



La Concertation vue par les habitants

CCQ du 11 juin 2014

Organisateur : CQBB



Partie 1 : Définition

A. Ce qu'est la concertation

- ✓ La **concertation** est l'action, pour plusieurs personnes, de s'accorder en vue d'un projet commun.

C'est le cas par exemple lorsqu'une collectivité territoriale engage un processus de concertation avec la population locale dans la perspective d'un aménagement : la décision finale appartient aux élus qui seuls en détiennent formellement le pouvoir, mais qui devront intégrer les résultats de la concertation.

Pour cela, la concertation suppose la confrontation entre les parties, l'échange d'arguments, l'explicitation des points de vue de chacun.

B. Ce que n'est pas la concertation

- ✗ De l'information

L'**information** est l'action de renseigner, mettre au courant.

L'information suggère une notion de passivité, car elle n'appelle pas à des réactions. En général, l'information ne va que dans un seul sens.

- ✗ De la communication

La **communication** est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un.

Mais, nous savons que la communication peut être de plus ou moins bonne qualité. Et si tout le monde s'accorde pour la définir à minima comme un processus, les points de vue divergent lorsqu'il s'agit de la qualifier.

- ✗ De la consultation

La **consultation** est l'action de consulter, de demander un avis.

Pour un décideur public, la consultation consiste à demander un avis sur un projet, sans pour autant s'engager à le prendre en compte.

- ✗ De la négociation

La **négociation** est la recherche d'un accord, centrée sur des intérêts matériels ou des enjeux quantifiables, entre deux ou plusieurs interlocuteurs, dans un temps limité.

Cette recherche d'accord implique la confrontation d'intérêts incompatibles sur divers points (de négociation) que chaque interlocuteur va tenter de rendre compatibles par un jeu de concessions mutuelles.

✖ De la médiation

La **médiation** est une pratique qui vise à définir l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'information, éclaircir ou rétablir des relations.

Ce tiers neutre, indépendant et impartial, est appelé médiateur. Il est différent du conciliateur, qui est un bénévole, qui prend ses missions sous la tutelle d'une autorité.

La médiation peut se définir comme un procédé de communication et de transmission qui utilise un ou plusieurs intermédiaires, qui peuvent être de nature différente. La médiation permet de rendre accessibles des informations par différents processus de codage-décodage.

✖ De la codécision

Se concerter, ce n'est pas seulement consulter, prendre un avis mais « projeter de concert », construire ensemble. Or cette « co-construction » ou « co-production » n'est pas une « **co-décision** », puisque la décision reste du ressort des élus. Cette nuance est au cœur des difficultés de l'application des procédures participatives.

C. Donc, la concertation, c'est ?

La concertation, qui est au cœur de l'action publique, passe par une phase d'écoute et de dialogue largement annoncée.

L'objectif est d'accompagner la prise de « la meilleure décision possible ». Mais celle-ci repose sur l'autorité publique. Le maître d'ouvrage par sa décision, est responsable et s'engage sur la réalisation du projet.

Le maître d'ouvrage a la nécessité d'avoir une vision globale qui associe aussi bien l'utilité économique et sociale du projet, les conditions de sa réalisation, le montage et l'équilibre financier du dispositif : il doit construire le meilleur projet. Celui-ci doit intégrer de nombreuses variables : les engagements politiques, les réalités économiques, les impératifs environnementaux, les spécificités locales. Par ailleurs, le décideur doit intégrer de nombreuses données d'ordre public qui restreignent les choix, souvent pour des raisons budgétaires.

La qualité de la concertation passe donc par la connaissance et le partage des règles du jeu. Une concertation, c'est un dialogue, un échange, mais ce n'est pas la force ou le nombre des oppositions qui bloqueront le projet. Les citoyens doivent le savoir et le comprendre. Cela permettra d'améliorer la qualité de la participation de chacun et de faciliter aussi les évolutions substantielles des projets mis en débat.

Par ailleurs, de très nombreux projets ont évolué grâce ou à cause de la concertation engagée et souvent sur des aspects significatifs.

