



# OBSERVER LES TERRITOIRES



## GUIDE MÉTHODOLOGIQUE POUR DES APPROCHES PARTAGÉES AU SERVICE DES HABITANTS-ES DU TERRITOIRE

NOVEMBRE 2021



Observatoire  
régional  
de l'intégration  
et de la ville

Centre de ressources  
Grand Est





Siège : 1 rue de la Course 67000 Strasbourg  
Antenne : 11 rue M-J Baillia-Rolland 51100 Reims  
Tél. 03 88 14 35 89 [contact@oriv.fr](mailto:contact@oriv.fr) [www.oriv.org](http://www.oriv.org)

Directrice de publication : Murielle Maffessoli  
Auteures : Caroline Oberlin et Murielle Maffessoli  
Mise en page : Céline Albert

Date de publication : Novembre 2021

## PRESENTATION DE L'ORIV

L'Observatoire régional de l'intégration et de la ville (ORIV) est une association qui se donne pour mission d'agir en faveur de l'intégration, du développement social urbain et de la lutte contre les discriminations, en intervenant sur les enjeux sociaux et les politiques publiques. Elle soutient et accompagne des habitants-es et des élus-es, des acteurs-rices institutionnels-les, des professionnels-les et des associations. Elle produit et met à disposition des connaissances et des ressources, anime des temps collectifs et interpelle les acteurs sur les enjeux qu'elle repère.

Implanté à Strasbourg, avec une antenne à Reims, l'ORIV déploie ses activités sur l'ensemble de la Région Grand Est. Il s'appuie sur une équipe de 8 salariés-es, en lien avec les administrateurs-rices de l'association.

L'ORIV bénéficie de soutiens financiers émanant de l'Etat, de collectivités, de l'Europe ainsi que de ressources propres issues de prestations et des cotisations des adhérents-es de l'association.

A l'échelle nationale, l'ORIV participe au Réseau National des Centres de Ressources Politique de la Ville (RNCRPV) et au Réseau Ressources pour l'Égalité des Chances et l'Intégration (Réseau RECI).

### Une structure originale

L'association a pour objet de « développer et de diffuser des connaissances sur les questions relatives à l'intégration des populations immigrées, à la prévention des discriminations et à la cohésion sociale et territoriale en général »<sup>1</sup>.

La particularité de l'action de l'ORIV résulte de la complémentarité entre ses domaines d'intervention, du croisement des réflexions et de la territorialisation de ses activités. Ces domaines s'inscrivent dans une volonté de l'association d'inscrire son action dans le registre de l'égalité (des droits par rapport aux immigrés, des territoires ou encore de traitement). Plus globalement, par son action, l'association a la volonté de faciliter le vivre ensemble et le lien social, en contribuant à faire progresser les connaissances, à transformer les représentations sociales et les pratiques des acteurs (publics et privés), en apportant son appui au développement des politiques publiques.

Elle constitue de ce fait une entité originale, une interface voire un passeur, à la jonction de plusieurs « mondes », celui de l'action publique et de la recherche universitaire, celui des institutions et des associations.

3

### Petit retour en arrière...

Créé en 1992 autour des enjeux d'intégration des populations immigrées en Alsace, l'ORIV a commencé à travailler sur les enjeux de cohésion sociale et urbaine en 1996. En 1997, il s'autosaisit de la question de la prévention et de la lutte contre les discriminations. En 1998, il est officiellement reconnu par l'Etat comme Centre de Ressources politique de la ville<sup>2</sup>. Du fait de son histoire, l'ORIV intervient dans les trois domaines précités.

Centré, depuis sa création sur le territoire alsacien, l'Observatoire a été amené à compter de fin 2009, à la demande de l'Etat, à élargir son territoire d'intervention à la Lorraine. Ceci s'est fait en lien avec le Carrefour des Pays Lorrains (aujourd'hui Citoyens et Territoires), association de développement local. Depuis 2016, et en lien avec la création de la région Grand Est, dans un souci de cohérence d'intervention, l'activité de l'ORIV est déployée à l'échelle de cette nouvelle région.

<sup>1</sup> Article 2 des statuts

<sup>2</sup> Cadre de référence national : [https://www.cget.gouv.fr/sites/cget.gouv.fr/files/atoms/files/000- cadre\\_de\\_reference-crpv-bat.pdf](https://www.cget.gouv.fr/sites/cget.gouv.fr/files/atoms/files/000- cadre_de_reference-crpv-bat.pdf)

