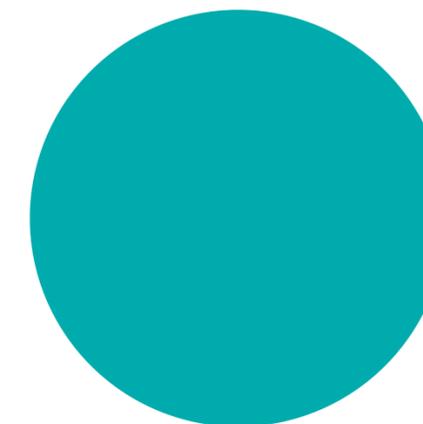
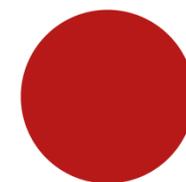




GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

# CONCERTATION des habitant-es

L'organiser  
L'intégrer aux réflexions  
Fonder le socle d'une participation  
citoyenne pérenne



Avec l'appui des ressources de





# L'OBJECTIF DE CET OUTIL MÉTHODOLOGIQUE

Le ministre de la Ville et du logement, Olivier Klein, a lancé le travail sur la prochaine génération des contrats de ville « Engagements Quartiers 2030 ». Il attend des collectivités et de leurs partenaires qu'elles impliquent les habitant-es des quartiers prioritaires dans les réflexions à l'œuvre dans cette démarche de préfiguration. Les habitant-es doivent pouvoir s'exprimer durant ce temps d'écriture du contrat de ville, mais aussi tout au long de sa durée de vie. Olivier Klein a créé la commission « Participation citoyenne des quartiers » (présidée par Mohamed Mechmache). Ses missions sont de fixer un cadre national méthodologique et éthique, qui permette à la concertation de faire émerger les projets des quartiers entre mi-avril et mi-juillet 2023.

Dans l'attente des conclusions de la commission Participation citoyenne des quartiers présidée par Mohamed Mechmache, nous vous proposons quelques pistes d'action.

De notre point de vue, l'enjeu est de concevoir cette phase de concertation comme une expérimentation d'une nouvelle forme de participation citoyenne, renforcée et pérenne. Villes et Territoires, (avec l'appui de Paul Garcia), vous propose un outil méthodologique pour établir une feuille de route de cette première phase de concertation avec les habitant-es.





**Garantir aux habitants des quartiers défavorisés l'égalité réelle d'accès aux droits, à l'éducation, à la culture, aux services et aux équipements publics.**

Loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine : article 1

# L'ENJEU D'UN CROISEMENT DE TROIS CHAMPS D'EXPERTISE

Les enjeux nationaux et locaux de conjuguer les trois types d'expertise est d'assurer la capacité de...

01

... Cibler au plus près les besoins des habitants des quartiers.

02

... Co-construire les réponses stratégiques et les actions qui en découlent, visant à améliorer concrètement et dans la durée les conditions de vie des habitants.

**Expertise stratégique**  
Elu-es des collectivités locales,  
Etat, bailleurs,  
autres signataires du Contrat de Ville ...

**Expertise technique**  
Services des collectivités,  
Etat, bailleurs, équipements  
...

**Expertise du quotidien / d'usage**  
Habitants, usagers,  
associations, conseils citoyens...





# CADRAGE

CIRCONSCRIPTION DU SUJET  
IMPLICATION DES PARTENAIRES





## ÉTAPE 1 : CADRAGE THÉMATIQUE

# QUELLES THÉMATIQUES VEUT-ON ABORDER AVEC LES HABITANT-ES ?



### Accorder aux habitant-es un temps de libre parole

Si la concertation peut mobiliser les habitant-es sur des sujets que vous estimez prioritaires, un temps de libre parole est conseillé. Les priorités qui sont les vôtres ne sont pas forcément celles des habitant-es du quartier.

### Des thèmes liés aux enjeux prioritaires

Mieux vaut ne retenir que quelques thèmes, qu'aborder l'ensemble des enjeux que couvre un contrat de ville. Faites un choix concerté de 2 ou 3 thématiques clés. Il peut s'agir d'un thème sectoriel (culture, éducation, etc.) ou d'un objectif poursuivi à travers votre contrat de ville (renforcer le lien social, promouvoir la mixité, etc.).

### Prendre en compte les axes transversaux

La lutte contre les discriminations, la jeunesse, l'égalité femmes/hommes sont autant d'axes transversaux sur lesquels interpeller les habitant-es, quelles que soient vos thématiques prioritaires retenues.

### Une traduction simple de vos intentions

Une fois les thématiques choisies, dédiez un temps de travail à la traduction du thème en questions simples, compréhensibles de tout-es et qui soient la plus neutre possible. Dès ce stade, il est utile d'associer des acteurs de terrain / associations, au contact direct et régulier de la population.





# IDENTIFIEZ VOS RESSOURCES

## VOS POINTS D'APPUI

en matière de participation  
citoyenne

Recensez les réussites / points d'appui et les difficultés / freins à votre démarche de participation citoyenne

Quelles sont les pratiques de participation existantes sur votre territoire ? (conseils de quartier, conseils citoyens, espaces de débats citoyens, collectifs de locataires, etc.). Quelles sont les conditions de fonctionnement et de réussite de ces pratiques ? Comment les transférer à votre propre démarche de concertation ? Comment mobiliser ces collectifs citoyens déjà impliqués dans la vie de leur quartier ?

