

**Comment se présenter aux autres habitants ?
Comment sensibiliser et impliquer les autres
habitants à la démarche du conseil citoyen ?**

20 janvier 2018

au Centre Nelson Mandela, Villepinte

PARIS TERRES D'ENVOL



Intervenants de Culture XXI :

Brigitte Lamandé Pivaut

José Dhers

Michel Joncquel

Préambule/Contexte

En décembre 2016, Profession Banlieue organisait avec la Préfecture de Seine-Saint-Denis et l'Établissement public territorial Paris Terres d'Envol, la première rencontre des conseillers citoyens du territoire. Au cours des différents ateliers auxquels plus de 90 conseillers ont participé, plusieurs problématiques et besoins de formation ont été évoqués. Cette rencontre était l'occasion d'une part d'échanger et de mutualiser les expériences de chacun et d'autre part, d'interpeller les institutions présentes notamment sur les marges de manœuvre des conseils citoyens et les moyens mis à leur disposition.

Une première formation-action s'inscrivant dans la continuité de cette rencontre et des besoins exprimés a eu lieu en décembre 2017. Elle portait sur la co-construction d'une parole collective. Cette formation-action a été confiée par Profession Banlieue à l'association Culture XXI, association d'éducation citoyenne, pour apporter quelques clés de compréhension et aider les conseillers citoyens à développer leur créativité dans le développement de l'intelligence collective.

Cette deuxième séance de formation-action a cette fois porté sur les questions : Comment se présenter comme conseiller citoyen aux habitants ? Comment sensibiliser et amener les autres habitants à partager la démarche du conseil citoyen ?

Présentation des Intervenants

Profession Banlieue est un centre de Ressources « Politique de la Ville » sous forme d'association qui existe depuis 1993. Elle a pour objet de soutenir, faciliter et qualifier l'action des professionnels par :

- La mise en relation des scientifiques et des professionnels du développement social urbain : chefs de projet, services de l'État ou des collectivités territoriales, bailleurs sociaux, entreprises, associations, chambres consulaires...
- La mise à disposition et la diffusion de l'information et des ressources à l'attention des professionnels.

Profession Banlieue est un lieu d'échange, de rencontre, de confrontation, de qualification pour les professionnels de la politique de la ville.

Profession Banlieue a pris en charge l'organisation générale de cette formation-action et a demandé à l'association Culture XXI de réaliser la partie « animation de la formation ».

Culture XXI agit sur le terrain de l'éducation citoyenne émancipatrice et libératrice à travers la mise en place de méthodologies adaptées afin de permettre à toutes les personnes de s'exprimer et de mettre en valeur leurs compétences au service de la collectivité. Ce travail se décline par la mise en place de projets en partenariat avec d'autres acteurs de développement à

l'échelle locale, nationale et européenne afin de mettre en valeur des dynamiques de mobilisation d'habitants sur des territoires.

Culture XXI est une association qui propose de l'accompagnement en se basant sur le principe de l'éducation populaire. Nous créons les conditions et nous donnons les clés et des outils de compréhension pour permettre à tous les participants d'être acteurs et créatifs en fonction de leurs réalités de terrain, de la diversité de la population et d'autres critères spécifiques en lien avec les personnes de leurs groupes.

Les participants : 22 participants étaient présents pour la session dont 20 conseillers citoyens et 2 accompagnantes (coordinatrices du développement social) :

- 4 participants d'Aulnay-sous-Bois ;
- 2 participants de Drancy
- 3 participants de Dugny ;
- 3 participants de Sevran
- 2 participants du Bourget ;
- 2 participants de Tremblay-en-France ;
- 6 participants de Villepinte.

Déroulement

Pendant le temps d'accueil, les animateurs ont sondé les attentes des différents participants (conseillers citoyens et professionnels des villes) à l'égard de cette formation et en ont fait retour en grand groupe.

Les attentes exprimées étaient les suivantes :

- Être mieux outillés pour parler du conseil citoyen, pour mobiliser d'autres habitants.
- « *Savoir à quoi on sert.* »
- Quel est l'intérêt d'être conseiller citoyen ? Quels sont les bénéfices ?
- Partager des idées, des solutions à mettre en pratique.
- Comprendre comment ouvrir le conseil citoyen et faire venir d'autres habitants...
- Être plus à l'aise pour en parler.