## Sommaire

UN OUTIL AU SERVICE DU PROJET DE TERRITOIRE .....	5
LE PROJET DE TERRITOIRE : UN ENJEU STRATEGIQUE .....	5
APPROCHE QUANTITATIVE ET/OU APPROCHE QUALITATIVE ? .....	6
L'OBSERVATION TERRITORIALE, DE QUOI PARLE-T-ON ? .....	7
En quoi ça consiste ? .....	7
Pour quoi faire ? .....	7
Sur quels sujets ? .....	8
Avec qui ? .....	8
Des conditions pour réussir .....	8
L'OBSERVATION TERRITORIALE, COMMENT PROCEDER ? .....	9
Quelques principes généraux .....	9
Les étapes méthodologiques .....	9
1. Poser le cadre de la démarche .....	9
2. Délimiter le champ de l'observation .....	10
3. Définir des méthodes appropriées pour le recueil d'informations .....	11
4. Recueillir les données .....	11
5. Constater, analyser et interpréter les observations .....	11
6. Communiquer les observations .....	12
7. Du diagnostic au projet pour (ré)agir .....	12
Que retenir de cette méthode ? .....	12
COLLECTER DES DONNEES .....	13
Les différents types d'indicateurs .....	13
Qu'est-ce qu'un « bon » indicateur ? .....	13
LES INDICATEURS STATISTIQUES : COMMENT S'Y RETROUVER ? .....	15
Les principales sources de données statistiques .....	15
Principales données disponibles à l'échelle des QPV .....	15
Quelques autres données disponibles (à l'échelle régionale, départementale, intercommunale et communale) .....	16
COLLECTER DES DONNEES DE TERRAIN : EXEMPLES D'OUTILS .....	17
Animer un groupe de travail inter-acteurs .....	17
Les enquêtes « cadre de vie » .....	17
Les diagnostics en marchant/ Les marches exploratoires .....	18
Les porteurs de parole .....	18
L'observation directe .....	18
Analyse collective d'espace public .....	18
Les enquêtes écoute-habitants (Lyon) .....	19
Démarche de recueil de la parole d'habitants-es .....	20
Le baromètre des quartiers (Grenoble) .....	20
Les indicateurs de bien-être et la démarche de « coresponsabilité » .....	21
EN CONCLUSION .....	22

## UN OUTIL AU SERVICE DU PROJET DE TERRITOIRE

Ce guide méthodologique se veut un support pour l'action, pour oser se lancer dans des démarches d'observation territoriale qui peuvent paraître intimidantes et chronophages.

Collecter et analyser des données chiffrées ou qualitatives, les mettre en débat pour les interpréter, fait partie des « outils » mobilisables par les développeurs-euses territoriaux-ales œuvrant sur des territoires en politique de la ville. Ces démarches sont au service du projet de territoire et de l'animation territoriale du réseau d'acteurs-rices, au service des habitants-es.

Les démarches d'observation ne sont pas forcément l'affaire d'experts-es, c'est ce que montre de manière pragmatique les éléments présents dans ce guide et ce qu'en disent les acteurs (vidéos complémentaires à ce guide).

*Cet outil vient actualiser les deux précédents outils créés par l'ORIV : le Guide de l'Observation Sociale Territorialisée<sup>3</sup> et le dossier ressources Observation et utilisation des données statistiques<sup>4</sup>.*

## LE PROJET DE TERRITOIRE : UN ENJEU STRATEGIQUE

La loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine a mis en avant la notion de projet de territoire. L'article 11 rend obligatoire la prise en compte de la dimension cohésion sociale et territoriale dans le projet d'agglomération. En effet, le code général des collectivités territoriales (CGCT) prévoit, pour chaque catégorie d'EPCI à fiscalité propre, l'élaboration d'un projet commun dit de « territoire ».

L'article L. 5216-1 du CGCT précise que « Ces communes [entendues comme celles composant la communauté d'agglomération] s'associent au sein d'un espace de solidarité, en vue d'élaborer et conduire ensemble un projet commun de développement urbain et d'aménagement de leur territoire ». Pour répondre aux enjeux de la politique de la ville, l'article L. 5216-1 du CGCT a été complété, suite au vote de la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, ainsi : « Lorsque la communauté d'agglomération comprend un ou plusieurs quartiers prioritaires de la politique de la ville, ce projet commun intègre un volet relatif à la cohésion sociale et urbaine permettant de définir les orientations de la communauté d'agglomération en matière de politique de la ville et de renforcement des solidarités entre ses communes membres. Il détermine les modalités selon lesquelles les compétences de la communauté d'agglomération concourent aux objectifs de cohésion sociale et territoriale. »

Pour permettre de « penser » la place du ou des quartiers politique de la ville, le projet de territoire (document produit à l'échelle intercommunale) doit intégrer obligatoirement un volet relatif à la cohésion sociale et urbaine. Il vise notamment à définir les modalités selon lesquelles les compétences de l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) concourent à la réduction des inégalités et à l'amélioration de la situation des habitants-es des quartiers prioritaires.

Il s'agit par la définition de ce projet de permettre au(x) quartier(s) relevant de la politique de la ville de trouver pleinement leurs place dans leur environnement (ville mais aussi intercommunalité). Il s'agit de réfléchir à la place du quartier dans l'ensemble de l'agglomération à travers son fonctionnement, sa construction sur le plan historique ainsi que sa traduction dans les différents documents cadres / d'aménagement et d'urbanisme.

L'observation territoriale est nécessaire pour comprendre l'évolution du territoire et ses enjeux. C'est une composante stratégique du projet de territoire, en venant l'étayer par une lecture et une analyse de ses dynamiques et des phénomènes qui s'y développent.

<sup>3</sup> <https://www.oriv.org/documents/guide-de-lobserver-sociale-territorialisee/>

<sup>4</sup> <https://www.oriv.org/documents/observation-et-utilisation-des-statistiques/>

L'observation territoriale est définie comme « l'action de regarder avec attention les êtres, les choses, les évènements, les phénomènes pour les étudier, les surveiller, en tirer des conclusions » (*Dictionnaire Larousse*). Elle peut reposer sur des observations sociales (type analyse des besoins sociaux) et sur d'autres sources et modalités d'observation et d'analyse des dynamiques en cours. L'échelle territoriale retenue sera celle du projet auquel se réfère la dynamique d'observation. Il peut s'agir d'un quartier ou d'une commune, d'un périmètre administratif ou d'un territoire vécu, correspondant aux habitudes de déplacement des habitants-es.

