



HAL
open science

Pertinence de l'approche participative dans le cadre de projets paysagers : focus sur les Pays-Bas

Pascale Ebelin

► **To cite this version:**

Pascale Ebelin. Pertinence de l'approche participative dans le cadre de projets paysagers : focus sur les Pays-Bas. Sciences agricoles. 2012. dumas-00751840

HAL Id: dumas-00751840

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00751840v1>

Submitted on 14 Nov 2012

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



AGROCAMPUS OUEST

CFR Angers ou Rennes

2, rue A. Le Nôtre

49045 Cedex 01 FRANCE

Handle With Care

Panamalaan 106,

1019AZ Amsterdam

PAYS-BAS

Mémoire de Fin d'Etudes

**Diplôme d'Ingénieur de l'Institut Supérieur des Sciences Agronomiques,
Agroalimentaires, Horticoles et du Paysage**

Année universitaire : 2011-2012

Spécialité : Paysage

Option : MOI

Pertinence de l'approche participative dans le cadre de projets paysagers : focus sur les Pays-Bas

Par : Pascale Ebelin

Devant le jury : Soutenu à Angers le : 08/10/2012

Sous la présidence de : M. B. PUMO

Maître de stage : Mme A. Helenklaken

Enseignant référent : Mme. F. Romain

Volet à renseigner par l'enseignant responsable de l'option/spécialisation

Bon pour dépôt (version définitive)

Autorisation de diffusion du mémoire : Oui Non

Date .../.../... Signature :

"Les analyses et les conclusions de ce travail d'étudiant n'engagent que la responsabilité de son auteur et non celle d'AGROCAMPUS OUEST".

Fiche de diffusion du mémoire

A remplir par l'auteur⁽¹⁾ avec le maître de stage.

Aucune confidentialité ne sera prise en compte si la durée n'en est pas précisée.

Préciser les limites de la confidentialité⁽²⁾ :

➤ Confidentialité absolue : oui non
(ni consultation, ni prêt)

↳ Si oui 1 an 5 ans 10 ans

➤ A l'issue de la période de confidentialité **ou** si le mémoire n'est pas confidentiel, merci de renseigner les éléments suivants :

Référence bibliographique diffusable⁽³⁾ : oui non

Résumé diffusable : oui non

Mémoire consultable sur place : oui non

Reproduction autorisée du mémoire : oui non

Prêt autorisé du mémoire : oui non

.....
Diffusion de la version numérique : oui non

↳ Si oui, l'auteur complète l'autorisation suivante :

Je soussigné(e) *Pascale Ebelin*, propriétaire des droits de reproduction dudit résumé, autorise toutes les sources bibliographiques à le signaler et le publier.

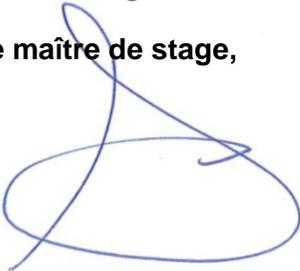
Date : Le 28/09/2012

Signature :



Rennes/Angers, le

Le maître de stage,



L'auteur



L'enseignant référent,

Remerciements

Je tiens dans un premier temps à remercier Mme Fanny Romain, maître de conférences et tutrice de stage, qui a pu grâce à ses conseils et son soutien m'aider à mener à bien ce mémoire. Je souhaite remercier dans un deuxième temps Mme Alice Helenklaken, chef de projet à Handle With Care et maître de stage, qui m'a permis de me créer un réseau de contacts autour de mon sujet.

Un grand merci à ceux qui m'ont aiguillée et apporté des informations enrichissant mon mémoire tels que M. Raoul Beunen, professeur assistant du groupe de Land Use Planning à l'Université des Sciences de Wageningen, M. Hervé Davodeau, maître de conférences et Mme Anaïs Léger, ingénieure paysagiste.

Merci également aux personnes qui ont accepté d'être soumises à une interview anglo-française pendant une heure telles que M. Peter Sertons, M. Sander Meijer, Clara, M. Ruwan Aluvihare, Mme. Inge Smit et Mme. Lied Nolet.

Un merci tout particulier à Inge qui a été assez gentille pour partager avec moi son français et une bonne bière.

J'ai eu la chance de travailler dans une atmosphère rendue particulièrement sympathique grâce à mes deux collègues, Lyanne Maurik, qui n'a été qu'un sourire pendant l'ensemble de mon séjour dans cette entreprise ainsi qu'Eisso Beukema, l'homme qui vit dans un monde imaginaire! Merci à vous deux pour les gâteaux, les « pink-first ! », les découvertes de la culture néerlandaise, la bonne humeur du matin et de fin d'après-midi, les rires et les sourires.

Merci à Julia, ma partenaire belge, néerlandaise, française et proche de devenir américaine pour son aide dans mes traductions, comme quoi un chocolat chaud crée des liens !

Merci macaronné à M. Christophe Migeon, enseignant-chercheur au département Génie Agronomique et UPSP EPHOR et mon responsable d'option et partenaire d'emails, il a su me remonter le moral en répondant à mes messages au niveau jamais bien élevé.

Un spécial merci vers mon compagnon depuis presque deux ans, celui qui m'a soutenu depuis le début, qui a toujours été là pour écouter mes plaintes à table et m'encourageait à continuer.

Un immense merci à la baleine toulousaine pour son sens de la critique, son aide et son soutien tout au long du mémoire.

Mes dernières pensées iront vers mes parents qui ont été d'une écoute et d'une patience à toute épreuve tout au long de mon séjour. Heureusement que Skype existe !

(Et si j'ajoute cette phrase entre parenthèses, c'est bien parce que vous méritez plus de deux lignes dans ma page de remerciements, quand même !)

Table des matières

Remerciements	1
Table des matières	2
Table des illustrations.....	6
Table des photographies	6
Table des figures.....	6
Table des tableaux	7
Glossaire.....	8
Avant-propos	9
Introduction	11
I- L'espace public et l'approche participative, présentation de ces deux concepts	12
I-1 L'espace public	12
1-1-un espace difficile à définir	12
1-2-Composition de l'espace public et ses acteurs	13
I-2 L'approche participative	14
2-1-définition	14
2-2- enjeux et limites de l'approche participative.....	16
Les limites.....	16
Légitimité de la démarche sur tous les projets ?	16
Une place importante à la communication ?.....	16
Comment expliquer le principe d'un concept ?	16
Difficulté de planification ?	17
Les enjeux.....	17
Comment effectuer la prise de décision ?	17
Comment bien préparer l'approche participative ?.....	17
Comment entretenir une relation de confiance au sein de la collaboration ?	18
Quelle importance apporter aux compromis ?	18
Remise en cause du rôle du concepteur paysager	18
Utilité de la démarche participative	18
II- Et dans la pratique ?	19
II-1 Présentation chronologique du phénomène de la démarche participative aux Pays-Bas	19

1-1	De 1950 à 1990	19
	Les années 50.....	19
	Les années 60.....	19
	Les années 70.....	19
	Les années 80.....	19
	Les années 90.....	20
1-2	Et de nos jours ?.....	20
II-2	Cas d'approche participative	20
2-1	Présentation des deux projets réalisés dans le cadre d'une approche participative	20
A-	Réaménagement de l'hospice de Klaverland, Leusden (Province d'Utrecht)....	20
a-	Situation	20
b-	Acteurs du projet	20
c-	Durée du projet.....	21
d-	Contraintes de la commande	21
e-	La méthodologie mise en place	21
	Objectifs de cette approche.....	21
	Stratégie de l'approche	21
	Avant-projet	21
	Mise en place du projet	21
	Déroulement du projet	21
	Réalisation du projet	22
f-	Rôles des différents acteurs du projet.....	23
g-	Analyse du projet	23
B-	Réaménagement de la cour d'immeuble de l'Oetgensstraat, Amsterdam (Province de la Hollande-Septentrionale)	24
a-	La situation.....	24
b-	Les acteurs du projet.....	25
	a. Le chef d'arrondissement appelé aussi wethouder (cf Annexe II et fig.6).....	25
	b. Le chef de projet appelé aussi projectleider(cf Annexe III et fig.7).....	26
	c. L'expert paysager appelé aussi designer (cf. Annexe IV et fig.8).....	27
	d. Le commissionnaire appelé aussi commissieagent (cf. Annexe I et fig.9).....	28
	e. Chef de la participation appelé aussi participatiemakelaar(cf. Annexe VI et fig.10).....	28
c-	Durée du projet.....	30

d- Contraintes de la commande	30
e- La méthodologie mise en place	30
Objectifs de cette approche.....	30
Stratégie de l'approche	30
Avant-projet	30
Mise en place du projet	30
Déroulement du projet	31
Réalisation du projet	31
f- Rôles des différents acteurs du projet	32
g-Difficultés rencontrées	32
h-Analyse du projet	32
III- Discussion : comment améliorer cette démarche ?.....	34
III-1 Etude de cas : Amsterdam Est.....	34
1-1 Rappel de l'objectif de l'étude.....	34
1-2 Protocole utilisé	34
III-2 Analyse des informations retenues après les entretiens	35
2-1 Organisation d'un projet paysager réalisé dans la structure d'étude	35
2-2 Mise en place d'une méthodologie appliquée à la démarche participative	37
A. Avant-projet : mise en place du projet.....	37
Etape 1 : réaliser une première étude	37
Etape 2 : bien définir les rôles.....	38
Etape 3 : former les différents acteurs du projet à la démarche participative	38
B. Déroulement du projet paysager	39
Etape 4 : prendre du recul sur la démarche.....	39
Etape 5 : ne pas négliger le dialogue.....	39
Etape 6 : prendre en compte la médiation du projet	41
Etape 7 : motiver les participants	41
C. Post-projet : maintenir le dynamisme de l'aménagement.....	42
Etape 8 : veiller à la gestion du projet.....	42
Etape 9 : rendre le projet durable	42
Conclusion.....	43
Bibliographie	45
Sitographie	46

ANNEXE I : entretien avec un commissionnaire	48
ANNEXE II : entretien avec un chef d'arrondissement.....	56
ANNEXE III: entretien avec un chef de projet	60
ANNEXE IV: entretien avec un architecte paysagiste.....	64
ANNEXE V : entretien avec un concepteur paysager	70
ANNEXE VI: entretien avec un chef de la participation	74

Table des illustrations

Table des photographies

Photographie 1 : photographie d'une balançoire disposée par les usagers au milieu d'un espace public.	12
Photographie 2 : photographie réalisée lors de la soirée avec les habitants de Sint Pancras présentant le projet final.	15
Photographie 3 : Photographie aérienne de l'hospice de Klaverland à Leusden (Utrecht).....	20
Photographie 4 : Ces deux photographies représentent la situation avant le projet en 2009 (photographie à gauche) et la situation après le projet en 2012 (photographie à droite)	22
Photographie 5 : photographie aérienne représentant la situation de la cour d'immeuble d'Oegtsstraat par rapport à l'école, la rivière et le boulevard Wibautstraat.	25
Photographie 6 : photographies représentant la situation de la zone d'étude avant les aménagements en 2009 (à gauche) et la situation après les aménagements en 2012 (à droite).	32
Photographie 7 : discussion autour du plan final du projet de St Pancras, café, thé et biscuits étaient distribués.	41
Photographie 8 : photographie illustrant la mise en place de pots de fleurs par des habitants sur l'espace public lorsqu'il n'y a pas assez de place pour permettre aux habitants de disposer de jardinières.	42

Table des figures

Figure 1 : carte néerlandaise localisant les différents projets étudiés durant le stage.	9
Figure 2 : Echelle représentant le pouvoir décisionnel des citoyens pouvant être évalués lors de la réalisation d'un projet.	15
Figure 3 : présentation des deux scénarios proposés lors de la soirée de discussions avec les habitants.	22
Figure 4 : arrondissements d'Amsterdam au 1 ^{er} mai 2010.....	24
Figure 5 : schéma représentant les interactions entre le chef d'arrondissement et les autres acteurs paysagers.	26
Figure 6 : schéma représentant les interactions existantes entre le chef de projet et les autres acteurs paysagers.	27
Figure 7 : schéma représentant les interactions existantes entre l'expert paysager et les autres acteurs paysagers.	27
Figure 8 : schéma représentant les interactions existantes entre l'expert paysager et les autres acteurs paysagers.	28
Figure 9 : schéma représentant les interactions existantes entre le chef de participation et les autres acteurs paysagers.	29
Figure 10 : schéma représentant l'influence directe et indirecte des acteurs paysagers sur le projet.....	29
Figure 11 : Une des pages du PowerPoint présenté lors de la première réunion avec les habitants.	31

Figure 12 : Schéma-bilan représentant le déroulement d'un projet paysager à la municipalité d'Amsterdam Est dans un cadre d'approche participative. 36

Table des tableaux

Tableau 1 : Rôle des différents acteurs de l'espace public..... 13

Tableau 2 : Tableau représentant le niveau d'implication des habitants dans la réalisation d'un projet paysager 14

Glossaire

Amsterdam Oost : Amsterdam Est.

Commissie agent : commissionnaire

Gebiedsadviseur : conseiller de secteur

Gebiedsmanager : chef de secteur

Grotestedenbeleid : équivalent de la « politique de la ville » en France.

Opbouwwerk : « travail de construction sociale » ou « construction avec les usagers ».

Participatiemakelaar : chef de la participation

Projectleider : chef de projet

Wethouder: chef d'arrondissement

Avant-propos

J'ai passé 6 mois dans l'entreprise Handle With Care située dans l'arrondissement d'Amsterdam Est à l'occasion de mon stage de fin d'étude.

Handle With Care est un bureau d'étude spécialisé dans la réalisation d'espaces publics. Les espaces publics en question sont des portions de rue, des places publiques et des quartiers. Cette entreprise a été créée en 1994 par Sjoerd Hoogma et Alice Helenklaken, ma maître de stage et a pour objectif de réaliser des projets dans un cadre d'approche participative.

L'équipe à laquelle je me suis intégrée était composée de :

- Sjoerd Hoogma, directeur d'Handle With Care
- Alice Helenklaken, chef de projet et conceptrice paysagère
- Lyanne Maurik, designer et secrétaire
- Eisso Beukema, designer

Ce bureau d'étude travaille essentiellement pour les municipalités néerlandaises et notamment Amsterdam.

Lorsque j'étais présente, les projets en cours les plus importants étaient (cf fig.1):

- Le réaménagement des routes principales traversant Langedijk et Sint Pancras (province de la Hollande-septentrionale).
- L'aménagement d'axes piétonniers à Langedijk
- Le réaménagement de la place de marché d'Hoensbroek et de son église (province de Limbourg)
- Le réaménagement de la rue commerciale d'Hoensbroek.

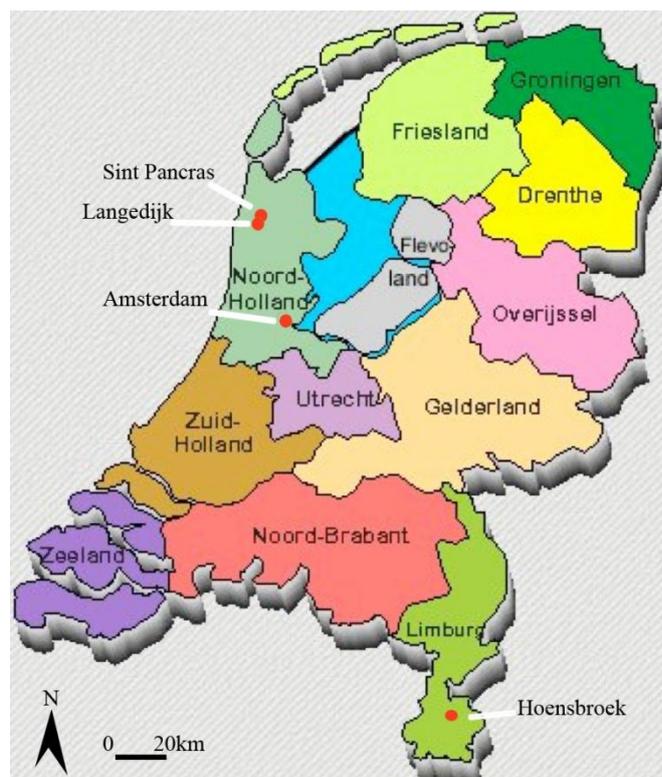


Figure 1 : carte néerlandaise localisant les différents projets étudiés durant le stage.
Source : Réalisé par P. Ebelin à partir d'un support de GoogleImage, août 2012

Cette entreprise m'a permis d'aborder différents aspects de la profession de paysagiste. J'ai ainsi pu travailler sur :

- Le projet aux Pays-Bas et ses acteurs
- L'approche participative aux Pays-Bas
- La réalisation d'un plan de plantation (étude d'Hoensbroek, Langedijk et Sint Pancras)
- La bibliothèque de plantes de l'entreprise.
- Le design (design d'un pupitre support d'information de la ville de Langedijk ainsi qu'un pont et ponton terrestre à Langedijk).

Ce sont ces deux premiers points que j'ai souhaité développer au cours de ce mémoire.

Ayant eu l'occasion d'aborder le sujet de l'approche participative lors de mon séjour Erasmus aux Pays-Bas je savais que ce pays était l'un des pays les plus avancés dans ce domaine. Au cours de mon année de Master 2 spécialisée en Maîtrise d'Œuvre et Ingénierie, nous avons réalisé un projet de réaménagement de quartier de la ville de Maubeuge (59), cette étude de cas concret m'a permis de mieux appréhender ce qui pourrait en être les avantages et les limites.

Ce mémoire représente la réflexion autour d'exemples d'approche participative exercée aux Pays-Bas. Il s'agit de mieux comprendre le niveau d'implication des habitants dans un cadre de projet paysager, d'étudier l'organisation du système néerlandais ainsi qu'en extraire une méthodologie pertinente.

Introduction

Le sujet ici porte spécifiquement sur les projets d'aménagement et de réaménagements d'espaces publics conçus dans un cadre de démarche participative.

Tout d'abord, l'espace public ne peut être conçu et aménagé sans avoir à l'esprit trois enjeux qui sont les enjeux gestionnaire, social, et politique (HAYET, 2009). Ils doivent absolument être pris en compte en cette période de crise économique mondiale. La qualité de gestion des espaces créés et la réalisation concrète des opérations dépendent de plus en plus de l'appropriation du projet par les habitants de l'espace à aménager (ZETLAOUI-LEGER J., 2005). Cette appropriation du projet par les habitants implique souvent une prise en charge de l'aménagement par les usagers après la réalisation de celui-ci. Ainsi, les pouvoirs publics sont incités à faire évoluer leur propre manière de penser et de faire leurs projets en impliquant les habitants dans leurs actions : Le paysage étant accessible à tous, chacun peut se sentir concerné par son aménagement (GORGEU Y. et JENKINS C., 1995).

En faisant participer les habitants à un projet ils s'y sentent acteurs et porteurs du projet, et apportent plus d'importance à la durabilité du résultat obtenu. De par le fait que l'habitant soit le connaisseur du cadre de vie, il est capable de s'exprimer sur l'espace à réaménager bien qu'il n'ait pas forcément les capacités nécessaires pour concevoir un nouvel espace. Il paraît donc nécessaire de l'impliquer durant le déroulement du projet (DAVODEAU H et MONTEBAULT D, 2012). Il s'agit alors pour ces acteurs de l'espace public d'accepter de composer voire de susciter des réactions, mobilisations et controverses afin de créer un projet commun avec les habitants (CALLON M et al., 2001).

Près de 40% des habitants des Pays-Bas habitent des logements publics (CARREL M., 2008). La mentalité néerlandaise depuis une dizaine d'année tend à changer en donnant de plus en plus de pouvoir de décision aux habitants sur les projets paysagers à l'échelle locale (BEUNEN R. OPDAM P., 2011). Ceci place les Pays-Bas comme sujet d'étude intéressant concernant l'approche participative.

Le sujet de ce mémoire focalisera son étude sur l'approche participative dans le cadre de projets paysagers réalisés aux Pays-Bas. Il portera sa réflexion sur comment situer et doser cette approche dans le projet.

Dans un premier temps, les différents concepts avancés dans la problématique seront définis telles que la notion d'espace public et la notion d'approche participative. Nous verrons ainsi que cette notion d'espace public est difficile à définir. Il connaît alors différents sens suivant l'aspect avec lequel on l'étudie. Une mise en revue des acteurs de l'espace public sera effectuée. Nous étudierons également à travers ce chapitre les enjeux et les limites portés par l'approche participative lors d'un projet paysager.

Dans une deuxième partie seront présentés deux projets d'espace public situés aux Pays-Bas et ayant été accomplis dans le cadre d'une approche participative. Ces deux projets n'ont pas connu le même succès participatif au cours de leur déroulement. Chacun des projets sera décrit et analysé en détail afin de mieux comprendre leur déroulement.

Finalement, une troisième partie exposera les conditions importantes à respecter pour contribuer à une méthodologie participative. Cette méthodologie se base principalement sur les résultats obtenus à partir d'entretiens qui ont été réalisés avec différents acteurs de la municipalité d'Amsterdam Est. Ainsi, une brève rétrospective chronologique de l'approche participative aux Pays-Bas sera effectuée en début de partie pour ensuite déboucher vers la présentation du système organisationnel néerlandais en termes de projet paysager.

I- L'espace public et l'approche participative, présentation de ces deux concepts

I-1 L'espace public

1-1-un espace difficile à définir

L'espace public se définit de différentes façons suivant l'aspect dans lequel on le regarde (HAYET M, 2009).

