

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Participation citoyenne : le rôle du médiateur dans le développement de projets d'urbanisme

Auteur : Benjamin VANHERPE

Promoteur : Sandrine ROGINSKY

Année académique : 2019-2020

Master [120] en communication, à finalité spécialisée en
stratégies de communication et médias

Remerciements

L'aboutissement de ce mémoire n'aurait pas été possible sans l'aide des personnes qui suivent. Je tiens donc à remercier chaleureusement :

- **Sandrine Roginsky**, ma promotrice, pour m'avoir aiguillé tout au long de la rédaction de ce mémoire ;
- **François André**, chargé de projets et **Mathilde Debetencourt**, responsable communication à l'Atelier de Projets de Tournai, pour avoir pris le temps de me présenter ce service communal remarquable et m'avoir redirigé vers les différents intervenants de ce mémoire ;
- **Marie-Hélène Elleboudt**, facilitatrice chez Faciliyo, pour sa disponibilité et sans qui mes observations n'auraient pas été possibles ;
- **Nicolas Hemeleers** et **Etienne Schillers**, administrateur chez CityTools et architecte au Studio Paola Vigano, pour la richesse de nos échanges ;
- **Bernard Lamizet**, professeur de sciences de l'information et de la communication à l'Université d'Avignon, pour m'avoir gracieusement offert un exemplaire de son ouvrage ;
- **Didier Vanherpe**, mon père, pour sa relecture et son écoute tout au long de ce travail ;

ainsi que toutes les autres personnes que je ne peux citer ici, mais qui m'ont soutenu tout au long de ce master et la rédaction de ce mémoire.

Table des matières

Introduction	1
1 Problématique.....	1
1.1 Contexte	1
1.2 Recherche exploratoire.....	1
1.3 Justification de la recherche	2
1.4 Question de recherche	2
2 Plan du mémoire.....	3
Partie 1 : approche théorique	5
1 La démocratie	5
1.1 Entre représentation et participation	5
1.2 La participation	6
1.3 La mobilisation.....	7
1.4 Les professionnels de la participation	8
1.5 Limites de la participation : la nouvelle élite citoyenne.....	9
1.6 La participation dans le champ de l'urbanisme.....	10
2 La médiation	12
2.1 Un concept contemporain.....	12
2.2 Définition	12
2.2.1 Médiation, facilitation ou conciliation ?	15
2.2.2 Entre médiation et communication	16
2.2.3 La médiation politique	17
2.3 Le tiers.....	18
2.3.1 Le rôle du médiateur	19
2.3.2 Les enjeux de la médiation	20
2.3.3 La formation à la médiation.....	21
2.4 Le sujet.....	22

2.5	La relation.....	23
2.6	Le dispositif.....	24
2.6.1	L'intelligence collective.....	24
2.6.2	Typologie des dispositifs participatifs locaux.....	25
Partie 2 : étude de terrain		27
1	Construction du corpus	27
1.1	Entretiens semi-directifs.....	28
1.2	Observations participantes	28
2	Présentation du corpus	30
2.1	Délimitation du corpus	30
2.2	Présentation des entretiens	31
2.2.1	L'Atelier de Projets de Tournai	31
2.2.2	Marie-Hélène Elleboudt.....	34
2.2.3	Nicolas Hemeleers	34
2.2.4	Etienne Schillers	35
2.3	Présentation des observations.....	36
2.3.1	Commission de quartier Petite Colline (Schaerbeek)	37
2.3.2	Marche exploratoire Bizet (Anderlecht)	39
3	Analyse thématique	41
3.1	Rappel de notre problématique.....	42
3.2	Thématisation	42
4	La mobilisation du médiateur	44
4.1	La sélection d'un médiateur adéquat.....	45
4.2	Charge de travail élevée	45
5	Difficultés rencontrées.....	47
5.1	Les acteurs.....	47
5.1.1	Les décideurs politiques.....	47

5.1.2	Les auteurs de projets	52
5.1.3	Les participants	53
5.2	Les compétences du médiateur	57
5.3	La conception des dispositifs participatifs	64
5.3.1	Nécessité de réduire le nombre de participants.....	64
5.3.2	Disposition du lieu	65
5.3.3	L’audibilité.....	66
6	Interprétation des résultats	67
6.1	Entre fonction et profession	67
6.2	Un rôle de conseiller	67
6.3	Un facilitateur d’échanges.....	69
6.3.1	Mobiliser les acteurs de la participation	69
6.3.2	La récolte des opinions	70
6.3.3	Compétences douces.....	71
6.3.4	Compétences techniques.....	72
Conclusion.....		74
1	Le rôle du médiateur.....	74
2	Limites et perspectives	75
Bibliographie		77

Sommaire des annexes

1	Guide d'entretien	2
2	Entretien exploratoire l'Atelier de projets	4
3	Entretien François André.....	23
4	Entretien Marie-Hélène Elleboudt.....	42
5	Entretien Nicolas Hemeleers	65
6	Entretien Etienne Schillers	93
7	Observation commission de quartier La petite colline	119
8	Observation marche exploratoire Bizet	129
9	Relevé de thèmes	136
10	Comparatif des relevés de thèmes	137

Introduction

1 Problématique

1.1 Contexte

La démocratie représentative fait aujourd'hui face à une crise de légitimité. Un fossé se creuse entre les citoyens et leurs représentants politiques (Duchastel, 2005). La démocratie participative se présente alors comme une alternative au système politique dominant. Elle tente de redistribuer les cartes du pouvoir en établissant un dialogue entre citoyens et représentants et en faisant participer la population aux décisions politiques (Pourtois & Pitseys, 2017).

La montée en puissance de la participation voit émerger au début des années 2000 des professionnels de la participation, à l'image des médiateurs et facilitateurs. Ces professions peinent toutefois à être reconnues, la faute notamment à une trop grande diversité d'acteurs et une difficulté à affirmer des compétences spécifiques à leur métier (Mazeaud, 2012). Présente dans de nombreux domaines, la participation s'est petit à petit étendue au domaine de l'urbanisme. Lors du développement de grands projets urbains, certaines villes décident désormais de faire participer leurs citoyens afin de développer des projets en adéquation avec leurs besoins (Bacqué & Gauthier, 2011). Le médiateur entre alors en scène afin de concevoir et mettre en place des dispositifs permettant de recueillir l'opinion des habitants concernés.

1.2 Recherche exploratoire

Notre choix de nous orienter vers le champ de la participation citoyenne prend racine lors des élections communales et provinciales de 2018. Dans notre propre commune fleurissent alors différents dispositifs participatifs, à l'initiative du futur nouveau bourgmestre. Cette réussite électorale, basée sur la participation et la communication envers ses citoyens, éveille notre curiosité pour la démocratie participative.

Au fil de nos recherches, nous faisons la découverte de l'Atelier de Projets, un service communal de la Ville de Tournai qui se charge de la participation dans le cadre de projets d'urbanisme. Un premier entretien avec François André et Mathilde Debetencourt, respectivement chargé de projets et responsable communication, met en lumière le rôle du médiateur au sein des processus participatifs (cfr. Annexe 2). Notre champ de recherche était tout trouvé.

1.3 Justification de la recherche

Comme nous l'étudierons plus tard, la médiation est une pratique relativement récente et se développe dans de nombreux domaines. De fait, un certain flou persiste autour de la notion de médiation, tant elle peut prendre des formes diverses et variées. La distinction avec d'autres concepts que sont la négociation, la conciliation et la facilitation peut parfois paraître difficile à comprendre. Dans un premier temps, nous souhaitons donc tenter d'apporter un modeste éclairage sur le concept de médiation, sur base des travaux préexistants.

Ensuite, le choix de ce champ de recherche nous a semblé être une fenêtre de tir idéale pour conjuguer politique et communication. Nombreux sont les travaux qui s'attardent sur la dimension politique de la participation, mais peu s'intéressent à sa dimension communicationnelle. Dans ce mémoire, nous souhaitons donc aborder la participation sous un angle différent, celui de l'information et de la communication, en nous attelant au rôle du médiateur dans le processus participatif. De plus, la médiation dans le champ de l'urbanisme se développe mais – à notre connaissance – il n'existe pas encore d'étude qui s'attarde sur la médiation dans le cadre de projets d'urbanisme. Le médiateur semble pourtant être un acteur important à la réussite de ces processus participatifs. Il nous semblait donc intéressant d'explorer ce nouveau pan de la médiation.

1.4 Question de recherche

Notre entretien exploratoire avec l'Atelier de Projets de Tournai nous a permis d'entrevoir l'importance du médiateur au sein du processus participatif (cfr. Annexe 2). A la suite de ce premier échange, le rôle du

médiateur ne nous paraissait toutefois pas encore très clair. A travers nos lectures préliminaires, nous avons pu comprendre que le médiateur – peu importe le domaine d’application – occupe en quelque sorte le rôle de gardien du dispositif communicationnel. Il est la personne tierce qui vient réguler la communication afin d’atteindre un objectif prédéfini.

En revanche, d’autres acteurs sont également mobilisés afin de mener à bien ces dispositifs participatifs, tels que les auteurs de projets. Est-il alors possible de mener un processus participatif sans l’aide d’un médiateur ? Quelle plus-value le médiateur apporte-t-il à la participation ? Afin d’étudier l’apport concret du médiateur, nous avons décidé de formuler notre question de recherche comme suit :

Dans quelle mesure le médiateur permet-il aujourd’hui de concevoir et de mettre en place des dispositifs participatifs capables de mobiliser les habitants dans le cadre de projets d’urbanisme ?

2 Plan du mémoire

Plusieurs étapes seront nécessaires afin de répondre à notre question de recherche. Dans la première partie de ce mémoire, nous ferons un état des lieux de la littérature scientifique en lien avec notre problématique. Nous aborderons les raisons de l’émergence de la démocratie participative et son évolution. Ceci nous permettra d’aborder les nouvelles professions issues de l’essor de la participation citoyenne. Nous aborderons également le lien entre participation citoyenne et urbanisme. Ensuite, nous effectuerons un retour conceptuel sur la médiation afin de mieux cadrer notre problématique et avoir une meilleure compréhension de notre cadre d’étude.

La seconde partie de ce mémoire s’intéressera à l’étude de terrain que nous avons menée auprès d’acteurs de la médiation. Nous justifierons la construction de notre corpus et ferons une brève présentation de nos intervenants et des dispositifs observés. Ceci fait, nous passerons à la présentation des résultats de notre étude, en mobilisant l’analyse thématique, ce qui nous permettra de ressortir les principaux thèmes en lien avec notre

question de recherche. Nous nous pencherons ensuite sur l'analyse de ces résultats, en adoptant un point de vue critique et en revenant sur certains éléments théoriques précédemment étudiés.

Pour finir, nous reviendrons dans la conclusion sur notre question de recherche et tâcherons d'y donner une réponse claire et concise, dans la mesure du possible. Nous passerons également en revue certaines limites de notre travail ainsi que de futures perspectives de recherche dans le domaine de la médiation dans le cadre de projets d'urbanisme.

Partie 1 : approche théorique

Comme expliqué dans le plan de ce mémoire, cette première partie va nous servir à placer le cadre de notre recherche. Nous y aborderons l'avènement de la démocratie participative et les concepts de participation et de mobilisation qui y sont liés. Nous clarifierons le lien entre participation et urbanisme. Par la suite, nous définirons le concept de médiation en abordant ses principaux composants que sont le tiers, le sujet, la relation et le dispositif.

1 La démocratie

La médiation dans le cadre de projets d'urbanisme prend racine dans un contexte politique bien spécifique. La relation entre décideurs et citoyens évolue et la démocratie représentative laisse petit à petit place à la démocratie participative. Une partie de la population souhaite aujourd'hui prendre part aux décisions politiques. Inversement, le monde politique souhaite également mobiliser les citoyens afin de les impliquer dans le processus décisionnel, notamment dans le cadre du développement de projets d'urbanisme, domaine sur lequel porte notre recherche.

1.1 Entre représentation et participation

La démocratie représentative s'est imposée comme le système politique dominant contemporain. Malgré ce triomphe apparent, la démocratie représentative n'a également jamais été autant remise en question (Duchastel, 2005). Elle fait face à un désenchantement des citoyens qui désertent le processus électoral, comme en témoignent les taux d'abstention qui atteignent aujourd'hui des sommets.¹

Ce désaveu du système politique dominant trouve principalement ses racines dans la crise de légitimité à laquelle sont confrontés les élus. Ils ne parviennent plus à représenter suffisamment la diversité et les aspirations des citoyens (Duchastel, 2005). La démocratie représentative doit alors faire

¹ En Belgique, en 2019, 1,4 millions d'électeurs n'ont pas voté ou ont rentré un vote blanc ou nul (Counasse, 2019).

face à ce que certains appellent la démocratie de la justification (Bherer, 2005) : les électeurs exigent aujourd'hui, et ce bien plus qu'auparavant, une transparence sur les agissements des élus. De la sorte, les citoyens sont en mesure d'imputer de mauvaises décisions aux élus, ce que l'opacité du monde politique ne leur permettait pas initialement.

Apparue aux Etats-Unis dans les années 1960, la démocratie directe cherche aujourd'hui à offrir une solution viable à cette crise de légitimité. Contrairement à la démocratie représentative, la démocratie participative vise à favoriser un échange constructif entre les citoyens et le monde politique afin de parvenir ensemble à une politique efficace et représentative de la volonté de la population. Le rôle du citoyen va donc bien au-delà du simple électeur et observateur du pouvoir politique. Il participe désormais activement à la prise de décision publique via divers dispositifs participatifs tels que des conseils de quartier, des sondages délibératifs ou des référendums (Pourtois & Pitseys, 2017).

1.2 La participation

La démocratie participative a donc pour objectif de faire participer les citoyens aux décisions politiques. Mais le concept de participation n'est pas neuf. De nombreux textes de lois régissent la participation citoyenne et la littérature scientifique autour de ce concept se révèle également bien fournie. Sa popularité, principalement dans le champ des sciences politiques, urbaines et économiques, a toutefois fait naître des usages diversifiés du concept de participation au fil du temps. En économie par exemple, la participation dans le monde de l'entreprise relève principalement d'un transfert de pouvoir de l'employeur vers ses employés favorisant la transparence et la responsabilisation de ces derniers à travers des dispositifs de consultation ou de promotion en interne.

Dans le champ des sciences politiques et urbaines, qui nous intéresse plus précisément, le terme fait référence à la responsabilisation des citoyens, à travers les individus ou via des corps intermédiaires tels que le monde associatif ou religieux.

Dans les années 60 et 70, le concept de démocratie locale découle directement de l'intérêt pour la participation. Des voix s'élèvent à cette époque pour critiquer l'éloignement entre gouvernants et citoyens qui réclament un meilleur partage des richesses et du pouvoir, afin de se rapprocher le mieux possible de l'idéal démocratique (Bresson, 2014). Mazeaud et Talpin (2010) estiment que cet intérêt pour la participation serait lié à un niveau d'éducation moyen plus élevé. Les citoyens, mieux éduqués, n'accepteraient plus aveuglément les décisions qu'on leur impose.

D'après leurs travaux², l'engagement des citoyens ordinaires pourrait être classé selon deux typologies : l'implication des individus dans les processus participatifs et les raisons de leur participation.

Les citoyens peuvent ainsi être différenciés sur base de leur participation, qu'elle soit régulière, intermittente ou non existante. Leur implication résulte de différents motifs. Les participants réguliers invoquent principalement l'importance du devoir civique, tandis que les participants intermittents s'engagent plutôt pour leur intérêt personnel, matériel ou pour des causes qui leur tiennent à cœur. Certains évoquent aussi le développement cognitif comme raison de leur participation : les dispositifs participatifs tels que les conseils de quartier ou les budgets participatifs leur permettent soit de mieux comprendre leur quartier, soit de développer et de mettre à disposition leurs compétences au profit de leur environnement.

1.3 La mobilisation

Comme nous l'avons vu, le concept de participation ne date pas d'hier et les raisons qui poussent les citoyens à participer peuvent être variées. Les raisons de leur participation ne proviennent toutefois pas systématiquement d'une demande personnelle des citoyens. Les institutions et organismes publics font régulièrement appel aux citoyens afin de récolter leur avis sur diverses problématiques telles que des questions d'urbanisme, de culture ou encore de gestion de fonds publics. L'impulsion ne provient alors plus des citoyens eux-mêmes et l'orientation du mouvement est donné par le pouvoir

² Mazeaud & Talpin, Participer, pour quoi faire ? Esquisse d'une sociologie de l'engagement dans les budgets participatifs, 2010

en place. Les citoyens ne cherchent plus à jouer un rôle de contre-pouvoir, mais c'est bien le monde politique qui fait appel à eux afin de les impliquer dans le processus décisionnaire (Bresson, 2014). Notre mémoire s'intéresse d'ailleurs sur ce type de participation : les responsables politiques tentent de mobiliser les citoyens afin de récolter leur opinion sur des projets urbains. Ces informations permettent ensuite d'adapter les projets aux besoins et souhaits des habitants du quartier.

Cette définition du concept de la mobilisation ne fait toutefois pas l'unanimité dans le domaine scientifique. En 1975, François Chazel démontrait déjà à travers son analyse des travaux de Karl Deutsch, Gino Germani, Aimitai Etzioni ou encore Peter Nettl qu'un clivage existait entre les différentes définitions du concept de mobilisation. Au contraire de Bresson, Chazel appuie l'idée que la mobilisation ne proviendrait pas exclusivement d'une impulsion du pouvoir politique vers les citoyens, dans un processus descendant, mais que la mobilisation peut également se faire en partance de ce qu'il appelle la périphérie vers le centre ; des citoyens vers le pouvoir politique.

1.4 Les professionnels de la participation

Depuis les années 2000, l'émergence de la démocratie participative a fait naître de nouvelles fonctions au sein des administrations et la participation s'est professionnalisée. Mazeaud (2012) dénombre à travers ses recherches une cinquantaine de fonctions différentes dans le domaine de la participation : chargé de mission, fonctionnaire territorial, animateur etc. Cette diversité des métiers est liée à une grande variété dans les profils et les parcours des professionnels de la participation. Nombreux sont les professionnels de la participation à s'être formés sur le terrain, peut-être du fait d'une formation officielle encore peu développée.

Plusieurs caractéristiques regroupent toutefois ces professionnels : ceux-ci mettent l'accent sur la capacité d'écoute, d'empathie, d'animation mais aussi de flexibilité. En plus de devoir parvenir à convaincre et à mobiliser les citoyens, leur profession requiert également de se déplacer pour animer

les divers dispositifs participatifs, qui ont bien souvent lieu en dehors des horaires habituels de bureau.

Les métiers de la participation peinent malheureusement encore à être reconnus. En premier lieu, le manque d'unité dans la dénomination de leurs fonctions démontre une fragmentation de la profession. Ensuite, les compétences évoquées précédemment relèvent principalement du « champ de l'humain » et non d'un bagage technique. Les professionnels de la participation cherchent donc aujourd'hui à développer des méthodes et des outils propres à leur profession. Un troisième frein à la reconnaissance de leur profession relève de la politisation de leur rôle. D'un côté, les participants craignent que ceux-ci ne soient pas suffisamment dépolitisés et que leur participation ne soit utilisée à des fins politiques et non au profit de l'intérêt général. De l'autre, les administrations elles-mêmes sont parfois sceptiques quant à la neutralité des professionnels de la participation. En effet, bon nombre d'entre eux se sont spécialisés dans les métiers de la participation à la suite d'un intérêt personnel pour le militantisme. Cette implication personnelle se concilie donc difficilement avec la neutralité qui est attendue des fonctionnaires.

Les professionnels de la participation regroupent donc aujourd'hui des individus ayant le même objectif : faire participer les citoyens au processus politique. Toutefois, le manque d'homogénéité dans leurs profils représente encore un frein dans la reconnaissance de leur profession.