Dans le cadre de la politique de la ville, la démarche d'observation a pour objectif de permettre aux signataires du contrat de ville de définir un projet cohérent pour le quartier (le lieu) et ses habitants-es (les personnes). Sur le plan stratégique, une mobilisation élargie, sur la base de premiers éléments de diagnostic, permet de conforter les partenariats et le lien avec les habitants-es et les acteurs-rices. Les données ainsi mobilisées doivent apporter à tous les partenaires une vision prospective de la situation du quartier, des conditions de vie de sa population, de la situation des divers groupes qui la composent. Pour cela elles doivent mettre en évidence la situation du territoire mais également les leviers dont ils disposent. Le diagnostic permettra de mettre en projet le développement social, urbain et économique du quartier, de définir les moyens à mobiliser et de mettre en place les organisations adaptées. En termes de démarche et compte tenu des délais d'élaboration du document, il s'agira d'identifier ce dont on dispose, le rassembler, le mettre en perspective et en tirer quelques éléments d'analyse compréhensibles à soumettre aux acteurs pour débat. Au-delà du rassemblement des éléments disponibles, il s'agit de travailler sur des « direx » d'acteurs-rices (ressentis et perception), que ce soit ceux des habitants-es ou des acteurs publics, professionnels et associatifs.

## APPROCHE QUANTITATIVE ET/OU APPROCHE QUALITATIVE ?



Une difficulté récurrente a été relevée lors de l'évaluation à mi-parcours des Contrats de Ville, à savoir l'actualisation des diagnostics, par ailleurs très axés sur une approche quantitative et statistique.

6

Ces approches comptent deux limites principales.

- D'une part, la statistique publique n'est pas toujours assez fine (donnée non disponible à l'échelle du quartier prioritaire) et réactive dans l'actualisation des données à l'échelle des Quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).
- D'autre part, les indicateurs collectés offrent une vision « macro » mais ne permettent pas de rendre compte de l'ambiance, du dynamisme ou de la qualité de vie sur un territoire.

Les approches plus qualitatives, à partir des ressentis des personnes qui travaillent ou vivent sur ces territoires, à partir de leurs points de vue et de leurs analyses des phénomènes en cours, sont souvent suspectées de ne pas être suffisamment objectives. Elles nécessitent une approche différente de la compilation de données chiffrées et nécessitent d'être plus encadrées méthodologiquement.

Ce soupçon de non-objectivité est un mauvais procès fait aux approches qualitatives. Certes la « réalité » n'est jamais objective, les faits sont toujours soumis à l'interprétation de celles et ceux qui les observent. Mais un chiffre n'est jamais totalement « objectif », c'est une construction. Il ne mesure que ce pour quoi il a été créé.

La manière dont les faits sont ressentis par les personnes qui y vivent ou y travaillent ont autant d'importance que les faits eux-mêmes. L'approche qualitative permet d'appréhender la perception des personnes rencontrées. Or leurs actes et leurs comportements sont, in fine, en lien avec la manière dont ils perçoivent la situation.

Dans les approches dites qualitatives il n'est pas question de prendre un seul point de vue et de l'ériger en « vérité absolue ». Un même phénomène peut être interprété de manière différente selon les contextes vécus. Ces démarches nécessitent l'échange de points de vue sur la situation et de la regarder sous différentes approches (c'est comme regarder une statue sous tous ses angles, à 360°). Les approches qualitatives, dans leur dimension exploratoire et d'échanges de points de vue, permettent aussi de repérer les leviers d'intervention pour répondre aux problématiques identifiées

Cet outil doit permettre d'appréhender la méthode et de se poser « les bonnes questions » avant de s'engager dans une démarche d'observation.

Dans une première partie, nous reviendrons sur la définition de ce qu'est une démarche d'observation, puis nous aborderons les différentes étapes méthodologiques. Dans la troisième partie, il sera question des indicateurs quantitatifs et de la façon de les traiter. Et enfin dans la 4<sup>ème</sup> et dernière partie, nous verrons quelques exemples de méthodes pour collecter des données plus qualitatives en lien avec le territoire.

## L'OBSERVATION TERRITORIALE, DE QUOI PARLE-T-ON ?



### En quoi ça consiste ?

« L'observation consiste en une action de suivi attentif des phénomènes, sans volonté de les modifier (ou de les influencer), à l'aide d'enquêtes, d'études ou de données quantitatives. C'est une démarche qui permet de recueillir, de créer et de traiter des données quantitatives et qualitatives, pour arriver à une meilleure connaissance du sujet traité et aider à la prise de décision. »<sup>5</sup>

L'observation territoriale prend une coloration particulière dans le cadre de la politique de la ville. La politique de la ville est une politique territoriale qui vise à agir sur tous les domaines de la vie quotidienne, dans une logique expérimentale et innovante. C'est la force, mais aussi la complexité d'une politique publique qui, de par sa dimension systémique (tous les sujets sont liés entre eux), peut rendre tout choix de priorité difficile à faire. Cela renforce la nécessité de s'approprier le sens de la politique publique et des besoins du territoire. Ainsi, faire le choix d'un axe prioritaire ne signifie pas pour autant d'abandonner les autres axes mais de les appréhender sous l'angle de l'enjeu principal. Ainsi considérer l'accès à l'emploi comme prioritaire sur un territoire ne veut pas dire que l'on ignore les enjeux de santé, mais qu'ils vont être abordés comme un frein à l'emploi.