Alors, pourquoi les participants au débat ont-ils l'impression de n'avoir aucune influence sur la décision qui est prise ?

Pourquoi la concertation laisse-t-elle les habitants aussi dubitatifs ?

Partie 2 : Bilan de la concertation sur Montreuil

A. Concertations nombreuses et variées

Pourtant, les concertations ont été nombreuses et variées. Une trentaine de démarches de concertation d'envergure ont été menées ou initiées en quatre ans dans tous les champs de l'action municipale.

Démarches participatives et concertations 2008/2013

Urbanisme et environnement, aménagement

- L'Agenda 21,
- Le Plan local d'urbanisme (PLU),
- Le PRUS La Noue,
- Le PRUS Bel Air - Grands-Pêcheurs (avec espace Info PRUS),
- Les projets urbains du Bas-Montreuil (création de deux Zones d'Aménagement Concerté (ZAC),
- Aménagement des espaces publics du quartier de la Mairie,
- Projet d'école et de jardin public avenue de la Résistance,
- Aménagements extérieurs de la Cité de l'Espoir (en collaboration avec l'OPHM),
- Le projet des Hauts de Montreuil, La Fabrique (plate-forme citoyenne, conseil de fabrique),
- La piscine écologique des Hauts de Montreuil,
- Opérations ponctuelles : Audax, réaménagement de la salle Franklin et du grand hall du parc Montreuil, etc.,
- Jardins partagés,
- Déploiement d'un dispositif pour l'aménagement de petits **espaces publics**
- Habitat spécifique
- Cimetière Jean Moulin
- Concertations sur les transports (T1 en 2009, L11, etc.). Plus les Zones 30
- Parc des Beaumonts
- Voirie et sur les sens de circulation : rue Ernest Savart, carrefour Chanzy / Désiré Préaux, rues Danton et Romainville, rues Buffon / Pasteur,

Culture

- Assises de la culture,

Education

- Carte et restauration scolaire, (à séparer sur la carte car de nature très différente)

Démocratie locale / citoyenneté

- Conseils de quartier (Elaboration d'un protocole de fonctionnement des conseils de quartier, d'une plaquette d'information et d'un blog)
- Concertation en ateliers sur la vie associative (Charte de la vie associative/ Conseil de la Vie associative/Maison des Associations.),
- Charte de la participation citoyenne
- Conseil du budget participatif et enveloppes participatives de quartier
- Elaboration de projets de quartier expérimentée dans deux quartiers
- Mise en œuvre de la charte européenne de l'Egalité femme/homme

