

PRÉ-DIAGNOSTIC LOCATAIRES ET DÉVELOPPEMENT D'OUTILS INNOVANTS DE CONCERTATION

Opération de résidentialisation de l'îlot IRA - Alliade du programme de rénovation
urbaine de Belleruche à Villefranche-sur-Saône

Sciences Po Lyon – Cours projet Public Factory

Loann Cogan, Jean-Romain Francis, Marie Gal, Antoine Gaillot, Arnaud Lemonnier,
Perrine Martin-Jouannaud, Louise Ripert, Yassine Sciascia

Encadrement : M^{me} Marie-Clotilde Meillerand

Commanditaire : IRA représentée par M^{mes} Marion Martel et Hélène
Dehandschoewercker



Septembre 2020 – Mars 2021

Remerciements :

Nous remercions chaleureusement Mme Marion Martel, Mme Hélène Dehandschoewercker, Mme Marie-Clotilde Meillerand, Mme Martine Huyon, Mme Michèle Francisco, les référents de Belleruche (Mme Marcelle Duvillard) et tous les participants.

TABLE DES MATIERES

Table des matières	3
Table des figures	5
PARTIE 1 : RETOUR D'EXPÉRIENCE SUR LA DÉMARCHE DE CONCERTATION ET LES OUTILS INNOVANTS MIS EN ŒUVRE	7
Section 1 : Rappel et premières approches de la commande	8
I. Rappel de la commande	8
II. Approche retenue pour répondre à la commande	9
III. La phase exploratoire : diagnostic du territoire et contextualisation du projet de résidentialisation du quartier Belleruche	10
A. <i>Première étude du contexte du quartier</i>	10
B. <i>Recherches bibliographiques sur les méthodes existantes de concertation</i>	12
C. <i>L'enquête exploratoire sur le terrain : Rencontres avec les associations, les locataires et les acteurs de l'aménagement local</i>	12
Section 2 : Retour d'expérience sur la concertation et les outils développés	16
I. Retour d'expérience général	16
A. <i>Le travail de terrain : calendrier et organisation</i>	16
B. <i>La communication : un enjeu clé pour la démarche de concertation</i>	18
C. <i>Difficultés et freins à la mise en œuvre de la concertation</i>	21
II. Retour d'expérience sur la mise en œuvre des outils développés	23
A. <i>Référents</i>	23
B. <i>Questionnaire</i>	31
C. <i>Atelier photographie et entretiens spontanés</i>	36

D. <i>Boîte à Idées</i>	40
E. <i>Carte collaborative</i>	42
Synthèse des outils développés	47
Partie 2 : Pré-diagnostic locataires de l'îlot IRA - Alliade pour l'opération de résidentialisation dans le cadre du Programme de Rénovation Urbaine de Belleruche à Villefranche-sur-Saône	50
Section 1 : Pré-diagnostic locataires	51
I. Analyse des usages	51
II. Points positifs : ce que les locataires apprécient et souhaitent garder	52
III. Points à améliorer : conflits d'usage, manque d'aménagements	54
IV. Demandes des résidents et propositions d'aménagement	57
A. <i>Végétalisation et propreté</i>	59
B. <i>Les équipements de sports et loisirs</i>	60
C. <i>Le stationnement et la sécurité</i>	62
Section 2 : Plus-value de notre démarche par rapport aux études préalables	66
I. Rappel des objectifs et des méthodologies des deux études préalables	66
I. La plus-value de notre travail en termes d'éléments de diagnostic recueillis	66
II. La plus-value de notre travail en termes méthodologiques	67
Conclusion et bilan de la concertation	71
Liste des annexes	74

TABLE DES FIGURES

Figure 1- Appréciations générales des espaces extérieurs issues du questionnaire en ligne _____	51
Figure 2 - Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne relatives à la végétalisation _____	59
Figure 3 - Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne relatives à la propreté __	60
Figure 4 - Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne relatives aux équipements sportifs _____	60
Figure 5 - Propositions d'aménagement urbain issues du questionnaire en ligne relatives au mobilier urbain _____	61
Figure 6 - Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne relatives à la sécurité _____	62
Figure 7 - Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne concernant le stationnement _____	62
Figure 8 - Propositions issues du questionnaire en ligne relatives à l'amélioration des relations entre les habitants _____	63
Figure 9 - Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne relatives au paysage et aux façades _____	63
Tableau 1 -Performance de l'outil Référents _____	30
Tableau 2 - Performance de l'outil Questionnaire _____	36
Tableau 3 - Estimation de l'âge des personnes entretenues lors des Entretiens Spontanés _____	40
Tableau 4 - Performance de l'outil Carte Collaborative _____	47
Tableau 5 - Tableau de synthèse de l'évaluation des outils développés _____	49

PARTIE 1 :
RETOUR D'EXPÉRIENCE SUR LA DÉMARCHE DE
CONCERTATION ET LES OUTILS INNOVANTS MIS EN ŒUVRE

Section 1 : Rappel et premières approches de la commande

Lancée en septembre 2020, cette étude s'inscrit dans le cadre de la Public Factory, la fabrique de projets de l'IEP de Lyon. Son objectif est de mobiliser nos connaissances et nos savoir-faire acquis dans le champ des sciences sociales afin de répondre à une commande émise par Immobilière 3F, premier bailleur social français, en coopération avec Alliade Habitat. Notre équipe est composée de 8 étudiants, dont 7 en double-diplôme avec l'Institut d'Urbanisme de Lyon. Par ailleurs, nous partageons tous la même spécialisation en Affaires Publiques.

Nos deux principales interlocutrices au cours de cette mission ont été Mesdames Marion Martel, cheffe de projet au sein d'Immobilière 3F, et Marie-Clotilde Meillerand, enseignante à Sciences Po Lyon. Lors du dernier mois du projet, en mars 2021, nous avons également échangé avec Madame Hélène Dehandschoewercker d'Immobilière 3F.

I. Rappel de la commande

La commande a pour objectif "[d'] Imaginer des outils pour faire établir à des locataires du parc social un pré-diagnostic de leur résidence et être capable d'en mesurer la plus-value par rapport à des études préalables classiques". Elle se présente ainsi en deux temps : d'abord, un temps d'établissement d'un pré-diagnostic auprès des locataires nécessitant une étude exploratoire du terrain, une réflexion sur la conception et la mise en œuvre d'outils de concertation innovants, puis une analyse des données récoltées. Ensuite, un deuxième temps de réflexion critique sur le travail effectué ainsi que sur la pertinence des outils développés, à travers un retour d'expérience.

En plus d'offrir une approche expérimentale de la concertation, cette étude vise à établir un état des lieux des usages des espaces extérieurs de cet ensemble résidentiel et à recueillir les attentes des habitants concernant de nouveaux aménagements. C'est la première étape de l'opération de résidentialisation qui devrait s'échelonner jusqu'en 2024. Elle s'inscrit dans un cadre plus large, à savoir les opérations menées par l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU) en vue de favoriser le renouvellement urbain à l'échelle du quartier.

Le terrain d'étude se situe dans le quartier de Belleruche sur la commune de Villefranche-sur-Saône. L'îlot concerné comprend quatre bâtiments correspondant à 10 halls d'entrée. Sept d'entre eux (680, 690, 734, 760, 782, 784, 786) se trouvent rue de Belleruche et les trois derniers (738, 740, 742) sont rue Pierre Montet. Le tout correspond à 177 logements répartis entre deux bailleurs sociaux. Sur ces 177 logements, 110 sont gérés par Alliade (soit 62% du parc de l'étude) et 67 par IRA (soit 38% du parc). En revanche, nous n'avons pas d'information sur le nombre exact de résidents concernés par l'étude.

II. Approche retenue pour répondre à la commande

Notre stratégie a été de partir des données récoltées directement sur le terrain. L'enjeu était de récolter des données sur le quartier pour permettre de mieux appréhender les enjeux du terrain. Une première phase exploratoire, destinée à nous familiariser avec le terrain, a duré près de douze semaines. À ce stade, le confinement national lié à la pandémie de COVID-19, décrété du 30 octobre au 15 décembre 2020, n'a pas stoppé ce travail mais il en a fortement entravé la progression. Ensuite, une période de trois semaines a été nécessaire pour définir clairement nos outils au regard des enjeux précédemment identifiés et pour préparer la concertation sur place. Cette dernière s'est déroulée sur une autre période de trois semaines, entre les mois de janvier et février 2021. Dix jours ont été nécessaires pour traiter les données issues de la concertation. Dix jours supplémentaires ont été nécessaires pour enclencher la deuxième phase de notre rendu, à savoir le retour sur expérience de nos outils et la définition d'indicateurs de performance. Enfin, il nous a fallu deux semaines pour la rédaction de ces rapports.

Après avoir pris connaissance de la commande, il s'agissait de la contextualiser et de mieux se représenter le travail à faire par la mise en place d'une phase exploratoire permettant de réaliser un diagnostic de notre terrain d'étude et de comprendre le jeu des acteurs en présence sur le quartier.

III. La phase exploratoire : diagnostic du territoire et contextualisation du projet de résidentialisation du quartier Belleroche

L'objectif principal de la phase exploratoire de notre étude était de récolter des informations sur notre terrain d'étude (a) et sur la documentation existante en matière de concertation (b) pour bien cadrer notre travail en amont de la concertation. Ce travail de recherches documentaires s'est accompagné d'une exploration sur le terrain et de prise de contact avec les différents acteurs du quartier, notamment les habitants à travers la mise en place d'entretiens exploratoires (c).

A. Première étude du contexte du quartier

Le travail documentaire nous a permis de comprendre la sociologie du public auquel nous nous adressons. Selon l'INSEE, à l'échelle de l'IRIS, le quartier présente une surreprésentation des familles avec enfants et des tranches d'âge 6-17 ans, de même que des personnes de nationalité étrangère et des personnes sans activité professionnelle. Ces caractéristiques socio-démographiques s'ajoutent à la faiblesse du revenu moyen et à la prégnance des aides sociales pour la population vivant à Belleroche. Bien que les informations disponibles débordassent du périmètre de l'étude, elles permettaient tout de même d'avoir un ordre d'idée en ce qui concerne l'âge, le revenu, les types de logement, etc. que nous avons ainsi comparé à la moyenne de Villefranche-sur-Saône.

À travers des recherches sur Géoportail, nous voulions d'abord identifier la situation géographique du quartier (distance vis-à-vis du centre-ville, dénivelé, etc.) et son accessibilité (lignes de transports en commun, fréquence des passages, etc.). Il s'agissait ensuite de parfaire notre connaissance du quartier à travers l'identification de ses infrastructures et services (écoles maternelles/élémentaires proches, centre commercial, réseau associatif...).



Carte 1 - Les services à Belleruche



Carte 1 - Répartition de l'espace dans les îlots de Belleruche

B. Recherches bibliographiques sur les méthodes existantes de concertation

Nous avons consulté des comptes-rendus de spécialistes de la concertation citoyenne. Par exemple, la Communauté d'agglomération d'Hénin Carvin publiait son "Cahier de la concertation", qui présentait, dans le cadre d'un projet de renouvellement urbain, sa campagne de concertation citoyenne. Plusieurs documents¹ mettaient l'accent sur la méthodologie employée, la réflexion autour des cibles en passant par la recherche des outils jusqu'à leur mise en place. Malheureusement, le contexte sanitaire nous a empêché de réaliser des outils comme le "théâtre forum", le "serious game" ou le "story telling", nécessitant une présence en groupe. De manière générale, nous voulions nous approprier ces méthodes pour concevoir des outils adaptés au contexte.

C. L'enquête exploratoire sur le terrain : Rencontres avec les associations, les locataires et les acteurs de l'aménagement local

En parallèle, nous avons pris contact avec les habitants, les associations et le chef de projet de l'ANRU.

i. Les entretiens téléphoniques avec les locataires

Les entretiens exploratoires ont été réalisés par téléphone mi-novembre. Nous avons pris contact, soit par SMS soit directement par téléphone, avec un échantillon assez large d'habitants côté IRA (à ce moment, nous n'avions pas encore accès aux coordonnées des locataires Alliade). Nous avons contacté 31 personnes et réalisé 12 entretiens. Ils ont duré entre dix minutes et une heure. Nous avons établi une grille d'entretien (cf. annexe 1) qui avait pour objectif de comprendre le rapport des habitants aux espaces extérieurs de leur résidence. La grille explorait d'une part des points précis du diagnostic (équipements, pratiques des espaces extérieurs, sentiment de sécurité, usages, nuisances) mais aussi des éléments plus transversaux ou personnels comme leur rapport au quartier, leur trajectoire résidentielle et leurs lieux de sociabilité. Nous abordions également les méthodes et les outils

¹ Nous nous sommes également appuyés sur d'autres documents, comme le *Guide de concertation territoriale et de facilitation* (Mathieu Dionnet et al., HAL, 2017), *Démocratie participative. Guide des outils pour agir* (Fondation Nicolas Hulot pour la nature et l'homme, 2015) ou *Les outils de la concertation : un nouvel impératif ?* (Léna Gilbert, Université Toulouse Jean Jaurès, 2018)

de concertation dans lesquels les résidents seraient prêts à s'investir. Ces entretiens nous ont permis de repérer des éléments spécifiques de diagnostic, comme la disponibilité du stationnement, la propreté des espaces verts, les nuisances sonores notamment dues aux "rodéos" urbains. De plus, des conflits d'usages sur les espaces extérieurs entre familles et adolescents ont déjà été identifiés à ce stade. Cependant, ces entretiens exploratoires ne nous ont pas permis d'aborder réellement les méthodes de concertation qui conviendraient le mieux aux habitants. En effet, nous avons réalisé que peu de résidents étaient disposés à répondre à nos questions et vraiment sensibles à la qualité de leurs espaces extérieurs. Par ailleurs, il est nécessaire de faire savoir aux habitants où nous avons eu leur numéro de téléphone car certains étaient surpris, voire mécontents.

ii. La prise de contact avec des associations

Nous avons cherché à entrer en contact avec des associations pour obtenir un accès aux habitants de Belleruche. Nous avons eu des difficultés à joindre les associations de Belleruche : une partie de celles présentes sur le site de la mairie de Villefranche n'avaient pas de coordonnées visibles, étaient injoignables ou n'existaient plus. Cependant, nous avons pu découvrir que la maison de quartier *Vie des quartiers de Belleruche* (sur la place Laurent-Bonnevay) accueillait plusieurs d'entre elles. Nous avons contacté la créatrice du blog *Caladdin*, qui recense l'activité du quartier de Belleruche. Nous lui avons fait part de notre projet et lui avons expliqué notre besoin d'être relayés au maximum. Nous avons aussi obtenu de l'association *Mille et une* la possibilité de discuter avec ses membres. Cependant, comme nous le verrons plus tard, ces canaux ont été ensuite abandonnés car ils ne permettaient pas de cibler les seuls résidents des immeubles concernés par la concertation.

iii. Entretien avec le responsable de Programme de Rénovation Urbain de Belleruche

Nous avons pris contact avec M. Paulo Da Costa, chef de projet ANRU de Belleruche. Nous avons réalisé un entretien et une visite du quartier sur une demi-journée. Il nous a d'abord présenté le programme avec les grands axes du projet final : le programme de démolition, le volet habitat (avec les opérations de résidentialisation, réhabilitation et de diversification), le volet équipements et les espaces publics.