7

Les dispositifs nationaux<sup>6</sup> gagneraient à être considérés comme des boîtes à outils à mobiliser pour répondre aux enjeux du territoire. C'est l'outil qui doit être au service du projet et non l'outil qui crée le projet. Cerner les enjeux du territoire en amont de la construction du projet, les réinterroger annuellement, permet également d'être plus réactif face aux déclinaisons des politiques publiques. En effet, les politiques publiques ont eu tendance ces dernières années à se décliner sur les territoires sous forme d'appels à projets. Les délais de réponse sont souvent courts et nécessitent des habitudes de travail partenariales ainsi qu'une anticipation sur les enjeux territoriaux. Disposer d'un système d'observation partagé permet d'optimiser la réactivité mais aussi de construire des contenus en adéquation avec ces enjeux.

L'observation n'est pas quelque chose qui se fait « seul dans un bureau » : elle nécessite une approche collective, pilotée par une personne (ou un groupe de personnes) qui a mandat pour le faire et/ou qui est légitimé pour le faire (dans un cadre donné ou à un moment donné)

### Pour quoi faire ?

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.

<sup>5</sup> Source = GOST

<sup>6</sup> On fait référence ici aux appels à projets nationaux qui se déploient localement : cités éducatives, cités de l'emploi mais aussi stratégie pauvreté...



Pour Jean-Jacques Girardot et Serge Ormaux, l'observation participative est un « catalyseur d'intelligence territoriale coopérative »<sup>7</sup>, en tant qu'outil d'animation du territoire et des collectifs d'acteurs (représentants-es institutionnels-les, associations, habitants-es...).

Ces démarches permettent également de positionner les acteurs de terrain dans leur rôle d'observateur direct du changement, de veille sociale, d'où l'importance de pouvoir interpellier les pouvoirs publics. Par ailleurs, ces démarches aident à redéfinir le sens de l'intervention, qu'elle soit publique, associative ou privée.

L'observation est une part du projet de territoire. Il s'agit de produire de l'information locale qui intéresse le territoire à la fois pour adapter son comportement et pour répondre aux usages des acteurs.

## Sur quels sujets ?

Tous les sujets peuvent s'y prêter en fonction des enjeux du territoire. Il peut s'agir d'une observation « exploratoire », si les partenaires ont l'impression qu'un phénomène émerge, ou bien une observation plus ciblée visant à approfondir une problématique bien connue des acteurs et d'identifier son évolution (amélioration, stabilité, dégradation...).

Les thématiques liées au cadre de vie et à la qualité de vie sur le territoire se prêtent bien à cet exercice et sont souvent un enjeu largement mentionné par les habitants-es. Très peu de données chiffrées existent sur le sujet et il s'agit d'une dimension sur laquelle les acteurs locaux peuvent intervenir directement en mobilisant les expertises d'usage notamment.

## Avec qui ?

Potentiellement tous les acteurs du territoire peuvent être associés : habitants-es, conseils citoyens, élus-es, services des différentes collectivités, associations, acteurs publics, usagers-ères des services, bénéficiaires des actions...

Il est important de définir qui sont les parties prenantes en fonction du territoire (des acteurs en présence), du sujet, de l'enjeu de la démarche. Un outil comme le sociogramme<sup>8</sup> peut permettre de les identifier à partir d'une typologie des acteurs : les pilotes, les financeurs, les bénéficiaires, les maitres d'œuvre, les partenaires... et de mieux comprendre les liens qu'ils entretiennent entre eux.

Il est intéressant d'associer des organismes locaux type bailleurs sociaux ou CAF à la réflexion pour bénéficier de leurs connaissances et de leurs sources, de leurs fichiers de gestion (notamment sur la mobilité résidentielle ou le profil des ménages).

En cas de réticences ou de difficultés à mobiliser, ne pas hésiter à commencer avec celles et ceux qui sont intéressés-es. Les premiers résultats et la dynamique engagée peuvent donner envie à d'autres de rejoindre la démarche.

## Des conditions pour réussir...

L'observation est une affaire sérieuse qui doit devenir un automatisme préalable à toute action. Elle doit se concevoir comme collective et partenariale et ne pas être l'affaire de quelques personnes, même s'il peut être utile de recourir à des experts sur certains sujets. Quoi qu'il en soit l'analyse doit être mise en débat, faire l'objet

<sup>7</sup> <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00767248/document>

<sup>8</sup> Un sociogramme est, au départ, un diagramme des liens sociaux qu'une personne possède. Les critères qui servent à établir un tel diagramme sont divers : relations personnelles, relations professionnelles, canaux de communication, etc.

Les usages ont ensuite évolué :

[https://www.oriv.org/wp-content/uploads/formation\\_evaluation\\_contrat\\_ville\\_modele\\_sociogramme.pdf](https://www.oriv.org/wp-content/uploads/formation_evaluation_contrat_ville_modele_sociogramme.pdf)



d'un regard croisé pour éviter des analyses abusives. Cela nécessite donc du temps, un positionnement clair en faveur de ce type de démarche et de se défaire de la peur des chiffres.

## L'OBSERVATION TERRITORIALE, COMMENT PROCEDER ?



### Quelques principes généraux

Avant d'aborder les étapes méthodologiques, il nous semble utile de préciser quelques principes généraux, qui seront valables à chaque étape.

