

Quels sont selon toi les grands principes à respecter pour qu'un aménagement dans l'espace public se passe bien?

Les grands principes... J'ai envie d'en partager quand même quelques-uns. Peut-être juste avant de rentrer dans ces grands principes, bien préciser que chaque projet est très spécifique et qu'il est important de rester dans du sur mesure et de ne pas copier coller des manières d'impliquer les citoyens qui ont été faites ailleurs.

Ensuite, par rapport aux grands principes, le premier serait de communiquer très clairement aux citoyens ce qu'on attend d'eux tout simplement.

Il y a différents niveaux de participation, on peut avoir différentes envies concernant l'implication des citoyens. Je pense qu'il est important de dire: "Voilà, on vous implique pour savoir tout simplement ce que vous en pensez" ou "On vous implique parce qu'on aimerait non seulement que vous soyez à bord du projet, c'est-à-dire, *designer* le projet avec nous, mais également faire partie de la décision avec les pouvoirs publics". Ou éventuellement même, on peut envisager: "On a un budget et on vous laisse trancher sur la manière dont vous voulez aménager les choses."

Et donc c'est vraiment important d'être au clair avec ce qu'on attend des citoyens tout simplement, pour ne pas créer de fausses attentes dans des projets de réaménagement. Par rapport à ces différents niveaux que je mentionne, je prend le temps également de mentionner qu'il n'y a pas de bons ou de mauvais niveaux d'implication des citoyens. Je pense qu'il y a un niveau qui est adapté tout simplement au projet concerné. Et donc de nouveau, je pense que c'est vraiment une analyse fine du projet de réaménagement qui justifie le niveau attendu envers l'implication des citoyens.

Le deuxième grand principe je dirais, c'est ce rendre compte que les projets d'aménagement sont des projets importants, qui ont un impact important sur le quotidien des citoyens. Et on a tendance à minimiser que le réaménagement de l'espace public n'est pas si évident en fait, ce sont des changements importants.

Et quand on parle du mot 'changement' et bien, premièrement, ça prend du temps : ça prend du temps pour les citoyens d'imaginer, de changer éventuellement d'opinion, de changer éventuellement de comportement. Donc premier point.

Deuxièmement, le changement de manière générale c'est difficile. Donc il faut intégrer ça aussi dans les processus de réaménagement des espaces publics.

Et enfin troisièmement, le changement peut faire peur tout simplement.

Et donc sur base de cette notion de changement je pense que très concrètement deux choses, deux points d'attention importants à retenir : C'est de donner une place aux émotions positives, qui sont parfois liées à l'enthousiasme, de relever le défis ou l'enthousiasme de se projeter dans l'avenir.

Mais il faut aussi donner une place aux émotions décrites comme étant parfois plus négatives, telles que la peur ou la colère. Elles ont aussi leur place, je pense, dans le processus de réaménagement. Et donc c'est important de leur donner une *juste* place. Ce serait le premier volet très concret par rapport à la notion de changement.

La deuxième notion de changement importante, c'est de mettre en valeur aussi les avantages que l'on a quand on réaménage, par exemple une place publique. Ce n'est pas facile de s'imaginer le changement en tant que tel. Si vous dites par exemple: "On va supprimer un parking", "On va supprimer un trottoir", "On va agrandir la place", ce n'est pas facile pour les personnes de se rendre compte concrètement ce que c'est et donc c'est important d'illustrer, d'aider les gens à s'imaginer quels vont être en fait les points positifs que vont amener le changement. Ça peut être un temps de trajet plus court si on parle de la mobilité, ça peut être par exemple une qualité de l'air améliorée, ça peut être par exemple une plus grande sécurité, pour des joueurs qui ont un espace de jeu.

Je vais plutôt vous partager peut-être 2 exemples que j'ai en tête sur des projets qui, en tout cas d'un point de vue implication citoyens, ont présentés des avantages.

Le premier auquel je pense, c'est la nouvelle ligne de tram qui rejoint Bruxelles Villes à Neder-Over-Heembeek. Donc il y a un tracé pour ce nouveau tram et ce nouveau tracé nécessite un réaménagement tout au long du tracé. Et dans le cadre de ce projet justement, *Convergence* avait été mandaté pour *designer*, créer un panel citoyen pour la phase de réaménagement spécifiquement.