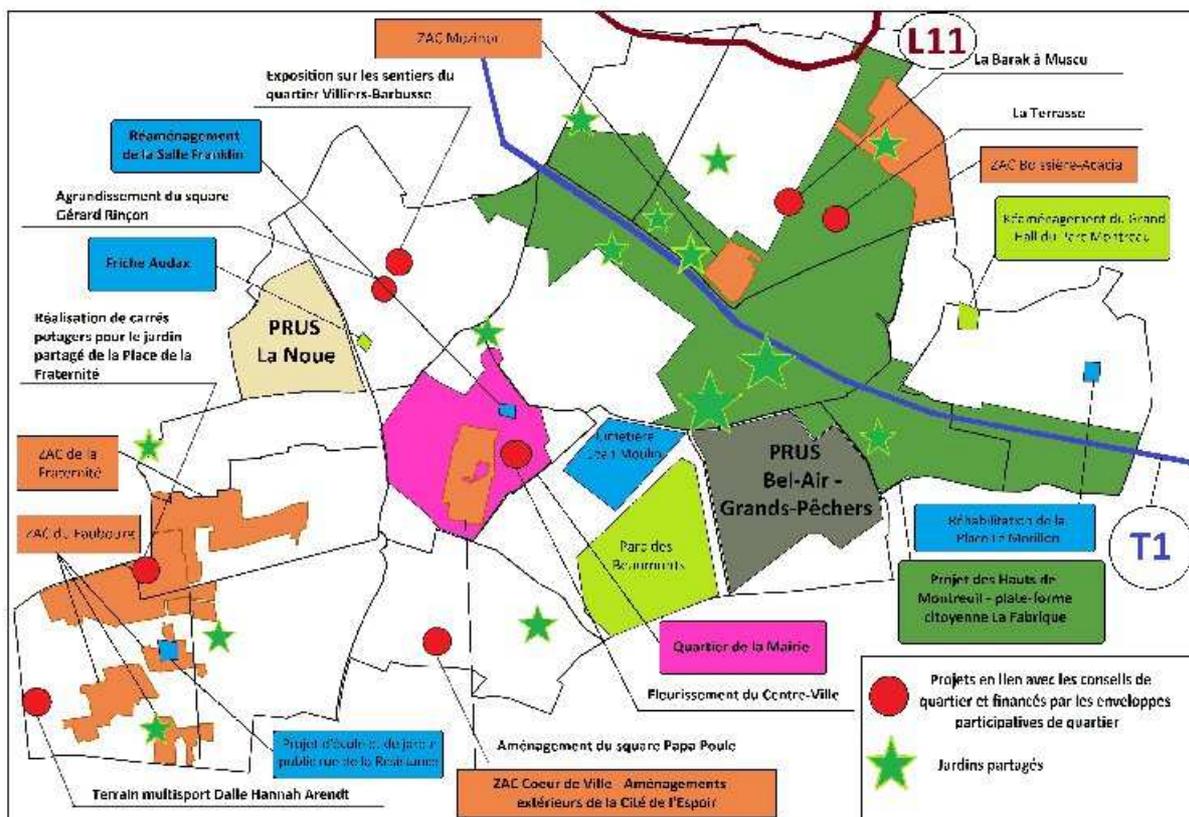
Social/Santé

- Conseils de maison de quartier (Espéranto, Lounès Matoub)
- Contrat local de santé publique

B. Quartiers des concertations

Ainsi, tous les quartiers ou presque ont été ou sont concernés par une concertation en cours.

Inventaire des concertations menées à Montreuil à partir de 2008



C. Vécus des concertations

Certaines concertations ont été très bien vécues :

✓ Paul Signac-Murs à Pêches

L'installation de la zone 30 et stationnement

Le groupe de travail réunissait beaucoup d'habitants très motivés et régulièrement. L'antenne de quartier, à cette période faisait partie du groupe et relayait immédiatement aux services l'avancement des travaux demandés. Le service voirie a participé nombre de fois à des arpentages. C'est donc un projet qui a été suivi par tous (habitants et ville), en même temps.

La concertation sur l'emplacement du bassin de rétention à la place du skate park

Les habitants riverains du skate park se sont réunis plusieurs fois avant d'en parler au collectif d'animation et à la plénière. Dégradations, trafic de drogue, agressions "sinistraient" le quartier. Lors de la plénière, leur porte voix a relaté au nom du groupe d'habitants les faits. L'antenne de quartier a aussitôt relayé à la police. Des devis ont été demandés pour clôturer certains passages et espaces délaissés utilisés pour le trafic. Les clôtures ne sont pas encore posées, mais en deux mois les problèmes ont pratiquement disparus. Ils se sont malheureusement déplacés.

✓ Ramenas – Fabien – Léo Lagrange

La placette bd Aristide Briand à l'angle de la rue Delescluze
La réfection de l'avenue Dr Lamaze

Les projets de quartier présentés par la ville ou les projets : enveloppe participative fonctionnent bien s'ils sont travaillés avec les habitants, et en premier lieu avec les riverains.

✓ Villiers-Barbusse

Rénovation de la rue Ernest Savart
Agrandissement du square

L'ensemble des personnes peut présenter ses idées.
Les habitants présents discutent autour des idées et font eux-mêmes la sélection.
Avoir un contact direct avec les services.