1.5 Limites de la participation : la nouvelle élite citoyenne

Si la démocratie participative intervient en réponse à la crise de légitimité de la démocratie représentative, permet-elle toutefois une représentation plus juste de la diversité des citoyens ? Bherer (2005) affirme que le désenchantement démocratique est une constante. L'idéal de la démocratie représentative est une idylle, car une infime partie de la population ne peut être en mesure de représenter l'ensemble de celle-ci. Il en va dès lors de même pour la démocratie participative, qui ne peut faire participer l'intégralité des citoyens. Une poignée de citoyens est donc censée

représenter l'intérêt général de la population d'un quartier, d'une ville ou d'un pays.

Une seconde critique qui peut être faite à l'égard des dispositifs participatifs est celle de la spécialisation des participants. Alors que les conseils de quartier et autres budgets participatifs visent à mobiliser l'expertise d'usage³ des citoyens – à l'inverse du savoir technique des politiciens, urbanistes, etc. – force est de constater que le citoyen engagé devient lui-même un spécialiste du monde participatif. Guillaume Petit (2014), dans son analyse d'une offre de participation d'une municipalité de 17 000 habitants entre 2008 et 2014, classe les participants en deux catégories :

- Le participant ordinaire, principalement un ancien habitant, fortement diplômé et actif dans le milieu associatif est ici considéré comme un expert de la participation. Il participe régulièrement aux dispositifs participatifs de son quartier et développe au fil du temps une expertise des processus participatifs.
- Le participant extraordinaire est lui dans une démarche moins durable. Il s'investit dans un projet qui lui tient à cœur mais a une moins bonne connaissance des processus participatifs et est moins enclin à renouveler son engagement, par manque de temps mais aussi par sentiment d'incompétence vis-à-vis des participants ordinaires.

La démocratie représentative n'est donc pas la panacée tant attendue, mais elle permet toutefois d'inclure un nouvel acteur au sein du processus politique : le citoyen, qu'il soit engagé ou non.

1.6 La participation dans le champ de l'urbanisme

Après avoir justifié l'émergence de la participation, abordons désormais son impact dans le domaine de l'urbanisme. D'après les recherches de Bacqué et

³ L'expertise d'usage, en urbanisme, peut être définie comme l'ensemble des connaissances acquises par les individus qui occupent l'espace urbain. Par exemple, un piéton qui emprunte régulièrement une rue développe une expertise d'usage de celle-ci : il est en mesure de déterminer quels trottoirs ne sont pas adaptés aux piétons ou quels passages piétons sont dangereux.

Gauthier (2011), nombreux sont les travaux dans le champ de la participation qui traitent d'urbanisme.

Ils définissent sous le champ de l'urbanisme tous les processus qui visent à rationaliser le développement des villes, notamment en tenant compte des enjeux sanitaires et sociaux. L'urbanisme ne s'attarde donc pas simplement sur des questions d'architecture – d'un point de vue technique – mais prend également en compte l'impact que peut avoir l'aménagement d'un projet urbanistique sur un quartier et sur ses habitants.

Lors de son apparition dans les années 50 et 60, l'urbanisme s'est focalisé sur la mise en place de procédures rationnelles dans le cadre de l'élaboration des projets urbains. Le modèle de planification rationnelle voit ainsi le jour et donne lieu aux dits « master plan » et « plan global ». L'humain ne tient alors qu'une place secondaire dans la conception de ces projets.

A la même époque se développent en parallèle les mouvements urbains. Longtemps délégué aux représentants politiques, les habitants visent une reconquête de leur pouvoir politique. Ils dénoncent une situation sociale précaire, où une partie de la population est fragilisée et marginalisée, critiquent les choix artistiques de certains urbanistes, s'offusquent de la procédure des projets urbains et mettent en garde contre l'impact écologique de tels projets.

Les professionnels de l'urbanisme reconnaissent eux-mêmes les limites du modèle de planification rationnelle globale, qui ne parvient pas à rendre compte de la complexité des quartiers. Le modèle d'« advocacy planning » voit ainsi le jour, au moyen duquel ils remettent en question la véritable identité de leurs clients : bien que leur mission leur soit généralement offerte par des institutions publiques et politiques, les projets urbains ne visent-ils pas la satisfaction des habitants des quartiers ? Ces questionnements donnent naissance aux approches collaboratives, qui voient les urbanistes faire appel à l'expertise des usagers – des habitants en l'occurrence – afin d'adapter leur master plan. Ces approches collaboratives obligent les urbanistes à développer des compétences dans le domaine de la

communication en termes de négociation, de facilitation, de médiation et de travail en réseau.

2 La médiation

Après avoir expliqué le lien entre démocratie participative et urbanisme, analysons désormais celui avec la médiation. Tout d'abord, nous ferons un état des lieux des différentes définitions de la médiation et tenterons d'en ressortir une définition générale. Ensuite, nous nous attarderons sur certains composants majeurs de la médiation : le tiers, le sujet, la relation et le dispositif.

2.1 Un concept contemporain

Depuis les années 90, la littérature scientifique autour du concept de médiation se développe fortement. Les sciences de l'information et de la communication ainsi que ceux des sciences politiques commencent alors à se pencher sur sa théorisation (Rouzé, 2010). Comme l'explique Lamizet (1998), la médiation apparaît dans un contexte de fragmentation, lorsqu'un décalage se crée entre deux entités. Dans le champ politique, la médiation intervient donc afin de rétablir les liens entre citoyens et politiciens.

La médiation, bien qu'étudiée depuis une trentaine d'années, reste difficile à définir car elle se décline dans de nombreux domaines : médiation institutionnelle, culturelle, scientifique, sociale, familiale, etc. qui présentent de nombreuses différences dans leur approche de la médiation. Il n'est donc pas aisé de réunir toutes ces pratiques sous une seule définition générale (Rouzé, 2010).

2.2 Définition

Comme évoqué précédemment, le concept de médiation reste relativement complexe à définir, la faute à la grande diversité de pratiques et la pléthore de définitions qui en ont résulté.

Attardons-nous tout d'abord sur l'étymologie du mot « médiation », qui a servi de base au développement de ce champ de l'information et de la

communication. « Médiation » est issu du latin « médiare » qui signifie « au milieu » (Rouzé, 2010). La médiation se présente donc comme un intermédiaire entre deux entités physiques ou symboliques ; entre individus ou institutions. Cet entre-deux prend généralement la forme d'une personne tierce – un médiateur – qui propose un cadre à la médiation.

Le second élément constitutif de la médiation se situe dans sa formalisation. La médiation est une pratique régie par un certain nombre de conventions, sur lesquelles s'accordent les participants (Guillaume-Hofnung, 2016). Quatre règles principales sont nécessaires à l'aboutissement d'un processus de médiation : le respect, la non-interruption, la confidentialité et l'application de la décision. Ces conventions ont une double utilité. Dans un premier temps, elles permettent d'établir un premier contact social entre participants. Elles sont particulièrement importantes dans des situations conflictuelles, dans lesquelles le contact s'est envenimé ou a été rompu. Elles permettent donc de retisser du lien social en établissant des conventions que les deux entités auront choisies de respecter, un premier accord nécessaire à la suite de la médiation. Dans un second temps, elles créent un climat de confiance dans lequel les participants peuvent parler librement afin de faire aboutir le processus de médiation (Rognon, 2016).

Un troisième élément constitutif de la médiation est celui de l'intermédiaire, du médiateur, que nous évoquions auparavant. Les chercheurs (Duclos, Grézy, 2009 & Guillaume-Hofnung, Rognon, 2016) s'accordent pour lui conférer deux caractéristiques principales : la neutralité et l'impartialité. En tant qu'intermédiaire, il ne peut en aucun cas montrer une préférence envers l'un ou l'autre parti. Frédéric Rognon (2016) va même plus loin en qualifiant le médiateur d'ambi-partial. Le médiateur ne doit pas seulement être neutre, mais il doit pouvoir écouter et comprendre le point de vue de chacun des participants.

Le quatrième et dernier élément constitutif principal du concept de médiation est celui de son contexte. Lors du séminaire européen « Médiation sociale et nouveaux modes de résolution de conflits de la vie

quotidienne »⁴, 42 experts ont défini la médiation sociale comme « un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose » (Duclos & Grésy, 2009, p. 14). La médiation, dans sa dimension sociale en tout cas, insiste donc sur un contexte conflictuel pour pouvoir parler de médiation.

A l'inverse, Bonafé-Schmitt et Guillaume-Hofnung (La médiation, 1995, p. 70) estiment que la médiation favorise « l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause ». L'aspect conflictuel – dans cette définition tout du moins – n'est pas un prérequis pour pouvoir parler de médiation. Jacqueline Deschamps (La médiation, un concept pour les sciences de l'information et de la communication, 2018, p. 12), en se basant sur les travaux de Jean-François Six (Le temps des médiateurs, 1990), définit quatre types de médiation : « La médiation créatrice a pour but de susciter entre des personnes ou des groupes des liens nouveaux ; la médiation rénovatrice réactive des liens distendus ; la médiation préventive évite l'éclatement d'un conflit ; la médiation curative aide les parties en conflit à trouver une solution. »

Il n'existe donc pas de réel accord sur la nécessité d'un conflit dans une situation de médiation. Néanmoins, il semble que quatre éléments majeurs soient nécessaires pour pouvoir parler de médiation : un processus social qui fait office d'intermédiaire entre deux entités, basé sur un ensemble de conventions définies entre les médiés, avec l'aide d'un médiateur neutre et impartial, qui vise à établir ou rétablir la communication entre deux participants ou à prévenir ou régler des situations conflictuelles.

Pour finir, nous sommes d'avis que la définition proposée par l'Association nationale des médiateurs (Deschamps, 2018, p. 17) est l'une des plus complètes à ce jour. C'est donc sur celle-ci que nous nous baserons :

⁴ Créteil, 22 septembre 2000

« La médiation, qu'elle soit judiciaire ou conventionnelle, est un processus structuré reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants qui, volontairement, avec l'aide d'un tiers neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel ou consultatif, favorise par des entretiens confidentiels, l'établissement et/ou le rétablissement des liens, la prévention, le règlement des conflits. »

2.2.1 Médiation, facilitation ou conciliation ?

Malgré le travail effectué par les praticiens sur la conceptualisation de la médiation, un certain flou subsiste autour de son application précise. Dans la pratique, entre professionnels de la médiation ou entre chercheurs – dans l'abondante littérature scientifique qui en découle – les termes de « médiation », « facilitation » ou « conciliation » sont bien souvent utilisés avec peu de distinction. Il peut donc être utile de tenter, à travers les trois auteurs qui suivent, de clarifier leurs usages.

Dans un premier temps, distinguons la médiation de la facilitation. Laurence de Carlo (2004) estime que la facilitation se distingue principalement de la médiation par son application à des contextes plus larges. En effet, nous avons vu dans la définition de l'Assemblée nationale des médiateurs que la médiation s'applique dans des contextes précis selon des critères spécifiques. En pratique, ces critères ne sont pas toujours respectés. Afin de ne pas galvauder le concept qu'est la médiation, le terme de facilitation peut être utilisé, afin de définir une plus grande variété de pratiques. Concrètement, le facilitateur – à l'inverse du médiateur – peut faire l'économie de son indépendance par exemple. Le facilitateur peut être un fonctionnaire ayant pour compétence la participation, tandis qu'un médiateur doit pouvoir affirmer son entière indépendance. Le facilitateur est donc soumis à bien moins de restrictions mais continue toutefois d'occuper le rôle d'intermédiaire facilitant les échanges entre parties. En pratique, de nombreux médiateurs se définissent d'ailleurs comme des facilitateurs.

Clarifions désormais la médiation de la conciliation. Trois aspects les distinguent principalement l'un de l'autre : la présence d'un conflit, la nécessité d'un tiers et l'interventionnisme de ce dernier.

Tout d'abord, la médiation ne s'applique pas uniquement dans des situations conflictuelles. Elle peut intervenir comme créatrice de liens, dans le cadre de projets participatifs par exemple afin de mettre des habitants en réseau dans le but de produire des propositions à destination des politiques locales. A l'inverse, la conciliation opère uniquement dans des contextes de conflits. Ensuite, la médiation ne peut pas faire l'économie du tiers. Elle requiert la présence d'un médiateur. La conciliation quant à elle ne nécessite pas la présence d'un troisième intervenant. Elle peut donc avoir lieu avec la seule et unique présence des participants en conflit (Deschamps, 2018). Pour finir, si présence d'un tiers il y a, le rôle du conciliateur diffère de celui du médiateur. Le médiateur interprète les dires des parties, en les reformulant afin de faciliter leur compréhension par les autres participants. En aucun cas toutefois il n'émettra d'opinion publiquement. Le conciliateur, lui, est bien plus interventionniste. Sa tâche est toujours de faciliter les échanges entre parties, mais pour ce faire, il peut se permettre de leur faire des propositions d'après ses propres opinions afin de parvenir à un accord entre opposants. Il joue donc un rôle actif au sein du processus communicationnel, tandis que le médiateur garde une position plus extérieure aux échanges, limitant ses interventions à la facilitation de la compréhension (Rognon, 2016).

2.2.2 Entre médiation et communication

Il peut être tentant de se demander pourquoi cet écrit, orienté vers une pratique du domaine des sciences politiques et sociales, est publié dans le domaine des sciences de l'information et de la communication. Il me semble donc important d'aborder, dans ce court chapitre, les liens qui existent entre la médiation – qu'elle soit pratiquée dans un contexte de projets urbains ou non – du champ de la communication.

Comme l'explique Vincent Rouzé (2010), la médiation est une pratique qui se développe dans le champ de la communication. La seule nuance qui distingue la médiation de la communication est la présence du tiers. En effet, la communication prend place entre deux individus qui, inconsciemment, entrent en négociation l'un avec l'autre (Wolton, 2010). Les éléments négociés dans le cadre de discussions du quotidien peuvent par

exemple être de l'ordre du rôle occupé par les intervenants : qui occupe le rôle d'émetteur et de récepteur ; qui prend la parole et qui écoute l'autre personne ? La négociation peut aussi tourner autour du contenu de la conversation : les deux partis ont-ils des divergences d'opinion ou trouvent-ils un accord ? A travers ces exemples, il semble clair que la négociation est présente dans chaque contexte de communication.

Mais quelle différence y a-t-il alors entre la communication et la médiation ? En premier lieu, la médiation fait intervenir un tiers dans le processus communicationnel, tandis que la communication ne nécessite pas la présence d'un tiers pour avoir lieu. Ensuite, la médiation, comme définie précédemment, peut être utilisée pour rétablir une communication qui a été rompue. Pour finir, la médiation propose un cadre structuré à la communication, en se basant sur des règles précises établies entre les participants au début du processus de médiation. La communication quant à elle, dans son acceptation large, ne nécessite pas de règles formelles pour avoir lieu (Wolton, 2010).

A la vue de ces éléments, il paraît donc clair que la médiation et la communication sont profondément liées, mais qu'elles se distinguent tout de même sur divers aspects.

2.2.3 La médiation politique

Parler de participation dans le cadre de projets d'aménagements urbains ne peut se faire sans évoquer le concept de médiation politique. En comparaison avec d'autres champs de la médiation comme la médiation culturelle ou sociale, la médiation politique ne dispose pas aujourd'hui d'une littérature très fournie. Nous nous baserons ici sur les travaux de Bernard Lamizet, professeur à l'Université d'Avignon et auteur du livre « La médiation politique » (1998).

A travers ses travaux, Lamizet définit la médiation politique comme « l'ensemble des faits qui, constituant ce que l'on peut appeler le fait institutionnel, donnent une consistance historique effective, tangible à la sociabilité. » (1998, p. 13) La sociabilité quant à elle, d'après Lamizet,

représente l'ensemble des relations et des liens entre individus qui, à travers leurs interactions, construisent le champ culturel et politique. En d'autres termes, la médiation politique représente l'ensemble des actions des individus dans une société qui laissent une trace dans l'histoire. La promulgation d'une loi peut ainsi être considérée comme un élément de médiation politique, car elle représente un acte écrit posé par des individus dans une société, qui laissera donc une trace pérenne.

Le principal rôle de la médiation politique réside dans sa capacité à intégrer l'individu dans la société. En établissant une communication entre les institutions et les individus, la médiation politique « rend possible l'appropriation des institutions et de la sociabilité par le sujet dans le réel de sa propre existence ». C'est à travers cette appropriation que l'individu va déterminer son identité sociale.

A l'inverse, et nous en parlions déjà précédemment, les institutions ne peuvent jouer ce rôle de médiateur qu'à partir du moment où les citoyens acceptent de leur donner une légitimité. Etre légitime signifie que l'on est reconnu par les citoyens comme représentant symbolique. Dès lors qu'une institution n'est plus jugée légitime par ses citoyens, elle ne peut plus faire office de médiateur et n'a plus de raison d'être. La médiation politique est donc essentielle tant pour les citoyens que pour les institutions publiques. Si celle-ci s'avère défailante, c'est toute une société qui en est bousculée, politiciens comme citoyens (Lamizet, 1998).

2.3 Le tiers

Les multiples définitions de la médiation précédemment abordées font du tiers un élément essentiel de la médiation. Dans le langage ordinaire, le tiers est généralement considéré comme une personne tierce. En médiation, le tiers prend donc la forme du médiateur. Limiter le tiers à une personne physique serait toutefois une erreur. Bien que parfois oublié dans la définition du tiers, celui-ci peut prendre d'autres formes. Le langage est par exemple une forme moins tangible du tiers (Deschamps, 2018). C'est en effet un élément qui intervient dans la communication entre deux individus. Deux individus ne parlant pas le même langage, verbal ou non-verbal,

éprouveront des difficultés à communiquer. Le tiers joue donc un rôle essentiel dans la médiation.

2.3.1 Le rôle du médiateur

Quel rôle le médiateur joue-t-il concrètement ? D'après Marie-Elisabeth Volckrick (2007), le tiers a pour objectif de parvenir à un consensus entre les médiés. Afin de parvenir à ce consensus, certains obstacles doivent être surmontés. Bien souvent, il s'agit d'un écart de normes entre les parties ; d'individus qui vivent des réalités différentes, ce qui rend tout consensus difficile. Dans certains cas, ces différences peuvent mener à de l'agressivité ou de la méfiance voire de la duperie entre les parties.

Le médiateur intervient alors afin de proposer un dispositif qu'il a lui-même mis sur pied ou propose aux participants de concevoir ensemble un dispositif afin de rétablir la communication. Dans le premier cas, le médiateur impose donc une décision en déposant les médiés de leur responsabilité. Dans le second cas, il fait émerger la responsabilité individuelle des parties en agissant comme un intervenant neutre afin de favoriser l'émergence de règles communes (Deschamps, 2018).

Afin de parvenir à un consensus, le médiateur fait appel à plusieurs stratégies. Sa simple présence peut ainsi avoir un effet bénéfique sur la communication entre les médiés. L'intervention d'une personne tierce sort les individus d'un affrontement binaire et donne une autre typologie à la communication (Rognon, 2016). Il permet aux participants de se reconnaître l'un l'autre comme un individu à part entière. Dans un second temps, il va essayer de créer ou de recréer du lien social entre les médiés (Lamizet, 1998). En pratique, il cherche à minimiser les disputes en libérant ou en contenant les émotions et les angoisses des participants. Pour ce faire, il est essentiel qu'il reconnaisse leurs émotions afin d'anticiper leurs réactions et d'adapter le dispositif ou ses interventions en conséquence. Pour finir, il vient donner de l'ampleur aux propos des participants, en les reformulant par exemple afin qu'ils soient entendus et compris de tous (de Carlo, 2004). Le rôle du médiateur est donc multiple mais essentiel et fait appel à bon nombre de compétences humaines, telles que l'écoute, l'empathie ou la

flexibilité afin d'adapter le dispositif communicationnel aux réactions des participants.

