



RECUEIL D'OUTILS POUR RECUEILLIR LES ATTENTES ET BESOINS DES HABITANTS-ES

Recueil - version 24 Juin 2023



Les centres de ressources politique de la ville ont pour mission de contribuer à l'animation technique des réseaux d'acteurs de la politique de la ville, de faciliter leur montée en compétences et de capitaliser et diffuser des connaissances, des enseignements issus d'expérimentations.

Ainsi, l'ORIV propose ce recueil d'outils afin d'alimenter les réflexions des professionnels-les pour développer des démarches de recueil de parole d'habitants-es, notamment dans le cadre de l'élaboration des contrats de la politique de la ville (2024-2030).

Pour information, ce recueil est amené à évoluer et à s'enrichir de nouvelles pratiques.

Des pictogrammes mettent l'accent sur des points de vigilance.
Pour toutes questions : contact@oriv.fr

Des ressources...



Plusieurs travaux ont déjà été menés par l'ORIV autour des enjeux de participation et de recueil de paroles d'habitants-es.

Vous retrouvez ici quelques unes de ces ressources :

- Sur la participation en général : <https://www.oriv.org/?s=participation>
- Sur les conditions de mobilisation de la parole d'habitants-es : <https://www.oriv.org/publication/mobilisation-de-la-parole-des-habitants-et-renovation-urbaine/>
- Sur des exemples de mobilisation et/ou de démarches de mobilisation des habitants-es :
- <https://www.oriv.org/publication/retour-sur-le-cycle-de-qualification-construire-des-diagnostics-territoriaux-et-participatifs/>
- https://www.oriv.org/wp-content/uploads/oriv_guide_methodologique_observation_nov_2021.pdf
- <https://www.oriv.org/publication/observer-les-territoires-guide-methodologique-pour-des-approches-partagees-au-service-des-habitants-es-du-territoire/>
- <https://express.adobe.com/page/Clnp3XbemouOI/>

Les préalables



Tout le monde a un avis et est capable de l'exprimer, l'enjeu est de s'en donner les moyens pour toucher le plus grand nombre avec une attention particulière pour celles et ceux que l'on voit peu.

- Accepter de prendre le temps de la mise en confiance, ce sera du temps gagner pour la suite.
- Avoir un regard positif sur celles et ceux qui sont présents-es et ne pas "pleurer sur les absents-es."
- Ne pas penser que ceux qui viennent ne défendent que leur intérêt personnel.

Les démarches de mobilisation et de recueil de paroles des habitants-es supposent quelques préalables :

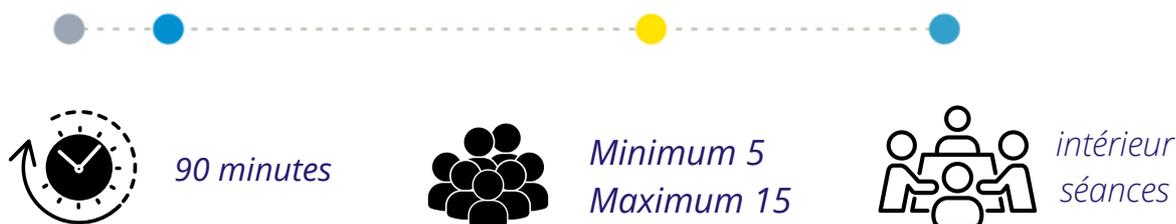
Aller à la rencontre des habitants-es sur leurs lieux de vie dans l'objectif de mettre en confiance : entrées et sorties d'écoles, arrêts de bus, centre social, marché, espaces publics...

S'inscrire dans une écoute ouverte : partir de leurs préoccupations, repérer les colères mobilisatrices, repérer des situations très concrètes. Sachant que tous les sujets sont légitimes et intéressants.

S'appuyer sur une **diversité d'acteurs** locaux pour aller au-devant des habitants-es : associations, intervenants-es sociaux, personnes relais (médiateurs-rices), bailleurs sociaux, commerçants-es...

Se doter d'un cadre pour **accueillir** les habitants-es dans les meilleures conditions : convivialité, mise en confiance, animation ludique...

Les entretiens collectifs en trois étapes



Celle-ci, inspirée des travaux de Michel Séguier et de la formation portée par l'Union Rhône-Alpes des Centres Sociaux (URACS), consiste en la mobilisation, par l'intermédiaire de centres sociaux volontaires, de groupes d'habitants-es qui se réunissent à trois reprises sur une période allant de deux à quatre mois en suivant une logique progressive :

Première rencontre : la phase d'écoute large

Le première rencontre vise à donner un espace de paroles aux habitants-es dans laquelle ils et elles pourront exprimer leurs préoccupations, leurs besoins, ce qui leur tient à cœur, dans le positif, comme dans le négatif.

