

Une voirie pour tous

Sécurité et cohabitation sur la voie publique au-delà des conflits d'usage

Chapitre 3.3 – Favoriser l'appropriation collective

Troisième phase de l'approche systémique de l'espace public, mais très liée à la mise en place du processus de décision, celle de **l'appropriation collective commence par l'organisation du dialogue**, précédemment évoquée.

Et c'est volontairement que le mot "dialogue" a été précédemment utilisé, plutôt que les mots "consultation" ou "concertation". Le mot "concertation" signifie en effet un processus qui permet d'échanger des avis, la plupart du temps préétablis, et de rechercher un compromis par la négociation. Le mot "consultation" se réfère quant à lui à l'action de solliciter simplement un avis (sans engagement d'en tenir compte). Le mot "dialogue" se réfère en revanche à une notion d'**échanges réciproques et équitables de points de vue et de propositions**. Il situe les interlocuteurs **dans une relation de respect mutuel, indispensable pour générer de l'appropriation**, surtout en l'absence de relation de confiance. C'est pourquoi le mot "dialogue" a été choisi dans le chapitre précédent "Mettre en place le processus de décision".

L'appropriation collective est en effet le critère fondamental permettant d'évaluer la réussite ou l'échec d'un aménagement de voirie ou d'espace public. Pour l'illustrer de façon très concrète sur Paris, on pourrait se référer à l'appropriation différenciée d'espaces tels ceux du Parvis de La Défense ou du Jardin des Halles.

Qu'est-ce qui fait la réussite ou l'échec dans l'appropriation des espaces ? Il est impossible de donner une réponse simple à cette question, car trois facteurs importants y concourent principalement, le "génie des lieux", la "durabilité" des lieux et les attentes du public.

L'urbaniste perçoit le réseau de voirie comme élément essentiel de la construction des espaces publics, constituant l'identité de la ville. Pour qu'il puisse être qualifié d'espace public, un espace doit alors pouvoir être approprié par tous, ce qui sous-entend un équilibre de ses fonctions et de ses usages, et être ainsi vécu comme un espace approprié sans possesseur.¹

Mais au-delà de cet équilibre, ce sont les notions d'ambiance, d'atmosphère, de convivialité, d'attractivité, d'esthétique qui généreront le succès immédiat. D'où l'importance de la création, de l'imagination, données par les architectes, les paysagistes et les urbanistes à l'architecture du projet d'espace public pour faire ressortir le "génie des lieux".

Mais ce "génie des lieux" doit pouvoir perdurer dans le temps et demeurer "approprié" durant de multiples années, ce qui nécessite de se préoccuper de l'exploitation et de l'entretien (notamment de la propreté) simultanément à la conception des espaces.

Enfin, nulle appropriation durable d'un espace public ne peut s'effectuer si cet espace ne correspond pas à un besoin ou une attente du public et des utilisateurs.

Tel est le subtil et délicat équilibre auquel devront parvenir les responsables pour générer une appropriation collective des nouveaux espaces publics.

¹ "Aménagement cyclable et espace urbain", Arantxa JULLIEN et association Métropolis (septembre 2000)

Une voirie pour tous

Sécurité et cohabitation sur la voie publique au-delà des conflits d'usage

Le présent chapitre ne traitera pas de la conception, facteur prépondérant de l'appropriation, mais qui est du seul ressort du "génie" des concepteurs. Il ne traitera pas non plus de la gestion qui se réfère à un problème classique de management de l'exploitation et de l'entretien, éventuellement complété par l'organisation d'événements exceptionnels ou périodiques. Il ne traitera que du dernier aspect, l'appropriation par une réponse aux besoins, qui est également prépondérant, notamment pour les voiries et espaces publics ordinaires, et que l'on peut décliner en quatre recommandations : **constituer un diagnostic partagé par les acteurs concernés, générer l'adhésion de la population aux objectifs, prendre en considération les objections du public et générer l'appropriation collective des lieux.**

1 Constituer un diagnostic partagé par les acteurs concernés

La constitution d'un diagnostic partagé et pouvant être approprié par l'ensemble des acteurs concernés s'effectue en identifiant l'ensemble des problèmes et des dysfonctionnements connus par les protagonistes. Il ne s'agit pas encore d'exprimer des opinions, des solutions, voire des hypothèses, mais de **recenser les faits**, de **collecter des connaissances considérées d'un commun accord comme nécessaires** à la définition d'un projet d'amélioration et de **"mettre en réseau" ces connaissances**, étape indispensable pour générer de l'intelligence, puis de l'appropriation.²

Mais parmi cette multitude d'acteurs et de personnes concernées, comment s'assurer de construire un diagnostic qui sera partagé par la majeure partie de la population ?

Une méthode peu utilisée en France, mais relativement répandue à l'étranger³ est celle de la **constitution de panels de citoyens, incluant publics et usagers**, permettant à tous les types de population d'être présents au même titre que les représentants des acteurs institutionnels ou les porte-parole des différents groupes et associations.