Les différents temps d'animation proposés lors de cette formation-action visaient à :

- Travailler sur l'identité de conseiller citoyen et sur la façon dont il l'a communiqué aux autres habitants pour se faire connaître.
- Échanger, entre conseils citoyens, des savoir-faire, des savoir-être et des outils pour mobiliser des habitants. Analyser les expériences vécues par les conseils citoyens.

Les 4 temps de la formation-action :

- Des Interviews croisées en binôme, permettant de répondre à la question « quel conseiller citoyen je suis ? ». Les participants ont ensuite exprimé lors d'un tour de table

la façon dont chacun avait reçu la parole de son interlocuteur (message audible, compréhensible, capacité à répondre aux questions...).

- La préparation, en sous-groupes, de jeux de rôle dans lesquels les participants mettaient en scène les difficultés auxquelles ils sont confrontés pour se présenter en tant que conseiller citoyen à un élu, un habitant voire un journaliste.
Pour les professionnelles accompagnantes, la consigne était de présenter quelle était leur mission vis-à-vis des conseillers citoyens, leurs difficultés, les réussites.
- Échanges d'expérience entre 2 conseils citoyens à partir d'une grille de questions proposée, puis retour en groupe et apports méthodologiques de Culture XXI.
- « Ça va t'y » : évaluation à chaud, ressenti ici et maintenant.

1. Interviews croisées

Description de cet exercice

Il s'agissait de proposer aux participants de se mettre par deux, entre personnes qui ne se connaissent pas, pour se présenter en tant que conseiller citoyen. Les personnes avaient alors cinq minutes chacune pour se présenter à l'autre, comme elles le feraient devant un habitant. D'autre part, les participants (récepteur) ont été invités à noter la façon dont ils ont chacun, reçu la parole de leur interlocuteur (émetteur), les points forts et les points faibles de la présentation.

Les apports de l'exercice en termes de savoir faire

- Aller vers l'autre ;
- Écouter attentivement l'autre ;
- Retenir et synthétiser ce qui a été dit par son interlocuteur ;
- Se décentrer pour comprendre ce qui est communiqué par l'autre ;
- Analyser en termes de contenu et d'émotion la réception du message ;
- Mieux maîtriser sa communication verbale et non verbale ;
- Prendre de l'assurance pour se présenter ;
- Se familiariser avec la prise de parole en grand groupe, apprendre à placer sa voix, à capter l'attention du public.

Le tour de table des participants a permis d'identifier plusieurs de remarques,

On observe que les conseillers citoyens se sont prioritairement présentés comme « récepteur » avant d'être « émetteur » :

- **Pour le récepteur celui qui reçoit l'information :**

Sur la posture du conseiller citoyen : il est ouvert, souriant, il a une voix douce, agréable, il est patient. Il est à l'aise, il est convainquant. Il a un certain humour. Il inspire confiance car il connaît son rôle. Il est motivé.

Sur le contenu : il a su trouver les mots. Ceux qui reviennent le plus souvent : « habitants, statut, moyen, conseil citoyen ». Il a répondu à toutes mes questions. Des mots simples sont utilisés ou au contraire, des mots trop techniques qui ne sont pas toujours compréhensibles par les habitants. Il ne s'est pas présenté au départ et cela a gêné l'interlocuteur.

- **Pour l'émetteur, celui qui donne l'information :**

Il est difficile de se trouver en situation de monologue face à un interlocuteur qui ne dit rien. L'idée de se présenter en dialoguant est à privilégier. Certains ont le sentiment de ne pas trouver leurs mots parfois.

Il y a une satisfaction à être écouté, entendu, compris.

Il est aussi important de situer d'où l'on parle. Par exemple, « je suis conseiller citoyen habitant du quartier XX. »

2. Jeu de rôle

Présentation de l'exercice inspiré du théâtre forum

À partir du ressenti et de la façon dont ont été reçues les présentations des conseillers citoyens lors des interviews croisées, les participants se sont répartis en 4 groupes de 5 personnes pour préparer une saynète. Chaque groupe devait mettre en scène une situation problématique dans laquelle un conseiller citoyen se présente à un habitant, un journaliste ou un élu. Les groupes devaient prendre en compte les remarques énoncées suite aux interviews croisées.