D'autres beaucoup moins :

✗ Paul Signac-Murs à pêches

Gestion de la Maison Marcel Cachin, réouverture des salles d'activité, réappropriation de la maison par les associations et cours municipaux

Le SMRVA pas très mobilisé ni réactif, les associations utilisatrices ne répondent pas aux appels à participation.
L'antenne de quartier ne peut pas réagir sur le sujet puisque la gestion de la maison revient au SMRVA.

✗ Villiers-Barbusse

Le plan de circulation

La ville n'a pas mis les moyens nécessaires pour mettre en place un espace de concertation

✗ Branly-Boissière

ZAC Boissière-Acacia

Projet bouclé

Et bien sûr, la concertation sur les voies latérales le long du tramway T1 entre Mozinor et Les Ruffins, qui a vu la création du Collectif Interquartiers.

D. Alors, pourquoi un bilan en demi teinte ?

Je reprendrai une partie des conclusions du « Bilan et propositions en matière de démocratie locale et participative à Montreuil », constitué en mai 2013 par Monique Crinon, en adaptant certaines de ses conclusions à la concertation.

Nous avons vu que la concertation consistait en l'action, pour plusieurs personnes, de s'accorder en vue d'un projet commun.

Malheureusement, la suspicion d'implications partisans de la part des uns et des autres, désavoue trop souvent la capacité de chacun à s'emparer de la question de la concertation.

La pleine reconnaissance des légitimités et expertises des parties prenantes de ces démarches : habitants, techniciens, élus, n'est pas acquise et loin de l'être.

Les élus sont les commandeurs et les décideurs. Les techniciens sont les experts et les faiseurs. Les habitants sont les emmerdeurs...

Cependant, il est vrai que la culture locale du débat public inscrite dans l'histoire de la ville est développée et prise au point de laisser une certaine licence à des formes véhémentes d'expression, de la part d'habitants ou d'élus, d'autant plus que la suspicion est forte ou que le thème de la concertation tient à cœur à certains acteurs. De plus, dans certains cas, les dénis de démocratie ou les fuites de certains élus ont exacerbé les tensions déjà existantes.

Ainsi, les limites ne sont pas toujours posées. Une place importante est donnée à la polémique ce qui ne permet pas une co-construction des décisions relativement sereine.

Par ailleurs, cela peut faire peur et/ou démotiver les différents acteurs de la concertation, surtout si ceux-ci ne sont pas habitués ou préparés à de telles réactions.

Du coup, on peut assister à des concertations où la fréquentation habitante relève de l'anecdote ou de la justification du bon déroulement de la concertation.

E. Alors, pourquoi une telle suspicion ?

Peut-être, tout simplement, parce que les règles du jeu, la place et les méthodes ne sont pas systématiquement explicitées ou mises en œuvre pour garantir une bonne concertation.

Les contributions des habitants attendent des prises en compte qu'il faut formaliser selon les projets et dont il faut déterminer l'impact en amont. Demande-t-on aux habitants d'enrichir l'analyse des besoins, de proposer des solutions au regard de leur expertise d'usage ou les informe-t-on simplement pour permettre une meilleure appropriation des réalisations ?

Il est clair que les avis des habitants peuvent remettre en question certaines élaborations. Mais, si c'est pour le bien du projet, pourquoi les écarter ? Pour des motifs budgétaires ? Pour des motifs de délai ? Pour d'autres motifs ?

Si c'est le cas, alors il conviendrait de les expliciter clairement plutôt que laisser croire aux habitants qu'ils n'ont pas compris la finalité du projet.

Il est bien plus souvent intéressant de prendre en compte rapidement, voir dès le début du projet, les avis d'usage des habitants, afin d'éviter de se heurter par la suite à des critiques violentes, voir des recours, qui bloqueront plus durablement le projet.

Ainsi, les commandes publiques de concertation doivent être plus clairement et formellement énoncées pour éviter les malentendus et sécuriser les processus.

Même si la décision finale de la concertation reste du ressort des élus, les circuits de décisions et les articulations entre interventions des acteurs doivent être bien définis et lisibles autant pour donner confiance à ceux qui souhaitent s'impliquer que pour permettre un maillage des initiatives.