2.3.2 Les enjeux de la médiation

En 2009 a été diffusée une enquête qualitative auprès de 19 médiateurs actifs dans des domaines variés (médiation sociale, pénale, familiale, etc.) afin d'étudier les difficultés auxquelles ils sont confrontés dans leur pratique professionnelle (Lesoeurs, Mrad, & Guillaume-Hofnung, 2009). La problématique étudiée dans cet article est en lien avec la problématique de ce mémoire, bien qu'elle s'intéresse – il me semble – à une trop grande diversité de pratiques pour réellement parvenir à des données qui peuvent être comparées les unes avec les autres. Outre cette diversité de pratiques, elle permet toutefois de faire ressortir certains enjeux communs au champ de la médiation.

En premier lieu, cette enquête révèle un flou autour de l'usage du terme de « médiation », comme nous l'avons précédemment expliqué. La diversité des acteurs de la médiation rendrait difficile la compréhension de la profession par son public et nuirait à sa visibilité. De plus, cela rendrait difficile la reconnaissance de la profession. Ce flou est renforcé par l'éclatement des différents organismes de médiation. Il n'existe aujourd'hui pas de code déontologique commun ni de diplôme donnant accès à la profession. La médiation s'autorégule, mais la multiplication des organismes de la discipline affaiblit sa légitimité.

L'accès à la profession ne nécessitant pas de titre spécifique, n'importe qui peut aujourd'hui arborer le titre de médiateur. Certains métiers tenteraient ainsi d'intégrer la médiation à leur pratique professionnelle afin d'étoffer leur offre. C'est par exemple le cas des avocats, qui se méfient de la médiation car elle ne serait pas en leur faveur et limiterait leurs rentrées financières. S'approprier cette compétence leur permettrait ainsi de monopoliser le secteur de la médiation pénale et judiciaire.

La méconnaissance de la médiation peut dans certains cas également mener à de la méfiance. Les entreprises et institutions restent parfois sur la réserve,

car peu enclines à faire intervenir une personne tierce dans leur prise de décision. Cela représente pour eux la nécessité de devoir faire des compromis et donc devoir faire certaines concessions. Ils affaiblissent ainsi leur position dominante.

Un autre point qui ressort de cette enquête est la difficulté à pouvoir exercer la fonction de médiateur à temps plein. Au sein même des professionnels, certains rechignent à utiliser le terme de profession et préfèrent parler de fonction voire de rôle. Ces professionnels estiment ne pas pouvoir exercer la médiation à temps plein et ne la considèrent que comme une compétence parmi tant d'autres. D'autres en revanche luttent pour être considérés comme des professionnels de la médiation, considérant qu'elle peut être exercée à temps plein et qu'elle nécessite des compétences, de l'expérience et un savoir-être spécifique aux professionnels de la médiation. Ceci indique que, même au sein des praticiens de la médiation, il existe une diversité dans la reconnaissance de la médiation en tant que profession, ce qui complique encore sa reconnaissance par le grand public.

Pour finir, abordons les difficultés de la formation à la médiation. Une partie des médiateurs interrogés dans cette enquête considère que l'offre de formation en 2009 n'était pas suffisante afin de pouvoir exercer la médiation de façon sereine. Ils considèrent que les formations doivent être complétées par des échanges avec d'autres médiateurs afin d'avoir un bagage suffisant.

Comme nous avons pu le voir, la médiation est confrontée à plusieurs obstacles. Bien que certaines des difficultés rencontrées dans cette enquête soient spécifiques à un champ précis de la médiation, nous aurons l'occasion de comparer les conclusions plus générales à notre propre étude de cas, axée sur la médiation dans le cadre de projets urbains.

2.3.3 La formation à la médiation

Les formations à la médiation en Europe ont beaucoup évolué depuis leur création. Les premières formations dans les années 80 étaient de courte durée, de l'ordre d'une quarantaine d'heures par formation. Il existait à cette époque une grande diversité d'institutionnalisation dans la formation à la

médiation. Entre-temps, les Etats ont décidé d'intervenir afin de normaliser les durées et les programmes donnant accès à la profession de médiateur. L'Union européenne et le Conseil de l'Europe sont également intervenus, bien que leurs décrets n'aient pas été bien accueillis par une partie de ses Etats membres, étant donné la grande diversité de formations d'un pays à l'autre.

Parmi ces directives l'on retrouve notamment l'allongement de la durée des formations ainsi que la création d'un tronc commun aux formations de médiateur. De 40h, les formations sont passées à des programmes pouvant atteindre les 600h, comme le diplôme d'Etat de médiateur familial en France par exemple. L'allongement de la durée des formations a pour objectif d'améliorer la reconnaissance de celles-ci, en la faisant coïncider avec d'autres formations officielles. Quant au tronc commun, il permet la création d'une identité commune aux médiateurs, comme c'est le cas dans bon nombre d'autres formations aujourd'hui.

Les formations à la médiation en Belgique sont données tant par des organismes privés que publics. Les universités telles que l'UMons, l'université Saint-Louis et l'UCLouvain ont ainsi développé chacune leur propre formation à la médiation. En revanche, dans notre pays, l'agrément des médiateurs est octroyé par la Commission fédérale de médiation, soutenu par la loi fédérale du 21 février 2005 du Code judiciaire belge, qui a subi certaines modifications par la loi du 18 juin 2018. Ne peut aujourd'hui se prétendre médiateur agréé que celui ayant reçu son agrément par la Commission fédérale de médiation. (Bonafé-Schmitt, Les enjeux de la formation à la médiation, 2017)

2.4 Le sujet

Le sujet, tout comme le tiers, est un autre élément essentiel à la médiation. En effet, celle-ci n'existe que par l'existence des médiés, car elle a pour objectif la gestion de la communication entre les sujets. Sans vouloir rentrer trop loin dans des aspects philosophiques et psychiques, il me semble toutefois utile de préciser de façon concise ce que l'on considère comme sujet.

La manière la plus simple de définir le sujet est de la comparer avec la définition d'un « objet ». L'objet peut être soumis à l'action des sujets. Le sujet quant à lui ne peut être saisi comme un objet. Il dispose d'une volonté propre, d'un « moi » et peut donc refuser d'être saisi. En politique est considéré comme sujet tout individu qui est soumis à l'autorité d'un monarque (Deschamps, 2018).

Le sujet en réalité ne peut exister de façon individuelle. Bien que, sur le plan biologique, l'humain soit une entité autonome, il se construit à travers le regard des autres. La preuve la plus tangible est que l'Homme a décidé de porter des vêtements, pour couvrir une partie de soi de la vue des autres sujets. Le sujet est donc dépendant des autres sujets (Lamizet, 1998).

Pour terminer, notons que le sujet ne doit pas nécessairement être un être humain. Il peut s'agir d'une institution, représentée par un individu.

2.5 La relation

Un troisième élément majeur de la médiation est la relation. La relation est un lien entre des sujets. Elle peut être de différents types : interpersonnel, entre deux individus ; intragroupal, entre membres d'un groupe ; intergroupal, entre groupes ; de masse, qui concerne l'ensemble des humains (Deschamps, 2018).

Dans le cadre d'ateliers participatifs, nous analyserons des relations de type intergroupal : entre les habitants, le politique et les porteurs de projet (architectes, urbanistes, etc.).

Les relations entre humains peuvent être divisées en six étapes. La première est celle de la création de la relation. Vient ensuite celle du maintien de la relation ; de la stabilisation d'une relation. Pour que celle-ci perdure, il faut passer par la troisième étape qu'est l'entretien de la relation. Peuvent apparaître par la suite des dysfonctionnements dans la relation. Pour que la relation perdure, les sujets doivent parvenir à un accord ou un compromis. La dernière étape d'une relation est celle de la rupture, lorsqu'aucun compromis n'a pu être trouvé afin de maintenir la relation.

La médiation peut intervenir à chacune de ces étapes de la relation, en facilitant la création de nouveaux liens par exemple ou en tentant de régler des différends (Deschamps, 2018).

2.6 Le dispositif

Le quatrième et dernier élément majeur de la médiation est celui du dispositif. Il s'agit d'une stratégie mise en place par le tiers afin d'atteindre un objectif. Le dispositif peut prendre de nombreuses formes telles que l'aménagement spécifique d'un lieu, l'utilisation d'un discours, l'intervention de divers acteurs ou encore la mise en place de règles (Deschamps, 2018).

Dans le cadre d'ateliers participatifs dans le champ de projets urbains, le médiateur peut par exemple décider de commencer le dispositif par un discours de présentation des différents intervenants et donner ensuite la parole à chacun des participants afin qu'il formule la raison de sa présence. Il peut décider d'imposer des règles de bon fonctionnement au groupe, comme le fait de ne pas interrompre quelqu'un qui a la parole ou de respecter son propre temps de parole. Toutes ces décisions ont pour objectif de parvenir à un objectif plus ou moins spécifique, comme par exemple récolter les préoccupations principales des habitants d'un quartier ou décider ensemble du tracé d'un sentier. Le dispositif est donc un élément essentiel à la réussite d'un processus de médiation.

2.6.1 L'intelligence collective

Les dispositifs de médiation dans le cadre de la participation citoyenne font généralement appel au concept d'intelligence collective, ou coopérative comme certains praticiens préfèrent l'appeler (Chappelle, et al., 2014). L'intelligence collective se base sur le principe que la mise en commun d'idées et de connaissances permettrait de surmonter plus facilement des obstacles et d'atteindre plus efficacement un objectif, pour peu qu'il s'agisse d'un objectif commun. Il y aurait donc plus dans deux têtes que dans une, comme dit le proverbe.

Selon Chappelle et al. (2014), l'usage du concept d'intelligence coopérative met plus l'accent sur la responsabilité individuelle de chaque participant. Les tâches sont ici réparties entre les individus qui, de sorte, se sentiraient plus impliqués dans le processus. La réussite des processus d'intelligence coopérative serait possible uniquement si un climat de confiance a été créé, notamment par l'intervention d'un facilitateur. Ce dernier est donc, encore une fois, un maillon essentiel dans les dispositifs de communication de groupe.

2.6.2 Typologie des dispositifs participatifs locaux

Les dispositifs participatifs peuvent avoir des approches très diverses. Chaque ville, région ou même pays peut concevoir ses propres dispositifs, en adaptant les critères suivants (Bacqué, Rey, & Sintomer, 2005) :

- Les dispositifs peuvent varier en fonction de leur échelle. Certains dispositifs sont déployés de manière locale, voire microlocale, à l'échelle d'un quartier par exemple. D'autres peuvent être déployés à une échelle bien plus grande, sur le plan national par exemple, comme c'est le cas pour un référendum.
- Certains dispositifs peuvent avoir l'objectif de perdurer dans le temps, tandis que d'autres peuvent avoir pour objectif de travailler sur un projet bien précis et seront dissous une fois l'objectif fixé atteint.
- La fréquence des dispositifs peut également varier fortement. Certains dispositifs ont lieu de manière ponctuelle tandis que d'autres ont une fréquence bien plus régulière.
- L'impulsion à la base du projet peut provenir d'entités radicalement différentes. Certains dispositifs participatifs sont issus d'une volonté des pouvoirs politiques, dans une logique top-down. D'autres proviennent d'une revendication de la part des habitants d'un quartier par exemple, dans une logique bottom-up.
- Les types de participants peuvent fortement varier. Les dispositifs peuvent faire appel à des représentants de certains groupes sociaux

par exemple, d'autres à des associations actives sur le plan local ou assembler un échantillon représentatif de la population.

- Un dernier critère est celui de l'intensité de la participation. Certains dispositifs n'ont pour objectif que d'informer la population, tandis que d'autres consultent les citoyens voire même leur délèguent certains pouvoirs décisionnels.

Jouer avec les critères que nous avons cités permet donc de concevoir de nouveaux dispositifs participatifs afin de les adapter au mieux à l'objectif poursuivi. Dans le cadre de ce mémoire, nous nous pencherons sur les plans stratégiques participatifs, qui agissent à l'échelle d'une ville ou d'un quartier. Ces dispositifs mobilisent les citoyens dans le cadre de la planification urbaine et sociale des territoires. Il s'agit de l'une des formes les plus répandues de démocratie locale.

Partie 2 : étude de terrain

Après avoir effectué une revue de la littérature scientifique afin de définir le contexte de ce mémoire et les concepts abordés, penchons-nous désormais sur la résolution de notre problématique à travers notre étude de terrain. Pour rappel, la question de recherche à laquelle nous tenterons de répondre dans les pages qui vont suivre est la suivante :

Dans quelle mesure le médiateur permet-il aujourd'hui de concevoir et de mettre en place des dispositifs participatifs capables de mobiliser les habitants dans le cadre de projets d'urbanisme ?

Pour y répondre, nous ferons appel à une démarche inductive. Blais et Martineau (2006, p. 4) définissent la démarche inductive comme « un type de raisonnement qui consiste à passer du spécifique vers le général ». Cette méthode ne vise pas à vérifier des hypothèses préétablies par le chercheur, mais bien à l'analyse directe de données brutes afin d'aboutir à des catégories qui sont ensuite présentées et décrites.

Nous effectuerons donc ici une étude de cas sur un terrain spécifique afin d'aboutir à des conclusions qui pourront être généralisées à la médiation dans le domaine de l'urbanisme. Pour ce faire, nous construirons un corpus de données qualitatives que nous analyserons ensuite à l'aide de l'analyse thématique.

1 Construction du corpus

Afin de composer notre corpus, nous avons décidé de conjuguer deux outils de collecte de données. Dans un premier temps, nous avons effectué des entretiens semi-directifs auprès d'acteurs de la médiation dans le cadre de projets d'urbanisme, afin de récolter des informations sur leur vécu en tant que médiateur. Ensuite, nous avons effectué nos propres observations d'ateliers participatifs afin de compléter notre corpus et pouvoir confronter ces données entre elles. Cela nous a permis de compléter les informations déjà recueillies sur le rôle du médiateur.

1.1 Entretiens semi-directifs

L'entretien peut être défini comme « un rapport oral, en tête à tête, entre deux personnes dont l'une transmet à l'autre des informations sur un sujet prédéterminé » (Aktouf, 1987, p. 87). Le choix d'effectuer des entretiens avait pour but de récolter des informations sur le vécu des professionnels de la médiation, qui sont au cœur du processus de médiation au quotidien. S'adresser directement à des acteurs de la médiation nous a permis de mieux appréhender leur expérience professionnelle. De plus, cela nous a permis de mettre en dialogue les entretiens restituant le vécu d'acteurs ayant des parcours et des réalités très différents et donc de pouvoir avoir un panorama relativement large sur la médiation.

Afin de cadrer ces entretiens autour de notre problématique générale, nous avons décidé de concevoir une grille d'entretien avec les thématiques générales que nous souhaitions aborder (cfr. Annexe 1). Tout en laissant une certaine liberté à l'interviewé, nous avons redirigé l'entretien vers ces thématiques afin de limiter la durée des échanges et alléger le traitement des données.

Ces entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un smartphone, ayant au préalable demandé l'accord des interviewés. Nous avons ensuite retranscrit ces entretiens dans leur intégralité afin de pouvoir les analyser plus efficacement par la suite. L'intégralité de ces entretiens est à retrouver dans les annexes de ce document (cfr. Annexe 2 - 6).

1.2 Observations participantes

En complément d'entretiens semi-directifs, nous avons décidé d'effectuer des observations participantes afin de compléter les données récoltées précédemment lors des entretiens. L'observation participante a pour objectif d'observer de l'intérieur une situation ou des personnes. Elle demande à l'observateur de partager les activités et les sentiments des personnes observées. Conjuguer des observations et des entretiens nous a permis de combler certains angles morts de notre premier outil. En effet, l'observation participante permet d'observer des éléments non-conscients chez les personnes observées. De plus, lors d'un entretien, certaines données peuvent

être difficiles à formuler et ainsi réduire la qualité des données recueillies (Aktouf, 1987).

Les observations que nous avons effectuées étaient, partiellement du moins, à découvert. En effet, pour pouvoir participer à ces ateliers nous avons dû contacter les différents porteurs de projets afin d'obtenir les informations pratiques et, dans un des cas que nous présenterons plus tard, pouvoir accéder à un atelier habituellement fermé au public. Les organisateurs étaient donc prévenus de notre rôle en tant qu'observateur. De même, n'ayant pas été annoncé par les porteurs de projets en début d'atelier, la facilitatrice nous a conseillé de prendre part aux ateliers. Cela nous a permis d'être au cœur des ateliers, en ayant un accès direct aux participants afin d'entendre leurs remarques et de vivre nous-même le dispositif participatif. Par ailleurs, n'ayant pas connaissance du terrain sur lequel portaient les ateliers, nous n'avons jamais caché notre rôle d'observateur aux autres participants. L'inverse aurait nécessité de prétendre connaître les quartiers, ce qui aurait eu un impact sur les données récoltées par les porteurs de projet.

Comme le soulignent Aktouf (1987) et Soulé (2007), cette posture d'observateur comporte certains risques. L'observation participante nécessite de l'observateur une grande vigilance afin d'éviter de tomber dans l'inattention sélective. En effet, un des risques principaux de l'observation participation est que le chercheur focalise son attention sur certains éléments et ne permette pas d'obtenir une vue d'ensemble de la situation observée. Ensuite, l'observateur doit être en mesure d'adopter une position méta sur son propre vécu, afin d'observer son propre ressenti lors de ses observations. Pour finir, dévoiler sa présence peut mener à un changement de comportement de la part des participants. Toutefois, nous n'avons pas observé de quelconque retour négatif lorsque nous avons dévoilé notre position d'observateur. Au contraire, les participants se sont révélés plutôt curieux et ont même eu tendance à expliquer certaines choses sur le quartier et leur ressenti lors des ateliers, informations auxquelles nous n'aurions peut-être pas eu accès en travaillant à couvert.

Lors de nos observations, nous n'avons pas souhaité utiliser de grille construite au préalable afin de ne pas être biaisée par celle-ci. Le risque aurait été de se focaliser sur cette grille alors que d'autres informations auraient pu être plus pertinentes à observer.

Afin de conserver les informations de nos observations, nous avons privilégié la prise de note en temps réel, sur un carnet ou sur smartphone, afin de préserver le maximum d'information. L'utilisation d'une caméra ou d'un enregistreur aurait pu avoir un impact trop important sur le comportement des participants, qui auraient pu y être peu enclins. Ces notes ont ensuite été retranscrites au propre dans les jours qui ont suivi les observations. Celles-ci sont également disponibles en annexe de ce document (cfr. Annexe 7 & 8).

2 Présentation du corpus

Ce chapitre est consacré à la présentation de notre corpus. Nous vous expliquerons de quelle manière nous avons construit ce corpus et détaillerons ensuite le profil des personnes interviewées ainsi que le contexte dans lequel nous avons effectué nos observations.

2.1 Délimitation du corpus

Le choix de se tourner vers le champ de l'urbanisme ne relève pas réellement d'un choix mûrement réfléchi mais plutôt d'un concours de circonstances, que nous ne regrettons aucunement, qui nous a amené à découvrir l'Atelier de Projets de Tournai.

C'est à la fin de l'année universitaire 2018-2019 que nous prenons contact pour la première fois avec l'Atelier de Projets. Notre première entrevue avec François André, chargé de projets et Mathilde Debetencourt, chargée de communication, nous a permis de mieux comprendre le contexte général des dispositifs participatifs dans le domaine de l'urbanisme. Les informations recueillies en juin 2019 lors de notre entretien exploratoire nous ont ainsi permis de réorienter notre problématique vers la médiation dans le champ de l'urbanisme.

Le contact avec l'Atelier de Projets de Tournai ayant été établi, ce service communal a été pour nous une véritable porte d'entrée dans le domaine de la médiation. En plus de nos échanges avec François André et Mathilde Debetencourt, il nous a permis de récupérer les contacts de plusieurs médiateurs et autres acteurs avec lesquels ils ont collaboré ou collaborent encore dans le cadre de leurs projets.