Ce que j'avais trouvé intéressant dans ce processus citoyen innovant, c'est que ça rassemblait différents types de profils: non seulement ça rassemblait des citoyens, ça regroupait aussi des commerçants, qui étaient concernés par le passage de la nouvelle ligne de tram et ça rassemblait aussi des associations qui étaient le tissu associatif de Neder-Over-Hembeek et qui sont concernés par cette nouvelle ligne de tram.

C'était intéressant à mes yeux pour 2 raisons : La première, c'est que ce panel citoyen, ces 8-10 citoyens, était invité à siéger dans les réunions où étaient présents les experts techniques (la Police, la Stib); mais également les pouvoirs publics, la Commune et l'échevine. Et je trouve que cette interaction de citoyens, donc de personnes qui ont une connaissance du terrain comme peu d'autres, que ces personnes soit à bord des décisions prises par les pouvoirs publics, j'ai trouvé ça intéressant. Ça a toujours lieu d'ailleurs. C'est mettre en fait sur un pied d'estalle non pas uniquement l'expertise technique, mais l'expertise aussi du local, du quotidien qu'on uniquement le citoyen, les habitants, les riverains, les commerçants et le tissu associatif. Donc c'est un premier avantage je trouve dans ce processus.

Le deuxième avantage que je vois dans ce processus et que je trouve intéressant à partager, c'est le fait que c'est un panel citoyen qui n'a pas pour vocation de se rassembler une fois, mais de se rassembler plusieurs fois sur un ou deux ans. Et donc l'intérêt c'est de finalement créer une forme de relation qui permet vraiment l'échange de connaissances tant du local que la technicité pour vraiment améliorer considérablement le projet. Et non pas sur un événement trop ponctuel où finalement la marge de manœuvre est fort restreinte pour la participation citoyenne. Donc ça c'est le premier exemple auquel je pense.

Deuxième exemple qui pourrait être intéressant où on est sur une participation citoyenne mais aidée par la technologie. Particulièrement intéressant dans le réaménagement du territoire, pourquoi? Parce que, comme je disais tout à l'heure, c'est difficile en fait pour les personnes de se projeter, d'imaginer à quoi va ressembler le réaménagement de leur place, le réaménagement d'une plaine de jeu. Et quand on utilise la technologie, ça veut dire quoi? C'est un logiciel où en fait tu poses des lunettes sur ton nez qui te projette directement dans une dimension 3D et ça permet aux personnes par le simple port de lunettes de se rendre compte à quoi va ressembler l'aménagement proposé.

Alors l'avantage pour moi est double : Il permet premièrement aux personnes de se rendre compte, de se projeter et donc pas uniquement rester dans les contraintes actuelles, mais de voir le résultat final de ce que ça pourrait permettre d'atteindre.

Le deuxième gros avantage c'est qu'au lieu de parler au travers de mots et de cartes, on passe par l'expérience. Les gens vivent dans leur trip « Ah oui! Ça pourrait être ça l'aménagement.” C'est une grosse bouffée d'air. Ça permet souvent en fait d'amener le débat, les discussions à un autre niveau, parce que pour les gens ça rend concret ce que ça pourrait être, et pas uniquement le chemin pour y arriver.

Comment réagir face aux opinions qui diffèrent de la majorité ?

Chacun a son opinion par rapport à ces projets et comme je disais, ils ont un impact sur le quotidien des personnes. Donc en tout cas l'ambition convergente pour les projets ne serait pas de changer l'opinion des gens mais en tout cas de les informer des avantages pour mieux se positionner et donc là typiquement c'est vrai que l'outil technologique que je viens de présenter peut être un manière de les faire évoluer dans leur position.

Ceci étant dit, je pense aussi que c'est important de laisser les personnes qui sont contre pouvoir s'exprimer . Parce qu'elles sont souvent légitimes dans leurs requêtes ou dans leurs craintes, ou dans leur colère en fait et donc c'est important de leur donner une place et je pense de leur donner la *juste* place.