Le PRU de Belleruche concerne une échelle bien plus large que l'îlot étudié. Cependant, cela nous a permis d'approfondir notre connaissance du quartier et de prendre conscience de

l'ampleur des transformations futures. Nous avons aussi perçu les possibles frustrations des habitants auxquelles nous allons devoir faire face, notamment concernant les démolitions. Enfin, la présence de ce programme de renouvellement urbain implique la présence simultanée de nombreuses concertations, et donc un risque de confusion pour les locataires.

iv. Les visites de terrains

Notre première visite sur place le 18 septembre nous a permis de découvrir le terrain. Cependant, le choix de l'horaire - un vendredi matin - ne nous a pas permis d'observer directement les usages. Le quartier était désert. Cette première confrontation avec le terrain nous a toutefois renseigné sur les qualités paysagères qui composent l'îlot étudié : la prégnance des espaces verts, la faible hauteur des bâtiments ainsi que leur relative ouverture sur le grand paysage. La seconde visite de Belleruche (vendredi 2 octobre) avait été initialement prévue pour nous permettre de voir le quartier à une heure où les espaces publics sont fortement investis par ses habitants. Or, au moment de la visite (17h-18h30), il y avait une forte pluie. Concernant les déchets, nous constatons une nette amélioration de la propreté des lieux (cette fois-ci, nous passons après le nettoyage municipal). Nous remarquons cependant un manque d'éclairage public en fin de journée, et l'absence d'abri qui permettrait aux habitants de profiter des espaces extérieurs par temps de pluie.

Ce travail exploratoire a été un moment majeur de notre travail. Il nous a permis de découvrir de manière approfondie notre îlot et son environnement. Il nous a permis d'identifier des premiers éléments de pré-diagnostic et les nombreux enjeux auxquels notre concertation devait répondre : la diversité des publics à impliquer (familles, adolescents), la possible barrière de la langue, la volonté plus ou moins forte des habitants de s'impliquer dans leur quartier, les discours défaitistes difficiles à dépasser compte tenu de notre extériorité au quartier et les possibles confusions avec les autres opérations en cours sur le quartier. Nous réalisons à la fin de notre travail que nous aurions dû nous concentrer davantage sur la connaissance des outils de concertation existants, en réalisant par exemple en parallèle des entretiens avec des professionnels de la concertation ou un recensement des bonnes pratiques de concertation.

En Bref

Avant de développer nos outils de concertation, il était important d'avoir une approche située. C'est la raison pour laquelle nous réalisons un travail exploratoire à partir :

- De recherches sur la géographie du quartier et sur ses habitants
- De recherches sur les méthodes existantes de concertation
- De premiers entretiens téléphoniques avec des locataires pour préciser notre approche du sujet
- D'un premier contact avec les associations et le chef projet ANRU de Belleruche
- De deux visites de terrain pour concrétiser notre perception du quartier

Section 2 : Retour d'expérience sur la concertation et les outils développés

I. Retour d'expérience général

L'enquête de terrain constitue le cœur de notre travail puisqu'il est le moment de la récolte de données nécessitant un travail sur place d'animation, de discussions et d'échange. Néanmoins le moment de la concertation doit être minutieusement préparé en amont à travers la mise en place d'une organisation grâce à un calendrier précis (a) et la construction d'une communication claire et efficace (b). Cependant il s'agit d'un travail complexe dans lequel nous avons rencontré des difficultés (c).

A. Le travail de terrain : calendrier et organisation

La liste définitive des outils à mettre en œuvre et le calendrier ont été fixés fin décembre. La présence sur site était prévue initialement pour quatre week-ends : ceux du 23 et du 30 janvier, et ceux du 6 et du 13 février. Seul l'outil référent devait démarrer le 23 janvier. L'atelier photo, le questionnaire et la boîte à idées devaient être mis en place sur trois week-

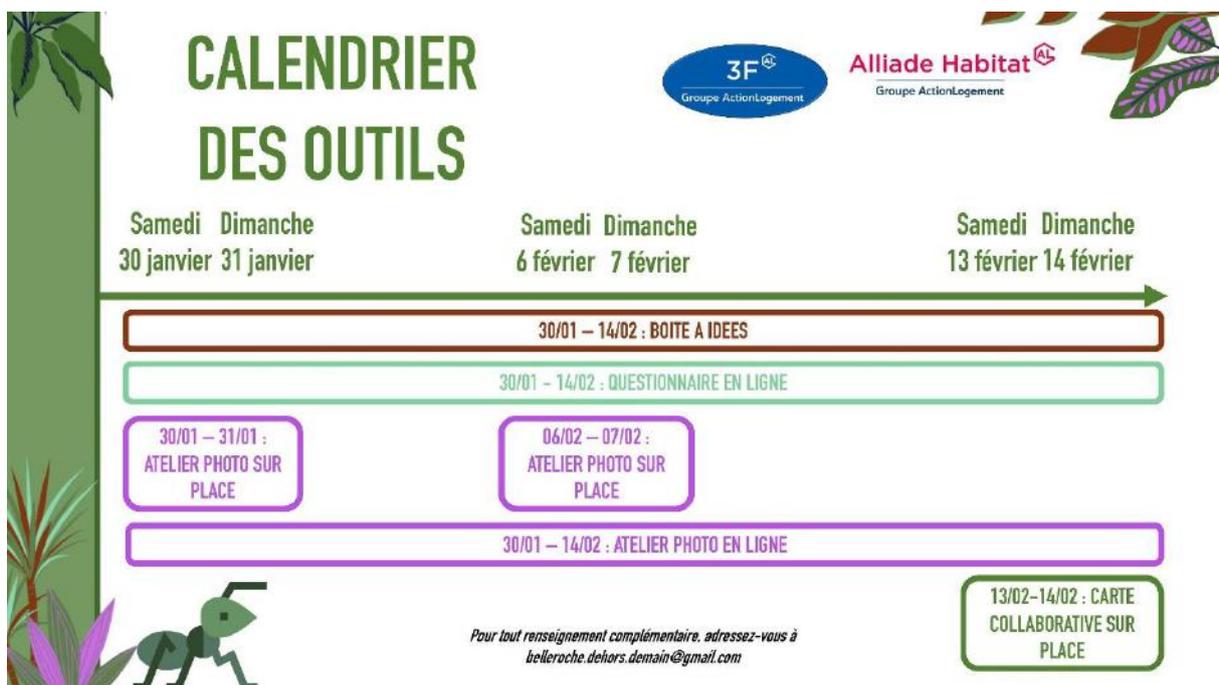


Image 1- Affiche extraite du dossier de communication : calendrier des outils

ends à partir du 30 janvier, et la carte collaborative était prévue pour le dernier week-end. L'utilisation d'un tableau présentant les dates de chaque outil, les réunions avec le commanditaire et les échéances de communication a permis d'adapter au besoin et facilement les dates de déplacement. Cependant, il a fallu ajuster le calendrier car des rectifications du dossier de communication ont été nécessaires. Ainsi, la mise en place des outils a commencé le week-end du 30 janvier, y compris pour les référents, et nous ne nous sommes pas rendus sur place le week-end du 23 janvier.

Pour chaque week-end de présence sur site, nous nous sommes déplacés par équipes de trois ou quatre avec des roulements par demi-journée (10h-12h30 et 13h-16h). Nous avons travaillé par duos en alternant les lieux de permanence au pied des immeubles, parfois en restant sur les lieux de passage (comme le cheminement piéton qui passe entre le 760 et le 690 Rue de Belleruche) ou devant les entrées d'immeuble des 738 et 740 Rue Pierre Montet notamment. Les duos sont restés mobiles pendant chaque plage horaire de présence, changeant de poste régulièrement. Sur certains créneaux, en plus des casquettes et des flyers utilisés par tous les duos, une table a été utilisée pour matérialiser le lieu de la concertation. L'un d'entre nous devait avoir une entrevue avec un référent, tandis que les autres devaient animer l'atelier photo ou aller à la rencontre des résidents de passage pour encourager leur participation aux ateliers et distribuer des flyers pour le questionnaire. Le but était d'avoir une bonne répartition des outils dans le temps, avec les référents en amont et la carte collaborative en conclusion.

Toutefois, des adaptations ont été nécessaires au cours de la période de concertation sur site. Tout d'abord, avec l'annulation de l'atelier photo, tous les duos en permanence aux abords des immeubles ont eu la tâche de mener des entretiens individuels spontanés (en même temps que la distribution de flyers). Pour pouvoir parler à un maximum de locataires, différents lieux de permanence ont été expérimentés : devant chaque hall d'entrée d'immeuble, et parfois à l'intérieur du hall. En outre, les horaires de présence ont été adaptés en fonction de la fréquentation. Pendant le premier week-end, où la plage horaire 10h-16h a été mise en place, nous avons constaté que c'est entre 11h et 13h que le quartier était le plus animé. En revanche, nous avons rencontré très peu de monde en milieu d'après-midi. Le dimanche entre 15 heures et 16 heures, le quartier était quasi-vidé. Ainsi, pour les week-ends

suivants, il a été choisi d'écourter les horaires de concertation l'après-midi et de travailler plus intensément le matin et à la mi-journée.

La mise à disposition d'un local sur place le temps de notre concertation a été un véritable atout et nous a permis de mieux nous organiser logistiquement. Nous avons donc pu entreposer sur place tous les documents relatifs à la concertation sans avoir à tout transporter à chaque visite. Cependant, nous avons manqué de matériel pour construire un véritable point de rencontre matérialisé et signalisé qui aurait pu permettre de mieux attirer les locataires à nous (tente, etc.).

B. La communication : un enjeu clé pour la démarche de concertation

L'objectif était d'annoncer préalablement aux locataires notre présence sur le site et les dates des outils par une charte graphique reconnaissable (cf. annexe 2 pour l'ensemble du dossier de communication). Un logo représentant une fourmi a été élaboré (symbolique du travail collectif et coopératif) avec un cadre vert pour évoquer le jardin, l'extérieur. Il est accompagné de l'intitulé « Belleroye de dehors et de demain », qui permet d'évoquer les espaces extérieurs et les perspectives de transformation. Pour bien contextualiser et légitimer la concertation auprès des résidents, nous avons intégré à la charte graphique les logos des deux bailleurs sociaux IRA et Alliade. Tout cela visait à constituer des documents de communication retenant l'attention et suscitant l'intérêt des locataires. Il a ainsi été décidé de réaliser une affiche de présentation générale du projet, précisant bien quels numéros d'immeubles étaient concernés, une frise chronologique reprenant les dates de la concertation et une affiche de présentation de chaque outil, affichées dans les halls d'entrée (format A3). De plus, un formulaire de participation à la boîte à idées comprenant photos et pictogrammes, une présentation générale des outils et la frise chronologique ont été boîtés dans tous les immeubles concernés (format A4). Enfin, un flyer de plus petit format reprenant la même charte graphique et le QR code a été prévu pour être distribué sur place pendant la mise en place des outils. Sur place, nous étions identifiables par le port de casquettes arborant le logo choisi.



Image 2 - Le logo repris dans nos documents de communication



Image 3 - Photographie des casquettes, avec le rappel de la fourmi, portées lors de la concertation sur le terrain

Les affiches de tous les outils ont été installées en même temps, avant le week-end du 30 janvier, et un cartouche indiquant les horaires et lieux de l'atelier carte collaborative a été rajouté une semaine avant son lancement. Cependant, le dossier de communication final n'a pas su mobiliser les résidents comme nous l'aurions souhaité puisque beaucoup nous ont avoué ne pas avoir lu les affiches (trop de texte).

Suite au manque de visibilité lors du premier week-end de concertation, nous avons développé une communication numérique complémentaire pour tenter de créer de l'engouement autour de notre étude. C'est ainsi que nous avons créé une page Facebook « Belleruche Dehors Demain ». Après avoir discuté avec un locataire qui tenait une page Facebook du quartier de Belleruche (intitulée "Belleruche") bien connue des habitants, nous avons décidé, sur son invitation, de réaliser une vidéo de promotion de notre concertation qu'il a partagée sur sa page. Cette vidéo, longue de 1 minute 30, mettait en scène un membre de notre groupe qui expliquait notre démarche et invitait les locataires à participer à nos outils. Nous avons été surpris par le nombre de réactions, à la fois positives et négatives, que cela a suscité. Nous avons retrouvé une vingtaine de partages. Certains commentaires étaient positifs et enthousiastes : "super, bravo les jeunes heureusement il en reste de très bien", "merci de faire des habitants des acteurs du changement" et "Faut y aller, votre avis compte". La publication a aussi été une opportunité pour comprendre les motivations expliquant le refus de participer à la concertation. Voici un exemple de commentaire allant dans ce sens :

"Bonne initiative mais ça ne fera qu'une énième concertation qui tombera vite aux oubliettes. L'avis des habitants n'a jamais compté et je ne pense pas que ça changera quoique ce soit. Pour moi tout est décidé et acté. Cordialement."

De plus, nous avons constaté quelques commentaires particulièrement menaçants. Un utilisateur nous demandait d'arrêter "de mentir et surtout de parler en notre nom", un autre s'étonnait que nous puissions parler en "leur" nom alors qu'il ne nous a "jamais vue au quartier" (sic), et que affirmait notre présence serve uniquement à "gratté sur [leur] dos" (sic); tandis qu'un autre espérait que "[nos] casquettes devienne rouge en partant, comme sa il comprendront !!! Que faut arrêter de nous pendre pour des cons" (sic). Ils semblaient dénoncer un manque de considération pour les locataires et nous associaient aux bailleurs. La personne

qui tient la page nous a recontacté pour nous inviter à ne pas répondre aux commentaires agressifs et à rester relativement prudents lors de nos prochaines visites.

Nous nous sommes donc rendus aux journées de consultation qui ont suivi cette effervescence de réactions virtuelles avec une certaine appréhension. En réalité, l'engouement virtuel ne s'est pas traduit par un engouement sur le terrain puisque nous n'avons noté aucun changement lors des deux derniers week-ends de concertation. Très peu de locataires que nous avons croisés nous ont dit qu'ils venaient nous voir suite à nos publications sur les réseaux sociaux. Nous avons finalement décidé de supprimer la publication pour éviter tout autre problème.

C. Difficultés et freins à la mise en œuvre de la concertation

En ce qui concerne notre présence sur le site de Belleruche tout au long de notre travail, les difficultés sur le terrain ont été assez nombreuses. Elles ont surtout été liées au contexte sanitaire qui a rendu impossible l'organisation de réunions en direct et de rassemblements. L'application des gestes-barrières et la distanciation sociale nous ont obligé à concevoir des outils adaptés et ont eu un effet négatif sur l'implication des locataires. En effet, nous avons dû mener nos entretiens à distance, et les temps forts de la concertation n'ont pas pu avoir lieu.

