



Le diagnostic participatif : un outil pour pratiquer la recherche-action

Claudia Della Croce

Haute école de travail social et de la santé EESP, Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) – Lausanne – Suisse
claudia.dellacroce@eesp.ch

Yuri Tironi

Haute école de travail social et de la santé EESP, Haute école spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO) – Lausanne – Suisse
yuri.tironi@eesp.ch

Cet article présente une méthode employée dans le contexte d'une démarche participative sous la forme d'une recherche-action menée durant deux ans dans une ville de 12 000 habitants en Suisse romande. Des éléments du cadre théorique, du processus et de la méthodologie d'intervention mise en place sont explicités. Nous présentons également le dispositif de pilotage ainsi que les activités interactives mises en place pour recueillir des données dans un diagnostic participatif et nous communiquons quelques recommandations remises aux politiques qui ont commandité cette recherche. Nous concluons par une réflexion sur les conditions d'une réelle participation citoyenne et sur la manière de mettre en place des dispositifs la permettant.

Mots-clés : Recherche-action, qualité de vie, diagnostic territorial, Suisse.

This article presents a method used in the context of a participative approach under the shape of a research-action led for two years in a city of 12 000 inhabitants in French-speaking Switzerland. Elements of the theoretical framework, the process and the methodology of organized intervention are clarified. We also present the implementation plan as well as the interactive activities developed to collect data in a participative diagnosis and we communicate some recommendations delivered to the politicians who sponsored this research. We conclude by a reflection on the conditions of a real citizen participation and on the way of setting up devices allowing it.

Keywords: Research-action, quality of life, territorial diagnosis, Switzerland.

Este artículo presenta un método empleado en el contexto de una actividad participativa bajo la forma de una investigación-acción llevada durante dos años en una ciudad de 12 000 habitantes en Suiza francófona. Elementos del marco teórico, del proceso y de la metodología de intervención colocación son aclarados. También presentamos el dispositivo de pilotaje así como las actividades interactivas colocaciones para recoger datos en un diagnóstico participativo y comunicamos algunas recomendaciones devueltas a las políticas que financiaron esta investigación. Concluimos por una reflexión sobre las condiciones de una participación efectiva a ciudadana y sobre la manera de colocar dispositivos que lo permite.

Palabras clave : Investigación-acción, calidad de vida, diagnóstico territorial, Suiza.

Introduction

Cet article relate l'emploi d'une méthode pratiquée dans une recherche-action communautaire qui s'est déroulée dans une ville suisse de 12 000 habitants et dont objectif principal consistait à faire émerger ce que les résidents et les usagers d'un quartier souhaitaient pour améliorer la qualité de vie dans toutes les dimensions de leur vie quotidienne. L'enjeu principal consistait à donner la parole à tous les habitants, y compris et surtout à celles et ceux qui n'ont pas l'habitude de la prendre pour des raisons personnelles, sociales ou culturelles. Il s'agissait également de prendre en compte les groupes et les communautés pour constituer un panel représentatif de la population concernée. Pour ce faire, nous avons mis en place un cadre d'action permettant l'expression citoyenne et facilitant la démocratie participative. En tant qu'enseignants chercheurs, il a fallu à la fois tenir compte du cadre politique existant tout en proposant des pistes d'action en accord avec les désirs des citoyens. Celles-ci devaient s'insérer dans un souci collectif de développement durable urbain et d'amélioration de la qualité du vivre-ensemble dans ce milieu.

Le texte qui suit présente le cadre théorique utilisé ainsi que la méthodologie mise en place, spécifiquement du point de vue du diagnostic participatif. Gérer la Cité réclame aujourd'hui des procédures participatives particulièrement fines entre les citoyens et les élus. Il s'agit de nouer un rapport d'égalité sur le fond, dont le bénéfice réside dans un progrès de la légitimité démocratique et de l'intérêt général. Le contenu final d'une telle démarche n'est jamais prévisible ; celle-ci se veut transversale et non-cloisonnée. Pour cette raison, il est capital de mettre en place un dispositif global accompagnant le processus participatif durant toute la durée de la recherche. À l'intérieur de ce dispositif, le diagnostic participatif s'est centré sur des actions interactives pour collecter des données. En fin de processus, nous avons pu livrer des recommandations au politique, issues de l'analyse ayant permis d'établir un certain nombre de problématiques et d'élaborer de potentielles solutions pour répondre aux préoccupations identifiées.

Jalons d'une recherche-action

La recherche action « cherche à allier la rigueur scientifique d'une recherche à la connaissance empirique et qualitative du champ d'investigation » (Della Croce, Libois, Mawad, 2011 : 169). Quelle que soit les références théoriques à laquelle on la rattache, qu'elles soient américaines dans la filiation de l'École de Chicago et de Kurt Lewin, françaises dans les courants de la psychologie sociale ou de l'analyse institutionnelle ou anglaise dans la droite ligne du *Tavistock Institute*, elle postule que c'est en développant des connaissances sur les phénomènes dans lesquels le sujet est pris qu'il pourra comprendre et agir sur ces derniers. Il s'agit d'avoir un impact sur l'augmentation de la production de sens de la vie quotidienne des personnes afin qu'elles aient la possibilité de retrouver des moyens d'agir plus conséquents. En s'intéressant aux problèmes concrets des citoyens et en construisant avec eux un savoir partagé, il est possible d'avoir une influence sur la réorientation d'un certain nombre de projets pris en charge ultérieurement par le politique.