2.2 Présentation des entretiens

Parmi les personnes que nous avons interviewées se trouve une grande variété de profils. Bien que leurs fonctions officielles soient très différentes, allant du facilitateur à l'architecte en passant par le chef de projet, tous ont occupé dans une certaine mesure le rôle de médiateur ou de facilitateur. Chacun dispose donc d'un bagage professionnel différent et de compétences spécifiques à la médiation, dans certains cas à travers des formations, mais dans de nombreux cas grâce à leur expérience sur le terrain. En revanche, aucun n'est aujourd'hui médiateur agréé.

Leur point commun, comme nous l'avons précisé précédemment, est qu'ils collaborent tous avec l'Atelier de Projets de Tournai. Ils sont donc tous impliqués dans des projets de participation citoyenne dans le cadre de projets d'urbanisme.

2.2.1 L'Atelier de Projets de Tournai

Le premier organisme avec qui nous avons été en contact est l'Atelier de Projets de Tournai. C'est un service communal de la Ville de Tournai en charge de la gestion des projets d'aménagements urbains. Sa création provient d'une volonté de la Ville d'améliorer sa communication avec ses citoyens. Pour ce faire, elle accueille les Tournaisiens dans son local situé dans le centre-ville au 47 Rue Royale, afin d'y répondre à leurs questions concernant les projets qui y sont menés. Ensuite, elle met en place des dispositifs participatifs afin de faire appel à l'expertise d'usage de ses habitants pour concevoir des projets d'urbanisme en adéquation avec leurs besoins.

Ce service voit le jour sous le mandat de bourgmestre de Tournai de Rudy Demotte. C'est en 2014 qu'est prise la décision de créer l'Atelier de Projets, avec le dépôt d'un dossier de demande de financement auprès du Fonds européen de développement économique et régional (FEDER). En septembre 2016 est lancé officiellement le projet, avec le recrutement de son chargé de projets, François André. Le service ouvre ses portes en avril 2018, mais attendra le recrutement de sa chargée de communication en juin de la même année avant d'inaugurer officiellement son service en septembre 2018.

L'Atelier s'occupe aujourd'hui de huit projets : le quartier de la gare et de la Rue Royale, Technicité, Tournai Xpo, le Smart Center, Tournai Unesco Xperience, la revitalisation du Mont-Saint-Aubert, la modernisation de la traversée de l'Escaut et la passerelle de l'Arche. Nous ne détaillerons pas ces projets, mais toutes les informations sont disponibles sur le site internet de l'Atelier de Projets de Tournai⁵.

L'Atelier de Projets de Tournai fait appel à deux sources de financement afin de pouvoir effectuer sa mission. D'une part, en tant que service communal, les employés sont financés par la Ville de Tournai. D'autre part, l'Atelier de Projets de Tournai fait appel au FEDER afin de disposer d'une enveloppe de 27 millions d'euros, nécessaire au développement des projets retenus. Ce fonds de financement provient en partie de la Région Wallonne, de l'Europe et de la Ville de Tournai.

François André

Depuis 2016, François André occupe la fonction de chef de projets à l'administration communale de Tournai. Il est en charge des portefeuilles de projets structurants européens.

Il obtient le diplôme d'ingénieur civil, option architecture à la faculté polytechnique de Mons. A la fin de ses études, il est engagé dans le bureau d'études et d'architecture ADEM, situé à Mons. Afin d'obtenir le titre d'architecte, il effectue un stage en architecture et un stage technique et

⁵ <https://atelierdeprojets.tournai.be/>

s'inscrit à l'ordre des architectes. Il travaille ensuite un an dans un bureau d'études en stabilité dans la région de Nivelles. En parallèle, il ouvre son bureau d'architecture et de stabilité en tant qu'association momentanée. Un an plus tard, il ouvre sa propre agence avec un associé. En 2016, il y cède sa fonction de gérant afin de commencer à travailler à l'administration communale de Tournai et arrête définitivement ses activités dans son agence en 2017 afin de se concentrer sur sa fonction de chargé de projets à l'Atelier de Projets.

François André a été notre contact privilégié au sein de l'Atelier de Projets, tout d'abord en acceptant de nous rencontrer dans le cadre de notre entretien exploratoire et plus tard afin de nous accorder un entretien sur notre problématique qu'est la médiation.

Il ne dispose pas du titre de médiateur agréé et ne remplit d'ailleurs pas complètement les critères pour pouvoir être considéré comme un médiateur, ayant un lien de subordination avec la Ville, qui est son employeur. En revanche, il a occupé à plusieurs reprises le rôle de facilitateur dans le cadre du projet du plateau de la gare, de Technicité, Tournai Expo et le Smart Centre. Il n'a pas suivi de formation en médiation ou en facilitation, mais dispose d'une expérience de terrain dans le cadre de sa fonction. De plus, il fait régulièrement appel à des médiateurs afin d'intervenir dans le cadre des projets de l'Atelier de Projets.

Mathilde Debetencourt⁶

Elle est la seconde employée de l'Atelier de Projets de Tournai. En juin 2018, elle rejoint le service communal en tant que chargée de communication. Elle travaille avec François André afin d'assurer la bonne gestion des dispositifs participatifs du service communal.

En 2010, elle est diplômée d'un master en information et communication à l'Université Libre de Bruxelles, avec comme option la gestion culturelle. Par la suite, elle intègre le SPF Economie et y restera pendant 7 ans. Elle y occupe la fonction de Responsable events et foires et prend part à

⁶ Informations recueillies via LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/mathilde-debetencourt-9258361b/>

l'organisation d'événements internes et externes. Elle quittera donc ensuite le SPF afin de rejoindre l'Atelier de Projets de Tournai.

2.2.2 Marie-Hélène Elleboudt

Marie-Hélène Elleboudt est facilitatrice au sein de Faciliyo⁷, son propre bureau d'expertise en intelligence systémique. Faciliyo a pour mission de faciliter le contact humain entre décideurs et utilisateurs à travers la cocréation et l'intelligence collective.

Elle dispose d'un parcours professionnel varié qui l'a amenée à voyager et à travailler dans de nombreux domaines, notamment en tant que coordinatrice de projets au sein du milieu artistique. Au fil du temps, elle a acquis des compétences en intelligence collective et systémique. De retour sur Tournai, elle a eu pour souhait de mettre à profit ses compétences afin de s'impliquer, à son échelle, dans son environnement. C'est de cette volonté citoyenne que naît Faciliyo.

Alors qu'une majorité des personnes dans son réseau s'axe sur la facilitation au sein des entreprises, elle-même s'intéresse aux domaines de l'urbanisme, de l'environnement et de la citoyenneté.

Marie-Hélène n'est pas médiatrice agréée et se considère elle-même comme facilitatrice, n'ayant pas pour objectif la résolution de conflits. Elle collabore avec l'Atelier de Projets sur différents dossiers, notamment sur la traversée de l'Escaut, Technicité ou encore le plateau de la gare.

2.2.3 Nicolas Hemeleers

Avec deux autres associés, Nicolas Hemeleers lance en 2007 son bureau d'études d'urbanisme CityTools. Il délaisse cette activité pendant quelques années pour travailler dans le secteur public et politique, toujours sur des questions d'urbanisme. En 2015, il décide de relancer à temps plein son bureau d'études, avec pour objectif d'en faire une structure pluridisciplinaire apportant une approche différente des projets urbains. Outre des missions d'urbanisme générales telles que la planification, les dessins d'architecture ou les masterplans, il décide avec ses associés d'axer

⁷ <http://www.faciliyo.be/>

un pan de leurs missions sur l'accompagnement de projets, la facilitation et la participation citoyenne. La volonté de CityTools est de proposer une réflexion en amont des concours d'architectes, afin de développer une vision claire des projets dans le domaine de l'urbanisme. CityTools dispose d'un panel varié de compétences, ayant en son sein des profils très différents issus du domaine de la géographie, de la sociologie ainsi que des architectes.

Avant de lancer City Tools, Nicolas Hemeleers étudie le droit aux facultés universitaires de Saint-Louis et à l'Université Libre de Bruxelles. Il complète ensuite sa formation par un master complémentaire en urbanisme et développement territorial.

A travers CityTools, Nicolas Hemeleers a travaillé sur de nombreux projets de réaménagements urbains, notamment sur le dossier de la passerelle de l'Arche en collaboration avec l'Atelier de projets de Tournai. Situé à Bruxelles, son bureau d'études travaille aussi régulièrement sur des contrats de quartier, dans la lignée des dispositifs participatifs que nous avons observés et que nous détaillerons dans les pages qui viennent. Dans le cadre de ces projets, il a régulièrement pris le rôle de facilitateur, en animant divers ateliers participatifs. Il n'est pas non plus médiateur agréé et se considère, comme Marie-Hélène Elleboudt plutôt comme un facilitateur, avec pour rôle de mettre en présence des parties et de favoriser les interactions.

2.2.4 Etienne Schillers

Etienne Schillers est architecte. Après avoir effectué ses études en France, il est embauché au sein du bureau d'architecture Studio Paola Vigano en 2016.

Le Studio Paola Vigano est fondé à l'origine par les professeurs italiens Bernardo Secchi et Paola Vigano, deux professeurs et architectes italiens actifs tant dans des projets d'architecture que dans la recherche scientifique. Bernardo Secchi étant décédé, le studio est désormais mené par sa fondatrice Paola Vigano. Le bureau d'architecture accorde une grande

importance à l'implémentation de dispositifs participatifs dans la conception de ses projets, avec pour objectif de concevoir des projets en adéquation avec les besoins des habitants. Il intègre ainsi presque systématiquement une dimension participative dans ses dossiers.

Le Studio Paola Vigano a collaboré avec l'Atelier de Projets de Tournai dans le cadre du projet du plateau de la gare, en organisant divers événements, forums et ateliers participatifs. C'est dans ce contexte qu'Etienne Schillers a participé à l'élaboration et la mise en place de dispositifs participatifs sur Tournai, en effectuant par exemple des séances de présentation aux habitants et commerçants du quartier de la gare suivies par des séances de questions-réponses. Etienne Schillers, en tant qu'architecte, occupe le rôle de porteur de projet. Il n'est donc pas médiateur ni facilitateur mais, au vu de son rôle dans les dispositifs participatifs du plateau de la gare, nous considérons qu'il a bel et bien occupé le rôle de facilitateur dans certains cas, en ayant pour rôle d'animer et de gérer des groupes dans des dispositifs participatifs. Il n'est donc pas médiateur agréé et son expérience dans le domaine de la médiation et de la facilitation lui vient exclusivement de son travail sur le terrain. Il n'a pas reçu de formation spécifique à la médiation.

2.3 Présentation des observations

L'Atelier de Projets n'effectuant pas d'ateliers participatifs durant la période de rédaction de ce mémoire, il ne nous a pas été possible d'observer ce terrain. Afin de rester sur Tournai, nous avions pour souhait d'observer des ateliers dans le cadre du plan communal de développement rural organisé par la Ville. Malheureusement, ceux-ci ayant pris du retard, nous nous sommes mis à la recherche d'autres pistes. C'est en recontactant Marie-Hélène Elleboudt que nous avons pris connaissance des ateliers participatifs ayant lieu dans le cadre des contrats de quartier de la Ville de Bruxelles en ce début d'année 2020.

Les contrats de quartiers durables bruxellois visent la revitalisation urbaine de la capitale⁸. Ils existent déjà depuis plusieurs années et plusieurs contrats ont donc déjà eu lieu. Le 25 octobre 2019, trois nouveaux contrats ont été désignés par le gouvernement bruxellois. Ils visent les communes de Saint-Gilles, Anderlecht et Schaerbeek. Ces quartiers ont été choisis car ce sont des quartiers fragilisés, en manque de logements, d'infrastructure ou qui nécessitent un réaménagement des voiries par exemple.⁹

Initialement prévues au nombre de trois, nous avons dû réduire nos observations à deux des suites des mesures de confinement liées au coronavirus. En pratique, nous avons ainsi observé la commission de quartier de la Petite colline de Schaerbeek qui a eu lieu le 20 février 2020. Le 8 mars 2020, nous avons ensuite pu participer à la marche exploratoire liée au quartier de Bizet à Anderlecht. Le troisième dispositif que nous souhaitions analyser afin d'obtenir un éventail plus diversifié des dispositifs participatifs était l'assemblée générale du quartier de Schaerbeek en date du 26 mars 2020. Mais comme expliqué précédemment, celle-ci a été annulée. La programmation des ateliers étant interrompue jusqu'à nouvel ordre, nous n'avons pas poursuivi nos observations.

Le choix des ateliers observés n'avait pas pour but d'être représentatif de l'intégralité du dispositif participatif mis en place dans le cadre des contrats durables, ce qui aurait demandé trop de temps et ne cadrerait pas avec la période de rédaction de ce mémoire. L'objectif de ces observations était d'apporter un point de vue complémentaire à celui des médiateurs sur notre problématique.

2.3.1 Commission de quartier Petite Colline (Schaerbeek)

Le premier dispositif participatif que nous avons observé est la commission de quartier de la Petite colline de Schaerbeek qui a eu lieu le 20 février 2020 de 20h à 22h30. Elle s'est déroulée dans un des locaux du Centre Formation

⁸ Toutes les informations concernant le déroulement des contrats de quartier durables sont disponibles sur le site web des communes concernées.

⁹ Informations recueillies par l'Avenir :

https://www.lavenir.net/cnt/dmf20191025_01398716/midi-lehon-et-bizet-les-3-nouveaux-contrats-de-quartiers-durables-bruxellois

Alternance Construction de Schaerbeek, qui a accepté d'ouvrir son établissement pour accueillir la commission de quartier.

Les commissions de quartier ont un rôle consultatif dans le cadre des contrats de quartiers durables. Elles ont la possibilité de faire des propositions aux auteurs de projet et sont consultées afin d'avoir un avis sur le développement des projets. Elles sont considérées comme les porte-paroles des habitants et sont donc chargées d'informer les auteurs de projet de l'avis général des habitants, étant en contact direct avec les habitants du quartier. Pour pouvoir occuper ce rôle, la commission de quartier de Schaerbeek est composée de différents groupes de la population. Elle intègre ainsi des habitants mais aussi des représentants associatifs et scolaires, des représentants du secteur économique et commercial mais aussi des personnes issues du domaine politique tels que des représentants du CPAS, de la COCOF ou encore de la région. La Commission de quartier a été constituée lors de la première assemblée générale tenue dans le cadre du contrat de quartier. Les commissions de quartier ne sont normalement accessibles qu'à leurs membres. Afin d'y participer, nous avons demandé l'autorisation à Marie-Hélène Elleboudt, facilitatrice et Victor Vandewattyne, le chef de projet.

La mise en place du contrat de quartier durable de Schaerbeek a été définie dans le temps : en 2020, 10 mois sont prévus afin d'élaborer le projet en collaboration avec les citoyens. Ceci fait, le projet sera mis en œuvre entre mars 2021 et mai 2025, ce qui équivaut à 50 mois. Et afin de finaliser les chantiers, 30 mois sont encore prévus entre 2025 et 2027. Les contrats de quartiers durables s'étalent donc sur plusieurs années. Quant au financement, celui-ci s'élève à près de 15 millions d'euros, financés à 95% par la Région de Bruxelles-Capitale et à hauteur de 5% par la commune de Schaerbeek.

Plusieurs acteurs étaient présents ce 20 février. Tout d'abord, RenovaS, le bureau d'études en charge du projet était présent via son directeur, Nicolas Boroukhoff et son chef de projet, Victor Vandewattyne. Un bureau d'architectes était également présent, le LAB705 avec quatre personnes.

Marie-Hélène Elleboudt de chez Faciliyo était présente avec une collègue afin d'animer les dispositifs participatifs. Pour finir, plusieurs représentants de la commune de Schaerbeek s'étaient également déplacés. Les habitants quant à eux étaient environ une trentaine.

La réunion de la commission faisait suite à la marche exploratoire qui s'était déroulée le dimanche 16 février. Nous n'étions pas au courant de cet atelier et n'avons donc pas pu y participer. Toutefois, nous avons pu observer la marche exploratoire pour le quartier d'Anderlecht qui était un processus relativement similaire. La commission de quartier de Schaerbeek du 20 février avait pour but de compléter les remarques émises lors de la marche exploratoire. Lors de cette marche, les participants avaient pu donner leur avis sur la façon dont ils souhaitent voir évoluer leur quartier, en expliquant leur perception actuelle du quartier et les besoins qu'ils ressentent.

La soirée s'est déroulée en plusieurs étapes. Nous ne les aborderons que de manière succincte dans ce mémoire, mais la retranscription complète de nos observations est à retrouver dans les annexes (cfr. Annexes 7 & 8). Tout d'abord, un rappel du contexte général du contrat de quartier a été donné par le chargé de projets. Ensuite, le bureau d'architecture a effectué une synthèse des informations recueillies lors de la marche exploratoire du 16 février. Marie-Hélène Elleboudt a ensuite invité les participants à rejoindre une table de discussion afin qu'ils complètent ensemble leurs attentes liées au quartier. Dans la même lignée, chaque habitant a ensuite dû choisir une carte postale avec un visuel lui inspirant la façon dont il souhaite voir son quartier évoluer. Les images sur les cartes postales étaient tantôt très concrètes, avec des images architecturales, tantôt très abstraites avec des formes géométriques ou des citations inspirantes. La soirée s'est ensuite terminée avec une discussion de groupe sur la manière dont les participants ont vécu la soirée, leurs attentes générales et leurs peurs liées au déroulement du contrat de quartier.

2.3.2 Marche exploratoire Bizet (Anderlecht)

Le second dispositif participatif que nous avons observé est la marche exploratoire dans le quartier de Bizet à Anderlecht. Elle a eu lieu le 8 mars

2020 de 15h à 18h30. Le point de rassemblement était défini au sein du service d'aide en milieu ouvert « Sésame ».

Les marches exploratoires sont des dispositifs participatifs ouverts à tous les habitants du quartier, à l'inverse des commissions de quartier qui ne sont accessibles qu'à leurs membres. Nous n'avons pas explicitement dû demander d'autorisation aux auteurs de projet, mais Marie-Hélène Elleboudt nous avait invité à assister au dispositif participatif et s'attendait donc à notre présence.

Les délais de mise en place du projet sont similaires à ceux du contrat de quartier de Schaerbeek. Une phase d'élaboration de 10 mois est prévue en 2020 afin de définir les lignes directrices du projet. La phase d'exécution de 50 mois est prévue entre 2020 et 2024. S'en suit une phase de mise en œuvre d'une période de 30 mois jusqu'à 2026. En ce qui concerne le financement du contrat de quartier, celui-ci est équivalent au budget pour le contrat de quartier durable de Schaerbeek, avec un budget global de 15 millions d'euros financé à 95% par la région de Bruxelles-Capitale et à hauteur de 5% par la commune d'Anderlecht.

Tout comme la commission de quartier de Schaerbeek, une trentaine d'habitants étaient présents pour la marche exploratoire. Il est à noter que plusieurs membres d'associations ou d'organismes impliqués dans le quartier étaient présents, notamment liés à la cohésion sociale du quartier, aux écoles ou qui visent à sensibiliser les enfants du quartier au respect de leur environnement. La marche était encadrée par plusieurs représentants. Le bureau d'architecture LAB705 ainsi que Faciliyo étaient encore une fois présents. De même, des représentants de la commune d'Anderlecht s'étaient déplacés, avec la présence d'un architecte de la Ville, qui a rentré le dossier du contrat de quartier, ainsi qu'un fonctionnaire communal en charge de l'organisation générale du projet, dans l'attente de trouver un chef de projet.

