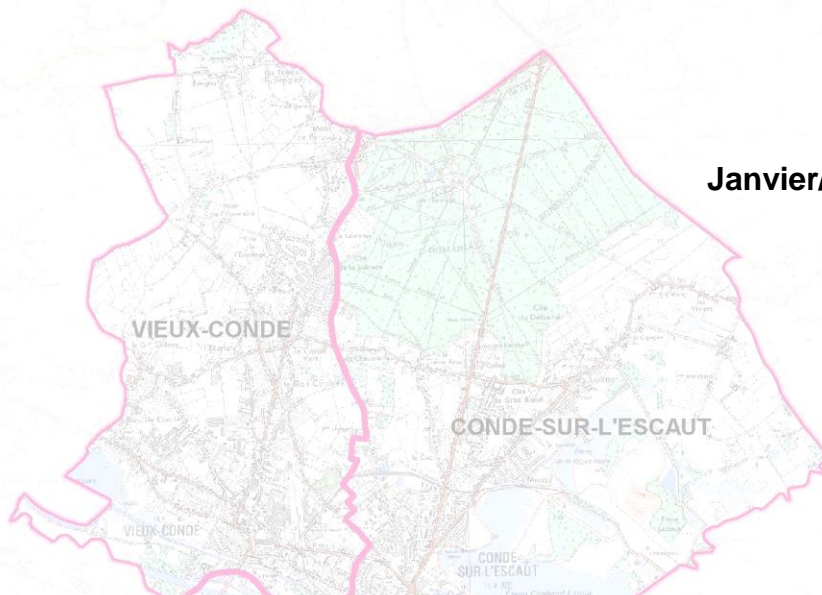




Janvier/Avril 2010



RAPPORT DE STAGE

« Vers une sensibilisation des habitants aux mutations de leur territoire »

Accompagnement d'un processus de diagnostic :

Etude de la représentation sociale de la médiation et évaluation des ateliers de coproduction mis en place par le Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement du Nord

par Laëtitia GALITA, Etudiante en Master 2 Pro de Psychologie Sociale de l'Environnement : expertise, conseil et intervention, Université de Nîmes

Stage encadré par :

- Dominique LASSARRE, Professeure en Psychologie Sociale, Université de Nîmes
- Béatrice AUXENT, Architecte - Urbaniste, CAUE du Nord

REMERCIEMENTS

Suite au stage professionnel que j'ai réalisé au cours de l'année 2010, je tiens à remercier Béatrice AUXENT, Architecte-Urbaniste, qui m'a encadrée tout au long de mon stage ainsi que l'ensemble du personnel du CAUE du Nord (Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'environnement) pour leur accueil et leur soutien. J'adresse également mes remerciements à Dominique LASSARRE, Professeure de psychologie sociale à l'université de Nîmes, qui m'a dirigée et soutenue dans l'accomplissement de ma mission.

RESUME

Afin de valider ma formation professionnelle en psychologie sociale de l'environnement, j'ai réalisé un stage de 450h au sein du Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement du Nord (CAUE). Ma mission principale consistait à accompagner des chargés d'études dans un processus de diagnostic, première étape d'une démarche qui répondait à une mission d'assistance du maître d'ouvrage de Valenciennes Métropole. Ce projet visait à sensibiliser les habitants aux mutations de leur territoire. Mes objectifs principaux étaient de mener une étude sur la représentation sociale de la médiation et d'évaluer des ateliers de coproduction mis en place par le CAUE du Nord pour répondre à la demande initiale.

Mots-clés : assistance du maître d'ouvrage ; ateliers de coproduction ; évaluer ; diagnostic ; mutations du territoire ; représentation sociale ; sensibiliser.

SOMMAIRE

| | |
|--|------------------------------------|
| INTRODUCTION..... | 7 |
| PARTIE 1 : CONSEIL D'ARCHITECTURE D'URBANISME ET D'ENVIRONNEMENT DU NORD : ASSOCIATION DEPARTEMENTALE PROMOUVANT LA QUALITE DU CADRE DE VIE..... | 9 |
| 1. Historique des Conseils d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement (CAUE) | 9 |
| 1.1. Loi sur l'architecture (1977)..... | 9 |
| 1.2. Fédération Nationale des CAUE (1980)..... | 9 |
| 2. Missions des CAUE..... | 9 |
| 3. CAUE du Nord..... | 10 |
| 3.1. Présentation du CAUE du Nord..... | 10 |
| 3.2. Organisation du CAUE du Nord | 10 |
| 3.2.1. Pluridisciplinarité de l'équipe | 10 |
| 3.2.2. Pôles d'intervention | 11 |
| 3.2.3. Financement du CAUE du Nord | 11 |
| 3.3. Méthodologie du CAUE du Nord | 12 |
| 3.3.1. Missions du CAUE du Nord..... | 12 |
| 3.3.2. Outils du CAUE du Nord..... | 12 |
| 4. Stage réalisé au CAUE du Nord | 13 |
| 4.1. Domaine d'intervention..... | 13 |
| 4.2. Poste et position dans l'institution | 13 |
| PARTIE 2 : PRESENTATION DE LA MISSION DE STAGE | 15 |
| 1. De la demande initiale à la redéfinition des objectifs..... | 15 |
| 1.1. Demande initiale..... | 15 |
| 1.2. Redéfinition de ma mission de stage | 15 |
| 2. Mission d'accompagnement du maître d'ouvrage : « Vers une sensibilisation des habitants aux mutations du territoire de Valenciennes » (2010-2011)..... | Erreur ! Signet non défini. |
| 2.2. Demande initiale de Valenciennes Métropole | 16 |
| 2.3. Démarche du CAUE du Nord et objectifs visés..... | 16 |
| 2.4. Phase de diagnostic partagé | 17 |
| 3. Deux enquêtes permettant d'accompagner le processus de diagnostic mis en place par le CAUE du Nord..... | 18 |
| 3.1. Enquête sur la perception de la médiation auprès des participants aux ateliers de coproduction et l'équipe du CAUE du Nord | 18 |
| 3.1.1. Cadre de l'étude | 18 |
| 3.1.2. Objectif de l'étude | 18 |
| 3.1.3. Hypothèses théoriques..... | 18 |
| 3.1.4. Réalisation de l'étude | 19 |
| 3.1.5. Résultats obtenus | 19 |
| 3.1.6. Synthèse et interprétation des résultats obtenus | 20 |
| 3.1.7. Limites et perspectives | 22 |
| 3.2. Evaluation des ateliers de coproduction et des attentes des participants en termes de formation | 23 |
| 3.2.1. Cadre de l'étude | 23 |
| 3.2.2. Objectifs de l'étude | 23 |
| 3.2.3. Hypothèses théoriques..... | 23 |
| 3.2.4. Réalisation de l'étude | 23 |
| 3.2.5. Résultats obtenus..... | 25 |
| 3.2.6. Synthèse et interprétation des résultats | 25 |
| 3.2.7. Préconisations | 227 |
| PARTIE 3 : Problématique du stage et bilan personnel | 29 |
| 1. Objectifs personnels du stagiaire..... | 29 |
| 2. Problèmes rencontrés au cours de la mission | 29 |
| 2.1. Analyse de la demande initiale..... | 29 |
| 2.2. Encadrement du stage | 30 |
| 2.3. Confrontation à un problème déontologique : remise en cause de l'anonymat des questionnaires..... | 30 |
| 2.4. Difficultés d'ordre communicationnel..... | 30 |
| 2.5. Difficultés temporelles | 31 |
| 3. Positionnement au sein du CAUE du Nord | 31 |
| 4. Apports issus du stage..... | 32 |

| | |
|---------------------------------|-----------|
| CONCLUSION GÉNÉRALE..... | 35 |
| BIBLIOGRAPHIE | 36 |
| WEBOGRAPHIE | 36 |
| ANNEXES..... | 37 |

INTRODUCTION

Dans le cadre de la formation professionnelle en psychologie sociale de l'environnement, la réalisation d'un stage d'une durée de 450h minimum est requise afin d'acquérir le titre de psychologue. Sa valeur est attestée par un psychologue praticien ayant plus de trois ans d'exercice. Il permet à l'étudiant d'acquérir une expérience professionnelle, de mettre en pratique les savoirs théoriques et méthodologiques qu'il a pu recevoir tout au long de son cursus universitaire.

Ce rapport de stage constitue une prise de recul sur la mission de stage que j'ai réalisée au Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement du Nord (CAUE 59) dont la vocation est de promouvoir la qualité architecturale, urbaine et paysagère. Il renvoie à une analyse critique de la pratique en prenant en compte certains problèmes éthiques et déontologiques. De manière générale, ma mission en tant que future psychosociologue de l'environnement consistait à accompagner un processus de diagnostic qui correspondait à la première phase de la démarche adoptée par le CAUE du Nord en réponse à une mission d'assistance du maître d'ouvrage de Valenciennes Métropole. Cette dernière consistait à sensibiliser les habitants aux mutations du territoire et à mettre en cohérence des actions de sensibilisation menées dans des communes engagées dans la Gestion Urbaine de Proximité (GUP) des Projets de Rénovation Urbaines (PRU).