De plus, nous avons constaté une certaine confusion chez les locataires entre toutes les opérations d'aménagements en cours dans le quartier (et donc des multiples concertations). Nous avons noté une résignation des habitants qui semblent avoir perdu tout espoir quant à la capacité des bailleurs à écouter et prendre en charge les problèmes soulevés afin d'améliorer les conditions de vie dans leur quartier. Une des principales limites à l'efficacité de notre présence sur place a été que ce ne sont pas les participants qui sont venus à nous mais l'inverse. Or, nous avons eu le sentiment que les résidents nous évitaient autant que possible et qu'ils étaient très peu enclins à nous répondre. Nous avons donc dû nous montrer à la fois directifs et rassurants pour obtenir de véritables réponses à nos questions. D'ailleurs, nous avons remarqué que beaucoup de locataires entretenaient des relations assez conflictuelles avec leur bailleur.

Outre la résignation de certains locataires, d'autres nous ont confié ne pas se sentir concernés par les questions relatives à la future résidentialisation du quartier pour plusieurs

raisons. D'abord, beaucoup nous ont dit vouloir déménager au plus vite et ne pas avoir de vision du quartier à long terme. D'autres sont exclusivement intéressés par les problèmes liés à leur bâtiment et leur logement et relèguent les espaces extérieurs du quartier au dernier plan. Enfin, beaucoup n'utilisent tout simplement pas ces espaces car ils n'y font que passer pour rejoindre leurs logements.

Nous avons enfin relevé une absence de culture de la concertation de la part de certains locataires qui n'ont peut-être pas l'aisance ou l'habitude de prendre part à une concertation. Il nous semble donc central que la concertation soit accessible et inclusive.

Les conditions météorologiques hivernales n'étaient pas optimales pour l'organisation d'une concertation nécessitant une forte présence sur place, surtout si les temps de rencontres sont prévus en extérieur. En d'autres termes, il serait plus judicieux d'organiser des concertations pendant les beaux jours.

La barrière de la langue assez présente sur le quartier de Belleruche a également constitué un obstacle majeur à la récolte de données. Comme nous ne pouvions pas traduire le contenu de nos travaux, nous avons essayé de construire des outils visuels – atelier photo, carte collaborative, boîte à idées - qui nécessitent une compréhension moins fine de la langue française. Pourtant, malgré la diffusion de ces outils, c'est surtout la population francophone qui a participé à l'étude, excluant de fait les autres participants.

À l'issue de notre concertation, nous n'avons pas réussi à rassembler un échantillon représentatif en ce qui concerne la répartition des réponses par groupes d'âge, par genre, etc. Globalement, les femmes sont surreprésentées dans notre étude et les adolescents sont moins représentés sur des outils comme la carte collaborative ou le questionnaire.

En bref

- L'organisation de la concertation s'est faite principalement autour d'une animation sur place des outils, dans l'optique de donner une visibilité à la concertation et de faire vivre nos outils avec les habitants
- La communication en amont et pendant la concertation est un facteur de réussite important. Elle doit être concise et adressée directement aux locataires en complément d'une communication boîtiée ou affichée. La communication sur les réseaux sociaux est à manier avec prudence : elle ne stimule pas nécessairement la participation effective à la concertation et contient le risque d'être mal interprétée par les internautes.
- Concernant la mise en œuvre de la concertation, au-delà du contexte sanitaire défavorable, la confusion provoquée par l'empilement des opérations d'aménagement et la barrière de la langue ont été des difficultés majeures.

II. Retour d'expérience sur la mise en œuvre des outils développés

L'élaboration de ces outils nous a occupé dès la fin de la phase d'exploration et d'état des lieux du quartier et jusqu'à leur mise en œuvre opérationnelle du 30 janvier au 14 février.

A. Référents

i. Description de l'outil : nature, fonctionnement, enjeux, objectifs

Les référents devaient nous permettre de nous appuyer sur un nombre restreint d'habitants afin d'établir notre diagnostic. En menant un travail d'accompagnement plus poussé avec eux, nous avons un double objectif : à la fois approfondir notre diagnostic et promouvoir notre consultation. Approfondir notre diagnostic, d'abord en discutant directement avec les référents et en leur demandant d'en discuter eux-mêmes avec leurs voisins. Promouvoir la consultation en leur demandant d'inciter les autres résidents à

participer, d'expliquer aux locataires l'objet de la consultation et les modalités de participation, et, éventuellement, de mettre en contact avec nous des résidents qui le souhaitent.

L'objectif principal de cet outil était de dépasser notre extériorité au quartier. Les référents devaient constituer une porte d'entrée et être des interlocuteurs de confiance pour les résidents. Ainsi, cela nous permettait de recueillir d'autres discours que ceux que nous tenaient parfois les habitants, notamment des discours fatalistes ("tout est nul ici", "il n'y a rien à faire") ou idéalisants ("tout est au mieux", "il ne faut rien changer"). Le rôle du référent était de susciter plus facilement le dialogue avec les résidents puisqu'il partage le même lieu et les mêmes conditions de vie. Il nous permet ainsi de recueillir une parole plus authentique et plus complète de ce que pensent les habitants de leur quartier.

Nous avons identifié quelques points de vigilance avant la concertation :

- Il était nécessaire de mener un travail plus approfondi avec le référent, afin de le former et le guider pour être sûr qu'il comprenne nos attentes de ce rôle.
- Nous devons préserver l'intimité du référent et s'assurer qu'il n'était pas trop sollicité ou pris à parti par les résidents afin de lui garantir de bonnes relations avec les habitants.
- Nous devons faire attention à ce que le référent ne transforme pas ou n'oriente pas la parole des habitants.

ii. Communication/information sur l'outil pour le faire connaître aux habitants

La première phase de la mise en œuvre de l'outil est une phase de recrutement des référents. Pour ce faire, nous avons mobilisé plusieurs canaux. Nous avons d'abord contacté les locataires qui avaient effectué un entretien exploratoire, sans succès. Nous avons ensuite envoyé des SMS à certains locataires. N'ayant pas encore à ce moment de moyen simple d'envoyer massivement des SMS, nous avons sélectionné aléatoirement des numéros dans les listes de contact. Nous avons par exemple envoyé le SMS suivant à 24 locataires, avec seulement deux retours :

Bonjour,

Je fais partie d'un groupe d'étudiants en urbanisme qui travaille avec IRA et Alliade pour mener une consultation auprès de certains habitants du quartier Belleruche qui porte sur l'aménagement des espaces extérieurs. Je me permets de vous contacter car nous cherchons des personnes qui seraient motivées pour recueillir les témoignages de leurs voisins à propos de leurs usages et ressentis des espaces extérieurs autour de leur résidence. Seriez-vous intéressé et disponible pour une réunion informelle ce samedi à Belleruche ?

*Je reste à votre disposition pour plus d'informations.
Cordialement, Yassine/Perrine*

Nous avons eu un retour d'une personne nous faisant savoir qu'elle n'était pas disponible, et un retour d'une personne intéressée avec qui nous avons fixé un rendez-vous téléphonique le lendemain. Lors de notre entretien, l'habitant concerné s'est révélé enthousiaste, et semblait disposé à nous aider (surtout du fait que nous soyons étudiants). Cependant, il n'était pas disponible pour le rendez-vous prévu le week-end d'après avec les référents, mais nous a demandé de le tenir au courant. En fin de semaine suivante, nous avons de nouveau contacté cette personne, lui proposant de passer nous voir lors de nos ateliers de concertation. Il n'a pas répondu à notre message.

Enfin, nous avons contacté les deux gardiennes (côté Alliade et IRA). De toute évidence, passer par le personnel de proximité est la méthode la plus efficace et la moins risquée. La gardienne côté Alliade (en arrêt maladie) s'est elle-même portée volontaire pour être référente. Pour IRA, la gardienne nous a mis en contact avec une habitante qu'elle savait particulièrement investie dans la vie du quartier. Nous lui avons envoyé un SMS auquel elle a rapidement répondu, et nous avons pu l'appeler pour lui expliquer plus précisément le projet. Du côté de 3F, la référente a également été recrutée sur recommandation de la gardienne.

SMS envoyé à une des référentes côté Alliade :

Bonjour Madame,

Je fais partie d'un groupe d'étudiants en urbanisme qui travaille avec 3F et Alliade pour mener une consultation auprès de certains habitants du quartier Belleruche. Madame F. m'a conseillé de vous contacter, pour que vous puissiez éventuellement nous aider à mener cette consultation. Nous cherchons des personnes qui seraient motivées pour recueillir les témoignages de leurs voisins à propos de leurs usages et ressentis des espaces extérieurs autour de leur résidence. Seriez-vous intéressé et disponible pour une réunion informelle ce samedi à Belleruche ?

Je reste à votre disposition pour plus d'informations.

Le personnel de proximité connaissant les habitants, il a pu nous aiguiller efficacement vers les résidents susceptibles d'être intéressés. Pour gagner la confiance des habitants, il est bénéfique de passer par ce biais : les habitants connaissent le personnel de proximité et sont plus à même d'accorder leur confiance si ce sont eux qui nous font connaître.

Ainsi, à la fin de notre phase de recrutement, trois résidentes (dont une gardienne en arrêt) se sont portées volontaires pour être référentes. Malheureusement, à la fin de la consultation, nous n'avons réussi à rester en contact qu'avec une seule des trois référentes (celle recrutée par la gardienne côté IRA). Il est difficile de déterminer si nous aurions pu recruter davantage de résidents. Nous avons utilisé tous les canaux disponibles dans le contexte sanitaire actuel, y compris celui qui semble le plus efficace, à savoir le personnel de proximité.

Il faut souligner que nous avons décidé de ne plus recruter de référent une fois la consultation commencée, afin de préserver la lisibilité de l'outil. Aussi, comme tous nos autres outils, nous avons apposé dans les halls une "fiche outil", afin d'expliquer aux résidents l'existence d'un tel dispositif et ses modalités.

Pour l'outil référent, il semble que les deux obstacles majeurs se trouvent au niveau du recrutement, et au niveau du maintien en contact tout au long de la concertation. Il faut privilégier le contact avec les référents par SMS, car les mails d'informations que nous avons envoyés aux référents sont souvent restés sans réponse. De plus, trop espacer le temps entre la première rencontre (téléphonique ou en personne) et les messages d'information et de suivi pendant la concertation fait courir le risque d'une perte de contact, comme ça a été le cas pour les deux référentes côté Alliade.

Lors de la phase de recrutement, les campagnes d'appels et SMS se sont révélées peu fructueuses car elles n'ont pas permis de recruter des référents nombreux et investis. Cependant, avec des outils adaptés (logiciel d'envoi de SMS), elles peuvent être un moyen de recrutement facile à mettre en œuvre. Il est préférable de privilégier les SMS plutôt que les mails, et de ne pas prendre contact trop en amont de la concertation afin de s'assurer de l'investissement des référents.

Le personnel de proximité nous a permis de recruter une référente, qui s'est avérée par la suite très investie. C'est le moyen le plus efficace de recruter des référents.

iii. Mise en œuvre concrète de l'outil

La phase suivante consistait à rencontrer nos référentes pour leur expliquer plus en détail leur rôle dans la consultation. Nous avons réalisé cette réunion deux semaines avant le début effectif de notre consultation (le samedi 16 janvier). Nous leur avons présenté l'objectif général de la consultation, l'ensemble des outils ainsi que le rôle de référent. Nous en avons profité pour leur transmettre nos documents de communication, afin qu'elles les consultent et qu'elles puissent les utiliser à leur tour.

Ces réunions nous ont permis de déterminer avec elles leur degré d'implication et ce qu'elles souhaitaient faire concrètement pour remplir leur rôle. À ce moment-là, nous avons déterminé quel serait le moyen à utiliser pour les résidents afin de contacter les référents. Dans les trois cas, nous avons choisi de conserver l'anonymat du référent. Les référentes iraient d'elles-mêmes à la rencontre des locataires plutôt que l'inverse. Si un résident veut contacter un référent, il doit passer par nous. Cela nous permettrait de filtrer les demandes de contact. Quoi qu'il en soit, nous n'avons eu aucune demande de ce type lors de la consultation. Ainsi, chaque référente était prête à s'investir à un degré différent. En

particulier, l'une des référentes était prête à nous accompagner lors des consultations sur place. Les deux autres préféraient simplement discuter avec leurs voisins et nous faire un retour.

Ces réunions en amont de la concertation nous ont permis de faire tester nos outils par les référentes. En expliquant l'objet de notre consultation, en présentant nos outils et nos modes de communication, nous avons pu repérer plusieurs points à corriger qui n'étaient pas apparus auparavant (comme le titre de "concours photos" que nous avons modifié en "atelier photo" pour ne pas induire l'idée d'un prix à gagner). Nous leur avons aussi transmis le questionnaire en ligne pour avoir leur retour. Globalement, ces réunions ont été rassurantes pour nous en ce que les référentes comprenaient bien notre objet et approuvaient nos outils.

Nous avons rencontré une des trois référentes chez elle directement et les deux autres dans les espaces extérieurs. Chacune des deux réunions a duré environ une heure. Elles ont été efficaces et les référentes ont bien compris l'objectif de la consultation et leur rôle qui était le leur. Cependant, la réunion en extérieur a été plus difficile car moins confortable à cause du froid, et le fait de ne pas s'être rassemblé dans une salle a renforcé son caractère informel.

Le format, le moment et la durée de ces réunions nous semblent appropriés (une rencontre individuelle ou en très petit effectif d'une heure, une semaine avant le début de la concertation). Une réunion collective supplémentaire pourrait éventuellement être pertinente. Ces réunions nous ont permis d'adapter l'outil à chacune des référentes, ce qui semble être une condition essentielle de sa réussite.

Ces réunions permettent également de pré-tester nos outils avant le lancement de la consultation. Il faudra néanmoins veiller à avoir un cadre confortable (table, de quoi écrire, rafraîchissements, etc.) pour tirer au maximum profit de ces réunions. De plus, il semble souhaitable de rencontrer le maximum de référents en même temps, afin de créer une cohésion de groupe qui pourrait potentiellement amener les référents à prendre la concertation plus au sérieux.

Lors de la concertation, l'outil référent nous a permis de dépasser une limite fondamentale de notre consultation : le fait que nous soyons des personnes extérieures au quartier. Parce que les référents connaissent le quartier et que ses interlocuteurs le savent, ils

ne prennent pas le soin de caractériser le quartier et parlent directement de leurs usages des espaces extérieurs et de ce qu'ils aimeraient y voir. Ainsi, les référents sont devenus au fil de la concertation des "facilitateurs de consultation". C'est dans l'interaction avec les résidents qu'il nous est apparu le plus intéressant.