Deux saynètes ont été jouées en grand groupe. Celle préparée par les deux professionnelles des villes n'a pu être jouée faute de temps de façon à privilégier celles des conseillers citoyens. Lorsqu'une scène était jouée une seconde fois, les spectateurs ont été invités à intervenir pour proposer une autre façon de se présenter. L'intervenant prenait alors la place d'un acteur pour changer le déroulement de la scène.

L'une des saynètes se situait dans l'espace public, lors d'un diagnostic en marchant. Les acteurs jouaient le rôle d'un élu et d'un journaliste venus avec deux conseillers citoyens à la rencontre d'un habitant du quartier.

L'élu prend la parole pour expliquer ce qu'est un conseil citoyen. Il s'adresse au journaliste surtout. L'habitante souligne le caractère avenant du conseiller citoyen qui présente le diagnostic en marchant, comme moyen de la rencontre. Elle lui renvoie qu'il prend son rôle au sérieux même s'il n'en a rien dit vraiment. Elle l'interpelle précisément sur son rôle, à quoi sert-il ? Quel est son lien avec l'élu ? Le conseiller citoyen répond que sa mission est de porter les

attentes des habitants pour améliorer leur cadre de vie dans le cadre de la GUP. Le diagnostic en marchant est un moyen pour recueillir leurs paroles.

Le conseiller citoyen évoque son statut, le fait qu'il est indépendant de l'élu, apolitique et nommé par le préfet. Il évoque les fonds de participation associatifs comme moyens du conseil citoyen.

La journaliste rebondit sur ce point et demande à préciser les moyens du conseil citoyen et à connaître le contrôle qui est fait sur leurs utilisations.



Les réponses restent floues. Plusieurs participants prennent la place de l'acteur conseiller citoyen et indiquent les moyens sont d'ordre matériel : salle de réunion, outils de communication, ou encore techniques comme la formation, des rencontres avec les différents acteurs pour trouver des solutions.

Certains évoquent la mise en place d'une association pour l'attribution de subventions « qu'ils pourrions mieux utiliser et contrôler. »

D'autres participants du forum évoquent le règlement intérieur ou la charte du conseil citoyen comme élément de régulation.

La difficulté soulevée est bien la question de la place du conseiller citoyen. Celle qu'il prend, celle qu'on lui donne. La question des moyens est aussi une des préoccupations des conseillers citoyens : certains bénéficient de moyens importants quand d'autres en sont dépourvus. Cette question est corrélée à la question de leur pouvoir d'agir.

La question de leur autonomie à l'égard de la ville et du préfet, représentant de l'Etat est aussi abordée. La différence entre les conseillers de quartier et les conseillers citoyens est aussi posée par l'habitante dans le jeu de rôle. Cette question revient souvent aux conseillers citoyens.

La question des objectifs des conseils citoyens est aussi évoquée : « trouver des solutions avec les différents acteurs de la ville » les bailleurs mais aussi les autres partenaires du contrat de

ville pour améliorer la vie dans les quartiers réputés difficiles.

Pour les accompagnantes (situation qui n'a pu être jouée, pour laisser le temps disponible prioritairement aux conseillers citoyens) : Les agents territoriaux soulignent dans leurs difficultés, *le caractère* parfois contradictoire des conseillers citoyens qui veulent leur autonomie mais se montrent dépendants sur le plan de la logistique. Elles évoquent le turn-over des conseillers citoyens qui fait perdre du temps et la mémoire du dispositif. Côté réussite malgré tout, le conseil citoyen comprend encore 30 personnes et la professionnelle de la ville s'y sent bien acceptée.

Apports de Culture XXI

La légitimité et le statut des conseillers citoyens

Si la nomination des conseillers citoyens est validée par un arrêté préfectoral qui en dresse la liste pour les deux collèges acteurs locaux et habitants, elle ne crée pour autant aucune dépendance des conseillers citoyens vis-à-vis de l'administration, que ce soit l'État ou les collectivités territoriales, même si ces dernières mettent à disposition des conseils citoyens, des moyens matériels et des accompagnements (salle de réunion, soutien technique avec un agent des villes, formation ...).