Les comités de quartier peuvent jouer un rôle important dans la constitution de ces panels, la coordination et la mise en réseau. Recourir à la fois à des associations et à des représentants des citoyens (comités de quartier, panels de publics, panels d'usagers) pour modifier l'usage de voiries et d'espaces publics permet de cerner les problèmes de la vie quotidienne des gens, de déterminer les besoins d'accessibilité et de mobilité, de connaître les parcours, de pointer les incohérences et les défauts de coordination entre modes, de recenser les conflits d'usages et de localiser tout cela précisément. Cela permet surtout d'aider à améliorer la situation existante ou les projets par des solutions de terrain simples, efficaces et pratiques pour les habitants et les usagers, et souvent même à moindre coût.

La constitution de panels de citoyens permet de générer en premier lieu l'adhésion de la population à des objectifs, en second lieu l'appropriation par les gens dans la durée.

Constituer un panel de citoyens ne s'improvise pas. Cela nécessite une méthodologie rigoureuse pouvant par exemple s'inspirer de celle bien maîtrisée du Wuppertal Institut en Allemagne, utilisée avec efficacité depuis plusieurs décennies pour les panels de citoyens.

² Une liste de publics et d'usagers permettant de collecter des connaissances en n'oubliant personne figure en annexe 5 "Voiries du publics et d'usagers".

³ Notamment en Allemagne, au Benelux, au Danemark, en Espagne, aux Etats-Unis, au Royaume Uni, en Suisse.

Une voirie pour tous

Sécurité et cohabitation sur la voie publique au-delà des conflits d'usage

A la différence des comités de quartier qui permettent aux habitants de participer à la vie locale, le panel de citoyens permet au public (habitants, usagers, personnes extérieures au territoire de l'aménagement mais concernées par lui, tiers absents) de participer à la mise en œuvre d'un espace public profitable à tous de façon pérenne.

La principale difficulté pour faire fonctionner un panel de citoyens est de mettre en place un encadrement de qualité, assurant le contact privilégié avec les gens, ayant des capacités suffisantes en formation pour vulgariser des thématiques complexes et en animation pour créer une ambiance conviviale, respectueuse de chacun et propice au travail en commun.

Parmi les différentes formules de panels de citoyens utilisées à l'étranger, la plus pertinente est sans doute celle qui consiste à tirer au sort une cinquantaine de personnes volontaires, représentatives en termes de sexe, d'âge, de milieux socioprofessionnels et de localisation géographique, contactés individuellement par une société de sondage reconnue. Cette cinquantaine de personnes peut ainsi se répartir en trois sous-groupes réduits, plus propices à la production d'avis de qualité. Bien sûr, cela nécessite également de rémunérer ces citoyens ou, au moins, de prendre en charge leurs frais (déplacements, garde d'enfants), même si l'on peut organiser un covoiturage ou des gardes collectives, et de les assister dans leurs démarches (employeurs, chômage, écoles, etc.) pour leur permettre de se libérer certains jours consacrés à de la mise à niveau ou à de la formation. Mais ce coût est marginal par rapport aux coûts de "ratage" d'un aménagement de voirie ou d'espace public.

Et le panel de citoyens est une méthode d'une grande qualité pour réfléchir ensemble et pour prendre position quant aux valeurs (économiques, sociales, environnementales, culturelles) qui généreront l'appropriation des espaces par l'ensemble du public. Si ces conditions sont convenablement réunies, comme c'est en général le cas à l'étranger, les panels de citoyens produisent des diagnostics et déterminent des finalités d'une qualité au moins égale, souvent supérieure à celle produite par les professionnels, car plus proche des problèmes vraiment vécus par les gens.

Il serait donc souhaitable de **faire plus souvent appel en France à des panels de citoyens pour obtenir des consensus sur des objectifs à rechercher**, notamment dans les problèmes complexes de partage de l'espace public.

D'autres expériences pour constituer un diagnostic partagé de la voirie et de l'espace public **se sont développées récemment** en France **et il conviendrait d'en tirer les évaluations** en termes d'impacts tant en méthodologies transposables qu'en appropriation des espaces par tous, réussite des aménagements, de leur gestion et de leur fonctionnement dans le moindre détail et qu'en économies financières globalement effectuées.

2 Générer l'adhésion de la population à des objectifs

Etape préalable à l'appropriation d'une modification de voirie ou d'espace public, l'adhésion est une phase incontournable qui permettra à la population de se reconnaître dans les objectifs poursuivis.

Pour faire adhérer la population à des objectifs partagés concernant les voiries et espaces publics, trois principes de base peuvent être formulés en terme de recommandations :

Une voirie pour tous

Sécurité et cohabitation sur la voie publique au-delà des conflits d'usage

- **Bien prendre conscience que l'adhésion des gens s'effectue à des échelles de temps différentes.** Elle touchera d'abord celles et ceux qui ont des idées et une vision du futur, puis les favorables à l'expérimentation et la mise en œuvre, puis la majorité précoce dans l'entourage proche des leaders d'opinion, mais pas dans l'immédiat la majorité tardive qui attend pour voir. Il importe d'en tenir compte pour organiser le dialogue et faire adhérer par étapes les différents acteurs et usagers de l'espace public.
- Il est particulièrement nécessaire de **s'assurer de l'adhésion des réseaux sociaux et des leaders d'opinion** pour qu'ils puissent eux-mêmes s'approprier les objectifs, les faire comprendre en termes accessibles, montrer l'intérêt des choix à faire pour la vie quotidienne des populations et **générer l'adhésion des différents types de publics.**
- **Communiquer dans une transparence absolue** en montrant les avantages et les inconvénients dans les documents présentés. Sans passer par de superbes expositions, cela peut souvent se faire par des méthodes très simples telles la distribution de fiches projets dans les boîtes aux lettres, comme c'est souvent le cas au Royaume Uni.