Faites également le bilan des freins et difficultés rencontrés pour promouvoir ou faire émerger de la participation citoyenne. Quelles sont les difficultés à anticiper, quels sont les écueils à éviter dans votre propre démarche de concertation ?

## LES PARTENAIRES

Des acteurs ressources  
et/ou relais

Mobilisez vos partenaires lorsqu'ils sont porteurs d'une culture de la participation et en tant que relais pour capter certains publics

Si vos institutions partenaires mènent des pratiques de concertation ou de participation, elles peuvent être forces de propositions / conseils sur les approches participatives adaptées à votre besoin.

Vos partenaires financent parfois des postes pour des acteurs de proximité (médiateurs, travailleurs sociaux, agents de proximité, etc.). Identifiez ces personnes ressources de proximité qu'il est possible de mobiliser pour vous appuyer dans votre démarche de concertation.

Exemples : agent de proximité des bailleurs, médiateur santé, médiateur social ou culturel, travailleur social du Département, etc.

## LES ASSOCIATIONS

Des actrices de proximité  
incontournables

Les associations de proximité sont à mobiliser en ce qu'elles connaissent et entretiennent un lien de confiance avec les habitant-es

Les associations ont une connaissance suffisante des habitant-es qui fréquentent leurs structures pour être à-même de créer les conditions nécessaires à leur prise de parole. La phase de réflexion doit les associer : conditions à remplir pour réaliser la concertation, harmonisation des objectifs, des sujets à traiter lors de la concertation, traduction du langage institutionnel en langage commun compréhensible pour les habitant-es.

Cette collaboration ne peut qu'être favorable à la sensibilisation des associations à l'enjeu de la participation citoyenne. Associées à cette étape de concertation, les associations pourront plus facilement être mobilisées sur d'autres temps de concertation tout au long de la durée de vie du contrat de ville.

Pour une implication optimale de tout-es,  
impliquez vos partenaires et les associations à toutes les étapes de la démarche : de la réflexion, en passant par la mise en œuvre, jusqu'à l'analyse du matériau recueilli.





ÉTAPE 3 : IDENTIFICATION DES PUBLICS CIBLÉS ET CONDITION D'ACCÈS

## QUEL-LES HABITANT-ES CIBLE-T-ON ?

**Ce temps de travail doit se faire avec vos partenaires institutionnels et/ou associatifs pour :**

- réfléchir à des méthodes de recueil de données appropriées et réalistes.
- Identifier les populations cibles (qui sur quelle thématique ?).
- Répartir le travail de réalisation de la concertation.
- Définir un guide de questions (qu'interroge-t-on ? Comment interroge t-on ?).
- S'entendre sur un calendrier.



### Des habitant-es ciblé-es en fonction des sujets

Qui sont les habitant-es les plus concerné-es par le sujet ? Où, quand et comment est-il possible de les capter ? Quelles sont les facilités sur lesquelles s'appuyer ? Quels sont les freins / difficultés à anticiper ?

### Des habitant-es plus "neutres"

Le contexte dans lequel un entretien est mené peut orienter le discours. Un jeune suivi en MLI, mobilisé par la MLI pour la concertation, aura certainement tendance à focaliser en premier lieu sur l'insertion et l'emploi. Il peut donc être intéressant d'envisager un recueil de parole plus neutre (marché, station de tram, jardin public, etc.), permettant d'identifier quels sont les sujets naturellement/prioritairement abordés par les habitant-es.

### Des collectifs citoyens déjà constitués

Les collectifs déjà constitués (conseil de quartier, conseil citoyen, collectif de locataires, table de quartier, etc.) peuvent aussi être interrogés. Leur mobilisation sera d'autant plus simple qu'ils sont déjà constitués en collectifs. Ils peuvent par ailleurs mobiliser d'autres habitant-es. .

### Donner aussi la parole aux moins captifs

Il faut s'assurer de la diversité des expressions, dont la parole des habitant-es les moins captifs, visibles, les plus silencieux, qui ont d'autres priorités et urgences à traiter que celle d'aller dans des réunions publiques (grands précaires, parents isolés avec enfants, personnes âgées isolées, etc.).





# MÉTHODE

CHOIX DES OUTILS MÉTHODOLOGIQUES ET  
RÉALISATION DE LA CONCERTATION



# ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE



## INTÉRÊTS

- Donne la parole à un grand nombre de personnes.
- Déclinable en diverses modalités (en ligne, version papier, rempli seul-e ou avec l'aide d'un tiers, remis dans les boîtes aux lettres, administré par téléphone, etc.).



## LIMITES

- Composé d'une majorité de questions fermées donc des réponses peu affinées.
- Requiert de la technicité (concevoir, héberger, exploiter le questionnaire).
- Problématise la captation des publics éloignés de la culture écrite et/ou numérique.



## MENER UNE CONSULTATION PAR QUESTIONNAIRES LES ÉTAPES

### Traduire vos enjeux thématiques en questions simples

#### Prévoir 4 axes :

- vosre vie dans le quartier : vous connaissez (l'offre par exemple), vous vivez/ressentez, vous pratiquez, vous utilisez...
- Votre opinion : que pensez-vous de... ? Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes : ...
- Vos besoins / vos propositions : que vous manque-t-il ? Qu'attendez-vous de... ? Si vous aviez la possibilité de changer les choses, que feriez-vous ? ...
- Vous êtes : femme/homme, âge, ancienneté dans le quartier, situation familiale, professionnelle, etc.