Dans une première partie, je présenterai la structure qui m'a accueilli pour réaliser mon stage professionnel, le CAUE du Nord. Puis, je définirai la mission qui m'a été confiée en tant que stagiaire. Enfin, j'explicitai la problématique du stage et établirai un bilan personnel.

1. Historique des Conseils d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement (CAUE)

1.1. Loi sur l'architecture (1977)

Issus de la loi du 3 Juillet 1977 (ANNEXE I), les CAUE (Conseils d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement) sont des organismes départementaux d'information et de conseil (associations de loi 1901) créés à l'initiative des Conseils Généraux. Ouverts à tous, ils assurent des missions de service public visant à promouvoir la qualité du cadre de vie (qualité de l'architecture, de l'urbanisme, du paysage et de l'environnement) et cela avec le souci permanent de l'adapter aux particularités locales. Ils sont mis en place dans 90 départements de la France métropolitaine et d'outre-mer.

1.2. Fédération Nationale des CAUE (1980)



Créée en 1980, la Fédération Nationale des CAUE est une association de loi 1901 qui regroupe tous les CAUE de France représentés par leurs Présidents. Elle réunit plus de 500 élus locaux et près de 1000 professionnels au sein d'équipes pluridisciplinaires (architectes, urbanistes, paysagistes, écologues, géographes, sociologues, juristes, économistes, etc.).

2. Missions des CAUE

Selon la loi du 3 janvier 1977, les CAUE ont pour vocation de promouvoir la qualité architecturale, urbaine et paysagère à l'échelle départementale. Afin d'atteindre cet objectif, ils accomplissent des missions qui reposent sur quatre points essentiels :

1. **Informier** : donner des informations sur l'architecture moderne et l'urbanisme à l'échelle de l'homme (en respectant le patrimoine) ; sur tous les aspects et les facteurs contribuant au respect de l'environnement ; sur des projets à la demande d'élus, d'un groupement de communes ou d'associations ; sur les démarches et les possibilités d'actions offertes par les différents services administratifs et professionnels.
2. **Sensibiliser** : développer l'esprit de participation des citoyens en proposant des espaces d'échanges et de partage d'expériences (publications, expositions, site internet, etc.)
3. **Conseiller** : assumer une mission de conseil gratuit, au plus près de la demande, par des permanences en Mairie, en Direction Départementale des Equipements (DDE) ou au siège du CAUE local. Assistance et conseil sont apportés :
 - aux collectivités locales et aux particuliers dans leurs démarches de projet, d'aménagement et de développement ;

- aux particuliers sur le choix d'un terrain, de l'insertion d'un projet dans le site environnant (urbain ou rural) ou encore sur tous projets ou esquisses dans l'intention de construire ou d'améliorer leur habitat ;
 - à la mise en place d'actions cohérentes en matière d'habitat, d'équipement, d'espace public et de développement communal ou intercommunal.
4. **Former** : faire œuvre de formation auprès des élus (apport de connaissances sur leur territoire et leur mutation) ; des enseignants (intégration de la connaissance de l'espace bâti et naturel dans leur pédagogie avec les enfants) ; des professionnels (journées thématiques de réflexion et de travail) ; des jeunes (en les formant à la culture du territoire et du réseau des acteurs locaux avec lesquels ils se destinent à travailler).

3. CAUE du Nord

3.1. Présentation du CAUE du Nord

Le CAUE du Nord est une association inscrite dans la loi sur l'architecture du 3 janvier 1977 qui fut créée à l'initiative du Conseil Général du Département du Nord. Elle se situe en plein cœur de Lille qui est la préfecture du Département du Nord et le chef lieu de la région Nord-Pas-de-Calais. Cette ville de près de 225 800 habitants se trouve à la croisée de grands itinéraires européens, routiers mais aussi ferroviaires ou maritimes (à vol d'oiseau, à 93 km de Calais, 205 km de Paris, 408 km de Strasbourg, 100 km de Bruxelles, 242 km de Londres, 230 km d'Amsterdam). Par la nature de ses missions, cette association de loi 1901 est située au contact des attentes et des interactions des décideurs, des habitants et usagers, des concepteurs et techniciens. Ancré dans la réalité locale, le CAUE du Nord se veut être une plateforme de découvertes, de rencontres et d'échanges au service d'un usage et d'une construction durable des territoires.



Photo 1 : Etablissement du CAUE du Nord situé à Lille

3.2. Organisation du CAUE du Nord

3.2.1. Pluridisciplinarité de l'équipe

Organisme indépendant de toute maîtrise d'œuvre, le CAUE du Nord rassemble les compétences de 24 salariés de disciplines variées : architectes, urbanistes, paysagistes, ingénieurs écologues, géographe-géomaticien, anthropologue, infographiste, documentaliste, etc. (ANNEXE II). Parmi eux, quatre sont architectes conseillers en permanence dans des arrondissements du Nord. Son ouverture à l'expertise d'intervenants extérieurs (juristes, sociologues, artistes, etc.) permet de

composer des équipes pluridisciplinaires. Ces professionnels aident les acteurs de l'aménagement à faire bénéficier nos territoires d'une évolution de qualité et durable. Élus et techniciens des collectivités territoriales, administrations, professionnels, scolaires et grand public bénéficient au quotidien du regard impartial et de l'expérience du CAUE du Nord.

3.2.2. Pôles d'intervention

L'organisation de la structure s'est développée selon quatre pôles d'intervention :

1. **Pôle éducatif** En lien avec un groupe d'enseignants, développement d'un programme de sensibilisation et de formation à l'architecture, l'urbanisme, le paysage et l'environnement, à destination du public scolaire
2. **Pôle territorial** En réponse à des demandes de collectivités locales, travail en transversalité sur des territoires ou des thématiques d'aménagement
3. **Pôle conseil en architecture** Réponse aux demandes des particuliers.
4. **Pôle ressource** Organisation et mise à disposition du public d'un fond documentaire thématique et territorial.

3.2.3. Financement du CAUE du Nord

Le budget du CAUE du Nord provient de trois sources de financement principales :

1. les **recettes de la taxe départementale CAUE** (TDCAUE) sur les permis de construire privés dont le taux est fixé par le Conseil Général du Nord ;
2. les **cotisations** de ses adhérents, des conventions signées avec ses partenaires et des objectifs conclus avec les collectivités ou les partenaires publics ou privés à l'occasion d'actions spécifiques ;
3. l'**apport financier généré par les projets européens** de type INTERREG¹. Les projets européens financés à 50% par l'Europe permettent à la structure de travailler conjointement avec les autres pays sur des projets de grande envergure. Ces financements de l'Europe sont des tremplins pour le territoire d'étude sur lequel le CAUE du Nord travaille.

¹ Depuis 1990, le programme d'initiative INTERREG a pour objet de favoriser la coopération transeuropéenne afin de développer un territoire européen équilibré et harmonieux. Il s'appuie sur l'idée que les frontières nationales au sein de l'Union Européenne ne doivent pas être un obstacle à l'essor économique et social des différentes régions transfrontalières

3.3. Méthodologie du CAUE du Nord

3.3.1. Missions du CAUE du Nord

Dans le cadre de sa stratégie, le CAUE du Nord s'est doté d'une méthodologie propre à la structure. L'ensemble des travaux émanant du CAUE doit pouvoir alimenter les quatre missions du CAUE : le conseil, la ressource, l'échange et la diffusion.

1. **Conseil** Par sa vocation à répondre aux différents questionnements des usagers (professionnels ou particuliers), le CAUE a développé des connaissances en architecture, urbanisme et environnement ainsi que des outils de lecture du terrain.
4. **Ressources** Par la nature même de ses missions, son contact permanent avec le terrain et ses relations partenariales, le CAUE participe à la construction d'une ressource qui facilite la compréhension des transformations à l'œuvre dans notre société, favorise l'échange et le débat.
5. **Echange** C'est au cœur des espaces d'échanges du CAUE avec l'extérieur que se construit l'analyse des questions de société touchant à l'évolution de l'utilisation de l'espace territorial, à l'échelle du département du Nord. Les ateliers du CAUE construisent une réflexion commune et thématique à l'échelle d'un territoire, entre spécialistes, usagers et décideurs, ce qui constitue une base d'échanges.
6. **Diffusion** Assurer le rayonnement des apports théoriques, des connaissances pratiques et des réflexions qu'il mène ou collecte est également une mission du CAUE. Pour sensibiliser les publics aux sujets qui touchent au cadre de vie dans le département du Nord, il organise ou accueille de nombreuses manifestations. Expositions, conférences, colloques et formations sont pensés et conçus comme autant de rencontres qui, pour ouvrir de nouvelles voies de réflexion, n'hésitent pas à interpellier ni à s'enrichir d'apports culturels et artistiques. Ces temps forts donnent également lieu à la production de supports de référence en architecture, urbanisme et environnement.