En Bref

- **Le référent permet de faciliter la mise en œuvre de la concertation et les interactions avec les habitants. Il est un levier important pour favoriser le dialogue entre le bailleur et les résidents.**
- **Pour le recrutement, le personnel de proximité est le levier le plus adéquat. Les campagnes d'envoi de mails, de SMS ou même d'appel sont moins efficaces. Il ne doit pas se faire trop en avance pour ne pas perdre le contact.**
- **La réussite de l'outil repose sur un travail plus approfondi et personnalisé avec le référent. Une réunion de travail individuelle peu de temps avant le début de la concertation est importante. Il convient d'assurer un cadre confortable pour ces réunions. Une réunion avec tous les référents pourrait renforcer leur investissement.**
- **Ces réunions permettent aussi d'enrichir notre travail exploratoire et de tester avec les référents la pertinence de nos outils.**

iv. Retour d'expérience : performance de l'outil

INDICATEURS QUANTITATIFS		INDICATEURS QUALITATIFS	
Taux de participation	<p>Objectif initial : 1 référent par allée</p> <p>Résultat : Le nombre de référents au début de la consultation était faible (trois) et s'est encore réduit au cours de la consultation (un seul actif).</p> <p>Conclusion : peut-être que notre indicateur de référence était surévalué</p>	Niveau d'intégration du référent dans le quartier	<p>Participation aux associations</p> <p>Connaissance des autres locataires</p> <p>Participation à la vie de quartier</p> <p>Depuis combien de temps il/elle habitait le quartier</p> <p>Résultat : Mme D. était très intégrée dans son quartier (comité de défenses des locataires, présente depuis de nombreuses années dans le quartier)</p>
Représentativité de l'échantillon dans le choix des référents (âge, genre)	1 femme d'environ 60 ans qui parle français	Appréciations des participants sur nos outils	Mme D a particulièrement bien aimé l'idée de référent. Concernant les habitants, nombreux ont été ceux qui n'ont pas compris (affichage peu clair, référents anonymes et pas de boîtage).
Temps consacré en moyenne par le référent	<p>Objectif initial : autant de temps qu'ils veulent (selon leur disponibilité)</p> <p>Résultat : 2 heures / week-end pour la référente qui s'est engagée Mme D.</p>	Bonne compréhension des outils et de la finalité de la concertation	Oui les référents ont compris l'utilité de l'outil et leurs rôles
Nombre de personnes qui sont allées voir les référents/bailleurs	<p>Objectif initial : nombre de personnes dans l'allée</p> <p>Résultat : Mme D a parlé avec environ 10 personnes</p>	Franchissement de la barrière de la langue et donc capacité des référents à échanger avec les non-francophones	Non, car les référents étaient uniquement francophones
		Notre suivi des référents sur le temps de concertation	<p>Objectif initial : réunion toutes les semaines</p> <p>Résultat : Contact régulier toutes les semaines avec Mme D. mais perte de contact avec les 2 autres référentes</p>

Tableau 1 -Performance de l'outil référents

B. Questionnaire

i. Description de l'outil : nature, fonctionnement, enjeux, objectifs

La mise en place d'un outil "questionnaire" nous a semblé nécessaire dans notre concertation car c'est un support permettant d'accumuler facilement des données quantitatives pour enrichir notre étude. L'un des principaux atouts de cet outil réside dans le fait qu'il ne nécessite aucune surveillance particulière lors de la période de concertation. Nous avons choisi de proposer cet outil à la fois en ligne et en version papier pour avoir une portée plus grande et recueillir davantage de réponses.

En ce qui concerne les enjeux auxquels l'outil devait répondre, il s'agissait en premier lieu de recueillir un nombre important d'avis et d'idées à travers la mise en place de questions précises, détaillées pour en tirer des réponses traitables statistiquement en repérant des similarités ou au contraire des divergences d'opinion entre locataires. C'est pourquoi nous avons posé des questions filtrées dans notre questionnaire en ligne afin de proposer un questionnaire plus ou moins long (en fonction du temps disponible) et portant sur des éléments de diagnostic différents (selon l'âge).

La mise en place du questionnaire selon ces modalités avait donc plusieurs intérêts :

- Toucher la large part du public qui est connectée (actifs, jeunes) et/ou qui n'ont pas beaucoup de temps à accorder à la concertation.
- Comparer son efficacité aux autres outils (d'un point de vue quantitatif mais également qualitatif, c'est-à-dire voir si les réponses données étaient plus ou moins riches par rapport aux autres outils déployés).
- Innover par rapport aux questionnaires classiques en le rendant adaptable et personnalisé.
- Outil multiforme : possibilité de poser des questions avec des choix par QCM ou par questions ouvertes.

Le questionnaire est un outil essentiel de toute concertation et il nous a semblé nécessaire d'en construire un durant notre étude pour recueillir des données quantitatives de manière autonome. Ainsi, deux versions ont été proposées afin de toucher le plus large public possible et offrir des outils adaptés à chacun : un questionnaire en ligne et un questionnaire papier.

ii. Communication/information sur l'outil pour le faire connaître aux habitants

Pour transmettre le questionnaire, nous avons publié son lien via tous les supports auxquels nous avons accès : affichage en bas d'immeuble, e-mail, SMS, réseaux sociaux, associations. La communication la plus efficace semble être l'envoi du lien du questionnaire par SMS et par mail. L'affichage dans les halls d'immeuble et la présence du QR code n'ont pas semblé être mobilisateurs car beaucoup de résidents nous ont dit avoir remarqué l'affichage sans prendre connaissance des différents outils. Certains n'étaient même pas au courant de l'existence du questionnaire. Enfin, la version papier distribuée sur place lors d'échanges avec des locataires a engendré peu de clics sur le lien et peut-être aurions-nous eu plus d'impact si nous avions boîté le questionnaire au début de la concertation. Seulement, nous avons préféré ne pas le faire par souci écologique et de lisibilité car nous avons déjà d'autres outils très consommateurs de papier.

La communication faite sur le questionnaire a été construite au fur et à mesure de notre concertation. Ainsi, nous avons décidé de présenter l'outil à travers l'affichage dans les halls d'entrée. Face au faible taux de participation nous avons complété la publicité de cet outil par une transmission via SMS et e-mail ainsi que sur les réseaux sociaux et par l'intermédiaire d'associations.

La version papier du questionnaire a également été distribuée sur place. Globalement, la participation paraît plus grande lorsque les informations sont directement données aux locataires.

La communication personnellement adressée par email ou sms provoque davantage d'afflux sur le questionnaire, sans que cela se transforme nécessairement en réponses.

iii. Mise en œuvre concrète de l'outil

L'avantage majeur du questionnaire est qu'il n'est pas influencé par les conditions météorologiques ou sanitaires et ne nécessite pas de surveillance particulière. Nous avons mis le questionnaire à disposition de la population lors du premier week-end de la concertation (lancement le samedi 30 janvier 2021) et l'avons fermé à l'issue de la concertation (le dimanche 15 février 2021). Pendant la période d'ouverture du questionnaire, celui-ci était accessible en ligne par un QR-code et par un lien hypertexte raccourci, et les locataires avaient

la possibilité de nous signaler s'ils voulaient bénéficier de la version papier du questionnaire, rendue disponible au domicile des référents.

Nous avons décidé de réaliser le questionnaire en ligne grâce au logiciel Limesurvey, et nous l'avons retranscrit sur Word pour réaliser la version papier.

En ce qui concerne la conception théorique du questionnaire avant réalisation, le premier enjeu était de construire les questions filtre pour aiguiller le questionnaire. Elles étaient au nombre de trois :

- Le numéro d'immeuble : cette question permettait de s'assurer que le sondé correspondait au numéro d'immeuble concerné par le champ de l'étude.
- L'âge : cette question permettait d'orienter le sondé vers un questionnaire "adulte" si le sondé avait 16 ans ou plus ou vers un questionnaire "jeune" s'il avait moins de 16 ans, avec des questions adaptées pour chacune de ces classes d'âge.
- Le temps disponible : nous avons décidé de faire un questionnaire court d'environ 5 minutes et un autre plus complet de 5 à 10 minutes avec des questions plus élaborées. Nous avons incité les locataires à choisir la version longue en leur expliquant que leurs réponses seraient alors plus précises.

Il s'agissait ensuite d'identifier les thèmes à aborder au sein de chaque questionnaire. Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur les données collectées lors de nos entretiens exploratoires qui nous ont permis de mieux comprendre les priorités d'aménagement souhaitées par les locataires et ainsi de mieux cadrer les questions à poser.

La dernière difficulté de la conception théorique du questionnaire était de trouver la bonne formulation de question pour ne pas orienter ou biaiser les réponses. En effet, la construction de chaque question demande une attention particulière et de réfléchir au vocabulaire employé : il doit être spécifique pour éviter les contresens tout en restant accessible pour être compris par tous.

Après avoir esquissé le plan du questionnaire, trouvé les questions et les modalités de réponses, il nous fallait passer à la réalisation concrète du questionnaire sur le logiciel LimeSurvey. Lors de cette phase, nous avons rencontré certaines difficultés pratiques qui nous ont conduit à revoir nos attentes et modifier certaines modalités de réponse. Nous avons mêlé

des questions ouvertes, des QCM simples, des QCM nécessitant de classer les propositions par ordre de priorité et des évaluations sur une échelle numérique.

Malgré la simplicité de l'outil "questionnaire", qui peut être réalisé de chez soi à tout moment, tous les publics n'ont pas pu être atteints lors de notre concertation. Tout d'abord, il n'est pas accessible aux personnes non-francophones. Pour résoudre ce problème, il serait nécessaire de parvenir à créer des versions traduites du questionnaire dans plusieurs langues, mais cela nécessite d'une part de connaître toutes les langues parlées par la population interrogée et d'autre part d'avoir les moyens matériels et humains de faire traduire le questionnaire. Enfin, notre questionnaire en ligne ne peut évidemment pas être rempli par des personnes qui n'auraient pas d'accès internet dans leur domicile ou ne maîtriseraient pas cet outil, et c'est notamment le cas des populations plus âgées. C'est pourquoi nous avons réfléchi à réaliser une version papier du questionnaire.

La conception du questionnaire a été réalisée sur le logiciel Limesurvey et sur Word pour la version papier. Le processus de création du questionnaire a dû répondre à trois enjeux. Le premier était de parvenir à construire des questionnaires adaptés à plusieurs publics en concevant des questions filtres et différents questionnaires. Le second enjeu résidait dans l'identification des thèmes à aborder en fonction des publics concernés et le dernier enjeu correspondait au choix des mots utilisés et à la formulation des questions pour tenter de rester le plus objectif et le moins orienté possible.

Malgré tous nos efforts, tous les publics n'ont pas pu être atteints grâce à cet outil puisqu'il reste inaccessible aux personnes non-francophones. De plus, la version papier du questionnaire a très peu été utilisée par les locataires, ne permettant pas d'atteindre les publics exclus du numérique.

iv. Retour d'expérience : performance de l'outil

Le taux de participation au questionnaire a été plus bas qu'espéré malgré les efforts entrepris sur place pour inciter les résidents à le remplir (distribution de flyers lors des visites sur place, affiches...). Certaines questions auraient mérité davantage de réponses pour pouvoir être traitées de manière satisfaisante. C'est par exemple le cas de la question : "combien de temps par jour passez-vous dans les espaces extérieurs ? Quand il fait beau / quand il ne fait pas beau". Les données collectées étaient trop hétérogènes. Plus encore, cette

question a été mal comprise par certains locataires qui ont confondu durée et fréquence passée dans ces espaces.

En Bref

- Le questionnaire est un outil essentiel de toute concertation pour recueillir des données quantitatives de manière autonome. Deux versions ont été proposées afin de toucher le plus large public possible : questionnaire papier et questionnaire en ligne adaptable.
- La conception du questionnaire a été réalisée sur le logiciel Limesurvey et sur Word pour la version papier. Trois enjeux ont été pris en compte : l'adaptation à plusieurs publics, l'identification des thèmes à aborder en fonction des publics concernés, et une attention particulière au choix des mots utilisés et à la formulation des questions.
- La communication faite sur le questionnaire a été construite au fur et à mesure de notre concertation. L'outil a nécessité des efforts continus de communication auprès des interrogés (SMS, e-mail...) pour réellement mobiliser.
- Pour notre concertation, cet outil reste inaccessible aux personnes non-francophones, faute de traduction, et la version papier a trop peu mobilisé les personnes exclues du numérique.

INDICATEURS QUANTITATIFS		INDICATEURS QUALITATIFS	
Taux de participation	<p>Objectif initial : Néant</p> <p>Résultat : 20 réponses. Taux de réponse complètes = 6,2% comporte une personne au moins qui a répondu au questionnaire</p>	Contenu des réponses (exploitabilité des résultats)	<p>Questionnaire en ligne : 20 réponses dont 10 incomplètes, dont 3 questionnaires rapides et 7 longs</p> <p>Questionnaire papier : beaucoup de distribution mais une seule réponse dans la boîte aux lettres. Efficacité de la version longue : 73% des interrogés la choisissent</p>
Représentativité de l'échantillon	<p>73% femmes, 27% hommes</p> <p>Age moyen : 53 ans → décalage avec la démographie majoritairement jeune du quartier (49% ont moins de 20 ans)</p> <p>Plus jeune : 30 ans</p> <p>Plus vieux 77 ans</p> <p>Seulement 4 personnes ont des enfants</p> <p>→ Peu représentatif, manque parité et manque enfants → principaux usagers des espaces extérieurs</p> <p>Personnes habituées à la mobilisation : mères d'enfants handicapés → se saisissent beaucoup mieux de l'outil</p> <p>Malgré le faible taux de participation, l'échantillon obtenu reste relativement représentatif par rapport au taux de réponse par immeuble.</p>	Franchissement de la barrière de la langue	<p>Oui/Non</p> <p>Résultat Non</p>
Nombre de refus de participer	Taux de vues = 11,9% → pourquoi la moitié des personnes se sont arrêtées à la première question ?		

Tableau 2 - Performance de l'outil Questionnaire

C. Atelier photographie et entretiens spontanés

i. Description de l'outil : nature, fonctionnement, enjeux, objectifs

L'atelier photo était prévu aux mêmes dates que la plupart des autres outils et devait être animé sur site avec une table, un appareil photo et des cadres pour mettre en évidence

les éléments photographiés. Il était prévu de demander aux participants de prendre en photo deux ou trois éléments, ainsi que de déambuler aux abords des immeubles avec les habitants, à l'écoute de leurs idées : quelque chose qu'ils aiment, quelque chose qu'ils n'aiment pas et quelque chose qu'ils aimeraient voir changer. Il était prévu de demander aux locataires participants de commenter leurs photos avec une phrase. L'ensemble (photos et phrase) devait constituer les résultats de l'atelier. La communication avait été faite par affichage dans les halls à côté des autres outils. Les enjeux majeurs identifiés étaient la mobilisation du visuel, du sensible pour que les locataires puissent partager leurs usages et expériences du quartier, et l'expression d'avis nuancés par les locataires (du positif et du négatif).

En ce qui concerne la mise en place concrète de l'outil pendant la concertation, il était question d'instaurer des permanences devant les immeubles les samedis et dimanches et d'engager la discussion avec les personnes rencontrées à propos de leurs expériences, leurs avis et leurs idées sur les espaces extérieurs. Nous avons pu prendre quelques photos sur le moment en lien avec ce que disaient les locataires interrogés tout en prenant en notes la discussion. Cet outil était aussi l'occasion de distribuer des flyers de participation au questionnaire.