Dans un premier temps, il importe de connaître les espaces de vie dans la collectivité, de les questionner pour ensuite construire ou reconstruire une participation réelle à la vie publique et politique. Associer les personnes concernées à ce questionnement est essentiel si l'on veut parler de participation réelle et leur permettre par la suite de prendre part à la construction de projets collectifs. Cette approche devrait également permettre de construire de nouveaux liens et, de fait, rompre l'isolement d'un certain nombre de citoyens pouvant être dû à plusieurs facteurs tels que la dissociation entre lieu de vie et lieu de travail, la diminution des collectifs dans lesquels ils sont

insérés ou tout autre élément pouvant produire une péjoration du vivre-ensemble par ruptures de territoires communs.

La recherche-action présente plusieurs spécificités. Elle porte comme intention première de toucher directement les personnes concernées par l'objet de la recherche, ici les citoyens. Puis, il s'agit de faire émerger les problèmes concrets vécus par la population et ainsi produire un certain nombre de connaissances susceptibles d'améliorer les conditions de vie décrites comme insatisfaisantes par les personnes. Il s'agit bien d'un apprentissage mutuel entre les chercheurs et les participants ou d'une rencontre entre une intention de recherche de la part des chercheurs et une volonté de changement de la part des participants.

Il existe de nombreuses définitions de la recherche-action articulant différemment ses différentes composantes. Pour Lavoie, Marquis et Lanvin (1996 : 41) :

La recherche-action est une approche de recherche à caractère social, associée à une stratégie d'intervention et qui évolue dans un contexte dynamique. Elle est fondée sur la conviction que la recherche et l'action peuvent être réunies. Selon sa préoccupation, elle peut avoir comme but le changement, la compréhension des pratiques, l'évaluation, la résolution de problèmes, la production de connaissances ou l'amélioration d'une situation donnée. La recherche-action doit avoir pour origine des besoins sociaux réels, être menée en milieu naturel de vie, mettre à contribution tous les participants à tous les niveaux, être flexible (s'ajuster et progresser selon les événements), établir une communication systématique entre les participants et s'autoévaluer tout au long du processus. Elle est à caractère empirique et elle est en lien avec le vécu. Elle a un design novateur et une forme de gestion collective où le chercheur est aussi un acteur et où l'acteur est un chercheur.

La recherche-action offre une alternative à la recherche traditionnelle en se donnant comme objectif de modifier les rapports avec le monde de la pratique de manière originale. Quatre caractéristiques spécifiques sont identifiées par Liu (1997) : la rencontre entre une intention de recherche (chercheurs) et une volonté de changement (publics) ; un objectif dual de résolution des problèmes des publics et de production de nouvelles connaissances fondamentales ; un travail conjoint qui constitue un apprentissage mutuel entre les chercheurs et les publics et un cadre éthique négocié et accepté par tous les partenaires.

C'est bien l'association de la recherche et de l'action qui donne toute sa particularité à la démarche car c'est cette rencontre qui génère ses différentes caractéristiques. De plus, ce type de recherche s'ancre dans les terrains concernés et part d'une situation problématique construite avec les personnes ou les groupes concernés. C'est de cette rencontre que naît son objectif dual. Contrairement à la recherche dite classique, elle n'a pas qu'une finalité de production de connaissances, mais vise également à « améliorer une situation insatisfaisante » (Mayer & Ouellet, 2000 : 320). Afin de proposer des solutions pour résoudre les problèmes rencontrés par les publics, « la recherche-action cherche à établir l'intelligibilité de la situation étudiée, la prévision au moins partielle de son évolution et l'obtention de moyens pour exercer une influence sur cette évolution » (Liu, 1997 : 107). En tentant de transformer des situations, le processus engagé dans la recherche-action « produit des connaissances concernant ces transformations » (Barbier, 1996 : 13).

Les deux objectifs de la recherche-action sont donc extrêmement liés. Selon Liu (1997), les connaissances produites sur ces transformations peuvent concerner plus particulièrement « des problématiques propres au terrain, à la situation et aux publics » (p. 259) telles que des études de comportement par exemple; « des problématiques liées à la démarche de recherche-action » (p. 259) tels que des aspects méthodologiques ou l'évolution des rôles dans le processus; « des problématiques des systèmes sociaux et du changement social » (p. 259), telles que l'expérimentation d'une dynamique sociale ou l'étude du changement.

La recherche-action aspire en partie à résoudre des situations, ou plus exactement des « problèmes concrets liés à une situation » (Liu, 1997 : 71). Or, en raison de leur ancrage dans le terrain, ces situations sont, selon Liu (1997), complexes et sujettes à une évolution continue. Cela oblige à composer avec une grande part d'inconnu et d'incertitude tout au long de la démarche. Dolbec (2003) en donne une bonne illustration : « le problème de recherche, ses objectifs et les méthodes retenues émergent souvent du processus lui-même. Ils ne peuvent donc être définitifs puisque l'impact des actions posées ne peut être connu à l'avance » (p. 529).

La démarche et le processus sont plus appropriés à la conduite d'une recherche-action que l'utilisation d'une méthode ou d'une technique unique car elle n'est pas déterministe (Liu, 1997). Toutefois, « la démarche ne s'oppose ni aux méthodes, ni aux techniques, ni aux modes opératoires, bien au contraire elle les utilise, mais elle n'en est pas prisonnière » (p. 82).

La sélection des différents savoir-faire, l'invention de techniques et de méthodes appropriées ainsi que la conduite de la démarche revient à l'organe de pilotage de la recherche-action. Nous y reviendrons ci-après en lien avec la méthodologie mise en place.

Les caractéristiques définies ci-dessus ont une influence sur les statuts des participants. Si c'est le chercheur qui détient en grande partie le savoir et se place en tant qu'expert externe et neutre dans la recherche dite classique (Mayer & Ouellet, 2000), il n'en va pas de même dans la recherche-action. La base de celle-ci étant l'implication et la participation des personnes directement concernées par l'objet de recherche, sa démarche ne peut pas être qualifiée de processus objectif puisque, comme toute démarche complexe, « Elle dépend [...] de la subjectivité des personnes concernées par sa mise en œuvre, car elle demande leur compréhension et leur acceptation, ces personnes [devant] être des acteurs dans la démarche et non des objets passifs » (Liu, 1997 : 83).