D'un point de vue **urbanistique**, il s'agit d'un espace ouvert commun où chacun peut y être physiquement présent et y circuler librement (CHELKOFF et THIBAUT, 1992). Les habitants-usagers s'approprient ainsi très facilement l'espace (cf. photographie 1).

D'un point de vue **social**, il peut s'agir d'un espace de négociation et de débat (BODART P. et al, 2009) et d'un espace de rencontre et d'échange entre les différents usagers qui le composent. Il n'est pas figé et est le résultat d'une construction sociale qui évolue avec le temps (CHELKOFF et THIBAUT, 1992).

D'un point de vue **juridique** l'espace public est considéré comme la partie du domaine public non bâti, affectée à des usages publics (HAYET M, 2009). Ces usages publics dépendront des besoins des usagers qui le composent ^[1]. C'est ainsi que ce type d'espace ne peut être un espace figé, il évolue au fil du temps avec ses utilisateurs qui se « disputent » l'espace ^[2]. Ce type d'espace est donc toujours en cours de construction.



Photographie 1 : photographie d'une balançoire disposée par les usagers au milieu d'un espace public.
Source : Amsterdam, août 2012, L. Maurik.

Pour la suite de la réflexion les trois définitions doivent être prises en compte. Elles représentent pour chacune d'elles des points importants à ne pas négliger lors du réaménagement d'un espace public.

1-2-Composition de l'espace public et ses acteurs

L'espace public peut être assimilé à un **bien commun**.

« *Un bien commun est un élément matériel (ou actif) ou immatériel (service) dont l'usage et/ou la propriété sont **partageables** par plusieurs personnes morales ou physiques* » (DONADIEU P., 2012).

Il y a donc une notion de **partage**. En fait, l'espace public interagit avec une multitude d'acteurs aux besoins et intérêts différents (BEUNEN R, OPDAM P, 2011).

Comme dit au paragraphe précédent, il s'agit d'un espace de débat et de prise de décision au sens juridique du terme. Cet espace devient donc une source de **compromis et de négociations**. Pour mieux comprendre en quoi ce type d'espace est une source de débat il faut s'intéresser aux différents types d'acteurs qui le composent.

Le tableau ci-après présente les différents acteurs en contact avec l'espace public suivant leur rôle (cf tab.1).

Tableau 1 : Rôle des différents acteurs de l'espace public
Source : d'après HAYET M, 2009

Acteurs de l'espace public	Rôle des acteurs	Exemples d'acteurs
Les acteurs économiques	Ce sont des instigateurs premiers de la dynamique des espaces publics.	Ce sont des entreprises et propriétaires fonciers riverains des espaces publics.
Les acteurs politiques	Ils accompagnent ou réfutent les décisions des acteurs économiques.	Institutions communales ou autres.
Les professionnels de l'espace	Ils accompagnent les acteurs économiques et politiques. Ils ont une conception et une connaissance de l'urbain et de l'environnement lesquelles leur octroient un pouvoir réellement important.	Les ingénieurs, urbanistes, architectes, paysagistes,...
Les usagers directs	Ils sont consultés par les autres acteurs car ils permettent de fabriquer et d'aménager les espaces d'après leur témoignage.	Habitants (leurs attitudes et pratiques varient selon le sexe, l'âge et la catégorie sociale).

L'espace public est l'objet de bien des convoitises, il sert de **point de rencontre** de savoirs hétérogènes et d'intérêts différents sinon divergents (MANOLA T., 2012).

Pour la suite de la réflexion le choix a été de ne tenir compte que des acteurs politiques, des professionnels de l'espace et des usagers directs.

Ainsi, la **gestion** de l'espace public est **discutée** entre ces différents acteurs (HAYET M, 2009). Cette discussion a lieu lors de la rencontre entre ces acteurs, c'est-à-dire lorsque le projet se déroule dans un cadre d'approche participative.

I-2 L'approche participative

2-1-définition

L'approche participative désigne l'**intervention directe** des habitants dans la définition, la problématisation et la gestion des affaires publiques (CARREL M., 2008). Il s'agit donc d'un moyen pour les habitants de **s'exprimer** sur l'espace public.

L'intervention peut se mesurer suivant différents **niveaux d'implication** des usagers dans la réalisation d'un projet paysager (cf tab.2).

L'intérêt de réaliser l'approche participative est de **prendre en compte les idées** des citoyens qui ont « des choses essentielles et pertinentes à apprendre aux élus et aux techniciens, parce qu'ils sont **porteurs d'une expertise d'usage**, indispensable à la réussite du projet »^[3].

Tableau 2 : Tableau représentant le niveau d'implication des habitants dans la réalisation d'un projet paysager
Source : d'après ZETLAOUI-LEGER J., 2005

Niveau d'implication	Définition
Autogestion	Les habitants décident seuls de la définition du projet et des budgets alloués.
Codécision ou cogestion	Les habitants sont associés à la décision. Des budgets participatifs sont créés permettant de décider librement de l'utilisation d'une partie de l'argent public : les élus s'engagent à l'avance à entériner ces choix.
coproduction	Les habitants sont associés à l'élaboration opérationnelle du projet.
participation	Les habitants-usagers qui le souhaitent sont appelés à s'impliquer à tous les stades d'élaboration d'un projet.
concertation	Les habitants-usagers sont choisis pour leur « représentativité ». Ces groupes sont associés à la réflexion d'un projet, cependant la question de la prise en compte de leur travail tout au long du projet et dans l'élaboration du projet reste incertaine.
consultation	Les habitants ne sont pas associés directement à la réalisation mais sont invités à donner leur avis lors de réunions publiques. Il n'y a pas d'obligation de suivre les avis donnés pour réaliser le projet.
information	La consultation est souvent organisée lorsque le projet est déjà bien avancé.

Pour la suite de l'étude, nous nous intéresserons à un niveau d'implication des habitants proche de la **codécision**. En effet, chacun des deux projets a vu son déroulement être très largement influencé par les choix des habitants-usagers allant parfois jusqu'à créer des retards dans le processus du projet.

Il peut exister deux formes de participation : la participation à la décision et la participation à l'action (BLANC M., 1999). La participation à la décision se traduit par le niveau de **pouvoir décisionnel** donné aux habitants.

On peut évaluer ce **pouvoir décisionnel** suivant une échelle graduée de 1 à 8 (ARNSTEIN SHERRY R, 1969). Le bas de l'échelle représente un niveau 0 d'implication des citoyens aux projets, on parle alors de manipulation tandis que le haut de l'échelle procure un pouvoir total du citoyen sur la prise de décision (cf fig.2).

- + 8 -Contrôle citoyen (prise de décision totale par le citoyen)
- 7 -Délégation de pouvoir
- 6 -Partenariat
- 5 -Conciliation
- 4 -Consultation
- 3 -Information
- 2 -Thérapie
- 1 -Manipulation (prise de décision totale par les élus locaux)

Figure 2 : Echelle représentant le pouvoir décisionnel des citoyens pouvant être évalués lors de la réalisation d'un projet.
Source : ARNSTEIN SHERRY R, 1969

Cette échelle graduée permet de mieux cibler le type de démarche à laquelle on a affaire pour mettre en place un projet ainsi que ses difficultés et ses enjeux.

Ce qu'on appelle « **participation à l'action** » se visualise généralement après la mise en place du projet. Qui prend la responsabilité de s'occuper du nouvel espace créé ?

La démarche participative répond à un **besoin local** d'associer les citoyens à un projet qui les touchera directement en les sensibilisant aux contraintes de réalisation. Dans un souci de **bonne gestion**, la participation cherchera à identifier les besoins des habitants pris comme des clients ou des usagers (BLANC M, 1999).

Ce type de démarche provoque un **nouveau type de réflexion** à mettre en place entre les professionnels du paysage et les usagers. L'utilisateur devient un participant clé, inévitable au projet, puisqu'il est le connaisseur du cadre où se tient le projet. « *Plus que des usages ou un programme, le terme de participation désigne véritablement une **relation** qui se met en place entre un visiteur et un lieu, une relation physique, à travers un parcours, des sensations, mais aussi psychique lorsque le visiteur se sent questionné, interrogé, concerné par le lieu qu'il est engagé à la fois physiquement et psychiquement dans le projet* »^[4].

La participation devient un véritable **moyen d'échange** entre l'habitant et les professionnels du paysage afin de mieux comprendre le lieu d'étude (cf photographie 2). Ainsi, cette démarche revient à soumettre différentes visions d'un espace créant discussions et confrontations de différents points de vue^[5].



Photographie 2 : photographie réalisée lors de la soirée avec les habitants de Sint Pancras présentant le projet final.
Source : Sint Pancras, mai 2012, P. Ebelin

Comme il a été dit précédemment, nous nous intéresserons par la suite plus particulièrement à un niveau d'implication proche de la codécision. Les habitants vont réaliser un projet encadré par les acteurs de la municipalité. Le pouvoir décisionnel donné aux habitants correspond à la limite entre la conciliation et le partenariat. La prise de décision se fait à travers de vives

négociations entre les pouvoirs publics et les citoyens. Celles-ci sont écoutées et prises en compte dans la réalisation du projet. Ainsi, la municipalité revoit son pouvoir décisionnel.

2-2- enjeux et limites de l'approche participative

Le déroulement d'un projet peut varier de plusieurs mois à plusieurs années, il est donc préférable de bien cibler les différentes limites et enjeux pouvant être rencontrés lors d'une démarche participative afin de réaliser au mieux le projet, c'est-à-dire dans les meilleures conditions et les meilleurs délais.

Les limites

Légitimité de la démarche sur tous les projets ?

L'approche participative semble être une approche idéale. La prise de décision par les habitants rend le projet plus durable. Ainsi, il est construit selon les souhaits d'une majorité d'usagers en ayant eu l'approbation des élus locaux permettant un vrai dialogue autour du projet d'étude. Cependant la question ici se pose de savoir si ce type d'approche est pertinent à tous types d'échelle. En effet, la participation des habitants sur des projets à échelle plus grande que l'échelle locale semble parfois démesurée (BEUNEN R. et OPDAM P., 2011). Nous pouvons donner pour exemple tout ce qui peut toucher aux questions environnementales sur la maintenance des espaces verts. Cette réflexion du global sur le local échappe parfois aux habitants qui sont souvent habitués à ne prendre en compte que ce qui peut directement toucher à leur quotidien et non pas à se projeter dans l'avenir.

Limite 1 : cibler les projets pertinents pour être encadré par ce type d'approche.

Une place importante à la communication ?

Les professionnels du paysage sont définis comme experts paysagers, ils détiennent des connaissances poussées sur le sujet tandis que les usagers auront une expertise dite locale, ayant des difficultés à interpréter certaines idées ou à se projeter dans ce que pourrait être le réaménagement de leur espace. Les concepteurs se trouvent à travailler en étroite collaboration avec les citoyens, eux qui se considèrent comme « *seuls experts du sensible* » (MANOLA T., 2012). Les citoyens sont de fins connaisseurs de leur cadre de vie mais ne sont pas toujours détenteurs du savoir de « la conception d'un espace ». La communication reste un point fort dans ce type d'approche puisqu'il s'agit alors pour les professionnels du paysage de traduire les souhaits des usagers dans un concept paysager.

Limite 2 : ne pas négliger la communication autour et pendant le déroulement du projet.

Comment expliquer le principe d'un concept ?

Au cours de la réalisation du projet dans un cadre d'approche participative, des tensions peuvent apparaître entre le concepteur et les habitants-usagers. Ceux-ci ne comprennent pas automatiquement les choix qui ont été effectués ou la tendance du projet reposant sur une idée de concept.

« *Le projet du paysagiste peut apparaître comme une « boîte noire » pour le chercheur car le paradigme artistique prévôt sur le paradigme scientifique dans son élaboration* ». (DAVODEAU H et SANT ANNA C.G., 2011). Le terme de « concept » est parfois difficile à faire comprendre aux autres acteurs du projet. Les nombreuses retouches apportées par les différents protagonistes remettent souvent en cause le concept entier du paysagiste concepteur. Cette remise en cause est source de temps et d'argent pour réaliser le projet.

Limite 3 : justifier la mise en place du concept auprès des habitants tout au long du déroulement du projet.

Difficulté de planification ?

Le fait de travailler en étroite collaboration avec différents acteurs du projet crée de nombreuses incertitudes auxquelles le concepteur paysagiste doit faire face (MANOLA T, 2012). On soulève notamment des objectifs et des indicateurs associés à la production intellectuelle du projet qui sont souvent difficiles à identifier (DAVODEAU H. et MONTEMBault D., 2012).

Le concepteur paysagiste doit donc s'habituer à composer en fonction de son intuition et de son expérience dans ce domaine pour pouvoir anticiper le temps et le budget à mettre en place pour réaliser ce type de démarche.

Limite 4 : accepter le risque d'incertitude de planification.

Ainsi, au moins quatre limites peuvent être observées lorsqu'on met en place ce type de démarche.

Un extrait d'article intéressant écrit par M. BLANC (1999) est le fait que « *si les habitants d'un quartier ne sont plus des sujets passifs mais des citoyens actifs et organisés, cela bouleverse les conditions d'exercice du **pouvoir local**. Bon gré mal gré, élus et techniciens voient leurs missions se **transformer**. Les élus sont amenés à faire circuler l'information, à rendre des comptes plus fréquemment qu'aux seules échéances électorales et à agir dans une plus grande **transparence**. Les experts sont eux amenés à remplir deux fonctions nouvelles qui impliquent une redéfinition des frontières des professions: la **traduction du langage scientifique en un langage accessible** à tous et la **structuration du débat démocratique** ».*

Ainsi des enjeux se dessinent par la mise en place de cette nouvelle démarche.

Les enjeux

Comment effectuer la prise de décision ?

Comme vu précédemment, l'approche participative est une approche remettant en cause le rôle du pouvoir décisionnaire dans le processus d'un projet paysager.

« *Dans un groupe, écouter l'autre exposer son point de vue et le justifier, c'est prendre le risque de voir ses prises de position et ses convictions se transformer sous l'effet de l'échange* » (DAVODEAU H et MONTEMBault D, 2012). L'approche participative crée donc un réel bouleversement des conditions d'exercice du pouvoir local. Les habitants se retrouvent impliqués dans le projet, enrichissent son concept et participent à sa réalisation sans pour autant en détenir les décisions finales. Une explication des rôles tout au long du processus éviterait toute frustration de la part des habitants en fin de projet. Ainsi, cette « *rigoureuse séparation des rôles* » permet de « *ne pas faire croire aux citoyens qu'ils décident à la place des élus* »^[3].

Enjeu 1 : bien définir le rôle des différents acteurs du projet.

Comment bien préparer l'approche participative ?

Des difficultés peuvent souvent apparaître durant la réalisation du projet. Elles sont liées à des problèmes de méthode auxquels se heurtent bien souvent les chefs de projets, les maîtres d'ouvrage mandatés ou les services techniques pilotant les opérations (ZETLAOUI-LEGER J., 2005). Ces problèmes de méthode surviennent durant la mise en place d'ateliers avec les habitants par exemple. Ces difficultés peuvent être surmontées en mettant au point une formation à la démarche participative auprès des différents professionnels du projet paysager.

Enjeu 2 : former les différents acteurs du projet à la démarche participative.

Comment entretenir une relation de confiance au sein de la collaboration ?

Garantir la transparence d'un projet paysager permet de créer un lien de confiance entre les différents acteurs du projet ^[3]. Les idées sont échangées et discutées, les différents aspects du projet sont abordés et connus de chacun et le déroulement du projet devient propice à un résultat fini contentant chacun des partis.

Enjeu 3 : veiller à une communication ouverte entre les différents acteurs.

Quelle importance apporter aux compromis ?

Comme exprimé précédemment, l'espace public est un espace de négociation, de discussions et de débats. Les différents acteurs ont divers intérêts découlant de cet espace lorsque l'on prend en compte les différents aspects de l'espace public qui sont juridique, économique et social. La mise en commun des idées autour du projet amène beaucoup de discussions entre les différents acteurs. Il est donc bien évident de laisser la porte ouverte aux compromis afin de mettre en accord les différents participants au projet (DAVODEAU H. et MONTEMBault, 2012).

Enjeu 4 : ne pas négliger la force des compromis.

Remise en cause du rôle du concepteur paysager

Le professionnel du paysage est l'expert paysager. A l'issue de ce type de démarche il devient petit à petit le moteur des discussions et débats réalisés au cours des entretiens entre les différents acteurs. Il doit être capable d'améliorer la communication entre les différents acteurs, de prendre les idées de chacun pour en faire un concept commun. Il devient traducteur des demandes dans le projet. Cette remise en cause du rôle du concepteur doit être reconnue et bien définie en début de projet afin de faciliter la prise de discussion, l'écoute et l'échange entre les différents acteurs.

« Le chef de projet [...] joue un rôle de « traducteur » en sens inverse, lorsqu'il aide les habitants à s'exprimer de façon à ce que leur message soit entendu par les élus et les techniciens. Il est le médiateur d'un processus d'apprentissage mutuel dans lequel chacun doit donner et recevoir »

(BLANC M., 1999).

Enjeu 5 : professionnaliser la médiation.

Utilité de la démarche participative

Il faut prendre conscience comme dit précédemment que ce type d'approche est source de discussions, de négociations, de stratégies à mettre en place pour réaliser des compromis permettant la réalisation d'un nouveau projet. Ce type de démarche crée un nouvel outil pour réfléchir autour du projet.

« L'enjeu paysagiste aujourd'hui n'est pas de fabriquer de la sociabilité de toutes pièces, mais plutôt de proposer les conditions d'ouverture à différents usages et à différentes interprétations. Il s'agit donc envisager le projet comme un processus, une stratégie, et non pas un produit figé » ^[4].

Enjeu 6 : envisager le projet comme un moyen d'ouvrir la réflexion autour d'un nouvel aménagement.

Toutes les limites et enjeux qui ont été présentés peuvent être rencontrés en théorie dans le cadre d'une approche participative.

Le chapitre suivant présente deux cas concrets d'approche participative réalisés aux Pays-Bas.

II- Et dans la pratique ?

II-1 Présentation chronologique du phénomène de la démarche participative aux Pays-Bas

1-1 De 1950 à 1990

La chronologie ci-après présente brièvement l'évolution de la participation des citoyens aux projets de villes néerlandaises ^[6] (BEHAGEL J. et TURNHOUT E., 2011).

Aux Pays-Bas, la mise en place de ce type approche est essentiellement prise en charge par les pouvoirs publics.

Les années 50

Au début des années 50, des **subventions spécifiques** apparaissent de la part du gouvernement central vers les municipalités qui s'engageaient à inclure les habitants pour améliorer les quartiers. Beaucoup de zones d'habitat s'implantent autour des grandes villes et de nombreux **équipements collectifs** commencent à faire surface tels que les maisons de quartier ou les équipements sportifs par exemple.

Les années 60

Dans les débuts des années 60, afin d'améliorer la vie sociale, les initiateurs des équipements collectifs cherchent de plus en plus à associer les habitants aux choix de leur implantation. Il s'agit là de la naissance des premiers spécialistes faisant un *opbouwwerk*¹. Au quotidien, ces spécialistes sont une aide à la communication en cherchant à faire **s'exprimer** les habitants sur leurs souhaits concernant des projets envisagés. Ils organisent des discussions et des présentations de projets auprès des habitants.

Les années 70

Dans les années 70, les **questions environnementales** impactant les villes se partagent avec les habitants. Le document d'ARNSTEIN SHERRY R. en 1969 améliore encore plus l'importance d'une démocratie participative par les citoyens. L'échange vigoureux entre certaines associations et les pouvoirs publics ainsi qu'une ouverture des pouvoirs publics entraîne la mise au point d'un **nouveau mode de conduite** des projets fondés sur la **concertation** avec les associations d'habitants.

Les années 80

Dans les années 80, la **promotion de la participation** des habitants dans les quartiers populaires évolue sensiblement. La disparité dans la qualité du cadre de vie des gens devient un problème complexe à résoudre. Certains quartiers semblent insalubres quand ils sont comparés à d'autres. Un nouveau dispositif d'intervention appelé *grotestedenbeleid*² voit alors le jour. La problématique du « vivre ensemble » apparaît alors comme un nouveau moteur de la participation aux Pays-Bas. De nouveaux aménagements sont conçus et des **activités collectives voire festives** sont mises en place afin de régler les conflits liés au « vivre ensemble ».

¹ *Opbouwwerk* : « travail de construction » sous-entendu « construction sociale » ou « construire avec les personnes locales ».

² *Grotestedenbeleid* : équivalent de la « politique de la ville » en France

- Un modérateur fût appelé pour diriger la soirée de discussions avec les habitants. Il s'agit d'un acteur neutre au projet.
- L'entreprise Handle With Care fut retenue comme concepteur paysagiste. Cette entreprise joue le rôle du conseiller et professionnel de l'espace.
- Finalement, les habitants-usagers ont également participé au projet. Ils sont composés essentiellement de jeunes familles et de personnes âgées. Ils ont le rôle de conseillers au projet, leur expérience et leur vécu dans l'espace d'étude apporte de la valeur au concept réalisé.

c- Durée du projet

Le projet a durée 1 an et demi, de début 2010 à fin 2011.

d- Contraintes de la commande

Les deux contraintes principales de ce projet était de créer une aire de jeux pour les enfants ainsi que de conserver le nombre de places de parking existant.

e- La méthodologie mise en place

Objectifs de cette approche

L'objectif du projet était de réaliser un nouveau concept d'aménagement pour la cour d'immeuble de Klaverland qui était anciennement une cours d'hospice. Ce projet devait être accompli en collaboration avec les habitants-usagers de cet espace. L'idée était de faire participer les habitants usagers à la mise en place du projet de Klaverland puis de les faire choisir entre deux scénarios issus des suggestions émises durant la première soirée avec la municipalité et les habitants.