3.3.2. Outils du CAUE du Nord

L'espaCe A.U.E. (ANNEXE III) est un portail internet collaboratif dédié à l'architecture, l'urbanisme et à l'environnement des territoires du Nord. Il s'adresse à tous ceux qui cherchent à comprendre le territoire, à en découvrir le sens, et orientent leurs réalisations dans une perspective durable. Il met à disposition des adhérents et des partenaires du CAUE du Nord, un ensemble d'outils pour construire une intelligence collective des territoires du Nord. Il est composé de cinq outils fondamentaux

disponibles sur leur site internet² : un journal, un observatoire des réalisations, un observatoire des territoires du Nord, un portail collaboratif des territoires du Nord et une médiathèque des territoires du Nord.

4. Stage réalisé au CAUE du Nord

4.1. Domaine d'intervention

Dans le cadre de ma formation professionnelle, j'ai réalisé un stage au CAUE du Nord en lien avec le pôle territoire de la structure. Ce dernier consiste à répondre à des projets lancés par les collectivités locales sur le territoire ou leur aménagement. La constitution de l'équipe de travail varie selon le type de projet. Ma mission de stage concernait particulièrement une mission d'accompagnement du maître d'ouvrage proposée par Valenciennes Métropole au CAUE du Nord. Afin de répondre à cette demande, des chargés de mission du CAUE ont mis en place une méthode de travail se déclinant en trois phases essentielles que nous décrirons par la suite : un diagnostic, des orientations et des actions. L'équipe était composée de deux architectes-urbanistes et une paysagiste du CAUE du Nord.

Tout au long de mon stage, j'ai été suivi par une architecte-urbaniste qui s'occupe essentiellement du pôle éducatif de la structure. A la base, je devais également intervenir dans ce domaine mais, suite à différents remaniements de ma mission de stage, cela ne s'est pas réalisé de manière concrète.

4.2. Poste et position dans l'institution

Le poste que j'ai occupé en tant que stagiaire consistait essentiellement à accompagner le processus de diagnostic qui constituait la première étape de la démarche proposée par le CAUE du Nord en réponse à la demande de Valenciennes Métropole. Au commencement de mon stage, je n'avais pas de position déterminée dans le projet. En tant que future psychosociologue de l'environnement, j'ai proposé aux chargés de mission d'évaluer leur intervention auprès de chefs de projet CUCS et ANRU³ au cours de la phase de diagnostic mais aussi de leur fournir d'éventuelles propositions d'amélioration. Dans le cadre de mon stage, j'ai eu l'occasion de participer à des réunions de préparation d'ateliers de coproduction, de rencontrer des chefs de projet CUCS et ANRU et d'observer le déroulement des ateliers de coproduction afin de pouvoir ensuite les évaluer.

² www.caue-nord.com

³ CUCS : Contrat Urbain de Cohésion Sociale

ANRU : Agence Nationale de Renouvellement Urbain

PARTIE 2 PRESENTATION DE LA MISSION DE STAGE

1. De la demande initiale à la redéfinition des objectifs

Au cours de mon stage, j'ai été amené à redéfinir les objectifs de ma mission afin de mieux répondre à la demande du CAUE du Nord. Dans cette partie, je définirai donc en quoi consistait la demande initiale puis je présenterai les objectifs de stage qui ont finalement été pris en compte.

1.1. Demande initiale

Selon ma convention de stage (ANNEXE IV), mon intervention devait s'articuler selon deux axes principaux :

1. Sensibiliser des habitants aux mutations urbaines en s'appuyant sur les personnes-relais du territoire de Valenciennes ("Médiation et proximité" : révéler les lieux et modes de médiation urbaines) : accompagner le processus de diagnostic et donner des pistes pour l'évaluation.
2. A cette occasion, entamer un processus pour rendre les outils pédagogiques de « L'école des passemurailles » multi publics et autonomes, et trouver des moyens de diffusion.

Seulement, après un mois de stage dans la structure, j'ai rencontré des difficultés afin de répondre efficacement à cette demande. Celles-ci seront explicitées dans la troisième partie du rapport. De ce fait, suite à différentes propositions de ma part, ma mission de stage a été redéfinie de manière définitive à la fin du mois de février 2010.

1.2. Redéfinition de ma mission de stage

La compréhension du plan d'action proposé par le CAUE du Nord en réponse à la demande de Valenciennes Métropole fut une étape longue mais nécessaire afin que je puisse leur proposer une intervention en adéquation avec le projet et ma formation professionnelle. Le temps restant de stage étant restreint, il a été décidé que mon travail ne devait concerner que le premier axe de la demande initiale (accompagnement du processus de diagnostic, première étape de l'action proposée par le CAUE du Nord en réponse à la demande de Valenciennes Métropole). De ce fait, j'ai proposé à ma tutrice de stage de réaliser deux études permettant d'accompagner le processus de diagnostic :

1. Evaluer la représentation sociale de la médiation auprès des chefs de projet participant à des ateliers dits de coproduction (ateliers mis en place par le CAUE du Nord en réponse à la demande de Valenciennes Métropole) ;
2. Evaluer les ateliers de coproduction mis en place par le CAUE du Nord.

Afin de mieux comprendre le choix de ces objectifs, il s'avère nécessaire de définir dans la partie suivante le projet au cours duquel j'ai mis à contribution mes services, « *Vers une sensibilisation des habitants aux mutations du territoire de Valenciennes* ». Quelle était la demande de Valenciennes Métropole ? Quelles actions ont été proposées par le CAUE du Nord en réponse à la demande ? En quoi consiste le processus de diagnostic de la méthode mise en place ?

2. Mission d'accompagnement du maître d'ouvrage : « Vers une sensibilisation des habitants aux mutations du territoire de Valenciennes » (2010-2011)

2.2. Demande initiale de Valenciennes Métropole

Face à un territoire en perpétuelle évolution, le service de Cohésion Sociale de Valenciennes Métropole a contacté le CAUE du Nord afin de leur proposer une mission d'accompagnement de la collectivité pour l'aider à :

- sensibiliser les habitants aux mutations de leur territoire et,
- mettre en cohérence et en complémentarité différentes actions de sensibilisation menées dans différentes communes du valenciennois.

Le projet concerne essentiellement des communes engagées dans la Gestion Urbaine de Proximité (GUP) des Projets de Rénovation Urbaine (PRU) du territoire valenciennois.

2.3. Démarche du CAUE du Nord et objectifs visés

En réponse à la demande exprimée par Valenciennes Métropole, le CAUE du Nord a proposé d'apporter son concours dans la mise en œuvre des actions suivantes (ANNEXE V) :

1. Un diagnostic partagé (avec des chefs de projet CUCS⁴ et ANRU⁵) : « COMPRENDRE »

Objectifs : repérer les dynamiques de médiation en relation aux composantes du territoire et aux grands projets urbains.

- Repérer les modes de médiations urbaines menées, en cours ou souhaitées auprès des habitants,
- Repérer les acteurs-relais : enseignants, présidents d'associations, de centres sociaux, adultes relais ANRU, membres des comités de quartier,
- Repérer les dynamiques de projets,
- Révéler les composantes et lignes de force du grand territoire,
- Révéler les mutations du territoire en lien à son identité et aux enjeux de projet,
- Définir les thèmes de médiation en lien aux projets,
- Définir les enjeux de sensibilisation des habitants aux mutations de leur territoire.

2. Des orientations (avec des chefs de projet CUCS et ANRU) : « AGIR »

Objectifs : coproduire une stratégie

⁴ CUCS : Contrat Urbain de Cohésion Sociale

⁵ ANRU : Agence Nationale de Rénovation Urbaine

- Coproduire avec les collectivités une stratégie de sensibilisation des habitants à adopter à l'échelle de chaque commune et de l'agglomération,
- Participer à la mise en place d'un programme d'actions avec l'association « Hors-Cadre »⁶ et d'autres partenaires.

3. Des Actions : « TRANSMETTRE »

Objectifs : former les acteurs-relais et chefs de projet, accompagner et valoriser les actions de médiation

- Former les personnes ressources,
- Former les techniciens des communes impliqués dans les projets,
- Accompagner les projets de sensibilisation,
- Aider à la valorisation des actions en juin 2011.