Les rôles des participants et des chercheurs sont donc modifiés afin qu'ils deviennent tous des chercheurs-acteurs. Dans ce cadre, les chercheurs deviennent des acteurs engagés et soutiennent les publics participants à la conduite de la recherche-action en endossant le rôle de facilitateurs. Quant aux publics, ils cessent d'être d' uniques objets de recherche pour en devenir les sujets. Ils deviennent les experts de leurs situations, facilitant la résolution des problèmes par leur expérience et leur compréhension de leur situation. Ce changement de rôles permet d'avancer que la recherche-action est une démarche conjointe et un apprentissage mutuel entre publics et chercheurs, chacun s'enrichissant de l'expérience de l'autre avec l'intention de modifier les rapports de pouvoir classiques dans les décisions prises, qui devraient être négociées et acceptées par tous. Ainsi, il y a déconstruction de l'irréversibilité de l'exercice du pouvoir. Cette manière d'exercer la recherche tient compte du pouvoir - au sens où Foucault l'indiquait, à savoir que le pouvoir est partout et vient de partout - comme l'exercice d'une puissance de laquelle peut émerger « une source de rayonnement d'un pouvoir qui se diffuse dans toutes les directions vers les autres individus, groupes et sociétés » (de Jonckheere, 2010 : 305).

Portée de la qualité de vie

Cette démarche participative avait un fort lien avec la qualité de vie. L'un de ses buts était formulé en lien direct avec cette thématique puisqu'il énonçait le souhait d'améliorer la qualité de vie dans tous les aspects de la vie quotidienne. Une grande partie des questions soulevées par les citoyens lors de ce processus participatif y est liée. Que ce soit les problèmes de circulation, la question des

espaces verts ou les relations sociales, un lien direct peut être établi quant aux effets que d'éventuels changements dans ces domaines produiront sur la qualité de vie des citoyens.

La qualité de vie est une notion souvent utilisée, mais rarement définie, à tel point qu'elle en devient presque un « mot valise ». Beaucoup de références la concernant traitent d'échelles de mesure et offrent des pistes de réflexions intéressantes, comme l'Indice de Développement Humain (IDH) du Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD). Toutefois, rares sont les références permettant d'appréhender la globalité des composantes de la qualité de vie. La majorité d'entre elles l'associent aux notions de bien-être et de santé ainsi qu'au niveau de vie des individus. Celui-ci est calculé en fonction des ressources matérielles et/ou en fonction du PIB (Produit intérieur brut) et se définit essentiellement en fonction de critères économiques. Selon la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound, 2004), la notion de qualité de vie a été particulièrement développée dans la recherche sociale depuis les années 1970. Elle est ainsi devenue un concept englobant non seulement les conditions de vie, mais également l'ensemble des composantes du bien-être.

Selon Fahey, Nolan et Whelan (2003), cités par l'Eurofound (2004), trois caractéristiques majeures sont associées au concept de qualité de vie. La première est l'utilisation de micro et de macro-perspectives. Qu'entend-on par-là ? Étant donné que la qualité de vie se réfère aux conditions de vie et au bien-être des individus, elle fait tout d'abord appel à une micro-perspective individuelle et subjective. Selon Bowling (2005), cette micro-perspective englobe le revenu, l'emploi, l'habitat, l'éducation ainsi que des facteurs environnementaux. Le concept de qualité de vie englobe également une macro-perspective sociétale et objective, car l'individu est intégré dans la société. La perception de la qualité de vie, les expériences et valeurs de l'individu composent, selon Bowling (2005), cette perspective. Fahey, Nolan et Whelan (op. cit.) précisent que cette notion est importante pour placer les résultats de la micro-perspective dans leur contexte, mais n'occupe pas une position centrale dans le concept de qualité de vie.

La seconde caractéristique réside dans les dimensions multiples que recouvre ce concept. Cette multi-dimensionnalité s'explique par la pluralité des domaines de la vie quotidienne qui contribuent à la qualité de vie et permettent de l'évaluer. En raison de sa complexité, il n'existe aucune liste exhaustive des dimensions la composant. Chaque auteur ou chaque outil de mesure a tendance à utiliser une liste de dimensions qui lui est propre, mais en croisant ces listes il est toutefois possible de faire ressortir certaines similitudes. Ainsi, la santé, les relations interpersonnelles, le travail, les loisirs et les conditions de vie sont des dimensions souvent prises en compte pour définir le bien-être et la qualité de vie. Il est important de relever que les dimensions ne sont pas additives, mais complémentaires, « puisqu'une perception négative d'un seul facteur peut manifestement générer un sentiment de mal-être » (Racine et al, 1990 : 96).

Enfin, la troisième caractéristique est composée d'indicateurs subjectifs et objectifs permettant de mesurer la qualité de vie. Le recours aux indicateurs subjectifs est essentiel car la notion de bien-être est totalement subjective. En effet, selon Bowling (2005), il est difficile d'évaluer le niveau de bonheur et de satisfaction des individus sans les questionner sur leurs sentiments et leurs perceptions. Les indicateurs objectifs sont quant à eux utilisés pour traiter des informations facilement quantifiables telles que le revenu.