Les enjeux généraux sont :

- Toucher différents publics, pas seulement ceux qui participent habituellement aux concertations
- Récolter des données qualitatives sur les expériences et les desiderata des locataires
- Prolonger et renforcer la communication pour les autres outils

ii. Communication/information sur l'outil pour le faire connaître aux habitants

Particularité de cet outil : il a spontanément remplacé l'outil "atelier photo", préalablement présenté par les affiches. Dès le début de la concertation sur place, nous avons constaté que l'atelier photo était particulièrement difficile à mettre en place dans les faits, du fait notamment d'une mauvaise météo et d'une inadaptation du format au passage des locataires. Ceux-ci étaient souvent pressés et n'avaient pas de temps à consacrer à un moment de promenade pour prendre des photos. Les permanences "atelier photo" se sont donc dès le début transformées en permanences pour discuter avec les locataires. Il n'y a donc pas eu de communication spécifique à l'outil, ni même de phase de préparation de grilles d'entretien.

iii. Mise en œuvre concrète de l’outil

Les entretiens spontanés ont été mis en place pendant les week-ends du 30/31 janvier, du 6/7 février et du 13/14 février sous forme de permanences (10h-16h environ). Nous étions situés à deux postes par binôme : côté rue Pierre-Montet, devant les entrées des 738-740-742, et côté rue de Belleruche, à mi-chemin entre les entrées du 760 et du 690. Les étudiants restaient mobiles pour pouvoir aller à la rencontre de résidents qui entrent et sortent de chaque entrée.



Image 4 - Louise discutant avec un jeune homme durant un entretien spontané, au n°782

iv. Retour d’expérience : efficacité, efficience, performance de l’outil

La mise en place opérationnelle de l’atelier photo s’est révélée compliquée et trop coûteuse en temps pour les participants. En effet, l’atelier reposait sur les locataires de passage qui n’avaient pas le temps d’aller chercher autour de leurs immeubles des éléments qu’ils appréciaient ou non, de se déplacer avec nous pour prendre les photos. Ainsi, nous nous sommes très rapidement aperçus qu’il était presque impossible de demander aux locataires de nous suivre pour faire des photos. Cela a été possible avec une dame assise sur un banc qui surveillait ses enfants : il aurait donc fallu viser un public statique comme lors d’une réunion (hors Covid-19) ou parvenir à mobiliser les résidents pour qu’ils viennent participer d’eux-

mêmes. Notre permanence aux abords des immeubles, au départ dédiée à l'atelier photo, s'est donc transformée en série d'entretiens spontanés, format plus adapté au passage des résidents. Certes, nous n'avons pas pu recueillir les perceptions visuelles de leur quartier (atelier photo) mais nous avons pu aborder plus profondément certains sujets essentiels à une concertation efficace (organisation du quartier, liens et lieux de sociabilité, craintes, lieux fréquentables...). Il n'est donc pas pertinent de développer des indicateurs de performance ni pour l'atelier photo, ni pour les entretiens spontanés car dans le premier cas, nous n'avons pas de résultats et dans le deuxième, nous n'avions pas d'objectifs de départ.

Appréciations positives

Cet outil a permis de parler à des résidents "au hasard". C'est un outil qui n'a pas reposé sur la démarche de participation des locataires. La présence à des horaires stratégiques (par exemple le samedi matin quand les gens vont faire les courses ou le dimanche midi lorsqu'ils partent se retrouver en famille entre autres) a permis d'aborder un nombre de locataires plus élevé.

Appréciations négatives

Contrairement à l'atelier photo, les entretiens spontanés ne permettent pas de dépasser la barrière de la langue (certains locataires coupaient court la discussion car ils ne comprenaient pas le français). Beaucoup de personnes de passage ont refusé de s'entretenir avec nous car elles disaient ne pas avoir le temps, ne pas habiter l'immeuble ou tout simplement ne pas être intéressées par l'étude.

Beaucoup d'entretiens se sont ainsi limités à la distribution de flyers pour le questionnaire et à l'incitation de participation aux autres outils du fait du temps limité accordé par certains locataires.

Le nombre de participants par week-ends se répartit comme suit :

- Samedi 30 janvier : 21
- Dimanche 31 janvier : 8
- Samedi 6 février : 7 ont répondu aux questions et 5 ont simplement récupéré des flyers
- Dimanche 7 février : 7
- Samedi 13 et dimanche 14 février : 6

À cet égard, les entretiens spontanés ont été légèrement plus représentatifs, car ils comportent une part plus importante de jeunes.

Classe d'âge (estimation)	Adolescent (<18)	Jeune adulte (18-30)	30-45 ans	45-60 ans	Personne âgée (>60 ans)	Non-identifié
Effectif	9	10	10	5	8	8

Tableau 3 - Estimation de l'âge des personnes entretenues lors des entretiens spontanés

En bref

- Un atelier photographie prévu pour proposer un autre mode d'expression mais annulé sur place et remplacé par des entretiens spontanés.
- De fait, il n'y a pas de communication en amont pour les entretiens. Notre présence devant les immeubles a permis d'engager la conversation directement avec les locataires rencontrés et d'exploiter au mieux les créneaux de passage des résidents.
- Un outil non pensé en avance donc pas il n'y d'indicateurs de performance. On retient qu'il a permis de parler à un assez grand nombre de locataires aléatoirement, même s'il n'a pas permis de dépasser la barrière de la langue.

D. Boîte à Idées

- i. Description de l'outil : nature, fonctionnement, enjeux, objectifs

Les locataires prennent connaissance du dossier comportant des prises de vues du quartier, ainsi qu'un bulletin réponse. Ainsi, le retour doit permettre d'identifier les aménagements que les habitants souhaiteraient conserver : « Ce que j'apprécie dehors » ; les

aménagements perçus comme problématiques et devant évoluer ; et ceux que les habitants souhaiteraient voir réalisés au sein de leur résidence.

L'outil visait à la fois le recueil d'avis sur les aménagements existants et des propositions d'aménagement. Les documents boîtés devaient inclure des photos d'éléments des espaces extérieurs en l'état et des espaces de réponses.

ii. Communication/information sur l'outil pour le faire connaître aux habitants

Le document (annexe 2) a été boîté en une fois à l'ensemble des locataires. Il a de plus fait l'objet d'une affiche explicative spécifique disposée dans chaque hall d'entrée. Les entretiens spontanés réalisés sur place ont été l'occasion de rappeler l'importance de la participation à l'outil Boîte à Idées, ainsi que sa facilité d'accès par rapport aux autres outils.

iii. Mise en œuvre concrète de l'outil

Le boîtage a été effectué le 27/01/21. Une boîte aux lettres a été mise en place au 680 rue de Belleruche (avec une flèche rouge visible de loin), le même jour, pour recueillir les bulletins.

iv. Retour d'expérience : efficacité, efficience, performance de l'outil

Le nombre de participations (n=10) ne permet pas de généraliser les réponses. Cependant, la plus-value de l'outil apparaît à travers la nature des propositions. En effet, certaines sont assez originales, telles que « mettre plus de petites poubelles », traiter les nuisances dues à la présence de corbeaux, ou « mettre à disposition [un] local à vélos ». On peut supposer que le fait d'avoir plus de temps chez soi pour remplir le document permet une réflexion plus aboutie que le temps de la discussion qui peut prendre les habitants au dépourvu.

La présentation a priori de photos prises par l'équipe implique un biais de sélection : nous attendions des retours sur certains équipements que nous jugeons pertinents, mais peut-être en avons-nous exclus d'autres tous aussi pertinents. La barrière de la langue n'est ici pas surmontée. Nous pourrions imaginer une traduction des consignes et une invitation à répondre dans la langue maîtrisée. Outre cet enjeu, nous supposons que le passage par l'écrit peut être un frein même pour des natifs francophones : la peur de faire des fautes d'orthographe, de grammaire ou de syntaxe doit être prise en compte comme facteur limitant.

En bref

- **Un outil installé tout au long de la concertation permettant :**
 - **D'obtenir un retour des habitants concernant leurs usages et perceptions des aménagements sélectionnés en amont par notre équipe**
 - **De répondre à distance, ce qui autorise un temps de réflexion et permet de réduire les interactions avec l'équipe compte tenu du contexte sanitaire**
- **Un nombre de réponses ne permettant pas de généraliser nos résultats, mais permettant de recueillir des avis originaux qui diffèrent de ceux obtenus lors des entretiens spontanés.**

E. Carte collaborative

III. Description de l'outil : nature, fonctionnement, enjeux, objectifs

La carte collaborative est l'outil final qui permet de conclure la phase de concertation sur place. Il a été mis en place le dernier week-end de concertation. C'est un outil qui a vocation à rendre les locataires actifs et force de propositions, en construisant une carte de leur futur quartier par l'utilisation de petits drapeaux. Le but est de recueillir et de cartographier des propositions concrètes d'aménagement formulées par les locataires. Cet outil nécessite une animation sur place.

Concrètement, l'outil demande le montage d'une maquette du quartier actuel, ainsi que la création de drapeaux triés par catégories d'aménagements selon des liserés de couleurs : vert (espaces verts/nature comme une fontaine, des arbres, des fleurs, un jardin partagé...), bleu (équipements sportifs comme une table de ping-pong, des équipements de musculation, un skate-park, un terrain multisport...), rouge (mobiliers urbains censés favoriser les liens de sociabilité comme le barbecue, les bancs, le parc à chiens, la boîte à livres...), noir (mobiliers urbains pour bon fonctionnement du quartier comme le portail, les stationnements vélos, les

poubelles, les places de parking...) et blanc (vierge pour les nouvelles propositions). Les locataires peuvent alors proposer des aménagements : soit ils ont une idée, l'inscrivent sur un drapeau blanc et le disposent sur la maquette à l'endroit adéquat, soit ils n'en n'ont pas et on leur met à disposition drapeaux de couleurs qu'ils doivent situer sur la maquette. Au verso de chaque drapeau déjà disposé sur la maquette, les locataires suivants peuvent "voter" : un point vert s'ils approuvent, un point rouge s'ils ne sont pas d'accord et un point noir s'ils sont neutres (avec justifications à chaque fois). L'enjeu central est de permettre la confrontation des points de vue des résidents sur les aménagements proposés.

Les enjeux généraux sont:

- Créer un espace de discussions sur les propositions d'aménagement
- Créer un événement pour l'outil de conclusion de la concertation
- Inciter les locataires à mieux se projeter dans leur quartier de demain
- Toucher un échantillon large

Les intérêts de l'outil :

- Les aménagements sont concrets et localisables
- Les locataires peuvent observer ce que d'autres locataires ont proposé
- Les locataires peuvent exprimer leur avis sur les autres propositions
- Aspect ludique
- Relatif dépassement de la barrière de la langue

v. Communication/information sur l'outil pour le faire connaître aux habitants

Tout d'abord, nous avons mis en place un affichage dans les entrées de chaque immeuble, comme pour les autres outils. Nous n'avons ni boîté ni donné de flyer pour cet atelier. Toutefois, nous avons posté une annonce sur les réseaux sociaux, envoyé des SMS et des mails aux locataires en précisant le lieu et l'heure de rendez-vous pour participer à l'outil.



Image 5 - Marie et Arnaud au lancement de l'atelier carte collaborative, le samedi 13 février à 10h

vi. Mise en œuvre concrète de l'outil

Nous avons mis en place l'atelier sur deux jours les samedi 13 et dimanche 14 février. Une première équipe de 3 personnes était présente de 10 à 16h le samedi et une autre de 10 à 14h le dimanche. Elles se sont positionnées entre le bâtiment N.690 et le parking pour tenter d'être le plus visible possible.

10 drapeaux de couleurs ont été utilisés : banc, skate-park, jardin partagé, barbecue, places de parkings, tables de ping-pong, fontaine à boire, éclairages, portail, boulo-drome

4 drapeaux vierges (dont un avec un liseré vert sur la photo car nous n'avions pas assez prévus de drapeau blanc) ont été utilisés : "places handicapées réservées", "accès handicapés", "terrain de jeu en pelouse", "parkings"

vii. Retour d'expérience : performance de l'outil

Appréciations positives

La maquette a globalement intrigué plus de monde par rapport à d'autres outils. Elle a suscité la curiosité des passants qui sont venus à nous d'eux-mêmes. Elle a été l'occasion de discuter plus longuement que d'habitude avec les locataires. La présence sur place de trois d'entre nous a permis de créer un espace de discussions pour justifier chacun des choix faits par les locataires (pourquoi ce drapeau, pourquoi cette localisation). Il nous a semblé que certains étaient particulièrement enthousiastes à l'idée de proposer eux-mêmes des aménagements. Le côté ludique de la maquette permettait aux résidents de se projeter plus facilement.



Image 6 - Photographie de la maquette de la carte collaborative, dimanche 14 février à 12h

Appréciations négatives

Cependant, le nombre de participants n'a pas été suffisant pour pouvoir réellement profiter des bénéfices du "vote" au verso des drapeaux (visant à relever les conflits d'usages du quartier). Nous n'avons pas vraiment pu confronter les avis des uns et des autres.

La carte collaborative avait vocation à clôturer la concertation en permettant aux habitants de se projeter, d'imaginer et de spatialiser plus concrètement les futurs aménagements désirés. Les discussions accompagnant la réalisation de l'atelier ont également permis de faire émerger des problématiques plus approfondies concernant notamment les lieux de sociabilité (cœur d'îlot et grand parc). Le nombre de participants est cependant insuffisant pour prétendre à une quelconque représentativité de l'échantillon. L'outil se voulait donc être une synthèse visuelle permettant un mode de recueil de données différent des autres outils pour conclure notre période de concertation, mais n'a pas pu endosser ce rôle du fait du faible nombre de participants.

En Bref

Cet outil nous a permis de :

- **Faire une conclusion de la concertation**
- **Réaliser une synthèse des conflits d'usages et des propositions d'aménagement des locataires**
- **Attirer les participants par son côté ludique, créatif et innovant**
- **Matérialiser la concertation par une maquette qui permet de mieux visualiser le quartier**
- **Créer une dynamique de groupe**

Cet outil gagnerait à :

- **Avoir plus de visibilité au préalable car il nécessite une animation et une présence sur place**
- **S'organiser en groupes de participants (possibilité de fixer des horaires de passage) pour créer de véritables discussions entre eux**

INDICATEURS QUANTITATIFS		INDICATEURS QUALITATIFS	
Taux de participation	Objectif initial : Néant Résultat : 12 participants	Contenu des réponses	Très variées : réponses parfois courtes et assez générales à longues discussions approfondies
Représentativité de l'échantillon	1 étudiante de L3 en géographie (qui a lu les affiches) 1 femme 40 ans 1 femme 60 ans 2 garçons 12 ans 1 femme 30 ans Notre référente	Appréciations des participants/habitants sur nos outils	Très appréciée, retour positif de la part des participants
Nombre de refus de participer	Refus de 15 personnes (occupées, pas le temps)	Confrontation entre les différentes propositions	L'outil a créé une discussion entre les participants.
		Franchissement de la barrière de la langue	Non

Tableau 4 - Performance de l'outil carte collaborative

Synthèse des outils développés

Ci-dessous une **synthèse Atouts Inconvénients Améliorations Points de vigilance** pour l'ensemble des outils. Si les deux premières catégories examinent les succès et les échecs de l'outil dans leur mise en œuvre, les derniers renvoient respectivement aux perspectives d'améliorations et aux points de vigilance qui demeurent (dans une optique de généralisation des outils).