Une convention de mission d'accompagnement du maître d'ouvrage entre Valenciennes Métropole et le CAUE du Nord a été signée. La méthode de travail a été mise en place en janvier 2010 et prendra fin en 2011.

2.4. Phase de diagnostic partagé

La phase de diagnostic partagé consistait à repérer les dynamiques de médiation en relation aux composantes du territoire et aux grands projets urbains. Pour ce faire, le CAUE du Nord a mis en place des ateliers de coproduction dont le public initialement visé était des chefs de projet CUCS et ANRU du territoire valenciennois.



Photo 2 : Atelier « Médiation » à Valenciennes Métropole

Deux types d'ateliers ont été réalisés dans les locaux de Valenciennes Métropole :

1. **Des ateliers « Médiation »** dont l'objectif était d'aider au montage d'actions de médiation en lien avec le territoire,
2. **Des ateliers « Territoire et Projet »** qui avait pour volonté d'identifier, avec les chefs de projet, les dynamiques du territoire entre 1980 et 2010 (grandes lignes de force du territoire, grands sites et réalisations construisant ces grands sites et participant à leurs mutations) et les dynamiques de projets (actions en cours et à venir).

⁶ Hors Cadre est une association qui mène des actions de développement culturel visant la démocratisation de la culture généralement par l'éducation à l'image en direction de publics de plus en plus diversifiés. Elle accompagne ainsi sur les différents territoires de la région les porteurs de projets notamment quand ceux-ci s'adressent à un public en difficulté.

3. Deux enquêtes permettant d'accompagner le processus de diagnostic mis en place par le CAUE du Nord

Ma participation à ce projet consistait à accompagner la phase de diagnostic partagé de la mission d'accompagnement du maître d'ouvrage. A cet effet, j'ai réalisé deux études en lien avec les ateliers de coproduction mis en place.

3.1. Enquête sur la perception de la médiation auprès des participants aux ateliers de coproduction et l'équipe du CAUE du Nord

3.1.1. Cadre de l'étude

La définition de la médiation a alimenté un certain débat entre les différents courants intervenant habituellement dans le champ des conflits et de la qualité de vie. De ce fait, selon les différents contextes d'application, de multiples définitions de la médiation existent (ANNEXE VI). Ce terme étant utilisé à plusieurs reprises dans les ateliers de coproduction et plus particulièrement dans les ateliers « Médiation », il paraissait intéressant d'identifier si les participants aux ateliers de coproduction (« Médiation » et « Territoire et Projet ») et les personnes du CAUE avaient la même représentation de ce mot.

Afin de mieux comprendre l'évaluation de la représentation sociale de la médiation, il est vivement conseillé de se référer à l'ANNEXE VII qui présente les supports théoriques utilisés pour mener à bien cette étude (théories sur la médiation et sur la représentation sociale).

3.1.2. Objectif de l'étude

L'objectif de cette évaluation était de dégager les éléments consensuels de la représentation sociale de la médiation. Afin de mettre en évidence les cognitions partagées des participants aux ateliers de coproduction et des personnes du CAUE du Nord par rapport à la médiation, il s'avérait nécessaire de repérer et identifier le noyau central de la représentation sociale de la médiation. Cela permettrait de comprendre son fonctionnement et sa dynamique.

3.1.3. Hypothèses théoriques

La première hypothèse émise au départ, en termes de représentation sociale, était que la perception de la médiation par ces individus renvoyait à la gestion des conflits. Une seconde hypothèse était que la médiation était souvent confondue avec la conciliation. Enfin, une dernière hypothèse était que la perception de la médiation par les participants aux ateliers était différente de celle des personnes du CAUE du Nord.

3.1.4. Réalisation de l'étude

3.1.4.1. Méthode

Participants

37 individus ont participé volontairement et sans aucune rémunération à cette étude dont ils ne connaissaient pas les objectifs. Il s'agissait de 14 participants aux ateliers de coproduction (« Médiation » et « Territoire et Projet ») menés par le CAUE du Nord à Valenciennes Métropole et de 23 personnes du CAUE du Nord (dont cinq étudiants stagiaires).

Procédure

Une méthode d'association libre et hiérarchisée (ANNEXE VIII) a été retenue afin de recueillir le contenu de la représentation sociale de la médiation et son organisation. Celle-ci a été mise en œuvre à la fin du mois de Février 2010. A la fin du deuxième atelier « Médiation » (24/02), et celle du premier « Territoire et Projet » (25/02), j'ai expliqué aux participants que je menais une étude sur la médiation et leur ai demandé s'il voulait bien répondre à une association libre est hiérarchisée. La consigne était la suivante : « *Lorsque vous entendez le mot « médiation », quels sont les mots ou expressions qui vous viennent à l'esprit ? Puis, classez ces mots de 1 à 5 en fonction de l'importance que vous accordez à chaque terme pour définir le mot médiation (1 étant le plus important – 5 le moins important)* ». Quant aux personnel du CAUE du Nord, j'ai procédé de la même manière mais au sein même de la structure (03/03).

3.1.4.2. Analyse des données

Dans le but d'analyser les données recueillies, j'ai mis en œuvre une analyse prototypique⁷ au cours des trois premières semaines de Mars (ANNEXE VIII). Cette méthode est essentiellement descriptive et exploratoire. Elle permet de dégager les éléments organisateurs de la représentation sociale de la médiation c'est-à-dire les éléments centraux. Pour ce faire, j'ai regroupé les mots recueillis selon leur signification (ANNEXE IX). Puis, j'ai pris en compte de manière simultanée la fréquence d'apparition de chacun des mots cités et le rang moyen d'importance apporté à chacun d'entre eux.

Compte tenu de la faiblesse de l'échantillon, les résultats obtenus n'étaient pas généralisables à l'ensemble de la population de manière fiable. Ceux-ci indiquaient seulement une tendance générale.

3.1.5. Résultats obtenus

Afin de rendre compte des résultats obtenus, j'ai rédigé un rapport sur cette évaluation que j'ai remis au CAUE du Nord. J'ai présenté les principaux résultats à ma tutrice de stage lors d'une réunion

⁷ Vergès, P., (1992). L'évocation de l'argent : une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation. *Bulletin de Psychologie, numéro spécial : Nouvelles voies en psychologie sociale*. XLV, n°405, 203-209.

interne. Le détail des résultats obtenus se trouvent en Annexe X. Une synthèse et une interprétation de ces résultats se trouvent dans la partie suivante.

3.1.6. Synthèse et interprétation des résultats obtenus

3.1.6.1. Représentation générale de la médiation

La représentation générale de la médiation renvoie-t-elle à la gestion des conflits ?

La première hypothèse selon laquelle la perception de la médiation par les participants aux ateliers de coproduction et les personnes du CAUE du Nord renvoyait à la gestion des conflits se trouve infirmée. En effet, selon l'analyse du tableau 1, la médiation correspondrait davantage à des aspects de la communication qu'à ceux de la gestion de conflit. L'un comme l'autre évoque des termes participant à la définition de la communication avec l'évocation du « dialogue », de l'« information » ou encore de la « compréhension ». La communication correspond à une action (mot également évoqué) de transmettre de l'information, de la connaissance. Communiquer peut notamment se faire par le dialogue. La compréhension est la dernière étape d'une transmission de l'information. Elle présente un aspect subjectif dans le sens où elle permet au destinataire de s'en approprier le sens.

Tableau 1 : Analyse prototypique de la représentation sociale de la médiation des participants aux ateliers de coproduction et des personnes du CAUE

| | | Rangs moyens d'importance | | | | |
|------------|-------------------|---|--|---------------|---------------|--------|
| | | Faibles (<2.5) <i>Rangs + importants</i> | Elevés (> ou = 2.5) <i>Rangs - importants</i> | | | |
| Fréquences | Elevées (> 3.125) | Dialogue | 9/2.22 | Relai | 17/2.88 | |
| | | Information | 8/2.25 | Echange | 12/3.17 | |
| | | Compréhension | 6/2.33 | Communication | 10/2.6 | |
| | | Conciliation | 5/2.2 | Entre deux | 10/3.4 | |
| | Faibles (< 3.125) | | | | Concertation | 6/3 |
| | | | | | Action | 5/4.8 |
| | | | | | Conflit | 4/2.5 |
| | | | | | Education | 4.3.5 |
| | | | | | Accord | 3/3.67 |
| | | | | | Participation | 3/4 |
| | | | Sensibilisation | 3/1 | | |
| | | | Arbitrage | 3/4 | | |
| | | | Culturel | 3/3 | | |
| | | | Interprétation | 3/4 | | |

N.b. : Les nombres donnés à droite du mot correspondent respectivement à la fréquence du mot à droite et au rang moyen du mot à gauche

La médiation est-elle confondue avec la conciliation ?