Les conseillers citoyens tiennent leur légitimité de la loi de 2014 qui crée les conseils citoyens et fixe le cadre de leur mission.

Le conseil de quartier, plus ancien que le conseil citoyen est lui sous l'autorité du Maire. Les conseils de quartier sont, en France, des structures associant des habitants d'une grande ville à la gestion municipale. Les conseils de quartier ont été créés par la loi du 27 février 2002, dite loi Vaillant, relative à la démocratie de proximité, dont les dispositions sont codifiées à l'article L. 2143-1 [archive] du code général des collectivités territoriales. Cette loi pose l'obligation pour les communes de plus de 80 000 habitants de créer un ou plusieurs conseils de quartier dont le rôle est de développer la participation citoyenne. En dessous de 80000 habitants ces conseils de quartier ne sont pas obligatoires.

Les missions des conseils citoyens

Les missions des conseils citoyens évoquées par les participants s'inscrivent dans le cadre des contrats de ville et concernent principalement le cadre de vie des habitants avec la rénovation des quartiers. Si les missions ne sont pas précisées dans la loi, elles peuvent concerner aussi l'éducation, l'accès à la culture, l'économie et l'emploi, l'égalité dans l'accès aux droits, les questions de mobilités. Chaque conseil citoyen choisit librement sa thématique. Son rôle est de conseiller élus et techniciens car il a un savoir d'expérience et d'usage sur le quartier, de porter éventuellement des actions ou de mettre en relation des acteurs pour la prise en compte des besoins repérés lors de diagnostic en marchant, d'un travail d'enquête auprès des habitants par exemple. Les conseillers citoyens participent à l'élaboration, le suivi et l'évaluation du contrat de ville.

Les différents partenaires des conseils citoyens

La ville reste de fait le partenaire principal du conseil citoyen cependant, la compétence Politique de la ville appartient à l'intercommunalité. Les autres partenaires sont : l'État, via les délégués du préfet ; les bailleurs sociaux entre autres dans la Gestion Urbaine de Proximité.

Le contrat de ville est signé avec l'État et avec d'autres partenaires comme la CAF, l'Education Nationale, le conseil départemental.

3. Echange de savoirs et d'expériences entre deux conseils citoyens

Les participants ont été invités à se diviser en 3 groupes : les conseils citoyens ayant une certaine ancienneté ont été mélangés aux conseils citoyens plus récents ; les deux agents des villes ont rejoint le groupe dans lequel se trouvait le conseil citoyen de leur ville.

- Dugny/Sevran/ Le Bourget,
- Aulnay/Tremblay-en-France
- Villepinte/Drancy

Il s'agissait pour chaque groupe d'échanger sur une action **réalisée ou en cours de réalisation** visant la mobilisation des habitants. Une grille de lecture était donnée pour aider à structurer cet échange. Un retour en grand groupe avec des post-it a été imaginé. Les questions suivantes ont été posées :

- Quel thème choisir pour mobiliser les habitants ?
- Quels moyens sont nécessaires à cette mobilisation ?
- Quel pourrait être le soutien de la Ville ?
- Quels autres partenaires impliquer ?
- Quel public souhaite-t-on mobiliser ? des habitants du quartier prioritaire ? des riverains ? des commerçants ? des jeunes seulement... ?
- Qu'est ce qui a marché, qu'est ce qui n'a pas marché ? Les résultats attendus ? Obtenus ?



Le retour est commenté par Culture XXI à partir d'une restitution sous forme de post-it pour chaque groupe. Il s'agit d'avantage d'appréhender le processus et la dynamique de l'action

menée et les choix faits par les différents conseils citoyens en termes de moyens, de partenaires, d'organisation (monter ou pas une association, s'appuyer sur celles déjà existantes sur le territoire).

Les animateurs de Culture XXI sont passés dans les groupes de discussions en laissant les participants autonomes dans le travail d'analyse.