L'objectif de cette marche exploratoire était sensiblement le même que celle ayant eu lieu à Schaerbeek. A travers une promenade dans le quartier, plusieurs habitants ont pris la parole afin de décrire certains endroits du

quartier, comme des parcs, des places ou des écoles afin d'informer les habitants sur la vie générale du quartier. A la suite de cette marche a eu lieu un atelier participatif au sein d'une école située à la bordure du quartier. Les habitants ont été invités à s'asseoir autour d'une table afin d'indiquer sur une carte les différents lieux qu'ils souhaitent voir réaménagés dans le cadre du contrat de quartier. Pendant la marche, les habitants avaient également été invités à prendre des photos des lieux qu'ils affectionnent ou au contraire qui nécessitent des réaménagements. Ces photos ont ensuite été transférées aux auteurs de projets et la facilitatrice, Marie-Hélène Elleboudt, a ensuite invité les habitants à présenter leurs photos.

3 Analyse thématique

Afin de procéder à une analyse systématique de notre corpus, nous ferons appel à l'analyse thématique. Paillé et Mucchielli définissent l'analyse thématique comme « la transposition d'un corpus donné en un certain nombre de thèmes représentatifs du contenu analysé et ce, en rapport avec l'orientation de la recherche (la problématique) » (2016, p. 236). L'analyse thématique a deux fonctions : une fonction de repérage et une fonction de documentation.

La première fonction consiste à relever l'intégralité des thèmes présents dans le corpus en lien avec la problématique de notre recherche. Les deux auteurs définissent un thème comme « un ensemble de mots permettant de cerner ce qui est abordé dans l'extrait du corpus correspondant, tout en fournissant des indications sur la teneur des propos » (Paillé & Mucchielli, 2016, p. 246). Afin de relever ces thèmes, nous ferons appel à la thématisation continue : nous effectuerons une lecture approfondie de notre corpus et noterons dans la marge les thèmes présents dans le texte. Ceci fait, nous présenterons ce relevé de thèmes sous la forme d'un arbre thématique, en regroupant les thématiques sous des rubriques plus générales. De cette manière, l'arbre thématique nous permettra d'avoir une meilleure compréhension de la façon dont s'articulent les thèmes entre eux.

La seconde étape vise une compréhension plus poussée du corpus, en observant les convergences et les divergences entre les différentes données recueillies. Pour ce faire, nous établirons pour chaque thème relevé une synthèse des propos et des observations présents dans l'ensemble de notre corpus. Cette synthèse nous permettra de mettre en dialogue les différentes données que nous avons recueillies.

3.1 Rappel de notre problématique

Avant de nous atteler à l'analyse thématique de notre corpus, revenons rapidement sur notre question de recherche. Pour rappel, la question de recherche à laquelle nous tentons de répondre dans ce mémoire est la suivante :

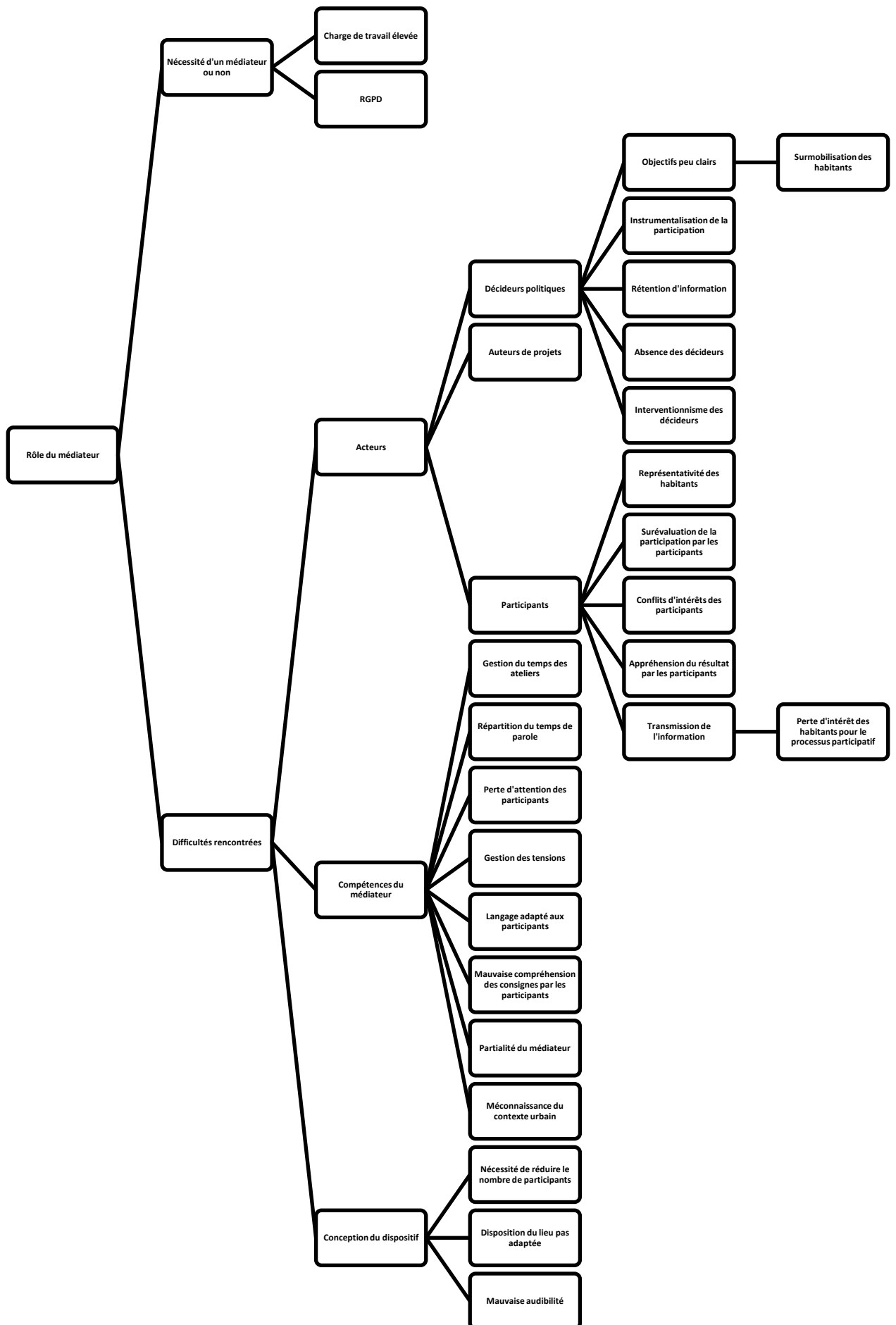
Dans quelle mesure le médiateur permet-il aujourd'hui de concevoir et de mettre en place des dispositifs participatifs capables de mobiliser les habitants dans le cadre de projets d'urbanisme ?

Nous nous pencherons donc sur le rôle du médiateur dans le cadre de ces dispositifs participatifs et les difficultés auxquelles ils sont confrontés. Nous aborderons également – lorsque possible – la manière dont ils font face à ces obstacles, afin de mener ces processus participatifs à bon port. Rappelons que l'intégralité des entretiens et des observations est disponible dans les annexes de ce mémoire¹⁰.

3.2 Thématisation

Dans un premier temps, nous avons donc parcouru notre corpus afin de ressortir l'intégralité des thèmes en lien avec notre problématique. Cette étape nous a permis de relever un total de 28 thèmes qui concernent le rôle du médiateur en participation citoyenne (cfr. Annexe 8). Nous les avons ensuite organisés sous la forme d'un arbre thématique, disponible à la page suivante.

¹⁰ En annexe 10 de ce mémoire, vous retrouverez un tableau reprenant des synthèses par thème et par document de notre corpus. L'objectif de ce tableau est de faciliter la mise en dialogue systématique entre les différents éléments qui composent notre corpus.



Le premier axe concerne la nécessité ou non de missionner un médiateur dans le cadre de la participation citoyenne. Nous y aborderons la possibilité de mener un processus participatif sans l'aide d'un médiateur et l'impact que cela peut avoir sur son bon déroulement. Nous aborderons également certaines raisons qui poussent les décideurs politiques à faire appel à un médiateur.

Le second axe concerne les difficultés qui peuvent survenir en lien avec les compétences des médiateurs. Nous y parlerons notamment des difficultés qu'ils peuvent éprouver à répartir le temps de parole ou à gérer les tensions qui peuvent survenir lors des dispositifs participatifs.

Un troisième axe sera dédié aux difficultés liées à la conception des dispositifs participatifs. Nous nous attarderons sur les difficultés liées à la disposition des lieux, à la limitation du nombre de participants et l'impact de l'acoustique sur les dispositifs participatifs.

Pour faciliter l'analyse de notre corpus, nous commencerons par présenter les différentes thématiques que nous avons relevées. La présentation de nos thématiques effectuée, nous passerons ensuite à l'interprétation de ces résultats. Afin d'effectuer une analyse critique, nous reviendrons sur certains éléments théoriques précédemment abordés et confronterons entre eux certains éléments de notre corpus.

4 La mobilisation du médiateur

Intéressons-nous tout d'abord aux raisons qui poussent les décideurs politiques et auteurs de projets à faire appel à un médiateur dans le cadre de la participation citoyenne, ou au contraire à s'en passer. Outre les compétences du médiateur et sa position de tiers, sur lesquelles nous reviendrons plus tard dans ce mémoire, deux éléments peuvent influencer les décideurs à faire appel à un médiateur : la difficulté à sélectionner un médiateur adéquat et la charge de travail élevée que représente la participation citoyenne.

4.1 La sélection d'un médiateur adéquat

Tout d'abord, comme l'indique François André (cfr. Annexe 3), il peut être tentant de ne pas prendre de médiateur, par soucis de facilité : par économie de temps et d'argent par exemple. Faire appel à un professionnel de la médiation engendre évidemment un coût supplémentaire. De plus, la sélection d'un médiateur adéquat peut être complexe et demander un certain temps. En effet, l'offre de médiation dans le champ de l'urbanisme est relativement limitée. « Il y a eu un moment l'année passée où on s'est dit dans notre réseau : il manquera des facilitateurs bientôt. Et heureusement, il y en a beaucoup qui sont en train de se former », explique Marie-Hélène Elleboudt (cfr. Annexe 4 p. 60). Il existe également une grande variété de profils parmi les médiateurs, ce qui complexifie encore le choix du médiateur. « Alors on peut voir par exemple des architectes urbanistes qui prennent cette position dans le cadre de projets urbains [...] On peut aussi voir des personnes qui sont plus dans le social, sur l'aspect psychologique des choses. [...] Et ça apporte à chaque fois une chose un peu différente. [...] Je ne dis pas que l'un est meilleur que l'autre. » détaille François André (cfr. Annexe 3 p. 31).

La difficulté à trouver un médiateur adéquat pourrait donc décourager les décideurs à faire appel à un professionnel de la médiation. Le dispositif participatif est alors exclusivement encadré par des auteurs de projets (architectes, urbanistes etc.), comme ça a été le cas pour François André lors des premiers ateliers de l'Atelier de Projets de Tournai.

4.2 Charge de travail élevée

Si la sélection d'un médiateur adéquat peut représenter un frein, à l'inverse la charge de travail que représente la participation citoyenne peut favoriser le recrutement d'un médiateur.

Etienne Schillers, François André et Marie-Hélène Elleboudt ont tous trois avancé que la participation citoyenne nécessitait beaucoup de temps et d'investissement. « La facilitation, au niveau du temps, elle est minime. C'est toute la préparation, c'est tous les contacts, c'est tout le contexte administratif souvent qu'on doit gérer. Quand on doit répondre à des appels

d'offres, à des urbanistes, ça demande beaucoup de préparation », nous explique Marie-Hélène Elleboudt en tant que facilitatrice (cfr. Annexe 4 p. 59). De ses propos ressort donc que les missions liées à la médiation représentent une charge de travail relativement lourde.

En ce qui concerne la charge de travail des auteurs de projets, celle-ci est également conséquente : « on est vraiment soumis à une réglementation administrative très lourde au niveau politique et administratif » raconte Mathilde Debentecourt (cfr. Annexe 2 p. 16). « Il faut faire un retour, il faut faire des PV et euh, ça demande beaucoup de suivi » rajoute François André (cfr. Annexe 2 p. 16). La communication qui entoure les projets participatifs demande également beaucoup de temps. A l'Atelier de Projets de Tournai, toute publication doit par exemple être validée par la Ville, ce qui peut engendrer des difficultés, comme l'explique Mathilde Debetencourt : « l'information est retenue soit politiquement, soit administrativement enfin et que tu n'as pas toujours la validation. Bah je pense qu'une information ancienne c'est pas très intéressant. Et donc parfois je brode en faisant des histoires etc. [...] C'est pas ce que je considère être top comme info quoi » (cfr. Annexe 2 p. 18).

Ces obligations administratives sont encore amplifiées par l'apparition ces dernières années du Règlement général sur la protection des données (RGPD). En effet, ce règlement engendre des procédures supplémentaires, comme nous l'explique Mathilde Debetencourt : « après maintenant, une fois que t'es rodé euh, tu sais. Mais euh moi pour toutes les photos des ateliers que tu veux partager ... Ca, si t'es un service public, pour tout c'est contraignant » (cfr. Annexe 2 p. 16).

Il semblerait donc que la gestion d'un processus participatif nécessite tant de la part des auteurs de projets que des médiateurs un investissement important en temps et en moyens. Attribuer une certaine série de missions à un médiateur permettrait donc de réduire la charge de travail des auteurs de projets.

Cette charge de travail n'est d'ailleurs pas exclusivement liée aux contraintes administratives et à la conception des dispositifs participatifs. La gestion et l'animation des ateliers participatifs est également un travail exigeant. Laisser l'animation d'un dispositif participatif uniquement aux mains des auteurs de projets peut être risqué, estime François André (cfr. Annexe 3). La médiation nécessite une grande attention et se concentrer tant sur la présentation du projet que sur la gestion des participants peut se révéler délicat. L'Atelier de Projets privilégie donc de faire appel à un médiateur externe. Les auteurs de projets peuvent alors se concentrer sur le contenu du projet et répondre par exemple aux interrogations des participants, tandis que le médiateur se concentre exclusivement sur la gestion de l'atelier participatif, en expliquant par exemple les consignes de chaque atelier et en modérant le temps de parole de chacun.

5 Difficultés rencontrées

Après avoir abordé les raisons qui poussent les décideurs à mobiliser un médiateur, attardons-nous désormais sur les difficultés que peuvent rencontrer les médiateurs en participation citoyenne. Pour ce faire, nous nous appuierons pour chaque thématique sur des citations ou des exemples issus de notre corpus.

5.1 Les acteurs

Une première série de difficultés auxquelles doivent faire face les médiateurs en participation citoyenne concerne les différents acteurs avec lesquels ils doivent collaborer. Il peut s'agir tant des décideurs politiques que des auteurs de projets ou des participants mobilisés dans le cadre des processus participatifs.

5.1.1 Les décideurs politiques

Un des obstacles majeurs dans la conception et l'implémentation de dispositifs participatifs par les médiateurs concerne les décideurs politiques, en règle générale les bourgmestres et échevins qui font appel aux médiateurs et auteurs de projets. Dans certains cas, leur implication ou au contraire leur

manque d'implication peut représenter une entrave au travail des médiateurs.

D'après les données recueillies, les médiateurs doivent faire face à cinq difficultés majeures en lien avec les décideurs politiques : le manque de clarté dans les objectifs des processus participatifs, l'instrumentalisation de la participation par le monde politique, l'absence des décideurs lors des ateliers participatifs, l'interventionnisme des décideurs dans la conception et la mise en place de ces dispositifs et la rétention de certaines informations nécessaires au bon déroulement du processus participatif.

Objectifs peu clairs

Une première difficulté peut tout d'abord provenir de la demande en elle-même. Marie-Hélène Elleboudt nous explique que certains de ses clients lui demandent de mettre en place un dispositif participatif, sans que la raison soit clairement identifiée. « Donc nous, notre premier travail c'est vraiment d'aider le client à clarifier – si ce n'est pas déjà clair – identifier quel est le besoin dans le contexte avec lequel ils viennent » (cfr. Annexe 4 p. 45-46). Elle insiste aussi sur le fait que certaines personnes font appel à la médiation alors qu'ils ne cherchent en réalité pas à intégrer l'avis de leurs habitants, mais plutôt à communiquer auprès de ceux-ci. « [...] si on me dit que tout est plus ou moins déjà décidé, alors là on va les inviter à organiser une réunion d'information, qui peut être participative. On peut encore laisser les gens réagir. Mais on ne va pas récolter des infos chez eux » (cfr. Annexe 4 p. 48).

La clarification de l'objectif est essentielle d'après Marie-Hélène Elleboudt, car elle permet aux participants de comprendre concrètement sur quels éléments il est encore possible de travailler et quels éléments ont déjà été décidés. « Donc en fait d'être très clair sur les invariants, ça permet aux gens de faire des choix plus personnels. Est-ce que je reste ou je reste pas ? » (cfr. Annexe 4 p. 49).

En outre, l'utilisation excessive de la participation citoyenne peut engendrer une lassitude auprès des habitants. « Ce qui est très frustrant c'est quand tu es sollicité ou multi-sollicité. [...] En fait, tous les porteurs de projets

commencent à faire de la participation sur 36 trucs. Donc forcément, dans une logique de communication, c'est problématique parce que t'as un matraquage. T'as trop. Et les gens, à un moment donné il y a une sorte de prise de distance », avance Nicolas Hemeleers (cfr. Annexe 5 p. 80).

Clarifier les objectifs des dispositifs participatifs permettrait donc de limiter l'utilisation abusive de ces processus, qui peut mener à un désintérêt des citoyens pour la participation.

Instrumentalisation de la participation

Ensuite, la médiation peut dans certains cas être instrumentalisée par le monde politique. Comme le souligne Nicolas Hemeleers (cfr. Annexe 5, p. 80), elle peut parfois servir à faire passer des projets qui n'auraient jamais été acceptés par la population autrement. Il ne s'agit alors pas d'intégrer les remarques de la population dans les projets afin de les faire évoluer, mais de donner aux citoyens le sentiment que le projet sera adapté d'après leurs remarques alors que ce ne sera pas nécessairement le cas. Il y a donc un décalage entre le discours utilisé lors des ateliers participatifs et la mise en place du projet. Il ajoute que cette instrumentalisation peut mener à de la frustration de la part des citoyens. Il est donc nécessaire de bien comprendre les motivations des décideurs afin de ne pas entamer un processus participatif qui n'aboutira finalement à aucune modification concrète des projets.

Cette instrumentalisation est d'autant plus dangereuse qu'il existe déjà une certaine méfiance envers le monde politique chez les participants. Lors de mon observation de la commission de quartier de Bizet (cfr. Annexe 8), il est clairement ressorti dans les discussions de fin de soirée que les participants avaient peur que leurs remarques ne soient pas prises en compte, en se basant sur des dispositifs participatifs précédents à Bruxelles qui se seraient déjà passés de la sorte. Cette remarque est également revenue sur le chemin du retour, lorsque j'ai accompagné un des participants chez lui.

Marie-Hélène Elleboudt fait régulièrement face à ce type de problèmes, et les qualifie même de « facipulation » ; de manipulation de la facilitation

(cfr. Annexe 4 p. 47, 57). Elle estime que certains décideurs font appel à la médiation à des fins électorales, et utilisent cet outil comme campagne de communication vis-à-vis de leurs habitants. La médiation ne les intéresse donc pas réellement, mais ils y voient une opportunité d'avoir une image positive auprès de leur électorat. Ce même constat est ressorti lors de notre échange avec Etienne Schillers (cfr. Annexe 6), qui expliquait notamment que lors d'une réunion publique, plusieurs représentants politiques étaient présents afin de prendre la parole en public en critiquant le projet qui était présenté, une manière d'attaquer le parti politique en place.