Suite à cette analyse, nous pouvons affirmer le fait que la médiation est souvent confondue avec la notion de conciliation qui se trouve dans la zone de noyau central. Les participants aux ateliers de coproduction et les personnes du CAUE du Nord évoquent de manière consensuelle cette notion lorsqu'on leur demande à quoi ils pensent lorsqu'ils entendent le mot médiation. Cette dernière est également confondue avec la concertation même si celle-ci ne constitue pas le noyau central de la représentation sociale.

3.1.6.2. Représentation sociale de la médiation par les participants aux ateliers de coproduction et celle des personnes du CAUE du Nord

Les participants aux ateliers de coproduction ont-ils la même représentation de la médiation que les personnes du CAUE du Nord ?

La troisième hypothèse selon laquelle les participants aux ateliers de coproduction ont une perception différente, en termes de représentation sociale, de celle des personnes du CAUE du Nord est en partie confirmée. En effet, la représentation de la médiation diffère peu entre les participants des ateliers de coproduction et les personnes du CAUE du Nord (Tableau 2 et 3). Le noyau central qui compose leurs représentations sociales de la médiation est essentiellement composé de termes renvoyant à certains aspects de la communication. Cela confirme notamment ce qui a été mis en avant dans le paragraphe de la partie précédente. Les mots qui viennent à l'esprit des participants aux ateliers lorsqu'il pense à la médiation sont dans un premier temps « échange », « information » et « communication » puis « dialogue » et « compréhension ». Quant aux personnes du CAUE du Nord, elles évoquent la « communication », le « dialogue » et l'« information » ainsi que le « dialogue » et « l'information ».

Tableau 2 : Analyse prototypique de la représentation sociale de la médiation des participants aux ateliers de coproduction

| | | Rangs moyens d'importance | |
|------------|-----------------|---|--|
| | | Faibles (<2.5) <i>Rangs + importants</i> | Elevés (> ou = 2.5) <i>Rangs - importants</i> |
| Fréquences | Elevées (> 2.7) | Echange | 5/2.4 |
| | | Relai | 3/1.5 |
| | | Information | 3/2 |
| | Faibles (< 2.7) | Communication | 3/2.3 |
| | | Participation | 3/2.3 |
| | | Compréhension | 2/2 |

Tableau 3 : Analyse prototypique de la représentation sociale de la médiation des personnes du CAUE

| | | Rangs moyens d'importance | |
|------------|-------------------|---|--|
| | | Faibles (<2.5) <i>Rangs + importants</i> | Elevés (< ou = 2.5) <i>Rangs - importants</i> |
| Fréquences | Elevées (> 3.025) | Communication | 7/2.4 |
| | | Dialogue | 5/2.4 |
| | | Information | 5/2.4 |
| | | Conciliation | 4/2 |
| | | Relai | 14/3.1 |
| | Faibles (< 3.025) | Entre deux | 9/3.2 |
| | | Echange | 7/3.7 |
| | | Compréhension | 4/2.5 |
| | | Education | 4/3.3 |
| | | Culturel | 3/3 |

N.b. : "Pour chacun de ces deux tableaux, les nombres donnés à droite du mot correspondent respectivement à la fréquence du mot à droite et au rang moyen du mot à gauche

Concernant la représentation des participants aux ateliers de coproduction, le noyau central comporte également une notion qui renvoie au rôle du médiateur, celle de « relai ». Cela montre qu'ils accordent une place importante à cette tierce personne dans leur représentation de la médiation. De plus, la participation apparaît dans la zone de noyau central. Selon ces participants, la participation semble être un élément fondamental dans la médiation. Ces deux dernières notions ne sont pas retrouvées dans le noyau central de la représentation sociale des personnes du CAUE du Nord. Cependant, les termes « relai » et « entre deux » se situe dans la zone de première périphérie de leur représentation c'est-à-dire qu'ils peuvent basculer vers la centralité et qu'il est donc tout de même important à leurs yeux.

Le noyau central de la représentation des personnes du CAUE du Nord comporte, en plus des aspects liés à la communication, le concept de « conciliation ». De ce fait, la confusion de cette notion avec la médiation observée auparavant provient des individus travaillant aux CAUE du Nord.

Enfin, les dernières différences que l'on peut constater entre ces deux groupes de personnes sont d'une part l'évocation de l' « action » par les participants aux ateliers qui est retrouvée dans la représentation générale. Tout comme pour cette dernière, le rang qui est lui est accordé est peu important. L' « écoute » est également cité mais malgré son rang élevé, ce terme n'est cité que deux fois. D'autre part, les termes « éducation » et « sensibilisation » sont évoqués par les personnes du CAUE du Nord. Ils constituent des éléments périphériques qui ne sont pas retrouvés dans la représentation de la médiation des participants aux ateliers. De ce fait, les personnes du CAUE du Nord semblent accorder une certaine importance à l'aspect pédagogique de la médiation. Ce constat se retrouve dans l'analyse de la représentation générale.

3.1.7. Limites et perspectives

Les hypothèses du noyau central mise en avant restent à confirmer par d'autres techniques telles que celle de la mise en cause de Moliner (1988)⁸ où un élément est central quand il ne résiste pas à la mise en cause (l'objet n'est pas reconnu si cet élément est déclaré absent). Ou encore celle des Schèmes cognitifs de base de Guimelli et Rouquette (1992)⁹ où les individus produisent plus de relation avec les éléments centraux que les éléments périphériques.

Par cette étude, nous pouvons mettre en avant le fait que la médiation semble être considérée comme un processus de communication qui, par sa définition, permet de transmettre de l'information. Selon l'ensemble des individus considérés, elle consiste en un dialogue qui s'établit entre deux individus ou groupes d'individus par l'intermédiaire d'une tierce personne, le médiateur. Elle est parfois confondue avec la conciliation mais aussi la concertation dans lesquelles le médiateur n'intervient pas nécessairement. Le débat existant autour de la définition de la médiation est en quelque sorte retrouvé auprès des participants de notre étude. Malgré les constantes retrouvées dans les deux groupes, leurs représentations diffèrent quelque peu. Lorsque les personnes entendent le mot médiation, elles ne mettent pas forcément la même chose derrière ce mot. De ce fait, il s'avère important de préciser ce que l'on entend par ce terme lorsqu'on l'utilise. Cela clarifiera les relations et évitera les malentendus.

⁸ Moliner, P. (1988). La représentation sociale comme grille de lecture, Doctorat de l'Université de Provence (1992 : Publication de l'Université de Provence)

⁹ Rouquette, M. L., Rateau, P. (1998). *Introduction à l'étude des représentations sociales*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.

3.2. Evaluation des ateliers de coproduction et des attentes des participants en termes de formation

3.2.1. Cadre de l'étude

Dans le cadre de la mission d'assistance du maître d'ouvrage, le CAUE du Nord a mis en place des ateliers de coproduction qui se sont déroulés à Valenciennes Métropole avec la participation de chefs de projet CUCS et ANRU. Les intervenants du CAUE du Nord menant pour la première fois ce type d'atelier, je leur ai proposé d'évaluer leur prestation auprès des participants par le biais d'un questionnaire.



Photo 3 : Atelier « Territoire et Projet » à Valenciennes Métropole

3.2.2. Objectifs de l'étude

Cette enquête permettait d'atteindre les objectifs suivants :

1. Identifier la satisfaction des participants vis-à-vis des deux types d'atelier de coproduction, « Médiation » et « Territoire et projet », (leur satisfaction générale, celle concernant le déroulement des ateliers ou encore leur participation) mais aussi voir l'impact qu'ils auront sur leur manière de travailler ;
2. Cerner les besoins des participants en termes de formation.

3.2.3. Hypothèses théoriques

Les ateliers de coproduction étant menés pour la première fois, on s'attend à ce que les participants ne soient pas totalement satisfaits des ateliers de coproduction. Ces derniers devront sans doute être améliorés sur certains points afin de les rendre plus performants (connaissances, méthodes, techniques d'animation de groupe, etc.). Dans le but de sensibiliser les habitants aux mutations de leur territoire, l'ensemble des participants devraient avoir des besoins spécifiques qui pourraient être abordés au cours de la formation du CAUE du Nord prévue sur trois demi-journées à partir de septembre 2010.

3.2.4. Réalisation de l'étude

3.2.4.1. Méthode

L'évaluation a été réalisée à la fin de la première phase de la démarche (fin mars), c'est-à-dire celle du diagnostic partagé au cours de laquelle les deux types d'ateliers de coproduction ont été

proposés aux chefs de projet du territoire valenciennois : ateliers « Médiation » et « Territoire et projet ».

