

QUEL SAINT-JEAN DEMAIN ? UN BILAN AUJOURD'HUI !

Rapport FINAL

destiné aux membres du Groupe Diagnostic,
aux habitants de Saint-Jean et à
l'administration

Genève, mai 2003



MAISON
DES
COMMUNES
DE SAINT-JEAN
MOSJ - 8, ch. François-Furet - 1203 Genève - www.mosj.ch - tél. +4122 418 91 50 - fax +4122 418 91 51 - email: info@mosj.ch

Table des matières

<i>Espace d'expression pour les participants du Groupe Diagnostic</i>	1
<i>Avertissement</i>	2
INTRODUCTION	2
POURQUOI UN DIAGNOSTIC DE QUARTIER ?	3
POURQUOI UN DIAGNOSTIC À SAINT-JEAN ?	4
UNE DÉMARCHE PYRAMIDALE	4
QUI A PARTICIPÉ À CETTE AVENTURE ?	6
PHASE 1: RECOLTE DES PREOCCUPATIONS	7
QU'EST-CE QUI VOUS PRÉOCCUPE DANS VOTRE QUARTIER ?	7
PHASE 2: DEFINITION DES ENJEUX	8
PHASE 3 : OBSERVER LE QUARTIER A L'AIDE D'INDICATEURS	9
QUE DISENT LES CARTES ?	10
CONSULTATION DES INDICATEURS, OÙ ET COMMENT ?	11
RÉCOLTE DES AVIS	12
PHASE 4: DIAGNOSTIC DE QUARTIER	13
LES ENJEUX PRIORITAIRES ET IMPORTANTS	14
FORUM ET EXPOSITION	15
EXPOSITION	15
FORUM	16
DISCUSSION	17
STATUT DU GROUPE DE RECHERCHE	17
LIEN ENTRE LES ENJEUX ET LES INDICATEURS	17
RISQUE DE DÉRIVE POUR LES ENJEUX NON CARTOGRAPHIABLES	17
REPRÉSENTATIVITÉ: UN PROBLÈME RELATIVISÉ PAR L'ASPECT QUALITATIF DE LA DÉMARCHE ...	18
CONCLUSION	18
EST-CE UN SUCCÈS ?	18
A QUOI CE DIAGNOSTIC VA-T-IL SERVIR ?	19
COMMENTAIRES DU GROUPE DIAGNOSTIC	19

Espace d'expression pour les participants du Groupe Diagnostic

Je fus très souvent admiratif de l'excellence de vos prestations et de la belle motivation de tous vos collègues universitaires. Je tiens à vous dire que mon quartier de Saint-Jean auquel je suis si attaché, m'apparaît comme une entité terriblement humaine. Par la diversité de ses habitants et des couches sociales représentées, Saint-Jean est la quintessence même du cosmopolitisme, en évolution constante. Certes « l'esprit de clocher » peut y être pratiqué (c'est humain) mais combien de « plantations » pour le futur y sont possibles et revendiquées. Par vos synthèses, il ressort nettement toutes sortes d'aménagements constructifs et finalement d'une logique presque élémentaire. ***Daniel Séchaud***

Très enrichissante aux niveaux relationnel et découverte de mon quartier, cette expérience m'a permis de découvrir concrètement la démocratie participative. Merci à toute l'équipe pour le cœur qu'elle y a donné. ***Isabelle Laydernier***

Un élément essentiel est, je pense, la communication engagée et le produit des renseignements engrangés. L'expo donnait une image très intéressante et peu connue des habitants pour ce qui est des analyses livrées. ***Jean-Claude Cima***

J'ai beaucoup apprécié la démarche entreprise et je me plais à relever les points suivants :

- D'abord le fait qu'un groupe universitaire vienne se confronter avec la réalité d'un quartier, dans une démarche publique, notamment du Forum de Saint-Jean m'apparaît très positif.
- La constitution du groupe, ouvert à tout habitant ainsi que sa démarche par rencontres successives et consultations dans différents lieux du quartier a permis de rejoindre les préoccupations réelles des habitants.

Le dialogue et l'écoute ainsi que l'ambiance conviviale établie entre les universitaires et les habitants du groupe ont créé une dynamique fructueuse entre les propositions théoriques et le vécu quotidien du quartier. ***René Grand***

Le groupe CITYCOOP nous a proposé une démarche bien structurée, à laquelle j'ai participé avec beaucoup de plaisir. Il y avait un grand respect de notre temps, et une qualité d'écoute rare.

Nous avons été embarqués dans cette aventure, découvrant petit à petit les étapes de la démarche. Certaines étapes ont été plus évidentes que d'autres.

Participer à un groupe diagnostic met l'habitant dans un rôle autre que celui de consommateur. Il est actif, en interaction, réfléchit sur des matières qui lui sont à la fois familières et inhabituelles. C'est l'occasion de développer des connaissances différentes sur le quartier, la ville.

Les chercheurs viennent avec leur diversité, leurs compétences, les habitants avec les leurs. Il y a un potentiel créatif dans ce processus.

Participer au groupe diagnostic m'a permis de faire connaissance avec des gens du quartier, d'appartenir un peu plus au quartier. Cela m'a aussi permis de rencontrer des chercheurs de l'université, et de voir à mon grand étonnement quelques similarités entre leur démarche et celles appliquées actuellement dans d'autres domaines (santé, social). ***Françoise Brasseur***

Avertissement

Ce rapport est destiné aux habitants du quartier de Saint-Jean, aux participants du Forum de la Maison de Quartier ainsi qu'aux différents groupes de travail y étant rattachés. Il est aussi destiné aux personnes travaillant dans différents services administratifs de la ville ou du canton.

Ce rapport a été rédigé par l'équipe de recherche du projet CITYCOOP. L'expérience menée à Saint-Jean a été conduite sur l'initiative des chercheurs du groupe CITYCOOP et n'a fait l'objet d'aucun mandat spécifique.

L'équipe CITYCOOP impliquée à Saint-Jean était constituée de Florent Joerin (coordinateur), Aurore Nembrini, Gilles Desthieux, Sylvie Mouquin et Sandrine Billeau.

L'objectif de départ du projet CITYCOOP était le suivant :

"Proposer des méthodes et outils (d'information) qui favorisent la concertation dans la gestion du territoire

Proposer un système d'aide à la gestion durable du territoire, basé sur un ensemble d'indicateurs organisés en tableau de bord."

CITYCOOP

Ce projet de recherche est rattaché à l'Université de Genève et à l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne. Il est financé par l'Office Fédéral de l'Éducation et de la Science pour soutenir la participation suisse à l'action européenne COST-C9 « Processes to reach Urban Quality ». Un soutien a également été apporté par le LASIG (EPFL) et le DAEL (Etat de Genève) :

Comité de Pilotage du groupe CITYCOOP

Prof. Charles Hussy (Directeur de projet, UniGe), Prof. François Golay (EPFL), Roland Prélaz-Droux, Prof. Antoine Bailly (UniGe), Philippe Brun (DAEL), Michel Rey (CEAT)

INTRODUCTION

Ce rapport présente une expérience menée dans le quartier de Saint-Jean de septembre 2002 à décembre 2002. Les premiers contacts ont été pris lors d'un Forum de la Maison de Quartier dans le courant du mois de juin 2002 et l'expérience a été présentée à la population en février 2003, lors d'un Forum public. L'objectif de cette démarche était d'élaborer un **diagnostic de quartier** avec et pour les habitants de Saint-Jean.