Une démarche d'observation :

- Relève de choix et d'orientations stratégiques, qui sont déterminés par l'objectif poursuivi.
- S'inscrit sur le temps long.
- Se construit et se charpente en avançant.
- Est rarement linéaire. C'est une démarche itérative,

Dans une démarche d'observation, il faut :

- Rester pragmatique et éviter les « usines à gaz ».
- Penser la complémentarité entre les outils et approches : croiser les données, les sources, les méthodes.
- Croiser les regards et travailler en interacteurs.
- Penser à formaliser les constats à intervalles réguliers, pour pouvoir en faire le suivi dans le temps.
- Requestionner l'action à l'aune des constats.

9

### Les étapes méthodologiques

Ces différentes étapes sont rarement linéaires lors de la mise en œuvre d'une démarche d'observation. Elles servent davantage à guider les pilotes de ces démarches et permettent de poser des jalons dans la progression du travail. Il est nécessaire, au démarrage, de dimensionner la démarche aux moyens, enjeux et disponibilités (temps, humains).

#### 1. Poser le cadre de la démarche

Quelle stratégie sous-tend l'observation ? Elle permet de s'assurer du portage politique.

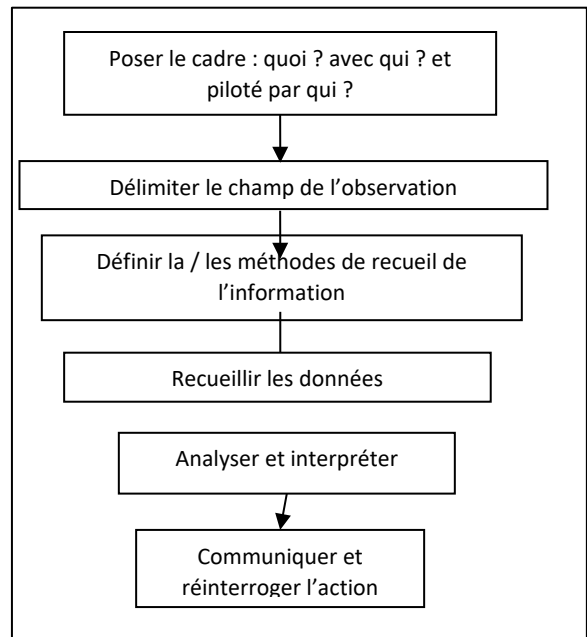
Par exemple : l'enjeu peut être de mieux connaître l'évolution du territoire ou d'un aspect en particulier (par exemple la baisse du taux d'emploi des femmes), de comprendre le fonctionnement d'un territoire (les usages des uns et des autres, les modes de relation), de relever la perception qu'en ont les acteurs (dans le quartier et/ou à l'extérieur) ...

Dans quel contexte le diagnostic s'inscrit-il ? Qui porte/pilote la démarche ? Avec quels moyens ? Qui sont les partenaires ? A quoi doit servir le diagnostic / l'analyse réalisée ?

Cette étape est le préalable indispensable à la démarche.

Il s'agit de :

- S'assurer que la démarche soit reconnue au sein de l'institution par la hiérarchie et/ou le pouvoir politique. Le mandat donné au porteur de la démarche doit aussi permettre l'appropriation par les décideurs des éléments qui en ressortiront. L'animation d'une telle démarche nécessite du temps, il est donc nécessaire que la charge de travail induite soit bien prise en compte.
- Désigner le porteur de la démarche (personne physique et par extension l'organisme) : il est le garant de la méthode et du sens.
- Mettre en place un groupe de suivi : mener une démarche d'observation du territoire est l'opportunité de nouer ou de renforcer des partenariats locaux, autour d'une dynamique commune de partage d'objectifs, des modalités de mise en œuvre collective du projet (recueil d'informations, analyse, communication...).



- ➔ Un sociogramme ou une cartographie des acteurs du territoire peut être utile pour savoir qui associer à quoi et pourquoi. Il est souhaitable d'avoir une pluridisciplinarité des acteurs dans le groupe de travail, afin de croiser les regards et les sensibilités de chacun-e pour construire une approche collective.

Dans le champ du développement territorial et de la politique de la ville, cette mission pourrait être concrètement inscrite dans la feuille de route annuelle de l'animation du Contrat de Ville. Cette démarche peut être animée par des chefs-fes de projet ou chargés-es de mission, mais aussi par d'autres structures, services ou partenaires locaux (agence d'urbanisme, service de la collectivité...) en fonction des acteurs en présence.

Cette mission devrait faire l'objet d'une validation lors du comité de pilotage du Contrat de Ville. Cela peut être un levier pour :

- Engager l'adhésion des signataires ;
- Donner une légitimité, un mandat ;
- Recueillir les interrogations des partenaires du Contrat de Ville.

Des retours réguliers auprès du comité de pilotage permettront d'ancrer la pratique, et de discuter des résultats et des orientations nouvelles qui pourraient être prises.

## 2. Délimiter le champ de l'observation

Observer ne consiste pas uniquement à gérer une base de données. Il s'agit d'une démarche de questionnement, sur la base d'hypothèses et d'une problématique. Le choix des données à collecter et à analyser est un enjeu en soi. On ne cumule pas des données pour « elles-mêmes », on collecte des données pour la réponse qu'elles apporteront à la problématique identifiée.

Pour mener à bien le travail d'observation, il faut pouvoir répondre à ces questions :

- Observer quoi ?
- Par rapport à quel public ?
- Comment ?
- Sur quel territoire ?
- Pendant quelle durée ?