Dimensions de la qualité de vie

Comme nous l'avons vu, bien que certaines dimensions soient souvent prises en compte, il est difficile, du fait de la complexité du concept, de définir exactement les dimensions qui contribuent à la qualité de vie. Toutefois, l'Eurofound (2004), dans son étude *Quality of life in Europe : First European Quality of Life Survey 2003*, retient huit dimensions clés pour mesurer la qualité de vie en Europe. Les six premières (situation économique, habitat et environnement, emploi, éducation et compétences, structure du ménage et relations familiales, équilibre entre le travail et la vie de famille, santé et services liés à la santé) se fondent sur des circonstances objectives, tandis que les deux dernières (bien-être, perception de la qualité de la société) s'intéressent plutôt aux perceptions subjectives.

Une approche particulière de la qualité de vie

Si les approches les plus courantes abordent la qualité de vie à l'aide d'indicateurs subjectifs et objectifs, il en existe d'autres offrant des angles de vue complémentaires. L'approche par les capacités d'Amartya Sen peut apporter un nouveau regard sur la qualité de vie. Cet économiste indien développe le concept de capacités que l'on peut opposer à la notion de compétences, qui renvoie principalement à la responsabilité individuelle. Dans le monde actuel du travail par exemple, en lien avec l'employabilité, « l'initiative de l'individu et les compétences qu'il met en œuvre sont devenues les seuls critères qui permettent de juger la valeur d'une action » (de Jonckheere, Mezzena & Molnarfi, 2008 : 151). La capacité permet de sortir d'une vision qui voit l'individu uniquement comme un être opérant des choix individuels, mais un individu en interdépendance avec les autres, l'État, les différentes institutions qui composent la société (de Jonckheere, Mezzena & Molnarfi, 2008). « Pour Sen, la responsabilité consiste à se sentir concerné par le destin de l'humanité, c'est-à-dire à prendre en compte notre appartenance à une humanité commune dans nos processus de décision » (de Jonckherre, Mezzena & Molnarfi, 2008 : 156).

Selon Bonvin (2009), qui a traduit le terme de capacité par celui de capacité, Amartya Sen définit la capacité comme la liberté réelle de mener la vie que l'on a des raisons de valoriser. Il paraît alors logique qu'un individu menant la vie qu'il a choisie, définisse sa qualité de vie positivement. De ce fait, nous sommes en droit de supposer que plus la liberté est réelle, plus la qualité de vie augmente. Dans cette vision, la liberté n'est pas vue comme quelque chose qui ferait partie de l'individu, mais bien comme quelque chose qui agit de manière effective dans nos vies.

Bonvin (2009) explique le processus menant à la liberté réelle, théorisé par Amartya Sen, en prenant l'exemple de la liberté de déplacement. Pour permettre la liberté réelle de déplacement d'un individu, on lui donne un vélo, considéré comme une ressource. Toutefois, cette ressource ne suffira pas à obtenir une liberté effective si on ne la met pas en perspective avec des facteurs de conversion. Ces facteurs peuvent être de trois types. Tout d'abord, les facteurs de conversion individuels. Dans l'exemple précédent, il s'agira de savoir faire du vélo pour pouvoir utiliser la ressource « vélo ». Puis, les facteurs de conversion sociaux qui se rapportent aux droits et aux normes. Dans l'exemple choisi, être autorisé à faire du vélo. Enfin, les facteurs de conversion environnementaux qui s'incarnent dans l'exemple choisi par la présence de routes ou de structures permettant de faire du vélo. Une fois ces conversions accomplies, on peut voir que la signification d'une liberté réelle permettant à l'individu de faire un choix, qui débouchera sur un fonctionnement effectif, ne dépend pas uniquement de l'individu. Si l'on appréhendait la qualité de vie au travers des facteurs de conversion présents dans la vie des individus, cela permettrait

une analyse différente et complémentaire à celle faite habituellement au moyen des facteurs développés ci-avant.

Les processus participatifs à l'œuvre à différents degrés dans la recherche-action permettent aux personnes de gagner en moyens d'agir et en confiance. Ainsi, les citoyens peuvent mener la vie qu'ils ont des raisons de valoriser, selon le concept des capacités de Sen et l'image qu'ils ont d'eux-mêmes est améliorée, ce qui a une influence sur le bien-être subjectif.

Toute démarche de recherche-action aura ainsi une influence directe sur le capital social, concept qui « désigne les aspects de la vie collective qui rendent la communauté plus productive : la participation, la confiance et la réciprocité » (Méda, 2004 : 15) et sur la création ou le renforcement de réseaux sociaux. Or, ces deux aspects se retrouvent souvent dans les indicateurs servant de base d'évaluation de la qualité de vie.

Processus global d'une recherche-action

Le processus de la recherche-action se déroule en quatre phases principales, elles-mêmes subdivisées en différentes étapes. Si la chronologie des phases peut difficilement être modifiée afin qu'elle reste cohérente, l'ordre des étapes peut subir quelques modifications dans leur déroulement puisque la souplesse de ce type d'approche en est l'un des concepts clés.

Liu (1997), Dolbec (2003), Mayer et Ouellet (2000) ont tous décrit ces différentes phases ainsi que leurs étapes. La description effectuée par Liu permet d'appréhender globalement le processus de la recherche-action, contrairement aux autres auteurs qui se concentrent essentiellement sur la phase d'expérimentation. Ces quatre phases sont décrites ainsi : la phase initiale dans laquelle l'exploration est au centre, permettant aux chercheurs de connaître le terrain et leurs différents interlocuteurs et de déterminer si les conditions nécessaires à la réalisation d'une recherche-action sont réunies. La mise en place d'un organe de pilotage fait partie de cette phase. Cet organe, composé de plusieurs personnes, permet de gérer la conduite de la recherche-action en se chargeant de l'information, de l'anticipation et de la médiation, il s'agit du dispositif de coordination de la recherche. Nous détaillerons plus loin le dispositif mis en place pour la recherche-action que nous avons menée.