On le voit d'ailleurs pour toutes les concertations demandées par les habitants. Elles finissent toujours par aboutir à ce que souhaiteraient les habitants quand tout le monde s'est mis autour de la table pour construire une solution ensemble.

F. Pourquoi cela ne fonctionne-t-il pas ou peu quand la concertation est demandée par la Mairie ? La Mairie n'arrive-t-elle pas à prendre en compte cette dimension habitant qui est pourtant l'une des trois composantes de la réussite d'une concertation ?

La Mairie avait pourtant mis en place une structure, une Plate-forme Citoyenne des Hauts de Montreuil, La Fabrique, pour favoriser la concertation sur les Hauts de Montreuil. Cet espace était voulu comme un lieu de synergie, d'informations tourné vers les habitants, les services et les élus. Il s'agissait de créer un espace où les règles du jeu sont conçues pour garantir une forme de neutralité permettant à tous les acteurs (habitants, élus, services) d'avancer ensemble et de débattre à égalité.

L'élément intéressant de La Fabrique tenait au fait d'associer tous les acteurs en amont des dispositifs de concertation.

Cependant, le bilan de La Fabrique est également très mitigé. Appréciée par certains, critiquée par d'autres.

Et pourtant, La Fabrique est dans un processus d'évaluation qui a beaucoup servi dans le décisionnel des élus. Mais, cela ne s'est pas forcément vu auprès des habitants. Le côté visible est difficile à trouver.

Pourquoi ?

Il faut dire que La Fabrique a très mal commencé puisqu'on lui a donné le projet de la ZAC Boissière-Acacia comme première concertation, concertation qui n'en était pas une, puisqu'à l'époque les services détenaient « le pouvoir » et n'écoutaient pas les habitants. Le projet était déjà conçu, et, pour les habitants, La Fabrique servait à faire passer la pilule.

Il a donc fallu à La Fabrique une longue phase d'installation dans la confiance, confiance qui n'a pas été donnée par certains habitants. Crise de confiance qui s'est aggravée notamment suite au bilan sur les « Conversations de rues sur les voies latérales le long du tramway entre Mozinor et Les Ruffins ».

Par ailleurs, l'organisation des réunions en journée ne laissait que peu de place à la concertation de la masse des habitants. Quant aux réunions en soirée, elles étaient souvent un lieu de confrontation. Elles devenaient des rituels qui n'apportaient pas forcément de l'innovation et du résultat.

A la décharge de La Fabrique, elle a essayé plusieurs formats pour rassembler les habitants autour d'un thème de concertation. Cependant, ces formats n'ont pas forcément été compris et appréciés de certains habitants.

Ainsi, on peut notamment constater que les personnes qui sont intégrées dans le monde social, participatif ou associatif sont très suspicieuses envers La Fabrique, contrairement aux habitants « purs ». Peut-être une peur de perdre ses prérogatives, ses combats ? Peut-être également une peur que ses propres résultats ne soient récupérés ou déformés par la Mairie ? Peut être encore une suspicion de participer à une fausse concertation ?

Pourtant, La Fabrique est devenue un lieu d'accompagnement de l'autonomie de certains groupes qui se sont construits. Ainsi, La Fabrique est devenue un lieu où les tensions n'étaient pas que productrices de déconstruction. La Fabrique a notamment permis la construction de la coproduction pour ces groupes.

Cet espace, qui permet de porter une parole pour ou contre, est écouté par certains élus. Mais, ce qui est fait à La Fabrique reste invisible pour la plupart des habitants.

Ainsi, La Fabrique reste perçue comme un club fermé, une tribu. Et pourtant, ce qui est fait à La Fabrique est décidé par les personnes qui y viennent, notamment lors du Conseil de Fabrique. Mais, encore une fois, la suspicion laisse croire que la Mairie guide les productions de La Fabrique.

