différentes personnes et les différents groupes d'un même quartier.





## DÉFIS ET PERSPECTIVES

À ce stade, il n'est pas possible d'encore tirer des conclusions, mais de souligner quelques points d'attention qui apparaissent comme des défis encore à affronter ou des perspectives à développer.

### **Toucher les personnes en situation de grand isolement**

Si ce projet semble à présent plus réaliste qu'il n'y paraissait, il reste cependant une certaine limite dans la mobilisation des publics très fragilisés.

Le travail participatif résulte souvent d'une demande ponctuelle d'une autorité politique, avec des contraintes en termes de temps et de moyens. A moins d'avoir la possibilité de mener un travail de fond, de type travail communautaire, il arrive souvent que les processus participatifs ne parviennent pas à impliquer des publics en situation de grand isolement. Il est d'ailleurs rare qu'un commanditaire politique prévoit une phase de mobilisation assez importante pour y parvenir.

La forme de mobilisation « classique » reste souvent le toute-boîte ou quelques affiches diffusées dans le quartier. Si elles ne sont pas toujours adéquates, ces voies de communication ne doivent cependant pas être mises de côté. La manière de communiquer peut être pensée de façon à dépasser les barrières de la langue et de l'alphabétisme en privilégiant des modes d'écriture accessibles et des illustrations compréhensibles.

Dans tous les cas, **multiplier les voies de communication** est un bon moyen de toucher davantage les habitants : recourir aux journaux communaux, aux publications de quartier, disposer des affiches dans l'espace public et chez les commerçants (l'occasion également de les informer de la démarche), poster un article sur les blogs de quartier, informer les écoles, etc.

Toutefois, plus les personnes ciblées sont déconnectées de la vie du quartier, plus les contacts directs deviennent incontournables. Il est plus facile de se rendre à un atelier si on est sûr d'y retrouver quelqu'un qu'on connaît et si on nous a communiqué une réelle envie d'entendre

notre opinion, de construire avec nous. Lors des contacts suivants, il est également plus facile de mobiliser les habitants par téléphone que par mail ou courrier.

## **Rendre possible une implication régulière**

Lorsque les habitants sont au fait de la démarche et ont participé à un premier atelier, tout n'est pas encore joué. Le processus d'implication nécessite du temps et plusieurs étapes de construction. Le travail de mobilisation se fait, pour ainsi dire, tout au long du projet. La démarche doit être renouvelée pour chaque atelier. Il est souvent nécessaire de recontacter les personnes rencontrées préalablement.

La cohérence et la progression entre les ateliers jouent également un rôle important. Si les participants ont l'impression de stagner à l'étape de diagnostic ou de critiques sans franchir le pas de la recherche de solutions, leur motivation risque d'en être affectée. Les ateliers menés à Scheut ont veillé à passer rapidement d'un stade à l'autre, comme lors du deuxième atelier, avec le travail de cartographie et de gestion de l'espace collectif.

De même, l'ambiance et le déroulement des ateliers sont autant de détails qui auront leur importance dans les ateliers : lieu choisi, disposition de l'espace, boissons...

Un aspect plus difficilement appréhendable reste la fréquence des ateliers : tenir compte de la disponibilité des participants et des techniciens, envisager un rythme qui permette de voir des résultats (passer des problèmes à des solutions) sans tomber dans des rendez-vous hebdomadaires qui ne seraient pas tenables ; à l'inverse, un temps trop long entre chaque atelier ne permet pas de maintenir des contacts assez soutenus avec les habitants, qui n'ont pas la possibilité de s'investir pleinement dans le projet.

Au niveau des horaires, une réunion tenue en journée exclura les personnes qui travaillent. Si elle est organisée à partir de 17h30, elle se privera d'autres publics, indisponibles ou inquiétés par des sorties nocturnes. Une option réside alors dans le fait d'alterner les horaires, avec le désavantage de ne pas permettre à toutes les personnes de se croiser. Les réunions le week-end amènent aussi d'autres difficul-

tés (activités familiales, indisponibilité des techniciens, volonté de se préserver des temps de repos ).

De toute façon, le processus nécessite une importante part de créativité et une bonne connaissance des participants.

## **Viser le long terme quand on agit ponctuellement**

Un contrat de quartier (comme c'est le cas à Scheut) offre une perspective de travail à long terme, puisqu'il s'étend sur une période de 4 ans. Mais tous les projets ne jouissent pas d'un espace-temps aussi confortable.

Le défi consiste alors à mettre en oeuvre les conditions nécessaires pour que les dynamiques éveillées persistent au-delà du temps d'un projet de réaménagement, de l'accompagnement professionnel...

La pérennité des dynamiques peut se construire via une connexion entre les habitants peu habitués à participer avec des structures actives dans le quartier. Par exemple, lorsque le groupe commence à bien se connaître, inviter des comités d'habitants, des associations, des collectifs qui animent une école de devoir, un potager collectif... peut servir de tremplin pour que les personnes « *déconnectées* » puissent s'impliquer dans une activité plus permanente.

## **Ou encore...**

Se lancer dans ce type de démarche entraîne de nombreux questionnements, dont on n'arrive pas nécessairement à sortir. C'est aussi cela qui en fait sa richesse : ne jamais s'installer dans une démarche en étant persuadé qu'elle a atteint son objectif.

Même si c'est parfois fatigant, des questions de fond sont toujours à approfondir :

- l'équilibre à trouver entre des temps spécifiques aux publics qui ne viennent jamais et les espaces institutionnalisés (telles les Commissions de Quartier) ;
- pourquoi chercher à réunir des gens qui n'ont rien en commun, sauf le fait de ne pas venir dans les espaces de participation ?
- quel intérêt de faire de la discrimination positive ?
- n'y-a-t-il pas quelque chose à faire vis-à-vis de ceux qui viennent pour qu'ils donnent davantage de place à ceux qui ne viennent pas ?
- jusqu'à quel point l'objectif de la démarche est davantage celui des animateurs que des personnes elles-mêmes ?
- ...

Si ce document a pu éveiller quelques pistes d'action et de réflexion, l'analyse doit continuer et les expériences doivent se croiser.

Avis aux amateurs...







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