Participants

Cette évaluation a été réalisée auprès de dix participants aux ateliers de coproduction âgés de 24 à 52 ans (quatre hommes et six femmes). Ces personnes ont participé de manière volontaire et cela sans aucune rémunération. Sur ces dix personnes, trois ont participé aux deux types d'ateliers, quatre n'ont suivi que les ateliers « Médiation » et trois autres que les ateliers « Projet et territoire ».

Procédure

Afin d'atteindre les objectifs visés, j'ai élaboré un questionnaire d'évaluation des ateliers de coproduction et des attentes des participants en termes de formation (ANNEXE XI). Pour ce faire, j'ai effectué certaines recherches sur l'évaluation et repris certaines fiches techniques que j'ai réalisées au cours de mes études en psychologie. Celui-ci a été conçu de manière à prendre en compte les attentes des chargés de mission avec qui j'ai collaboré sur ce projet et cela, tout en respectant l'anonymat et le volontariat des participants. Trois réunions ont été organisées avec les intervenants du CAUE du Nord et ma tutrice de stage afin de le valider (08, 18 et 19/03). Au départ, je voulais avoir des entretiens individuels avec les participants pour mener à bien cette étude mais, au vu de leur éloignement géographique et le temps restreint qu'il me restait avant la fin de mon stage, nous avons convenu de le faire passer sur table. Seulement, l'annulation d'un des ateliers nous a amené à l'envoyer finalement par mail. Les participants avaient jusqu'au 2 avril pour retourner le questionnaire à mon adresse mail personnelle (cela afin de conserver l'anonymat des participants). Afin d'obtenir les questionnaires en retard, j'ai fait une relance téléphonique auprès des participants n'ayant pas répondu.

Le questionnaire était constitué de deux parties. La première avait pour objectif d'évaluer les ateliers de coproduction. Les questions posées étaient relatives à la satisfaction générale des participants vis-à-vis de ces ateliers, au déroulement des ateliers (objectifs, méthodologie et contenu), à la participation des individus (volontariat, motivation, activité des participants, partage d'expériences professionnelles et difficultés rencontrées) ainsi qu'aux perspectives professionnelles (impact futur des ateliers sur la manière dont ils mènent leurs actions). La deuxième partie consistait à préparer les phases « orientations » et « actions » du projet en étudiant les actions menées habituellement par les participants sur le terrain (public visé, degré de participation du public et problématiques rencontrées avec la population sur le terrain) et leurs attentes en termes de formation (connaissances, compétences et méthodologie). A la fin de ce questionnaire, deux autres questions dites « complémentaires » ont été posées aux participants afin de déterminer s'ils éprouvaient des difficultés à se repérer sur une carte et à s'orienter spatialement. Afin de préciser les caractéristiques des participants trois questions les concernant ont été posées au début du questionnaire. La première concernée leur formation initiale afin de déterminer si ces personnes étaient plutôt orientées vers le domaine du social ou celui du spatial. Le thème principal du projet étant « les mutations du territoire »,

il leur était demandé leur temps de travail dans leur collectivité. Enfin, une dernière question portée sur le type d'atelier auquel ils avaient participé et combien.

3.2.4.2. Analyse des données

Afin de traiter les réponses obtenues par le biais du questionnaire, j'ai utilisé un logiciel d'enquête et de traitement statistique appelé Sphinx. Ayant reçu les derniers questionnaires pendant mes derniers jours de stage, je n'ai pas eu l'occasion de faire une analyse statistique approfondie du questionnaire.

3.2.5. Résultats obtenus

Tout comme pour l'analyse de la représentation sociale de la médiation, j'ai rédigé un rapport qui rendait compte des résultats obtenus. Je l'ai remis en plusieurs exemplaires à ma tutrice de stage et aux chargés de mission avec qui j'ai collaboré. Une partie des résultats obtenus devait normalement être présentée à des élus au début du mois de mai par les intervenants du CAUE du Nord en charge du projet. Le détail des résultats obtenus se trouvent en ANNEXE XII.

3.2.6. Synthèse et interprétation des résultats

3.2.6.1. Evaluation des ateliers de coproduction

Ateliers « Médiation »

Les ateliers de médiation répondaient moyennement aux attentes des participants. Ces derniers ont bien compris les objectifs de ces ateliers. Pour eux, le partage autour des actions ou pratiques de médiation réalisées sur le territoire était un objectif fondamental. La méthode employée et le contenu des ateliers étaient selon eux moyennement adaptés aux objectifs visés. Les ateliers leur ont apporté moyennement des connaissances. Le principal apport de connaissances concernait l'échange des expériences en termes de pratiques ou d'actions de médiation sur le territoire valenciennois. De plus, ils ont estimé être moyennement motivés pour suivre les ateliers « Médiation » et être moyennement actifs pendant ceux-ci. Cependant, la majorité des participants pensait que ces ateliers auront tout de même un impact sur la manière de mener leurs actions.

Ateliers « Territoire et projet »

Les ateliers « Territoire et Projet » correspondaient très particulièrement aux attentes des participants. Ces personnes ont très bien compris les objectifs des ateliers dont le principal selon eux était d'identifier les mutations du territoire. Elles ont estimé que la méthode et le contenu de ces ateliers étaient très adaptés aux objectifs visés. Le niveau d'apport de connaissances était très important selon eux. Les principales connaissances apportées par ces ateliers concernaient l'évolution du territoire valenciennois. De plus, ces personnes étaient en moyenne bien motivées à l'égard de ces ateliers.

Leur motivation se justifiait principalement par le fait d'avoir une écoute active, d'être impliqué, d'échanger avec les autres acteurs, d'avoir un apport d'informations et de préparer du travail. Elles ont estimé avoir moyennement partagé des expériences professionnelles. La totalité des participants a annoncé que ces ateliers auront un impact sur leur manière de mener leurs actions.

Difficultés rencontrées de manière générale

Les difficultés principalement rencontrées concernaient essentiellement le travail demandé (compréhension et utilisation du tableau à remplir sur ordinateur, importance du travail demandé par rapport aux outils disponibles et manque de temps pour le réaliser en dehors des ateliers)

3.2.6.2. Evaluation des actions menées et attentes en termes de formations

Actions menées et problématiques de terrain

Presque la moitié des participants aux ateliers de coproduction ont avoué travailler sur de l'intergénérationnel. Le principal public visé par les interventions des participants sont des adultes. Puis, des enfants, des jeunes et des jeunes adultes. Très peu travaille avec les personnes âgées. Une partie importante des participants a l'habitude de mener des actions où la participation du public visé est de tout ordre (information, sensibilisation, consultation, concertation et coproduction). La sensibilisation apparaît comme étant la plus pratiquée auprès du public. Mais, l'information et la concertation sont également fréquemment pratiquées au détriment de la consultation et la coproduction. Les difficultés rencontrées sur le terrain sont très variées. La plus part des participants éprouvent des difficultés à mobiliser des populations, à les impliquer notamment lorsqu'elles ont des difficultés sociales et économiques importantes.

Attentes en termes de formations

La moitié des personnes n'a pas exprimé d'attentes particulières. Concernant celles qui ont répondu, leurs attentes en termes de connaissance sont généralement un apport de connaissances sur des notions liées à l'urbanisme ou l'architecture. Les participants aimeraient développer les compétences suivantes au travers des formations : *savoir lire un plan, être capable de lier le social à l'urbain, savoir mener un atelier de travail urbain, être capable de travailler avec des partenaires d'horizons différentes, être capable d'établir un plan de sensibilisation*. Enfin, la plupart aimerait être formé à différents outils de médiation afin de mettre en place leurs actions.

Difficultés pour se repérer sur une carte et pour s'orienter spatialement

En moyenne, les participants éprouvent un peu de difficulté à se repérer sur une carte mais n'ont aucune difficulté à s'orienter spatialement.

3.2.7. Préconisations

Le CAUE du Nord devenant cette année organisme de formation, il me semble important que les chargés d'étude soient formés aux techniques d'animation de groupe notamment afin de faire participer et impliquer davantage les individus. Une évaluation des projets menés auprès de la population est à envisager dès le début du projet. Afin d'observer un réel impact des ateliers de coproduction ou des formations sur les participants, il s'avère important de mener une évaluation avant et après ces actions. Cela permet d'en améliorer la qualité. Il s'avère également important d'adapter son vocabulaire selon le public visé afin de bien se faire comprendre. Enfin, le travail demandé aux participants des ateliers de coproduction était très coûteux. Il demandait une mobilisation importante des participants. Je pense qu'il est nécessaire de revoir la méthode de travail employée.