Alors, pourquoi se poser cette question sur la neutralité de La Fabrique ? Nous sommes en fait, avec la Fabrique et la Mairie, dans le cas d'un donneur d'ordre (Mairie) qui passe une commande à un prestataire (La Fabrique). Par définition, le prestataire travaille toujours « pour le », « pour le compte du » donneur d'ordre. Il répond en fait simplement à une commande.

Et c'est cette réponse que certains habitants remettent en cause, puisqu'ils ne s'y retrouvent pas.

Peut-être faudrait-il que La Fabrique devienne un véritable lieu du débat qui pourrait avoir une véritable forme d'autonomie vis-à-vis du politique, des habitants et des services.

Cela serait un outil de la concertation, un lieu pour les habitants, les élus et les services. Cela serait un lieu à investir, mais qui ne reste à personne. Un lieu dans lequel la confiance en la concertation devra être la priorité.

Mais, pour cela, il faudra restaurer la confiance des habitants en la concertation !

Suspicion, règles du jeu mal ou pas définies, mise en place de mécanismes de concertation non adaptés, transparence opaque, tout cela conduit à des concertations mal vécues par les habitants et à leur désinvestissement.

Et, pourtant, quand le projet part des habitants, il est bien mené et bien vécu.

Alors que faire ?

Partie 3 : La concertation vue par les habitants

Ainsi que rappelés dans la partie 1, ce sont dans la forme, le contenu et les modalités d'application de la concertation qu'il faut travailler, afin de répondre à l'aspiration des habitants.

Cette partie 3 qui s'inscrit après la partie 2, Bilan de la concertation, n'a pas pour objectif de revenir sur le bilan du point de vue des habitants, mais bel et bien de restituer, au travers d'échanges informels, la vision qu'ont les habitants de la concertation telle qu'elle a été pratiquée et telle qu'ils souhaiteraient la voir pratiquer.

Témoignages d'habitants du quartier :

« Se concerter c'est échanger. C'est connaître l'avis de l'autre, habitants, mairie, spécialiste... C'est à double sens. Chacun suivant ses moyens, connaissances, goûts, préoccupations... apporte sa pierre à l'édifice du projet. »

« Habituer les gens à donner leur avis, c'est du travail. Beaucoup ne se déplacent pas aux réunions (pas le temps, trop de réunions...). (...). Il faut donc aller vers eux. »

« Il faut entraîner les gens à donner leur avis, les impliquer petit à petit et leur donner les moyens de s'exprimer facilement ».

« Les gens sont passifs, il faut les rééduquer petit à petit en se mettant à leur portée, à leur proximité. Ils n'ont pas confiance tellement on les a roulés dans la farine. »

A. Eviter une concertation de type communicante

Trop souvent, la concertation devient un passage de type obligatoire et le discours ainsi que la médiatisation prennent le pas sur les contours du sujet ou du projet posé par la concertation.

L'accent est mis sur la concertation, le projet n'est plus explicité et le discours sur le projet devient inaudible.

Ce qui compte le plus alors, c'est la mise en avant de l'acte de concerter et non plus la mise en avant des caractéristiques du projet de manière intrinsèque (avantages, inconvénient, caractère d'utilité collectifs, enjeux, répercussions, etc.).

Additionné à cette médiatisation ou transformation en outil de communication de la concertation en elle-même doit s'ajouter une réflexion sur les acteurs (et leurs compétences) qui doivent être mis en mouvement dans le processus de concertation.

B. Eviter une concertation informative

Régulièrement, il a pu être observé lors de concertations, la mention sur des médias municipaux « *les habitants sont donc informés qu'ils peuvent venir s'informer, se renseigner, etc.* ».

Les habitants ne sont alors pas explicitement placés dans une position d'interlocuteur.

Afin de se sentir impliqué dans un projet, l'habitant doit pouvoir peser sur les décisions et enjeux.

Sans implication de l'habitant, la concertation devient uniquement une expression formelle de bonne morale. Souvent, et c'est un écueil à éviter, les aspirations et expressions des habitants deviennent juste en quelque sorte des suggestions à la marge et accompagnent le paysage de la concertation.