Le rapport met en avant en premier lieu la nécessité d'établir un diagnostic de quartier à Saint-Jean. Après avoir présenté succinctement l'ensemble de la démarche et le profil des personnes ayant été impliquées, le rapport décrit en détail chacune des étapes du processus. Il propose ensuite une discussion sur les limites et contraintes rencontrées au long du diagnostic. Il se termine enfin par quelques questions liées à la perspective de renouveler cette démarche. Des informations plus détaillées se trouvent en annexe, notamment la totalité des indicateurs cartographiés, l'ensemble des préoccupations et des enjeux, ainsi que des analyses statistiques sur les acteurs de cette expérience. Ce rapport se lit ainsi à plusieurs niveaux :

- le texte principal qui présente le diagnostic et la démarche suivie ;
- les encadrés figurant dans le texte principal qui apportent des informations plus approfondies ou détaillées ;
- les annexes qui constituent la seconde partie du rapport, présentant des aspects plus techniques. Le texte principal contient des renvois pour chacun des documents présentés dans les annexes.

Pourquoi un diagnostic de quartier ?

Avant d'intervenir sur le territoire, les services spécialisés de l'administration élaborent généralement des diagnostics sectoriels qui reflètent l'avis des experts. A ce stade de la démarche, les procédures actuellement en vigueur en Suisse ne sont pas formellement ouvertes aux habitants. Ce rapport présente ainsi une proposition de diagnostic participatif qui complète les diagnostics d'experts et s'inspire des procédures appliquées dans d'autres villes, telles que Québec, tout en les repensant quant au processus suivi et à la valorisation des informations disponibles.

Le diagnostic participatif présente une double utilité pour les habitants :

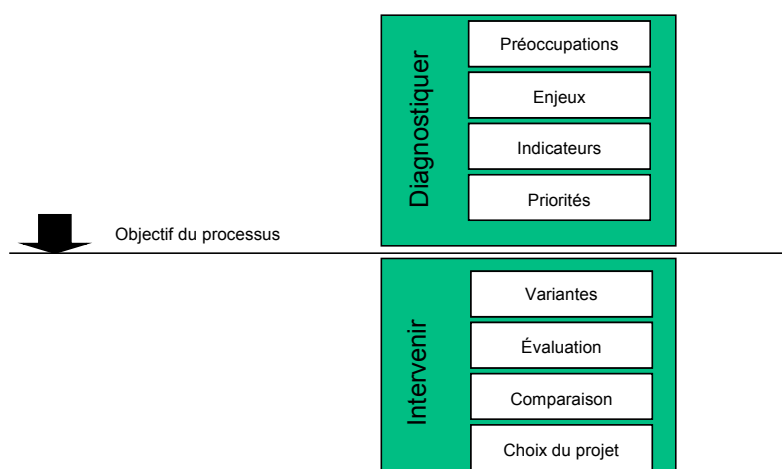
- En développant une meilleure connaissance de l'état du quartier, le diagnostic est utile pour **réagir** face aux projets et dossiers qui concernent le quartier. Ces projets peuvent ainsi être adaptés si nécessaire en vue d'un bon développement du quartier.
- En aboutissant à l'identification des priorités, le diagnostic est utile pour **agir**. Ces priorités doivent permettre d'orienter les actions à mettre en œuvre.

Par ailleurs, le diagnostic contribue à mettre en relation deux types d'information: l'information officielle provenant de l'administration et celle se basant sur le vécu des habitants, sur leur perception du territoire.

Le diagnostic n'est pas pour autant une démarche directement concrète. Il s'agit d'un procédé abstrait, voire théorique, mais qui possède une utilité potentielle. Cependant, en démarrant le processus participatif au stade du diagnostic, on permet aux acteurs, ici les habitants, de discuter des problèmes avant de débattre des solutions permettant de les résoudre. Ce diagnostic devrait idéalement servir, dans un deuxième temps, à formuler des actions concrètes touchant la vie de quartier.

Diagnostic de quartier

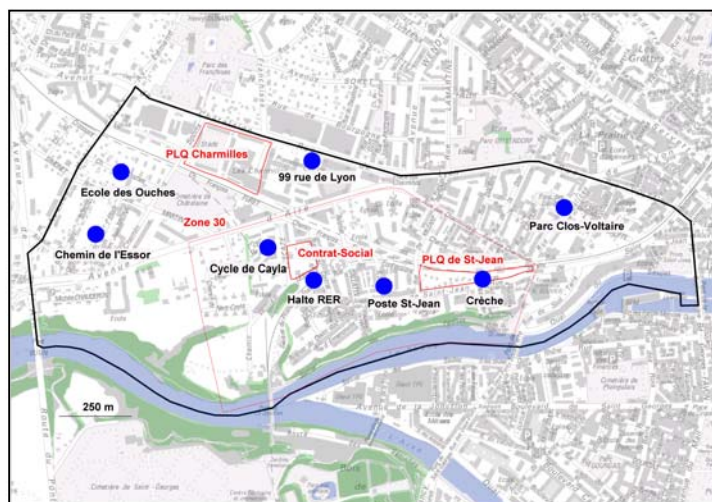
Le diagnostic de quartier est une démarche qui aboutit à un bilan de l'état du quartier et de son fonctionnement. En partant des préoccupations de la population, les participants dégagent les principales priorités du quartier. Ces priorités pourront ainsi constituer une ligne directrice dans les prises de position des habitants.



Les phases du processus (permet de situer le diagnostic par rapport aux différentes phases d'un processus de décision)

Pourquoi un diagnostic à Saint-Jean ?

Saint-Jean est un quartier en mouvement dans lequel plusieurs groupes d'habitants s'impliquent pour faire valoir leur point de vue sur une dizaine de dossiers en cours.



Dossiers en cours dans le quartier

Toutefois, malgré cet investissement, les habitants impliqués dans ces démarches sont confrontés à des questions :

- Le quartier évolue-t-il globalement dans la bonne direction ?
- Quelles sont les véritables préoccupations de la population de Saint-Jean ?
- Les positions défendues sur chaque dossier répondent-elles aux attentes de la population ?
- Les objectifs ne sont-ils pas contradictoires, d'un dossier à l'autre ?

La réalisation d'un diagnostic de quartier doit donc apporter des éléments de réponse à ces questions.

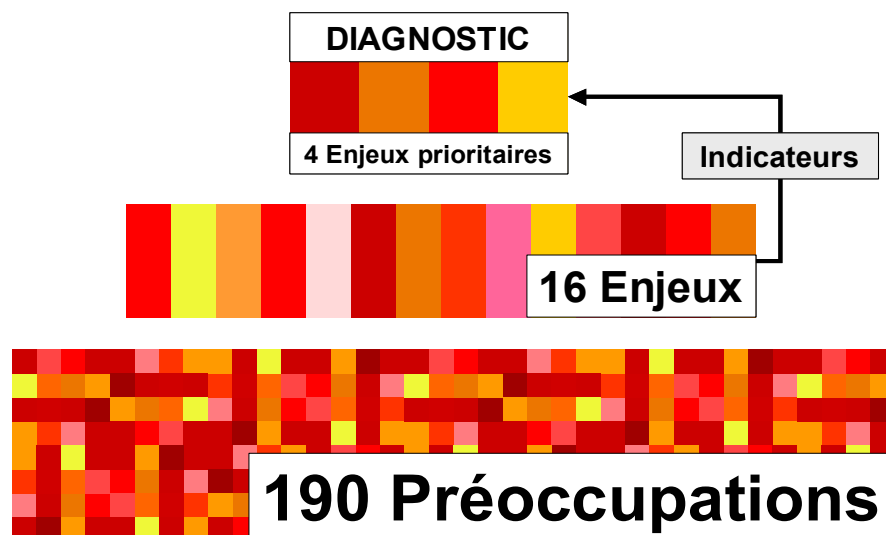
Une démarche pyramidale

Le processus suivi pour réaliser ce diagnostic a été proposé par le projet **CITYCOOP** de l'Université de Genève.