Stratégie de l'approche

Avant-projet

La méthodologie d'approche participative mise en place par la mairie de Leusden s'est basée dans un premier temps sur la communication. La diffusion de l'information a été réalisée par l'intermédiaire du site internet de la commune. S'en est ensuite suivi une communication plus ciblée sur les habitants des immeubles bordant la cour grâce à l'envoi de lettres et de flyers informant ainsi sur le déroulement d'une première soirée d'échanges d'informations autour du projet.

Mise en place du projet

La mairie de Leusden avait réalisé une soirée porte ouverte dans ses locaux. Cette soirée qui s'était déroulée de 19h à 21h avait pour but d'inviter les habitants de Klaverland à venir partager leurs suggestions sur le projet.

En parallèle, la mairie a écrit son bulletin officiel sur le projet. Il s'agit d'un programme répertoriant les différents besoins à prendre en compte durant la réalisation du projet, par exemple le nombre de places de parking à maintenir ou la surface d'espace vert minimum à aménager.

Déroulement du projet

- Première réunion

Un premier entretien a été réalisé entre la mairie de Leusden et l'entreprise de paysage afin de partager les informations contenues dans le programme et la liste de suggestions des habitants.

- Deuxième réunion

A la suite de ces entretiens deux scénarios de projet ont pu être mis au point et présentés devant les habitants lors d'une soirée à la municipalité de Leusden. Ces deux scénarios devaient avoir deux concepts très contrastés car il s'ensuivrait un vote des habitants pour connaître leur préférence quant aux scénarios créés.

Ces deux scénarios se sont avérés être deux types de jardin (cf. fig. 3). Le scénario 1 était fondé sur le concept du jardin à la française tandis que le deuxième scénario suivait un concept plus organique.



Figure 3 : présentation des deux scénarios proposés lors de la soirée de discussions avec les habitants.

Source : Handle With Care, 2010

Cette première et seule réunion avec l'entreprise de paysage, la municipalité de Leusden et les habitants fut un réel succès. Un modérateur avait pris part à la soirée pour superviser la prise de parole ainsi que rappeler les règles et le but de la soirée. La grande majorité des personnes ont voté pour le second scénario.

Cette réunion a clôturé la participation des habitants aux projets.

Réalisation du projet

Après le vote des habitants pour choisir entre les deux scénarios, de petites corrections ont été ajoutées au scénario retenu. Les travaux ont ainsi pu commencer en début d'année 2012 laissant place à la réalisation d'un projet peu éloigné du scénario proposé lors de la seule réunion réalisée avec les habitants.



Photographie 4 : Ces deux photographies représentent la situation avant le projet en 2009 (photographie à gauche) et la situation après le projet en 2012 (photographie à droite)

Source : Handle With Care

f- Rôles des différents acteurs du projet

La mairie de Leusden a été l'initiateur et le pouvoir décisionnaire du projet. Elle a établi des objectifs et en a fait part aux différents acteurs du projet.

Le concepteur paysagiste s'est avéré être le traducteur des souhaits des habitants tout en tenant compte des contraintes de la mairie à travers son concept.

Le modérateur a joué le rôle d'animateur de la soirée. Son statut neutre lui permettait d'intervenir à tout moment dans les conversations, de laisser parler l'ensemble des personnes présentes ainsi que de respecter le temps imparti à la réunion.

Les habitants ont joué le rôle de source d'informations concernant l'espace étudié. Ils ont émis des suggestions en début de projet pour finalement exprimer leur choix entre les deux scénarios.

g-Analyse du projet

Ce projet de petite échelle a duré un an et demi. Les acteurs ayant pris part au projet étaient la municipalité de Leusden, l'entreprise de paysage, le modérateur ainsi que les habitants du voisinage de l'hospice de Klaverland.

Ceux-ci ont participé deux fois au projet. Dans un premier temps, ils ont permis de créer une liste de suggestions à inclure dans le projet puis ils ont été amenés à émettre un vote entre deux scénarios proposés.

Après m'être entretenue avec la conceptrice du projet, le point fort de cette stratégie fut que l'ensemble des acteurs du projet avaient un rôle auquel ils se sont tenus.

La transparence autour du projet avec les habitants concernant le déroulement du projet a également été un deuxième point important de la stratégie d'approche permettant aux habitants de se situer dans le projet. Cette transparence a pu être respectée grâce au comportement ouvert de la mairie de Leusden qui a rigoureusement suivi une méthodologie adaptée à ce projet et a accepté que son pouvoir soit remis en cause. En réalisant le projet étape par étape et en respectant le rôle de chacun des acteurs, le projet a été mis en place avec efficacité.

Nous verrons dans le projet qui suit que les conditions de mise en place d'une approche participative s'avèrent être parfois difficiles à respecter.

B-Réaménagement de la cour d'immeuble de l'Oetgensstraat, Amsterdam (Province de la Hollande-Septentrionale)

a- La situation

Depuis mai 2012, l'administration de la municipalité d'Amsterdam est divisée en 8 arrondissements (cf. fig.4). Auparavant, le nombre d'arrondissement était de 15.

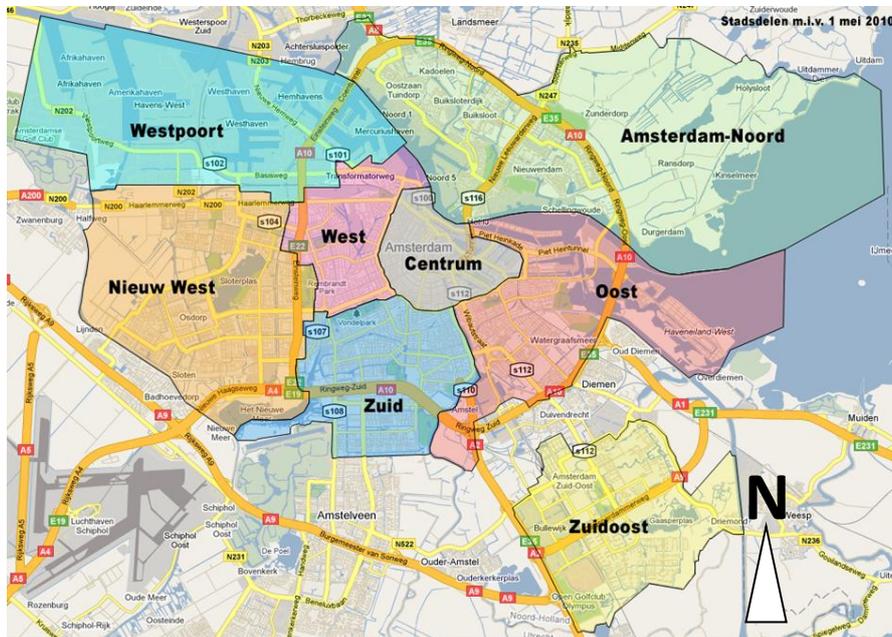


Figure 4 : arrondissements d'Amsterdam au 1^{er} mai 2010.

Source : TIPAMSTERDAM, stadsdelen in Amsterdam (page consultée le 13/08/2012)

<http://www.tipamsterdam.nl/overons/amsterdam/>^[7]

L'arrondissement central s'appelle Centrum, il est le siège du conseil municipal central d'où vient l'ensemble des décisions à l'origine des projets. Chaque arrondissement possède un chef d'arrondissement appelé *Wethouder*. Aujourd'hui en 2012, une nouvelle loi a été approuvée par la Deuxième Chambre (*Chambre Basse*³) réduisant Amsterdam à une seule grande ville^[8]. Si cette loi se trouve approuvée par la Première Chambre (*Chambre Haute*⁴) au cours de l'année 2014 alors se réalisera la fusion des 8 arrondissements en une seule entité, supprimant le budget concernant le poste de chef d'arrondissement en réduisant ainsi à un seul responsable le décisionnaire de la ville d'Amsterdam.

Notre projet se situe dans la cour d'immeuble de l'Oetgensstraat à Amsterdam. Cette place de 0,3 ha appartient à l'arrondissement Est d'Amsterdam et est située à quelques dizaines de mètres de la rivière Amstel (cf. photographie 5).

³ La Chambre Basse (*Tweede Kamer*) est élue au suffrage universel direct. C'est ici que se forment, et tombent, les coalitions de gouvernement. Un ministre ou un gouvernement ne peut pas se maintenir sans le soutien d'une majorité à la Deuxième Chambre.

⁴ La Chambre Haute (*Eerste Kamer*) est élu au suffrage universel indirect par les 12 provinces du Royaume. Les projets de loi lui sont transmis après approbation par cette dernière. Elle ne peut pas amender le texte, mais seulement l'approuver ou le rejeter.



Photographie 5 : photographie aérienne représentant la situation de la cour d'immeuble d'Oegtenstraat par rapport à l'école, la rivière et le boulevard Wibautstraat.
Source : GoogleEarth, 2009

b- Les acteurs du projet

- La commande du projet provenait de l'arrondissement central d'Amsterdam. Il joue un rôle d'acteur décisionnaire du projet.
- Le projet a été subventionné par le gouvernement.
- Le projet se situait dans l'arrondissement Est d'Amsterdam. Ainsi, la municipalité d'Amsterdam Est a joué un rôle de superviseur du projet, il a également contribué à sa mise en place.
- L'entreprise Handle With Care fut retenue comme concepteur paysagiste. Son rôle restant à l'origine le même qu'au précédent projet.
- L'ensemble des habitants-usagers et le personnel de l'école ont été représentés par une vingtaine d'associations locales.

Il faut savoir que les arrondissements d'Amsterdam possèdent un ensemble d'acteurs importants pour réaliser un projet paysager tels que le chef d'arrondissement, le chef de projet, le chef de la participation, l'architecte paysagiste, le conseiller territorial, le commissionnaire, les spécialistes en matériaux et voirie, les spécialistes espaces verts, les concepteurs paysagistes, les conseillers en participation, etc. Voici une présentation des acteurs d'Amsterdam Est afin de mieux comprendre l'articulation organisationnelle de l'approche participative dans un cadre de projet paysager à Amsterdam.

a. Le chef d'arrondissement appelé aussi *wethouder*⁵ (cf Annexe II et fig.6)

Son rôle est d'être l'initiateur du projet reflétant le programme de son parti politique et des usagers. Les usagers peuvent directement influencer sur les décisions du chef d'arrondissement en utilisant la voie administrative afin d'agir sur le projet (d'après les propos recueillis durant l'entretien avec Mme Smit chef de projet, cf. Annexe III).

Il est le décisionnaire final du projet.

"I am responsible for the plans in the public spaces. I have many responsibilities: finance is the most important I think and public spaces, infrastructure and environment. These are my

⁵ *Wethouder*: chef d'arrondissement

responsibilities. I propose to the parliament of the city what we are going to do⁶». D'après les propos de M. Sertons, ancien chef d'arrondissement.

Son objectif sera de réaliser des projets contenant la majorité des habitants.

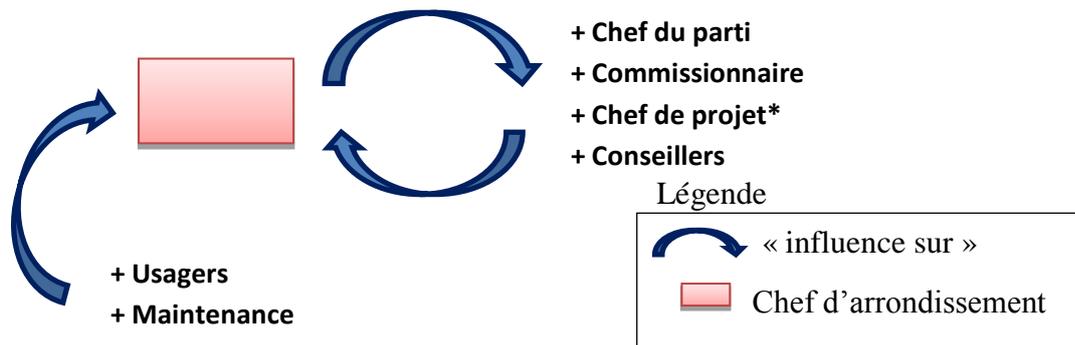


Figure 5 : schéma représentant les interactions entre le chef d'arrondissement et les autres acteurs paysagers.
Source : informations recueillies au cours des entretiens en annexes III et II, réalisé par P. Ebelin

*Les « conseillers » font partie de l'équipe de travail rattachée à la municipalité. Cette équipe est composée des conseillers en territoire et d'experts spécialisés. Ils ont un regard plus technique sur le projet et aide le chef de projet ainsi que le chef d'arrondissement en leur apportant des informations sur les normes de réalisation de terrain de jeux pour enfants par exemple.

b. Le chef de projet appelé aussi projectleider⁷(cf Annexe III et fig.7)

Il organise et arrange la participation. Il vérifie que le budget est bien utilisé et supervise le projet à travers un programme donné par le chef d'arrondissement responsable de l'arrondissement.

« My work is managing projects; making sure that everything is happening in a project from A to Z. I work on behalf of the politicians with a team and I manage a project on quality, organization, finance and time »⁸. D'après les propos recueillis par Mme. Smit, chef de projet.

Il peut servir de modérateur durant les réunions avec les habitants.

Ses objectifs sont de réaliser le projet paysager en tenant compte des contraintes financières et temporelles tout en tenant compte des souhaits des autres acteurs paysagers.

⁶ « Je suis responsable des plans pour les espaces publics. J'ai beaucoup de responsabilités: le financement est, je pense, la plus importante quand il s'agit de lieux publics, ensuite elles tiennent aux infrastructures et à l'environnement. Ce sont quelques-unes des mes responsabilités. Je propose des idées de projet au conseil de la ville. » Traduction réalisée par J. Samson.

⁷ Projectleider : chef de projet

⁸ « Mon travail est de gérer des projets, de faire en sorte que tout ce qui a été prévu pour un projet se fasse, de A à Z. Je travaille pour les politiciens, avec une équipe, et je m'occupe de la qualité, l'organisation, le financement et la durée du projet. » Traduction réalisée par J. Samson.

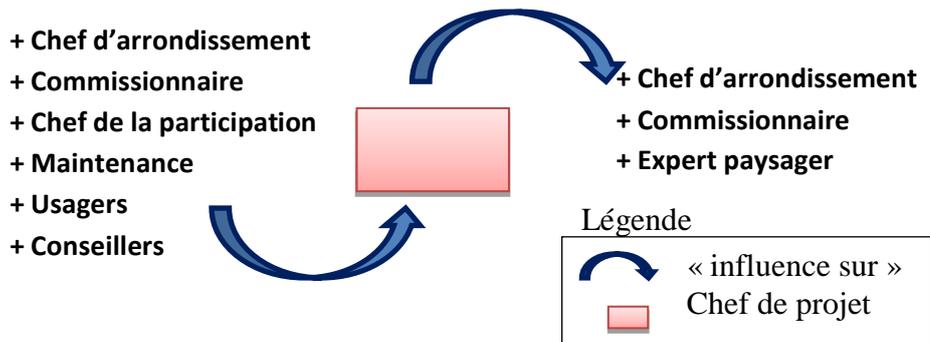


Figure 6 : schéma représentant les interactions existantes entre le chef de projet et les autres acteurs paysagers.
Source : informations recueillies au cours des entretiens en annexes III et IV, réalisé par P. Ebelin

c. L'expert paysager appelé aussi designer (cf. Annexe IV et fig.8)

Il apporte un regard d'expert paysager sur le projet. Il s'occupe de traduire les besoins des différents acteurs sous la forme de schémas et dessins concrets. Il aide les acteurs à s'exprimer à travers les dessins réalisés. D'après les propos recueillis lors de l'entretien avec le commissionnaire en Annexe I, les experts paysagers ont les connaissances graphiques et paysagères pour justifier un concept à l'aide de moyen de communication telles que la maquette, les photos, les plans et les esquisses.

« You can use a designer to make visual ideas and all the open designers play this role: they are the people who make the dreams visible [...] I think the designer has a very important role because when you are in a co-creation process you need designer to bring the ideas together for public spaces: what it will bring, how it will look like.

They add quality and professionalism to show how it will look like and how to make it better »⁹. D'après les propos recueillis par M. Meijer, commissionnaire à la municipalité d'Amsterdam Est annexe I.

Son objectif est de réaliser un concept contenant un maximum d'informations contenant les différents acteurs paysagers.

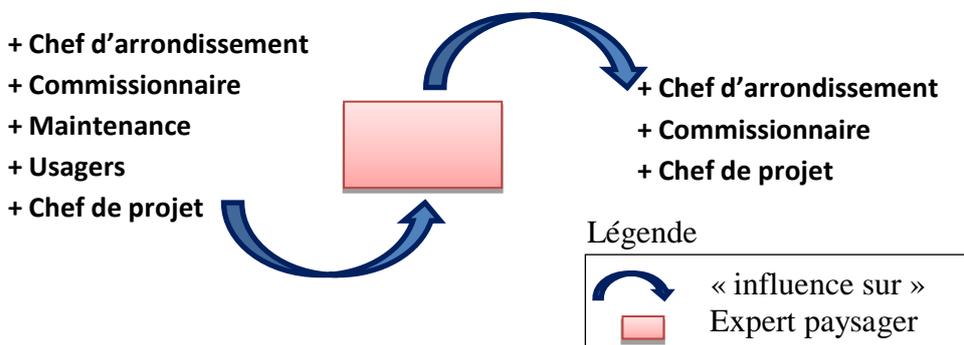


Figure 7 : schéma représentant les interactions existantes entre l'expert paysager et les autres acteurs paysagers.
Source : informations recueillies au cours des entretiens en annexes III et IV, réalisé par P. Ebelin

⁹ « On peut faire appel à un designer pour rendre les idées visuelles et tous les designers ont ce rôle: ce sont des gens qui rendent les rêves visibles [...] Je pense que le rôle du designer est très important parce que, quand on est dans un processus de cocréation, on a besoin d'un designer pour rassembler les idées pour les lieux publics: ce que cela va apporter, de quoi ça aura l'air. Les designers apportent de la qualité et du professionnalisme dans la visualisation des projets et dans la manière de les améliorer. » Traduction réalisée par J. Samson.

d. *Le commissionnaire appelé aussi commissieagent (cf. Annexe I et fig.9)*

Il définit les différents aspects du projet tels que le budget pour le réaliser et ses limites de réalisation.

Son objectif est de mettre en place un projet réalisable financièrement tout en respectant le temps imparti.

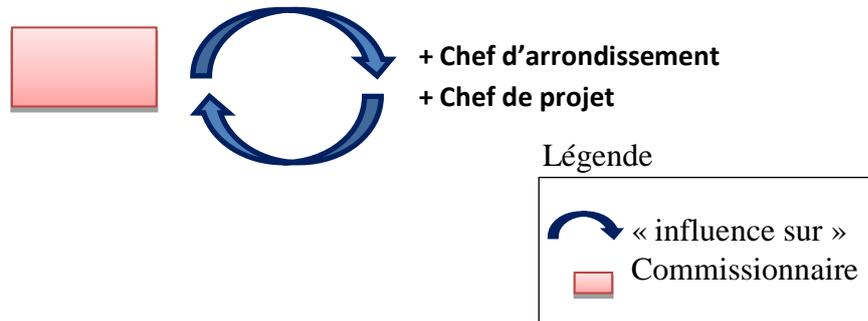


Figure 8 : schéma représentant les interactions existantes entre l'expert paysager et les autres acteurs paysagers.

Source : informations recueillies au cours des entretiens en annexes II, III et IV, réalisé par P. Ebelin

e. *Chef de la participation appelé aussi participatiemakelaar (cf. Annexe VI et fig.10)*

Comme en témoigne la chef de projet en Annexe II, le chef de la participation s'occupe de faire participer les habitants au projet et aide le chef de projet à contacter les personnes clés pour mener à bien un projet.

« He can help me because he knows the people in the neighborhood. I can consult him for a special area or one of his colleagues and he can tell me which people I should know, he can help me about other things I don't know for the project. He can be helpful to know for example if you want to make something in a neighborhood and you don't know every issues and I will not be surprised »¹⁰.

D'après les propos recueillis par Mme Smit, chef de projet.

De plus, il arrive que le chef de la participation serve de modérateur durant les réunions avec les habitants.

Son objectif principal est de tenir les habitants par rapport aux projets réalisés ou à réaliser projets suivant un programme pré établi par le conseil municipal et le chef de projet. Ce programme représente un ensemble de priorités à suivre durant la durée de mandat du chef de district (le conseiller municipal).

¹⁰ « Il est capable de m'aider parce qu'il connaît les gens du quartier. Je peux lui demander conseil (lui ou un de ses collègues) au sujet d'un certain quartier et il me dira quels gens il faut connaître; il peut m'aider avec d'autres choses dont je n'ai pas connaissance. Par exemple, il est utile d'être en contact avec lui si je veux faire quelque chose dans un quartier dont je ne connais pas tous les problèmes à l'avance. De cette manière, je serai au courant de tous les problèmes et ne serai pas surprise. » Traduction réalisée par J. Samson.