Deuxième rencontre : l'écoute orientée

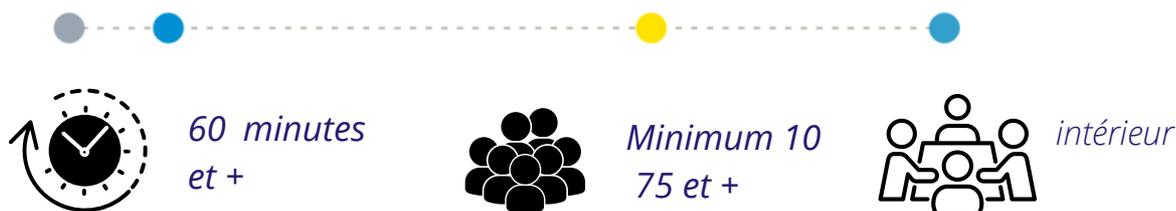
Le seconde rencontre vise à approfondir un sujet particulier. Par exemple, un sujet qui fait sens pour les habitants-es, comme pour les acteurs publics ou les associations qui travaillent sur le terrain.

Troisième rencontre : les pistes d'amélioration à élaborer

Il est proposé ici d'entrer dans une phase d'amélioration de la situation avec le groupe. Quel problème nous paraît essentiel à résoudre ? Comment pouvons-nous améliorer la situation ? Quels sont nos leviers pour agir ?

NB: ces trois étapes peuvent éventuellement être abordé lors d'un temps d'échange dont la durée est suffisamment longue (minimum 1h30).

Le World Café

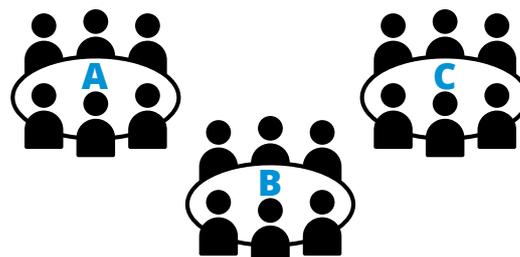


Le world café est une technique d'animation de temps d'échange où les participants-es sont répartis-es en sous-groupe, et dans laquelle chaque groupe va venir enrichir les idées avancées par le groupe précédent.

L'objectif est de faire émerger d'un groupe de personnes des propositions concrètes et partagées par tous.

Il prend la forme de trois tables qui ont chacune une thématique. Tous les participants-es passent dans toutes les tables.

Une question est spécifique à chaque table. Au bout d'un temps donné, le groupe est invité à changer de table pour passer au sujet suivant et enrichir les idées précédentes. Par exemple, le groupe de la table A ira à la table B, puis à la table C et ainsi de suite. Il y a donc deux rotations.



Idéalement, dans chaque table il y a :

-Un-e facilitateur-trice/animateur-trice : il-elle veille à l'accueil des participants-es, au respect des règles de participation.

-Un-e hôte-esse de table : il-elle est chargé-e d'expliquer aux nouveaux-elles arrivants-es ce qui s'est dit avant. C'est souvent cette personne qui endosse le rôle de rapporteur-euse en fin de séance.

Ces deux personnes restent à la même table durant toute la durée du world café.

-Des participants-es qu'on appelle « ambassadeurs-rices d'idées » qui changent de table régulièrement et enrichissent les idées des autres.

Le sujet du world café doit être bien délimité et décliné en question traitées lors des tours de tables.

Pour plus d'information, [cliquez ici](#)

Le porteur de parole



Le porteur de parole se prête particulièrement aux échanges dans l'espace public.

Une question ou une phrase qui interpelle est affichée dans l'espace public. Les passants-es sont invités-es à venir y répondre, ce qui permet d'engager un débat avec elles et eux.

Chacune des réponses apportées par un-e passant-e est écrite sur une affiche et affichée sur une corde tendue par exemple ou à même le sol. Les personnes peuvent également décider d'écrire simplement leur réponse sur un papier et de l'afficher, sans forcément entrer dans la discussion.

Cette méthode permet de donner une dimension collective à un sujet souvent renvoyé à la dimension individuelle.

Pour plus d'information, rendez-vous sur [la page dédiée de la Fédération des centres sociaux de France](#). Vous trouverez des explications, des vidéos, mais également des kits de témoignages sur les sujets suivants :

- 1) les relations hommes/femmes
- 2) A quoi êtes-vous accro ?
- 3) La transmission des parents
- 4) Etre jeune aujourd'hui
- 5) Est-ce que vous faites des choses pour les autres ?