Il ne faudrait pas arriver dans une situation finalement où on est dans une forme de dictature du non. Le point d'attention je pense qu'il est dans la manière dont on délibère dans les séances de participation citoyenne c'est faire en sorte que tous les points de vue, entre guillemets, sont légitimes et respectables, c'est de leur donner leur juste place et de pouvoir objectiver les débats à travers de parfois de sondages, c'est une manière d'objectiver. Il y a d'autres manières de la faire, mais je pense qu'il est important de donner la juste place à chacun des points de vue.

Je pense qu'il faut garder cette méthode entre guillemets tant pour les "pour" que pour les "non", c'est pas le monopole du non. C'est de pouvoir comprendre, derrière la position que le citoyen a, par exemple, on a un monsieur qui est contre l'aménagement d'une place. Un "non" c'est un mot très court, mais qu'est ce que ça cache ? Quels sont les besoins ? Les craintes ? Et pouvoir éventuellement y répondre. Ce qui est important c'est de comprendre en fait les arguments derrière. C'est pas tellement la position, qui est souvent binaire: "oui" ou "non", c'est qu'est ce qui a derrière ces positions, quels sont les arguments? Quels sont les besoins à rencontrer? Et voir si indépendamment de la position, est-ce que on peut rencontrer ces besoins autrement que par le "oui" ou par le "non"? Donc c'est

important d'aller au de la du "oui" ou du "non" et c'est de comprendre vraiment ce qui se passe pour chacun des citoyens finalement ou en tout cas ceux qui manifestent un "oui" peut être minoritaire ou un "non" minoritaire.

Existe-t-il des plateformes pour exprimer ces opinions divergentes?

Je pense que oui, il existe pas mal de plateformes où les personnes sont libres de s'exprimer, mais peut être il y a moins d'attention portée sur le pourquoi du "non", et non sur les argumentations derrière et je pense que ça pourrait être quelque chose qui pourrait être intéressant, c'est davantage susciter l'argumentation derrière.

Alors, on sait qu'on n'est pas tous égaux devant l'argumentation, ou en tout cas, on a pas tous la même manière d'argumenter ces opinions. Je pense que là c'est au monde professionnel de la participation de faire en sorte que les personnes puissent s'exprimer comme elles le souhaitent et de faire en sorte que c'est compris par les autres. Donc voilà, mais ça arrive sur des projets plus spécifiques où au-delà de la participation citoyenne qu'on entend, on se retrouve parfois avec des personnes, des groupes de personnes que l'on rencontre de manière plutôt bilatérale. Alors pour comprendre quelles sont les craintes, je pense que dans cette compréhension de cette argumentation le contexte humain est capital. Et donc certainement « Oui aussi au digital », mais un digital *adapté*. Faire en sorte qu'une personne puisse se sentir entendue en tous les cas.

Comment faire en sorte qu'un panel citoyen ait un impact sur les décisions de la Commune?

C'est de bien vérifier en amont avec la commune quel est le mandat, quelle est la mission du panel citoyen, qu'est ce qu'on attend d'eux, mais quel sera également leur impact. C'est important de clarifier ça en amont, de manière tout à fait transportante. Ça c'est une discussion évidemment en amont à avoir avec la commune. Le rôle qu'ils veulent donner à ce panel, premièrement. Deuxièmement, si un impact est possible, ce qui se voit quand même dans plusieurs communes, c'est intéressant de communiquer très concrètement a posteriori quel était l'impact du panel par rapport à une thématique. Je pense que ça crédibilise le panel et si on sait que pour le panel sur l'espace public le panel a eu un impact concret, qui a été mesuré et communiqué en toute transparence, ça donnera certainement envie à un autre panel de prendre part, d'avoir lieu et également d'avoir un impact à son tour.

Donc la communication sur l'impact a posteriori, concrètement, du panel est capital à mes yeux.

Florence Leroy - Experte in burgerparticipatie, Convergence Brussels

Wat zijn volgens u de belangrijkste principes die in acht moeten worden genomen om een herinrichting van de openbare ruimte goed te laten verlopen?