OUTILS	ATOUTS Quels principaux bénéfices de l'outil ?	INCONVENIENTS Quelles limites conjoncturelles rencontrées ?	AMELIORATIONS Comment améliorer l'outil ?	POINTS DE VIGILANCES Quelles limites inhérentes liées à l'outil ?
Référents	<ul style="list-style-type: none"> - Faciliter nos interactions avec les habitants - Tester nos outils avant le lancement de la consultation - Mieux connaître et approcher le terrain 	<ul style="list-style-type: none"> - Référents : que des personnes déjà impliquées dans le quartier 	<ul style="list-style-type: none"> - S'appuyer davantage sur le personnel de proximité pour le recrutement - Renforcer l'investissement des référents grâce à une réunion collective - Renforcer le bilan avec les référents à l'aide d'une production - S'appuyer sur des référents bilingues 	<ul style="list-style-type: none"> - Risque de modification ou d'orientation du diagnostic par le référent - L'anonymat des référents : un frein à leur rôle dans le diagnostic - Perte de contact/découragement probable du référent - Besoin d'un fort investissement pour gérer les référents - Demande un fort investissement de la part des référents
Questionnaire	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de présence sur place - Réponses anonymes sans contact direct 	<ul style="list-style-type: none"> - Barrière de la langue pour les non francophones - Questionnaire trop long/ complexe 	<ul style="list-style-type: none"> - Le réaliser dans toutes les langues parlées - Boîtier des questionnaires papiers - Réduire le temps de réalisation et rendre l'outil plus ludique (images...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Peu d'idées nouvelles - Besoin de maîtriser les outils informatiques

Boîte à idées	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de présence sur place - Communication moins textuelle - Réponses anonymes sans contact direct 	<ul style="list-style-type: none"> - Barrière de la langue pour les non francophones 	<ul style="list-style-type: none"> - Traduire dans toutes les langues parlées - Réduire la place de l'écriture dans l'outil 	<ul style="list-style-type: none"> - Champ des réponses envisageables conditionné par le choix des photos
Atelier photo	<ul style="list-style-type: none"> - Investissement moindre - Dépassement de la barrière de la langue - Instauration d'une relation de confiance 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrainte de sécurité (appareil emprunté à l'IEP) - Inadaptation du format aux activités et emplois du temps des locataires 	<ul style="list-style-type: none"> - Miser sur la communication : participation volontaire des locataires - Utilisation d'un seul lieu identifié pour l'atelier 	<ul style="list-style-type: none"> - L'outil repose sur la volonté des locataires : comment interpréter la sélection de photos ?
Entretiens spontanés	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place facile - Possibilité de rentrer en contact avec un grand nombre de résidents variés - Relation de confiance, plus intime - Encourage les participants à développer leur point de vue - Permet de communiquer sur les autres outils 	<ul style="list-style-type: none"> - Barrière de la langue - Beaucoup de refus de discuter - Dépendance à la météo 	<ul style="list-style-type: none"> - Noter l'adresse et l'âge des personnes interrogées - Créer deux ou trois questions standardisées pour améliorer la comparaison des entretiens - Influence du lieu de l'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> - Les résidents interrogés ont tendance à parler d'éléments qu'ils ont sous les yeux - Échanges directs donc risque d'influencer les réponses - Tout le monde n'a pas le temps d'y participer
Carte Collaborative	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne compréhension de l'outil grâce à notre présence sur place - Discussions sur leurs choix de disposition des drapeaux - Permet aux locataires de mieux se représenter le quartier et les aménagements souhaitables - Propositions nouvelles d'aménagements - Aspect "collaboratif" de l'outil respecté 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de participants insuffisant - Pas assez prévu de drapeaux à liseré blanc 	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilité de créer plusieurs maquettes en bas de plusieurs immeubles - Nécessaire de faire une réunion pour présenter la maquette et créer des discussions autour des propositions envisagées 	<ul style="list-style-type: none"> - Difficile d'attirer les personnes jusqu'à la maquette - Barrière de la langue pour les explications des règles de l'outil - Besoin de savoir se situer sur une carte - Demande impérativement une présence sur place

Tableau 5 - tableau de synthèse de l'évaluation des outils développés

PARTIE 2 :
PRE-DIAGNOSTIC LOCATAIRES DE L'ILOT IRA - ALLIADE POUR
L'OPERATION DE RESIDENTIALISATION DANS LE CADRE DU
PROGRAMME DE RENOVATION URBAINE DE BELLEROUCHE A
VILLEFRANCHE-SUR-SAONE

Section 1 : Pré-diagnostic locataires

En compilant les résultats obtenus avec chaque outil mis en place, que ce soit le questionnaire, les entretiens spontanés, les référents, la boîte à idées ou encore la carte collaborative, il est possible de dégager de grandes tendances à partir des différents échanges menés sur le terrain. Pour en rendre compte, nous reprendrons les trois catégories proposées par la boîte à idées, à savoir les points positifs, les points à améliorer, et les suggestions et demandes.

I. Analyse des usages

Tout d'abord, nous nous sommes penchés sur les usages par les habitants des espaces extérieurs autour de leur lieu de résidence. Le questionnaire a permis d'exprimer et d'analyser ces résultats de manière quantitative avec des représentations graphiques (échantillon n=11). Combinés avec les retours de la boîte à idées et les entretiens, les graphiques offrent une vision d'ensemble des usages et des avis des locataires. Le questionnaire a été organisé autour de 9 thèmes pour lesquels les personnes enquêtées devaient attribuer une note entre 1 et 10 (cf. graphique de gauche ci-dessous). Pour préciser le diagnostic des usages, nous avons demandé aux locataires ce qu'ils faisaient habituellement dans les espaces extérieurs, ce qui permettait d'éclairer l'évaluation donnée précédemment (cf. graphique de droite ci-dessous).

Plusieurs constats apparaissent. La majorité des sondés n'utilise les espaces extérieurs que pour se déplacer, que ce soit pour la promenade ou simplement comme point de passage obligé. Cela explique d'une part les notes relativement basses - entre 3,4 et 4,9 - données pour

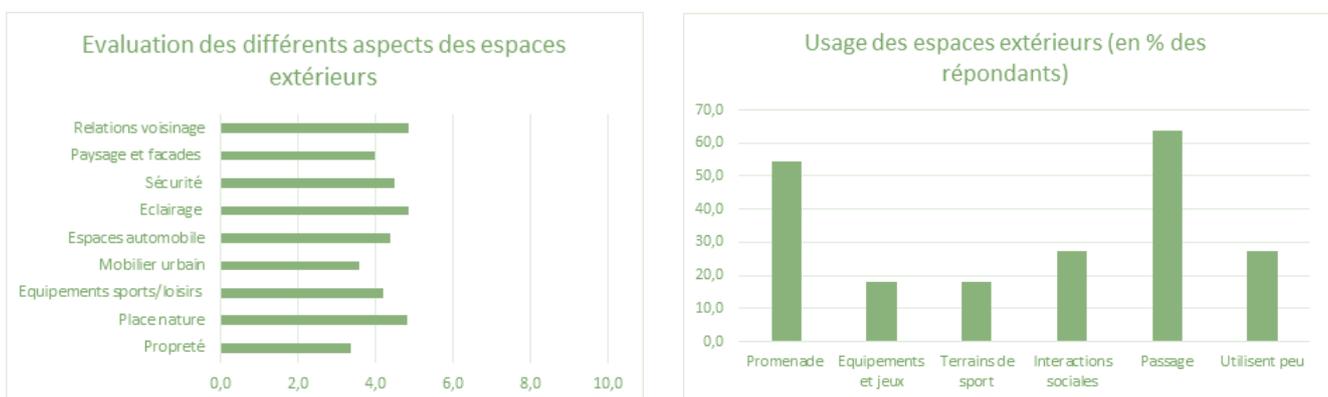


Figure 1- Appréciations générales des espaces extérieurs issues du questionnaire en ligne

les caractéristiques abordées ci-dessus. Les personnes interrogées ne paraissent pas passer beaucoup de temps dans les espaces extérieurs de leur quartier : près du tiers déclare peu utiliser ces espaces.

Si de manière générale les sondés semblent passer peu de temps dans les espaces extérieurs, on remarque une corrélation entre le nombre d'enfants par foyer et l'usage des espaces extérieurs. En d'autres termes, les foyers avec enfants passent plus de temps dans les espaces extérieurs que les foyers sans enfants : les premiers y passent plus de 30 minutes par jour en moyenne par beau temps, tandis que ceux sans enfants y passent moins de 15 minutes. Ainsi, il semble nécessaire pour ce type de concertation de prêter une attention particulière aux familles et aux jeunes, principaux usagers de ces espaces. Enfin, pour tous les sondés, la météo influence beaucoup ces usages puisqu'ils passent environ 3 fois moins de temps dehors par mauvais temps.

II. Points positifs : ce que les locataires apprécient et souhaitent garder

Nous avons cherché à comprendre ce que les locataires appréciaient particulièrement dans leurs espaces extérieurs et souhaitaient conserver. Ces points ont été détaillés plus précisément dans les réponses de la boîte à idées et dans le questionnaire que dans les autres outils de concertation.

Tout d'abord, les résidents des immeubles concernés sont particulièrement attachés à la présence d'espaces verts. Cette appréciation est même chiffrable statistiquement grâce à la boîte à idées : sur les 10 bulletins rendus, les arbres sont mentionnés trois fois, tout comme les espaces verts ; les pelouses et chemins deux fois chacun également (cf. annexe 1.8). Les espaces verts sont les rares éléments associés à des qualificatifs mélioratifs : *“Les arbres très agréables l'été, rappellent la nature”*, *“Les arbres : nature, fraîcheur, ombrage, oiseaux”*. De



Image 7 - Photographie du grand parc prise le 30/01/21 à l'aide d'un cadre pour illustrer précisément les propos retenus lors des entretiens spontanés



Image 8 - Photographie des espaces de repos dans le grand parc prise le 30/01/21

même, lors des entretiens, la verdure est mentionnée 5 fois comme constituant un aspect positif du quartier (cf. annexe 3.2).

Dans le discours des locataires, ces éléments positifs de cadre de vie sont fréquemment couplés aux espaces de jeux pour enfants (4 occurrences dans les entretiens), qui mériteraient

selon certains d’être améliorés. En effet, si les équipements de loisirs à destination des enfants sont mentionnés par une bonne part des interrogés comme des aménités importantes, ils sont rarement évoqués sans être accompagnés de critiques de leur vétusté ou de leur nombre insuffisant.



Image 2 - Photographie des jeux d'enfants prise le 30/01/21

Toutefois, ces affirmations relativement communes ne concernent pas la totalité de la population. Si une part des habitants déclare “aimer son quartier” (5 entretiens), d’autres ont exprimé le souhait de déménager (3 entretiens). Cela ressort également de la boîte à idées : 3 des 9 bulletins rendus laissent vierge la case “*ce que j’apprécie*”, et un pour seule réponse “*Rien !*”. La référente, de la même manière, apporte en majorité des retours négatifs, surtout en ce qui concerne le stationnement et les incivilités.

III. Points à améliorer : conflits d’usage, manque d’aménagements

Ce dont les habitants concertés parlent le plus spontanément relève ainsi plutôt des améliorations nécessaires, des points problématiques. Les doléances recueillies sont bien plus nombreuses, bien que, là encore, similaires d’un locataire à un autre. Lors des entretiens spontanés sont avant tout mis en avant :

- Les voiries abîmées et le manque de places de parkings. Il s’agit également, d’après la référente, de la principale priorité des locataires.

- Viennent ensuite des critiques du cadre de vie - manque d'éclairage, mauvaise gestion des déchets, dégradation des poubelles et présence de nuisibles.
- Des problèmes liés à la sécurité : circulation dangereuse de deux-roues sur les chemins piétons, vétusté et dangerosité des jeux pour enfants.



Image 7 - Photographie de la voirie abîmée prise le 31/01/21



Image 3 - Photographie des éclairages des parkings (insuffisants) prise le 31/01/21

La boîte à idées (cf. annexe 3.3) fait apparaître ces mêmes priorités. L'enjeu majeur lié au stationnement figure dans 5 bulletins sur les 10 bulletins récoltés. 4 bulletins mentionnent également l'état des espaces de jeu et de repos, soit mal entretenus, soit trop peu nombreux, et une gestion insuffisante des déchets est pointée du doigt dans 3 bulletins.

Enfin, le passage non maîtrisé de véhicules deux-roues sur les chemins de promenades et dans les espaces extérieurs (2 bulletins) et les incivilités ("*Le 680 de Belleruche est victime de violences gratuites, d'incivilités et la délinquance est de plus en plus présente à cette adresse.*") sont critiqués. Les retours transmis par la référente vont dans ce sens : le manque d'espaces de stationnement a une place prégnante dans les doléances, suivi des nuisances sonores, en particulier lors des beaux jours (enfants qui jouent, manifestations festives d'adolescents du quartier). Par le biais du questionnaire les conflits d'usages apparaissent aussi : "*Le quartier est déprimant, trop de bruit et des gens bourrés. Aucun respect aux heures nocturnes*". Ainsi, il semble qu'une certaine part des locataires soit relativement favorable à un meilleur encadrement et sécurisation des espaces extérieurs.

Les problèmes majeurs liés à la propreté et au mobilier urbain sont mentionnés dans la plupart des outils, le plus souvent en termes de présence trop importante de déchets ("*trop de débris qui traînent par terre*"). À cet égard, les locataires semblent résignés, en font moins



Image 4 - Photographie des poubelles débordées prise le 06/02/21

une priorité que le reste car ils pensent qu' "*il n'y a rien à faire*". Cela se ressent donc par une note de propreté très basse (3,4/10), et le choix de concentrer leurs remarques sur d'autres priorités.

Ainsi, dans les questions ouvertes du questionnaire, ces problèmes sont intégrés à une toile de fond désagréable : "Parkings, bâtiments, containers poubelles, espace de jeux : saleté, vétusté, vieillots, pas agréables à regarder, pas agréable à utiliser". Toutefois, en ce qui concerne l'éclairage et les espaces dédiés à l'automobile, les notes données dans le questionnaire -respectivement 4,9 et 4,4/10- ne reflètent pas les critiques nombreuses formulées par le biais des autres outils. Ces éléments sont, pour les locataires, à améliorer fortement, mais ne constituent pas une réelle nuisance dans l'état actuel.

IV. Demandes des résidents et propositions d'aménagement

La dernière partie du pré-diagnostic consiste à recueillir leurs propres idées en termes d'aménagements. Les outils "ouverts" tels que les entretiens, la boîte à idées, les référents et la carte collaborative ont été particulièrement éclairants : ils ont permis l'émergence de propositions plus personnelles.

Ainsi ils paraissent particulièrement nécessaires, au moins en phase exploratoire, dans la mise en place d'une concertation de ce type.

Parmi ces idées qui n'avaient pas été envisagées a priori figurent un local à vélo, des poubelles souterraines, un affichage éducatif pour insister sur le respect de la propreté, un éclairage alimenté par panneaux solaires, un bar PMU, des paniers de basketball ou encore un terrain de football en pelouse.

D'autres envies spécifiques ont émergé de la carte collaborative (voir ci-dessous), qui proposait une plus grande variété d'aménagements de loisirs, tels qu'un skate-park, une table de ping-pong, un barbecue, ou encore un boulodrome. L'envie de ce dernier aménagement, ciblant plus spécifiquement la part la plus âgée des locataires, avait également été relayée par la référente. Pour mieux évaluer les envies, nous avons demandé aux sondés dans le questionnaire de classer par ordre de préférence des propositions d'amélioration prédéfinies pour chaque thème. Ainsi sur les graphiques suivants, on peut lire pour chaque thème quelles propositions sont les plus plébiscitées par les répondants, que l'on peut comparer aux résultats obtenus avec les autres outils.