### Impliquer en amont les acteurs de proximité

Co-construire la démarche avec les acteurs de proximité (associations, médiateurs, etc.) qui vont s'impliquer dans la passation du questionnaire :

- mobilisation des publics
- identification des moins captifs

Pour la passation du questionnaire, identification des événements :

- propices : fête des voisins, événements culturels au cœur du quartier, l'été/temps des vacances, etc.
- à créer : organisation de cafés en pied d'immeuble, organisation d'un temps de convivialité familiale, expo photo ou vidéo, etc.

### Plan de communication, d'implication et de réalisation

Mobiliser les partenaires / associations pour :

- consolider la formulation des questions et identifier les questionnements absents.
- Concevoir une stratégie partagée de communication : qui communique ? Quels supports partagés de communication ? Auprès de qui ? Quand ?
- Développer un plan d'action : qui le fait remplir ? A qui ? Sur quel(s) support(s) ? Quand ? Sur quelle durée ? Comment et à qui restitue-t-on ?
- Elaboration d'un échéancier (démarrage, relances, transmissions, clôture de l'enquête).

### Exploitation, analyse des résultats. Croisement des trois niveaux d'expertise

La discussion des résultats peut être l'occasion d'expérimenter un autre degré d'implication :

- **implication des partenaires du contrat de ville : temps d'analyse concertée** des résultats. Occasion de croiser les trois niveaux d'expertise (stratégique, technique, citoyenne).
- **Implication des acteurs de terrain / associations : temps d'analyse concertée des résultats**. Occasion d'impliquer les associations dans une démarche d'impact collectif (de quelle manière chacune envisage-t-il de contribuer au changement ?). Occasion de les sensibiliser à la plus-value de faire davantage de participation citoyenne dans la conception et la mise en place de leurs actions.
- **Implication des habitant-es : sous forme de réunion publique**. Cela permet d'affiner le sens des réponses formulées dans le questionnaire (affiner par induction l'analyse). C'est aussi une occasion de positionner les habitant-es comme réels partenaires du contrat de ville.

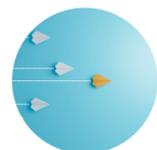




# ATELIERS PARTICIPATIFS

L'atelier participatif est un temps de co-réflexion et de co-construction (de solutions par exemple) autour d'un thème prédéfini.

## INTÉRÊTS



- Des échanges permettant une réponse plus fine aux thèmes retenus.
- Favoriser chez les habitant-es une posture d'acteurs/trices.

## LIMITES



- Il faut pouvoir mobiliser les habitant-es (légitimité, intérêt).
- Cela implique une compétence en animation pour cadrer les débats et favoriser la circulation équitable de la parole, offrir les outils nécessaires à la capitalisation des échanges.



## MENER UNE CONSULTATION SOUS FORME D'ATELIERS PARTICIPATIFS

Traduire vos enjeux thématiques en questions mises en débat.

Déconstruire son atelier en plusieurs temps de réflexion / propositions :

- prévoir des temps d'échanges en petits groupes sur un thème (en précisant clairement l'intention et les consignes). Des temps d'échanges cadrés et timés sur :
  1. le vécu, l'expertise d'usage.
  2. L'identification de ce qui fonctionne,
  3. L'identification de ce qui dysfonctionne,
  4. L'identification de ce qu'il manque.
  5. Traduction des forces, faiblesses et manques identifiés en enjeux prioritaires, et en préconisations.

Il est essentiel de prévoir un animateur neutre dans chaque groupe qui :

- prenne les notes
- aide les participant-es à organiser les idées clés
- cadre les débats,
- maîtrise le temps de chaque séquence.

GROUPE 1

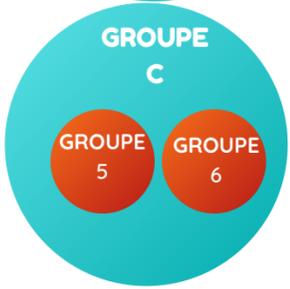
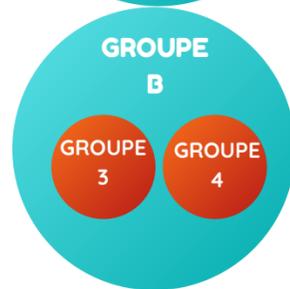
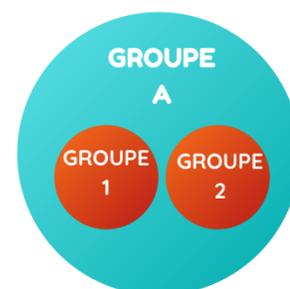
GROUPE 2

GROUPE 3

GROUPE 4

GROUPE 5

GROUPE 6



Chaque nouveau groupe (A, B, C) met en commun :

1. ses principaux constats (forces et faiblesses)
2. ses enjeux prioritaires
3. ses préconisations.

L'objectif final de cet échange est de s'entendre sur maximum :

- 2 principaux constats
- 2 enjeux prioritaires (hiérarchisés)
- 2 préconisations

## REGROUPEMENT

Les animateurs ayant pris note de manière exhaustive, la restitution de ce dernier temps, confiée aux participant-es se résume à mettre en perspective les enjeux clés puis les préconisations



## Exploitation, analyse des résultats. Croisement des trois niveaux d'expertise

Cette méthode implique l'expertise des habitant-es en amont.