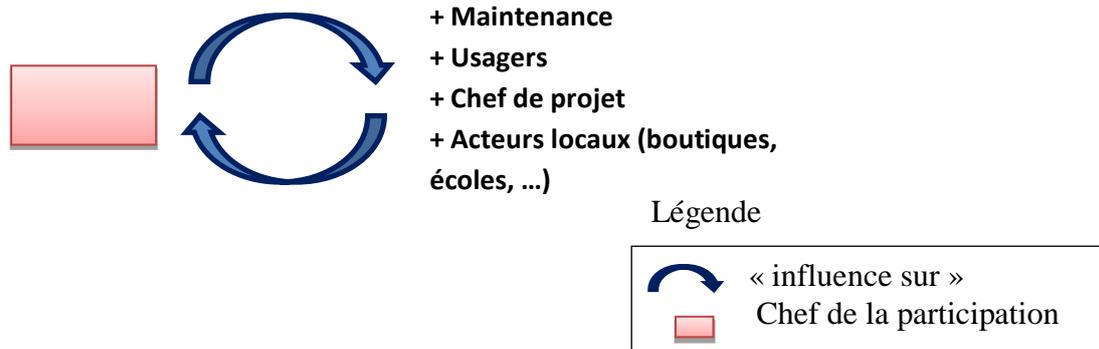


Figure 9 : schéma représentant les interactions existantes entre le chef de participation et les autres acteurs paysagers.
Source : informations recueillies au cours des entretiens en annexes I

On voit ainsi que chacun des acteurs est lié aux autres et s'influencent à différents degrés (cf fig.11).

Le conseiller municipal est l'acteur ayant la décision finale sur le projet, cependant sa décision sera influencée par le chef de projet et ses autres conseillers. Le chef de projet sera lui-même influencé par le chef de participation, l'expert paysager, les usagers et maintenance. Il existe alors deux types d'influence. Une influence dite directe, cette influence retentira directement sur le projet final (décision finale du chef d'arrondissement par exemple). L'influence indirecte est la mise en place d'un environnement propice à la prise de décision (discussions, négociations, etc.)

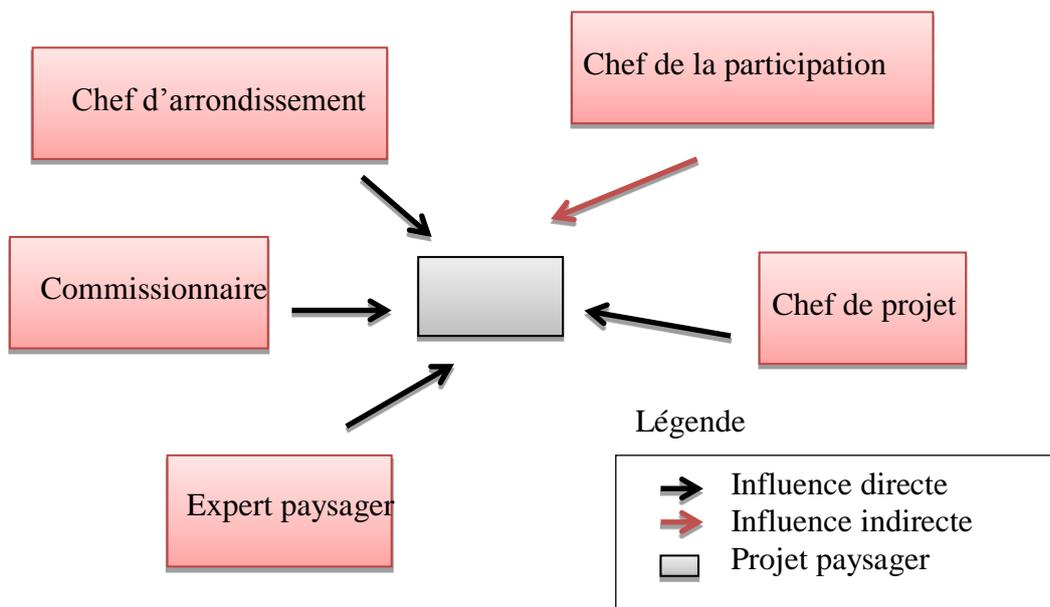


Figure 10 : schéma représentant l'influence directe et indirecte des acteurs paysagers sur le projet.
Source : d'après les informations retenues au cours des entretiens des annexes I à VI, réalisé par P. Ebelin

Ainsi, l'expert paysager, le chef d'arrondissement, le chef de projet ainsi que le commissionnaire vont être les quatre acteurs influençant directement sur le projet. Le commissionnaire en réalisant une commission détaillée de ce qui est attendu dans le projet cadre le projet, le chef de projet en supervisant l'ensemble du projet et notamment en travaillant en étroite collaboration avec le concepteur paysager et les usagers conduira la tendance du projet, le chef d'arrondissement en donnant son accord ou désaccord sur les choix

proposés durant le déroulement du projet et enfin l'expert paysager influera sur le projet par son concept. Il est important de noter que tout projet ne nécessite pas toujours la présence de l'ensemble de ces acteurs. M. Meijer a par exemple, réalisé certains de ses projets en jouant le rôle du chef de projet et du commissionnaire. Cette polyvalence permet de diminuer le nombre d'étapes pour réaliser le projet et ainsi, augmenter sa rapidité de mise en place. En contrepartie, cela peut entraîner une certaine confusion sur les aides à la décision pour diriger un projet (ce qui a été vu précédemment dans l'exemple du projet de réaménagement de la cour d'immeuble de l'Oegtenstraat). Certains acteurs peuvent s'ajouter au projet comme le *gebiedsmanager*¹¹ par exemple, jouant un rôle de contrôleur du projet et de conseiller auprès du chef de projet ou le *gebiedsadviseur*¹² qui joue un rôle de chef de secteur focalisé sur le contact avec les entrepreneurs et les commerçants contrairement au chef de participation appelé *participatiemakelaar*¹³ qui ne se focalise que sur les habitants d'un voisinage.

c- Durée du projet

Le projet a duré 3 ans, du début de l'année 2009 au début de l'année 2012.

d- Contraintes de la commande

La situation de la zone d'étude a été une forte source de contraintes pour le projet. Sa proximité à la rivière Amstel ainsi que son ouverture sur le Wibautstraat, l'un des plus gros boulevards d'Amsterdam, ont entraîné la mise en place d'un certain nombre de normes à respecter. Une autre contrainte importante du projet a été le grand nombre et la diversité des acteurs du projet.

e- La méthodologie mise en place

Objectifs de cette approche

L'objectif du projet était de réaliser un nouveau concept d'aménagement pour cette cour d'immeuble en faisant participer les usagers. Ce concept devait répondre au nouveau programme lancé par l'arrondissement central d'Amsterdam : « *a safer and greener space to live*¹⁴ ».

Stratégie de l'approche

Avant-projet

Le projet a été mis en place à la suite d'une demande par dossier d'un des habitants des immeubles bordant l'Oegtenstraat. Une subvention du gouvernement fût délivrée pour réaliser le projet.

Mise en place du projet

Après avoir reçu cette subvention, la municipalité d'Amsterdam Est commença la première prise de contact avec les habitants afin de comprendre leurs envies quant au nouvel aménagement de la place. Cette prise de contact s'est formulée sous la forme d'une soirée porte ouverte pour discuter avec les habitants usagers.

De la même façon que pour le projet précédent, un bulletin officiel de la mairie d'Amsterdam Est fût réalisé et délivré à l'entreprise conceptrice en paysage.

¹¹ *Gebiedsmanager* : chef de secteur

¹² *Gebiedsadviseur* : conseiller de secteur

¹³ *Participatiemakelaar* : chef de la participation

¹⁴ Un espace plus sain et plus vert à vivre, traduction par P. Ebelin.

Déroulement du projet

Après avoir reçu les suggestions des habitants ainsi que le bulletin officiel, l'entreprise conceptrice en paysage a réalisé des premières ébauches de sketches.

Ces premières ébauches furent présentées sous la forme d'un Powerpoint aux habitants dans un Café local ouvert aux différents représentants des associations (cf. fig.5). Cette première réunion fût présidée non pas par un acteur neutre mais par un chef de projet de la municipalité d'Amsterdam Est. L'idée était d'échanger les avis des représentants des associations avec les concepteurs paysagistes et la municipalité d'Amsterdam Est pour pouvoir en améliorer le concept.

Oetgensstraat

concept



Figure 11 : Une des pages du PowerPoint présenté lors de la première réunion avec les habitants.

Source : Handle With Care, 2009

Après avoir réalisé cette première réunion avec les habitants, les sketches furent réévalués en tenant compte des remarques dites puis soumis à l'avis des représentants de l'arrondissement central d'Amsterdam.

Une fois l'avis des représentants de l'arrondissement central d'Amsterdam donné, un nouveau design fut créé pour intégrer les nouvelles remarques. Ce nouveau design fut ensuite soumis à la municipalité d'Amsterdam Est qui émit également de nouvelles remarques.

Sous la direction du même chef de projet présent à la première réunion, une nouvelle réunion avec les habitants fut mise en place pour discuter le nouvel aménagement.

Cette enchaînement de réunions et d'échanges a duré 3 ans retardant considérablement le projet et utilisant plus de l'intégralité du budget attribué pour la participation au projet.

Réalisation du projet

Le début d'aménagement du projet a été effectué en 2012.



Photographie 6 : photographies représentant la situation de la zone d'étude avant les aménagements en 2009 (à gauche) et la situation après les aménagements en 2012 (à droite).
Source : handle With Care

f- Rôles des différents acteurs du projet

La municipalité d'Amsterdam Est a tenu un rôle important dans ce projet puisqu'elle le supervisait.

L'arrondissement central d'Amsterdam a joué le rôle de décisionnaire. Il donnait ses décisions au concepteur paysagiste.

L'entreprise de paysage a eu le rôle de traducteur des souhaits des différents acteurs du projet afin d'en contenter la majorité.

Les habitants ont joué le rôle de conseillers et décisionnaires. De par leur implication, ils ont eu la possibilité de changer le concept du concepteur paysagiste tout au long du projet.

Le gouvernement a eu le rôle de financeur du projet.

g-Difficultés rencontrées

Un vrai problème est observé dans la structure des étapes de la démarche ainsi que dans la répartition des rôles entre les acteurs du projet. Les réunions avec les différents acteurs ne connaissent pas de limite et les habitants se voient attribuer un niveau d'implication équivalent à celui de l'acteur décisionnaire. Ils ont le pouvoir de faire respecter leurs décisions quitte à ralentir le processus du projet.

La grande diversité des acteurs semble également jouer un rôle de frein au déroulement du projet. Ce mélange de types d'acteurs est source de litiges, une bonne communication et une ouverture aux compromis doivent être prises en compte dans la méthodologie de la démarche.

h-Analyse du projet

Ce projet a duré deux fois plus de temps que le projet précédent pour une surface d'étude presque identique. Les acteurs ayant pris part au projet sont la municipalité d'Amsterdam Est, la municipalité du centre d'Amsterdam, l'entreprise de paysage et les associations issues du voisinage où se trouve la zone d'étude.

Les représentants des associations ont participé au projet du début jusqu'à sa réalisation.

La structure de la méthodologie employée en tant qu'approche participative pour ce projet n'était pas assez rigoureuse.

Il n'y a pas eu de modérateur neutre au projet puisque la modération des réunions fut effectuée par un chef de projet de la municipalité d'Amsterdam Est. Ceci peut expliquer le manque de fermeté vis-à-vis des décisions à prendre pour finir le projet dans le temps imparti. De plus, la vérification du projet par chaque acteur après la prise en compte de nouvelles remarques situe chacun des acteurs au même niveau de pouvoir décisionnel. Les habitants

usagers et les municipalités critiquent chacun à leur tour le travail du concepteur paysagiste qui se retrouve à devoir changer son concept pendant 3 ans. Une meilleure distribution des rôles ainsi qu'une meilleure structure de cette approche aurait probablement rendu le déroulement du projet plus efficace.

Pour conclure, ces deux projets sont comparables en plusieurs points. La surface d'étude, la population habitant les immeubles bordant la zone de projet et le type d'aménagement à réaliser étaient les mêmes.

Les points qui ont divergé étaient sur la nature du modérateur des différentes réunions faisant participer les habitants, le niveau d'implication des habitants dans le projet, le nombre d'acteurs décisionnaires ainsi que la stratégie d'implication mise en place.

Ces deux exemples de projet montrent que la méthodologie d'une démarche participative n'est pas figée et doit rester adaptée et pertinente par rapport au projet à mettre en place. La partie qui suit se sert du cas d'étude de la municipalité d'Amsterdam Est et propose des conditions à appliquer pour mettre en place une approche participative efficace.

III- Discussion : comment améliorer cette démarche ?

III-1 Etude de cas : Amsterdam Est

1-1 Rappel de l'objectif de l'étude

- Réaliser une méthodologie permettant de situer et doser la participation dans le projet afin que celle-ci soit efficace.

Cet objectif peut être atteint par l'intermédiaire d'un protocole bien défini initialement.

1-2 Protocole utilisé

Le protocole se déroule en cinq étapes :

- 1- Dans un premier temps, une étude de fond sur l'organisation de la municipalité d'Amsterdam Est a été réalisée ^[9]. Cette première étude a permis de cibler les différents acteurs des projets ainsi que leur hiérarchie en fonction de leur pouvoir décisionnel sur le projet.
- 2- Les différents acteurs ciblés pour les entretiens sont :
 - Un chef d'arrondissement d'Amsterdam Est : M. Peter Sertons a été chef d'arrondissement de 1996 à 2006.
 - Un chef de projet à Amsterdam Est : Mme Inge Smit est chef de projet à cet arrondissement depuis 12 ans et a toujours travaillé avec les habitants. Elle a été employée à la mairie d'Amsterdam originairement en tant que secrétaire.
 - Un chef de la participation à Amsterdam Est : M. Wouter Stoeken exerce ce métier dans cet arrondissement depuis 5 ans et exerçait originairement le métier de professeur d'histoire.
 - Un architecte paysagiste à Amsterdam Est : M. Ruwan Aluvihare travaille pour la mairie d'Amsterdam Est depuis 1981. Il a obtenu son diplôme d'architecte paysagiste en Angleterre.
 - Une conceptrice paysagiste : Cette personne a préféré garder son anonymat, nous l'appellerons Clara pour des raisons de commodités. Elle est employée à Amsterdam Est depuis plus d'un an et travaille sur des petits projets d'espace public en collaboration avec les habitants. Elle a exercé pendant plus de 7 ans à la mairie d'Amsterdam dans d'autres arrondissements.
 - Un commissionnaire : M. Sander Meijer travaille depuis 1993 à la municipalité d'Amsterdam où il a exercé les titres de directeur territorial, commissionnaire, chef de projet ainsi qu'animateur de projet avec les habitants.
- 3- Par la suite, une enquête sous forme d'interview a été réalisée auprès de ces différents acteurs. Ainsi, chaque entretien représente un acteur clé du projet de paysage appartenant à la municipalité d'Amsterdam Est ^[9]. L'enquête cible l'approche participative et permet de connaître le rôle et les objectifs des différents acteurs dans ce cadre ainsi que leur expérience et leur opinion concernant ce type de démarche. Elle permettra par la suite de mieux organiser le processus du projet paysager et de mieux comprendre l'articulation des différents acteurs dans ce cadre de démarche participative.

- 4- Ces différents entretiens ont permis de recueillir un ensemble d'informations supports de différents tableaux et schémas présentés par la suite dans cette deuxième partie. Ces tableaux et schémas permettent de faire l'analyse du projet paysager ainsi que de ce type de démarche à la municipalité d'Amsterdam.
- 5- L'analyse des différents résultats est présentée à la suite de cette deuxième partie ouvrant à la réalisation d'une méthodologie à mettre en place dans le cadre d'une démarche participative.

III-2 Analyse des informations retenues après les entretiens

2-1 Organisation d'un projet paysager réalisé dans la structure d'étude

L'ensemble des acteurs du projet paysager interagissent entre eux (cf II-2-1-B-b) et exercent un impact à différents niveaux sur le projet paysager. Le déroulement du projet s'explique en 6 étapes (d'après les propos recueillis par Mme. Smit annexe III).

- Etape 1 : phase d'initiation

Le chef d'arrondissement rédige un programme récapitulatif des différentes cibles et tâches à réaliser avant la fin de ses 4 ans de mandat. Une fois fini, ce programme est soumis au chef de projet.

- Etape 2 et 3 : phases de documentation

Le commissionnaire passe en revue les besoins de l'arrondissement et établit un contrat avec le chef de projet et le chef d'arrondissement agréant la mise en place d'un projet paysager. Le chef de la participation informe le chef de projet des différents habitants usagers liés au projet. Il peut également être amené à cibler différents habitants usagers pouvant être porteurs et moteurs du projet mis en place.

- Etape 4 : phase d'esquisse et de participation

Le chef de projet met en contact le ou les experts paysagers avec le programme à tenir, la zone d'étude et les différentes informations déjà connues. Ainsi, les premières esquisses sont réalisées

- Etape 5 : phase de discussions et d'échanges

Au cours du processus de la phase esquisse, de nombreuses soirées et réunions sont organisées avec les habitants afin de communiquer et d'échanger autour du projet et des différentes propositions déjà réalisées.

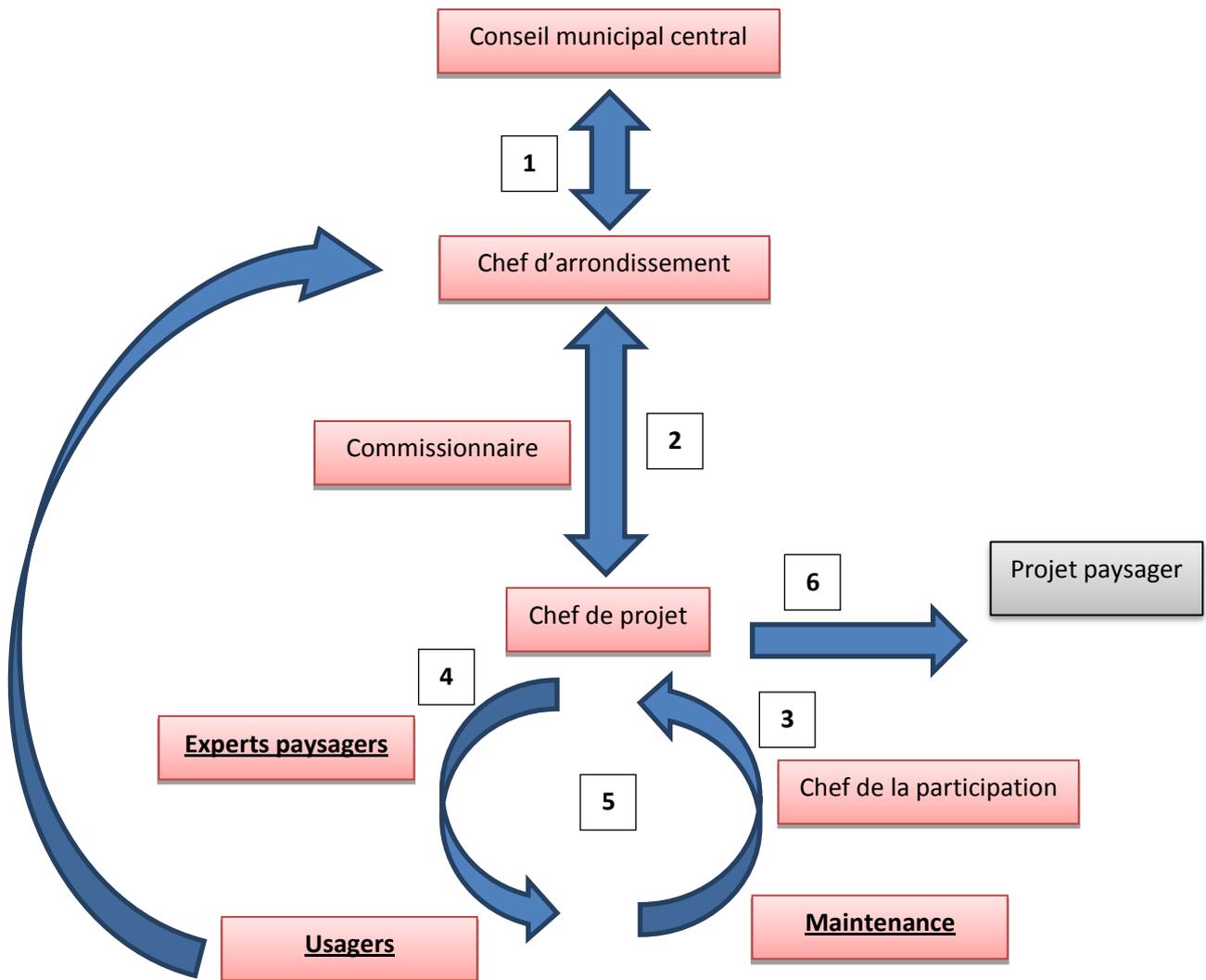
A la suite de ces réunions, un projet final est proposé.

- Etape 6 : phase finale

Après avoir effectué les 5 premières étapes, les usagers ont six semaines pour agir sur le projet final ainsi mené. Ils peuvent agir en se manifestant auprès du chef de projet afin de manifester leur mécontentement ou leur accord sur les différentes propositions ainsi mises en place ou en se manifestant directement au chef d'arrondissement par voie administrative.

Une fois la décision approuvée par le chef d'arrondissement, le projet est réalisé.

Nous pouvons ainsi résumer ce qui a été dit ci-avant par un schéma bilan (cf. fig.12), montrant l'influence des différents acteurs les uns les autres et leur effet produit sur le processus du projet paysager.



Légende	
	Acteurs paysagers
	Processus du projet paysager
Etapes du projet paysager	
1	: phase d'initiation
2 et 3	: phases de documentation
4	: phase d'esquisse et de participation
5	: phase finale
Experts paysagers : urbanistes, concepteurs, conseillers territoriaux,...	
Usagers* : associations locales, habitants,...	
Maintenance* : agents de maintenance espaces verts, agents de maintenance voirie, etc...	