Image 5 - Retranscription numérique des résultats de la carte collaborative. Logiciel : Illustrator

Lecture des graphiques

Les graphiques suivants sont issus du traitement statistique des données du questionnaire. Pour chaque thème, nous avons demandé à l'enquêté de classer des propositions d'aménagement, sans qu'il soit obligé de toutes les classer. Dans les graphiques, nous faisons apparaître chaque proposition d'aménagement proportionnellement au nombre de fois où elle a été citée, en multipliant chaque mention par son rang dans le classement. Cela permet de mettre en évidence de manière plus précise les priorités des locataires.

A. Végétalisation et propreté

Au sujet de la végétalisation, le souhait de fleurir les espaces communs est le plus manifeste, que ce soit dans le questionnaire ou dans la boîte à idées (3 bulletins). Les locataires interrogés sont en majorité favorables à une plus forte végétalisation de leurs espaces communs, par le biais d'arbres ou de pelouses en remplacement des sols en gravier.

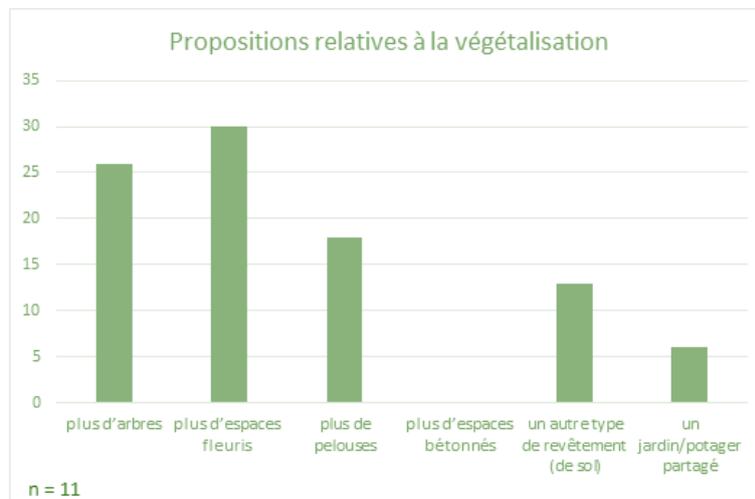


Figure 2 - Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne relatives à la végétalisation

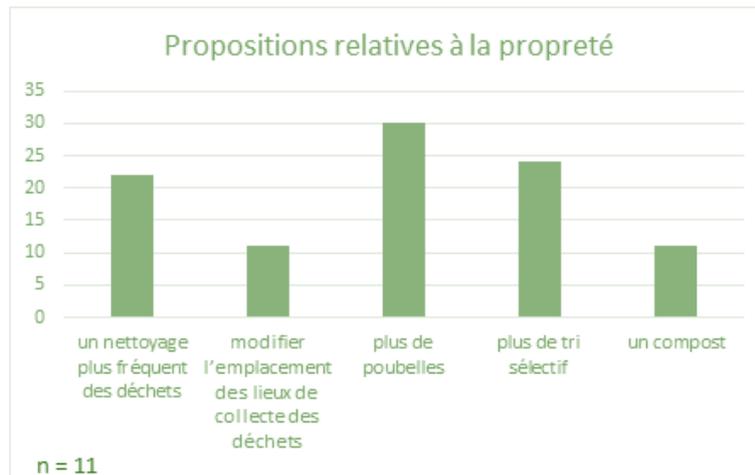


Figure 3 - Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne relatives à la propreté

Concernant l'entretien et la propreté, l'augmentation du nombre des poubelles et de la fréquence de nettoyage sont les demandes les plus fréquentes. Plus de tri sélectif et un compost sont également demandés.

B. Les équipements de sports et loisirs

Du fait du nombre important de familles dans le secteur, la demande majeure en jeux à destination des enfants se retrouve dans tous les modes de concertation, qu'il s'agisse d'en créer de nouveaux, ou de rénover ceux existants (ajout de revêtements spéciaux).

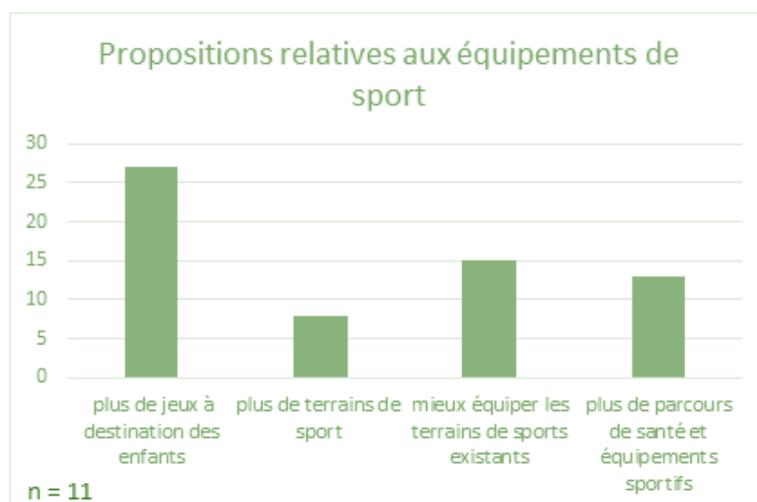


Figure 4 - Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne relatives aux équipements sportifs

Ce que le questionnaire met moins en avant est la volonté de diversification des équipements évoquée plus tôt avec les propositions spontanées. Chaque catégorie d'âge a des souhaits spécifiques, qu'il s'agisse de divers terrains de sport pour les plus jeunes, de parcours de santé ou encore de boudrome pour les plus âgés.

Les envies à propos du mobilier urbain sont plus homogènes. En effet, une large majorité souhaite plus d'espaces de repos (bancs, tables, espaces couverts). Quelques idées nouvelles sont envisagées, comme une fontaine (voir carte). Une rénovation des cheminements piétons est également demandée (3 bulletins de la boîte à idées).

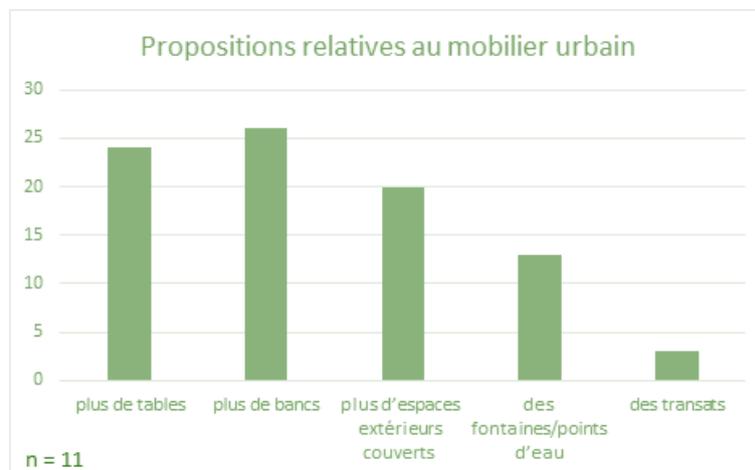


Figure 5 - Propositions d'aménagement urbain issues du questionnaire en ligne relatives au mobilier urbain

C. Le stationnement et la sécurité

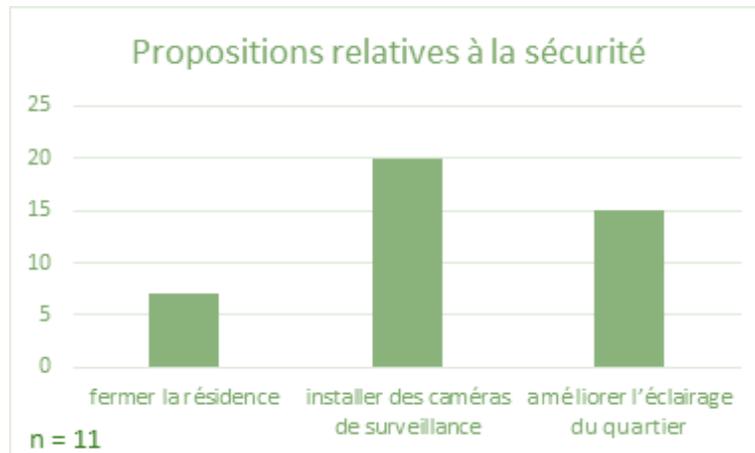


Figure 6- Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne relatives à la sécurité

Concernant les retours sur les espaces automobiles, la diminution de la surface des parkings est largement refusée. Les deux options privilégiées sont une privatisation des parkings en les fermant et une augmentation de leurs capacités - ce dernier élément étant mentionné plusieurs fois dans chaque outil. On observe également une mobilisation de certains habitants autour de l'enjeu des places et de l'accès PMR. Enfin, la plupart d'entre eux sont favorables à une attribution des places de parking par appartement et certains aimeraient ajouter des stationnements pour vélos. Les propositions concernant les parkings sont fréquemment couplées avec des enjeux de sécurisation des espaces extérieurs. Cela ressort particulièrement dans les suggestions de la boîte à idées, où deux bulletins proposent

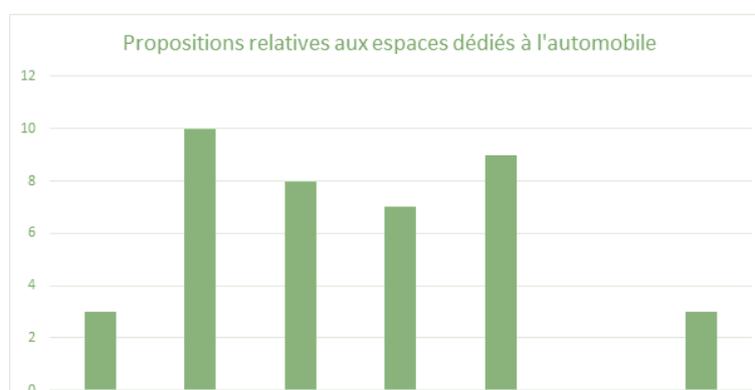


Figure 7 - Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne concernant le stationnement

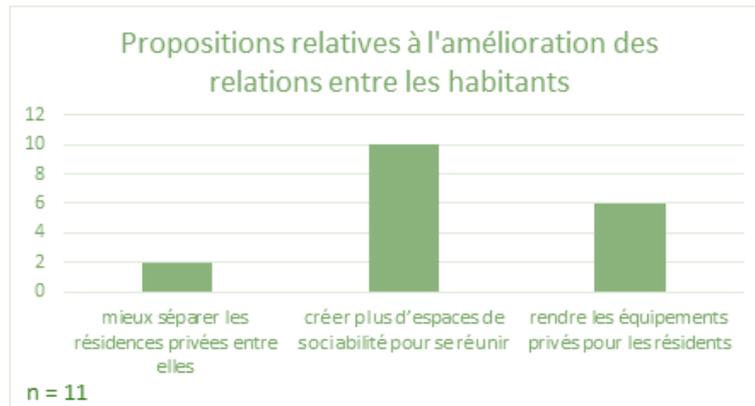


Figure 8 - Propositions issues du questionnaire en ligne relatives à l'amélioration des relations entre les habitants

spécifiquement de mieux les éclairer. Certains aimeraient ajouter des caméras de surveillance (4 bulletins de boîte à idées, 2 entretiens) et renforcer l'éclairage plutôt que de fermer complètement la résidence. Un autre enjeu transversal qui n'apparaît pas dans le questionnaire est celui du partage de l'espace entre piétons et deux-roues : la création d'une voie réservée aux vélos et deux-roues motorisés pour sécuriser les piétons est une demande majeure.

Pour ce qui est des façades et du paysage urbain, nous avons envisagé que le quartier était trop "terne", mais il apparaît que, bien plus que le manque de couleurs, c'est l'état des façades qui pose souci aux habitants. En effet, il apparaît également dans les questions ouvertes des autres outils que les habitants aimeraient voir les murs repeints, tandis que ceux qui mentionnent d'eux-mêmes des fresques sont bien moins nombreux

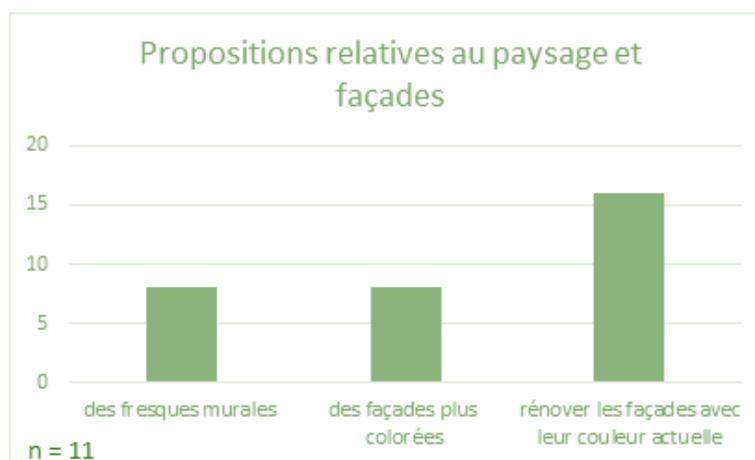


Figure 9 - Propositions d'aménagement issues du questionnaire en ligne relatives au paysage et aux façades

Afin d'évaluer la pertinence d'un projet de délimitation des espaces extérieurs par la mise en place de contrôle d'accès par exemple, nous avons examiné les propositions des locataires relatives aux relations de voisinage. Il ressort une différence majeure entre les réponses au questionnaire, la carte collaborative et les autres modes de concertation. Les répondants au questionnaire et à la carte collaborative prônent la création de davantage d'espaces communs de rencontres pour renouer avec les sociabilités de quartier. Cependant, dans le reste des outils, les problèmes d'incivilité, de conflits d'usage, de nuisances et la mise en place d'une séparation avec l'extérieur sont mis en avant.

À noter toutefois qu'une part non négligeable des locataires préféreraient limiter les aménagements liés aux loisirs, qui renforceraient les nuisances sonores. D'autres encore sont pessimistes et déclarent que transformer les espaces extérieurs ou en améliorer les aménités ne réglerait pas les problèmes qu'ils attribuent pour la plupart à un "manque de respect" ou à des "incivilités".

Enfin, on remarquera que malgré la possibilité offerte dans chaque classement de choisir l'option "ne rien changer", les sondés ont presque systématiquement choisi de proposer des changements, ce qui montre une certaine volonté de participer aux transformations du quartier.

En Bref

- Les usages du quartier se concentrent autour des enjeux de mobilité (déplacements pédestres et automobiles) et récréatifs (importance des jeux pour enfants). Cependant, les espaces extérieurs sont très peu utilisés.
- Points positifs cités le plus fréquemment :
 - Les espaces verts
 - La quantité de jeux pour enfants
- Points à améliorer cités le plus fréquemment :
 - Voiries abîmées et manque de stationnement (places de parkings)
 - Critiques du cadre de vie (manque d'éclairage, mauvaise gestion des déchets, dégradation des poubelles, présence de nuisibles, etc.)
 - Problèmes liés à la sécurité (circulation dangereuse de deux-roues sur les chemins piétons, vétusté et dangerosité des jeux pour enfants, etc.).
- Une grande variété de propositions d'aménagement : équipements à destination des enfants, végétalisation, stationnement, etc.