La discussion des résultats peut être l'occasion d'expérimenter un autre degré d'implication :

- **implication des partenaires du contrat de ville : temps d'analyse concertée des résultats.** Occasion de croiser les trois niveaux d'expertise (stratégique, technique, citoyenne)
- **Implication des associations : temps d'analyse concertée des résultats.** Occasion d'impliquer les opérateurs dans une démarche d'impact collectif (de quelle manière chacun envisage-t-il de contribuer au changement ?). Occasion de les sensibiliser à la plus-value de faire davantage de participation citoyenne dans la conception et la mise en place de leurs actions.

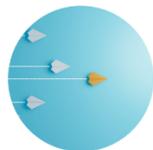




# LE FOCUS GROUP

Contrairement à l'atelier participatif, le focus group est un entretien collectif. C'est un jeu de questions / réponses entre un intervieweur et des personnes interrogées. La rencontre de points de vue différents peut cependant induire des débats.

## INTÉRÊTS



- Un nombre restreint de personnes ce qui facilite la formulation de réponses (contexte, causes, logiques d'acteurs, etc.).
- Susceptibles d'être réalisés dans des lieux ou en animation avec des animateurs qui encouragent l'approche approfondie d'une thématique précise (des parents d'élèves dans une école, des jeunes suivis par la MLI dans une MLI, etc.).

## LIMITES



- Un nombre restreint d'habitant-es captés qui nécessite la multiplication des focus groups.
- Dépend de la capacité des acteurs de proximité à être ou à se mobiliser.



## MENER UN FOCUS GROUP

### Traduire vos enjeux thématiques en questions simples

Prévoir 3 axes :

- votre vie dans le quartier  : vous connaissez (l'offre par exemple), vous vivez/ressentez, vous pratiquez, vous utilisez...
- Votre opinion  : que pensez-vous de... ? Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes : ...
- Vos besoins / vos propositions  : que vous manque-t-il ? Qu'attendez-vous de... ? Si vous aviez la possibilité de changer les choses, que feriez-vous ? ...

### Co-construire la méthodologie avec les associations de proximité

Impliquez les associations bien en amont pour :

- choisir les items abordés.
- Définir une posture commune : neutralité dans les questions posées, dans le rôle d'animateur qui ne participe pas au débat mais le facilite.
- Concevoir un outil commun de relevé de notes et de synthèse des échanges.
- Identifier le public cible et les conditions de son implication.
- Elaborer un échéancier.

### Une animation participative et implicante

Mobiliser différents outils d'animation pour faciliter l'expression de tou-tes :

- Le photolangage : prise de position en choisissant des photos (du thème, du quartier, etc.)
- Un débat autour d'une cartographie du quartier
- Une mise en scène : "imaginez que vous ayez le pouvoir et les moyens de changer les choses dans votre quartier, que changeriez-vous et comment vous y prendriez-vous ?" (rôle du décideur, rôle du technicien qui décline les ambitions en projets, rôle de l'habitant qui découvre et vit le changement, etc.).
- L'animateur cadre et séquence les débats autour de sous-thèmes simples et clairs.

### Exploitation, analyse des résultats. Croisement des trois niveaux d'expertise

La discussion des résultats peut être l'occasion d'expérimenter un autre d'implication :

- **implication des partenaires du contrat de ville : temps d'analyse concertée des résultats.** Occasion du croiser les trois niveaux d'expertise (stratégique, technique, citoyenne)
- **implication des acteurs de terrain / associations : temps d'analyse concertée des résultats.** Occasion d'impliquer les associations dans une démarche d'impact collectif (de quelle manière chacun envisage-t-il de contribuer au changement ?). Occasion de les sensibiliser à la plus-value de faire davantage de participation citoyenne dans la conception et la mise en place de leurs actions.
- **Implication des habitant-es : sous forme de réunion publique ou d'un public élargi d'habitant-es concerné-es par le sujet traité.** Cela permet d'affiner le sens des réponses formulées dans le questionnaire (affiner par induction l'analyse). C'est aussi une occasion de positionner les habitant-es comme réels partenaires du contrat de ville.

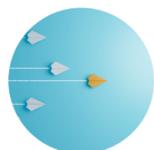




# DIAGNOSTIC EN STATIONNANT

Le diagnostic en stationnant est une technique d'échange dans l'espace public, où les habitant-es sont invité-es, lorsqu'ils/elles passent devant le stand, à donner leur avis, décrire leur vécu, proposer des solutions. C'est une démarche d'aller-vers contrairement aux deux précédents outils.

## INTÉRÊTS



- C'est une technique d'"aller-vers".
- Il existe une multiplicité de lieux ou d'évènements propices à ce recueil de paroles.

## LIMITES



- Demande du temps.
- Doit mobiliser un plus grand nombre d'acteurs de terrain.
- Demande d'établir un lien de confiance propice aux réponses. Cela nécessite en premier lieu une présentation claire du sens et de l'intention du recueil de parole.



## MENER UN DIAGNOSTIC EN STATIONNANT

### Traduire vos enjeux thématiques en questions simples

Prévoir 4 axes :

- vosre vie dans le quartier : vous connaissez (l'offre par exemple), vous vivez/ressentez, vous pratiquez, vous utilisez...
- Votre opinion : que pensez-vous de... ? Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes : ...
- Vos besoins / vos propositions : que vous manque-t-il ? Qu'attendez-vous de... ? Si vous aviez la possibilité de changer les choses, que feriez-vous ? ...
- Vous êtes : âge, ancienneté dans le quartier, situation familiale, professionnelle, ...