Le photolangage



Le photolangage favorise l'expression de la parole (et permet d'éviter de passer par l'écrit ou la lecture) en s'appuyant sur des images (photos sollicités auprès des habitants ou images proposées par l'animateur).

L'ORIV met à votre disposition une banque de d'images (mot de passe : *Photolangage_oriv_2023*) : <https://www.oriv.org/publication/photolangage/>

Dans un travail de groupe, la parole n'est pas accessible à tous de la même façon. Le photolangage facilite une prise de parole personnelle par chacun. Cette méthode permet à chacun de s'exprimer, et d'être entendu, sur la façon dont il conçoit les choses. Cette méthode permet le déploiement des points de vue et positionnements de chacun.

Concrètement, il s'agit de mettre à disposition des images et de demander aux participants, à partir d'une question spécifique, de choisir une (ou plusieurs) image(s) correspondant le plus à leur perception. Chaque personne explique ensuite son choix, permettant ainsi l'échange entre les participants.

Présentation par l'animateur-riche de la méthode et formulation de la question, inscription sur un support afin qu'elle soit visible pendant toute la séance.

Choix individuel d'une photographie qui illustre son expérience, son vécu professionnel ou encore son point de vue sur le sujet.

La personne est amenée à expliquer son choix. Cette présentation permet d'engager une discussion collective voir un travail de consensus pour s'accorder collectivement sur une image qui répond au mieux au questionnement de départ.

L'animateur suscite les échanges et prend note sur un support des éléments clés qui émergent de la discussion (en lien avec l'objectif et le sujet de la discussion).

Et demain, mon quartier ?

Dans l'espace public, disposez un stand avec un table, quelques chaises le cas échéant, éventuellement quelques aliments à grignoter et quelques boissons pour créer un espace convivial.

Inviter ensuite les passants-es à s'exprimer sur ce qu'ils et elles imaginent pour le quartier dans plusieurs années.

Quelques exemples de question : Et vous, comment voyez-vous le quartier dans 10 ans ?

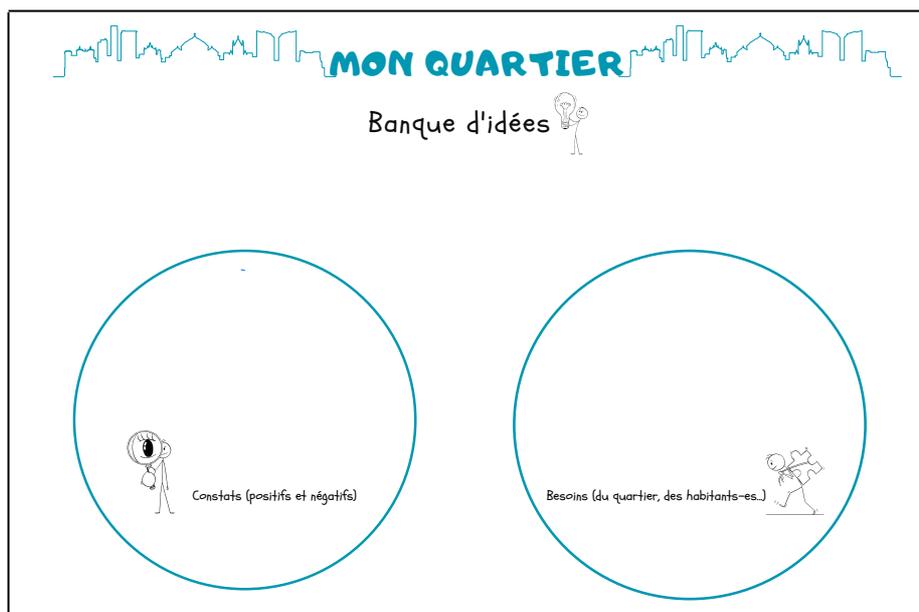
Si vous aviez une baguette magique, quelle serait la première chose que vous changeriez dans le quartier ? Et celle que vous voudriez garder à tout prix ?

Où voyez-vous vos enfants dans 10 ans ? Pourquoi ?

Vous pouvez imaginer autant de question que vous le souhaitez.

Vous pouvez proposer aux passants-es à écrire leurs propositions sur des post-it qu'il et elle colleront sur un support du type de celui qui est proposé ci-dessous. Le cas échéant, reprenez les propositions des passants-es vous-même pour faciliter le passage à l'écrit.