Les réponses à ces questions constitueront le « fil rouge » de la démarche.

La collecte des questionnements lors des instances décisionnelles (comité de pilotage ou autre) et/ou auprès des différents partenaires du territoire permet de définir les contours du sujet.

Dans le cadre de la politique de la ville, il est judicieux de ne pas se limiter à l'approche du « quartier » (défini d'un point de vue strictement administratif). Cette échelle territoriale est souvent peu en adéquation avec le territoire vécu. Le territoire vécu fait référence aux pratiques qu'ont les habitants-es (territoire sur lequel on se déplace, travaille, vit...), par opposition au territoire administratif. Les quartiers s'inscrivent dans des territoires plus larges et complexes. Selon le sujet abordé, il peut être utile de prendre en compte la dynamique d'agglomération et des quartiers alentours. Cela permet d'inscrire l'évolution du quartier dans son écosystème et dans le temps.

### 3. Définir des méthodes appropriées pour le recueil d'informations

Toute démarche d'observation nécessite la mise en place d'outils visant le recueil des données qui feront l'objet de l'analyse. Le choix entre les différentes méthodes de collecte de données dépend des thématiques abordées et des données existantes et disponibles sur le sujet ainsi que des moyens mobilisables (cf. la partie 1 sur l'enjeu stratégique).

Dans chacun des cas il faudra veiller à :

- Vérifier la **pertinence** des données à recueillir, c'est à dire l'adéquation entre le type d'informations que l'on recueille et l'objectif de la recherche.
- Vérifier la **validité** des informations recueillies. Un outil n'est valide que s'il mesure ce qu'il est supposé mesurer.
- Vérifier la **fiabilité** des procédures de recueil (les informations seraient-elles les mêmes si elles étaient recueillies par une autre personne ou à un autre moment ?).

### 4. Recueillir les données

Cette phase de collecte de données concerne aussi bien des données chiffrées fournies par la statistique publique, ou des organismes locaux que des données qualitatives (points de vue, ressentis...). Ces approches ne s'opposent pas, elles sont complémentaires.

Il s'agit également d'identifier qui est chargé de recueillir quelles données.

Il est nécessaire de garantir la pluralité de sources de données et de garder à l'esprit les limites de chaque source de données.

### 5. Constater, analyser et interpréter les observations

Qu'est-ce que les données collectées vous apprennent ? La méthode mise en œuvre était-elle pertinente ? Quels faits, tendances, disparités ou nouveautés pouvez-vous constater ?

Une fois les données recueillies il faudra les **analyser**, c'est à dire constater un ensemble de faits, de tendances, de disparités, de nouveautés.

**L'interprétation** des données consiste à mesurer la signification des données collectées et de ce qu'on a pu observer. Il s'agit de les faire parler... aucune donnée ne parle d'elle-même. La confrontation des points de vue est un élément pour éviter les analyses tronquées.

Pour cela il sera utile de **comparer** les chiffres à une population de référence (par exemple, statistiques à l'échelle de la commune, du département ou de la région), ou à une période antérieure. Replacer les données collectées dans leur environnement et leur contexte géographique plus large offre également une vision plus complète du sujet.

Il s'agit également de chercher à **comprendre** les tendances, pourquoi la situation a évolué dans ce sens... ou de vérifier si le mode de recueil ou de calcul des données a changé.

Il s'agit de **mobiliser les connaissances** des acteurs en présence pour donner du sens à ce qui est observé, relevé.

Le groupe de travail inter-acteurs est nécessaire à cette étape pour partager l'analyse et la compréhension des phénomènes observés. Au-delà de l'interprétation, il s'agit de la traduire en actions : quelles réponses apporter ? Quelles actions mettre en œuvre ? Quelle réorientation des projets et politiques publiques ?

## 6. Communiquer les observations

Comment rendre compte et diffuser les informations recueillies ? Qui ces informations concernent-elles ?

Cette phase de communication est l'aboutissement de la démarche d'observation avant de passer à l'action. L'appropriation des résultats et des enseignements de la démarche est une étape incontournable, à la fois pour les décideurs publics et pour les personnes et structures qui ont pu être rencontrées pendant la phase de collecte des données.

Avant de communiquer les observations, il faudra veiller à :

- Prendre en compte les attentes et les logiques des destinataires,
- Transformer les informations de terrain en informations stratégiques et diffusables,
- Adopter un langage compréhensible par tous,
- Etablir des constats étayés.

N'oubliez pas de **citer vos sources**.

Cette phase de communication peut se faire de manière plus ou moins formelle. Dans le cadre de la Politique de la Ville, les résultats pourraient être présentés lors des comités de pilotage, avec des propositions de pistes de travail ou des recommandations. Dans tous les cas, il est nécessaire de se questionner sur la manière dont on va rendre compte de ces constats auprès des publics rencontrés dans le cadre de la démarche d'observation.

## 7. Du diagnostic au projet pour (ré)agir

12

Quel(s) projet(s) permettrait(ent) de répondre aux besoins identifiés ? Le diagnostic n'est pas une fin en soi, c'est un outil au service de l'action, et notamment du projet de territoire.

Le résultat et les éléments produits par la démarche sont importants, mais tout autant que la démarche en elle-même. Il y a un besoin de répétition, d'ancrage des pratiques.

Accepter le côté subjectif : quelles que soient les données chiffrées, ce qui compte c'est la façon dont la situation va être perçue par les habitants-es et acteurs de terrain.