### Identifiez les lieux et événements propices à cet "aller-vers"

Des lieux :

- choisis en fonction de la thématique (sortie es école pour la réussite éducative, etc.).
- Propices : places publics, marchés, les espaces verts, les sorties d'école, les commerces, etc.)

Des événements

- propices : fête des voisins, événements culturel au cœur d quartier, l'été/temps des vacances, etc.
- à créer : organisation de cafés en pied d'immeuble, organisation d'un temps de convivialité familiale, expo photo ou vidéo, etc.

### Plan de communication, d'implication et de réalisation

Mobilisez vos partenaires / associations pour :

- consolider la formulation des questions et les modes d'approche des habitant-es.
- Concevoir une stratégie partagée de communication : qui communique ? Quels supports partagés de communication ? Auprès de qui ? Quand ?
- Développer un plan d'action : qui s'installe où ? Comment mène-t-on le recueil de parole ? Quand ? Sur quelle durée ? Comment et que restitue-t-on ? A qui ? Comment ? Quand ?
- Elaboration d'un échéancier.

### Exploitation, analyse des résultats.

#### Croisement des trois niveaux d'expertise

La discussion des résultats peut être l'occasion d'expérimenter un autre degré d'implication :

- **implication des partenaires du contrat de ville : temps d'analyse concertée des résultats.** Occasion de croiser les trois niveaux d'expertise (stratégique, technique, citoyenne).
- **Implication des acteurs de terrain / associations** : temps d'analyse concertée des résultats. Occasion d'impliquer les associations dans une démarche d'impact collectif (de quelle manière chacune envisage-t-il de contribuer au changement ?). Occasion de les sensibiliser à la plus-value de faire davantage de participation citoyenne dans la conception et la mise en place de leurs actions.
- **Implication des habitant-es** : sous forme de réunion publique. Cela permet d'affiner le sens des réponses formulées dans le questionnaire (affiner par induction l'analyse). C'est aussi une occasion de positionner les habitant-es comme réels partenaires du contrat de ville.





# DIAGNOSTIC EN MARCHANT

Le diagnostic en marchant consiste à déambuler sur un itinéraire prédéfini et d'inviter les habitant-es à commenter des espaces du quartier et la manière dont ils se l'approprient (ou pas), le but étant d'améliorer les conditions d'usage de ce dont il est question lors de ce diagnostic.



## INTÉRÊTS

- C'est une technique d'"aller-vers".
- Les habitant-es donnent plus facilement sens à leurs propos en les illustrant par des cas concrets.



## LIMITES

- Demande du temps.
- Demande de la préparation bien amont.



## MENER UN DIAGNOSTIC EN MARCHANT

### Traduire les enjeux en lieux de passage pour la marche

- Etablir le parcours à l'avance entre partenaires (conseil citoyen, collectivité, bailleurs ...).
- Appuyer la démarche avec un guide de questions qui soit la traduction de vos enjeux en questionnements ou thèmes simples et au plus proches de la réalité vécue des marcheur/ses.

### Une marche neutre ou ciblée selon les sujets prioritaires à aborder

Association de toutes les « catégories » de la population du quartier, ou bien de catégories ciblées selon les besoins que l'on veut explorer :

- l'accessibilité,
- le sentiment de sécurité,
- les problématiques de déchets,
- etc.

On peut ainsi souhaiter avoir l'avis en priorité :

- des personnes âgées,
- des femmes,
- des enfants,
- jeunes
- Etc.

Dans ce cas :

il faut construire avec eux le parcours, les modalités (horaires, mode de convivialité ...) et associer services et décideurs concernés par cette « catégorie » de population pour entendre les besoins et être en mesure d'intervenir sur des réponses concrètes.

### Une marche constructive et collaborative

- Identifier en commun les dysfonctionnements et les points forts du quartier en termes de cadre de vie.
- Formaliser un compte-rendu partagé de la situation.
- Proposer des solutions construites en commun.
- Rédiger un plan de restitution  
Quoi ? Quelle(s) réponses envisagées par les habitant(e)s ?  
Pourquoi ? Comment ?

### Exploitation, analyse des résultats. Croisement des trois niveaux d'expertise

La discussion des résultats peut être l'occasion d'expérimenter un autre degré d'implication :

- **implication des partenaires du contrat de ville** : temps d'analyse concertée des résultats. Occasion de croiser les trois niveaux d'expertise (stratégique, technique, citoyenne).
- **Implication des acteurs de terrain / associations** : temps d'analyse concertée des résultats. Occasion d'impliquer les associations dans une démarche d'impact collectif (de quelle manière chacune envisage-t-il de contribuer au changement ?). Occasion de les sensibiliser à la plus-value de faire davantage de participation citoyenne dans la conception et la mise en place de leurs actions.
- **Implication des habitant-es** : sous forme de réunion publique. Cela permet d'affiner le sens des réponses formulées dans le questionnaire (affiner par induction l'analyse). C'est aussi une occasion de positionner les habitant-es comme réels partenaires du contrat de ville.