Les conseils citoyens d'Aulnay-sous-Bois et Tremblay-en-France ont proposé une restitution sous forme de post-it, ci-contre, qui reprend de façon plus générale les moyens mis en œuvre en termes de communication, les partenaires et les objectifs recherchés comme la représentation de tous les quartiers politique de la ville et la mise en œuvre des contrats de ville. Ces derniers visent l'amélioration du cadre de vie, la cohésion sociale et un enrichissement économique du quartier. Le résultat attendu est jugé satisfaisant.

Les conseils citoyens de Sevrans, Le Bourget, Dugny ont analysé plus particulièrement une action menée par le conseil citoyen de Sevrans. Cette action s'inscrit dans la continuité et une périodicité, tous les 15 jours. Elle se situe dans l'espace public c'est-à-dire un bas d'immeuble, sur le passage des habitants qui accompagnent les enfants à l'école et à proximité d'une maison de retraite. Il s'agit d'organiser un petit déjeuner en partenariat avec une association locale sur une thématique qui change chaque quinzaine (la confection de produits cosmétiques, la restauration scolaire. L'objectif est de toucher différents publics, des femmes, des jeunes, des anciens et de recueillir leurs attentes, leurs besoins tout en participant au vivre ensemble.

Les moyens sont donnés par le bailleur (les produits alimentaires, le bas d'immeuble), la ville (moyens de communication, matériel, local de réunion) Le conseil citoyen dispose également de ressources propres qu'il obtient en organisant chaque année une braderie dans le quartier.



Les conseils citoyens de Villepinte et Drancy ont également relevé plusieurs actions de mobilisation d'habitants du quartier, lors d'évènements tels que la fête du quartier, le forum des associations, une marche citoyenne. Les moyens répertoriés concernent les outils de

communication (affiches, tracts, page face book de la ville), les moyens matériels comme un local pour se réunir et l'accompagnement d'un agent de la ville. Les partenaires cités sont le centre social, le service jeunesse, les bailleurs sociaux, les gardiens d'immeubles et la police. L'objectif recherché était de rendre visible le conseil citoyen et de l'élargir à d'autres habitants en organisant une fête. Une première réunion a permis de rencontrer des habitants mais, le projet festif n'a pas encore pu se réaliser.

Les participants ont inscrit, à l'issue de ces échanges, des pistes possibles d'actions au sein de leur conseil citoyen pour la mobilisation des habitants.

<p>DRANCY</p> <p>Tractage sur la voie publique Rédaction d'une annonce dans le journal de la ville ou sur la page Facebook de la ville Organisation d'une réunion conviviale</p>	<p>VILLEPINTE</p> <p>LA COMMUNICATION</p>	<p>SEVRAN</p> <p>Travailler plus concrètement avec les autres conseils citoyens de la ville et les autres villes du territoire</p>
<p>DUGNY</p> <p>Faire connaître le conseil citoyen au sein de son quartier par exemple par des publications</p>	<p>AULNAY-SOUS-BOIS</p> <p>Proposer des projets concrets dans le cadre du NPRU</p>	<p>DUGNY</p> <p>Inviter les acteurs concernés par une problématique abordée, tels que le service réussite éducative, la coordinatrice ZEP/REP et le gestionnaire de l'aide aux devoirs de la ville, pour trouver une solution ensemble</p>
<p>TREMBLAY-EN-FRANCE</p> <p>→ Se mettre en association → Mieux communiquer sur le rôle et le fonctionnement du conseil citoyen</p>	<p>SEVRAN</p> <p>Conception du logo par les écoles du quartier Beaudottes</p>	<p>LE BOURGET</p> <p>Diagnostic en marchant au quartier Gare du Bourget : réunir les habitants et les responsables du conseil citoyen avec la ville.</p>
<p>VILLEPINTE</p> <p><i>Bien vivre à Villepinte</i> Développer la communication Facebook, vidéo, flyer, logo, cartes de visites, livret explicatif du CC</p>	<p>DUGNY</p> <p>Quartier Pont-Yblon</p> <p>Améliorer le cadre de vie de nos enfants (aires de jeux, infrastructures sportives) Désenclaver notre quartier en créant une ligne de bus qui relie au centre-ville</p>	

4. « Ça va t'y ? »

En fin de séance, avant de se séparer, les participants ont été invités à exprimer leur ressenti à chaud à l'égard de la formation-action proposée, à dire ce qu'ils ont apprécié, ce qu'ils n'ont pas apprécié.