## Que retenir de cette méthode ?

Comme précisé plus haut, la réalité n'est pas aussi linéaire. Dans le cadre de la politique de la ville et de la fonction de développeur territorial, l'observation est quelque chose qui se travaille sur la durée, qui recouvre différents enjeux :

- Alimenter le projet de territoire ;
- Ré-orienter l'action des acteurs publics et/ou associatifs ;
- Créer de la culture commune et des habitudes de dialogue, de croisement de points de vue entre acteurs et donc de travail en commun, voire de construction d'une vision « commune » de l'enjeu / du territoire permettant une optimisation des actions menées.

## COLLECTER DES DONNEES

En amont, il est important de rappeler qu'il existe deux grands types de données collectées : les données chiffrées souvent considérées comme faciles à mobiliser et les données qualitatives, plus complexes et souvent accusées de ne pas être objectives.

### Les différents types d'indicateurs

Un indicateur est une donnée chiffrée, permettant de mesurer un phénomène ou de rendre compte d'une situation. Les indicateurs sont construits pour répondre à des besoins. Il convient de différencier les types d'indicateurs, notamment en ce qui concerne l'observation et le suivi de dispositifs, d'actions associatives ou de politiques publiques.

Typologie des indicateurs	Définition	Exemples
Indicateurs de <b>contexte</b>	Ce qu'il en est du territoire	Données sociodémographiques globales rendant compte du sujet, de son évolution
Indicateur de <b>situation</b>	Ce qui justifie l'action	Nombre de demandeurs d'emploi en fin de mois / Evolution du taux de population sous le seuil des bas revenus
Indicateurs de <b>réalisation</b>	Ce qui a été fait	Nombre de permanences d'accueil et d'orientation réalisées / Nombre de colis alimentaires distribués
Indicateurs de <b>résultat</b>	Ce que cela a directement produit	Nombre de personnes accueillies / Nombre de familles ayant fréquenté l'épicerie sociale
Indicateurs <b>d'impact</b>	Ce à quoi cela a contribué	Nombre de personnes ayant trouvé un emploi / Nombre d'enfants en surpoids ou en carence de vitamine

Un indicateur quantitatif peut être fourni par un organisme spécialisé relevant de la statistique publique (comme l'INSEE), par des organismes (CAF ...) ou par les structures elles-mêmes (centre socioculturel, mission locale, association de quartier dans le cadre de leur compte rendu de l'action ou de leur rapport d'activité...).

Un indicateur sert à quantifier un fait. Il ne peut mesurer que ce pour quoi il a été construit. Les différents organismes collectent des données en fonction des dispositifs qu'ils gèrent.

Par exemple, les données collectées dans les fichiers de gestion de la Caisse d'Allocations Familiales ne concernent que les ménages allocataires.

De même, les Demandeurs d'Emploi en Fin de Mois (DEFM) sont les personnes inscrites à Pôle Emploi, qu'elles soient en activité ou non, mais recherchant un emploi. Ce chiffre ne rend pas compte de l'ensemble des personnes sans emploi.

### Qu'est-ce qu'un « bon » indicateur ?

Il existe deux registres principaux pour déterminer la qualité d'un indicateur : la fiabilité et la pertinence. La donnée est-elle fiable, n'est-elle pas trop ancienne, a-t-elle été collectée « correctement » ? Cette donnée est-elle utile au regard de l'objet de travail ?

Le tableau ci-dessous propose une grille de lecture pour choisir parmi les données statistiques, celles qui seront les plus appropriées à la réflexion engagée.

Points de vigilances	Commentaires
<b>De quand date la donnée ?</b>	Attention à des données trop anciennes. Plus une donnée est datée, moins elle est fiable. Elle peut éventuellement s'avérer pertinente pour poser le cadre général (éléments de contexte) et spécifier les caractéristiques du territoire par rapport à d'autres.
<b>Quelle est l'échelle ?</b>	Les périmètres administratifs et statistiques ne sont pas toujours les mêmes. Il faut faire attention dans le traitement des données à ne pas comparer des données qui ne portent pas sur le même territoire (IRIS, quartier, commune, unité urbaine...)
<b>Quelle est la source ?</b>	Selon la source, le mode de recueil de la donnée sera différent. Il peut s'agir de fichiers de gestion (CAF, DGI <sup>9</sup> ...) ou de sources statistiques reposant sur la collecte d'informations auprès des personnes (recensement de la population).
<b>Quel est le producteur et/ou le fournisseur de la donnée ?</b>	Le producteur n'est pas nécessairement le fournisseur. Par exemple, l'INSEE peut diffuser des données non collectées par ses soins, mais qu'il va retravailler. C'est également le cas des données mises à disposition par le Système d'Information Géographique de la Politique de la ville : SIG Ville <sup>10</sup>
<b>Comment la donnée est-elle créée ou collectée ?</b>	Via une enquête en porte à porte, via des déclarations officielles... Les fichiers de gestion sont généralement plus fiables que les données du recensement qui sont déclaratives, mais elles ne portent souvent que sur une partie de la population.
<b>Quelle est la définition de l'indicateur ?</b>	Certains indicateurs sont des rapports entre plusieurs variables ou sont calculés sur une population de référence qui n'est pas la population totale. Par exemple, il existe : <ul style="list-style-type: none"> <li>- différentes définitions du taux de chômage,</li> <li>- un indicateur de monoparentalité avec jeunes enfants qui ne prend en compte que les familles avec un seul parent et aucun enfant âgé de plus de 14 ans.</li> </ul>
<b>Quelle est la population de référence ?</b>	La population de référence peut être la population totale ou dans le cas de la CAF, les allocataires.
<b>Qu'est-ce que l'indicateur nous apprend vraiment ?</b>	Quelle est la pertinence de l'information au regard du questionnement initial ?