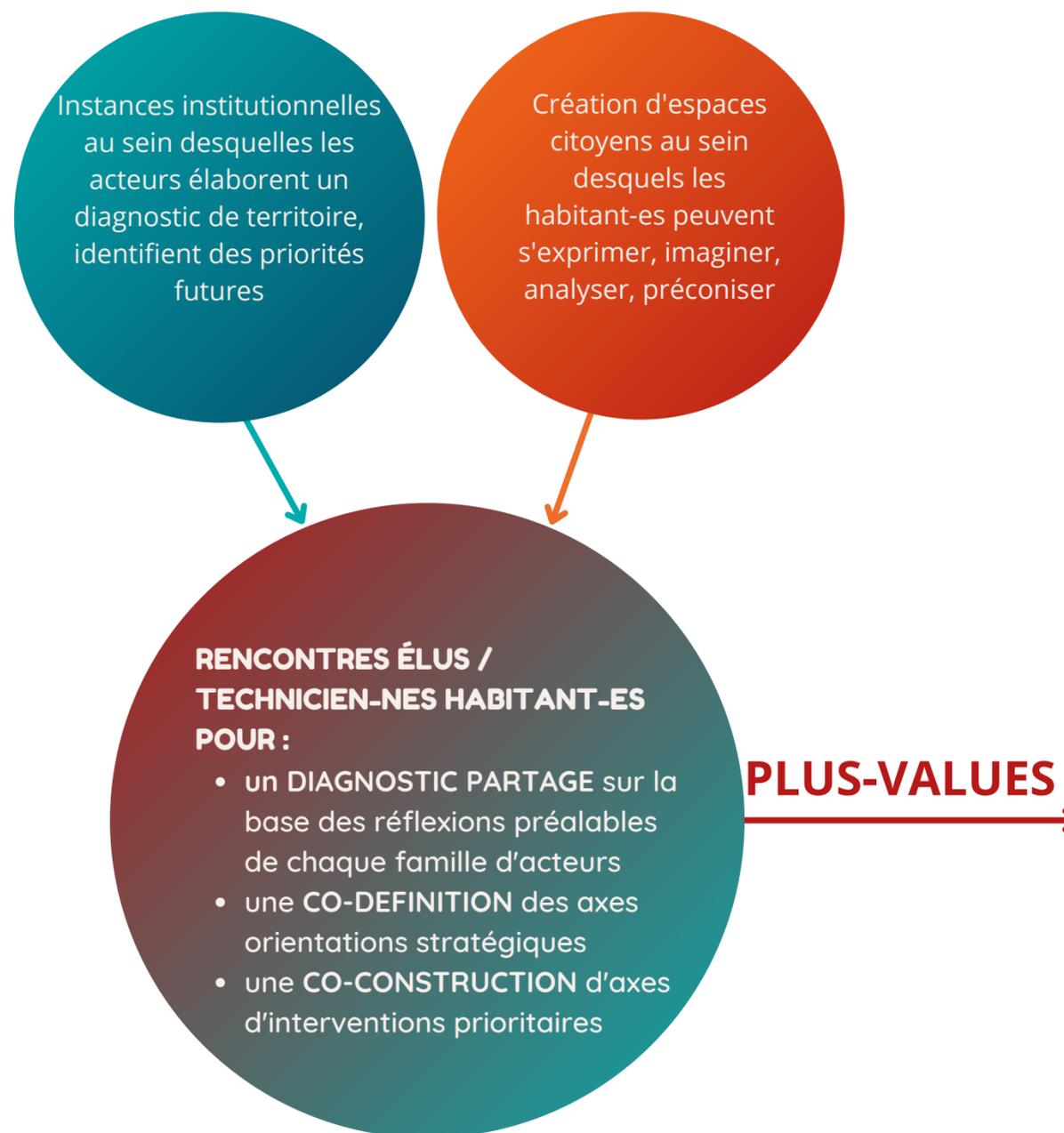
Temps d'analyse partagée et de co-construction inter-familles d'acteurs

# UN TEMPS PARTAGÉ POUR CROISER LES TROIS CHAMPS D'EXPERTISE

Chaque expertise peut être produite distinctement. Cela permet à chaque famille d'acteurs de s'exprimer le plus librement possible, avec ses propres langages, logiques et enjeux. Pour que la co-production soit rendue possible, ces réflexions cloisonnées doivent être mises en perspective. Une rencontre entre les trois familles d'acteurs permet d'éviter plusieurs écueils :

- le sentiment des habitant-es de ne pas être reconnus comme porteurs des ambitions pour leur quartier, s'ils ne sont que ponctuellement consultés, s'ils ne sont pas impliqués dans une réflexion plus opérationnelle.
- Une mauvaise interprétation du sens que les élu-es ou les technicien-nes pourraient donner à la parole des habitant-es.

Si vous concevez ce temps de concertation préalable comme expérimentation d'une nouvelle forme de participation, vous pouvez envisager un temps partagé, interacteurs (élu-es, technicien-nes, habitant-es, associations) de croisement des trois degrés d'expertise.



Bien préparée et menée avec tiers neutre "médiateur", une telle rencontre peut :

- favoriser une **inter-connaissance et compréhension mutuelle** des logiques (stratégique, technique, d'usage).
- Être vécu comme de la **co-formation** et favoriser une **acculturation** réciproque.
- **Renforcer la cohérence** entre des moyens et des besoins.