Absence des décideurs

Une seconde difficulté liée aux décideurs politiques est que certains d'entre eux refusent parfois d'être présents lors des différentes étapes du processus participatif. Marie-Hélène Elleboudt rapporte les propos de certains politiciens qui disent « ne pas vouloir interférer » ou même ne pas avoir le temps nécessaire pour être présents (cfr. Annexe 4 p. 47). Leur présence semble pourtant être essentielle à la réussite des processus participatifs. En effet, comme le soulignent Marie-Hélène Elleboudt et Nicolas Hemeleers, le médiateur a uniquement la charge du processus participatif et non du projet en lui-même. En l'absence de responsables, il arrive que les médiateurs soient visés eux-mêmes par les remarques des participants. Pourtant, ils ne sont en aucun cas responsables des décisions finales prises par les responsables politiques. Tous deux insistent bien sur le rôle du médiateur, qui est uniquement là pour faciliter les échanges, en distribuant la parole. Nicolas Hemeleers explique d'ailleurs que leur présence est nécessaire pour pouvoir répondre aux questions des participants qui nécessitent une réponse plus détaillée de la part des décideurs, réponse que ne peut apporter le médiateur, n'ayant aucun pouvoir décisionnel.

De plus, tous deux estiment que la présence des décideurs permet de faciliter la compréhension du rôle de médiateur. En pratique, ils sont alors réellement une personne tierce, qui intervient entre les participants et les décideurs présents sur place, ce qui facilite la compréhension de leur rôle de médiateur par le public.

Interventionnisme des décideurs

L'absence des décideurs peut représenter une difficulté pour les médiateurs, mais une implication trop marquée de ceux-ci peut également avoir un impact négatif sur la participation. Deux exemples très concrets sont ressortis de nos entretiens avec Marie-Hélène Elleboudt et Etienne Schillers.

Dans le premier cas, le processus participatif se déroulait sans accroc et avait permis de récolter des informations pertinentes afin d'être intégrées par les auteurs de projets. Pour ce faire, les inscriptions aux ateliers avaient été limitées pour des raisons pratiques. Or, le bourgmestre est intervenu dans le processus participatif en acceptant de nouvelles inscriptions, à la demande de certains habitants qui souhaitaient encore participer. Le lieu qui avait été défini s'est donc révélé trop étroit pour que l'atelier se déroule de manière confortable, mais Marie-Hélène Elleboudt a dû s'en accommoder, bon gré mal gré. Quelques jours plus tard, le bourgmestre a encore imposé au médiateur d'organiser un autre atelier participatif afin que d'autres personnes qui n'avaient pu participer à l'atelier précédent puissent encore donner leur avis sur le projet. Toutes les informations nécessaires avaient pourtant déjà été récoltées et cela n'avait, d'après la médiatrice, aucun sens de faire un autre atelier, qui représente une charge de travail supplémentaire pour les médiateurs et auteurs de projets (cfr. Annexe 4 p. 63).

Dans le second cas, il s'agit d'une réunion publique qui a eu lieu en période électorale. Afin d'éviter tout impact négatif éventuel sur sa campagne, le bourgmestre a souhaité – le jour même – retirer certains éléments de la présentation qui étaient prévus par les auteurs de projets. La situation était donc inconfortable car ils ont dû effectuer des changements en dernière minute. De plus, sans concertation préalable, la Ville avait décidé d'embaucher un médiateur externe afin de modérer les échanges avec les participants. « On a besoin aussi, pas de notre liberté, mais de pouvoir gérer un petit peu les choses à notre manière, de notre initiative, pour arriver aussi à ce que ça se passe bien. Et pour travailler sur les questions spécifiques dont on a envie », explique Etienne Schillers (cfr. Annexe 6 p. 109).

Rétention d'information

Dans un registre similaire, il arrive que le monde politique retienne certaines informations, en ne fournissant pas au médiateur toutes les informations dont il aurait besoin.

Marie-Hélène Elleboudt nous donne l'exemple suivant : « dans le milieu éolien, on nous a demandé d'intervenir auprès de riverains pour avoir leur avis sur un nouveau parc éolien. On n'a pas été informé de tout, et on a été pris à parti en fait. [...] En fait, c'était une situation conflictuelle et que de toute façon l'entreprise éolienne allait mettre ce parc éolien » (cfr. Annexe 4 p. 57). Il est donc clair que, de toute évidence, le dispositif participatif ne cherchait pas à récolter des informations afin de modifier le projet, mais bien de palier aux tensions entre les décideurs et les habitants de la commune, ce qui représente une situation complètement différente et soulève des questions d'éthique.

5.1.2 Les auteurs de projets

En plus des décideurs politiques, des difficultés peuvent également survenir au niveau des auteurs de projets. « [...] il faut avoir le bon architecte ou le bon service qui travaille avec [le médiateur]. Parce que si on a des architectes, je sais pas moi, un peu star ou voilà, qui ont des difficultés à remettre leur point de vue en question, ça peut pas rentrer dans le cadre de ce processus-là. » (cfr. Annexe 2 p. 15). Les auteurs de projet doivent donc, tout comme le médiateur, remplir certains critères essentiels afin que le dispositif de participation citoyenne se déroule au mieux. Nicolas Hemeleers estime que l'auteur de projet doit « avoir l'ouverture d'esprit suffisante pour adapter suffisamment son projet par rapport à ce qui ressort d'une discussion de terrain » (cfr. Annexe 5 p. 82). Il considère cette difficulté comme récurrente à tout processus participatif qui fait appel à un architecte externe aux acteurs effectuant de la médiation. En effet, dans le cadre de certains projets, son agence effectue elle-même la participation et le dossier d'urbanisme, ce qui facilite l'intégration des données récoltées lors du dispositif participatif. Il comprend toutefois que ce processus peut être difficile pour les maîtres d'ouvrages. « C'est pas un boulot facile, hein.

Parce que tu dois à la fois regarder le budget, le timing, les ambitions liées au projet, programmatiquement, qualitativement [...] Tout le monde ne sait pas le faire » (cfr. Annexe 5 p. 84).

Mais certaines failles peuvent également provenir du médiateur. Celui-ci doit être capable d'extraire de la participation des recommandations concrètes qui peuvent ensuite être transmises à l'urbaniste et facilement intégrées au projet. Nicolas Hemeleers déplore que certains bureaux d'études transmettent parfois des recommandations trop généralistes, que les auteurs de projets peuvent trouver difficiles à intégrer dans leur projet (cfr. Annexe 5 p. 83). Médiateurs et auteurs de projets doivent donc être en mesure de collaborer efficacement afin de parvenir à intégrer les données récoltées lors des dispositifs participatifs dans le projet d'urbanisme.

5.1.3 Les participants

Les derniers acteurs qui peuvent poser des difficultés lors de la mise en place de la participation citoyenne sont les participants. Il arrive que ceux-ci projettent dans les dispositifs participatifs des attentes irréalistes. Ces attentes peuvent dès lors mener à des incompréhensions ou à des tensions entre les différents acteurs. Les médiateurs doivent alors resituer l'objectif des dispositifs participatifs par rapport aux citoyens, qui en ont parfois une vision idéalisée, à laquelle la participation ne peut répondre.

Représentativité des habitants

Nicolas Hemeleers doit régulièrement faire face aux critiques de participants qui estiment que les dispositifs participatifs ne sont pas représentatifs de la population du quartier. « Je pense qu'il y a des gens qui projettent quelque chose dans le process participatif qui n'est pas la réalité quoi. C'est une sorte de wishfull thinking, comme on dit en anglais, et tu n'arriveras jamais à avoir un processus qui est à 100% représentatif où 100% du quartier est au courant » (cfr. Annexe 5 p. 87). Cette même difficulté est apparue lors de notre observation de la commission de quartier de La petite colline (cfr. Annexe 7). En fin de soirée, les participants se sont plaints que ce type de réunion n'était pas suffisant afin d'être représentatif. Plusieurs participants ont demandé que les organisateurs aillent directement dans la rue récolter

l'opinion des passants, afin de sensibiliser les personnes qui ne s'intéressent pas à l'urbanisme en temps habituel. Les organisateurs ont alors dû argumenter qu'ils faisaient tout ce qui était en leur pouvoir pour que le processus soit représentatif, mais que ce n'était pas possible financièrement et humainement de récupérer l'avis de tous les habitants.

Lors de notre premier entretien avec l'Atelier de Projets, François André justifiait cette difficulté comme suit : « la démocratie participative c'est la démocratie des personnes qui ont du temps » (cfr. Annexe 2 p. 12). Participer aux dispositifs participatifs demande effectivement du temps, comme nous avons pu le remarquer lors de nos observations. Les dispositifs durent généralement plusieurs heures et l'investissement en temps peut donc être un frein pour les habitants. François André et Mathilde Debetencourt nous ont expliqué que les participants étaient généralement des jeunes couples – avec des enfants bien souvent – ou bien des personnes âgées. Ensuite, les personnes directement impactées par les projets sont aussi régulièrement présentes, pour des raisons professionnelles par exemple, comme les guides touristiques qui s'intéressent de fait aux aménagements urbains et aux modifications de certains bâtiments historiques. En revanche, les mineurs et jeunes adultes sont très peu nombreux, ce qui pourrait s'expliquer par exemple par le nombre d'heures qu'ils attribuent à leurs activités extrascolaires.

Certains publics sont d'ailleurs très difficiles à mobiliser, comme les personnes sans domicile fixe ou les primo-arrivants. « Si tu as des quartiers avec beaucoup de primo-arrivants, d'abord c'est extrêmement difficile de les toucher, parce que c'est pas des gens qui viennent en réunion publique quoi. Parce que souvent ils parlent pas la langue et puis ils ont pas nécessairement envie de se montrer parce qu'ils ont pas forcément des papiers non plus. Et puis ils ont pas l'habitude, culturellement, qu'on les écoute, sur un projet d'aménagement d'espaces publics » (cfr. Annexe 5 p. 79), raconte Nicolas Hemeleers. Il devient dès lors difficile d'être représentatif, si certains groupes de la population ne souhaitent tout simplement pas participer.

Pour terminer, Nicolas Hemeleers pointe le fait que les dispositifs participatifs font appel à des habitants à un instant précis de la vie du quartier, mais que la population d'un quartier évolue. « Il y a des gens qui sont plus là, parce qu'ils ont déménagé ... Enfin voilà. Il y a des quartiers à Bruxelles où c'est particulièrement difficile ... Euh ... Parce que c'est des quartiers dans lesquels la population est une population constamment en mouvement. C'est des quartiers de primo-arrivants. Donc les gens avec lesquels tu peux construire un dialogue pendant un temps X, peut-être 6 mois après sont en fait plus du tout les mêmes » (cfr. Annexe 5 p. 77-78). Il est donc nécessaire de parvenir à cerner des enjeux qui sont valables aujourd'hui mais qui le seront toujours à l'avenir.

Surévaluation de la participation par les participants

Une autre difficulté à laquelle doivent faire face les médiateurs est que certains participants ont des attentes trop importantes quant à leur impact sur les projets urbains. « C'est une forme d'extrémisme participatif – je sais pas si on peut exprimer ça comme ça – qui consisterait à dire que les habitants doivent coconstruire leur environnement de manière complète et radicale. [...] Mais je pense que c'est une erreur de leur faire penser qu'ils vont dessiner leur quartier ou dessiner la place sur laquelle ... enfin, dessiner la passerelle quoi. Je veux dire, un habitant il ne sait pas dessiner une passerelle. [...] Je pense qu'à un moment donné, chacun son rôle quoi », nous explique Nicolas Hemeleers (cfr. Annexe 5 p. 84-85). Il est donc important de faire comprendre aux participants que leur participation permettra de concevoir des lignes directrices, mais pas de définir de manière définitive le projet qui sera mis en place, au risque de les décevoir.

Conflits d'intérêts des participants

De nos entretiens avec l'Atelier de Projets et Etienne Schillers ressort aussi la difficulté de devoir faire face, lors des ateliers participatifs, à des participants qui visent un but personnel. François André est catégorique : « ça, s'il est dans cet esprit-là, d'office, ça ne peut pas marcher. On ne peut pas avoir quelqu'un qui ait des objectifs personnels dans le cadre d'une cocréation. [...] Lorsqu'on en est à des revendications spécifiques, alors là c'est plus de la participation citoyenne » (cfr. Annexe 3 p. 32-33).

Il arrive régulièrement que des participants aient des objectifs personnels. Etienne Schillers, dans le cadre du projet du plateau de la gare à Tournai, expliquait que certains commerçants souhaitent absolument avoir une place de parking devant leur commerce. « Mais voilà, si on les écoutait, lui il fallait faire un parking silo de 15 places – j’exagère – pour chaque commerçant » (cfr. Annexe 6 p. 105). Dans ce cas, François André explique qu’ils préfèrent sortir cette personne du cadre de la participation citoyenne afin d’entamer des relations bilatérales, avec des représentants de la Ville par exemple. Mais il ne s’agit dès lors plus de médiation mais bien de négociation.

Appréhension du résultat par les participants

Une autre difficulté liée aux attentes vis-à-vis des dispositifs participatifs est celle de l’appréhension du résultat par les participants. Etienne Schillers (cfr. Annexe 6) estime qu’il y a une certaine réticence au changement en général, qui n’est pas toujours justifiée. Dans le cadre du plateau de la gare, commerçants et habitants avaient une appréhension quant à la réussite du projet. Tournai a déjà connu d’importants travaux dans son centre-ville « qui pour les commerçants et les habitants est quelque chose qui a tué un peu le commerce, ou a rendu moins accessible en tout cas à leur avis la chalandise » (cfr. Annexe 6 p. 97-98). Les participants aux ateliers participatifs étaient donc sur la défensive au début du processus participatif. Il a donc fallu parvenir à apaiser ces appréhensions et convaincre les participants de l’utilité du projet, tout en trouvant des compromis qui puissent satisfaire leurs attentes, afin de ne pas reproduire les erreurs commises lors des précédents travaux.

Transmission de l’information

Un dernier élément qui peut créer de la tension chez les participants concerne la communication autour des processus participatifs. Afin qu’ils soient représentatifs, il est nécessaire de parvenir à communiquer l’existence du dispositif au plus grand nombre. « [...] les gens se plaignent toujours de ne pas avoir les informations », regrette Etienne Schillers (cfr. Annexe 6 p. 106). Mathilde Debetencourt soutient également ces propos : « [...] l’idée c’est de montrer que nous on est dans la transparence et que donc on montre

aux gens les choses et qu'après ils peuvent pas venir dire qu'ils étaient pas au courant » (cfr. Annexe 2 p. 18).

D'après Nicolas Hemeleers, la communication est d'autant plus difficile que les projets d'urbanisme prennent beaucoup de temps à être effectués. « Le problème c'est qu'il y a des moments entre guillemets d'intensité où on mobilise les gens, ce qui leur prend du temps, de l'énergie, ... enfin etc. Et puis en fait il y a des moments, je sais pas, 1 an ou 2 ans où il se passe rien. Ou alors, même s'il se passe des choses, c'est un chantier donc c'est pas toujours évident à gérer » (cfr. Annexe 5 p. 77). Il est donc difficile de parvenir à communiquer vers les habitants du quartier lors des périodes creuses, car il se passe alors peu de choses concrètes. Mais cette communication est nécessaire pour parvenir à garder une dynamique participative, estime-t-il.

Le manque de communication envers les habitants peut donc être source de tensions, que les médiateurs doivent être en mesure d'apaiser si nécessaire.

5.2 Les compétences du médiateur

Après les difficultés que rencontrent les médiateurs en lien avec les acteurs mobilisés, intéressons-nous désormais à celles liées aux compétences des médiateurs. Comme toute autre profession, la médiation nécessite d'acquérir certaines compétences spécifiques. Bon nombre de médiateurs se forment aujourd'hui encore sur le terrain, et n'ont pas suivi de formation spécialisée en médiation. C'est par exemple le cas de François André et Etienne Schillers. Tous deux n'ont pas pour travail principal de faire de la médiation, mais tous deux ont occupé ce rôle malgré tout à travers les projets dont ils ont la charge. Ce manque de formation, François André le considère comme « un point négatif » (cfr. Annexe 3 p. 33). Il en va de même pour Etienne Schillers, qui juge son expérience « intéressante mais [...] pas non plus très, très longue et très, très intense » (cfr. Annexe 6 p. 111).

Dans notre échange avec Marie-Hélène Elleboudt, qui s'est formée à diverses pratiques d'intelligence collective et de constellation systémique -

un outil utilisé en psychothérapie -, elle indique que la formation à la médiation doit se faire selon deux axes : la posture et les outils. La première se concentre sur un travail sur soi, afin d'être en mesure de faire face aux difficultés que les médiateurs peuvent rencontrer vis-à-vis des participants. La seconde vise l'apprentissage d'outils pratiques qui peuvent être utilisés en médiation. Mais elle tempère l'importance des outils : « Pour moi, les outils je vois ça comme des tournevis. C'est pas parce que j'ai un tournevis que je peux faire tout ce que je veux avec ce tournevis » (cfr. Annexe 4 p. 46).

Dans notre corpus, plusieurs compétences ont été mises en exergue comme étant difficiles à maîtriser et pouvant entraîner une perte d'efficacité des dispositifs participatifs.

Adapter son langage aux participants

La première compétence qui peut représenter une difficulté pour les médiateurs est la capacité à s'adapter à son public. En tant que médiateur, il est nécessaire de parvenir à se mettre à la place de son public, pour pouvoir comprendre et intégrer leurs arguments, comme l'explique Etienne Schillers (cfr. Annexe 6). De plus, les participants présents lors des ateliers participatifs peuvent être très variés, d'un point de vue linguistique, mais aussi concernant leur connaissance de la participation et de l'urbanisme.

Lors de mon observation de la commission de quartier de La petite colline (cfr. Annexe 7), j'ai noté qu'une partie des participants était néerlandophone. La grande majorité de la soirée s'est pourtant déroulée en français. Bien que les slides aient été rédigés en français suivis d'une version en néerlandais, toutes les explications étaient faites en français. De plus, le temps passé sur les slides en néerlandais était relativement limité et il était donc difficile de les lire dans leur intégralité. La plupart des participants semblait toutefois bien maîtriser le français, et Marie-Hélène Elleboudt avait entamé la soirée en expliquant qu'elle était là si des traductions étaient nécessaires.

Nicolas Hemeleers quant à lui a mis en lumière la difficulté de devoir s'adapter à des publics très variés en termes de culture et de connaissances :

« comme je disais aussi, quand tu parles avec des migrants, c'est pas la même chose que quand tu parles avec un bobo de Saint-Gilles qui limite connaît mieux ton étude que toi », nous a-t-il dit sur le ton de la rigolade (cfr. Annexe 5 p. 87).

Perte d'attention des participants

Une autre compétence essentielle à l'attirail du médiateur est la capacité à capter l'attention des participants lors des dispositifs participatifs. François André considère que le médiateur est « le chef d'orchestre » et doit se charger de rythmer les ateliers (cfr. Annexe 3 p. 34). Nicolas Hemeleers estime d'ailleurs que les architectes par exemple ne sont pas les personnes adéquates pour présenter les projets aux participants. « C'est un réflexe naturel quand t'es archi, quand tu fais n'importe quel travail, t'as envie de pouvoir expliquer tous les détails de l'arrivée à tel résultat. Mais tu vois [...] ça n'intéresse personne » (cfr. Annexe 5 p. 90). Cette même réflexion m'est venue lors de la commission de quartier de La petite colline. La synthèse du précédent atelier par le bureau d'architecture m'a paru assez longue et j'ai moi-même eu un peu de mal à rester concentré. En outre, Nicolas Hemeleers déplore que les questions d'urbanisme soient généralement absentes du débat public. Ce manque d'intérêt général des citoyens pour l'urbanisme accentue encore l'importance de parvenir à rythmer les ateliers participatifs afin de ne pas laisser les personnes en présence.

Gestion des tensions

Sans surprise, la totalité des personnes interviewées considère les situations conflictuelles qui peuvent apparaître lors des dispositifs participatifs comme difficiles à gérer. Marie-Hélène Elleboudt (cfr. Annexe 4) estime qu'il n'est d'ailleurs pas possible d'effectuer correctement de la participation s'il y a une situation conflictuelle sous-jacente, par exemple des tensions entre les représentants politiques et les habitants. Elle propose alors de commencer par tenter d'apaiser ces tensions avant de pouvoir entamer un processus participatif.