La seconde phase est celle de la réalisation. Elle comprend le début de l'immersion sur le terrain afin de vérifier si la demande correspond à une problématique réelle et d'analyser la demande et ses implications. L'expérimentation est au centre de la phase de réalisation. La première étape est celle du diagnostic qui va servir à clarifier la situation dans laquelle les chercheurs-acteurs se trouvent au début du cycle. Il est de première importance que celui-ci soit mis en place de manière participative dès le départ. Cela va essentiellement concerner la manière dont les instruments de collecte de données seront mis en lien avec les participants afin de permettre une interactivité avec les publics concernés. Souvent décrits de la même manière que pour une recherche classique, ils sont par contre travaillés de manière interactive (Barbier 1996). Nous développerons plus avant les méthodes spécifiques de recueil de données que nous avons utilisées pour cette recherche.

Dans la troisième phase, les résultats du diagnostic sont croisés avec différents savoirs théoriques afin d'établir une ou des problématiques qui permettront d'accomplir les étapes suivantes. Celles-ci sont constituées de l'élaboration des résultats, du retour aux citoyens ainsi que

des propositions de pistes d'action en vue de résoudre les éléments dégagés durant la phase de diagnostic, ce qui servira à la planification des actions futures.

Enfin, la phase finale comprend l'analyse et la diffusion des résultats. Ceux-ci, produits durant la phase de récolte de données, seront communiqués de différentes manières aux citoyens, afin de pouvoir les diffuser à tous les acteurs ayant participé à la démarche. Selon Einard Thorsrud (1972), cité par Liu (2006), plusieurs types de résultats peuvent être obtenus : des propositions de résolution de problèmes, des propositions d'actions soulevées par les citoyens, d'éventuelles nouvelles problématiques pour des recherches ultérieures, des connaissances théoriques utiles à une meilleure compréhension des thématiques traitées.

Méthodologie de recherche

Comme nous venons de le décrire, différentes étapes sont nécessaires à la mise en place d'une recherche-action. Dans un premier temps, il a été nécessaire de repérer les acteurs en place et les structures qui jouent un rôle important dans le tissu local et de mettre en place un dispositif qui nous a permis de piloter la recherche du début à la fin. Nous avons ensuite effectué un premier diagnostic du territoire, base nécessaire pour repérer les acteurs et organiser la démarche du projet. Puis, pour récolter les opinions des personnes concernées, nous avons mis en place des méthodologies participatives permettant de créer des espaces d'échange et de dialogue : questionnaire qualitatif, soirées d'information et de recueils d'opinions, consultations collectives dans différentes structures, stands de récolte d'opinions dans l'espace public, photographies, film, dessins. Ces méthodologies participatives variées nous ont permis de construire une vision collective pour constituer un projet global concerté et élaboré avec les acteurs de la démarche, ce qui lui assure ainsi sa légitimité.

Les buts ont été définis de la manière suivante : améliorer le mieux-vivre ensemble et la qualité de vie, procurer aux instances politiques des pistes d'action en accord avec les désirs des citoyens, développer le processus de citoyenneté, promouvoir la civilité et renforcer la cohésion sociale. Les objectifs quant à eux consistaient à faire émerger ce que les habitants et les usagers apprécient et n'apprécient pas dans la ville, ce qu'ils souhaitent et projettent pour son avenir, la mise en place d'un cadre d'action permettant l'expression citoyenne et, pour terminer, faciliter la démocratie participative et l'expression citoyenne.

Afin que la démarche se déroule dans de bonnes conditions, le dispositif de coordination choisi était composé de deux responsables du projet, d'un groupe de pilotage et d'un groupe de concertation. Les citoyens devaient participer de manière active au processus. Toutefois, afin d'obtenir une cohérence dans la démarche et une unité dans son rendu, un pilotage du projet avec une responsabilité assumée de la recherche a été nécessaire. La HES-SO (*University of Applied Sciences of Western Switzerland*) a été désignée pour exercer ce rôle par l'intermédiaire des deux auteurs de cet article.

Groupe de pilotage et groupe de concertation

Le groupe de pilotage a accompagné activement les responsables dans la mise en œuvre de la recherche et a validé leur action. Il avait un pouvoir décisionnel et était un garde-fou pour le processus. Il rassemblait des citoyens actifs et reconnus par leurs pairs et était composé de treize membres. Ce nombre lui a assuré une représentativité certaine, mais lui a aussi permis de

fonctionner de manière adéquate. Durant tout le processus de recherche, le groupe de pilotage s'est réuni à dix-huit reprises.

Le groupe de concertation était composé de représentants de différents groupements ou institutions. Il rencontrait le groupe de pilotage tous les six mois afin de lui faire un retour sur les actions réalisées ainsi que de lui donner son avis sur celles déjà planifiées. Le groupe de concertation ne possédait pas de pouvoir décisionnel contrairement au groupe de pilotage. C'était un organe consultatif. En revanche, il a permis d'étendre l'insertion de la démarche dans les réalités du quartier concerné ainsi que d'en obtenir une perception accrue. Il s'est réuni à trois reprises.

Il importe de noter que les citoyens se trouvent au cœur du processus. En effet, ce sont eux qui produisent le contenu du projet. Les autres instances s'assurent principalement du déroulement adéquat de l'action, de donner des impulsions ainsi que d'assurer son financement ; bref, de rendre la production du contenu possible et réalisable.