L'ORIV a élaboré une BD "qu'est-ce la politique de la ville ?" qui peut servir d'accroche dans le cadre de cette démarche (nous contacter si intéressé).



MON QUARTIER

Banque d'idées

Constats (positifs et négatifs)

Besoins (du quartier, des habitants-es.)

Analyse collective d'un espace public ... observer les usages



Il peut être intéressant d'identifier les usages d'un espace public avant une transformation ou dans le cadre de conflits d'usages.

Ce type de démarche relève d'une approche visant à observer à différents moments, par différents acteurs, à partir d'une même grille (cf exemple ci-dessous), l'espace faisant l'objet de l'étude.

Il est nécessaire au préalable de constituer un groupe d'observateurs-rices. Idéalement, il doit être composé des différents acteurs parties prenantes du projet (y compris habitants-es). Il est ensuite nécessaire d'identifier ce que l'on souhaite observer. Il faut concevoir un support permettant de recueillir de manière objective les observations faites.

Il s'agit ensuite de se doter d'un protocole d'observation : planning d'observation, durée, horaires... et de doter les observateurs du support élaboré pour l'observation.

Les supports d'observation une fois récoltés font l'objet d'une analyse croisée des résultats lors d'une mise en commun.

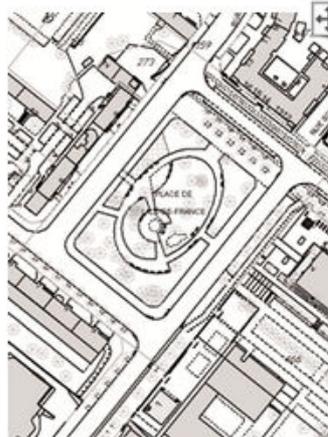
FEUILLE D'OBSERVATION

Date (JJ/MM/AA) :

Relevé réalisé par :

Horaire :

Indiquer sur la carte les lieux où se trouvent les différents « groupes » ou « personnes » (A, B, C, D...)



Profil des personnes (compléter par des croix ou indiquer nb)

Groupe/personnes	A	B	C	D	E	F
Homme(s) exclu						
Femme(s) exclu						
Homme(s) / Femme(s)						
Femme(s) majoritaire						
Homme(s) majoritaire						
Enfants seuls						
Enfants accompagnés						
Adolescents seuls						
Jeunes adultes (18-25 ans)						
Adultes						
Famille						
Personnes âgées						
Groupe mixte						
Nombre de personnes						

Information complémentaire sur les personnes (compléter par des croix ou indiquer nombre)

Groupe/personnes	A	B	C	D	E	F
Occupation passive (oui/non)						
Occupation active (oui/non) (préciser laquelle)						
Nuisances (oui/non)						
Type de nuisances :						
Risques (oui/non) (préciser lesquels)						
Autres constats ou remarques						

Commentaires complémentaires

Questionner les habitants... une démarche d'aller-vers

La méthode du questionnaire peut utilement être mise à profit pour le recueil du point de vue des habitants-es d'un quartier. Elle est adaptée pour des démarches visant à vérifier des faits, des connaissances ou des opinions. Elle permet de disposer rapidement de l'avis des habitants-es, sur un sujet spécifique comme le cadre de vie, la propreté, la pratique d'une activité, la connaissance d'un service ou d'une structure.

La diffusion des questionnaires est réalisée idéalement par une démarche d'aller-vers. L'enquêteur remplit lui-même le questionnaire. La rencontre des habitants-es peuvent se faire à leur domicile (démarche de porte-à-porte) ou dans des espaces publics (parcs, marché, fête de quartier...). Le succès de cette méthode repose sur un nombre restreint de questions (temps court), des questions majoritairement fermés (proposer des items pour simplifier le recueil des avis). Elle demande un travail d'analyse suite au recueil et idéalement un retour vers les personnes rencontrées.

Plusieurs conseils citoyens du Grand Est ont eu recours à cette méthode, avec l'appui de l'ORIV (pour la méthode, la conception du questionnaire et l'analyse).

Elle permet aux membres du ou des conseils citoyens de disposer d'une connaissance élargie sur les attentes et besoins des habitants-es du quartier et de mieux se faire connaître de ces derniers-ères.

