



CE QUI CHANGE MAINTENANT

“DES QUARTIERS PARTAGÉS, PENSÉS PAR TOUS ET POUR TOUS”

PROPOS RECUEILLIS PAR LINA TCHALABI

De l'écoute, de la sincérité, une dose d'impartialité et beaucoup de bienveillance.
C'est la recette de Barbara Attia, psychologue urbaine et fondatrice du cabinet Hurba.

Sa mission : redonner aux habitants et usagers voix au chapitre
dans la transformation des quartiers, villes et territoires.

Entretien exclusif.

“Le psychologue urbain doit être en mesure d’apporter une écoute à la fois sincère, neutre, bienveillante et confidentielle.”

QU’EST-CE QUE SIGNIFIE LA PSYCHOLOGIE URBAINE, CONCRÈTEMENT ?

Cette discipline consiste à comprendre et traduire les usages et les besoins des habitants afin de les accompagner dans l’amélioration et la transformation de leur environnement et en les plaçant au cœur de l’ensemble des réflexions d’un projet. Il s’agit avant tout de créer une démarche qui s’appuie sur un code de déontologie.

Dans ce contexte, le psychologue urbain doit être en mesure d’apporter une écoute à la fois sincère, neutre, bienveillante et confidentielle. Avec cette volonté d’aider toutes les parties prenantes d’un projet à se réunir : promoteurs, aménageurs, élus, architectes, urbanistes... Et avec cet objectif d’améliorer la qualité de vie urbaine.

COMMENT RÉUNIR HABITANTS ET DÉCIDEURS ?

En tant que psychologues urbains, nous sommes les premiers à intervenir sur le terrain en amont du projet pour instaurer un vrai dialogue auprès des acteurs des lieux. Il faut être transparent dès le départ, avant même de déposer un quelconque permis de construire, et communiquer pour que le niveau de stress significatif redescende. Nous regardons l’équipe autour de la table et, s’il y a cette réelle volonté d’écoute qui s’installe, nous confortons cette équipe. Nous ne sommes pas vraiment une partie prenante, mais simplement garants de l’échange avec les habitants. Chaque citoyen doit être prêt à entendre qu’il y a des délais, des restrictions, des impondérables, avec de l’argent en jeu. Au plus vite, nous intégrons ce groupement, au plus vite, nous identifions les attentes, les freins, et au plus vite, nous rendons les usagers acteurs afin de mieux prévenir les risques de blocage et de résistance au changement, par le biais de méthodologies de sciences humaines et sociales.



QUELLES SONT CES MÉTHODES AU JUSTE ?

Face à des habitants qui ont des difficultés à verbaliser leur ressenti, il est important de mener des entretiens individuels parce que nous partons du principe que la parole est propre à chacun. Nous travaillons avec la technique du photolangage qui consiste à utiliser des images pour faciliter l’émergence de la parole et ainsi la libérer pleinement. Nous avons créé une trame d’entretien avec des questionnaires validés scientifiquement, afin d’analyser les facteurs de stress, de santé et de bien-être, et de mettre en exergue ce qui nous semble prioritaire à traiter selon le sujet. Il s’agit de mettre en lumière ces petits irritants du quotidien, comme je les appelle, pour que la population puisse être heureuse et épanouie de participer. Et de rendre un guide de recommandations à partir de ces écoutes, un document fondateur porté par l’équipe du projet. C’est ce que nous avons fait pour le renouveau du quartier de la Briqueterie à Marcq-en-Barœul. Tous les habitants nous ont rencontrés. Et tous ont été entendus au même titre. Cela a pris le temps qu’il fallait. Mais rappelons aussi que nous avons eu la chance d’avoir un élu sincère et respectueux de toutes les parties

prenantes, avec cette envie d’améliorer la qualité de vie des habitants du quartier et qui s’est donné les moyens pour que tout ceci évolue dans le bon sens.

PARCE QUE CE N’EST PAS LE CAS DE TOUS LES ÉLUS ?