* La non implication de la maintenance ainsi que des habitants dans cette recherche résulte d'un choix personnel ainsi que pour des raisons de barrière de la langue. De plus, le choix de l'étude est de se placer selon la vision de la municipalité d'Amsterdam afin de mieux cerner l'organisation de ce type de démarche dans ce type de structure.

Figure 12 : Schéma-bilan représentant le déroulement d'un projet paysager à la municipalité d'Amsterdam Est dans un cadre d'approche participative.
Source : comptes-rendus des entretiens réalisés durant l'étude (cf. Annexes I, II, III, IV, V et VI), réalisé par P.Ebelin

2-2 Mise en place d'une méthodologie appliquée à la démarche participative

Depuis quelques années, un plus gros budget est reversé pour la mise en place de l'approche participative dans le cadre de projets paysagers. D'après les propos recueillis lors de l'entretien avec l'architecte paysagiste, le budget représente environ 10% de chacun des projets (celui-ci peut varier suivant le type de projet). En effet, cette démarche prend de **plus en plus d'importance**.

Ainsi, le gouvernement semble remettre de plus en plus en question son **pouvoir décisionnaire** sur les projets d'espaces publics. La participation des usagers au projet entraîne une **gestion durable** de l'aménagement : les usagers deviennent **gestionnaires de l'espace public** ainsi créé. La manière de communiquer entre les pouvoirs politiques et les usagers a également changé. Aujourd'hui le contact avec les usagers se fait dès le **début de projet** (phase analyse) et ceux-ci accompagnent le projet tout au long du processus (notamment en phase esquisse).

"I think what changed the last 20 years is that we are much more early in the process instead of bringing the results of research to the people. Now we start from the situation and what we want to take and we want to talk about it."¹⁵ D'après les propos recueillis lors de l'entretien avec M. Meijer, commissionnaire à la municipalité d'Amsterdam Est (cf Annexe I).

Une méthodologie crédible et pertinente instaure un climat propice à la bonne réalisation du projet dans un cadre d'approche participative. Celle proposée ci-après est fondée sur l'analyse des projets étudiés, les entretiens réalisés avec les acteurs de l'espace public attachés à la municipalité d'Amsterdam Est ainsi que la Charte de la Programmation Participative pour les Projets Urbains (DIMEGLIO, 2005). Cette Charte est une précision de l'article 6 de la Charte de la Concertation du Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement réalisée en France ^[10]. Elle permet de mieux inclure les habitants-usagers dans les projets d'espace public. L'ensemble de ces informations permettent ainsi de rédiger une base de méthodologie en 9 étapes présentées ci-après.

A. Avant-projet : mise en place du projet

Etape 1 : réaliser une première étude

L'approche participative s'avère être une approche idéale pour les **projets à petite échelle** touchant directement au quotidien des usagers et non pas aux projets paysagers à trop grandes échelles nécessitant des connaissances sur les grands paysages ou sur les normes environnementales comme par exemple les voies ferrées.

"I think you can't say that we (the authorities) know the solutions for everything but sometimes it is like that. That is when the interests of different groups are very complex and when the interests are above the daily system of the civilians like with highways, airports and these kinds of things. Then you have to take overall decisions and you just have to beat it. But then when it comes to the daily life you just have to see how they commute to shop. It can

¹⁵ « Je pense que ce qui a le plus changé ces dernières 20 années est que nous intervenons bien plus tôt dans le projet au lieu de présenter les résultats de la recherche aux gens. Aujourd'hui, notre point de départ est la situation et ce que nous voulons utiliser, et nous voulons parler de cela. » Traduction réalisée par J. Samson.

easily ask to people how they would like to have a green street. I think that many things can be arranged by the local people but you always have to make structures which guide them for the price for example of maintenance for a project and I think you can go quite far by leaving it to the civilians.”¹⁶

D’après les propos recueillis lors de l’entretien réalisé avec M. Meijer (cf Annexe I).

Lors de cette phase de mise en place du projet il est important de penser à faire une première **étude des futurs participants** au projet. Le chef de projet a exprimé lors de l’entretien qu’il s’avérait très efficace de **contacter le chef de la participation**, acteur clé en début de projet permettant de contacter les habitants-usagers de son voisinage et de cibler les premières difficultés du projet.

Une fois le chef de la participation contacté, il est important d’effectuer une diffusion concernant la mise en place d’un projet auprès des habitants (par exemple tract, site web, forum, etc.). Le type de communication à utiliser aura été étudié préalablement afin d’utiliser une **communication adaptée et efficace à la situation présente**.

“I am trying to make it (the participatory approach) as a digital work. So we are now busy with a sample on the internet and now it is online. So five hundred people have to connect and they can make choice. The thing is parking or not parking? And we do it by internet”.¹⁷

D’après les propos du concepteur paysagiste (cf Annexe V).

Etape 2 : bien définir les rôles

Comme l’a dit l’ancien chef d’arrondissement durant l’entretien, il est important de bien définir les **rôles de chacun des acteurs** paysagers au début et durant le processus de projet. Ce rappel permet une meilleure gestion du projet en ce qui concerne les prises de décisions et la compréhension des limites d’action sur le projet pour chaque acteur. La mauvaise gestion des rôles a été la cause du retard du projet situé à Amsterdam.

Le parti décisionnaire doit exprimer les limites et les différents rôles des acteurs du projet paysager avant de débiter le processus (BEUNEN R. DE VRIES J.R., 2011).

Etape 3 : former les différents acteurs du projet à la démarche participative

La **formation des professionnels** à la démarche participative s’avère être un aspect fort pour le bon déroulement de ce type d’approche. La capacité d’écoute des différents acteurs du projet et leur réflexion peuvent ainsi s’améliorer et devenir propice à la bonne réalisation du projet.

¹⁶ « Je ne pense pas que l’on puisse dire que nous connaissons la solution à tous les problèmes, mais parfois c’est comme ça. C’est le cas quand les intérêts des différents groupes sont très complexes et quand les intérêts dépassent le quotidien des citoyens, comme avec les autoroutes, aéroports et ce genre de choses. Dans ces cas-là, nous devons prendre des décisions d’intérêt général et les faire passer. Mais quand il s’agit de la vie quotidienne, nous devons regarder comment les citoyens se déplacent pour aller faire leurs courses. Il est très facile de demander aux citoyens comment ils voudraient avoir leurs espaces verts. Je pense que les citoyens peuvent faire beaucoup de choses eux-mêmes mais il faut toujours créer des structures pour les guider, par exemple pour tenir compte du prix du maintien d’un projet, et je pense qu’on peut aller très loin en laissant les citoyens faire ces choses » traduction réalisée par J. Samson.

¹⁷ « J’essaie d’en faire un travail digitalisé. Nous sommes en train de travailler avec des essais sur internet qui sont actuellement en ligne. 500 personnes peuvent se connecter et doivent faire un choix. La question est parking ou pas de parking? Et nous faisons cela par internet. » Traduction réalisée par J. Samson.

B. Déroulement du projet paysager

Etape 4 : prendre du recul sur la démarche

Durant ce type de démarche il est souvent **difficile de planifier** le type de rendu, le temps permettant de mettre en place le projet ainsi que l'argent à prévoir pour réaliser cette démarche. Il est donc important de savoir composer en fonction de son intuition et de son expérience.

De la même manière, certains professionnels seront amenés à **revoir leur manière de penser** et surtout leur manière de **gérer un projet**. Ce type de démarche amène réflexivité et doute. Il s'agit alors pour les professionnels **d'agir dans l'incertitude** du résultat (MANOLA T., 2012). Cela demande un grand travail sur soi.

« *Honesty and integrity are much more important aspects than being a very slick performer. I think that is what the people really like. And, so if you have a good design and you have done the process while being honest then to generally speaking they will come good.* »¹⁸ D'après les propos recueillis lors de l'entretien avec M. Aluvihare, architecte paysagiste (cf Annexe IV).

Ainsi, **l'intégrité et l'humilité** dont les professionnels doivent faire preuve durant le projet sont aussi deux points importants de la démarche.

Les différents professionnels et experts sont confrontés à des interlocuteurs n'ayant pas toujours le vocabulaire et les connaissances pour superviser le projet. Il est donc important de bien **cerner ses interlocuteurs** et **d'adapter son vocabulaire** à l'audience présente.

Etape 5 : ne pas négliger le dialogue

Un autre point soulevé a été la notion de **transparence autour du projet**. Celle-ci doit pouvoir être respectée. Pour cela, il est important de faire participer les usagers dès l'initiation du processus.

« *I think there is a natural development where people want to know more of the background: why those decisions had to be taken. So the government has to be transparent about how they took the decisions. You know, everybody is educated now in Amsterdam, everybody can read* »¹⁹. D'après les propos recueillis lors de l'entretien avec M. Meijer (cf Annexe I).

La transparence de la démarche pour chacun des acteurs du projet permet d'instaurer une confiance entre les participants, cette confiance crée une atmosphère de travail propice à la bonne réalisation du projet pour cela, il est utile de bien expliquer le contexte du projet, les contraintes budgétaires (budget mis en place pour la participation, prix de la maintenance du projet, etc.) ainsi que les différentes décisions prises touchant au projet de près ou de loin.

Cet aspect du projet a été le point fort du projet réalisé dans l'hospice de Klaverland à Leusden.

Il ne faut pas négliger **l'écoute et le compromis** durant la phase de projet. Le chef d'arrondissement a bien souligné que chaque parti fait des choix qu'il doit assumer.

¹⁸ « *Je pense que les gens aiment vraiment la sincérité et l'intégrité; il est bien plus important de disposer de ces aspects que d'être un excellent présentateur. Et donc, si tu as un bon design et que tu es resté honnête pendant le déroulement du projet, le public sera bien disposé à l'égard de ton projet.* » Traduction réalisée par J. Samson.

¹⁹ « *Je pense qu'il y a un développement naturel qui fait que les gens veulent en savoir plus sur le fond; pourquoi ces décisions devaient être prises. Le gouvernement se doit donc d'être transparent à ce sujet. Tu sais, aujourd'hui tout le monde à Amsterdam a eu une éducation, tout le monde sait lire.* » Traduction réalisée par J. Samson.

“You give them (the inhabitants) the illusion that everything is possible. But if you start like that and they come with beautiful ideas and then a lot of that is not possible, there are so much frustrations. Inhabitants with frustration are very bad”²⁰. D’après les propos recueillis lors de l’entretien avec M. Sertons (cf Annexe II).

Ces compromis entraîneront la mise en place d’un projet durable contentant la majorité des participants au projet.

La réalisation des réunions doit se faire de manière **informelle**.

“Another thing we used to have in the past: me in the front and the people in the back. It was creating a distance. Now what I do is making the meeting more informal. If I make an evening I would say from 7 till 9 and they can walk in whenever they want. I put the designs on the walls and the tables. It is not so formal then if you go in front with the microphone and everybody has to listen.”²¹ D’après les propos recueillis lors de l’entretien avec Mme Smit, chef de projet (cf Annexe III).

De cette manière, la communication autour du projet se fera plus librement et aboutira à de meilleurs résultats en fin de réunion.

Bien cibler les acteurs moteurs du projet faisant partis des habitants usagers est également un aspect pouvant être pris en compte.

“There is always a sort of public organization in such projects so it is very easy to get into contact with that organization and that can spread the word around much more...”²² Ce ciblage peut être très utile pour aider à porter le projet à réalisation parce qu’il s’agit d’associations ou de personnes ayant déjà des connaissances propres au projet de paysage facilitant le dialogue et les échanges lors des réunions avec les habitants.

Ces réunions peuvent se dérouler durant plusieurs heures au cours d’une soirée en posant simplement les différents moyens de communication tels que plans, maquettes etc.

Cette diversité de moyen de communication autour du projet permet aux interlocuteurs de mieux comprendre le projet. Les discussions autour d’un repas peuvent également être un moyen pour rendre une réunion plus attrayante (cf photographie 7).

²⁰ « Non, parce qu’on leur donne l’illusion que tout est possible. Mais si on commence comme cela, et les habitants viennent avec plein de belles idées, et une grande partie de ces idées s’avère impossible à réaliser, cela crée beaucoup de frustrations. C’est très mauvais d’avoir des habitants frustrés. » Traduction réalisée par J. Samson.

²¹ « Quelque chose d’autre que nous avons essayé dans le passé: moi devant et les gens derrière. Cela créait de la distance. Maintenant, je rends la réunion moins formelle. Quand j’organise une réunion le soir, je dis que c’est de 19 à 21 heures et ils peuvent aller et venir quand ils veulent. J’accroche les designs aux murs ou les laisse sur les tables. Ce n’est pas aussi formel que de se tenir devant le public, micro en main, et tout le monde doit écouter. » Traduction réalisée par J. Samson.

²² « Il y a toujours une certaine organisation publique dans ce genre de projets et il est donc très facile d’entrer en contact avec cette organisation et la nouvelle se répand beaucoup plus vite. » Traduction réalisée par J. Samson.



Photographie 7 : discussion autour du plan final du projet de St Pancras, café, thé et biscuits étaient distribués.
Source: P. Ebelin, St Pancras 2012

Etape 6 : prendre en compte la médiation du projet

Il est important de ne pas négliger la **médiation du projet**. Une personne **neutre** prendra le rôle de médiateur afin de diriger les réunions, rappeler les règles et les rôles de chacun des acteurs et de bien **partager la prise de parole** au cours des réunions (DIMEGLIO, 2005).

” *We define the roles together but the thing is that during the evening itself when people are functioning she is almost like a chairman, she says “no, no you said enough things you have to let this lady to talk now. So it is like moderating. You need a really good person and independent person and that works well because she was not from the municipality and she was seen as being objective.”*²³ D’après les propos recueillis lors de l’entretien avec M. Aluvihare, architecte paysagiste (cf Annexe IV).

Il est important de bien noter que la neutralité de cet acteur n’est pas à négliger. Cette neutralité permet aux usagers de se sentir entendus et porteurs du projet et empêche le risque de manque de rigueur pour diriger les réunions comme il a été vu lors du projet réalisé à Amsterdam.

Etape 7 : motiver les participants

Le **taux de participation** des acteurs paysagers peut diminuer en cours de processus. Il est important pour le bon déroulement du projet, de maintenir un taux acceptable de participants. Ici aussi le chef de participation peut s’avérer être très utile puisqu’il peut renseigner le chef de projet sur les différents habitants-usagers pouvant être moteurs du projet. Il peut également servir de « piqûre de rappel » aux habitants croisés dans la rue en dehors des séances de participation.

Un autre point à ne pas négliger est la **communication autour du projet** pendant la réalisation du projet. La communication est importante puisqu’elle permet de mettre les acteurs du projet au courant des différentes réunions et événements réalisés au cours du projet.

²³ « Nous définissons les rôles ensemble, mais le problème est que, pendant la soirée, quand les gens devenaient productifs, elle se comporte presque comme une présidente, elle dit “non, non vous avez assez parlé, vous devez laisser parler cette dame maintenant”. Cela freine la soirée. Il faut avoir quelqu’un de vraiment bien et indépendant, et cela fonctionne bien aussi; parce qu’elle n’était pas de la commune et que les gens la voyaient comme personne objective. » Traduction réalisée par J. Samson.

C. Post-projet : maintenir le dynamisme de l'aménagement

Etape 8 : veiller à la gestion du projet

Un projet est une vraie réussite s'il est **maintenu sur le long terme**. Il est donc important de faire en sorte que l'aménagement soit respecté même plusieurs décennies après la réalisation du projet. Pour cela, des solutions peuvent être imaginées pour garder les usagers acteurs de l'espace comme par exemple avoir inclus des aménagements propres aux habitants dans le projet (petits jardins, balconnières, etc. voir photographie 8) ou créer des événements faisant **participer les habitants** à l'aménagement (exemple de la « compétition de fleurissement » mise en place par l'architecte paysagiste de l'entretien).



Photographie 8 : photographie illustrant la mise en place de pots de fleurs par des habitants sur l'espace public lorsqu'il n'y a pas assez de place pour permettre aux habitants de disposer de jardinières.
Source : Amsterdam, août 2012, L. Maurik

Etape 9 : rendre le projet durable

Le **dynamisme** de l'aménagement peut-être maintenu en établissant différent moyen de communication concernant le voisinage. Un blog ouvert aux habitants-usagers peut être mis en place afin de **maintenir un dialogue** entre les différents acteurs de l'espace public après la réalisation du projet et ainsi contrer des difficultés pouvant surgir.

Conclusion

Ce mémoire se base sur l'analyse de deux cas concrets de projets d'espace public réalisés aux Pays-Bas et sur l'analyse d'entretiens effectués avec des acteurs de la démarche participative au préalable ciblés, exerçant au sein de la municipalité d'Amsterdam Est. Des premières informations d'importance ont pu être identifiées lors de l'étude des deux projets pour finalement être confirmées après la rencontre avec un ancien chef d'arrondissement, un chef de projet, un chef de la participation, un architecte paysagiste, un commissionnaire et un concepteur paysagiste, tous acteurs du projet d'espaces à la municipalité d'Amsterdam Est. Les personnes responsables de la maintenance sur les projets ainsi que les habitants n'ont pas été sollicités durant l'étude pour des problèmes logistiques de barrière de la langue.

L'intérêt du mémoire est de proposer des conditions méthodologiques d'approche participative à respecter pour effectuer une approche adaptée à la situation et éviter les risques de conflits et de retard dans le déroulement du projet. Nous avons appris au long de cette réflexion que la méthodologie appliquée à ce type de démarche n'est souvent pas bien adaptée ou mal formalisée à la situation présente. Cela entraîne le mécontentement des habitants envers les pouvoirs publics. Il fragilise le lien de confiance qui peut exister entre les différents acteurs de cet espace.

L'espace public est un espace difficile à définir. Il est partagé entre des acteurs juridiques, politiques, financiers et des usagers. Ces différents acteurs ont des attentes différentes concernant cet espace. Il semble donc naturel de vouloir réaliser une démarche participative lorsqu'il s'agit de faire son réaménagement car ce type de démarche permet d'engager des discussions et surtout de partager des idées autour d'un projet. Cette démarche est source de compromis. Sa mise en place n'est pas sans compter des enjeux et des contraintes auxquels il faudra faire face.

La **hiérarchie du pouvoir décisionnaire des acteurs du projet paysager** est dans un premier temps, un point important à retenir. Les différents acteurs interagissent les uns sur les autres, ils formulent des choix guidant le projet en collaboration avec les habitants.

- L'accord final d'aménagement est effectué par le chef d'arrondissement.
- Le commissionnaire est le promoteur du projet, il établira des règles à suivre en début de processus afin de cadrer le projet.
- Le chef de projet s'occupe de mener le projet à bien d'un point de vue budgétaire.
- Le chef de la participation s'intéresse à la connexion entre les usagers de l'espace public et les priorités d'action à réaliser dans son voisinage.
- L'architecte paysagiste et le concepteur paysagiste sont des traducteurs du paysage. Ils permettent de rendre un projet concret à travers des dessins, croquis, maquettes etc. Ils ont tous les deux des connaissances importantes sur la notion de concept et de projet paysager.

La **démarche participative** sert de **cadre** afin de faire **réagir et interagir** les différents acteurs du projet. Cela permet de mettre au point un aménagement ou réaménagement contentant la majorité des acteurs. La question à se poser alors est : ***peut-on mettre en place une démarche participative pour tous types de projet paysager touchant à l'espace public?***

Au cours de la réflexion nous avons appris qu'il semblait important de tenir compte de l'échelle à laquelle le projet est étudié. La démarche devra être mise en place pour des projets touchant au **cadre de vie quotidien des usagers**, autrement son application semble non pertinente pour des projets de trop grandes envergures dépassant parfois les connaissances des

participants de ce type de démarche. Ainsi, les habitants doivent être sollicités pour certains projets seulement. De plus, la **structure** de la démarche doit être rigoureuse et respectée afin d'éviter les risques de retard dans le processus de projet. Lorsque la sollicitation des habitants est réalisable, il est important de faire intervenir les usagers **dès le début du processus de projet**. Cette intervention a ainsi pu être mise en place pour les deux projets d'étude de ce mémoire. Cette participation aura lieu grâce à l'intervention du chef de la participation qui servira de lien entre les usagers et les décisionnaires du projet. Leur participation aura un impact positif sur l'efficacité de la démarche, ainsi que l'ensemble des décisions à prendre influençant le projet.

Ainsi, un autre point qui en découle est la **communication**. Ce point ne devra pas être négligé avant, pendant et après le projet. Cet aspect de la démarche participative pourra être amélioré en invitant les différents acteurs à suivre une **formation** les initiant à ce type de démarche. Cette formation optimisera les capacités d'écoute et de dialogue entre les différents acteurs du projet et les usagers qui parfois, restent trop en retrait.

Le dialogue ainsi créé permettra de créer une relation de confiance entre les différents acteurs. La **transparence** de la diffusion des informations touchant de près ou de loin le projet influera sur le retour des décisions prises avant et durant le processus de projet, comment les usagers-habitants ressentent le projet. Ce climat est propice au bon déroulement du travail de coopération. Pour aider à cela, un **modérateur** peut être appelé à travailler au cours de cette démarche. Il préside les réunions, rappelle les différentes règles à respecter ainsi que les **rôles de chacun** et veille à la bonne conduite du projet. Il est **neutre** et reste objectif quant aux décisions prises. Le projet réalisé à Amsterdam avait pour médiateur un acteur politique du projet paysager. Cet aspect de la démarche participative est important à ne pas négliger pour éviter les risques de conflits d'intérêt lors du déroulement des réunions avec les différents participants au projet.