Dans certains cas, la présentation des réunions de concertation se veut rassurante mais ne met pas en avant l'expression des habitants. Les rapports de concertation mettent souvent en introduction des phrases clichées du type « *une réunion publique a eu lieu, permettant aux habitants présents de donner leur avis et d'avoir réponse à leurs questions* » :

- S'est-on donné, en amont, les moyens que d'autres habitants, autres que les cités présents, soient présents ?
- Qu'est-il fait du traitement des avis exprimés par les habitants ?
- Quelles ont été les questions posées, les réponses données ?
- Ces échanges donneront-ils lieu à des ajustements du projet ?
- A-t-on voulu volontairement ou involontairement mettre sous silence la parole des habitants ?

L'habitant a alors plus le sentiment que la concertation devient un « objet informatif » plus qu'un « outil participatif ».

C. Eviter une concertation accréditante

Paradoxalement, il a été constaté que la mise en place de tel ou tel projet, dont le caractère d'utilité publique n'est plus à démontrer (équipement public scolaire par ex.), a engendré pourtant un profond antagonisme d'abord entre les habitants entre eux et ensuite entre les habitants et les élus.

Ces conflits ont même été jusqu'à produire des formes d'obstructions impactant défavorablement sur la mise en application et le déroulement du projet (retards dans les constructions, etc.) même si ce dernier est nécessaire, légitime, d'intérêt collectifs, etc..

Ce n'est alors plus l'intérêt du projet qui est cœur des débats, mais une guerre partisane des pour et des contre.

La consultation devient alors un *modus operandi* de type descendant. Elle devient en quelque sorte un incontournable passage afin de se donner une bonne morale et ne sert qu'à informer.

L'habitant se trouve alors mis dans une « logique d'acceptation du projet » plus que dans une logique et une forme réelle de « débat de projet ».

C'est bien sur la manière dont l'autorité publique met en œuvre cette concertation et la fait vivre qu'il faut s'interroger. La concertation ne doit pas être vue non plus comme un outil pour entériner une décision déjà prise, irrévocable, mais bel et bien un moment d'échange et de débat. Concerner n'est pas synonyme d'accréditer. Sans cette approche des instances, la concertation ne peut devenir que revendication.

Entre en jeu, une réflexion préalable, en fonction du projet (nature, impact, importance, etc.) sur la manière d'organiser la concertation et la mise en mouvement de la pensée et de l'aspiration citoyenne.

La participation de l'habitant est implicitement reconnue comme nécessaire dans l'élaboration de l'action publique locale et municipale. Cependant, il ne s'agit pas de confondre participation et concertation.

A ce titre, on peut citer quelques attentes de la part des habitants sur la méthode :

- *Définir les règles du jeu dès le début (budget, planning, volonté politique, etc.).*
- *Adapter des horaires afin que les habitants qui souhaitent participer soient disponibles.*
- *Mobiliser davantage sur des temps de séance plus court.*
- *Mettre en place des commissions d'étude et de suivi de projet avec des groupes d'experts et notamment un ou plusieurs habitants.*
- *Utiliser le référendum local avec prudence et sans démagogie.*

D. Un dialogue à renouer et une confiance à retrouver entre habitants et Elus

L'aspiration des habitants, tout comme la concertation, ne doit pas être considérée par les instances publiques (qui ont et gardent la responsabilité décisionnelle de la mise en application du projet) comme une évidence qui s'impose d'elle-même.

La concertation a pour objectif de produire l'apaisement et non une ambiance conflictuelle. Les habitants et les élus ne doivent pas rentrer dans une logique d'adversité mais bel et bien dans une logique de dialogue constructif et itératif. Il est alors nécessaire de considérer que l'habitant, pour rentrer dans une démarche contributive, doit être considéré comme le premier utilisateur, le praticien voire l'expert du quotidien dans la vie de quartier. C'est cette expertise citoyenne qu'il convient de mettre en valeur et de ne pas opposer à un collège d'experts techniques.