Vous savez, interroger les citoyens, recueillir leurs avis et leur donner autant le choix de participer, peut en effrayer plus d’un. Il y aura toujours cette peur de la part des élus et des promoteurs de perdre ce pouvoir de décision, cette maîtrise. Tout comme de la part des architectes qui n’ont pas envie que leur copie soit revue par des administrés. D’où l’importance au début que toute l’équipe concernée par le projet soit d’accord pour intégrer la psychologie urbaine dans le groupement, et donc d’accepter de s’ouvrir à des méthodologies nouvelles. Cela a été le cas de Richard Jarrett, ex-maire d’Auchel (Pas-de-Calais) – décédé depuis – qui, en 2016, a mandaté notre cabinet pour accompagner le renouvellement urbain et promouvoir la qualité de vie de ses habitants. Un projet symbolique puisqu’il s’agit du tout premier.

“Nous ne sommes pas vraiment une partie prenante, mais simplement garants de l’échange avec les habitants.”

LE CITOYEN PEUT-IL DEVENIR LE PROCHAIN DÉCIDEUR DE LA VILLE ?

L'habitant ne fait pas la ville à lui tout seul, ce n'est pas sa compétence. Il n'a pas cette vision d'envergure sur une commune ou une agglomération. En revanche, il sait nous dire ce qui est important ou non pour lui. Il est au centre de son quartier, au cœur de ce qu'il se passe dans ces fameuses quinze minutes autour de chez lui. L'habitant sait bien qu'il y a des professionnels qualifiés pour mener à bien un projet. Mais encore faut-il que ces derniers aient cette envie de co-construire avec les usagers, tout en considérant leurs besoins.

“Les citoyens ont envie de parler, d'être reconnus et d'être entendus.”

DES SALARIÉS AUX USAGERS

Psychologue du travail et des organisations de formation, Barbara Attia a longtemps accompagné salariés et managers dans la transformation de leur entreprise. Sensible à l'évolution des territoires et des quartiers prioritaires, la jeune femme décide de transposer et d'adapter les méthodologies appliquées au bien-être urbain en créant en 2016 le cabinet Hurba, premier cabinet de psychologie urbaine en France.

LA DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE SEMBLE SE DÉPLOYER DE PLUS EN PLUS...

Disons que nous assistons à une prise de conscience collective. Aujourd'hui, nous ne pouvons plus faire l'économie d'engager une concertation dès le début du projet avec les personnes concernées du site, au risque de se confronter à des recours ou des levées de boucliers. Les citoyens ont envie de parler, d'être reconnus et d'être entendus. On ne mesure pas toujours à quel point l'attachement au lieu peut être important, à quel point les souvenirs qui s'y rattachent également, et à quel point on se doit de préserver tout cela. On ne se rend pas non plus compte de la notion de sentiment de sécurité – celle qui renvoie à un certain apaisement quotidien – et qui ne signifie pas la même chose que la réelle insécurité. C'est la raison pour laquelle je souhaiterais que l'on considère le comportement et le ressenti humain dans le déroulé d'un projet. C'est une aventure humaine que tous les acteurs doivent partager ensemble.

LE PSYCHOLOGUE URBAIN : DEMAIN DANS TOUS LES PROJETS ?

Notre ambition chez Hurba est la suivante : faire que la psychologie urbaine devienne un métier à part entière. J'aimerais, au même titre qu'un paysagiste ou un ergonome, que le psychologue urbain ait son rôle bien spécifique dans une équipe pluridisciplinaire. Et pas seulement face aux habitants, mais aussi face à tous les acteurs. Parce qu'en finalité, nous sommes des facilitateurs de projets. La posture d'un cabinet indépendant tel que le nôtre permet de se mettre en frontal devant les autres, d'expliquer de manière pédagogique ce qui peut ou non se faire. Afin de généraliser cette discipline, il serait, à mon sens, judicieux de créer un label sur la qualité de vie urbaine, de la même manière qu'il existe des labels écologiques alors pourquoi pas celui-ci ? Aujourd'hui en France, il y a de nombreux projets participatifs mais rien qui ne généralise la démarche. Or, c'est vrai qu'une commission étatique permettrait de récompenser ce type d'initiatives en faveur des quartiers partagés, pensés par tous et pour tous. Ce serait une belle reconnaissance !