De belangrijkste principes... Ik wil er graag een aantal delen. Maar alvorens in te gaan op die principes, wil ik graag benadrukken dat elk project zeer specifiek is en dat het belangrijk is om daar rekening mee te houden bij het ontwerpen van de burgerparticipatie, en andere initiatieven van burgerparticipatie niet klakkeloos over te nemen.

Wat de belangrijkste principes betreft, zou het eerste principe erin bestaan de burgers zeer duidelijk mee te delen wat er van hen wordt verwacht.

Er zijn verschillende niveaus van participatie, die te maken hebben met de verwachtingen die men ervan heeft. Ik denk dat het belangrijk is te zeggen: "Kijk, wij betrekken u om uw mening te polsen" of "Wij betrekken u omdat wij graag willen dat u meedoet aan het project, d.w.z. dat u het project samen met ons ontwerpt, maar ook dat u deelneemt aan de besluitvorming met de overheid". Of misschien zelfs: "We hebben een budget en we laten jullie beslissen over hoe jullie de publieke ruimte willen inrichten."

Het is dus echt belangrijk om duidelijk te zijn over wat er van de burgers wordt verwacht, en dus zo geen valse verwachtingen te wekken.

In verband met deze verschillende niveaus neem ik ook even de tijd om te vermelden dat er geen goede of slechte niveaus van burgerparticipatie zijn. Ik denk dat er een niveau is dat aan het project in kwestie is aangepast en wederom, ik denk dat het echt een juiste analyse van het project is die het niveau van betrokkenheid van de burger rechtvaardigt.

Het tweede belangrijke principe is volgens mij het beseffen dat projecten van ruimtelijke ordening belangrijke projecten zijn, die een aanzienlijke invloed hebben op het dagelijkse leven van de burgers. En wij zijn, denk ik, geneigd te minimaliseren dat de herinrichting van de openbare ruimte niet zo voor de hand liggend is.

Het zijn belangrijke veranderingen en wanneer wij spreken over het woord "verandering", moet er in eerste instantie bij gezegd worden dat het tijd kost: het kost tijd voor de burgers om zich deze in te beelden, om eventueel hun mening te veranderen, om eventueel hun gedrag te veranderen. Dus dat is het eerste punt.

Ten tweede is verandering in het algemeen moeilijk. Dit moet dus ook worden geïntegreerd in het herinrichtings proces van de openbare ruimte.

En ten derde, verandering kan gewoonweg beangstigend zijn.

En dus denk ik dat twee dingen, twee aandachtspunten belangrijk zijn om te onthouden: er moet een plaats gegeven worden aan positieve emoties, die soms gepaard gaan met enthousiasme, omwille van het aangaan van een uitdaging of het enthousiasme omwille van een nieuw toekomstbeeld.

Maar er moet ook plaats zijn voor de emoties die soms als negatiever worden omschreven, zoals angst of woede. Ze hebben ook hun plaats, denk ik, in het publieke ordening. En dus is het belangrijk om ze hun *rechtmatige* plaats te geven.

Dat zou het eerste zeer concrete deel zijn van het begrip 'verandering'.

Een tweede belangrijke aspect van verandering is om ook de voordelen van herinrichting van de openbaar ruimte in het licht te zetten. Het is niet gemakkelijk om zich verandering in te beelden. Als je bijvoorbeeld zegt: "We gaan een parkeerplaats weghalen", "We gaan een stoep weghalen", "We gaan het plein groter maken", dan is het voor de mensen niet gemakkelijk om te zien wat dat concreet inhoudt, en dus is het belangrijk om te illustreren, om de mensen te helpen zich voor te stellen wat de positieve punten van de verandering eigenlijk zullen zijn. Het kan gaan om een kortere reistijd als we het hebben over mobiliteit, het kan bijvoorbeeld gaan om een betere luchtkwaliteit, het kan gaan om een grotere veiligheid voor mensen in een speelterrein.

Ik zal u misschien twee voorbeelden geven van projecten die, althans wat betreft de betrokkenheid van de burger, goed hebben uitgekapt.