Le processus comprend 4 étapes:

- 1) Formulation des préoccupations
- 2) Définition des enjeux
- 3) Observation de l'état du quartier à l'aide de cartes ("indicateurs")
- 4) Formulation du diagnostic

L'information est progressivement synthétisée durant ce processus. Les nombreuses préoccupations émises par la population sont regroupées en enjeux, puis, à l'aide de cartes ("indicateurs spatialisés"), en quelques **enjeux prioritaires** qui constituent le diagnostic du quartier. Cet exercice de synthèse qui est nécessaire au choix des priorités est la contribution la plus fondamentale du travail réalisé par les habitants. Cette démarche est donc pyramidale, comme l'illustre le schéma ci-dessous.

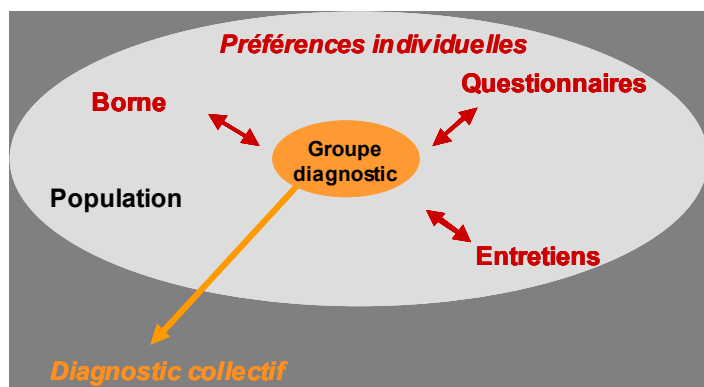


Démarche pyramidale

Chaque étape a démarré par une séance du **Groupe Diagnostic**. La période disponible entre les séances a été utilisée pour confronter les résultats de ces séances à l'avis d'une partie de la population. La diversification des lieux et des moyens d'interaction a permis d'intégrer les opinions d'un plus grand nombre de personnes et d'améliorer ainsi la **représentativité** des opinions formulées par le Groupe Diagnostic.

Groupe Diagnostic

Ce groupe a été formé lors du Forum du 18 juin 2002. Il comprend une douzaine de participants, en majorité impliqués dans les différents dossiers suivis par le Forum.



Qui a participé à cette aventure ?

130 personnes ont été impliquées dans l'élaboration du diagnostic au cours des différentes phases. Ce nombre ne permet pas de constituer un échantillon significatif au niveau statistique. Cependant, il s'agissait davantage d'analyser le quartier qualitativement que quantitativement. Des entretiens approfondis ont par exemple été menés dans différents lieux du quartier.

Les moyens que le groupe CITYCOOP a mis en oeuvre pour entrer en contact avec la population ont aussi été diversifiés (travail en groupe, questionnaires, entretiens, etc.) :

PHASES	PARTICIPANTS	Type d'interaction
PRÉOCCUPATIONS	↔ GROUPE DIAGNOSTIC HABITANTS	Discussions Questionnaires Entretiens (permanences)
ENJEUX	↔ GROUPE DIAGNOSTIC	Discussions
INDICATEURS (CARTES)	↔ GROUPE DIAGNOSTIC HABITANTS	Discussions Entretiens (permanences)
DIAGNOSTIC	↔ GROUPE DIAGNOSTIC FORUM	Discussions Débat Sondage

Les personnes interrogées tendent tout de même à représenter les habitants de Saint-Jean, du point de vue de l'âge, du sexe et de l'état civil. La catégorie des étrangers est sous-représentée. Par contre, les universitaires et les personnes possédant une maturité, sont sur-représentés (voir **Annexe 6**).



Entretien lors de la journée de la mobilité

Journée de la mobilité

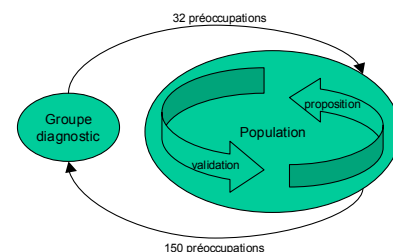
Le groupe CITYCOOP a participé à la journée de la mobilité le 21 septembre 2002, en collaboration avec le groupe "Zone 30" de Saint-Jean.

Des entretiens et un questionnaire ont été réalisés à cette occasion (voir **Annexe 9**). Toutefois, si les résultats n'ont pas directement été pris en compte, ils ont confirmé certains points du diagnostic.

PHASE 1: RECOLTE DES PREOCCUPATIONS

Qu'est-ce qui vous préoccupe dans votre quartier ?

Cette phase s'est déroulée en deux temps. Tout d'abord, nous avons organisé et animé une séance du Groupe Diagnostic. Durant cette séance, les participants ont rédigé une trentaine de préoccupations, qu'ils ont ensuite commentées et placées sur une carte lorsque cela était possible.



Dans un deuxième temps, des questionnaires (voir **Annexe 8**) ont été élaborés pour présenter ce premier ensemble de préoccupations en différents lieux du quartier. Les personnes qui le désiraient pouvaient ainsi valider ou non les préoccupations existantes. De plus, à la lecture des préoccupations déjà émises, la question posée "qu'est-ce qui vous préoccupe dans votre quartier ?" devenait beaucoup plus concrète, ce qui facilitait l'ajout de nouvelles préoccupations.

Des permanences ont eu lieu durant deux mois à la Maison de Quartier afin de remplir les questionnaires et d'approfondir les discussions. La journée de la mobilité (en septembre) a également permis de rencontrer des habitants du quartier (voir **Annexes 7 et 9**).



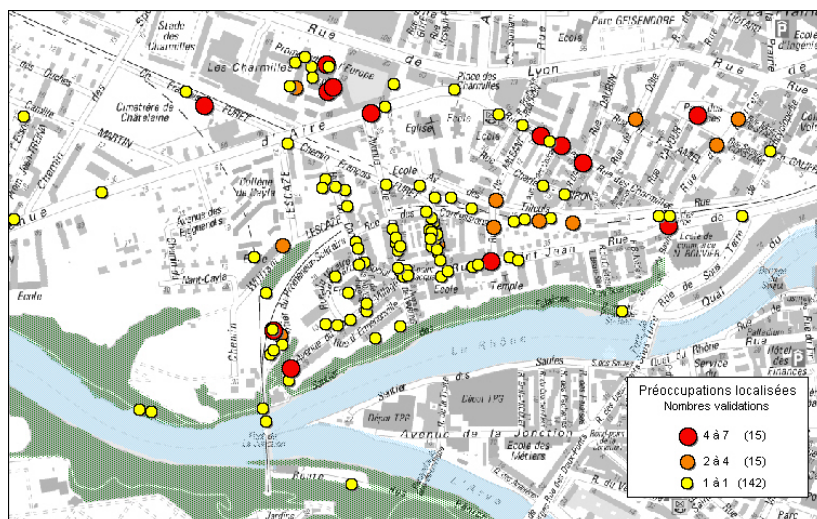
Entretien lors de la journée de la mobilité

Finalement, ce sont **190 préoccupations** (voir **Annexe 1**) qui ont été émises par plus d'une septantaine de personnes.

Il est important de relever que nous sommes allés chercher les préoccupations des habitants et non les points de satisfaction. Saint-Jean reste un quartier agréable à vivre, comme nous l'avons souvent entendu.

La carte suivante présente les préoccupations qui pouvaient être localisées. Les autres concernent le quartier dans son ensemble.

Les préoccupations sont bien réparties sur tout le quartier, elles peuvent parfois se concentrer sur certains lieux.



Répartition spatiale des 190 préoccupations

Tri des préoccupations

Une fois que toutes ces préoccupations ont été récoltées, elles furent classées pour permettre une vue d'ensemble.

Les préoccupations qui ont été émises à plusieurs reprises de manière identique ou pour un lieu différent ont été regroupées. (Exemple : *Manque patrouilleuse scolaire Galatin* et *Manque patrouilleuse rue Contrat Social* sont devenues *Manque patrouilleuses scolaires, Galatin, Contrat Social*).

Il est ensuite apparu que l'ensemble des préoccupations se répartit dans plusieurs thèmes et sous-thèmes (voir **Annexe 2**).