Des tensions peuvent également apparaître entre les habitants eux-mêmes. « Il y a parfois des tensions hyper vives entre des gens qui n'ont pas le

même avis sur un projet par exemple » (cfr. Annexe 5 p. 87). Mais le médiateur non plus n'est pas épargné par ces tensions et doit parfois faire face à des remarques agressives provenant des citoyens. Etienne Schillers (cfr. Annexe 6) explique qu'il est alors important de faire comprendre aux participants qu'eux-mêmes, en tant qu'auteurs de projets et médiateurs, s'impliquent beaucoup dans le projet et essaient de répondre au maximum aux attentes des participants. Une situation similaire s'est d'ailleurs produite lors de mon observation de la commission de quartier lorsqu'en fin de soirée, la parole des participants s'est libérée et qu'ils ont commencé à expliquer leurs peurs par rapport à l'efficacité du dispositif participatif (cfr. Annexe 7). Les échanges, bien que respectueux, ont tout de même représenté une difficulté pour la médiatrice et les auteurs de projets, qui ont dû se justifier auprès des participants afin de tenter d'apaiser ces tensions, en expliquant qu'ils faisaient tout leur possible pour mener à bien ce processus participatif, mais qu'ils disposaient toutefois de moyens limités. Médiateurs et auteurs de projets doivent donc être en mesure d'accepter les critiques et de garder leur sang-froid afin de calmer rapidement ces tensions.

Répartition du temps de parole

Une autre difficulté majeure de la médiation consiste en la capacité du médiateur à répartir le temps de parole entre les personnes présentes lors des dispositifs participatifs, qu'il s'agisse des participants, des auteurs de projets ou des décideurs politiques. En effet, une bonne répartition du temps de parole est nécessaire afin que le processus participatif soit représentatif des habitants.

François André nous donnait l'exemple d'une réunion publique dans le cadre d'un projet d'urbanisme lié au Mont-Saint-Aubert, pendant lequel une poignée de personnes avait accaparé la parole afin de critiquer le projet de manière véhémente. A la suite de cette réunion, l'Atelier de Projets avait reçu plusieurs retours de la part des participants qui souhaitaient indiquer que les personnes qui avaient pris la parole représentaient en réalité une minorité des participants et qu'ils ne correspondaient donc pas à l'avis général (cfr. Annexe 3 p. 27). Cet exemple illustre donc bien l'importance

de la répartition du temps de parole lors d'un dispositif participatif afin d'obtenir des résultats représentatifs de la population.

Une autre difficulté réside aussi dans le fait que tous les participants n'aiment pas nécessairement prendre la parole en public. Comme l'indique Mathilde Debetencourt, « il y a des gens qui sont plus à l'aise en public et qui prennent la parole pour les autres » (cfr. Annexe 2 p. 14). C'est donc le rôle du médiateur de parvenir à distribuer la parole tout en proposant la parole aux personnes moins à l'aise, ou à l'inverse d'accepter que celles-ci ne souhaitent pas parler publiquement mais préfèrent simplement écouter les débats.

Le médiateur doit aussi être en mesure d'affirmer son rôle vis-à-vis des décideurs politiques. « Comme vous le savez peut-être, un politique qui a un micro en mains il est un peu ... Ouais, il est bien parti. [...] Et quelqu'un qui n'est pas solide dans sa posture de facilitateur, qui a peur d'intervenir face à quelqu'un avec une certaine ascendance, et bien ne va pas oser intervenir », nous explique Marie-Hélène Elleboudt (cfr. Annexe 4 p. 53-54).

L'importance de la répartition du temps de parole réside aussi dans la capacité du dispositif participatif à créer des échanges entre les participants. Lors de mon observation de la marche exploratoire de Bizet (cfr. Annexe 8), il est arrivé à certaines haltes de la marche que les participants parlent entre eux, ce qui a engendré un certain brouhaha et n'a donc pas permis une qualité d'écoute correcte de la part des participants. Plusieurs personnes souhaitaient prendre la parole, mais les échanges étaient difficiles à suivre.

Mauvaise compréhension des consignes par les participants

Une bonne répartition du temps de parole ne peut se faire qu'avec une bonne compréhension des consignes par les participants. François André estime que si les consignes sont données par un médiateur en début de présentation, celles-ci sont en général bien assimilées par les participants (cfr. Annexe 3 p. 37). Mes observations viennent toutefois nuancer ses propos. Lors de la commission de quartier de La petite colline (cfr. Annexe 7) et lors de la marche exploratoire du quartier de Bizet (cfr. Annexe 8), il

est arrivé à plusieurs reprises que les consignes ne soient que partiellement comprises ou respectées. La même consigne avait été donnée pour chaque atelier : lorsque les mains étaient levées, cela signifiait qu'il fallait revenir au silence. Force est de constater que cette consigne n'a pas toujours été bien comprise, la médiatrice ayant dû la réexpliquer à plusieurs reprises.

Outre les consignes liées à la répartition du temps de parole, j'ai également pu observer certaines difficultés à faire comprendre les consignes des ateliers. Lors de la commission de quartier, les participants étaient invités à débattre autour d'une table sur un sujet précis lié au quartier. Lorsque les participants estimaient avoir fait le tour du sujet, il leur était demandé de se déplacer vers une autre table afin de débattre d'un autre sujet. En pratique, la table à laquelle je m'étais installé n'a eu aucune rotation dans ses participants, malgré un rappel de Marie-Hélène Elleboudt. Plus tard dans la soirée, les participants étaient également invités à se mettre par groupes de 2 à 3 personnes, mais la majorité des participants s'est en réalité regroupée par 5 à 6 personnes, ce qui était bien plus que les groupes demandés.

Gestion du temps des ateliers

La gestion du temps des ateliers peut également représenter un certain défi pour les médiateurs. Bien qu'aucune des personnes interviewées n'ait remonté ce problème, il m'est apparu lors de mes observations qu'une mauvaise gestion du temps pouvait avoir un impact sur la qualité des ateliers participatifs. En effet, lors de la commission de quartier (cfr. Annexe 7), l'atelier a par exemple dû commencer un peu plus tard que prévu, les responsables ayant préféré attendre quelque peu afin que d'autres participants rejoignent encore le groupe. De fait, le chargé de projets a souhaité rattraper ce retard en accélérant sa présentation d'introduction, ce qui a compliqué la compréhension de celle-ci. De plus, la soirée s'est terminée avec un peu de retard, aux alentours de 22h30 au lieu de 22h.

Une situation similaire s'est produite lors de la marche exploratoire de Bizet (cfr. Annexe 8). Les organisateurs ont pressé le pas lors de la marche afin de limiter le retard sur le planning et les discussions prévues lors des diverses haltes ont été écourtées. Bien que des personnes souhaitent encore

apporter certaines précisions, Marie-Hélène a donc dû insister sur le fait qu'il n'y avait plus le temps et que ces discussions pourraient se poursuivre en plus petits groupes lors de l'atelier de fin d'après-midi. Le fait de limiter ces temps d'échange a quelque peu réduit, d'après moi, la richesse des informations recueillies lors de la marche exploratoire. La gestion du temps des ateliers représente en tout cas une difficulté modérée dans la conduite d'ateliers participatifs.

Impartialité du médiateur

La capacité du médiateur à rester impartial tout au long du processus participatif est également une compétence majeure dans la réussite des processus participatifs. Cette impartialité, Marie-Hélène Elleboudt la considère comme nécessaire afin de légitimer le rôle du médiateur. « Si nous on n'est pas neutre et on donne la parole à un de ses partenaires, on n'est pas pris sérieusement parce qu'on prend parti » (cfr. Annexe 4 p. 58). En pratique, le rôle du médiateur peut parfois être difficile à cerner par les participants. « [...] on travaille avec des collègues qui viennent parfois nous demander en backup sur l'animation, où eux leur rôle n'est pas aussi clair, où ils interviennent en continu etc. Et pour nous c'est très inconfortable parce qu'on voit l'impact sur le public. », explique Marie-Hélène Elleboudt (cfr. Annexe 4 p. 63). Il semblerait donc que la position du médiateur ne soit pas toujours claire aux yeux du public. Lorsqu'il est présent systématiquement à chaque étape du processus participatif, il peut être confondu avec les auteurs de projets par exemple, qui prennent des décisions vis-à-vis du projet d'urbanisme, tandis que le médiateur a uniquement la charge du dispositif participatif.

François André a dû faire face à ce problème lors de la présentation d'un projet d'urbanisme au Mont-Saint-Aubert. Lors de celle-ci, il occupait en même temps le rôle de chef de projets et de médiateur. Les responsables politiques présents sur place étaient donc ses supérieurs indirects. « Cette présentation s'est très mal déroulée. C'est-à-dire que la ... en fait la présentation des objectifs n'a pas été comprise, le rythme de la présentation n'était pas adapté à la population. Et le fait de ne pas avoir de médiateur,

donc une personne indépendante, n'a pas permis à moi d'avoir un rôle indépendant. [...] Et donc, il était impossible pour mon service d'avoir cette partie neutre, parce que nous étions de la Ville. Donc nous défendions un projet » (cfr. Annexe 3 p. 26-27).

Méconnaissance du contexte urbain

Une dernière difficulté liée au médiateur concerne sa connaissance du contexte urbain. François André considère que la connaissance du tissu urbain peut représenter un avantage pour les médiateurs, notamment dans des situations conflictuelles. « [...] il y a eu des médiateurs extérieurs, des gens de Bruxelles, qui ont très bien réussi leur travail. Donc euh ... Mais c'était sur des éléments plus génériques d'aménagement du territoire. C'était pas sur des éléments très précis où il peut y avoir par exemple une grosse tension quoi » (cfr. Annexe 3 p.41). Bien que la connaissance de la région et de ses habitants ne soit donc pas une nécessité, cela peut faciliter l'aboutissement du dispositif participatif.

5.3 La conception des dispositifs participatifs

Ce dernier axe thématique s'attarde sur les difficultés des médiateurs à concevoir les dispositifs participatifs. Afin que les processus participatifs se déroulent sans encombre, il est nécessaire de choisir un lieu adapté qui puisse accueillir l'intégralité des participants tout en gardant une bonne audibilité des intervenants. Il s'agit donc au médiateur d'adapter son dispositif au lieu dont il dispose.

5.3.1 Nécessité de réduire le nombre de participants

Comme nous l'explique Mathilde Debetencourt (cfr. Annexe 2), les locaux de l'Atelier de Projets de Tournai ne peuvent accueillir plus d'une vingtaine de personnes, la superficie disponible étant limitée. Outre cet aspect pratique, elle justifie également la nécessité de réduire le nombre de participants par l'objectif du dispositif mis en place : « de toute façon au-dessus l'Atelier devient moins un espace où les gens peuvent vraiment participer. Ca devient plus une conférence » (cfr. Annexe 2 p. 9). De ses propos ressort donc l'idée que la participation ne peut se faire avec un trop grand nombre de participants. Il arrive d'ailleurs que l'Atelier de Projets

décide de réduire le nombre d'inscriptions ou décide de diviser les participants en plusieurs groupes de plus petite taille.

François André ajoute que des tailles de groupes différents nécessitent d'adapter le dispositif participatif : « un groupe de 300 c'est pas un groupe de 120. Un groupe de 120 c'est pas un groupe de 60. Et un groupe de 60 c'est pas un groupe de 16 ou un groupe de huit. Donc c'étaient vraiment à chaque fois des expériences très différentes » (cfr. Annexe 3 p. 35). Cette idée ressort également dans notre entretien avec Nicolas Hemeleers, qui privilégie dans un premier temps des réunions individuelles pour ensuite organiser des réunions collectives : « quand on est en bilatéral, on parle que d'une problématique ou d'un point de vue. C'est très intéressant que l'interlocuteur qu'on a vu seul après vienne à une réunion d'information collective parce qu'alors il se rend compte que son point de vue est un des points de vue. Cette dynamique-là, elle nous permet à nous d'avoir d'un côté les informations qu'on veut, de manière à mon avis plus efficace. Et puis par ailleurs, dans la logique réunion collective, ça permet de créer une forme de réflexion collective, d'identification en fait d'un champ d'exigences, de remise en cause de certains points de vue qui sont souvent utiles » (cfr. Annexe 5 p. 74).

Lors de la conception du dispositif participatif, le médiateur doit donc être attentif à limiter le nombre de participants en fonction de l'objectif qu'il vise.

5.3.2 Disposition du lieu

La disposition du lieu représente également un sujet de réflexion important. François André estime qu'il n'est pas absolument nécessaire de réfléchir à la disposition du lieu lorsque l'on travaille avec un petit groupe. En revanche, cela devient important lorsque le groupe dépasse les 30 personnes. « On essaie de ne jamais avoir une présentation d'opposition. C'est-à-dire un présentateur devant une masse de personnes. Parce qu'un contre 100 [...] ça crée un affrontement » (cfr. Annexe 2 p. 35).

D'après mon observation de la commission de quartier de La petite colline, la disposition des lieux peut engendrer trois autres difficultés. Tout d'abord, lors d'une présentation, si les chaises ne sont pas disposées correctement par exemple, il peut évidemment être difficile de voir correctement le diaporama projeté. Ensuite, la disposition des tables et chaises peut entraver le bon déroulement des ateliers. Lors d'un des ateliers de la soirée, il était demandé aux participants de se mettre autour d'une table afin de discuter d'un sujet prédéfini, et d'ensuite changer de table lorsque les participants n'avaient plus rien à ajouter. Cette disposition des participants a créé un cercle fermé et n'a pas permis à d'autres participants de rejoindre la table de discussion, n'ayant pas osé s'imposer. Pour finir, le fait de devoir déplacer tables et chaises entre les différents ateliers a créé des moments de flottement lors desquels les participants ne savaient pas précisément quoi faire, ce qui a donc fait perdre un peu de temps lors du dispositif participatif.

Définir une bonne disposition des lieux permet donc aux processus participatifs d'améliorer les échanges entre participants et de limiter le temps nécessaire à leur bon déroulement.

5.3.3 L'audibilité

Enfin, François André considère qu'il est important de vérifier l'acoustique des lieux au préalable (cfr. Annexe 3). En effet, lors de la marche exploratoire de Bizet (cfr. Annexe 8), l'écoute s'est révélée relativement difficile, la faute aux bruits des voitures et autres nuisances sonores urbaines. L'atelier en intérieur qui s'en est suivi a également été confronté à des problèmes d'acoustique. Ayant lieu dans le hall d'une école, le lieu a eu pour conséquence de créer de l'écho. Cela a rendu l'écoute difficile et Marie-Hélène Elleboudt a dû demander à plusieurs reprises aux parents de calmer leurs enfants qui jouaient un peu plus loin dans le hall.

Le médiateur doit donc faire attention de proposer un lieu permettant d'accueillir tous les participants, avec une disposition adaptée, tout en disposant d'une bonne acoustique afin de permettre aux échanges de se faire dans de bonnes conditions.

6 Interprétation des résultats

Après avoir présenté les principaux éléments qui ressortent de notre corpus, adoptons désormais un point de vue critique sur le rôle du médiateur en participation citoyenne dans le cadre de projets d'urbanisme. Pour ce faire, nous nous baserons sur certains éléments que nous avons relevés lors de notre revue de la littérature scientifique. Ceci nous permettra d'étudier dans quelle mesure la médiation dans le champ de l'urbanisme se différencie des autres formes de médiation ainsi que de mieux comprendre le rôle du médiateur dans notre domaine d'étude.

6.1 Entre fonction et profession

Un premier élément qui est ressorti de notre revue de la littérature scientifique concerne la difficulté pour les médiateurs à exercer cette activité à temps plein (Lesoeurs, Mrad, & Guillaume-Hofnung, 2009). Cette difficulté amène certains professionnels de la participation à définir leur travail comme un « rôle » ou une « fonction » et non comme une « profession ». Bien que nous n'ayons pas approfondi cet enjeu, nous avons tout de même pu nous rendre compte que la médiation dans le champ de l'urbanisme souffrait également des mêmes maux. Alors que Marie-Hélène Elleboudt exerce son activité de facilitatrice à temps plein, nos trois autres intervenants occupent une fonction plus hybride. François André occupe officiellement la fonction de chargé de projets, bien qu'il ait occupé le rôle de médiateur dans certains processus participatifs, de même qu'Etienne Schillers qui est avant tout architecte. La position de Nicolas Hemeleers est également relativement hybride. En tant qu'administrateur de CityTools, il se charge de la facilitation, mais il semblerait qu'il soit également chargé d'éléments liés plus spécifiquement au domaine de l'urbanisme. Bien que notre échantillon de la profession soit limité, nos observations nous poussent donc à penser que le statut de médiateur dans le domaine de projets d'urbanisme souffrirait de la même difficulté à affirmer la médiation comme une profession à temps plein.

6.2 Un rôle de conseiller

Les différentes définitions de la médiation, comme étudiées dans notre première partie, mettent en lumière trois caractéristiques principales du médiateur : sa neutralité, son impartialité et son indépendance (cfr. p. 13). Dans le cadre de projets d'urbanisme, nous estimons que sa position doit être nuancée.

Tout d'abord, le médiateur en participation citoyenne est missionné par les communes afin de participer à l'élaboration et la mise en place d'un processus participatif. Le médiateur peut par exemple travailler à son compte, comme c'est le cas pour Marie-Hélène Elleboudt. Bien qu'occupant un statut d'indépendant, le médiateur reste toutefois dans une certaine mesure dépendant du monde politique, qui fait appel à lui. Dans d'autres cas, comme celui de François André, il est directement employé par la commune et est donc complètement dépendant du monde politique. Le médiateur n'est donc pas en mesure d'imposer de décision aux décideurs politiques, comme il ressort des exemples de notre corpus. Il doit parfois même subir les décisions du monde politique, qui peuvent mettre en péril le dispositif participatif qu'il a mis sur pied.

Le médiateur en urbanisme ne répond donc pas entièrement aux caractéristiques qu'on lui attribue généralement. Marie-Hélène Elleboudt et Nicolas Hemeleers privilégient d'ailleurs l'appellation de « facilitateur ». Bien qu'ils ne soient pas parvenus à nous donner de raison spécifique, nous estimons que cet usage est dû au fait que le terme de facilitateur englobe une plus grande variété d'activités. En effet, comme il ressort de la littérature scientifique (de Carlo, 2004), le facilitateur ne doit pas répondre à des critères aussi précis que le médiateur, et peut par exemple faire l'économie de son indépendance.

Ensuite, il ressort de notre recherche que le médiateur en urbanisme puisse tout de même occuper le rôle du tiers neutre et impartial. Bien qu'il ne puisse imposer de décision au monde politique, il peut toutefois jouer le rôle de conseiller, en proposant des dispositifs qui garantissent l'intégrité du processus participatif. Pour ce faire, le médiateur peut par exemple tenter de clarifier l'objectif des décideurs qui font appel à la médiation, et proposer

d'autres dispositifs tels que des réunions d'information si la participation citoyenne n'est pas l'objectif poursuivi.

D'après notre recherche, nous estimons donc que le médiateur n'est pas en mesure de s'opposer à la volonté des décideurs politiques, mais qu'il peut toutefois jouer le rôle de conseiller afin de limiter l'instrumentalisation et l'utilisation abusive de la participation citoyenne.

6.3 Un facilitateur d'échanges

Il ressort de notre revue de la littérature que « la démocratie participative vise à favoriser un échange constructif entre les citoyens et le monde politique afin de parvenir ensemble à une politique efficace et représentative de la volonté de la population. » (cfr. p. 6). Dans cette partie, nous tenterons tout d'abord de comprendre dans quelle mesure le médiateur parvient à favoriser les échanges entre les différents acteurs de la participation citoyenne. Par la suite, nous étudierons les compétences que le médiateur mobilise afin d'y parvenir.