De eerste die ik kan bedenken is de nieuwe tramlijn die Brussel-Stad met Neder-Over-Heembeek verbindt. Er is dus een route voor deze nieuwe tram, en deze nieuwe route vereist herinrichting van de openbare ruimte.

In het kader van dit project kreeg *Convergence* de opdracht om een burgerpanel te ontwerpen en begeleiden, specifiek voor de herinrichting gedeelte.

Wat ik interessant vond in dit vernieuwende burgerproces, in dit panel, was dat het verschillende soorten profielen samenbracht: niet alleen burgers, maar ook winkeliers en verenigingen die betrokken waren over de doortocht van de nieuwe tramlijn.

Het was interessant om twee redenen: De eerste is dat dit burgerpanel, deze 8-10 burgers, uitgenodigd was om deel te nemen aan de vergaderingen waar de technische experts (de Politie, de MIVB) aanwezig waren; maar ook de overheidsinstanties, de Gemeente en de schepen. Ik vond deze interactie tussen burgers, die het terrein als weinig anderen kennen, en hun kans om mee te praten over de beslissingen die door de overheid worden genomen, interessant.

Dit proces loopt trouwens nog steeds.

Zo werd de technische expertise en de plaatselijke kennis, uit het dagelijkse leven van de burgers, de bewoners, de buurtbewoners, de winkeliers en de verenigingen, op gelijke voet geplaatst. Dus dat is het eerste voordeel dat ik zie in dit proces.

Het tweede voordeel dat ik in dit proces zie en dat ik interessant vind om te delen, is het feit dat het een burgerpanel is dat niet eenmalig bijeen komt, maar in de loop van één of twee jaar verschillende keren bij elkaar komt. Het draait dus uiteindelijk om het scheppen van een band die de uitwisseling van kennis, zowel plaatselijk als technisch, werkelijk mogelijk maakt, zodat het project aanzienlijk kan worden verbeterd. En niet om een eenmalige bijeenkomst waarbij de marge voor de burgerparticipatie uiteindelijk zeer beperkt is. Dus dat is het voorbeeld dat ik kan bedenken.

Het tweede voorbeeld dat ik interessant vond, was dat waarbij burgerparticipatie beholpen werd door technologie. Het is bijzonder interessant voor de herinrichting van het grondgebied, waarom? Omdat, zoals ik eerder al zei, het moeilijk is voor mensen om zich in te beelden hoe de herinrichting van hun plein of de herinrichting van een speelplaats er uiteindelijk zal uitzien.

En als je technologie gebruikt, wat betekent dat dan? Het is een software programma waarbij je een bril op je neus zet die je rechtstreeks een 3D beeld geeft van hoe de publieke ruimte er zal uitzien.

Het voordeel voor mij is dus tweeledig: ten eerste stelt het de mensen in staat zich het project in te beelden. Dus niet alleen binnen de huidige hindernissen te blijven, maar ook het beoogde eindresultaat te zien.

Het tweede grote voordeel is dat we, in plaats van woorden en kaarten te gebruiken, door middel van ervaringen duidelijkheid willen brengen. Mensen *beleven* het echt: "Oh ja, dit zou het kunnen worden." Het is een verademing. Het brengt vaak het debat, de discussies op een ander niveau, omdat het voor de mensen concreet maakt wat het zou kunnen zijn en niet alleen de weg om er te geraken.

Hoe kan men best reageren op meningen die afwijken van de meerderheid?

Iedereen heeft een mening over deze projecten en, zoals ik al zei, hebben zij een invloed op het dagelijks leven van de mensen. Het doel zou dus hoe dan ook niet moeten zijn om de mening van de mensen te veranderen, maar om hen te informeren over de voordelen, zodat zij zich beter kunnen positioneren. In dat scenario zou dat technologische hulpmiddel dat ik zojuist heb vermeld een manier kunnen zijn om hen te helpen hun positie te veranderen.

Dat gezegd zijnde, denk ik ook dat het belangrijk is om mensen die tegen zijn, de ruimte te geven om zich te uiten. Omdat zij vaak legitiem zijn in hun verzoeken of hun angsten, of hun woede. En dus is het belangrijk om hen een plaats te geven, de juiste plaats te geven. We mogen niet in een situatie terecht komen waarin we in een soort dictatuur van nee zitten. Het aandachtspunt ligt denk ik in de manier waarop we delibereren.