1. Objectifs personnels du stagiaire

En intégrant le CAUE du Nord en tant que stagiaire, j'avais pour principal objectif de mener une étude auprès de la population en exploitant des techniques d'enquête que j'ai pu acquérir au cours de ma formation universitaire. Malgré les difficultés rencontrées pour définir mes objectifs de stage, je suis tout de même parvenu à atteindre cet objectif en menant une étude sur la représentation sociale de la médiation des participants aux ateliers de coproduction, mais aussi sur leur satisfaction vis-à-vis des ateliers et sur leurs besoins en termes de formation.

De plus, j'avais également pour ambition d'apporter un regard psychologique sur des actions menées par le CAUE du Nord qui a une approche plutôt orientée vers le spatial que le social. Ma tutrice de stage, architecte-urbaniste, m'a confié que lorsque des actions étaient menées, le point de vue de la population n'était pas forcément pris en compte. Suite aux études que j'ai réalisées, elle m'a annoncé que les méthodes que j'avais employées et les résultats que j'avais obtenus étaient très intéressants notamment pour améliorer les ateliers de coproduction mais aussi pour mettre en place des formations qui soient davantage en adéquation avec les attentes du public visé. Je pense avoir réussi à démontrer l'intérêt d'un apport psychologique dans cet organisme qui se trouve fréquemment en contact de la population. En effet, une autre psychologue a été engagé en tant que stagiaire afin de mener une évaluation sur des actions mises en place et de retravailler les outils pédagogiques (travail que je n'ai finalement pas eu l'occasion d'accomplir).

2. Problèmes rencontrés au cours de la mission

2.1. Analyse de la demande initiale

Mon analyse de la demande initiale n'était pas assez approfondie à mon arrivée au CAUE du Nord. J'ai signé la convention de stage avant même de rencontrer les personnes en charge du projet de Valenciennes Métropole. Le seul contact avec la structure que j'avais eu jusqu'alors était avec ma tutrice de stage. Elle m'avait expliqué les grandes lignes du projet mais ne pouvait m'en informer davantage puisqu'elle n'y participait pas. A la base, je pensais participer activement au projet en apportant mon point de vue psychosocial dans la mise en place d'une méthode de travail. Afin d'accompagner les chargés d'étude dans le processus de diagnostic, j'avais envisagé d'élaborer avec eux un plan d'action visant à sensibiliser les habitants du valenciennois aux mutations de leur territoire, de donner des pistes pour évaluer la démarche et de retravailler des outils pédagogiques du CAUE qui aurait servi de supports pédagogiques. Seulement, lorsque j'ai pris connaissance du projet, il s'est avéré que le plan d'action était déjà envisagé. Afin de remplir des fiches « actions » déjà préétablies, il m'a été demandé de collecter des actions de médiation en effectuant des recherches dans les bulletins municipaux et sur internet. Seulement, ayant des difficultés à faire le lien entre ce qu'il m'était demandé

et ma formation professionnelle de psychosociologue de l'environnement, j'ai proposé à ma tutrice de stage de recadrer ma mission. Mes objectifs de stage ont été redéfinis à plusieurs reprises afin que l'on parvienne à un consensus fin février. Personnellement, je pense que mon stage en tant que psychologue social de l'environnement ne répondait pas à un réel besoin de la structure. Malgré des explications sur le métier de psychosociologue de l'environnement au début du stage, les chargés d'étude et ma tutrice de stage m'ont avoué qu'ils avaient du mal à cerner en quoi consistait ma formation et ce que je pouvais leur apporter. Je devais alors trouver moi-même une mission qui soit en adéquation avec les projets en cours. De ce fait, je leur ai proposé d'axer ma mission sur l'évaluation.

2.2. Encadrement du stage

Le fait que ma tutrice de stage n'était finalement pas concernée par le projet de Valenciennes Métropole n'était pas évident. J'ai travaillé en majeure partie avec deux architectes qui avaient chacun leur propre stagiaire et d'autres projets en cours. De ce fait, ils avaient peu de temps à m'accorder. A partir du moment où mes objectifs de stage ont été redéfinis, j'avais une grande autonomie pour réaliser ma mission. Cela était en partie un atout dans le sens où je pouvais organiser mon travail comme je l'entendais mais aussi une faiblesse puisque j'avais peu de retour sur l'avancée de ma mission.

2.3. Confrontation à un problème déontologique : remise en cause de l'anonymat des questionnaires

Au cours de la construction du questionnaire d'évaluation, j'ai rencontré un problème de point de vue déontologique. Un des architectes avec qui j'ai eu l'occasion de collaborer voulait que la deuxième partie du questionnaire (évaluation des actions menées par les participants et leurs attentes en termes de formation) ne soit pas anonyme. Or, je lui ai expliqué que la condition même de réponses authentiques et sincères était l'anonymat des questionnaires. Malgré cela, j'ai eu beaucoup de difficulté à lui faire entendre raison. Ma tutrice de stage et deux autres chargés d'étude étaient de mon avis et ne voyaient pas en quoi l'anonymat des questionnaires pouvait poser un problème. Un long débat a eu lieu à ce sujet. Finalement, nous nous sommes mis d'accord sur le fait que le questionnaire devait être entièrement anonyme.

2.4. Difficultés d'ordre communicationnel

Ce fut pour la première fois que le CAUE du Nord prenait en tant que stagiaire une personne issue d'une formation en psychologie. Malgré une explication du métier de psychosociologue de l'environnement et l'envoi par mail d'une fiche descriptive du métier. Les personnes avec qui j'ai collaboré éprouvaient des difficultés à comprendre en quoi consistait cette discipline. Une fois que je leur ai proposé de nouveaux objectifs de stage, ils ont mieux compris ce que je pouvais leur apporter en tant que psychosociologue de l'environnement.

2.5. Difficultés temporelles

Suite aux différents recadrages de ma mission, il me restait peu de temps pour mener les enquêtes que j'ai proposé afin d'accompagner le processus de diagnostic du projet. En effet, le dernier recadrage a eu lieu fin février. Terminant à la mi-avril et devant retourner plusieurs fois à l'université pour suivre des cours, il me restait un mois environ pour accomplir ma mission : mener les deux études et rédiger un compte-rendu pour chacune d'entre elles. Une autre difficulté liée au temps est également intervenue au cours de l'évaluation des ateliers, l'annulation du dernier atelier « Médiation » du 27 mars. A la fin de cette séance, il était prévu que je fasse passer les questionnaires d'évaluation des ateliers de coproduction aux participants. Seulement, la date ayant été reportée début mai (après la fin de mon stage), il a été décidé d'envoyer ce questionnaire par mail. Les participants aux ateliers de coproduction ont mis du temps à me les retourner. J'ai reçu les derniers questionnaires quelques jours avant la fin de mon stage. J'ai donc dû terminer leur analyse et rédiger le compte-rendu en dehors de ma période de stage.

3. Positionnement au sein du CAUE du Nord

Au début de mon stage au CAUE du Nord, j'ai éprouvé des difficultés à me positionner en tant que psychosociologue de l'environnement dans la structure. Concilier ce qu'il m'a été demandé à la base pour accompagner le processus de diagnostic (répertoire des actions de médiation) avec ma formation professionnelle n'était pas évident à mes yeux. Je n'ai pas osé en parler au départ à ma maître de stage dans la mesure où je pensais qu'il me fallait un temps d'adaptation afin que cela devienne plus clair. Or, au fur et à mesure que le temps passait, j'ai eu un sentiment de frustration par rapport au travail que j'étais entrain d'accomplir. Ce que je faisais ne correspondait pas du tout avec ce que j'avais envisagé. J'avais l'impression que l'on m'avait prise en stage pour faire ce que les chargés d'étude n'avaient pas le temps de faire et non pour mes connaissances et compétences de psychosociologue. Eux-mêmes ont avoué qu'ils n'avaient pas d'attentes particulières vis-à-vis de ce que je pouvais leur apporter. J'ai alors réalisé un bilan des actions que j'avais menées au cours du premier mois de stage et proposé de nouveaux objectifs de stage aux travers d'une note adressée à ma maître de stage. Une réunion a alors été convenue afin que l'on puisse faire une mise au point sur ma mission. Ma tutrice de stage m'a elle-même confié qu'elle avait ressenti un malaise mais, ne sachant pas ce que je pouvais réellement apporter à la structure, elle m'a annoncé qu'il fallait que je trouve moi-même une solution afin de résoudre cela. De plus, certaines propositions que j'avais émises au travers de la note envoyée n'étaient pas réalisables puisque cela n'était pas convenu dans ma convention de stage. Quelques jours plus tard, je suis tout de même parvenue à trouver un juste équilibre entre ce que je pouvais apporter à la structure et ce qu'elle pouvait m'apporter en retour en proposant de mener deux évaluations en lien avec le projet proposé par Valenciennes Métropole. Cela m'a permis de trouver enfin ma place en tant que psychosociologue dans la structure. Les architectes qui travaillaient sur le projet et ma tutrice de stage ont manifesté un réel intérêt vis-à-vis de mon approche psychologique. Après avoir fait mes preuves, la spécificité de mes compétences fut reconnue et mise en avant.