Ce tri des 190 préoccupations originales a permis au Groupe Diagnostic de passer plus facilement à la phase de formulation des enjeux.

PHASE 2: DEFINITION DES ENJEUX

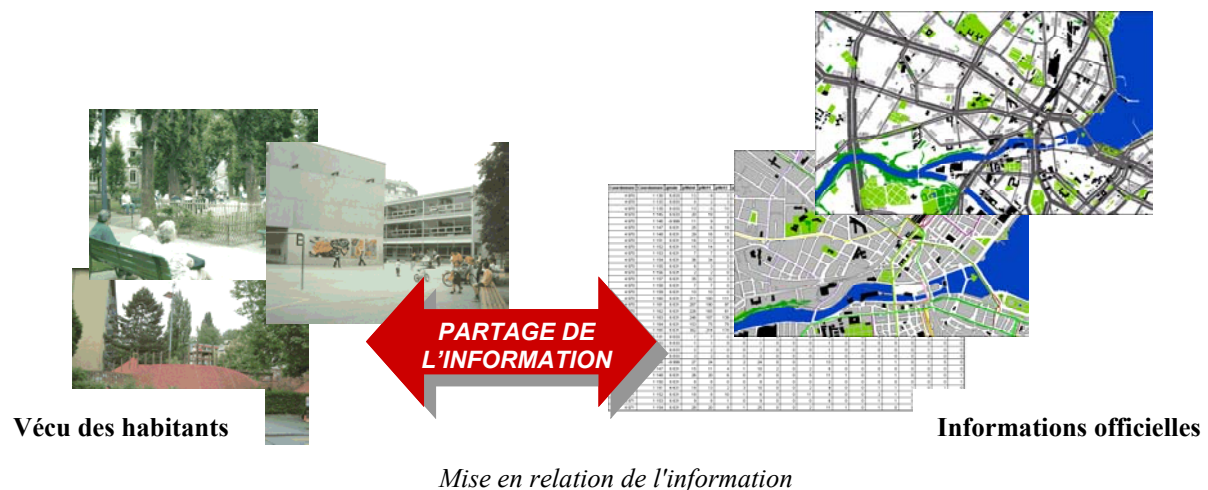
Les 190 préoccupations de départ ont été regroupées lorsqu'elles concernaient le même problème, puis réparties en quatre thèmes principaux: vie de quartier, écomobilité, trafic et espace public (voir **Annexe 2**). Sur la base de ces thèmes, le Groupe Diagnostic a défini un certain nombre d'**enjeux** généraux pour le quartier. Idéalement, s'ils étaient tous réalisés, les préoccupations disparaîtraient.

Enjeu

Ce que l'on peut gagner ou perdre dans un projet. Concrètement, un enjeu représente un état souhaité du quartier et est formulé sous la forme d'une tendance, par exemple: améliorer, augmenter, stabiliser, réguler, diminuer, préserver.

PHASE 3 : OBSERVER LE QUARTIER A L'AIDE D'INDICATEURS

Les préoccupations récoltées traduisent une perception concrète du quartier de la part des gens qui y vivent. Toutefois, certains phénomènes, tels que le niveau de desserte en transport public ou le coût moyen des loyers sont difficiles à appréhender pour une partie de la population. Par conséquent, il nous a semblé nécessaire dans ce processus de diagnostic de mettre en relation l'information provenant des données officielles, avec le vécu des habitants et leurs perceptions du territoire. Ces perceptions sont tantôt en accord avec les données disponibles, tantôt en contradiction.



A partir des données récoltées, le groupe de recherche CITYCOOP a produit un ensemble d'**indicateurs** qui apporte un éclairage aux différents enjeux.

Ces indicateurs sont présentés sous forme de **cartes** (voir **Annexes Indicateurs**). En consultant ces cartes, les personnes interrogées peuvent comparer la situation de Saint-Jean à d'autres quartiers de la ville, comme les Eaux-Vives ou Carouge. Ou, à une échelle inférieure, comparer leur rue à d'autres rues du quartier.

Le croisement de ces informations permet aux habitants interrogés de se prononcer sur la situation du quartier. Sur la base de ces appréciations, les membres du Groupe Diagnostic ont ensuite été en mesure de déterminer l'ordre de priorité des enjeux et de contribuer ainsi à la formulation du diagnostic.

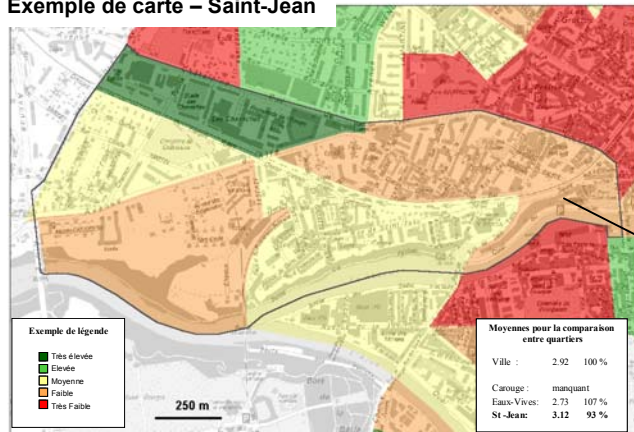
Indicateur

Un indicateur permet de traduire des données et des statistiques en une information claire (sous forme de carte par exemple). Cela favorise une meilleure compréhension des phénomènes complexes et permet une utilisation étendue, puisque toute personne ayant des préoccupations peut les visualiser et ainsi en retirer de l'information d'une manière simplifiée. Les indicateurs permettent une triple comparaison : par rapport à un enjeu (comparaison de l'état réel à l'état souhaité), temporelle, et spatiale (entre différents périmètres).

Que disent les cartes ?

La carte doit permettre à l'habitant d'évaluer la situation de son quartier en la comparant avec la région. L'objectif n'était donc pas de présenter des chiffres précis mais de privilégier la **comparaison** par rapport à la moyenne du quartier ou de la ville selon les cartes produites.

Exemple de carte – Saint-Jean



Le choix des couleurs s'est fait selon une règle.

La **moyenne** est en jaune, les lieux présentant des conditions plus favorables sont en verts et les plus défavorables en rouge.

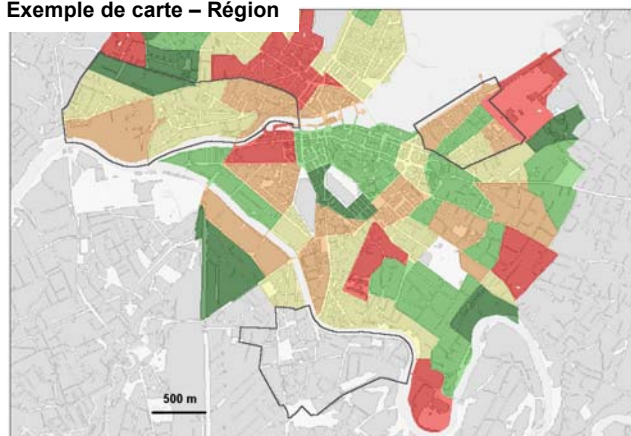
Par exemple, une zone de couleur orange ne signifie pas que la zone est très problématique mais qu'elle l'est plus que la moyenne du quartier.

La carte propose deux types de comparaison spatiale:

- une comparaison visuelle basée sur une gamme de couleurs identique pour toutes les représentations.
- une comparaison chiffrée, de type statistique, avec la Ville et deux quartiers en particulier, les Eaux-Vives et Carouge.

La couleur d'une zone peut changer lorsque l'on passe de l'échelle du quartier à la région car la moyenne du quartier n'est pas forcément la même que celle de la région.