Finalement, la démarche participative est une manière d'améliorer un projet en faisant participer les usagers, acteurs directement liés au projet. La plupart des villes néerlandaises opère aujourd'hui face à la crise mondiale avec pour politique urbaine de laisser de plus en plus de contrôle aux habitants afin de réaménager leurs quartiers. Ainsi, certains projets se retrouvent aux mains des habitants n'ayant pas toujours les connaissances nécessaires pour mener à bien un projet.

Certaines questions peuvent par la suite être soulevées telles que: ***quelle qualité attendre d'un projet réalisé essentiellement par des usagers-habitants ? Qui sera responsable du projet si l'ensemble des phases sont réalisées par les usagers- habitants?***

Cette étude ne permet pas de répondre précisément à ces questions, mais il semblerait que les différents propos recueillis d'après les témoignages traduisent un certain doute concernant la pertinence d'inclure de manière trop présente les habitants au sein des projets de paysage. Souvent, le projet s'est vu ralentir ou n'a pas abouti bien que réalisé au sein de cette démarche comme vu lors du projet réalisé à l'Oegtenstraat. Cette approche n'est donc pas infaillible pour mener à bien un projet d'espace public. Le risque d'avoir un grand nombre de participants à ce type de projet est de ne pas réussir à modérer et diriger son déroulement. Il semble donc justifié de se questionner sur l'indication de ce type de démarche avant chaque début de projet et de bien songer à adapter une méthodologie pouvant être utilisée pour le mener à bien.

Bibliographie

- ARNSTEIN SHERRY R. (1969), **A Ladder of Citizen Participation**, JAIP, Vol. 35, No. 4, pp. 216-224.
- BEHAGEL J, TURNHOUT E. (2011). **Democratic Legitimacy in the Implementation of the Water Framework Directive in the Netherlands: Towards Participatory and Deliberative Norms?** *Journal of Environmental Policy & Planning*, pp297-316
- BEUNEN R. DE VRIES J.R. (2011), **The governance of Natura 2000 sites: the importance of initial choices in the organization of planning processes**, *Journal of Environmental Planning and Management*, Volume 54, Issue 8, p1-19.
- BEUNEN R. OPDAM P. (2011) **Landscape and Urban Planning. When landscape planning becomes landscape governance, what happens to the science?** Elsevier, pp 324-326
- BLANC M. (1999) **Participation des habitants et politique de la ville**. In « La démocratie locale. Représentation, participation et espace public », PUF, pp. 177-196.
- CALLON M, LASCOUMES P, BARTHE Y, (2001), **Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique**, coll. La couleur des idées, Paris, Le Seuil, p 358
- CARREL M. (2008), **Politique de la ville et “participation des habitants” en France, dans une perspective comparée**, in A.-M. Guillemard (dir.), *Sociologies des politiques sociales. Enjeux, concepts, comparaisons*, Paris, PUF (coll. « Le Lien social »)
- CHELKOFF G. et THIBAUD J-P. (1992) **L’espace public, modes sensibles : le regard sur la ville**. *Les Annales de la recherche urbaine*, n° 57-58, pp. 7-16.
- DAVODEAU H, MONTEMBault D, Agrocampus-Ouest, Centre d’Angers (2012) , **Paysage en Partage, sensibilités et mobilisations paysagères dans la conduite de projet urbain. La participation, un facteur de renouvellement des pratiques paysagistes ? Mise en œuvre d’une recherche-action** Fondation Braillard Architectes, Collection Brouillons Braillard, Matthey L, Gaillard D, Gallezot H, pp 93-97.
- DAVODEAU H, SANT ANNA C.G. (2011), **La participation du public et ses incidences sur l’évolution des théories et pratiques du projet des paysagistes**, *Territoire en mouvement*, n° « Territoire et gouvernance participative ». p1-20
- DIMEGLIO P. (2005), **Charte de Programmation Concertée et Participative pour les projets urbains**, *Urbanisme* 342, pp72-74.
- DIMEGLIO P., ZETLAOUI-LEGER J. (2007) **Les rapports ambigus entre politiques et citoyens: le cas du réaménagement du Quartier des Halles à Paris**. In *French Politics, Culture & Society*, Vol.25 n°2, pp 115-119.
- DONADIEU P (2012), **Sciences du Paysage : entre théories et pratiques**. Ed Tec et Doc, Lavoisier, EMD SAS, France, 230p.

-GORGEU Y., JENKINS C. (1995) **La Charte paysagère : outil d'aménagement de l'espace intercommunal**, Lavoisier, p188.

-HANSOTTE M. DERENNE B. BODART P (2009), **Réinvestir l'espace public**. *Symbioses* n°82, p7-8

-HAYET M. (2009). **La place de l'Usager dans la Fabrique des Espaces Publics dans l'Agglomération d'El-Bouni. Pour une mise en œuvre de la Gouvernance Urbaine**. In Al-Bahit Al-Ijtima, n°09, p. 25-40.

-MABILEAU A., (1999) **A la recherche de la démocratie locale. Le représentant et le citoyen**, PUF, Lille, 424 p.

-MANOLA T., Institut d'urbanisme de Paris (2012), **Paysage en Partage, sensibilités et mobilisations paysagères dans la conduite de projet urbain. L'implication habitante dans les quartiers dits durables : Le paysage, un objet et un outil d'implication potentiel ?** Fondation Braillard Architectes, Collection Brouillons Braillard, Matthey L, Gaillard D, Gallezot H, p69-73.

-MAZEAUD A. (2009) **Dix ans à chercher la démocratie local, et maintenant ? Pour un dialogue entre politiques publiques et démocratie participative**. In : premières journées doctorales sur la participation du public et la démocratie participative, Lyon, 27-28 novembre 2009

-ZETLAOUI-LEGER J. (2005), **l'implication des habitants dans les micros projets urbains: enjeux politiques et propositions pratiques**, in Les Cahiers de La Cambre, Architecture N°3, p1-9.

Sitographie

[1] METU JOURNAL OF THE FACULTY OF ARCHITECTURE (page consultée le 20/06/2012). **Planning as/and/in Context: Towards a New Analysis of context in Interactive Planning**.
http://jfa.arch.metu.edu.tr/archive/0258-5316/2007/cilt24/sayi_2/105-117.pdf

[2] REPUBLICART.NET (page consultée le 13/08/2012). **La Plaza: Espace public comme espace de négociation**
http://www.republicart.net/disc/realpublicspaces/wildner01_fr.htm

[3] ADELS, journal des territoires (page consultée le 02/04/2012). **Introduction à la « programmation participative »**
https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:jjf9gZ5Ern0J:urbanisme.u-pec.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHER%3D1197042045705%26ID_FICHE%3D186206+urbanisme+u-pec+gontcharoff&hl=nl&gl=fr&pid=bl&srcid=ADGEESjtvvFBzUgDz9t6-FXcSiQhMfGLaNxpv8MjUWQbcoyu5kT1NSXL3zGP3RkK8IlkVhn2RHTw6gtUuaA0_YH CylENuFO1POMfsnnX4s_ySa_rrDg4P-piDveJdzgapVr88hmxGs7U&sig=AHIEtbR1MIdourKoSsj4wAlt7QXPVp9oCg

^[4] PROJET DE PAYSAGE (page consultée le 01/07/2012). **La participation du public au projet de paysage, Comparaison et analyse de deux exemples : le parc de Lancy et le parc Henri-Matisse**

http://www.projetsdepaysage.fr/fr/la_participation_du_public_au_projet_de_paysage

^[5] APPORT PAYSAGES AGRICOLES (page consultée le 05/07/2012). **Paysage, outil de médiation.**

<http://www.agriculture-et-paysage.fr/spip.php?article136>

^[6] CAIRN INFO, (page consultée le 05/07/2012). **Logement et Action sociale aux Pays-Bas: Participation du Lien Social**

<http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2005-3-page-108.htm>

^[7] TIPAMSTERDAM (page consultée le 13/08/2012). **Stadsdelen in Amsterdam**

<http://www.tipamsterdam.nl/overons/amsterdam/>

^[8] RIJKSOVERHEID (page consultée le 10/07/2012). **Deelgemeenten Amsterdam en Rotterdam worden in 2014 opgeheven**

<http://www.rijksoverheid.nl/nieuws/2011/03/23/deelgemeenten-amsterdam-en-rotterdam-worden-in-2014-opgeheven.html>

^[9] STADSDEEL OOST, (page consultée le 01/08/2012). **Bestuur en organisatie.**

<http://www.oost.amsterdam.nl/bestuur-organisatie/>

^[10] COMEDIE (page consultée le 14/08/2012). **La Charte de la concertation du Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement 1996**

http://www.comedie.org/pdf/charte_concertation.pdf

ANNEXE I : entretien avec un commissionnaire

Compte-rendu de l'entretien avec M. Meijer, de la ville d'Amsterdam.

-Can you introduce yourself?

I am Sander Meijer and I work for Stadsdeel Oost-gemeente Amsterdam. I am a territorial manager and some situations a commissioner for projects or a project leader.

-Since how long do you work in participatory approach?

Since 1993. I finished my studies in 1993 and I directly started to work for the city of Amsterdam.

-What is your role for the participatory approach?

You mean officially or the way I do it?

-Go for both.

Well I need first to say something. Participation and organisation are not a goal by themselves. You do that because you want something.

The city needs to develop and the alderman and the council need to maintain the city and projects have to be done. I am also an adviser on how to use participation in a project. For some project you will need a little bit of participation and for some projects you will need an enormous participation. Sometimes I am a facilitator for other projects. Then I work for another project manager to arrange the participation for example as a chairman for the meeting or I give advice "you can do that or that".

What I like most is when I am the project manager and I organise how to arrange and organise participation.

I was the adviser for a project which had a lot of opposition against the project and the alderman asked me to solve the problem. "How to do the project? Would you stop it or would you go on?"

I worked on analysing the situation and I spoke with the stakeholders in the neighbourhood: who had objections against the plan? So I interviewed them and I made a meeting and I talked to them about the conclusions I made. Out of these objections came a new commission to make a plan and that gave me a position to make the process and actually it was an extreme form of communication because participation is a form of communication. And the communication is wither you are the propagandist or you are just listening to the people. So, in this example it was an extreme form of participation because it was an interview: a research which brought the conclusions in what the people were expected from the government to do. That was the base to say "we need somebody to do this". And then it was the commission to me to start a process and talk with different groups who were not able to talk together and they united against our plan because actually they couldn't agree together. It was easier for them just to say no about the plan proposed by the city. So my conclusions were to try to make these parties to talk together, then maybe there will be a plan and it worked.

-In the process, how did you make the people to participate? Just by talking?

Well here you are taking participation in a broader sense. First you should define in what kind of project you are talking about “participation” because if you are talking about a project you need inhabitants to solve the problems and you want to have solutions to solve the problems and talking to the people to ask if these are good solutions to make the solutions accepted then it is another kind of participation. For example you can say “we have that street and are you satisfied with that street?” because people would say “maybe we want something different”. Well then there are not really problems to solve.

And we can have other projects where we want to add gardens into the street and this is another form of participation in a maintaining level. But then you have the word participation in a broader sense, it is more about how the authorities are dealing with the civilians together. Where are we taking responsibilities? Do you think these are the good solutions? How do they act?

I am extreme in this, like I said you can let everything to the local civilians and instead there is an interest on another level than the local civilians because then you have also include into your decisions the people who are affected by that interest and how the things work. But the idea for example as for the Oetgensstraat was very interesting because actually nobody was interested in that street and nobody cared about that street, only the people living in that street and they were very conservative. They didn't want to have the street changed, they were scared.

-If nobody wanted it to be changed, why did you want to make something there?

Well unless nobody talks about it then there is nothing to change about it... unless there is a problem but maybe not with that profile.

This is the fundamental idea about what the role of authorities is:

How much places are there for the civilians to make their own policy? Where does the authority say “this is good for you” or the people say “this is good for us”? Do we have a role in facilitating? If there are groups which come to compromise, do we purchase all the groups about what we think is the best?

-What do you mean by “we”?

I mean us, the authorities. I think you can't say that we know the solutions for everything but sometimes it is like that. That is when the interests of different groups are very complex and when the interests are above the daily system of the civilians like with highways, airports and these kinds of things. Then you have to take overall decisions and you just have to beat it. But then when it comes to the daily life you just have to see how they commute to shop and do other things as how they do in a “national interest” you can easily ask to people how they would like to have a green street. I think that many things can be arranged by the local people but you always have to make structures which guide them for the price for example of maintenance for a project and I think you can go quite far by leaving it to the civilians.

-In what way? To take decisions as instance?

The council is the boss. So if the council would say “in these margins, let the people decide and we only control it”. That is an option.

But you can say that we have in our department of Amsterdam East 100 000 people living there we have hundreds millions of euro. So you can say that from that money you reserve 1 million to the participation of the people for their neighbourhood. Then the consul only controls when it is correct or if it is well used for that specific goal. This is the control by citizens.

Nowadays the control is made by the alderman. And the alderman spends the money and the council says if he/she is doing well or no. the consul has to make propositions for plans and they hire people to communicate with the citizens.

-Well, what do you think about the new law about the local aldermen in The Hague? The news was talking about it few weeks ago.

Well in Amsterdam we won't have the system of arrondissement anymore and it will be just one city. That means instead of 5 aldermen for 100 000 people we will have 5 aldermen for 800 000 people. So, it is a little more work for the alderman so it means he can't actually handle it.

-Do you mean that it will mean more power for the citizens then?

It depends on very fundamental things. Let it absolute: if 5 aldermen have 100 000 civilians and now there are 5 aldermen for 800 000 people then you could say that they have 8 times more decisions to take. That is not true because now we take decisions for one part of the city but these decisions you can take for the whole city. For the decisions which are characterizing the smaller scale as the neighbourhoods it depends on how we structure the organisation of the civil servants and what possibilities and mandates they get.

Well, that is fundamental because it is a fundamental question about what role a state has. In a smaller thing the state is responsible for the liberty and safety to protect the civilians to be safe, not invaded by strangers or whatever. Then the question is: does the state take care for the people and if the state takes care of the people then the state takes the responsibility. And if the state thinks that it is able to judge to think it is good for the people then you have a paternalistic state. I mean it is like the French state. It is very like “les Grands Travaux” or in Avignon: you build a big parking around and you have a beautiful city. It is something in The Netherlands which is impossible.

-How about Utrecht then about cars? You just let the parking place but make them more expensive...

Yeah that is typically the Dutch system you know. We do it by the price and commerce.

-Ok. Well, until now it is very difficult for me to understand what your job is because it seems that you have many kinds of jobs.

Correct.

-So if I ask you one question, it is not going to be specific to one job.

Yes but we can talk about a specific project if you want. It might be much easier for you... let's focus on Oetgensstraat.

-So, let's focus on it. What was your role in that project?

I had a role as commissioner and project leader.

-What is a commissioner?

It is the one who decides to give commission. I was the one who tells the others the way they have to deal with a place.

Because it was a project with a lot of participation it comes to that I was actually also the facilitator who organised the talks with people in the street of this neighbourhood.

-What were your difficulties in that project?

The people were against every change.

-What were the main issues in that project?

We got 300 000 euro from the central city to spend on making the street more green. So it was from the green budget to make pocket park (i.e. Small Park) in the streets. And my colleague who asked subsidy from the central city didn't realize that then we had to put 70 cars away... it would take 70 parking places away and the drama started. We started to talk with the people in the street: so we have that budget and we want to make a plan for the street.

So from a bureau they made the first sketch of how we could organize the parking in a different way and add green to the street.

That was how we started the discussion.

-Do you know how many civilians were involved in that project?

No because it was a very small project with a very small street of 300m. There were involved a school and two groups of civilians who are organised as a renter organisation.

-What were your goals for that project?

As a project manager I wanted to use the 300 000 euro to renovate the street because the street hasn't been maintained for 20 years. So it was really terrible. In the average we renovate the streets of Amsterdam every 20 years. I tried to explain to the people who were against the plan that it was their chance. If wouldn't have done the project there wouldn't have been any money.

As a facilitator I felt the resistance against the project in the neighbourhood. They were very scared about the change itself and when I started to talk with the people it appeared very clear what their real problem was. It was because of the youth hanging around there. It was a place building with family issues like low incomes, low education and low prospective on labour participation. They were not satisfied with the corporation who rents the apartments. So, there was actually a triangle of problems

like problems with maintenance of the building, problems with the maintenance of the street and problems of how the social structure in the building was. I made that analysis with the people and I said “these are the problems and I am here for only this part of the problem and I talked with the owners who can help you with the other problems but please let us solve this part and don’t be angry because I can’t solve that part of the problem.” It helped a little.

-How can you cumulate several roles like facilitator and project manager since the facilitator could be a neutral person no?

Yes he could be but I was not. So I had an interest also.

There were 300 000 euro to spend in 2 years before 2010 because after it was the election. The result of the project should have been delivered in a certain time. It was not a real open participation like “what would you like...” because it had to be done.

-Why didn’t you ask for a participation broker?

Well first it didn’t exist in that moment and second the participation broker is not for this kind of participation. His goal is to connect people and authorities to define what a development could be or who could be doing something at a certain moment.

But I wanted to show to those people that it was their enormous chance to make their street better and we succeeded. We spent 300 000 euro and I thought I had to persuade to take that chance and I was trying to make them understand what their possibilities were and where they could put influence on the plan and where not. I think in this specific case, the possibilities for them were very low because we had to put green in the street and we had to keep the 70 car parking places. So it was a kind of a puzzle to make a new street and come with a good quality. I think in the talk it was to make them understand how limited the choice was and that is also part of the communication.

To explain what the options are and how expensive the solutions are.

-Since you work in the city have you seen an evolution with the people (municipality and civilians) about participatory approach?

Amsterdam has its own culture. Dutch compromise a lot. They talk to everybody. The compromises are very important; it is called the polder model: we have to build dikes or we die.

-Is that really typically Dutch?

Well, it has been showed by sociological research that it is specific because in the XVth century we were already very close to each other because we had to build dikes together. It is deep in our system that if we don’t build dikes together well we will all drown. There is an idea that there was compromise on how to maintain a land otherwise it will be filled with water.

I have a funny story with my father. He lived in a small valley and his neighbour was in the lowest part of the valley. She made a garden and then she built in a wall where it was going down so the water started to stuck into the garden of my father. I thought it

was so funny because it is something which is even forbidden in The Netherlands, it is impossible!

So my father went to the mayor of his town and he said “no what is the problem? Solve it with her!” But I mean you can’t influence on the water system of a ground in your country. You are always responsible on what the water will do with your neighbour... So we would never do that... You are dependent on each other on the way you protect a land because if you take all the trees away then the mass comes down or all the water comes repeatedly down. In France and in some other countries they don’t think of that problems or maybe sometimes, and in The Netherlands it is impossible because if somebody changes the water it directly influences on the water system!

-Well, because it is flat also.

Yeah, because it is flat and because it is easily flooded we have to take care of each other to maintain the water system. So it is something very deep in our idea that we have to communicate and take our own responsibility. You can’t live like the king on your own piece of land because it is always depending on the people around you.

This is deep in our mentality that we want to talk about everything. We feel responsible about everything and we want to talk about everything. Especially in Amsterdam many people are like that. If you want to say something then the people want to talk.

So I don’t think the mentality changed but the method changed the most. I think what changed the last 20 years is that we are much more early in the process instead of bringing the results of research to the people. Now we start from the situation and what we want to take and we want to talk about it. The way of how we are talking has changed because at the beginning it was the alderman and the civil servants were sitting here and the civilians were sitting like this like in a theatre. So the civilians couldn’t see each other and that is not happening anymore because this situation creates a lot of conflict. We wouldn’t go far with that now we make them sitting in a circle and so the alderman and the servants are at the same level in the circle. But they also don’t sit anymore because now they walk and they organize small talks and different way of communicating.

So it is about the change on how to communicate with the people and when to do it in the process: early in the process.

-What would be your point of view about that approach then?

I think it is a natural development of civilisation that the most educated and the most civilized a city is then the most of responsibilities it can take like when you go back to the revolution in France then the king decided what was good for the people and the people didn’t have any power. The most you get power to the people and the most they can understand things and then the most of trust there is and the most of responsibilities you can give them. I think there is a natural development where people want to know more of the background: why those decisions had to be taken. So the government has to be transparent about how they took the decisions. You know, everybody is educated now in Amsterdam, everybody can read.

-Yeah well, everybody can read and everybody can talk but not everybody has the knowledge to make something working. I don't think that people can take decisions for everything which are going to be done on a plan, for instance if I want to build a fountain there it might not be possible because of the cables.

On the point about open sources we have an application on the internet at the office of the municipality and there you can push some buttons and you can see on every street which cables are there for example. You just have to explain for moving a cable to put a tree that it is very expensive and then they will say that they don't want a tree anymore since it is too expensive to buy a new one and put it there.

-But what about the role of designer then?

It is something else. A real designer is not a technical engineer. There are different phases in how to realize a project.

First you must know if there are problems and if they want to solve them, you don't need designers to do that. You can use a designer to make visual ideas and all the open designers play this role: they are the people who make the dreams visible.

-But there are studies about the fact that people get attracted by the quality of the drawings instead of what they really mean.

Yes but you have also to be sure that the designer included everything in his drawing to solve all the problems or then the design causes new problems. First you must design what problems to solve and what the margins are for making a new design.