4. Apports issus du stage

Malgré les difficultés rencontrées, mon stage au CAUE du Nord fut une expérience riche et formatrice. Tout d'abord, il m'a permis de me rendre compte que l'analyse de la demande initiale était une étape primordiale afin de mieux agir au sein de la structure. En effet, le fait de ne pas avoir assez approfondie cette demande avant d'intégrer le CAUE du Nord m'a posé un grand problème quant à la définition précise de mes objectifs de stage. A l'avenir, je prendrai en considération que derrière la demande officielle il y a souvent une demande officieuse qui doit être clairement identifiée pour ne pas avoir d'attentes qui soient en décalage avec la réalité. Il est important de prendre du recul sur ce qui est demandé et d'être clair sur les objectifs de la mission avant même de commencer. Au fur et à mesure de l'avancée de mon stage, j'ai appris à m'imposer tout en respectant la place de l'autre notamment en sachant dire non à des propositions qui ne me convenaient pas (chose qui n'était pas évidente au départ).

Dans le cadre de ma mission, j'ai eu l'occasion de me fixer des objectifs précis. Après différents entretiens avec ma tutrice de stage, je suis parvenue à proposer deux évaluations qui concernaient le projet proposé par Valenciennes Métropole : une étude sur la représentation sociale de la médiation et une autre sur les ateliers de coproduction mis en place par le CAUE du Nord. Au vu du temps restreint qu'il me restait pour atteindre ces objectifs, j'ai dû organiser mon travail en gérant mon propre planning (Annexe XIII). Ma mission de stage m'a donné l'opportunité de mettre en œuvre et de maîtriser des méthodes d'enquête telles que l'association libre et hiérarchisée ou encore le questionnaire d'évaluation que j'ai entièrement élaboré. Afin de saisir et de traiter les données recueillies, j'ai utilisé deux outils informatiques qui sont les logiciels « Excel » et « Sphinx ». J'ai été en mesure d'exploiter les résultats obtenus par ces deux évaluations et de les transmettre en rédigeant deux rapports d'étude que j'ai remis et présentés à ma tutrice de stage. J'ai également eu l'occasion de communiquer sur l'avancée de mon projet auprès de certains chargés d'étude du CAUE du Nord et de stagiaires provenant d'autres disciplines, au cours de deux réunions, en m'appuyant sur un support de type « Power Point ».

Le fait d'intégrer une équipe pluridisciplinaire a également été très enrichissant. Cela m'a permis de comprendre que l'arrivée d'un nouveau professionnel de formation différente pouvait poser certains problèmes tels que l'assimilation réciproque d'une autre culture professionnelle ou d'une autre terminologie qui pouvait prendre un certain temps. En travaillant avec des architectes-urbanistes, j'ai eu l'opportunité d'appréhender une terminologie spécifique à l'architecture et de découvrir une nouvelle approche de la population. J'ai appris qu'il fallait adapter son vocabulaire afin de mieux se faire comprendre notamment lorsque je devais expliquer en quoi consistait le métier de psychosociologue de l'environnement. De plus, j'ai remarqué que la confrontation des différents points de vue de l'équipe permettait à celle-ci d'être dynamique, d'améliorer sa démarche mais cela au prix de certains conflits qu'il fallait apprendre à dépasser pour mieux évoluer.

De manière plus générale, j'ai réalisé et utilisé des ressources documentaires. Cela m'a apporté des connaissances sur la médiation, sur des processus de concertation du public et sur l'évaluation. Au cours du stage, j'ai également participé à des réunions de travail au cours desquelles j'ai pu apporter mon point de vue de psychosociologue. J'ai rédigé des comptes-rendus de réunion et des rapports d'activités. Enfin, avant de redéfinir ma mission de stage, j'ai eu l'occasion d'observer différents ateliers pédagogiques, « L'école des passemurailles », proposés aux établissements scolaires. Cela m'a permis de découvrir comment l'architecture était abordée par le CAUE auprès d'un public qui était novice dans ce domaine (approche basée sur la définition de concepts et la pratique).

CONCLUSION GÉNÉRALE

En intégrant le CAUE du Nord, j'avais pour ambition de mettre en œuvre les connaissances et les compétences que j'ai pu acquérir au cours de ma formation en psychologie. J'y suis parvenue en réalisant deux enquêtes qui permettaient d'accompagner le processus de diagnostic mené par des chargés d'étude (première phase de la démarche proposée en réponse à la mission d'assistance du maître d'ouvrage de Valenciennes Métropole). Une grande autonomie m'a été accordée pour mener à bien ma mission. Cela m'a permis de développer mon sens des responsabilités mais aussi des qualités organisationnelles. J'ai réussi à démontrer l'intérêt d'une approche psychosociale dans une structure qui a pour vocation de promouvoir la qualité architecturale, urbaine et paysagère. Afin d'accomplir ma mission, j'ai su m'adapter face aux difficultés rencontrées. Travailler dans une équipe pluridisciplinaire m'a donné l'occasion d'appréhender différents domaines d'activités et d'être confrontées à différents points de vue professionnel.

Mon principal regret est que, par manque de temps, je n'ai pas pu mener d'entretiens individuels auprès des personnes qui ont participé aux ateliers de coproduction que j'ai évalués. De plus, je n'ai pas eu l'opportunité d'animer un groupe de travail ou une réunion. Concernant le projet de Valenciennes Métropole, j'aurais aimé être davantage impliquée dans la préparation des ateliers de coproduction. J'aurais voulu également développer des actions d'information et de sensibilisation des habitants du valenciennois aux mutations de leur territoire. Seulement, cela n'a pas pu se faire puisque mon stage est intervenu bien trop tôt dans le projet de Valenciennes Métropole. Cela aurait pu se concrétiser mais seulement au cours de la phase « action » prévue pour l'année suivante.

Suite au stage que j'ai réalisé au CAUE du Nord, je suis d'autant plus convaincue que la prise en compte du point de vue de la population est fondamentale dans la mise en place de projets visant à améliorer le cadre de vie des individus. Cela a conforté mon choix de travailler avec et pour la population. A l'avenir, je souhaite travailler dans l'éducation à l'environnement afin de sensibiliser la population au cadre de vie qui les entoure (qu'il soit bâti ou naturel) et d'œuvrer pour la protection et l'amélioration de leur environnement. Après avoir acquis une certaine expérience professionnelle dans ce domaine, j'aimerais créer ma propre association en collaborant avec des personnes de différentes disciplines.

BIBLIOGRAPHIE

Abric, J.C. (1994). *Pratiques sociales et représentations*. Paris : Presses Universitaires de France.

De Briant, V., Palau, Y. (1999). *La médiation - Définition, pratiques et perspectives*. Ed. Université Nathan.

Jodelet, D. (1993). *Les représentations sociales*. Paris : P.U.F.

Le Bouédec, G. (1984). Contribution à la méthodologie d'étude de représentations sociales. *Cahiers de Psychologie cognitive*. 4 : 245-272

Petitclerc, J.-M. (2002). *Pratiquer la médiation sociale*. Paris : Dunod

Moliner, P. (1988). La représentation sociale comme grille de lecture, Doctorat de l'Université de Provence (1992 : Publication de l'Université de Provence)

Moliner, P., Rateau, P., Cohen-Scali, V. (2002). *Les représentations sociales. Pratique des études de terrain*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes.

Roegiers, X., Wouters, P., Gérard, F. M. (1992). Du concept d'analyse des besoins en formation à sa mise en œuvre. *Formation et Technologies. Revue européenne des professionnels de la formation*, 1, 2-3, 32-42.

Rouquette, M. L., Rateau, P. (1998). *Introduction à l'étude des représentations sociales*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.

Vergès, P., (1992). L'évocation de l'argent : une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation. *Bulletin de Psychologie, numéro spécial : Nouvelles voies en psychologie sociale*, 405, 203-209.

WEBOGRAPHIE

http://www.bief.be/docs/publications/efficacite_dune_formation_070227.pdf

http://www.cedip.equipement.gouv.fr/IMG/pdf/Fiche_38-2_Eval_Formation_cle2e6315.pdf.

<http://francois.muller.free.fr/diversifier/4niveauxdevaluation.htm>

<http://www.bape.gouv.qc.ca/sections/rapports/publications/Nouvelle%20piste%20Médiation%20environnement.pdf>

<http://www.caue-nord.com>

<http://fncaue.fr>

http://www.lamicrofinance.org/files/17682_file_Document.pdf. *Analyse des besoins en formation*.

http://www.ucanss.fr/activites/conseil/ressources_humaines/formation/dispo_formation.pdf

ANNEXES