6.3.1 Mobiliser les acteurs de la participation

Comme nous l'avons expliqué tout au long de ce mémoire, quatre acteurs sont mobilisés en participation citoyenne dans le cadre de projets d'urbanisme : les auteurs de projets, les médiateurs, les participants et les représentants politiques. Les deux premiers étant missionnés par les pouvoirs publics pour occuper leur rôle, il va de soi que nous ne nous attarderons pas sur ceux-ci. En revanche, les habitants n'ont aucune obligation de participer aux processus participatifs. Quant aux décideurs politiques, comme nous avons pu le voir, certains rechignent à y prendre part. L'absence de ces deux acteurs peut donc mettre en péril la participation citoyenne. Mais quel rôle le médiateur joue-t-il sur leur mobilisation ?

En ce qui concerne les participants, de notre corpus ressort la difficulté de parvenir à mobiliser un échantillon représentatif de la population. Certains profils tels que les jeunes, les primo-arrivants ou les SDF se révèlent difficilement mobilisables, comme nous l'ont expliqué François André, Mathilde Debetencourt et Nicolas Hemeleers. Cependant, la mobilisation

des habitants relève-t-elle de la fonction du médiateur ? Les acteurs ayant abordé ces difficultés occupent en effet une double casquette, à mi-chemin entre la médiation et l'auteur de projet. Il n'est donc pas clair de savoir si le médiateur a la charge de mobiliser les habitants dans un processus participatif.

En revanche, le médiateur joue un rôle important dans la mobilisation des décideurs politiques. Comme nous l'a expliqué Marie-Hélène Elleboudt, le médiateur peut rassurer les représentants politiques en leur garantissant l'impartialité du dispositif participatif. Les médiateurs ont d'ailleurs tout intérêt à mobiliser le monde politique, car leur présence leur permet de clarifier leur rôle d'intermédiaire et leur évite de devoir répondre à certaines remarques initialement destinées aux représentants politiques. Cependant, la présence des auteurs de projets permet aux participants de recevoir des réponses aux questions directement liées à l'urbanisme. Seules les questions liées au domaine politique ne peuvent alors trouver de réponse précise.

Le médiateur n'aurait donc pas tellement la charge de mobiliser les habitants dans le processus participatif, mais bien de convaincre le pouvoir politique d'y prendre part afin de garantir son bon déroulement.

6.3.2 La récolte des opinions

Un autre élément qu'il nous semble intéressant d'aborder concerne l'objectif même de la médiation. Comme expliqué précédemment dans notre revue de la littérature scientifique, Marie-Elisabeth Volckrick (2007) considère que le tiers a pour objectif de parvenir à un consensus entre les médiés. Cette affirmation est-elle toutefois correcte dans le cadre de la médiation en participation citoyenne ? N'ayant pu observer un dispositif participatif du début jusqu'à la fin, il est important de ne pas prendre les explications qui suivent pour argent comptant. Cependant, de nos échanges avec des professionnels de la participation et de nos observations ne ressort pas réellement la recherche d'un consensus. Les dispositifs participatifs visent à confronter les opinions des différents acteurs afin de parvenir à des lignes directrices, mais il n'est pas nécessaire de parvenir à un consensus entre tous les médiés. Ce sont ensuite les auteurs de projets qui vont essayer d'intégrer

les différentes remarques dans leur projet, et qui le feront valider par les décideurs politiques. Le rôle du médiateur est donc simplement de favoriser les échanges, et non de parvenir à un consensus.

Un élément qui n'a pas d'explication claire dans notre corpus cependant concerne la transmission aux maîtres d'ouvrage des données récoltées lors des dispositifs participatifs. Nicolas Hemeleers estime qu'il incombe au médiateur de parvenir à traduire les données recueillies en lignes directrices claires et à les transmettre au maître d'ouvrage. Toutefois, lors de nos observations, les auteurs de projets étaient présents lors des dispositifs participatifs afin de prendre note des diverses remarques des participants. Il semblerait donc que, dans certains cas, le médiateur ait la charge de transmettre les résultats de la participation aux auteurs de projets, mais que dans d'autres cas, les auteurs de projets soient directement sur place afin de faciliter la récolte des opinions des habitants.

6.3.3 Compétences douces

Afin de parvenir à faciliter les échanges entre acteurs, le médiateur fait appel à diverses compétences « douces » – les dits *soft skills* – et techniques. Comme abordé au début de ce mémoire, Mazeaud (2012) estime que les médiateurs doivent avoir une bonne capacité d'écoute, d'empathie, d'animation et de flexibilité. Ces compétences ressortent également de notre étude. Le médiateur doit être capable d'animer des groupes de tailles et de profils variés, en rythmant les ateliers participatifs afin de capter l'attention des participants. Il doit également savoir faire preuve d'empathie et d'écoute afin d'adapter son langage aux participants et de parvenir à apaiser les tensions qui peuvent survenir.

La gestion des tensions incombe-t-elle toutefois au médiateur ? En nous basant sur les définitions de la médiation étudiées préalablement, il semblerait en effet que le médiateur ait la charge tant de favoriser l'établissement de liens que de régler les conflits (cfr. p. 15). Cependant, Marie-Hélène Elleboudt estime que la gestion des conflits n'incombe pas aux facilitateurs dans le cadre de la participation citoyenne. En situation de conflit, elle préfère alors faire appel à un médiateur agréé avant de pouvoir

entamer un processus participatif. Une fois sur le terrain, des tensions peuvent tout de même apparaître, comme il a pu ressortir de nos entretiens et de nos observations. Le médiateur n'a alors pas d'autre choix que d'y faire face. Comme le souligne Nicolas Hemeleers, il leur est parfois nécessaire alors de resituer le rôle de chacun par exemple, en expliquant aux participants que la participation citoyenne vise à établir des lignes directrices et non pas à coconstruire de manière concrète un projet d'urbanisme. Le médiateur doit donc faire preuve d'autorité en intervenant afin de limiter les dérapages. Il serait malvenu cependant de n'attribuer ce rôle qu'au médiateur. Nos observations font apparaître que les auteurs de projets occupent également ce rôle, en répondant aux critiques des participants de manière apaisée. Tant le médiateur que les auteurs de projets ont donc pour rôle de garantir le bon déroulement du processus participatif.

6.3.4 Compétences techniques

Outre le bagage humain auquel font appel les médiateurs, ils ont également développé un bagage technique utile à la participation citoyenne. Mazeaud (2012) estime d'ailleurs que la difficulté des médiateurs à démontrer un bagage technique spécifique à la médiation représente un frein à la reconnaissance de leur profession. Notre étude vient nuancer cette affirmation. Bien que le médiateur doive faire preuve d'un grand nombre de compétences douces en participation citoyenne, il doit également disposer de compétences techniques spécifiques.

En effet, et ce vraisemblablement en collaboration avec les auteurs de projets, les médiateurs doivent être en mesure de concevoir des dispositifs participatifs qui permettent de mobiliser l'expertise d'usage des participants. Le médiateur doit être en mesure de définir des ateliers d'animation adaptés aux objectifs des processus participatifs, en instaurant un ensemble de règles nécessaire à la répartition du temps de parole par exemple ou qui permettent de mobiliser chaque participant. Pour ce faire, ils peuvent donc instaurer certaines règles, comme le fait de lever la main afin de demander le silence lorsque le volume sonore devient trop élevé, ou de choisir de répartir les participants autour de différentes tables afin de permettre à chacun de

partager son opinion. De cette manière, le médiateur propose un dispositif participatif capable de mobiliser les habitants autour d'un projet, en limitant le temps nécessaire à son déroulement tout en essayant d'être représentatif de l'opinion des participants.

Cependant, comme nous avons pu l'observer, trouver le bon équilibre entre ces différents éléments peut se révéler difficile. Le manque de temps peut pousser le médiateur à limiter les échanges par exemple et donc avoir un impact sur les données recueillies. Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans n'importe quelle profession. Il est donc évident que le médiateur doit faire face à un certain nombre de difficultés dans la conception et l'animation d'un dispositif participatif, mais cela ne remet pas en question sa plus-value dans le cadre d'un processus participatif.

En conclusion, nous estimons que le médiateur, dans le cadre de la participation citoyenne dans le domaine de l'urbanisme, permet dans une certaine mesure de protéger l'intégrité d'un processus participatif et de faciliter les échanges entre les différents acteurs mobilisés afin de parvenir à des débats constructifs. Ces données peuvent alors être transmises aux urbanistes afin qu'ils intègrent, dans la mesure du possible, les remarques des citoyens à leurs projets d'urbanisme.

Conclusion

Dans ce mémoire, nous avons passé en revue certaines difficultés auxquelles les médiateurs peuvent être confrontés dans l'exercice de leur fonction. Comme nous avons pu le remarquer, ces éléments peuvent représenter un frein au processus participatif en limitant la quantité ou la qualité des données recueillies auprès des habitants concernés. Nous les avons ensuite confrontés à certains éléments théoriques afin de définir le rôle du médiateur en participation citoyenne dans le domaine de l'urbanisme.

En conclusion de ce mémoire, revenons de façon succincte sur notre question de recherche afin d'y apporter une réponse claire et concise, basée sur nos recherches. La question qui nous a guidé tout au long de ce travail est la suivante :

Dans quelle mesure le médiateur permet-il aujourd'hui de concevoir et de mettre en place des dispositifs participatifs capables de mobiliser les habitants dans le cadre de projets d'urbanisme ?

1 Le rôle du médiateur

En premier lieu, en tant qu'acteur neutre et impartial, le médiateur permet de protéger – dans une certaine mesure – l'intégrité des processus participatifs. Il conseille les décideurs et les aide à clarifier les raisons pour lesquelles ils font appel à la participation citoyenne. Ceci permet au médiateur de limiter l'instrumentalisation et/ou l'utilisation excessive des processus participatifs, qui peut mener à de la frustration auprès des habitants.

En revanche, le médiateur ne peut garantir son entière indépendance vis-à-vis du pouvoir politique. En effet, même en occupant le statut d'indépendant, le médiateur ne dispose d'aucun pouvoir décisionnel. Il peut donc arriver que les décideurs politiques imposent certaines décisions au médiateur. Ces décisions peuvent aller à l'encontre de la volonté du médiateur et mettre en péril le bon déroulement du processus participatif. Le

médiateur ne peut alors que conseiller les représentants politiques afin de garantir l'intégrité du processus participatif. Il occupe donc un rôle de conseiller auprès du monde politique.

Ensuite, le médiateur permet de faciliter les échanges entre auteurs de projets, décideurs politiques et participants. Pour ce faire, il se base sur un ensemble de compétences « douces » – des capacités d'écoute, d'empathie et d'animation – mais également sur des compétences techniques, qui lui ont fait défaut par le passé. Il conçoit ainsi, en collaboration avec les auteurs de projets, des dispositifs participatifs capables de répartir le temps de parole entre les différents acteurs afin d'obtenir un rapport complet des opinions des participants. Toutefois, le médiateur n'a pas pour objectif de parvenir à un consensus entre les participants, comme cela peut être le cas dans d'autres formes de médiation. Il a pour rôle de rassembler les diverses opinions afin de parvenir à des lignes directrices, que les auteurs de projets essaient ensuite d'intégrer dans le développement de leur projet.

Pour finir, comme nous avons pu le découvrir dans ce mémoire, le médiateur n'est pas l'unique acteur impliqué dans la participation citoyenne dans le cadre de projets d'urbanisme. Si la présence du médiateur n'est pas absolument nécessaire, comme nous avons pu le remarquer lors de nos échanges avec l'Atelier de Projets, elle est toutefois préférable car elle apporte une réelle valeur ajoutée au processus participatif.

2 Limites et perspectives

Il va de soi que ce mémoire n'avait pas pour objectif une compréhension profonde du rôle du médiateur dans le cadre de projets d'urbanisme faisant appel à la participation citoyenne. Ce domaine d'étude étant relativement récent, notre souhait était de produire une première esquisse du rôle du médiateur dans le cadre de projets d'urbanisme. N'ayant pas eu la possibilité de nous baser sur des études préalables, nous n'avions pas la capacité d'analyser de manière détaillée certains aspects précis. Il est donc probable qu'à certains égards ce mémoire puisse manquer de profondeur dans sa recherche.

Un autre regret que nous avons est de ne pas avoir pu observer le déroulement complet d'un processus participatif. En effet, il est possible que certaines difficultés que nous avons pu relever lors de nos observations soient comblées lors d'autres ateliers. Pouvoir observer l'intégralité d'un processus participatif nous aurait permis d'établir un panorama plus complet des difficultés auxquelles doivent faire face les médiateurs. Mais il est évident que cela nous était impossible au vu de l'importante charge de travail que cela entraînerait. De plus, les dispositifs observés ayant commencé début 2020 et s'étalant parfois sur plusieurs années, cela n'était pas réalisable dans la période de rédaction de ce mémoire.

A l'avenir, il pourrait être intéressant de se pencher plus en détail sur la façon dont collaborent les médiateurs et les décideurs politiques et sur l'impact que ceci peut avoir sur les dispositifs participatifs. Il nous semblerait également pertinent d'approfondir l'étude des compétences techniques des médiateurs en participation citoyenne et de voir dans quelle mesure celles-ci permettent à la médiation d'être reconnue comme une profession à part entière. Pour finir, aucun de nos intervenants n'était médiateur agréé. Afin d'approfondir le rôle du médiateur en participation citoyenne, il pourrait être utile d'étudier si des médiateurs agréés exercent dans ce domaine et d'analyser si leur rôle diffère de celui de nos intervenants.

Bibliographie

- Aktouf, O. (1987). *Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations. Une introduction à la démarche classique et une critique*. Montréal: Les Presses de l'Université du Québec.
- Bacqué, M.-H., & Gauthier, M. (2011). Participation, urbanisme et études urbaines : quatre décennies de débats et d'expériences depuis « A ladder of citizen participation » de S. R. Arnstein. . *Participations*(1), pp. 36-66. doi:10.3917/parti.001.0036.
- Bacqué, M.-H., Rey, H., & Sintomer, Y. (2005). *Gestion de proximité et démocratie participative. Une perspective comparative*. Paris: La Découverte.
- Bherer, L. (2005). Les promesses ambiguës de la démocratie participative. *Ethique publique*, 7(1). doi:10.4000/ethiquepublique.1984
- Blais, M., & Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives*, 26(2), pp. 1-18. Récupéré sur https://www.researchgate.net/profile/Stephane_Martineau/publication/242085520_L'analyse_inductive_generale_Description_d'une_demarche_visant_a_donner_un_sens_a_des_donnees_brutes/links/5613e5c608aed47facedecel.pdf
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2017). Les enjeux de la formation à la médiation. *Négociations*, 28(2), pp. 201-219. doi:10.3917/neg.028.0201
- Bonafé-Schmitt, J.-P., & Guillaume-Hofnung, M. (1995). *La médiation*. Presses Universitaires de France.
- Bresson, M. (2014, mars 4). La participation, un concept constamment réinventé. *Socio-logos*. Consulté le 13 novembre 2018, sur <https://journals.openedition.org/socio-logos/2817>

- Chappelle, G., Gérard, T. E., Simon, M., Marsan, C., Lavens, J., Saint Girons, S., & Julien, E. (2014). *L'Intelligence Collective*. Gap: Editions Yves Michel.
- Chazel, F. (1975). La mobilisation politique : problèmes et dimensions. *Revue française de science politique*(3), pp. 502-516. doi:10.3406/rfsp.1975.393616
- Counasse, X. (27 mai 2019). *Elections 2019: 1,4 million d'électeurs n'ont pas choisi de parti*. Récupéré sur Le Soir.be: <https://www.lesoir.be/227237/article/2019-05-27/elections-2019-14-million-delecteurs-nont-pas-choisi-de-parti>
- de Carlo, L. (2004). Dispositifs de médiation et facilitation en négociations complexes : un regard en termes de dynamiques de groupes. *Négociations*, 2(2), pp. 91-109. doi:10.3917/neg.002.091
- Deschamps, J. (2018). *La médiation, un concept pour les sciences de l'information et de la communication* (Vol. 1). iSTE édition.
- Duchastel, J. (1 janvier 2005). Légitimité démocratique : représentation ou participation ? (E. N. Bene, Éd.) *Ethique publique*, 7(1), p. 14. doi:10.4000/ethiquepublique.1986
- Duclos, H., & Grésy, J.-E. (2009). *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*. Baume-Les-Dames: Les Editions du Comité Interministériel des Villes. Récupéré sur http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/GuideSGCIV_EvaluationMediation.pdf
- Guillaume-Hofnung, M. (2016). Pour un statut épistémologique garant de la médiation. *Ela. Etudes de linguistique appliquée*(181), pp. 23-34. doi:10.3917/ela.181.0023
- Lamizet, B. (1998). *La médiation politique*. Condé-sur-Noireau: L'Harmattan Communication.

- Lesoeurs, G., Mrad, F. B., & Guillaume-Hofnung, M. (2009). Le médiateur vu par lui-même : résultats d'une enquête qualitative auprès des médiateurs. *Humanisme et entreprise*, 294(4), pp. 45-60. doi:10.3917/hume.294.0045
- Mazeaud, A. (2012). Administrer la participation : l'invention d'un métier entre valorisation du militantisme et professionnalisation de la démocratie locale. *Quaderni*(79). doi:10.4000/quaderni.621
- Mazeaud, A., & Talpin, J. (2010). Participer, pour quoi faire ? Esquisse d'une sociologie de l'engagement dans les budgets participatifs. *Sociologie*, 1(3), pp. 357-374. doi:10.3917/socio.003.0357.
- Paillé, P., & Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin. doi:10.3917/arco.paill.2016.01.
- Petit, G. (2014). Participations ordinaires et extraordinaires. Des appropriations différenciées d'une offre institutionnelle de participation municipale. (D. B. Supérieur, Éd.) *Participations*, 3(10), pp. 85-120. doi:10.3917/parti.010.0085.
- Pourtois, H., & Pitseys, J. (2017). La démocratie participative en question. *La Revue nouvelle*(7), pp. 30-35. Consulté le 26 janvier 2020, sur http://www.participation-citoyenne.eu/sites/default/files/publications/files/030-035_dossier_intro.pdf
- Rognon, F. (juin 2016). Qu'est-ce que la médiation ? *Etudes*(6), pp. 53-64. doi:10.3917/etu.4228.0053
- Rouzé, V. (2010). Médiations : un avatar du régime de la communication. *Les Enjeux de l'information et de la communication*(2), pp. 71-87. doi:10.3917/enic.hs02.0500.
- Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches qualitatives*, 27(1), pp. 127-140.

Récupéré sur [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero27\(1\)/soule.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero27(1)/soule.pdf)

Volckrick, M.-E. (2007). Intervenir en tiers aujourd'hui. *Négociations*, 1(7), pp. 75-88. doi:10.3917/neg.007.0075

Wolton, D. (2010). La médiation au regard de la communication. (C. éditions, Éd.) *Médiations*, pp. 141-147. doi:10.4000/books.editionscnrs.14712

Résumé

La participation citoyenne se développe depuis plusieurs années et a fait naître des professionnels de la participation. A la demande du monde politique et en collaboration avec des professionnels de l'urbanisme, les médiateurs sont aujourd'hui chargés de mobiliser l'expertise d'usage des habitants afin de développer des projets d'urbanisme en adéquation avec leurs besoins. Le rôle du médiateur n'est toutefois pas toujours clairement identifié, du fait de la diversité qui existe au sein même de la profession. Ce mémoire a donc pour objectif de clarifier le rôle du médiateur au sein de la participation citoyenne dans le cadre de projets d'urbanisme. Nos entretiens auprès de professionnels de la participation et nos observations participantes nous ont permis d'identifier certaines difficultés auxquelles sont confrontés les médiateurs lors du suivi de processus participatifs. Bien que leur présence ne se révèle pas absolument nécessaire, le médiateur apporte une véritable plus-value en facilitant les échanges entre participants, auteurs de projets et décideurs politiques.

Mots-clés

Participation citoyenne – médiation – facilitation – urbanisme