# VOS FEUILLES DE ROUTE

LA CONCERTATION : UNE BASE DE RÉFÉRENCE  
POUR UNE PARTICIPATION CITOYENNE PÉRENNE



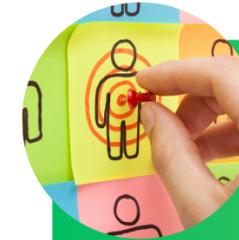
# CONCERTATION CITOYENNE PRÉALABLE À LA PRÉFIGURATION D'ENGAGEMENTS QUARTIER 2030

## FEUILLE DE ROUTE



### Choix des orientations thématiques

- 2 ou 3 thématiques
- La prise en compte d'axes transversaux
- Une traduction des intentions institutionnelles en questions compréhensibles pour les habitant-es



### Identification des publics

- Des habitant-es "concerné-es"
- Des habitant-es "neutres"
- Les habitant-es les moins captive-fs
- Les collectifs d'habitant-es déjà constitués



### Mobilisation des partenaires

- Pour échanger les bonnes pratiques de recueil de parole
- Pour mutualiser les personnes et réseaux ressources



### Implication des acteurs de terrain / associations

- Consolidation des choix précédemment posés, traduction des intention en langage simple, publics cibles, etc.)
- Qui s'engage à faire quoi ?
- Co-production d'un guide d'entretien (qu'interroge-t-on et comment ?)





# VOTRE FEUILLE

pour mener à bien la concertation des habitant-es  
préalable à la préfiguration du prochain contrat de ville

ÉTAPES	DATES/PÉRIODES	AVEC QUI ?	DÉCLINAIRE OPÉRATIONNELLE DE L'ÉTAPE
<b>Choix des orientations thématiques</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 ou 3 thématiques</li><li>• La prise en compte d'axes transversaux</li><li>• Une traduction des intentions institutionnelles en questionnement compréhensible pour les habitant-es</li></ul>			
<b>Identification des publics</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des habitant-es "concerné-es", des habitant-es "neutres"</li><li>• Les habitant-es les moins captifs</li><li>• Les collectifs d'habitant-es déjà constitués</li></ul>			
<b>Mobilisation des partenaires</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour échanger les bonnes pratiques de recueil de parole</li><li>• Pour mutualiser les personnes et réseaux ressources</li></ul>			
<b>Implication des acteurs de terrain / associations</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidation des choix précédemment posés traduction des intention en langage simple, publics cibles)</li><li>• Qui s'engage à faire quoi ?</li><li>• Co-production d'un guide d'entretien (qu'interroge-t-on et comment ?)</li></ul>			
<b>Réalisation de la concertation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Choix de la méthode</li><li>• Stratégie partagée d'accès aux publics</li></ul>			
<b>Restitution / partage des conclusions</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mobilisation des partenaires du contrat de ville</li><li>• Mobilisation des associations</li><li>• Mobilisation élargie des habitant-es</li></ul>			



SUR LA BASE DE CETTE EXPÉRIMENTATION DE LA CONCERTATION...

## ...PRÉFIGURER UN RÉFÉRENTIEL DE PARTICIPATION PÉRENNE

La concertation peut vous servir d'expérimentation pour poser les bases d'une démarche participative régulière et structurée tout au long de la vie de votre contrat de ville. Pour ce faire, quatre temps de réflexion sont nécessaires.



### Quel degré de participation citoyenne souhaite-t-on pour la suite ?

Chaque degré d'implication citoyenne que vous encouragez, induit l'engagement de moyens spécifiques mais surtout un changement de posture des décideurs, des exécutants et des bénéficiaires. Il est donc essentiel d'être au clair sur le degré d'implication attendu des habitant-es et sur le changement de posture que l'on se sent prêt à adopter.

### Quel bilan de la méthode expérimentée durant la concertation, et quelle méthode pour la suite ?

La concertation permet de tester des techniques de recueil de paroles, d'analyses concertées, d'implication, de co-construction, de co-production. Un temps de bilan de ce qui a fonctionné, de ce qui a posé des difficultés est nécessaire pour consolider une démarche pérenne et structurée de participation citoyenne.

### Préfigurer un référentiel de la participation citoyenne...

La formalisation de l'ensemble de ces réflexions, sous forme d'un référentiel de la participation, permet de poser un cadre co-construit d'engagement. Il clarifie également une méthode partagée facilitant le déploiement d'une participation citoyenne au long cours.



# 5 DEGRÉS DE PARTICIPATION

OÙ CHOISIREZ-VOUS DE SITUER L'IMPLACATION DES CITOYENNES ? JUSQU'À QUEL POINT IMPULSerez VOUS UN CHANGEMENT DE POSTURES ?

Degré croissant d'implication citoyenne

Changement de posture nécessaire

## INFORMATION

Vous informez simplement les habitant-es d'une décision prise et entérinée.

AUCUN

Seul l'élue décide, l'avis des habitant-es n'est pas requis. La seule manière dont ces dernier-es peuvent s'impliquer est en relayant l'information.

## CONSULTATION

Vous recueillez l'avis des habitant-es sur un projet déjà défini.

FAIBLE

L'élue continue de décider même s'il/elle explique sa décision en faisant référence aux avis émis par les citoyen-nés. Les habitant-es donnent leur avis mais dont l'impact reste faible.

## CONCERTATION

Vous entamez un processus de dialogue qui engage la collectivité, les maîtres d'ouvrage et les habitant-es pour imaginer des axes d'amélioration à un projet déjà défini.