Modalités de collecte des données

Différentes modalités de collecte des données ont été mises en œuvre dans cette recherche. Certaines sont des méthodes sociologiques relativement classiques, tel que l'entretien, d'autres sont plutôt reliées à l'anthropologie. Ces différentes techniques se sont combinées entre elles et ont été adaptées à la réalité du terrain. Nous avons effectué 77 entretiens semi-directifs, dans un dialogue qui met en œuvre une certaine complexité puisque le contenu est le résultat d'un processus de co-construction entre l'interviewé et l'intervieweur. Un canevas d'entretien de base a été construit de manière assez souple afin de laisser un certain espace aux interviewés. 61 entretiens étaient individuels et 16 collectifs. Ceux-ci regroupaient de 2 à 8 personnes. De manière générale, un contact individuel et une pré-discussion ont précédé l'entretien. Nous nous sommes installés dans des lieux publics du quartier afin d'observer et d'entrer en contact avec les personnes.

Nous avons réalisé des diagnostics ciblés dans certaines structures sociales et éducatives du territoire. Nous avons rencontré des personnes y travaillant ainsi que des bénéficiaires de prestations. Durant la phase de collecte des données, nous avons établi un profil des citoyens ayant participé. Nous avons constaté que les personnes ne s'exprimant pas en français et les enfants de moins 10 ans étaient presque totalement absents du panel. Nous avons alors mis en œuvre des actions spécifiques afin de pallier ce constat, en collaborant notamment avec des éducatrices de l'enfance et des interprètes communautaires.

Identique à la technique du *World Café*, mais adaptée à un petit groupe, le café-expression reproduit l'ambiance d'un café. Un de ceux-ci a été organisé dans une structure d'accueil, ce qui a permis aux usagers d'exprimer leurs avis.

Un stand « Dans mon quartier » fut installé sur le site de la gare durant trois jours. Il donnait la possibilité aux personnes de s'exprimer sur le quartier de manière relativement rapide en rédigeant et en collant un *post-it* sur une grande toile avec des espaces réservés à ce que les gens appréciaient, n'appréciaient pas et désiraient changer. Devant la gare, il a été proposé aux usagers de voter entre : le quartier est positif (63 % de oui) et le quartier est négatif (37 % de oui). Ces réponses rapides pouvaient être ensuite précisées en posant les idées par écrit sur des panneaux. Le nombre de votants recensé a été de 212.

Une institution d'accueil a mis à disposition sa roulotte située dans un endroit stratégique de la ville. Nous avons proposé des boissons gratuites (thé, café, sirop) aux passants. L'idée était d'offrir un lieu d'accueil pour que des citoyens viennent échanger. Les idées étaient recueillies par écrit et par entretien, ce qui permettait d'approfondir les points de vue.

Un studio photo portable a été installé sur une place de jeu durant deux jours et sur la place de la gare durant une journée. C'était un moyen d'entrer en contact avec la population et de récolter son avis. Cette modalité de collecte de données a eu du succès, notamment auprès des jeunes. L'expérience a attiré beaucoup de monde et le contact avec la population était positif. Un reportage photo sur le thème des bancs publics du quartier de la Gare a également été réalisé. Un film d'environ 9 minutes a été tourné.

Les élus du Parlement des jeunes ont réalisé un micro-trottoir et, pour terminer, un diagnostic en marchant a également été mis en place. Le but de ce dernier est d'avoir une perception du quartier qui passe par les différents sens. Il ne s'agissait donc pas d'échanger avec des personnes, mais bien de parcourir le quartier en observant, en écoutant, en sentant et en notant toutes les impressions sur l'environnement et l'aménagement du territoire parcouru. Durant toute la recherche, un numéro de téléphone et une adresse électronique étaient à disposition des citoyens pour récolter leurs avis. Ils pouvaient ainsi, à leur convenance et selon leur disponibilité, s'exprimer.

Résultats et recommandations

Issues de l'analyse des propos tenus par le millier de citoyens ayant participé à la démarche, nous avons décliné, à l'attention des autorités politiques, une série de recommandations. Celles-ci ont été classées en cinq thématiques : la gouvernance locale, le mieux-vivre ensemble, l'animation, l'espace public et la vie socio-économique. Ces recommandations ont été accompagnées de commentaires qui ne transmettent que partiellement les résultats de l'analyse que nous avons développée dans un rapport complet, également remis aux autorités.

Ces recommandations portaient sur quatre points principaux. Le premier concerne le développement de démarches participatives avec un impératif d'y investir des moyens afin qu'il ne s'agisse pas de démarches factices. Le second point traite de tout ce qui concerne le mieux-vivre ensemble : soutenir et consulter les groupes qui se sont mis en place durant cette recherche, multiplier les projets et les idées accentuant la présence sur le quartier, thématiser et débattre de certaines incivilités sachant que, pour les citoyens, les deux catégories prioritaires d'incivilités concernent la propreté et la circulation. Le troisième point rassemble tout ce qui concerne l'animation et la communication dans le quartier. Enfin, le dernier point est centré sur l'espace public. Il s'agit de tout ce qui peut accroître les espaces verts dans le quartier, l'augmentation des bancs publics, l'aménagement de zones piétonnes, la facilitation de la circulation des vélos, l'aménagement des trottoirs, tout ce qui permet de se mouvoir mieux et plus agréablement dans sa ville.

Grâce à une méthodologie variée et complémentaire permettant aux citoyens de s'exprimer de diverses manières, la démarche a abouti à plusieurs constatations se recoupant régulièrement. Ce ne sont pas moins de douze différentes modalités de collecte de données qui ont été mises en œuvre. De cette manière, chacun a pu investir celle qui lui convenait le mieux et dans laquelle il se sentait le plus à l'aise. Cette façon de faire a également permis d'intégrer à la démarche des catégories de citoyens souvent absentes du débat démocratique, comme les enfants et les personnes ne parlant

pas le français. Le but était ici d'élargir la recherche aux groupes sociaux qui ne s'expriment pas au travers de la démocratie représentative. À ce sujet, on constate souvent un biais dans les démarches participatives ne tenant pas compte de cette dimension. En effet, les groupes sociaux utilisant les instruments offerts par la démocratie représentative sont ceux qui investissent spontanément et plus facilement que les autres ceux proposés par la démocratie participative. Par conséquent, il faut déborder les seules séances d'information ou autres forums publics participatifs qui permettent généralement l'accentuation du pouvoir de ces mêmes groupes sociaux.