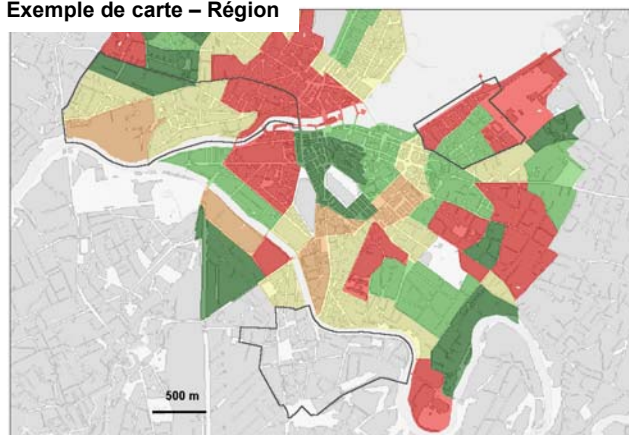
Exemple de carte – Région



La règle que nous avons adoptée pour produire les cartes traduit un point de vue particulier. En changeant la règle de couleur et l'échelle de valeurs, on obtient une carte porteuse d'un message différent comme celle présentée ci-contre.

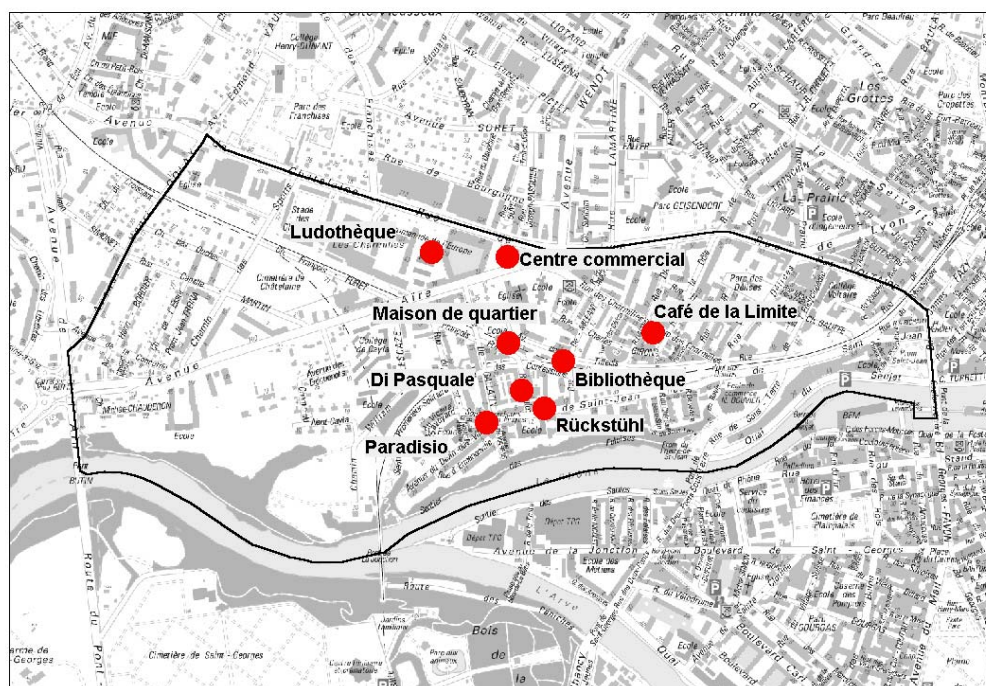
Sur cette carte, certaines zones changent de couleur, mais les relations entre les zones diffèrent peu. C'est pour cette raison que, lors des discussions avec les habitants, nous avons privilégié la comparaison entre les différents lieux de la ville ou du quartier.

Exemple de carte – Région



Consultation des indicateurs, où et comment ?

Des entretiens d'environ une heure ont été menés avec une trentaine d'habitants dans différents lieux de rencontre : Maison de Quartier, bistros, tea-rooms, centre commercial, bibliothèque, ludothèque. Par la diversité de ces lieux, il s'agissait d'aller à la rencontre de personnes de profil différent.



Lieux d'entretiens

Récolte des avis

Les entretiens se déroulaient en 2 temps :

- Tout d'abord, les personnes interrogées pouvaient choisir de regarder les cartes qui les intéressaient, que cela corresponde à une de leurs préoccupations personnelles, à un enjeu les touchant, ou par simple curiosité ;
- Les entretiens étaient structurés à l'aide de cinq questions permettant à la personne interrogée d'apprécier et de valider les enjeux à travers la consultation des indicateurs. Ces questions n'empêchaient pas que des discussions plus approfondies aient lieu. A chaque réponse était associée une couleur qui permettait ensuite d'analyser de façon synthétique l'ensemble des réponses (voir Phase 4).

Les questions posées étaient les suivantes :

Q 1: L'information présentée est-elle claire ?

Malgré notre intention de vulgariser l'information, les cartes présentées sont parfois difficiles à lire et l'information un peu compliquée.

Q 2: Cet indicateur correspond-il à votre perception ?

Est-ce que cette carte vous étonne ? Correspond-elle à l'idée que vous vous faisiez du quartier ?

Q 3: La situation de Saint-Jean est-elle plus favorable qu'ailleurs ?

Cette question permet, d'une part, de faire la différence entre les problèmes propres à Saint-Jean et ceux touchant l'ensemble de la ville et, d'autre part, de relativiser son appréciation.

Q 4: Cette carte est-elle pertinente par rapport à l'enjeu ?

Dans certaine situation, l'information directement en relation avec l'enjeu n'était pas disponible. Nous sommes parfois allés chercher d'autres sources, mais le lien entre ces données et l'enjeu n'était pas forcément évident.

Q 5: L'enjeu est-il très préoccupant à Saint-Jean ?

Les enjeux les plus préoccupants devraient se retrouver dans le diagnostic.

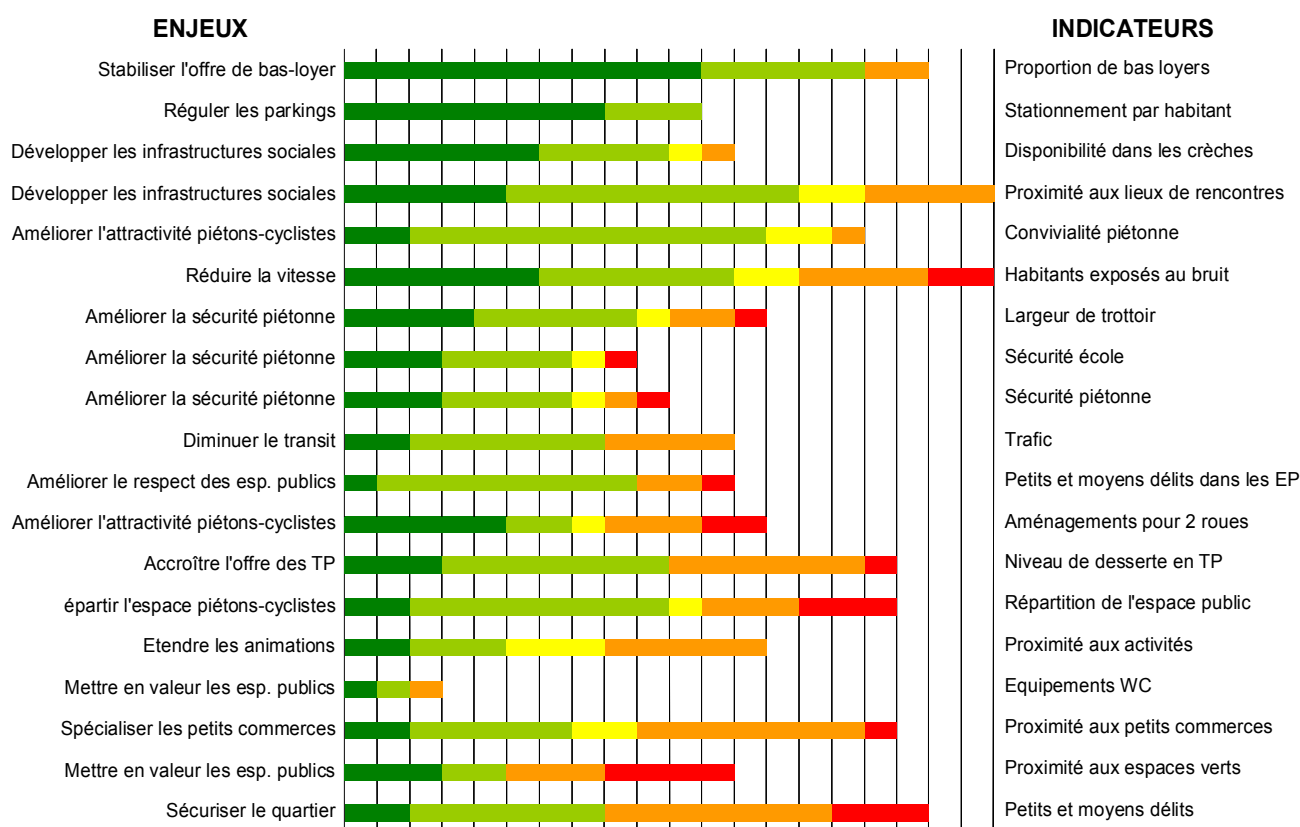
Vie de quartier								
Développer les infrastructures sociales		Refus de vote	Abstention	Très défavorable	Défavorable	Hésitation	Favorable	Très Favorable
Proximité aux lieux de rencontre								
L'information présentée est claire.		Favorable						
Cet indicateur correspond à ma perception.		Favorable						
La situation de St-Jean est plus favorable qu'ailleurs.		Très défavorable						
Cet indicateur apporte un éclairage pertinent à l'enjeu.		Favorable						
A St-Jean, cet enjeu est très préoccupant.		Très Favorable						