3 Prendre en considération les objections du public

Les objections du public sont légitimes et doivent être considérées, étudiées, débattues.

Les catégories de personnes dont elles émanent ont autant le droit à la parole que les techniciens et autres acteurs. Il n'y a pas lieu d'en avoir peur.

Il est nécessaire, intéressant, passionnant même, de se confronter aux objections du public, **sans entrer dans une logique primaire où l'on a forcément tort ou raison, où l'on est forcément gagnant ou perdant.**

Par exemple, les commerçants sont divers et variés, et il est souhaitable d'analyser la justesse de ce qu'avancent les uns et les autres. De nombreuses études et expériences montrent, très souvent, de très grandes erreurs de leur part ou des idées reçues qu'il convient de démentir par des faits ou des exemples. En tout état de cause, il convient de considérer leurs craintes pour examiner si sont fondées ou non.

Mais il faut également résister aux solutions douteuses qui ne règlent pas les problèmes de fond, maintiennent les causes d'opposition et compromettent l'avenir. Par exemple, le maintien d'un stationnement de quelques places dans des rues piétonnes oblige à maintenir la circulation générale, favorise le stationnement sauvage et ne résout rien pour les commerçants. Vaut-il mieux pour eux une telle situation, avec peu ou moins de clients de passage en arrêt - minute (boulangerie, tabac,...) et plus d'habitants à demeure dans un quartier plus vivable, plus convivial... ? Que dit l'expérience d'autres villes ? L'annexe 8 sur les déplacements non motorisés et les modes doux montre bien l'énorme erreur des élus et des techniciens sur ce qu'ils perçoivent des attentes de la - **toute la !** - population.

Mais il convient surtout de **ne pas tomber dans le piège des positions arrêtées qui génèrent les conflits : ce sont les faits qui fédèrent et les hypothèses qui permettent le débat.** Et pour éviter de transformer l'opinion d'autrui en une position arrêtée irréversible, voire bloquée, il faut **savoir écouter sans répliquer immédiatement par une opinion contraire.**

Bien sûr, l'on n'échappera jamais aux objections de l'éternel râleur ni du "Monsieur ou Madame je sais tout", mais ils se marginaliseront d'eux-mêmes aux yeux de l'opinion publique

Une voirie pour tous

Sécurité et cohabitation sur la voie publique au-delà des conflits d'usage

si le dialogue et la prise en considération des objections se fait dans **l'honnêteté, la transparence et le respect d'autrui**.

4 Générer l'appropriation collective des lieux

La transformation de l'adhésion à des objectifs en appropriation des lieux, permettant au public de s'y intégrer en tant que partie prenante, ne peut se faire que si le public estime qu'il a pris part au processus d'élaboration et de décision.

Le pilotage du processus d'appropriation nécessite une totale imbrication entre la construction du contenu envisagé pour modifier l'espace public et des actions de communication transparentes. **Le processus intégré d'appropriation est fortement marqué par un caractère pédagogique : faire comprendre, faire partager, faire élaborer un savoir permettant ensuite de faire agir.**

Mais ce processus est soumis à quelques dangers dont les élus doivent se prémunir :

- **Eviter de déclencher des actions de communication pour de simples raisons de notoriété ou d'idéologie.**
- **Eviter de faire appel à des experts** et des spécialistes compétents, mais **dont le savoir ne sera pas applicable aux situations concrètes** des lieux.
- **Veiller à ce qu'il n'y ait pas un trop grand décalage de temps entre l'acceptation sociale d'un projet et son délai de mise en œuvre.**
- **Eviter les** trop grandes **contradictions entre les réponses à court terme**, qui appellent souvent des solutions immédiates superficielles, **et les réponses à long terme**, nécessitant des solutions durables résolvant les problèmes en profondeur.
- **Résister au désir de "l'inaugurable visible"**, souvent contradictoire avec la nécessaire progressivité de l'appropriation sociale collective vers un devenir partagé.
- Et surtout **communiquer de façon honnête et transparente**, sans velléité de manipulation ni "de prendre les gens pour des imbéciles". Cela peut paraître une évidence, c'est une des causes principales de rupture de dialogue et d'échec sur l'espace public .

Le processus d'appropriation collective nécessite en revanche de savoir faire réagir, faire savoir, faire comprendre, faire émerger, faire progresser, montrer ce qui réussit ailleurs, donner du sens, mettre en synergie, faire faire, autant de qualités qui nécessitent une animation très pointue par des responsables honnêtes et compétents.