

**FABRIQUER,
GÉRER ET ANIMER
LA VILLE ENSEMBLE
QUELLE PLACE DE CHACUN,
ÉLUS, TECHNICIENS,
CITOYENS ?**

SYNTHÈSE DE L'ATELIER 4

Quelle place à
l'interpellation citoyenne
sur le cadre de vie ?

Il arrive que les citoyens se mobilisent de manière autonome pour faire entendre leur voix sur le cadre de vie.

**-Comment les citoyens interpellent-ils les municipalités et bailleurs lorsqu'ils souhaitent être entendus et associés ?
-Comment sont accueillies ces interpellations ? Créent-elles de nouveaux rapports entre institutions et citoyens ?**

Sites témoins >

Immeuble le Leclerc à Saint-Martin-le-Vinoux

Malherbe à Grenoble

Marx Dormoy à Grenoble

Qu'évoque pour vous le thème de cet atelier ?

Les idées clés ressortis en amont des échanges : « A définir », « Pouvoir d'agir », « Hors-cadre institutionnel », « Autonomie », « Changer la démocratie », « Institution pas organisée pour aller dans ce sens-là », « Il manque quelque chose »

Les idées fortes du débat

Le poids du collectif a été souligné comme un élément essentiel sous deux aspects :

Pour les habitants, le fait de se rassembler permet de se sentir plus puissant et de faire contrepoids face aux institutions. Parfois, la peur et/ou la difficulté de s'exprimer face à l'institution peut être un frein à l'établissement d'une revendication et peut dans certains cas générer de la démobilité et un sentiment de fatalité. Le collectif permet donc de ne plus se sentir seul face aux difficultés, de partager les problèmes et de rechercher des solutions ensemble.

Pour les institutions, et notamment les bailleurs, il est « important que ce soit structuré » pour ce qui concerne des problématiques qui impactent plusieurs habitants et la vie de l'immeuble. Il faut différencier les revendications individuelles des revendications collectives afin de cibler les problématiques et d'apporter les bonnes réponses. L'interpellation via le collectif ou l'association est plus claire pour l'institution et facilite son implication. Cela peut même l'amener à « réfléchir sur d'autres manières d'intervenir, à anticiper » : « on est amené à faire des portes-à-portes, etc. (...), on passe énormément d'énergie à faire du lien avec les locataires ». Pour autant, les institutions ont bien souvent des difficultés pour mobiliser sur leurs projets.

Quelle place à
l'interpellation citoyenne
sur le cadre de vie ?

« la mobilisation
se fait mais il faut
aussi l'entretenir »

L'existence d'un leader/d'une personne relais / d'un référent apparaît comme un point de convergence entre différents témoignages. Cette position est compliquée et présente des avantages et des inconvénients. Dans certaines situations, il s'agit d'un véritable moteur pour engager une démarche : « *on sait que les gens sont partants, il faut qu'il y ait une personne relais* ». L'enjeu principal étant de créer une « *relation de confiance* » sans quoi il n'est pas possible d'engager une dynamique positive et constructive. Néanmoins, la création d'un interlocuteur unique peut avoir des travers à différents niveaux :

- Comment s'assure-t-on de la légitimité et de la représentativité ?
- Comment permettre à chacun de remplir son rôle sans empiéter sur celui de l'autre ?
- Quelles sont les limites ?

En général, il y a un risque lorsque ce leader se retire ou s'investit moins, ou lorsque la mobilisation ne produit pas de résultats assez rapidement car « *la mobilisation se fait mais il faut aussi l'entretenir* ». Les collectifs sont fragiles et il y a parfois un risque de démobilisation des habitant-es, et de non-suivi du travail engagé avec l'institution. Au-delà de l'implication dans une action ou une autre, la question posée est alors : « *comment on passe du collectif à une conscience de citoyenneté ?* ».