Exemple de réponses pour un indicateur

PHASE 4: DIAGNOSTIC DE QUARTIER

Le résultat du diagnostic de quartier résulte d'un travail effectué par le Groupe Diagnostic, qui s'est appuyé sur les résultats obtenus lors de la phase précédente, soit la consultation des cartes. Ce diagnostic est constitué d'une hiérarchisation des enjeux en trois groupes : prioritaires, importants, moins importants. Afin d'effectuer ce tri, le Groupe Diagnostic a analysé les appréciations des habitants synthétisées sous forme de tableaux pour chacune des cinq questions. Les tableaux se présentaient sous la forme suivante :

A Saint-Jean, cet enjeu est préoccupant



*Exemple de tableau synthétique sur la question du niveau de préoccupation pour toutes les personnes interrogées (une colonne représente un individu) et tous les indicateurs consultés. Les enjeux et les indicateurs qui les représentent sont triés selon un bilan entre les réponses favorables et défavorables (pour les tableaux concernant les quatre autres questions, voir **Annexe 3**).*

Cinq critères ont été choisis par le Groupe Diagnostic pour classer les enjeux par ordre de priorité. Ils peuvent être résumés par les questions suivantes :

- Faut-il plutôt retenir les enjeux qui sont très préoccupants pour une majorité ?
- Ceux qui récoltent le plus de préoccupations ?
- Ceux qui créent le débat ?
- Ceux qui montrent que la situation à Saint-Jean est plus défavorable qu'ailleurs ?
- Ou ceux qui furent les plus consultés ?

Pour chaque critère, les quatre premiers enjeux ont été retenus (voir **Annexe 4**).

Comme souvent lorsque le choix est difficile, l'intense discussion au sein du Groupe Diagnostic s'est résolue par des compromis. Certains enjeux ont alors été regroupés et reformulés.

Justification du choix des critères

Parmi les cinq questions de validation, trois critères sur cinq portent sur la question de la préoccupation qui est en effet la plus déterminante et directement liée aux choix des enjeux prioritaires. Les deux autres critères manifestent de façon plus indirecte l'idée d'une priorité. Pour l'un, un enjeu fortement consulté démontre qu'il suscite un intérêt. Pour l'autre, un enjeu jugé plus préoccupant à Saint-Jean que dans le reste de la ville devrait être traité en priorité.

Les enjeux prioritaires et importants

Enjeux prioritaires

Développer les infrastructures sociales et améliorer la communication entre associations
Réguler l'usage des parkings (publics et privés)
Gérer la circulation motorisée en réduisant notamment le transit et la vitesse
Stabiliser ou augmenter l'offre de bas loyers

Enjeux importants

Accroître et diversifier l'offre en transport public
Améliorer la sécurité piétonne, notamment autour des écoles
Améliorer l'attractivité de l'espace public

FORUM ET EXPOSITION

Une exposition puis un Forum ont été organisés à Saint-Jean avec pour objectif la restitution des résultats de cette démarche aux habitants de Saint-Jean. L'appropriation des résultats par les habitants est en effet un aspect très important de cette démarche. Le Forum et l'exposition permettent évidemment de ne rencontrer qu'une partie d'entre eux. Toutefois, le cercle des personnes informées a ainsi pu s'élargir. De plus, le Forum de Saint-Jean constitue le lieu de rencontre des habitants les plus concernés par l'évolution du quartier. Cette mise à disposition du public d'une information sur le quartier, qui n'est souvent pas accessible ou pas disponible, contribue à son appropriation par le biais du diagnostic, sans pour autant la garantir. Il faudra attendre quelque temps pour tirer un bilan sur cet aspect.

Exposition

Une exposition a eu lieu à la Maison de quartier du 28 janvier au 7 février. Elle a permis de présenter sous une autre forme la démarche menée par le Groupe Diagnostic et les résultats obtenus. L'exposition offrait une information plus complète et plus ludique grâce aux illustrations du graphiste Simon Tschopp et avait l'avantage de ne pas contraindre le rythme de la consultation.

L'exposition s'est ensuite déplacée dans d'autres lieux: à la bibliothèque municipale de Saint-Jean du 17 février au 3 mars et à l'Université les 5 et 6 mars derniers.

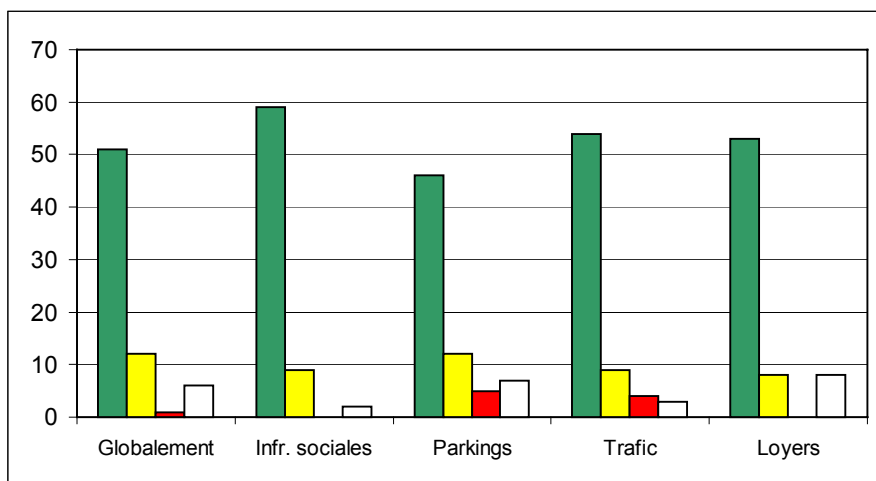


Exposition à la Maison de Quartier de Saint-Jean

Forum

Le Groupe Diagnostic a présenté les résultats à la population lors du Forum du 4 février 2003. Les habitants ayant participé au Groupe Diagnostic ont animé la soirée en alternance avec les membres du groupe de recherche. Le contenu du diagnostic, c'est-à-dire les préoccupations, l'ensemble des enjeux, puis les enjeux prioritaires furent présentés par les membres du Groupe Diagnostic. Le groupe de recherche CITYCOOP a quant à lui présenté les méthodes utilisées pour contribuer à l'obtention de ces résultats.