Le retour des conseillers est globalement positif. Cependant, certains conseillers citoyens participant pour la seconde fois à une formation animée par Culture XXI ont exprimé ne pas avoir eu assez de temps pour approfondir les échanges d'expériences et ont regretté que l'ensemble des saynètes n'aient pu faire forum compte tenu d'un programme assez dense. L'idée avancée a été de limiter la formation-action à une thématique par séance. Par ailleurs, il est noté une moins grande fluidité dans le déroulé de l'après-midi. Quelques participants l'expliquent par le fait que le groupe était plus important à cette seconde séance.

Globalement les participants ont apprécié la richesse des échanges et la façon dont ils pouvaient nourrir leurs actions sur le terrain surtout pour les conseillers citoyens tout nouvellement nommés (Le Bourget et Dugny) qui expriment combien « on a à apprendre des autres parce qu'on est comme des bébés ».

Enfin, les participants (aussi bien les conseillers citoyens que les accompagnantes) ont souligné combien ce temps de formation permettait de redynamiser leur conseil citoyen, de trouver un nouvel élan et une nouvelle motivation : « *je suis optimiste* », « *j'ai un fil accroché maintenant* ».

Le dynamisme du groupe a été également souligné par un agent territorial : « *les conseillers citoyens sont là. C'est chouette. Ils sont présents un samedi après-midi. Ça donne du sens à mon travail.* »

Conclusion

Cette journée a réuni des conseillers citoyens de toutes les villes de l'Établissement public territorial (Ept) Paris Terres d'Envol qui connaissent une organisation et une mise en place très variables d'un territoire à l'autre puisque certains viennent tout juste d'être constitués et font leur premiers pas dans l'action citoyenne quand d'autres ont été créés il y a deux ans déjà.

Les participants ont ainsi expérimenté un certain nombre d'outils visant à les rendre plus confiants dans la façon de se présenter et de se définir en tant que conseiller citoyen. Cette démarche de formation-action correspondait aux attentes recueillies en début de séance.

Le jeu des saynètes a permis d'appréhender les questions qui leur sont le plus souvent renvoyées et de préparer des réponses argumentées. L'objectif étant de rendre les conseillers citoyens plus confiants afin d'aller à la rencontre des habitants et de faire connaître leur action.

La clarification du statut du conseiller citoyen, la question de sa légitimité et de son indépendance à l'égard de la Ville et plus largement de l'Ept, les moyens matériels et financiers dont il dispose, les acteurs/partenaires du contrat de ville ont été des sujets abordés tout au long de la séance, notamment au cours du partage d'expériences en sous-groupes.

Les conseillers citoyens se sont montrés demandeurs de ce temps d'échange permettant de se raconter, de nourrir leur réflexion, de croiser leurs regards sur leurs actions, de mettre en perspective leur propre engagement sur le terrain notamment en termes de communication et d'identité, de recevoir des conseils, précisions et clarifications des intervenants.

Enfin, cette formation-action a favorisé une dynamique de mobilisation ou de remobilisation de plusieurs conseillers citoyens et de leurs accompagnantes qui doutent parfois de l'utilité de leur fonction faute d'une réelle reconnaissance. Elle participe à leur émancipation qui s'est exprimée au moment du « Ça va t'y » par des observations constructives sur le programme de la journée et des propositions pour la poursuite de cette formation citoyenne initiée par Profession Banlieue avec la prestation de Culture XXI.

Ressources

- Culture XXI : <https://www.facebook.com/culture21.org/>
- Profession Banlieue : <http://www.professionbanlieue.org/>
- Y aller par quatre chemins : <http://www.yallerparquatrechemins.fr/>
- Plateforme de travail collaboratif des conseils citoyens : <http://www.conseilscitoyens.fr/>
- Cget : <http://www.cget.gouv.fr/dossiers/conseils-citoyens-boite-outils>
- Photos CXXI- ADREHS contact : jdhers@wanadoo.fr