L'utilisation du questionnaire est adaptée lorsque l'on souhaite recueillir des informations précises auprès d'une population sur :

- > **des faits**
Exemple : « **Je participe aux différentes animations de quartier.** »
 Jamais Rarement Souvent Toujours
- > **des connaissances**
Exemple : « **Je connais l'animateur du Centre Social du quartier.** »
 Pas du tout Un peu Bien Très bien
- > **des opinions**
Exemple : « **Je suis satisfait(e) de la propreté de ma rue.** »
 Totalemment Plutôt oui Plutôt non Pas du tout

Source : <https://www.diagnostic-territoire.org/documentation/parole-des-acteurs>

Observation d'un territoire... une démarche collective



L'observation est un outil :

- de connaissance du territoire, de sa situation actuelle, de son évolution ;
- de prévention en détectant et en anticipant les évolutions ;
- d'animation du territoire, en tant que support à une dynamique partenariale dans le cadre d'un diagnostic partagé ;
- d'aide à la décision pour la définition des politiques à mettre en œuvre.

Pour en savoir plus : <https://www.oriv.org/publication/observer-les-territoires-guide-methodologique-pour-des-approches-partagees-au-service-des-habitants-es-du-territoire/>

L'observation peut être une démarche isolée mais aussi collectives. Le site diagnostic-territoire.org met à disposition des grilles d'observation du territoire ou d'évènements. Ils sont particulièrement utiles pour rendre compte et garder trace de faits observables, en séparant les faits (ce que j'ai vu / entendu) de leur interprétation (ce que cela m'évoque). Ils peuvent support d'échanges et de travail en collectif.

Pour en savoir plus : <https://diagnostic-territoire.org/documentation/observations-de-terrain>

Grille d'observation de découverte d'un territoire

Conseils et précautions pour l'utilisation de la grille :

- Cette grille, utile lors de premières visites sur un territoire, a pour objectif de vous aider à brosser un portrait de quartier, construire des hypothèses,...
- Si le territoire à observer est constitué de plusieurs entités (quartiers, sous-quartiers...), il est fortement conseillé de consacrer une grille d'observation différente pour chaque entité.
- La grille est plus facile à renseigner après la séance d'observation. Faites la immédiatement pour éviter oubli, erreurs,...
- Munissez-vous d'un plan/carte sur lequel vous pourrez aussi consigner vos observations.

Informations générales			
Nom du territoire ou de l'entité :			
Date : Jour : Heure : Climat :			
Thèmes	Qu'est-ce que j'ai vu ? (Observations factuelles de choses, lieux, événements,...)	Qu'est-ce que j'ai entendu ? (Parole des habitants, professionnels, commerçants,...)	Qu'est-ce que ça m'évoque ? (notes personnelles, sentiments, questions, hypothèses...)
Espaces extérieurs (parcs, aire de jeux...)			
Equipements sportifs			
Equipements culturels			
Services publics et associatifs			
Vie économique (commerces, entreprises...)			
Habitat, logement			
Transport			
Voirie			
Ambiance, climat, vie de quartier			

Les affichages collaboratifs

Une méthode pour que chacun-e puisse exprimer ses idées sur un affichage visuel afin de lancer une réflexion commune



Disposez des paperboards ou une fresque sur un mur visible, avec des stylos accessibles fixés au mur par de la patafix.

Écrivez dessus des questions polémiques concernant la thématique abordée, utilisez des visuels, collez des photos, etc.

Les personnes sont invitées avant le début du temps collectif (pendant l'accueil café ou l'émargement par exemple) à écrire sur l'affichage collaboratif leurs idées, questions, réflexions, à réagir aux propos écrits par les autres, etc.

Il est indispensable d'animer la fresque, en interpellant les personnes qui s'approchent pour regarder, en leur demandant par exemple : « Et vous, qu'est-ce que vous en pensez ? » « Est-ce qui est écrit ici vous fait réagir ? » « Êtes-vous d'accord ? », etc. (il y a peu de chance que les personnes viennent spontanément écrire dessus, surtout si rien n'est encore écrit).

Il est important de revenir sur cette fresque pour en faire la synthèse soit au début de l'animation, soit au cours de la journée, voire plusieurs fois par jour en précisant que c'est un affichage évolutif, et en invitant les participants-es à continuer à contribuer.

Attention au choix des questions : cherchez des questions ouvertes, courtes et accessibles, sur lesquelles tout le monde pourra s'exprimer, et évitez les questions qui appellent une bonne ou une mauvaise réponse. Privilégiez par exemple la question : « c'est quoi pour vous la priorité dans nos actions pour l'avenir ? » et évitez la question « Quelles orientations stratégiques permettraient de garantir des bénéfices suffisants pour consolider nos fonds associatifs tout en sécurisant des flux de trésorerie ? ».

Cette méthode est tirée du LIVRET OUTILS : MÉTHODES D'ANIMATION PARTICIPATIVE - Édition octobre 2019 - Scicabulle - www.scicabulle.com