Bij burgerparticipatie gaat het erom alle standpunten te behandelen als legitiem en respectabel, , het gaat erom hen de plaats te geven die hun toekomst en de debatten te kunnen objectiveren door middel van enquêtes, bijvoorbeeld. Er zijn nog andere manieren om dat te doen, maar ik denk dat het belangrijk is om elk standpunt de plaats te geven die het toekomst.

Ik denk dat we deze methode moeten handhaven voor zowel de "ja" als de "nee", het is niet het monopolie van de "nee".

Het gaat erom het standpunt van de burger te kunnen begrijpen, bijvoorbeeld van een man die tegen de aanleg van een plein is. "Nee" is een heel kort woord, maar wat verbergt het? Wat zijn de behoeften? Wat zijn de angsten? En hoe kunnen we daar best op reageren? Het is belangrijk om de argumenten erachter te begrijpen. Het gaat niet zozeer om het standpunt, dat vaak binair is: "ja" of "nee", maar om wat er achter deze standpunten zit, wat zijn de argumenten? Wat zijn de behoeften waarin moet worden voorzien? En om te zien of, onafhankelijk van het standpunt, aan deze behoeften kan worden voldaan op een andere manier dan door een "ja" of een "nee"?

Het is dus belangrijk verder te gaan dan “ja” of “nee” en werkelijk te begrijpen wat er uiteindelijk voor elk van de burgers aan de hand is, of in ieder geval voor de “ja” die in de minderheid is of de “nee” die in de minderheid is.

Zijn er platforms om deze uiteenlopende meningen te uiten?

Ik denk dat er heel wat platforms zijn waar mensen zich vrij kunnen uiten, maar misschien wordt er minder aandacht besteed aan het *waarom* van een “nee”, de argumenten erachter. Ik denk dat dat iets interessant zou kunnen zijn, om de argumentatie erachter meer aan de orde te stellen.

We weten dat we niet allemaal gelijk zijn als het op argumenteren aankomt, of dat we in ieder geval niet allemaal dezelfde manier hebben om onze meningen te verwoorden. Ik denk dat het aan de professionele wereld van participatie is om ervoor te zorgen dat mensen zich kunnen uitdrukken zoals zij dat willen en ervoor te zorgen dat dit door anderen begrepen wordt.

Maar het gebeurt sommige projecten waar dit probleem van burgerparticipatie zich voordoet, dat mensen of groepen mensen op een meer bilaterale manier tegemoet worden gekomen.

Dus om de angsten en argumenten te begrijpen, denk ik dat het in eerste instantie cruciaal is om de menselijke context te begrijpen. Dus ik ben zeker voorstander van een digitale aanpak, maar dan wel een digitale aanpak die aangepast is aan de situatie, die ervoor zorgt dat iedereen zich gehoord voelt.

Hoe kunnen we ervoor zorgen dat een burgerpanel invloed heeft op de besluiten van de gemeente?

Het is belangrijk om vooraf bij de gemeente na te gaan wat het mandaat is, wat de opdracht van het burgerpanel is, wat er van hen wordt verwacht, maar ook wat hun impact zal zijn.

Het is belangrijk om dit op voorhand te verduidelijken, op een volledig transparante manier. Dit is duidelijk een discussie die vooraf met de gemeente moet worden gevoerd. Ten eerste, de rol die ze aan dit panel willen geven.

Ten tweede is het interessant om, als er een impact mogelijk is, wat in verschillende gemeenten wel het geval is, te zien wat de impact van het panel in kwestie was. Ik denk dat dit het panel geloofwaardigheid geeft. En als we weten dat het panel over de openbare ruimte een concrete impact heeft gehad, die in alle transparantie is gemeten en gecommuniceerd, zal dit er zeker toe leiden dat een ander panel *wil* deelnemen, *wil* plaatsvinden en ook op zijn beurt zijn impact wil hebben.

Communicatie over de impact van het panel achteraf, in concrete termen, is naar mijn mening dan ook van groot belang.