CROISSANT

Le projet reste à définir. L'élue pose les limites des marges de manoeuvre. Les citoyen-nés sont associé-es aux réflexions en amont. Cette méthode permet d'assurer la traçabilité des contributions citoyennes.

## CO-PRODUCTION

Vous associez les habitant-es à la création ou à la production d'un projet que vous avez défini.

FORT

Les marges de manoeuvre restent clairement délimitées par l'élue. A ce stade l'élue partage une partie du pouvoir avec les citoyen-nés dans une logique de co-responsabilité et de co-décision.

## CO-DÉCISION

Vous associez les habitant-es à la décision de l'émergence d'un projet qui n'est donc pas pré-défini.

ULTIME

Changement de posture pour toutes et tous puisque le projet émerge, se construit et se décline en totale co-construction et co-décision.

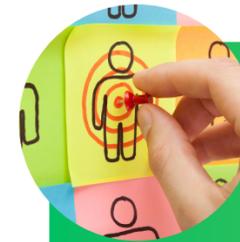


# Tirer le bilan de la concertation



## Choix des orientations thématiques

- Quel écart entre les problématiques choisies et celles qui apparaissent prioritaires aux yeux des habitant-es ? Comment réduire cet écart à l'avenir ?
- La formulation des attentes de la concertation était-elle claire et adaptée ?
- La manière d'interroger les habitant-es était-elle au plus proche de leur culture langagière ?
- Quelles sont les bonnes pratiques qui ont facilité le dialogue et la compréhension réciproque ?
- Quels seront à l'avenir les freins à anticiper / lever ?



## Identification des publics

- Sommes-nous parvenus à capter les publics ciblés ?
- Quelles sont les bonnes pratiques qui ont facilité l'accès aux publics ?
- Quels seront à l'avenir les freins à anticiper / lever ?
- Les habitant-es ou collectifs ont-ils et pourront-ils faire ressource à cette étape de la mise en oeuvre de la démarche ?
- Au regard de ces enseignements, quel plan d'action d'"aller-vers" sommes-nous en mesure d'élaborer ?



## Mobilisation des partenaires

- Sommes-nous parvenus à mobiliser nos partenaires ?
- Dans quel(s) domaine(s) cette mobilisation a-t-elle été une force ?
- Comment pérenniser ce partenariat ?
- Quelles sont les bonnes pratiques qui ont facilité le dialogue et la coopération ?
- Quels seront à l'avenir les freins à anticiper / lever ?



## Implication des associations et autres acteurs de terrain

- Sommes-nous parvenus à impliquer les associations et autres acteurs de terrain ? Les intentions étaient-elles claires ? La coordination était-elle suffisante ?
- La co-construction des outils de recueil de parole a-t-elle été facile et/ou aidante ?
- Quelles sont les bonnes pratiques qui ont facilité le dialogue et la coopération ?
- Quels seront à l'avenir les freins à anticiper / lever ?



# UNE FEUILLE DE ROUTE EN 5 VOILETS



01

## Objectifs et intentions

- Quelle(s) sont les intention(s) de changement (pour l'amélioration des conditions de vie des habitant-es du QPV, en termes d'implication et de participation citoyenne) ?
- Quels sont les objectifs que vous vous fixez ? (Exemple donner la parole au plus grand nombre).

02

## Le degré attendu de participation

Chaque projet qui se veut participatif doit fixer au préalable la forme que va revêtir la participation : de l'information à la co-décision.

Le degré d'implication choisi amène ensuite à des engagements de la part de chaque partie prenante :

- les élu-es s'engagent à :
- les technicien-nés s'engagent à :
- les habitant-es s'engagent à :
- les associations s'engagent à :

03

## Le(s) moment(s) auxquels mobiliser la participation citoyenne

- Contexte : de manière pérenne ou ponctuelle, dans quel contexte mobilise-t-on la participation ?
- Objectif / intention : quel besoin, quels enjeux, quels objectifs ?
- Degré de participation souhaité (information, consultation, etc.) : information, consultation, concertation, co-construction, co-décision

04

## Les publics à mobiliser

Pour chaque moment auquel investir la participation identification des publics :

- Quel(s) profil(s) ?
- Quelle(s) représentativité(s) ?
- Quels acteurs relais / ressources pour la mobilisation des publics ?
- Les atouts sur lesquels s'appuyer
- Les freins à anticiper et les manières de les lever

05

## La formalisation d'un process

Pour chaque moment auquel investir la participation identification des publics :

- Quand ? Etablir un échéancier
- Où (hors les murs ? Dans des instances institutionnelles ?)
- Comment ?
- Définition des outils méthodologiques (enquête, espaces de dialogue, temps d'échanges, etc.) :
  - communication auprès des publics
  - mobilisation des publics
  - facilitation / animation / appui à la participation
  - formalisation / transmission des recueils de parole
  - exploitation de la parole des habitant-es
  - retour fait aux habitant-es.





# CONTACT

Villes et Territoires Occitanie

Centre de ressources en politique de la ville et cohésion des territoires

Cécile NONIN, Directrice

[cecile.nonin@villes-et-territoires.fr](mailto:cecile.nonin@villes-et-territoires.fr)

[Contactez-nous](#)

[www.villes-et-territoires.fr](http://www.villes-et-territoires.fr)