Après le débat, un sondage a permis de prendre la "température" de la salle et de vérifier si les résultats présentés étaient jugés pertinents par les participants du Forum. Le sondage s'est fait par vote coloré: chaque personne disposait de 4 cartons pour s'exprimer (rouge pour défavorable, vert pour favorable, jaune pour indécis et blanc pour abstention). Les diverses opinions s'exprimaient simultanément, offrant ainsi une certaine discrétion aux avis minoritaires. La question se déclinait ainsi: "Le diagnostic présenté (soit les 4 enjeux prioritaires) vous convient-il ?". Les personnes présentes ont ensuite demandé à pouvoir s'exprimer sur chacun des enjeux prioritaires séparément. Les résultats ont été très clairement validés, comme le montre le graphique ci-dessous.



Résultats du sondage lors du Forum (4.02.03)



Sondage lors du Forum

DISCUSSION

Statut du groupe de recherche

L'objectif du groupe de recherche a toujours été de proposer une démarche qui permette d'aboutir à un diagnostic par et pour les habitants, en essayant de minimiser son influence. L'apport devait être avant tout méthodologique.

Ces limites ont cependant été dépassées lors de la phase des indicateurs, puisque le groupe de recherche a joué un rôle prépondérant en définissant et élaborant les indicateurs cartographiés.

Qui choisit les indicateurs ? Qui les construit ? Est-ce le rôle de l'expert ou de la population locale ? Les habitants veulent-ils participer à la production des indicateurs ? S'attribuent-ils des compétences pour participer à cette phase ? Autant de questions qui n'ont pas été posées dans cette expérience et qui restent ouvertes.

Théoriquement, nous aurions souhaité permettre à la personne qui consulte la carte de s'exprimer sur différents points techniques (les seuils, les échelles et la représentation des indicateurs). Cependant, en prenant en compte la dynamique générale de cette démarche et les contacts que nous avons eus avec la population, cette manière de faire ne nous a pas semblé réaliste.

Par ailleurs, l'élaboration de cartes est souvent limitée par la disponibilité de données. La marge de manœuvre dans la mise à disposition des indicateurs n'est donc pas si grande. Quoi qu'il en soit, nous relevons ici deux aspects délicats résultant de la construction des indicateurs.

Lien entre les enjeux et les indicateurs

La mise à disposition de l'information sous forme d'indicateurs (cartes) était généralement en lien direct avec les enjeux déterminés par le Groupe Diagnostic. Cependant, les données nécessaires n'étaient pas toujours accessibles, parfois elles n'existaient pas. C'est pour ces raisons que le lien entre l'enjeu et l'indicateur était quelquefois indirect. Par exemple, l'enjeu *réduire la vitesse* a été évalué par l'indicateur *habitants exposés au bruit*, faute de données disponibles sur la vitesse. L'indicateur pouvait même être inexistant (pour l'enjeu *développer la communication entre associations et créer des lieux d'information*).

Risque de dérive pour les enjeux non cartographiables

Il y a un risque de dérive lorsque le débat porte uniquement sur les enjeux cartographiables. Ainsi les enjeux pour lesquels il manque des données sont écartés du diagnostic, sans que ce choix ne traduise leur importance. Conscient de cette limite, le Groupe Diagnostic a choisi de déclarer prioritaire l'enjeu *développer la communication entre associations et créer des lieux d'information*, alors qu'il n'a pas pu être représenté sous forme de carte. Le Groupe Diagnostic a ainsi tenté de trouver une parade à ce problème, en reprenant cet enjeu dans le diagnostic final. Ce choix montre la volonté des participants de prendre en compte les préoccupations des habitants du quartier, sans s'arrêter à des problèmes "techniques". Cependant, nous devons signaler que ce choix est en décalage avec le processus mis en place par notre équipe de recherche et qu'il pose la question de la légitimité des membres du Groupe Diagnostic.

Représentativité: un problème relativisé par l'aspect qualitatif de la démarche

Une bonne représentativité est une difficulté majeure dans tous les processus démocratiques. En effet, une large partie de la population n'a pas la possibilité de s'exprimer, soit pour des raisons légales, soit parce qu'elle ne se sent pas en mesure de le faire (langues, emplois du temps, intérêts, etc.). Les votations populaires considèrent l'avis de la population suisse (48 % à Saint-Jean) de plus de 18 ans (80 % à Saint-Jean) et qui accepte de participer (les meilleurs taux se situent aux environs de 40 %), ce qui correspond finalement à 15 % des habitants du quartier.

Les démarches participatives n'y échappent donc pas. La procédure suivie pour l'élaboration du diagnostic de quartier de Saint-Jean présente quelques imperfections en la matière, comme le montre le profil des personnes impliquées dans la démarche (voir **Annexe 6**).

Cependant, le diagnostic participatif n'est pas une étude statistique, mais une phase d'un processus décisionnel que nous souhaitons accompagner. La représentativité du processus est bien sûr un aspect important, mais elle ne constitue pas une condition du résultat telle que dans une étude statistique.

En outre, l'équipe de recherche CITYCOOP disposait de ressources humaines et de moyens financiers limités pour affronter le défi de la représentativité. C'est pourquoi des efforts ont été menés pour que cette démarche soit la plus représentative possible, du point de vue qualitatif. Cet objectif a été abordé:

- par une présence importante dans divers lieux de la vie de quartier (cafés, tea-rooms, centres commerciaux, Maison de Quartier, bibliothèque, ludothèque, squat, etc.) ;
- en diversifiant les formes d'interaction (travail en groupe par le biais du Groupe Diagnostic, questionnaires, entretiens lors des permanences, sondage).

CONCLUSION

Est-ce un succès ?

La validation du processus et de ses résultats lors du Forum semble le montrer. Toutefois, il s'agit aussi d'être prudent. Il faut donc revenir aux objectifs initiaux pour tirer un premier bilan.

Le diagnostic participatif a été conçu par le groupe CITYCOOP comme un outil contribuant à gérer les conflits en aménagement du territoire. Malheureusement, il est trop tôt pour savoir quel sera son impact sur les discussions entre les habitants, l'administration et les promoteurs de projets à Saint-Jean.

Parallèlement, le Groupe Diagnostic avait aussi pour motivation l'intention de repenser les pratiques de l'aménagement du territoire. Cet objectif sera atteint d'une part si le diagnostic est une information véritablement utile et utilisée et, d'autre part, si la démarche en inspire d'autres qui contribueront, elles aussi, à donner la parole aux habitants sur leur quartier en tant que cadre de vie.

Il convient aussi de mentionner que cette démarche se base sur l'hypothèse qu'un échange plus transparent de l'information a un impact positif sur la vie d'un quartier et de ses habitants. Cependant, malgré son caractère expérimental et les facilités offertes à l'Université, l'accès à l'information est resté parfois difficile. Certains propriétaires d'information au sein de l'administration ont en effet exprimé la crainte que sa diffusion ne soulève des attentes au sein de la population, à laquelle ils ne se sentaient pas en mesure de répondre. Notre

expérience à Saint-Jean nous permet de croire le contraire. L'indicateur produit sur la sécurité, basée sur un indice de petite et moyenne criminalité (délinquance) fourni par la police est un bon exemple. Nous avons constaté que cette information, pourtant sensible, est considérée avec une certaine distance et les habitants interrogés lors des permanences ne développent pas un sentiment de panique face aux chiffres de la criminalité. L'enjeu de la sécurité qui fut mentionné plusieurs fois lors de la récolte des préoccupations, n'apparaît d'ailleurs pas dans les enjeux prioritaires.

A quoi ce diagnostic va-t-il servir ?

Les personnes qui ont participé à ce travail espèrent que ce diagnostic de quartier sera utilisé par ceux qui s'impliquent dans le développement de Saint-Jean, en particulier:

- Des groupes d'habitants pourraient se constituer pour défendre les enjeux apparus comme prioritaires.
- Les habitants déjà impliqués dans un groupe de travail à la Maison de Quartier pourraient s'y référer pour réagir et prendre position.
- Les autorités politiques et l'administration pourraient le consulter pour se faire une idée de certaines attentes des habitants, et éventuellement les prendre en compte.
- Les autorités politiques ou l'administration pourraient être intéressées à développer ce type de démarche, en s'inspirant de ce qui a été fait à Saint-Jean.