Un nombre d'avis très important ont nourri la dimension « espace public », ce qui confirme bien qu'il est un levier important de la qualité de vie. Concernant celle-ci, il est nécessaire de préciser qu'une approche globale s'impose. Elle ne peut en effet se réduire à la prise en compte d'un seul aspect de ce qui fait société, que ce soit le social, la sécurité ou le mobilier urbain. Si on veut travailler de manière efficiente, il faut tenir compte, tant que faire se peut, de tous les aspects qu'elle concerne et sur lesquels la commune peut agir. Pour l'administration communale, il est donc nécessaire de dépasser les compétences propres à chaque service et de travailler de manière interdisciplinaire afin d'obtenir une vision globale de l'action et de ses effets. De plus, un élément essentiel afin d'accentuer l'efficacité de l'action est l'implication des citoyens. Ils participent ainsi activement à l'élaboration de leur vie, à l'amélioration de sa qualité et à une meilleure cohésion sociale. En finalité, la participation est une dimension incontournable du développement durable, concept actuel et mis en avant par de nombreuses villes dans le monde. Beaucoup de personnes ont salué ce projet et indiqué leur satisfaction au fait que les autorités politiques s'intéressent à ce que les citoyens pensent et vivent.

Cette recherche-action a permis de la création sociale et nous pouvons affirmer qu'elle a atteint les buts et les objectifs fixés. Elle a permis de nourrir divers projets, notamment en soutenant différentes options prises, d'en stimuler certains qui n'avaient pas encore pris leur envol et d'en faire éclore de nouveaux. La démarche est terminée, mais son esprit perdure car elle a permis d'inscrire les avis et les envies des citoyens dans le futur de la ville.

Les conditions de la participation et les dispositifs mis en place

Nous aimerions maintenant dégager quelques éléments importants en termes de participation puisque l'objet principal de notre propos était la mise en place de dispositifs participatifs au sein d'une recherche-action. Le terme de participation est actuellement utilisé de manière abondante pour qualifier toute pratique ou expérience qui implique le citoyen mais la plupart du temps, ni la manière, ni le degré de participation, ni le statut des personnes et le rôle que l'on donne à celles-ci ne sont définis. Aucune définition unique n'est admise lorsque l'on parle de participation. Ce n'est pas une idée neuve, elle est abordée tant sous les angles juridique, sociologique que psychologique, philosophique qu'économique ou managériale. Dans un premier temps, nous pouvons préciser qu'il s'agit d'un processus global ou d'un ensemble de processus s'inscrivant dans la durée et que la délibération ne saurait suffire pour parler de participation. Elle n'existe par ailleurs qu'en situation ou dans l'action et un certain nombre de conditions la déterminent.

Un nombre important d'échelles de degrés de participation a été produit par différents auteurs. Arnstein (1969) a décliné une échelle à huit degrés rassemblés en trois degrés principaux : le partenariat qui est une négociation entre citoyens et détenteurs du pouvoir décisionnel, la délégation de pouvoir où les citoyens occupent une position majoritaire dans la négociation et enfin le contrôle citoyen où la décision, sa mise en œuvre et son évaluation relèvent directement

des citoyens. Seul ce dernier degré pourrait être qualifié d'une participation réelle et effective, le pouvoir étant partagé. Cependant, et beaucoup d'études l'ont constaté, ce degré est rarement observé dans les faits et la plupart du temps la participation ne dépasse pas les deux premiers degrés. Il faut relever que la participation est multiforme, mais il faut également dénoncer les formes réductrices de participation mises en place dans de nombreux programmes d'activation par exemple.

De son côté, Zask (2011 : 11) propose « un inventaire des figures de la participation » en fragmentant la participation en trois types : « prendre part, apporter une part et recevoir une part ». Dans la première forme, nous sommes invités à participer à un événement auquel nous contribuons par notre présence. Dans la seconde, il y a une contribution par un apport personnel qui établit un échange. Il faut également que cette contribution provoque une réaction pour qu'elle puisse être qualifiée d'interactive. Dans la troisième figure, Zask indique que nous participons tous et toutes aux bénéfices d'une société donnée, prenant pour exemple celui de la protection par la puissance publique. Mais elle ajoute qu'il y a plusieurs manières de « définir les bénéfices de la protection de la puissance publique » (p. 13). Elle considère que ces bénéfices sont en quelque sorte des « opportunités d'individuation » (p. 13) qui, contextualisées, permettent aux individus de se réaliser pleinement et ainsi d'être reconnus.

Sen (1985) relève également trois dimensions constitutives de la participation. La première est inhérente à la vie : participer est en soi mieux que ne pas participer. La seconde est instrumentale : celles et ceux qui participent peuvent défendre leurs points de vue et leurs revendications. Sen précise que le silence – qu'il qualifie de non-participation – est l'ennemi le plus redoutable de la justice sociale car celles et ceux qui ne peuvent pas s'exprimer ne peuvent pas non plus lutter contre les injustices sociales. La troisième est une dimension constructive de la participation basée sur un processus de construction sociale qui signifie que toute personne qui ne participe pas serait en quelque sorte exclue des processus de construction de la réalité sociale.

Au cœur de l'approche de Sen se trouve la notion de « capacité d'expression », qui indique la liberté réelle des personnes à exprimer leurs points de vue, désirs et attentes et à faire en sorte qu'ils soient pris en compte lors d'une décision collective. Sen relève que selon la position que l'on occupe dans la société, cette capacité d'expression n'existe tout simplement pas.