A ce titre, on peut citer quelques attentes de la part des habitants auprès des Elus de quartier :

- *Les Elus de quartier doivent avoir pour habitude et principe d'informer au préalable les habitants (soit en réunion de collectif d'animation du CQ, soit en plénière) de manière régulière sur les sujets qui touchent le quartier.*
- *Ne pas avoir peur, ni être réticent, à se livrer au débat et à être exposé aux critiques.*
- *Apporter des réponses aux questions posées (en plénière, CQ, autres) dans un laps de temps relativement court.*
- *Apporter des réponses de fond techniques et non pas seulement politiques en fonction de l'interlocuteur qu'il a en face de lui.*

E. Replacer l'habitant au cœur du processus

Aborder cette problématique, c'est réfléchir au rôle de l'habitant/usager dans le cadre du processus de concertation. La concertation (moment d'échange bipolaire entre institutions publiques et habitants/usagers) ne doit en effet pas mettre en scène des habitants faisant office de faire valoir, mais elle doit bien les mettre dans un processus d'implication participatif et actif en terme de démarche projet.

C'est alors ne pas oublier que la concertation comprend en elle-même la notion de lutte au sens du **débat citoyen et démocratique**. La « lutte » des habitants étant bien évidemment une lutte pour le projet et non une lutte de pouvoir avec les Elus et réciproquement.

On touche alors directement à l'importance qu'il convient de donner à la formule « **parole des habitants** ». **Sans parole des habitants, il n'y a pas de concertation**. Mais la présence de l'expression de la parole des habitants suffit elle à conclure qu'il y a eut concertation ? Non, assurément.

L'autre étape essentielle réside dans le traitement et la synthèse de la « parole des habitants ». Qu'est ce qui est fait derrière « la parole des habitants/usagers » ?

La prise en compte de la parole des habitants peut donner lieu à :

- *un consensus sur le projet.*
- *des ajustements mineurs mais nécessaires pour aboutir à un consensus.*
- *des pistes de réflexion pour redéfinir une autre direction que celle initiale du projet.*
- *un refus radical du projet.*

Sans habitants, la concertation n'est rien !

Quelques propositions d'habitants :

- *Mettre en place un « blog des habitants » (création à déterminer en fonction de l'importance du sujet et du projet) sur un sujet donné.*
- *Tenir un registre des aspirations, revendications, propositions des habitants et diffuser par mails un état récapitulatif de manière régulière aux habitants inscrits en amont.*
- *Des petits questionnaires simples, on fournit quelques infos et on fait un sondage dans la rue, au téléphone auprès de 100, 200 personnes.*
- *Boîtes aux lettres (= boîtes à parole) positionnées sur les lieux du sujet qui invitent les habitants à donner leur avis, signaler des infos... et à proximité des commerces quotidiens.*
- *Distribution dans chaque quartier d'une feuille qui informe, détaille un projet... avec une partie détachable où les habitants donnent leurs réponses, leurs avis. Ils auront la possibilité de remettre leur réponse dans des boîtes spéciales (boîtes aux lettres) remises chez différents commerçants du quartier qui accepteront ce dépôt.*

La concertation doit être active pour mobiliser le plus grand nombre d'habitants et d'usagers.

Elle doit donner lieu à un juste équilibre entre nécessité de projet et aspirations des habitants.

Associer les habitants c'est aussi contribuer à légitimer un projet.

Il convient aussi et avant tout de se donner les moyens de faire émerger une aspiration commune et consensuelle entre les habitants. La concertation n'a en effet pas pour objectif d'en contenter quelques uns tout en mécontentant quelques autres. Ce type de concertation ne peut inévitablement que mener à faire naître un antagonisme entre habitants et usagers, et contribuer à perdre le sens et la vocation première de la concertation qui est bien de débattre du projet pour le faire éventuellement évoluer.

Pour qu'elle soit active, la concertation doit reposer sur :

1. Le partage du diagnostic.
2. L'élaboration concertée du projet.
3. L'association constante et évolutive des habitants et des usagers dès la gestation du projet et tout au long de son évolution.
4. L'évaluation anticipée des effets du projet auprès des habitants.