I think the designer has a very important role because when you are in a co-creation process you need designer to bring the ideas together for public spaces: what it will bring, how it will look like. They add quality and professionalism to show how it will look like and how to make it better.

-But then, if we take a fictive scale what position would you give to the designer? What I mean is, we can imagine a vertical scale where the alderman would be on the top because he takes the decisions. Could the civilians have the same power as the designers then?

Depends how the process is and what the margins are. I think the designer brings all the idea together. The designer has his own style and if you ask me where on the scale of influence on a project then it will depend on the project.

-Because when I see at my company the designers as instance are taking decisions on the design and when I hear your example to put the designer at the beginning on a process then it sounds like the designer is just depending on the civilians because he is reproducing what civilians want, he is listening.

Well it is what happened in Oestrenstraat also. I thought it was very difficult because it is like you are a good designer if you are able to understand what the commissioner want and what the people want. If you have a very good commissioner with a good designer and the commissioner really understood what the people wanted then it is very clear for the designer what to do. If you have a commissioner who doesn't have

the power to make it clear then it is the mistake of the commissioner because he half-did it. I can't say it in general then, it will depend on the situation.

My experience is that designers who are able to communicate have their design which are almost all realized. The compromises on a design, I mean the changes, really depend on how strong is the commissioner. Sometimes you have to say no as a commissioner, you have to make everybody happy and you have to be very clear. You have to explain about the margins and if it doesn't work you have to go back to the political part and say that you need to change of commission because you need more time or more money or whatever.

-Then is it a bigger work on communication or more on organisation to be a commissioner?

A good commissioner can influence on people. He must be very good with communication in 3 directions: political direction, the designer direction and the people direction.

ANNEXE II : entretien avec un chef d'arrondissement

Compte-rendu de l'entretien passé avec M. Sertons, de la ville d'Amsterdam.

Cette interview fût réalisée à la terrasse d'un Café appelé *1900* à Amsterdam. Le projet de la place où se trouve la terrasse a été conçu sous la responsabilité de M. Sertons lorsqu'il était chef d'arrondissement d'Amsterdam Est de 1996 à 2006.

-Can you introduce yourself very quickly?

I am Peter Sertons. I worked for 10 years (1996-2006) as an alderman here, in this part of town. I was a member from the green left party. So it is not a mainstream position. When I was alderman I thought that my responsibility was to do things that changes normality here because I was in an extreme position because of my political party and my political party was a big one for this part of town but not for The Netherlands. (People who live here are very well educated). Normally the alderman has to do what is in the program of his political party and the one of the coalition. For me it was social and also environment, the possessors of cars are not really happy with my position.

-What was your role in a participatory approach?

I am responsible for the plans in the public spaces. I have many responsibilities: finance is the most importance I think and public spaces, infrastructure and environment. These are of my responsibilities. I propose to the parliament of the city what we are going to do.

So I thought, there are many people who live here and there are city servants who say to me "we have to do something with this place" and then I think *let's do something with this place* but there are thousands of other places to do something with in that part of town. Then I say *so, let's make a program for the next 4 years* (because the alderman changes in a district every 4 years because of the election).

This place was one of our priorities. And then I said for the second year of the period of those four years then *this period we have to do something if I have the money* and so we did because I had a million of euro and 15 thousands each year for electricity and maintenance. And then I said to my servants *let's make a very global plan* and then they make a very global plan and we go to propose to the parliament of the city. And then I ask them to propose me three or four architects like *Handle With Care*. Not only one because we want competition.

Then we talk a lot with them and my servants because you know, after 10 years I learnt a lot but my servants are the specialists, my advisers, I learn through them.

One of the most difficult things of my work is to handle with public organization because they have to do what I want but they know a lot more than I do and they have to like to work for me.

There is a very global plan and I say "go for it" and then they have to organize the participation. Then we think *when, about what, how and who*. A public participation is always strict. It is always very good the participation because you can compromise them (the inhabitants) and they have the experience of all day and they have to listen

to them. They make the plans always better (mostly details). And because I am from the left I want the maximum influence for the people about the space where they live. But the bad things are always that the participation is never democratic and the people who talk are almost the same people. It is always about cars and parking places. But it is also very important because when you have 15 people who are yelling “to the left, to the left, to the left” then you have the parliament who is “well, alderman you should do things to the left”. So there are good things and bad thing about participation. You have to make a participation plan because that is also always very important. The most important thing about participation is to be clear with the people: what they can change and what they can’t. Because when they think that everything is possible then you bring a lot of frustration.

-Are you the one who is saying the rules at the beginning of the meetings?

Yes.

-With what kind of other stakeholders do you work? Do you have some people from the participation also like the participation broker?

I do with the designers because then when there are questions about the plan they can answer them with me. When there are architecture things they can answer. But for the other things I do it. I think that the one who is responsible has to do it and not when it is dangerous or whatever you can’t just let it for the others. And I like it.

-Have you seen any change of citizens when you worked as alderman?

From 1996 till 2006 for me it was the same. Perhaps also because of the characteristics of the neighborhood: well educated. I think there was a focus on participation by the politics... you are right, because the last years there was a lot of papers about participation. And the last year when I was alderman I think more or less we did the same. But there were more political paper and more talk about it and more money proposed.

-How do you explain that?

I think it is the political climate in the Netherlands and in Amsterdam also. You have to listen to the people. It is also a frame for the election. Illusion when we do what citizens want. It is also opportunism. That is the way how it works. Some years ago the political party had a program and they tried to do for what they said in their program but now it is more about the election. It is how it works with that kind of things.

-How do you make the continuity of a project which lasts more than 4 years since the alderman might change every 4 years?

Well that is the same as the common politics: you have Sarkozy and Hollande. When you have a new coalition and they want to change things, they need the money for that also. It is just as a nation... I don’t spend a second about it. Well, I have some frustration when I left in 2006 and I saw some projects which were started by me then

and I see how they are now I feel...ah. The Christiaan Huygensplein for example is a miss chance.

-Do you have pressure when you are working?

Yes I have constant pressure from my political party, my advisers, the city of Amsterdam and the people who live here.

-How would you describe a good way of making the inhabitants to participate?

Inhabitants are very concentrated when there is a project that has influence on their situation.

-But you have never started a project by making a meeting with the inhabitants and saying “what do you want to do?”

No because you give them the illusion that everything is possible. But if you start like that and they come with beautiful ideas and then a lot of that is not possible. There are so much of frustrations. Inhabitants with frustration are very bad.

In Amsterdam there was a participation plan from the beginning “what do you like?” for the Wibaustraat, it is the ugliest street of Amsterdam.

They asked all the shopkeepers, office keepers and inhabitants near that street. “Open plan procedure” they called it. It was in my time. It was awful. It was good because hundreds and hundreds of people came for the ateliers to talk about the project to give beautiful ideas. But at the end there was no money, there were the cars, the parking places, there was all of kind of things; 99% of the plans which was made we had to say “well it is impossible”. So I started with participation as good things and bad things but when you start you have to say what the rules are for the participation.

-What do you mean when you say “a project worked” or “it didn’t work”?

I think the correct answer would be *when the people are happy* but when I look at the Christiaan Huygensplein, I think the people are happy. But they were also happy before there was that plan or even other plans... I think the most important thing is that they are happy with their public space.

-Do you think a project without participation can be as good as a project with participatory approach?

Yes, I think so but only this kind of things because the political responsible people are living in the direct neighborhood and this part of town has 70 thousands inhabitants and the advisers and project advisers who make the project are also living here. When you have that kind of input then it is also possible but you don’t have all the knowledge. But normally a project can only be with participation.

-Could you talk about a project which surprised you with participatory approach positively or negatively?

I think the approach which surprised me in a positive way was the Kastanjeplein because the parking places went away. Normally people want the traditional things to play with but the design company (HWC) changed the play things.

The Christiaan Huygensplein, well it frustrated me. At the very beginning about 2006 I made 3 alternatives with a parking place underneath, with only a square without parking place but also without garage but they just wanted what was here. And my turn was ended and I think when I was still there I said to the neighborhood *do nothing. It is a million euro and you can do better things to the money.* There are neighborhoods which need more than money.

-How do you make the priority?

Always my advisers make plan for four years. It is big money and they make investigations, planning and then I think about what they need to do.

For example that place (where we are right now) was a plan which existed for many years. But there are other neighborhoods which need the money more. My advisers said about it, it was really old and we need to do about it. And perhaps they are right but it is more important to make in the neighborhood with poor people (originally from Morocco), they have no jobs, no education then the priorities has to be there.

When you clean here the street once a week, do it every day there. A lot of people talk to me and say “it is so bad here” and I have to explain. But there is something to do with your priorities.

-So, what would be for you a way to improve that approach?

When you start a project but it depends on the project, you have to make a the process with the inhabitants and also police, emergency service etc. because for example the wide of the street. And then, you have to make exactly clear where it is participation and when it is not because frustration is the worth thing to get. There is also part of things you can change but it is also hope to you. You can say that the participation process has to be completely clear. There are many forms.

-How much percentage of money do you give for participation?

I don't know and it depends. There is not only one percentage.

-It depends on what?

Types of projects. It depends on how expensive the project is. Well it is different because sometimes you have to reply to questions of different people and then you have more for the project or more for the participation.

ANNEXE III: entretien avec un chef de projet

Compte-rendu de l'entretien réalisé avec Mme. Smit, de la ville d'Amsterdam.

-Could you introduce yourself shortly?

I have been working at the municipality for 12 years and I work for public spaces. My work is managing projects; making sure that everything is happening in a project from A to Z. I work on behalf of the politicians with a team and I manage a project on quality, organization, finance and time.

Since how long do you work with participatory approach?

Since always. It was always there for me because I worked like 12 years here. I think 20 years ago they were not really asking the inhabitants and it became more and more like that. For me 12 years ago we had more like a standard; we make a preliminary design which we present to inhabitants, people give feedbacks, we improve the design. We are more concerned with participation.

-What evolution of mentality have you seen with the inhabitants?

It depends on which part of district you are working. Some areas had more people who wanted more and it was also because sometimes the people want to build everything themselves. For example Ijburg, which is a new district, people feel more like pioneers I think. But that is the case when people have their own ideas. On the other neighborhoods there are more foreigners so they don't always know where to go and they don't really speak the language. It is more difficult for them.

-How do you manage that change since it is not the same way of working in different districts?

That is why we have Wouter Stoeken for example. He can help me because he knows the people in the neighborhood. I can consult him for a special area or one of his colleagues and he can tell me which people I should know, he can help me about other things I don't know for the project. He can be helpful to know for example if you want to make something in a neighborhood and you don't know every issue before and when I come into the neighborhood. Then I will know all the issues and I will not be surprised. If I don't know all of those issues then they (the inhabitants) can delay my project by going to the alderman for example. It is important for me to know so I work with the participation broker, the advisers and the area managers.

The area managers have more supervision on the area, the advisers have more a vision on corporation and professionals and the participation brokers are closer to the inhabitants.

-But you work on only one district?

No, because a lot of jobs come in and we divide them so I work on different areas.

-But your topic is only about public spaces and you work in the whole Amsterdam?

No. I work only for the East part of Amsterdam. The municipality of Amsterdam is divided in 7 areas.

-What is precisely your role in the participatory approach then?

I organize a presentation and invite inhabitants to come and see the preliminary design (sketch). There are two things.

One is that we have to consult the inhabitants and the other is that we want to consult the inhabitants.

-What are your goals when you make a project with the inhabitants?

We have to consult a handbook (a manual) with standard materials we use and which design principals; for example the size of a parking and so on. We use it for special things like little park or playing area and what we want to know from the inhabitants are ideas and advice because I don't know the people who live there and I don't know if they are young people, older people, restaurants etc. I would like them to give me ideas, being creative and also to know everything about them and also bars, schools, businesses and restaurants everything that can have influence on designs.

-Would it be more consultation than participation then?

Both. We want inhabitants to make their ideas because it is also their public space. So it is both.

-What difficulties do you have to take into account when you are working in a process of participatory approach?

Some people know exactly where to go they talk to me but if I say "no" then they go "behind my back" to talk to the alderman. Some other people call you all day long.

-Why to say "no"?

Sometimes something is not possible or you have to make choices because you can't make everybody happy.

-But aren't you the one who takes the decisions?

No. I only give advice to the alderman so sometimes I advise her something but she has another opinion so I have to adjust the plan. That is difficult sometimes.

-How do you explain that failure in the process instead of coming to a compromise with the inhabitants?

Because we are all people. It is not a system. We are no machines.

-But you told me that you think 20 years ago people were not like that but they could have come to the alderman to talk about the project anyway.

Yes, it was more that they were talking to the person working in the street like "please can you do this instead of that?" and I think that has changed.

-What do you mean?

I think that nowadays people know that they have rights to participate and maybe 20 years ago it was more maintenance. They were home and you had people working for the street and you could talk to the person directly then you would have said “oh I would like this and this and that, can you do it?”

It was easier I think.

-But as a project manager you can have an overview on the area. You don't seem to have so much power on the project?

I have to have an overview, it is hard because you work with teams and I am not everywhere at the same time. Sometimes we have a plan and when I go outside something is different than on the plan and “How is that possible?” Then they explain to me that sometimes the work has to go on. For example if the plan had to be like this but there was not enough room then we try to change and make it like that...

-In a way, you do what you can with what you have...

Yes. And it is also because the work has to go on. You don't want to stop everything.

-Since you started your carrier at the municipality have you seen an evolution in the amount of money you have to make participation in the process of a project?

Well it is not very visible. I know it has increased because I spend more hours for participation than I did before. So I know it cost more money but I can't say how much.

-How would you describe a typical day at work?

I have 5 or 6 different projects all about public spaces. For one project I am busy writing a note. For the other I am organizing an evening with the inhabitants. And for another project I am for example calculating the budget. For another one I have to write some formal decisions for the alderman. They have to sign and debate, have discussions... we have that at the beginning of the project. And during the process you also have to ask permission to go further and then you propose the sketches to the inhabitants and they have 6 weeks to have a look at the sketches and write everything they want to write. And I have to read them all and give answers which go again to the alderman.

-During the 6 weeks do you also organize meetings?

Yes. I organize an evening where people can come and people can look at the sketches and ask questions. After 6 weeks we make the final design by asking the alderman and the Dagelijks Bestuur (board of politicians) to approve it.

-What is your role during those evenings?

I am the host. They can ask me questions. I take also with me designers and assistants.

-Finally, could you tell me about one project which surprised you the most positively or negatively?

I think of many examples... sometimes you expect a lot of negative things and they come in the room and say "oh great!" so it is nice!

It is also nice when you manage to make most of the people happy. And then I am happy.

Sometimes there are very negative people who will just say no, no matter what. They don't want to change anything because they are angry about something else, something I didn't know and then it is hard to break the system. Then you get your focus like making a nice street and you have a lot of work and energy instead of making something good.

-But they can't be all totally negative?

No but sometimes when you have one then they all follow... then it is good to know something in advance because before to do the meeting if you know that somebody in that street who have already a lot of issues then maybe you can cut them off and then during the evening itself you won't have conflict.

Sometimes people just want to have some attention. They just want to have time to tell the story. So if you give them the time in advance maybe later on, they work with you so it is better to go on this.

-How would you improve that approach?

Well, as I said earlier when I know in advance I try to act. It is anticipation. But also if you make boundaries then it is clear where they can participate.

And another thing we used to have in the past: me in the front and the people in the back. It was creating a distance. Now what I do it is making the meeting more informal. If I make an evening I would say from 7 till 9 and they can walk in whenever they want. I put the designs on the walls and the tables. It is not so formal than if you go in front with the microphone and everybody has to listen.

ANNEXE IV: entretien avec un architecte paysagiste

Compte-rendu de l'entretien réalisé avec M. Aluvihare, de la ville d'Amsterdam.

-Can you introduce yourself very quickly: since how long do you work on landscape projects? How does participatory approach impacts on your work?

My name is Ruwan Aluvihare. I am a landscape architect who studied in England, came to The Netherlands in 1979 for the first time and then for the second time after I finished studying in 1981 and since then I have been doing only landscape projects: landscape and a lot of public open spaces. It is not only parks and green but also squares, streets, and a lot of neighborhoods. And participation in Holland is I think the most democratic system of the whole world in term of how much participation you can have. At the same time it is almost so much that the amount of influence that people really have on plans is not that great. It is my analysis.

So, every plan has to go to participation and more than ones at different phases in the plan, and because we have the laws for the spatial planning, people can take us to court. But what I noticed is that on very small scale people can speak into and influence but in a large scale into public space, not that much.

-Not that much?

No. The most important thing that people had influence in Amsterdam is keeping old buildings and neighborhoods when there is a plan to remove them. That happens a lot. I think that is the most important thing.

And then of course what type of playing areas and that sort of things but the general atmosphere of a park of a space it is more important. Amsterdam has a sort of automatic system of doing things and the goals run through.

-I was wondering you are a landscape architect and you are working with inhabitants but how does it work? How do you involve people?

Well, I started my work at the beginning at Amsterdam North, that is like an arrondissement and that was the beginning, there was no organization. At that time there was no project managers and we just had to do work and I organized the public consultation myself together with the group of people.

Then only speaking in Holland or in Amsterdam, there is always a sort of a public organization in such projects so it is very easy to get into contact with that organization and that can spread the word around much more and for instance in the city renovation I had many weekly public participation because I liked to do that but that depends on the scale, for instance in playing area. I worked with a completely empty drawing because I thought it is no point to draw and after ask people about what they think of what I drawn, it is nicer to get your role: *I am the professional and I decide exactly what things are but I need you because you know the study area much better than I do so I need your information, how things work, what sort of problems do*

you have and everything. And I drew 3D sketches during the public hearing. That is just the first couple of years of my work.

After that it never happened because now it is so professionalized that these days you have project managers. They organize the public hearings and then you have to make the plan which has already been to the politicians and they have already seen it. There are a lot of things which have already been decided before you present your work to the public and of course everybody hope that the public like it and generally speaking I never had plans that public don't like but to only speaking in a larger scale it is very professionalized.

We had many ways of doing. This is one way, together with a working group of residents in the beginning and later going to a public hearing. Then, the working group supports you in the public hearing.

But then we had an experiment which was very successful for the neighborhood part near the Amstelstation. We decided to have 3 workshops with completely open participation: without having anything. So the first workshop I had a lot of pictures to say "which pictures do you like the most?" so I get a picture of what the people like the most in term of atmosphere. The second workshop we made 3 different designs within a certain framework but then 3 different designs with the differences and they ask "which design do you prefer?" and "which way should we go forward?" and the last workshop we combine all the things they liked into one design. That worked really well because for the 3 workshops we had I think about 30 people coming every evening and we came for the final presentation and there were about 70/80 people and it was really like "applause" and everybody was very please about the way it went and everybody felt as part of the all process. I think that is the best way to do it.

But then we had a very good external communicator. So professional. Because every time residents went behind the line of professionalism she was saying "no no that is Ruwan's job, it is not your job". If you keep the role very good, because people don't mind doing that it is just natural to trial that. You know quite often in a group you have people who are very dominating and other people who have good ideas don't dare to speak that much so you need a moderator who brings the best of all those people and she was just fantastic. She had got a whole communication bureau and she was the best one I have ever had.

-She defined all the roles?

Yes, we define the roles together but the thing is that during the evening itself when people are functioning she is almost like a chairman, she says "no, no you said enough things you have to let this lady to talk now. So it is like moderating. You need a really good person and independent person and that works well as well. Because she was not from the municipality and she was seen as being objective.

-Do you know how much money is given for participatory approach in projects? Can you give a percentage?

That is very difficult. I think, especially because sometimes participatory is just integrating parts of things. I would imagine, if you need to calculate everything you do for participation: making drawings (more drawings than usual), making evenings, something like about 10%.

-What is the evolution in term of amount of money? Do you think it is increasing?

Yes and not necessarily in the best way.

-That is my next question: what do you think about that evolution? What can you tell me about it?

I would say, about 80% to 85% would like to stay positive and really contribute to plan. About 10% a little bit always empty: nothing you can do is good. And 2 or 3% are absolutely rubbish. Sometimes we have drunk people, who just shout at the back as well, that is sometimes quite difficult.

But I think the most important things I do the whole time: sometimes just being completely opened and honest without giving away secrets because sometimes you are not allowed to say things that you know but I always try to be completely open and as honest as possible because 80% of the people are intelligent people otherwise you don't come to hear it. It is no point to be cagey because they see it immediately then they get angry. You have to work with them for many years.

There is a case I can tell you. During the last two years I wasn't there, I stopped with a very big project with much participation things and there was a little evening party last week and when I came back they saw me for the first time. All the people from our neighborhood comity part came to me and the director said "what's happening because they don't come to any other one." And they talked to me "what do you think about the bins, what do you think about this and about that" because they knew they were going to get a good answer from me you know, and I take them seriously it is part of my nature.

-So it is like if you had to have social skills, it is not only designer?

No, you have to have presentation skills as well but then, that you learn as a designer at school. I remember at my school in Leeds, in the second year they film your presentation like this you can look at it afterwards and I learnt a lot from that: doing things that you don't know you are doing. I used to scratch my head for instance. And if you film it you think "oh I shouldn't do that anymore". And nobody hasn't even to tell you because all of what you have to do is look at the film. And so, that's very important.

I had a colleague for instance who was always looking at the drawing but not looking at the back and he would talk to the drawing and all the people started looking around and saying "what is then?" you have to communicate like in a performance but you don't have to be a fantastic presenter to put your story. Honesty and integrity are much more important aspects than being a very slick performer I think that is what people

really like. And, so if you have a good design and you have done the process while being honest then to generally speaking they will come good.