Si l'on s'attache aux conditions devant être mises en place pour que la « capacité d'expression » soit réelle, Sen (1985) en indique trois également : le pouvoir d'agir mis en lien avec les ressources et les droits formels, la liberté de choix qu'il nomme « capacités » ou libertés réelles et enfin le fonctionnement effectif qui est la résultante des deux premières. Comme nous l'avons défini ci-avant, les « capacités » ou capacités réelles prennent en compte non seulement les ressources des personnes mais également tout l'environnement dans lequel se situe leur action. Dans la capacité d'expression, tous les facteurs doivent être réunis pour pouvoir parler d'une réelle capacité de participation. Lorsque Sen parle de ressources, il les définit comme l'ensemble des biens ou services auxquels une personne a accès, ce qui est souvent crucial pour déterminer la participation. Il ajoute que les capacités cognitives permettant de défendre un point de vue ou de participer à un débat public sont également importantes. Celui qui possède la capacité de débattre a la capacité d'expression et la tendance à représenter les autres est dès lors très tentante. Pourtant, la représentation ne permet pas d'agir sur la participation puisqu'elle ne permet pas de restaurer les possibilités de participation de celles et ceux qui ne l'ont pas.

Conclusion

Dans le processus de cette recherche-action, nous avons mis nos capacités de chercheurs au service de la promotion des personnes en proposant des dispositifs ayant permis l'émergence de la capacité d'expression des publics. Ceux-ci ont eu comme priorité de faire exister les personnes de la manière la plus pleine et vivante possible et de valoriser la participation des publics. Nous considérons le dispositif comme un ensemble d'éléments s'entraînant entre eux, comme dans une machine, tout est en relation. C'est ce que Deleuze nommait par le terme « machiner » : construire une machine d'intervention qui fabrique des idées et des connaissances.

Pour Agamben (2014), qui reprend Foucault (1964), un dispositif est un ensemble de manières de faire, de techniques d'interventions, d'objets et d'espaces. Il est traversé par des idées et il s'examine dans les effets qu'il produit. Ce sont ses effets qui le font exister et qui font exister les personnes et les choses d'une certaine manière.

Afin que les dispositifs permettent une réelle participation, la présence de diversité nous semble une première condition. C'est ce que Fraser (1992) a soulevé en développant l'idée de faire exister collectivement des publics forts et faibles dans les actions mises en place. Elle indique que lorsque les minorités ont le pouvoir de convaincre les autres, alors les inégalités engendrées par le système commencent à s'effriter. Dans la mise en place des dispositifs de collecte de données dans la recherche qui nous occupe, nous avons pris soin de prendre en compte cette mixité et d'intégrer des citoyens provenant de milieux très diversifiés. En ce sens, nous avons pu expérimenter, par la possibilité donnée à tous d'exister dans ce dispositif, des effets d'égalité. Chacune et chacun a eu le pouvoir de s'exprimer et de participer au sens des capacités de Sen. Les outils du diagnostic participatif décrits ci-avant incluent des formes d'expression libres et plurielles qui permettent d'inscrire la consultation des publics dans un processus participatif continu offrant des espaces de délibération et d'expression.

Références

- Agamben, G. (2014). *Qu'est-ce qu'un dispositif ?* Paris : Rivages poche.
- Arnstein, S. (1969). « Citizen Participation ». In : *Journal of the American Planning Association*, Vol. 35, No. 4, p. 216-224.
- Barbier, R. (1996). *La Recherche-action*. Paris : Économica.
- Bonvin, J.-M. (2009). *L'approche par les capacités d'Amartya Sen*. Lausanne : École d'études sociales et pédagogiques.
- Bowling, A. (2005). *Measuring health: a review of quality life measurement scales*. Berkshire: Open University Press.
- Della Croce, C., Libois, J., Mawad, R., (2011). *Animation socioculturelle, pratiques multiples pour un métier complexe*. Paris : L'Harmattan.
- Dolbec, A. (2003). « La recherche-action ». In : Benoît, G. (dir.), *Recherche-sociale*. Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 505-540.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2004). In: *Quality of life in Europe: First European Quality of Life Survey 2003*. Dublin : Eurofound.
- Foucault, M. (1964). *Histoire de la folie à l'âge classique*. Paris : Gallimard.
- Fraser, N. (1992). « Repenser la sphère publique : une contribution à la critique de la démocratie telle qu'elle existe réellement ». In : *Habermas and the Public Sphere*. Cambridge : MIT Press, p.109-142.
- Lavoie, L., Marquis, D. & Lanvin, P. (1996). *La recherche-action : théorie et pratique*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Jonckheere, de, C., Mezzena, S., Molnarfi, C., (2008). *Les entreprises sociales d'insertion par l'économique*. Genève : IES.
- Jonckheere, de, C. (2010). *83 mots pour penser l'intervention en travail social*. Genève : IES.
- Liu, M. (1997). *Fondements et pratiques de la recherche-action*. Paris : L'Harmattan.
- Méda, D. (2004). « Le capital social ». In : *Informations sociales : les mesures du bien-être*, 114.
- Mayer, R. & Ouellet, F. (2000). « La recherche dite alternative ». In : Mayer, R. et al. (dir.). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Montréal/Paris : Gaëtan Morin, p. 285-301.
- Racine, J.-B., Crettol, V., Gardiol, L., Isakov, D., Piguët, E., Zimmermann, C. (1990). *Bien-être et qualité de vie en Suisse*. In : *Revue économique et sociale*.
- Sen, A. (1985). *Commodities and Capabilities*. Amsterdam: Elsevier.
- Zask, J. (2011). *Participer. Essai sur les formes démocratiques de la participation*. Lormont : Éditions le bord de l'eau.