Section 2 : Plus-value de notre démarche par rapport aux études préalables

I. Rappel des objectifs et des méthodologies des deux études préalables

Peu avant la mise en place de notre concertation, deux études préalables commandées par les sociétés Alliade et 3F ont été menées sur l'îlot concerné par la future opération de résidentialisation.

La première étude, menée par Sur&Tis Régions, est une étude de prévention situationnelle visant à réaliser un diagnostic de sûreté et une stratégie globale de sûreté. Elle se fonde sur des visites de terrain, la documentation fournie par les bailleurs et des entretiens avec divers acteurs du quartier, mais sans consultation des habitants.

La seconde étude a été menée par les Ateliers Déconcertants. Elle fait un état des lieux de l'îlot ainsi qu'un diagnostic des usages et des recommandations d'aménagement. Elle se base sur 44 entretiens avec des locataires, des observations de terrain et des entretiens avec des acteurs tels que les bailleurs, la collectivité et les associations de quartier.

Notre étude est complémentaire aux deux précédentes. Bien qu'elle recoupe l'étude des Ateliers Déconcertants pour ce qui est du diagnostic des usages, elle le fait exclusivement à travers la parole des habitants de l'îlot concerné, en utilisant des outils novateurs. Notre étude visant essentiellement à enrichir les méthodes de concertations habitantes, nous focaliserons notre comparaison sur le travail mené par les Ateliers Déconcertants plus que sur celui de Sur&Tis Régions.

I. La plus-value de notre travail en termes d'éléments de diagnostic recueillis

En termes d'usages et d'avis sur l'aménagement des espaces extérieurs de l'îlot étudié, beaucoup d'éléments recourent les études précédentes. Ainsi, comme l'étude des Ateliers Déconcertants, nous faisons un constat de sous-utilisation des espaces extérieurs, principalement utilisés pour se déplacer et non pour y passer du temps. Ils n'ont pas vraiment

de fonction de lieux de vie. Les problèmes liés au stationnement, aux axes de cheminement, à l'organisation des poubelles, au manque d'éclairage et de bancs, aux aires de jeux jugées inadaptées ont également été relevés.

Nous avons tout de même relevé des attitudes plus positives envers les espaces verts du quartier, qui pour certains habitants constituent son principal atout. L'abondance d'espaces verts est l'un des points positifs qui revenait le plus souvent dans les retours que nous ont fait les habitants. Ce point, peu abordé par les études précédentes, paraît central pour les habitants de l'îlot lorsque l'on aborde la question de la restructuration de leurs espaces extérieurs.

Malgré cette légère divergence, les témoignages recueillis semblent aller dans le sens de l'étude des Ateliers Déconcertants, plaidant pour une meilleure délimitation des différents espaces pour éviter les conflits d'usages et le sentiment d'insécurité.

La plus-value de notre étude ne réside donc pas tant dans le recueil d'informations nouvelles sur les usages, mais plutôt dans les propositions d'aménagement émanant des habitants eux-mêmes.

Nous avons en effet tenu, à travers des outils comme la boîte à idées et la carte collaborative, à inviter les habitants à s'exprimer sur ce qu'ils aimeraient voir dans leur îlot à l'avenir. Ces propositions (exposées dans la section 1), montrent à la fois un souhait d'habiter dans un quartier avec des espaces de sociabilité renouvelés et renforcés (notamment à travers les nombreuses propositions d'équipement ludiques et d'espaces de repos) et une demande de sécurisation des espaces extérieurs (à travers des propositions comme l'installation de caméras, de portails et d'axes de cheminement sécurisés pour les piétons). Nous avons également recueilli des propositions relatives à l'amélioration des aménagements essentiels à la vie quotidienne, comme l'augmentation du nombre de places de parking, la mise en place d'accès pour handicapés, d'un local à vélo et d'un compost. Notre étude montre donc que les locataires sont des sources pertinentes de propositions d'aménagements.

II. La plus-value de notre travail en termes méthodologiques

La plus-value méthodologique de notre concertation est complexe à définir car nous ne disposons pas d'informations sur le temps passé sur place par les autres enquêteurs. Tous

ateliers confondus, environ 80 personnes ont participé à l'ensemble des outils (sachant que certains ont participé plusieurs fois), contre 44 entretiens pour les Ateliers Déconcertants. La participation à notre concertation ayant été plus faible qu'escompté, on ne peut pas affirmer que notre méthode soit plus efficace que celle mise en place traditionnellement.

Cependant, comme rappelé dans la partie 1 Retour sur expériences, le contexte dans lequel nous avons mené la concertation était peu idéal pour qu'elle se déroule avec succès. Nous avons donc relevé plusieurs points, qui, si la concertation avait été menée de manière plus satisfaisante, auraient constitué une plus-value par rapport aux études plus "traditionnelles".

Le premier avantage du type de concertation que nous avons mis en place est de créer un événement public, bien défini dans le temps et animé par le bailleur ou son bureau d'études. L'intérêt de cette démarche publique est double.

Tout d'abord, elle permet d'informer les habitants des changements à venir dans le quartier de manière plus satisfaisante que par de simples communiqués. En effet, nous avons pu constater en nous rendant sur le terrain que malgré la communication faite par les bailleurs sur les démolitions d'immeubles et la restructuration du quartier, beaucoup d'habitants restaient mal informés et inquiets face aux changements de leurs espaces de vie. Une concertation menée dans une démarche publique, avec des personnes sur place assurant des permanences à des endroits prédéfinis, permet donc de mieux mettre au courant les habitants de ce qu'il se passe dans leur quartier, et par là même de les impliquer d'avantage grâce à leur compréhension du contexte dans lequel la concertation s'inscrit. Une présence sur place permet de créer un dialogue direct et sans filtre entre le bailleur et les locataires, évitant les malentendus qui peuvent émerger d'une communication indirecte. De simples entretiens individuels avec certains habitants des immeubles concernés ne permettent pas de créer cette prise de conscience collective, pourtant indispensable pour qu'un maximum de personnes se sentent concernées et participent à la concertation.

Ensuite, une démarche publique permet de créer une dynamique de groupe sur l'îlot concerné. En effet, au lieu de mettre l'enquêteur et l'habitant dans un face à face individuel et parfois spontané, des outils comme la carte collaborative et les référents peuvent pousser les habitants à réfléchir et discuter entre eux sur l'avenir de leur lieu de vie. Cette démarche

préalable ou concomitante à l'échange avec l'enquêteur permet à certains habitants de se faire un avis sur des questions auxquelles ils n'ont pas forcément eu l'occasion de réfléchir auparavant. Effectivement, une des raisons qui peut expliquer le manque d'enthousiasme ou de choses à dire constaté sur le terrain (nous avons recueilli plusieurs témoignages du type « *on est en rupture d'idées* » ou « *il n'y a rien à faire* ») est que les habitants sont parfois pris au dépourvu par les questions qu'on leur pose. À travers nos outils, il s'agit donc de créer un espace d'échanges qui permettrait aux avis et aux propositions d'émerger pour améliorer à la fois la quantité et la qualité des réponses des habitants. Nous avons pu constater des embryons de cette dynamique de groupe lors de notre concertation, notamment lorsque notre référente nous a rapporté ses échanges avec ses voisins, ou lorsque plusieurs habitants étaient regroupés autour de la carte collaborative. Discuter avec plusieurs habitants à la fois permet également aux enquêteurs de mieux comprendre les enjeux du quartier, faisant émerger une vision d'ensemble qui complète et met en perspective les informations recueillies lors d'entretiens individuels.

La présence des enquêteurs sur place sur certains créneaux horaires, lors d'animation d'outils de concertation comme l'atelier photo ou la carte collaborative, permet également d'entrer en contact avec des publics difficilement atteignables par des entretiens. Nous avons pu recueillir les avis d'habitants mineurs en les invitant directement à participer à la concertation lorsque nous étions sur place. Les mineurs et les jeunes adultes, qui font partie des publics qui utilisent le plus les espaces extérieurs, sont difficilement joignables autrement que par un dialogue spontané sur place.

Un autre avantage de notre concertation est que certains des outils que nous avons mis en place permettent de dépasser les discours fatalistes souvent entendus lors de concertations habitantes, en engendrant des retours qui se focalisent davantage sur l'avenir du quartier ainsi que sur ses aspects positifs. Des outils comme l'atelier photo et la boîte à idées, organisés autour du triptyque "ce que j'aime"/"ce que je n'aime pas"/"ce que je propose", aident à faire émerger des avis nuancés sur les aménagements du quartier, permettant à l'enquêteur d'avoir des retours plus complets et pas seulement constitués de plaintes sur les dysfonctionnements. À l'issue de cette expérience, il nous paraît important de systématiser les espaces de discussions collectives entre habitants et bailleurs, à l'aide d'outils variés permettant de toucher tous les publics. Mettre en place des concertations engendrant

des dynamiques de groupe nous paraît indispensable pour faire émerger une véritable culture de la concertation. Concevoir une concertation habitante comme un événement public, organisé autour d'une campagne de communication, d'une présence des enquêteurs/du bailleur sur place, d'outils variés permettant la discussion collective et d'un retour des résultats par le bailleur, permettrait d'intégrer pleinement les locataires dans une co-construction de leurs espaces de vie. C'est une démarche qui ne peut qu'améliorer la qualité des contributions habitantes, et qui permettrait d'aller au-delà des discours fatalistes en donnant l'occasion aux habitants de s'impliquer plus directement dans leur quartier.

En Bref

La plus-value de notre méthode repose sur :

- **Une valorisation des propositions d'aménagement des habitants**
- **La création d'un évènement public sur l'îlot qui permet d'informer les habitants sur les opérations en cours**
- **Des outils permettant de créer une dynamique de groupe et favoriser les échanges entre habitants**
- **Une présence sur place permettant un contact avec des publics difficilement atteignables par des entretiens**
- **Des outils permettant de dépasser les discours fatalistes et de se focaliser sur l'avenir du quartier**

Conclusion et bilan de la concertation

Pour résumer, un premier travail de recherche documentaire et d'appropriation du terrain nous a permis de mettre en exergue les grands enjeux et contraintes que nous allions devoir prendre en compte pour réaliser la concertation auprès des habitants. C'est à partir de ce travail que nous avons pu ensuite définir cinq outils à même d'être appropriés par les habitants, et ce afin de récolter les données nécessaires à la réalisation d'un pré-diagnostic. Une contrainte forte restait le contexte sanitaire qui a fortement réduit le panel d'outils à notre disposition. Malgré cela, le temps de la concertation nous a permis de nous rendre au plus près des habitants, et d'adapter au fil de l'eau nos outils, afin de les rendre plus efficaces. Le temps de retour d'expérience, quant à lui plus court, nous a été utile afin d'identifier les points forts de notre étude, ainsi que ses faiblesses. Cet exercice nous permet ainsi de formuler des recommandations, à partir de notre expérience sur deux semestres, utiles pour la réalisation d'études similaires à l'avenir.

L'un des enjeux forts identifiés en préalable de la concertation était la mobilisation des plus jeunes, notamment au regard d'un des objectifs définis par le cadrage de notre mission, à savoir de "réussir à donner la parole à tous les locataires". Notre présence sur place, ainsi que la familiarité autorisée par un âge peu ou prou similaire, nous a permis de mener de nombreuses discussions avec des adolescents et jeunes adultes, et ainsi de prendre en compte leurs avis divers dans notre pré-diagnostic.

La forme de nos outils nous a aussi permis de mettre en exergue des propositions d'aménagements originales, moins exprimées dans la spontanéité de la discussion sur place, qu'à travers des outils autorisant un temps de réflexion plus long, comme la boîte à idées.

La contrainte la plus forte à surmonter restait le contexte sanitaire particulier, qui nous a un temps - celui du confinement national - interdit l'accès à notre terrain. La nécessaire application des mesures de distanciation a empêché la mise en place des outils qui nous auraient paru être les plus innovants et créateurs de synergie, notamment ceux qui auraient pu réunir l'ensemble des habitants concerné au sein d'un même lieu. Cependant, nos outils ont bien permis aux locataires de réaliser eux-mêmes le diagnostic de leur résidence malgré

les restrictions, parce qu'ils impliquaient des interactions par groupes limités de personnes sur place, et parce qu'ils permettaient une réponse à distance via l'utilisation de formulaires.

Toutefois, l'un des objectifs de la réalisation d'un pré-diagnostic était l'appui sur un panel représentatif par bailleur. Celui-ci devait être composé à 62% de locataires ALLIADE et à 38% de locataires IRA. Le nombre trop peu important de réponses recueillis par nos différents outils, ne nous a pas permis d'atteindre cet objectif de représentativité.

Comment améliorer les futures concertations du bailleur ? Grâce à l'expérience accumulée lors de notre étude, nous pouvons repérer quelques points sur lesquels travailler pour améliorer l'efficacité des futures concertations.

Le premier constat est que les habitants ne peuvent s'impliquer que s'ils se sentent écoutés et en confiance avec leur interlocuteur. Il est donc primordial d'essayer de renforcer les liens entre les habitants et leur bailleur. L'objectif serait de pouvoir nouer une relation étroite entre habitants et bailleur en vue d'une collaboration efficace. Les habitants doivent pouvoir se sentir être des acteurs de l'évolution de leur propre quartier, qui constitue leur lieu de vie principal et quotidien. Il serait profitable de renforcer les moments où les résidents s'expriment sur leurs perceptions de leur lieu de vie. Dans ce cas précis, la discussion collective pourrait sûrement mener à des résultats plus complets et plus adéquats que la simple juxtaposition d'opinions individuelles. Le recours à des prestataires extérieurs est utile pour apporter une expertise de la concertation, et ceux-ci peuvent servir de médiateur dans le cas où la relation entre les habitants et leur bailleur serait détériorée. Cependant, certains locataires venaient expressément nous voir afin de résoudre des problèmes d'entretien ou de nuisibles rencontrés au sein de leur logement, et ne comprenaient pas que nous n'avions pas de solution à leurs demandes.

Le personnel de proximité – les gardiennes dans le cadre de notre étude – a constitué un atout fondamental dans la mise en place et le bon déroulé de notre concertation. Il facilite le lien entre les résidents et les organisateurs. Passer par le personnel de proximité permet souvent d'apparaître plus légitime auprès des habitants, qui ont alors davantage confiance. De la même manière, plus qu'un outil, le recrutement de référents semble être nécessaire pour améliorer la qualité des relations entretenues avec les locataires lors de la concertation, les responsabiliser davantage dans l'étude et leur permettre de se l'approprier. Ainsi,

l'implication de tous (notamment pour devenir référent) reste un enjeu central pour tendre vers un urbanisme plus participatif, inclusif, collaboratif et démocratique.

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1. Grille d'entretien exploratoire locataire
- Annexe 2. Dossier de communication
- Annexe 3. Résultats Outils
 - Annexe 3.1. Résultats Outil Référent
 - Annexe 3.2. Résultats Outil Entretien Spontanés
 - Annexe 3.3. Résultats Outil Boîte À Idées
 - Annexe 3.4. Résultats Outil Questionnaire
- Annexe 4. Questionnaire papier