Le manque de coordination et de lisibilité de l'action publique ont également été pointés comme des facteurs bloquants sur un territoire ce qui entraîne, dans certains cas, le développement d'une interpellation citoyenne qui permet de mettre en évidence les dysfonctionnements. La nécessaire coordination des acteurs intervenant sur un même territoire reste effectivement un pilier central pour éviter de générer des situations conflictuelles. Le conflit peut cependant avoir un rôle positif lorsqu'on en sort pour construire ensemble. Pour passer de l'interpellation citoyenne à la co-construction, il faut s'installer dans une dynamique de réussite avec de petites actions rapidement réalisables qui permettront de mobiliser davantage de personnes. Le besoin de construire de la confiance entre les habitant-es et les institutions ressort donc globalement pour pallier la peur de certains habitant-es, notamment des publics en difficultés, de prendre la parole, de s'exprimer, au risque d'en payer les conséquences (demande de mutation logement social, carte scolaire...). En ce sens, l'incompréhension sur les rôles et les missions de chacun apparaît comme un frein majeur à l'établissement de cette relation de confiance et peut créer un décalage entre les perceptions institutionnelles et le vécu des habitants. « *Comment fait-on pour que l'action publique soit lisible et que l'interpellation soit force de frappe ?* »

La mise en place d'une véritable communication entre les différents acteurs est enfin apparue comme incontournable pour permettre à chacun de prendre sa place et d'avoir les clés de compréhension des enjeux liés au cadre de vie. Dans le contexte actuel de complexification des politiques publiques et des processus de décisions, et de baisse des financements, les institutions doivent travailler à une meilleure lisibilité de leurs actions et accepter de communiquer même si ce n'est pas pour annoncer des réalisations à venir (annonce des retards, délais dans les travaux...). L'instauration d'un échange permanent, le fait d'avoir le réflexe de se dire les choses et de ne pas avancer chacun de son côté est très important pour signifier l'intérêt et le respect porté aux préoccupations des uns et des autres : « *il y a eu interpellation des acteurs mais pas forcément de réponse derrière donc ça aussi ça freine un peu* ». La réponse/l'étape « retour » après une rencontre avec des habitant-es (suivi des décisions) peut permettre d'éviter la démobilisation.

Quelle place à
l'interpellation citoyenne
sur le cadre de vie ?

Quelques points de vigilance

- La question de la structuration « institutionnelle » des collectifs d'habitant-es pose question dans le sens où elle peut être ressentie comme une sorte d'injonction des institutions auprès des habitant-es pour s'organiser en association. Comment la demande non-structurée est-elle entendue ? Comment prendre en compte et traiter la parole des réseaux/groupes/collectifs/habitants même si elle n'est pas structurée selon les formats de pensée de l'institution ?
- L'existence de personnes/groupes dits « sans-voix » dans les quartiers populaires est mis en évidence au cours du débat mais doit-on, et si oui comment, se faire porte-parole de ces habitants qui ne s'expriment pas ?
- L'implication des habitants sur le cadre de vie ne doit pas se substituer au rôle et à la place qui doit normalement être occupée par les autres acteurs, notamment institutionnels.

Quelques préconisations

- La création d'une relation de confiance entre habitant-es et institutions est primordiale.
- L'existence d'un collectif et/ou d'une personne relais ne doit pas effacer la responsabilité de chacun : « on accompagne, on n'assiste pas ».
- Se faire épauler dans la structuration des revendications (mais pas forcément du groupe), identifier des « aidants » comme les fédérations de locataires qui aident à structurer la demande, peut parfois être essentiel pour les collectifs d'habitant-es.
- L'élaboration d'une feuille de route commune entre les différents acteurs impliqués peut être facilitateur et permet d'avoir un même document de référence à suivre.
- L'institution doit accepter la critique, se remettre en question pour accueillir l'interpellation citoyenne et se doter d'outils pour y répondre. Elle doit également accepter que les habitants, en tant qu'usagers, puissent avoir un regard éclairé sur leurs difficultés du quotidien.
- « *Il ne faut pas négliger le fait de se mettre en branle, d'aller voir ses voisins, etc., lorsqu'on s'impose en tant qu'acteur collectif, on met un premier pied à l'étrier pour la citoyenneté* ».

« un premier pied à l'étrier
pour la citoyenneté »