Si les cartes présentant les indicateurs étaient mises à jour régulièrement (annuellement), il serait aussi possible de suivre l'évolution du quartier, de faire un bilan sur les projets réalisés dans la période et, finalement, de comparer dans le temps l'état souhaité défini par les enjeux et la situation réelle du quartier.

Enfin, le diagnostic participatif pourrait être appliqué dans la pratique de l'aménagement du territoire. Face aux contraintes de cette expérience, nous avons choisi de n'impliquer que les habitants du quartier. Cependant, il est certainement possible, et probablement souhaitable, de profiter de ce processus pour instaurer un dialogue entre les principaux acteurs de l'aménagement du territoire, notamment les habitants et l'administration.

Commentaires du Groupe Diagnostic

Françoise Brasseur

Il aurait été intéressant de procéder aussi à une classification des préoccupations par lieu géographique étant donné que certaines préoccupations se concentrent en de mêmes endroits. Cela aurait permis ensuite de formuler des enjeux géographiques.

Personnellement, j'aurais aimé participer au choix des indicateurs à partir des enjeux. Cela m'aurait permis de mieux saisir cette partie de la démarche qui passe du concret des préoccupations à l'abstrait. Je pense qu'il serait intéressant de déterminer avec le groupe diagnostic quelles données, peut-être inexistantes actuellement, seraient à recueillir.

J'ai eu l'impression que la représentativité était accrue dans cette démarche dans le quartier, car le groupe Citycoop a vraiment été à la rencontre de la population dans des lieux diversifiés. Pour le Groupe Diagnostic, nous avons pu sentir que nous travaillions sur des données issues des enquêtes et non issues uniquement de nos propres préoccupations.

J'espère que l'immense travail qui a été fait par le groupe pourra être utilisé dans le quartier lors de prochains forums. A nous de faire en sorte qu'il le soit.

Daniel Séchaud

Je tire comme élément primordial que vos et nos réflexions sont le début d'un nouveau pas dans l'avenir. Personnellement, je n'hésiterai pas à le franchir.

René Grand

Je me pose ces questions :

- Comment confronter maintenant le diagnostic avec des projets concrets sur le quartier ?
- Comment vérifier ou adapter cette démarche de diagnostic auprès des populations qui n'ont pas participé à la démarche mais qui sont concernées ?

Pierre Varcher

Il est bien de relever l'importance de la prise en compte du vécu et des représentations des habitants afin de ne pas se contenter de diagnostics sectoriels ne reflétant que l'avis d'experts. Fondamentalement, une telle démarche propose une conception de la démocratie qui reconnaît à chaque citoyen la capacité de donner un avis pertinent sur les buts que doit poursuivre une politique d'aménagement. Elle permet en effet de créer un débat sur des bases mieux partagées. L'expérience a démontré que le débat se révèle alors moins fondé sur l'opposition d'intuitions et de peurs et offre moins de place à des interventions impulsives. L'idée de donner la possibilité aux habitants, reconnus comme acteurs à part entière, de discuter des problèmes avant de débattre sur les solutions éventuelles s'est avérée très pertinente.

Au sujet des **préoccupations**:

Il eut été peut-être important de relever aussi les points de satisfaction et pas seulement les préoccupations. Cela aurait permis de construire un noyau d'éléments positifs et de déboucher sur des réflexions et des possibilités d'actions visant à préserver à moyen terme ces aspects positifs.

Au sujet des **indicateurs**:

Je trouve l'intention "Observer le quartier à l'aide d'indicateurs" extrêmement intéressante car elle permet effectivement de confronter le perçu / vécu des habitants avec des données agrégées. C'est très certainement une possibilité de faire réfléchir les habitants sur leurs propres représentations et de lancer des réflexions qui peuvent être fructueuses. Je vois cependant deux ou trois écueils qui méritent d'être relevés - comme vous le faites du reste - pour, d'une part, relever les difficultés théoriques inhérentes à une telle démarche et, d'autre part, montrer comment ces écueils ont été pris en compte dans le cas précis de Saint-Jean:

- Certains enjeux permettent la récolte d'indicateurs bien ciblés alors que d'autres ("développer la communication" et, de manière plus surprenante, "créer des lieux d'information") ne sont pas évaluables au moyen des indicateurs proposés. De manière générale, n'y a-t-il pas le risque d'oubli de certains enjeux? Vous relevez que ce biais a pu être évité mais si cela a pu se faire, c'est bien parce que le malaise a été ressenti dans le groupe de travail.
- Les cartes sont un excellent support mais, comme mentionné dans votre rapport, elles ne sont qu'un point de vue du concepteur par le choix qu'il effectue sur les couleurs et les seuils. De plus, les items choisis comme indicateurs et la manière d'agréger des données (par exemple pour la carte du bruit ou des loyers) reposent aussi des choix des concepteurs. Les habitants sont-ils suffisamment attentifs à cet aspect subjectif des indicateurs ou ont-ils tendance à réifier les informations qui leur sont ainsi fournies?

En général:

Il est indispensable de relever - et il faut insister davantage sur ce point - qu'une participation des habitants n'est possible que si l'accès à l'information est vraiment transparent. Déjà, l'exercice d'un débat vraiment démocratique souffre du fait que certaines données ne sont pas collectées - certainement pour protéger des pouvoirs corporatifs (comme le montant des loyers par exemple ou, plus bizarrement, les places de parking sur les terrains privés). Dès lors, il est d'autant plus regrettable que l'administration ne livre pas toutes les informations dont elle dispose. Il s'agit là d'un problème

politique fondamental mais il me semble que, sur le long terme, il y a des progrès qui ont été réalisés. Cela nécessitera néanmoins que les promoteurs d'une démocratie plus participative maintiennent la pression sur les pouvoirs publics. En ce sens, la proposition émise de maintenir à jour les cartes qui ont été élaborées est certainement une excellente idée. Mais n'est-elle pas un vœu pieu compte tenu de l'organisation actuelle de l'administration? Qui va se charger de cette tâche? Qui va mandater qui pour tenir à jour ces documents? N'y aurait-il pas une connexion à établir avec les auteurs de Mémo Cité (service de l'urbanisme de la Ville de Genève) pour qu'une collaboration s'organise et que les deux corpus de données puissent être intégrés?

Je n'aimerais pas conclure ces quelques remarques sans vous féliciter, vous toute l'équipe de Citycoop, de ce magnifique travail et sans oser espérer que celui-ci pourra servir de base à de futures actions dans le quartier.

ALORS, QUEL SAINT-JEAN DEMAIN ?

Remerciements :

Nous tenons à remercier celles et ceux qui ont participé à cette expérience:

- La Maison de quartier de Saint-Jean, qui a favorisé le déroulement de la démarche en mettant à disposition ses locaux, en accueillant l'exposition et en consacrant un Forum à la présentation du diagnostic.
- Les membres du Groupe Diagnostic qui ont suivi fidèlement et avec enthousiasme la démarche du début à la fin.
- Tous les habitants rencontrés dans le quartier qui nous ont gentiment accordés un peu de leur temps à l'occasion des entretiens, des questionnaires, des Forums de la Maison de Quartier, etc.
- Les personnes qui nous ont conseillés dans notre démarche.

Coordonnées :

GROUPE CITYCOOP

Centre Universitaire d'Ecologie Humaine

Uni Mail

40, bd Pont d'Arve

1211 GENEVE 4

Téléphone : 022.705.81.88

E-mail : aurore.nembrini@cueh.unige.ch

Site Internet: <http://ecolu-info.unige.ch/recherche/CITYCOOP/>