-Could you now talk about one project which surprised you the most in participatory approach? Even if it is negatively or positively. Can you give me the name of the project, the date and the context, purposes... what results appeared.

Well I think the project that I just mentioned because that was a very open participation so a very expensive participation. It surprised me because it turned out into a very positive result. I learnt a lot from it. I went in the things which had to be done and I was a little bit skeptical. I had exactly the same process for Bijlmerpark which was done by an external bureau, done by a old politician but he made such a mess of the whole process that it completely went wrong. It just exploded after 6 workshops.

My idea was then, if you allow people's expectations to be too much then they think that they can decide how it is going to be. And it turned out that it is not the case, there are a lot of other things like politics, money that also have a very important role. Then of course, people get disappointed because they think "oh, we will talk and we can design this park ourselves. But I am not the drawer, I am the designer. But this is not the case because somebody else is still deciding and it explodes. And it did explode.

And that project shows you exactly the things how you should do, getting the roles right, being completely clear all the time but at the same time allowing people to participate is almost like being together with some children. It is like teaching.

I learnt a lot from the way the project went well with this part that you can have a really intensive participation but at the same time everybody keeping very well within the roles. So that is really brilliant. Those two projects with the same process: one very good and the other one very bad. The dates? The good project was last year: we began the year before and last year in the summer we ended it off. And the bad project was in 1998, a long time ago.

-Do you think it is only with experiment that you can be a good designer in participatory approach or by reading books?

No I think of what we did for our park. It is very great to start the project with the people. I think that must be a goal anyway.

It doesn't need to be an experiment, it needs to be very professional: keeping the role very clear, keeping professional, having a gradual building up. Not once and say "thank you very much" and go for two years and come back with something completely different. It is just having steps by steps making slightly more complete and then people go with you and slightly everybody goes together. We do that for the whole city that is interesting. Amsterdam has a structured plan every four years and then every four years it has to be decided by the politicians just before the elections for the next politicians who come after the election so after, there is continuity in the planning. It is one of the best examples of city planning I know in the whole world because it makes the city less dependent on political colors. I know a lot of places in where one political color decides on something and the other one comes and turns

everything around backwards because they don't agree. And here, because of the structured plan, it gives to the politicians instruments to say "well, we take three years to decide, hang on something and change slowly and then we decide on it" and that is the present we give to the politicians. The changes in the programs are very little but making that structured plan is one and a half year of consultation with all the stakeholders. And the stakeholder is sometimes a completely public hearing but in other times people from the banks, or everybody who works as an important parts in the city life.

But in a way, politicians affect the programs by telling how much money they are going to give for doing green spaces, etc.

Yes it is supposed now that is slightly crises but when I start on a project I already know how much money I have. So that is quite clear and it has always been because we do what we call a property exploitation so we check on a project how much money is going to come in it and what percentage is given for public spaces because we have to make infrastructures, we have to plant trees, plant green.

Last week I was in England to give a presentation about this aspect of how we plan green in the city and it is almost taken for granted. We don't think it is that special when we are here. But when I presented that in England they just thought "wow" because they have to fight such a world for green.

-As you said people are getting more empowered and maybe are thinking they can give more opinion and sometimes don't understand their role so what is the point to do our way of work of nowadays?

Well, I think if it is getting less it is not good because all the plans that you can see in a bit like the revolution in Arabic lands but you can see it everywhere with the 'occupation' movement that people want to have more activity, make more statements in the public spaces. I think that is a trend which is coming up. If you don't manage to use that energy as a public service from the government and if you don't use the energy of the people then you are going to have problem like mini revolutions: more vandalism, more broken things etc. There is a sort of analogy and a sort of a feeling that people have: they want to have a certain revolution in public spaces. There are a lot of evidences in it. It is a sort of trend. I think you have to use that energy I think if you don't use it then it will be trouble.

-Yes of course. And also, when I saw in Amsterdam that most of public spaces have flowerbeds that belong to people from the neighborhood it is something I was very surprised of.

Really? Then because people move in taking part of the public space as their own, maintenance is something they have to do anyway because it is crisis and we don't have money to take care of things so people can do it and you are very foolish not to do it. In my very first project I was saying when I started here in city renovation I had to make a sort of flat area when all the people live together I had to give more structures and it was not possible because there were too many cables in the ground. We had to plant trees in cages but I thought "that is ugly" but we had to make the

place full with flowers. So the first year I offered in the budget, plants for the people they had to put into the street and I offered every year the “prettiest street competition”. That was great because everybody wanted to make the prettiest street and they get a prize for it every year. I think it is just logical to do that. Even here in the Centrum, anybody who wanted to have a little garden next to the house in the street. That is a regulation, you have to know how wide the pavement should be because the wheelchairs take the whole part I think. Everybody got a list of plants they could buy and so the municipality planted the things for the first year and the only thing the people had to do is to promise to maintain. So in one go central area have mostly more little gardens and little plants but that is really good.

-Ok, well I have got my last question but I think you mostly replied during the interview to it. According to you what would be something to improve for the participatory approach?

Yes I replied to it already. But I would say starting with blind drawings at the beginning of the project.

ANNEXE V : entretien avec un concepteur paysager

Compte –rendu de l’entretien effectué avec un concepteur d’espace public de la ville d’Amsterdam.

-Can you introduce yourself?

I am a landscape architect working for the government in Amsterdam. I design squares, playing garden, street and stuff like that.

-Since how long do you work in participatory approach?

I work almost for ten years for the government and I did it almost all the time. It is kind of a normal to make participate in Amsterdam. Before I worked for the West and since one and a half year I work for the East.

-What is your role?

I am a designer so I ask from zero. So there is no plan. And I ask then: what do you need? What do you want? What is there?

And then I make like a paper with the points they want. So I write it down and I show them. Then I make a sketch for them and I make a presentation of that. Then I am coming back to the people with the sketches.

-Is it like a diagnosis?

Yeah, sometimes I do that. Most of the time I make pictures: one big board with the pictures and one big board with location. They can put crosses for “hot” or an heart for the good places and they can write the good and the bad places which are there. That is also input for my analysis.

-What would be the differences from a designer working at the municipality and a designer working in a company not connected with the municipality according to you?

I think I work with all the disciplines: from the government with the project team. So I can talk with the people who have to clean or maintain for example. And I can speak with all of those people; I know what they want I tested them. And when you have a design bureau they don’t know other languages so it is difficult to get input. And in a design bureau you have more people who have knowledge so you can go deeper and you can do it better maybe. That is my point of view.

-Ok. Well what are your goals in a process with inhabitants?

About the design I make, that they will like it and that they will use it. That is the goal.

-Until what phase do you go in a landscape project?

I make it until all the details.

-The municipality seems to be very complete on a landscape project. I mean, going from A till Z on a design! Do you know since how long the municipality employs its own designers?

I worked before for the West part, it was a very small part of the city not as big as East. We were used to do almost everything by ourselves. So we had 6 designers there. In a West part we did that and in other parts it was the same. But in east they were used to work with bureaus so it was just a state of mind. Then we had to deal with less money. So they say we had to do it ourselves with people from themselves because it is cheaper. And there was less work and the work they did they had to do it with the whole people because I think it is cheaper.

-What are the difficulties you have to take into account when you are making the project with the inhabitants?

Not all the people want to talk and sometimes they want things which are not possible. But you have to make compromises for all the people and most of the time it is ok.

-What is your point of view about participatory approach since you work there, do you feel it is a waste of time?

I think it is very good. For example, for now I am busy with a project and the neighbourhood doesn't want to go on the street because there are a lot of people who use drugs and stuff like that. There we participate with 245 people, it is a lot. It is about 125 kids. There are a lot of people involved in that project so I think there the participation is very good and we make what they want but sometimes people really don't care about a project and we have to make them to participate. Just 5 people show up and then you don't have the real picture. Sometimes they are just the complainers. That is not good.

I think when there are only 5 people, just don't keep the participation.

-Isn't it better to try to get the other involved then?

Yeah but then you have to try very hard. Well sometimes it is good but when there is a standard street, we have books you know, to tell you "how to make standard streets in Amsterdam" so I think ok, when it is just a street like that and nobody want to show up then I think sometimes it is too much. It depends on the project.

-And have you seen an evolution on the behaviour or on the mentality of the citizens since you work there?

I think it depends on the neighbourhood. You have neighbourhoods in Amsterdam where people live there for their whole life: real people from Amsterdam. Some of them are complainers. For them the government does everything wrong. They just come to complain.... And you also have neighbourhoods were foreign people live and you have upper-class neighbourhoods. They are reacting different and so the way of participation depends on the neighbourhood and not on the time.

-And about your work then? Do they ask you to work more for the participatory approach nowadays?

Well, there it has always been very normal to participate. In West part we did it also a lot.

-Is it because in West the people are wealthier?

No. They are the same as in the East.

-Can you talk about one project which surprised you the most?

I had one project where the street was very narrow and very dark. We wanted to make a green street. We had a participation evening and nobody showed up. We wanted to give a front garden to everybody and they would have had to take care of it so we organized a second evening and nobody showed up.

We had to knock door to door! Now everyone is going into the street and doing their garden. It is very nice. So we explained everything about how the gardens would be and how the street would be. I think it was a very successful project because we went door to door and we had the people gardening. Now it is a very beautiful street.

-How would you improve the participatory approach?

Well I am busy with that. I am trying to make it as a digital work. So we are now busy with a sample on the internet and now it is online. So five hundred people have to connect and they can make a choice. The thing is parking or not parking? And we do it by internet.

So the forum and also Facebook are very good media. There are also things which are going on in my neighbourhood with a new project. Everything is indicated like if there are a new project or new restaurants... Everything is going to get in a Facebook site. It is a Facebook site for the neighbourhood. It is stuff for the public space but it is also for everything, for mortgage or event: everything goes on Facebook. I like it a lot.

-Is Facebook taking the place of the participation broker?

Well the Facebook thing is not for my job but for the neighbourhood where I am living. Well there was jewellery and it got shot and then a Facebook page was created and the whole street is in the lift right now because of that accident. You can see the power of Facebook because everybody is using it to make the neighbourhood better.

But I was talking about the sample and there the people could make their choice between two big choices, the people have to decide for the process front the internet page.

-It is a good way to make people participate even if they are not motivated to move to the evenings then.

Well, we do it both. We do participation evenings. On the squares there are a lot of entrepreneurs and a lot of inhabitants. So what they want is just the opposite. So just vote and then we can have a full discussion.

-Do you have problems with people who would like to take the decisions instead of you?

Yeah, the people from the maintenance. They want to have other materials than I want because they want materials which are easy to maintain and I want it chic and beautiful style. So you have to compromise. Further I don't have big problems.

ANNEXE VI: entretien avec un chef de la participation

Compte-rendu de l'entretien réalisé avec M. Stoeken de la ville d'Amsterdam.

-Can you quickly introduce yourself: since how long do you work with participatory approach?

I am Wouter Stoeken. I work with the participatory approach for about 5 years now. Before that I worked in project management, so also with local citizens but more in the commercial side.

-What is precisely your role at the municipality?

I am a “participation broker” and it means that I am the person who is between the neighborhood and the organization: right in the middle. I am the first approach for people who have an idea for the neighborhood. Not an idea like “the streets are dirty, do something about it” more for people who want to invest in the neighborhood, not investing with money but with time.

They have an idea for cultural things or things to get young people more involved in the project, more sport or anything? I am the first person to who they will talk so I will explain about the neighborhood and living. I can explain about the rules they have or the possibilities they have and I can also connect them with other people who have the same ideas or the same projects.

Then we are building networks, to build more like a “civil society” it is called. My job is building civil society in the neighborhood and the other part of the job is to teach my colleagues to know what kind of different approaches you have in participation.

-In what phases in the process do you act? How do you act?

There are two different strategies.

The first one is if there is a person who would like to do some gardening in the street. That is the kind of things where I am going to get involved: the person has the idea, he searches for the municipality and immediately finds my name or he asks his neighbors and they will tell him to call me or he sends a letter to the organization and he comes to me because it is the first approach for a person who wants to do something in the neighborhood. Then I am really at the beginning of the project.

So after I ask: “what would you like to do? Do you know if there are neighbors who would like to help you? Do you know that it takes time? Do you have “green fingers”? Do you have money or do you need money? What is your plan? Do you have already a sketch for it or is it just an idea?

Then I help him to put on paper the ideas they have and then my job comes to connect them with the intern organization because I am not an expert on landscape, I don't know anything about landscape... and then I ask my colleagues about the plan, if we should invest in it for the municipality or not.

So that is the first idea: a person wants to do something from an idea and I help him to redefine the idea.

The second one is, if the municipality has a big plan for example a park or streets. Then the project manager wants to do this with the persons who live in the neighborhood. Then he comes to me and says “we, as municipality, have a plan, money and other things to do something and we are ready to go.” So they want to know which person of the neighborhood could help them and could meet them. What person they have to inform? How do they have to inform them: do they have to organize a meeting or just a letter?

So that is the second part.

Sometimes the questions come from the neighborhood and sometimes the questions come from my colleagues.

-So you interact only at the beginning of the process?

Well, at the beginning of the project it is my project. Then I hand it for the project manager and then for me it is finished. But of course it is not totally finished for the people who are involved because they are active. For me it is always good to see them at the end of a project to ask: “are you still happy with the project? Do you want to do other things?” Or even I meet neighbors that I didn’t know before so I can speak to.

So I don’t have a role, I don’t have to do anything or to talk to the project manager and alderman. There is no role for me. It is purely to see what happens and to speak with other professionals who are there. Because you see people from the corporation, it is for me interesting to be there, kind of networking.

-So at your work, what would be your goals?

The goal is always in every neighborhood we have kind of a “top 10” of priorities. The priorities are made from statistics from the central building. Each districts got investigations about social safety, economy... just the figures. Then we talk with all of the neighborhoods: we organize meetings.

What is important in the neighborhood? What is not? Do you like it or not? And all of those discussions and questions we also ask the corporations and talk to the police. So every neighborhood has a top 10 or a top 5. My priority is to connect the top 5 with the civil society in the neighborhood. So in the neighborhood over here my work is different than the neighborhood over there. There I will focus on youth problems and on the other one which is richer neighborhood I will focus more on the streets and green etc.

You have different approaches because you have different people to talk with. You have to help the priority list and to connect the people with that list.

-What would be the difficulties to take into account then?

Well, first of all you are in the middle of the organization here and you have to go in all the streets and meet people so you are becoming a kind of social worker but that is not my job! So we have to say “no you have to go to another organization”. You have to talk to people so you hear complains, and good ideas. Then you are almost trapped into “I have to realize their ideas no matter what!” you know... And sometimes you have to say it: I think it is not a good idea. And I think it is what I find the most

difficult thing: to stay professional, to say no when it is needed and yes when it is needed, when you let the initiative go and when you have to stay out of the initiative.

-Could you describe a typical week at work?

Well, I begin at 8 o'clock most of the time. Then I begin, take a cup of coffee and then I also go on Facebook and Twitter. But that is new for me. So I can see what is happening, how the people are reacting about it, I put a message on it and then I leave it. I don't check all the time and the whole day but only in the morning. Then I see my other mails and most of the time I have intern meetings then it is about safety, social and education and they ask me about the things which are happening in the neighborhood and I get on my bike to have meetings with the different neighborhoods about initiatives or if they want to organize a party and they need some help or working, networking... getting other companies involve. We tend to need more commercial companies like that we get to make them participate in the neighborhood and then I go back at lunch. I talk with people. The phone is always ringing and I take it or I don't take it. And then of course, but that is part of the job, the people are working during the week so the meetings are during the weekends or in the evenings. So I also work. And then I begin at 9 o'clock if I worked the evening before.

-So you don't count your hours?

No. But I have for myself a kind of agenda so I see how much time I worked globally but I don't count. It is almost impossible to say "well, I work from 9 to 5" because it doesn't work.

-How do you do if you want to change of job since your lifestyle and your work seems to be so linked?

Well, after 5 years it is better to move to another district. I can imagine we got evaluated and we need to change of work... you have to stay objective; it is not good to stay too long.

It is better to take a step back and see what worked and what didn't work.

-You told me you had an experience as a project manager, for how many years?

6 years I guess. Something like that.

-So you used to talk to people with the same job you have today. What differences would you notice between those two jobs?

For a project manager, the reaction they get from the neighborhood most of the time is an inconvenience because the planning is not reach or you have another idea as a project manager so it is not always a pleasure to talk with the people in the neighborhood because most of the time it goes about things which went wrong, they have different ideas and you have to explain why the things can't happen, or are not possible. That is not a nice aspect of a job.

I noticed that now, when I go into a neighborhood people say “well, we want the best things for our neighborhood”. And I like the job of now because you meet all kind of people: people with high education, people with low education, immigrants, everything. And every day I speak to different persons. As a project manager you have more the same people. You talk to colleagues, investors, architects etc.

Almost all are highly educated...

It is mostly the diversity that I like. And it is also with the project you know? When I used to work as a project manager, I was working on a big project like seven thousands millions of square meters. But it was the same project for every day. After few years it starts to be repetitive. Kind of a routine. And this job is never routine: everyday changes! So that I like.

-Did you see a change in the mentality or behavior of the citizens?

Yes. Yesterday as an example, at the municipality, the head from the department for the public spaces he had a brainstorm meeting. He said “well, last week I went in New York and I saw so many things which were inspiring me I want to see if it can happen here. What do you think about it? “

Then you had brainstorms with persons who are responsible for the public space. That is the thing I didn't notice few years ago because it was more: “no, no. That is not possible because we have one kind of way of doing and the other things are not negotiable and it is always annoyance”. And now they are saying “well, I got inspired by New York and this is not because I want to copy it but we can learn and what do you think about it?”. For me that is an example that the things are changing and the mentality is changing. And also because the government is making a kind of “backwards kind of movement”. It is because of the budget cuts, it is leaving more to the people because we don't have enough money or because we don't want to or because the people are saying “we can do better than you”. So the government is rethinking their role. Maybe we have to facilitate these things and we should leave the other things like public spaces or landscape things to the neighborhood. We could say “well, between these borders you can do whatever you want” so that is also a mentality change.

-Well, I was more focusing about the citizens. Do they understand well their role?

They are also changing. I think because they are also more independent and they want to become active in the neighborhood. They like to know people and doing things. That is really different. It is a change that I see.

And because those people are becoming more active and they have knowledge and they have high education. Few years ago the government had the power; it had the knowledge and was saying “we speak for you”. That is no more an issue; it is also mentality changes into the neighborhood.

They say more “well we want to become active in the neighborhood, what can we do? How could you help us?”. The difference is that nowadays, and I tested it myself, sometimes the people have the knowledge.

We had a meeting last time and in the citizens they were 4 people who were also working as landscape architects. The person who works for the government as a designer can't say "well, that is not possible because I am the designer". But they said "yes but we are also designers! This is my diploma, I run my own company and I know what I am talking about maybe we have different view on it but you can't say it is impossible. You can't say that it is not possible to do it because this and this and this". It is a different discussion you have. And then I think it is very important to at the beginning make the rules: ok so we make the decisions, you can help us together. And usually, the decision makers have also the money so you have to make the rules very clear at the beginning. And the rules have to be repeated maybe even after one and a half hour, you say "people, let's check the rules again!" and then you go further...

-And who has the role to say "these are the rules"?

Sometimes I do it. Few weeks ago the project manager and I were like: "ok, there is the presentation of the project manager" and after I asked what the questions were and made discussions.

-But how can you stay neutral and belong to the municipality?

Yes, that is also one of the difficulties. You are in the middle. We have an organization for a specific amount of money: we have neighbor's inhabitants who make the decisions.

There are some rules: it can't be discriminative, it can't be against the policy of the art things for example one day you want to put red bricks down and the day after you want grey bricks that is not possible. But on the other side sometimes it is conflicting but that is ok.



Diplôme : Ingénieur
Spécialité : Paysage
Spécialisation / option : MOI
Enseignant référent : Christophe Migeon

Auteur(s) : Pascale Ebelin

Nb pages : 77 Annexe(s) : 6

Année de soutenance : 2012

Organisme d'accueil : Handle With Care
Adresse : Panamalaan 106,
1019 AZ Amsterdam
Quartier: Oost (Pays-Bas)

Titre français: pertinence de l'approche participative dans un cadre de projet paysager : focus sur les Pays-Bas

Titre anglais : relevance of the participatory approach in landscape project: focus on The Netherlands.

Résumé (1600 caractères maximum) :

Ce mémoire présente un travail de réflexion sur la pertinence d'appliquer l'approche participative à tous types de projets touchant l'espace public. Il est fondé sur des entretiens de différents acteurs de l'espace public exerçant à Amsterdam. Cette réflexion s'interroge sur les différents facteurs à prendre en compte afin de réaliser ce type de démarche et présente deux projets ayant été réalisés aux Pays-Bas montrant certaines limites et enjeux de ce type d'approche.

Finalement, une proposition de méthodologie est réalisée afin de répondre au mieux aux complications pouvant apparaître lors de la mise en place de ce type d'approche.

Abstract (1600 caractères maximum) :

This thesis shows how relevant it is to apply the participatory approach to all of public spaces projects. It is based on interviews of public spaces stakeholders working in Amsterdam. This reflection questions the reader about several factors which could be taken into account to realize this kind of approach. Two projects are used to illustrate the limits and purposes of this approach.

Finally a methodology proposal is created to avoid the complications which could occur when this kind of approach is used in project.

Mots-clés : participation médiation paysage espace public projet

Key words: participatory approach public spaces project mediation