Toute donnée doit être analysée avant d'être expliquée. Il existe plusieurs angles pour l'analyse, soit la comparaison entre des données de périodes différentes (comparaison et suivi de l'évolution dans le temps), soit entre des échelles différentes (quartier/unité urbaine, commune/département).

<sup>9</sup> DGI : Direction Générale des Impôts

<sup>10</sup> <https://sig.ville.gouv.fr/>

Pour que la comparaison des données entre elles soit fiable, il faut que le mode de recueil de la donnée soit identique, ainsi que le public de référence.

Par exemple, il est assez fréquent de comparer des données issues du recensement de la population (qui repose sur des données déclaratives qui concernent tous-tes les habitants-es) et des données émanant de la Caisse d'Allocations Familiales (qui par définition ne prend en compte que les bénéficiaires des prestations concernées), or on ne parle pas de la même population et les comparaisons voire les calculs ou ratios visant à comparer les deux types de population peuvent être problématiques.

D'autres sources de données peuvent éclairer les résultats et les processus en cours, comme des études sur des sujets proches ou des analyses produites à une échelle plus large.

Par ailleurs, il est important de toujours croiser les données, de ne pas se limiter à un chiffre ou à une source. Une donnée chiffrée unique ne pourra jamais rendre compte de la complexité d'un phénomène. Il s'agit bien d'analyser et de donner du sens aux données chiffrées pour appréhender la réalité dans ses différentes dimensions et donc être pertinent.

## LES INDICATEURS STATISTIQUES : COMMENT S'Y RETROUVER ?



### Les principales sources de données statistiques

Cette partie ne vise pas l'exhaustivité mais se propose de mettre en avant un certain nombre de sources accessibles et gratuites. Pour toute information complémentaire, contacter l'ORIV pour disposer d'informations plus fines.

#### Principales données disponibles à l'échelle des QPV

- Les fiches territoires du SIG Ville : <https://sig.ville.gouv.fr/>

Cette plateforme met à jour et diffuse des données issues de différents producteurs de données (INSEE, Impôts, Education nationale...). Ces fiches portent sur les thématiques suivantes : démographie, éducation, insertion professionnelle, emploi, revenu, tissu économique, cadre de vie, prestations sociales.

- Les fichiers de l'INSEE : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2500477>

Est répertorié ici l'ensemble des bases de données produites à l'échelle des QPV et portant sur différentes thématiques.

- Les données et rapports produits par l'Observatoire National de la Politique de la Ville (ONPV) : <http://www.onpv.fr/>
- L'atlas des quartiers – Observatoire National de la Politique de la Ville (ONPV) : <http://sig.ville.gouv.fr/Atlas/atlas-qpv-2017.pdf>

L'atlas des quartiers prioritaires de la politique de la ville vise à outiller en données statistiques thématiques les acteurs locaux. Le document est composé de deux parties. La première partie présente la géographie des quartiers prioritaires, à partir de cartes et de tableaux synthétiques. Les données sont ventilées à différentes échelles (région, département, établissement public de coopération intercommunale) en comparant systématiquement les caractéristiques des populations vivant en quartiers prioritaires à celles de l'ensemble du territoire visé. La deuxième partie présente des données détaillées quartier par quartier.



- Accès aux données (via des fichiers Excel) : [http://sig.ville.gouv.fr/atlas/QP\\_r%C3%A9gions/](http://sig.ville.gouv.fr/atlas/QP_r%C3%A9gions/)
- Le Géoportail : <https://www.geoportail.gouv.fr/>

Le Géoportail est un portail Web public permettant l'accès à des services de recherche et de visualisation de données géographiques ou géolocalisées. Il a notamment pour but de publier les données géographiques de référence de l'ensemble du territoire français.

- Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) : <https://grand-est.dreets.gouv.fr/Indicateurs-de-structure-donnees-brutes>

La DREETS produit des fiches indicateurs de structure de la demande d'emploi en QPV à partir des données brutes du marché du travail dans le Grand Est, mises à jour régulièrement.

## Quelques autres données disponibles (à l'échelle régionale, départementale, intercommunale et communale)

- INSEE – Etudes régionales  
<https://www.insee.fr/fr/statistiques?debut=0&geo=REG-44> Présentation des intercommunalités par département du Grand Est.

- Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) – Portraits de territoires  
<https://grand-est.dreets.gouv.fr/Portraits-de-territoires-de-la-region-Grand-Est-et-ses-departements-Edition>

La page propose des portraits de territoires (2<sup>ème</sup> version complétée - 2020) qui synthétisent à l'échelle départementale des éléments de contexte : population, tissu productif, emploi, marché du travail, politique de l'emploi, formation professionnelle, commerce extérieur et tourisme.

- Observatoire Régional de la Santé Grand Est (ORS Grand Est) – Portraits des EPCI  
<https://ors-ge.org/etudes>

L'ORS Grand Est met à disposition des données sur les 149 EPCI (Etablissements Publics de Coopération Intercommunale) de la région. Sur la base d'une sélection d'indicateurs (niveau d'éducation, niveau de vie, environnement, vieillissement, offre de soins et d'accompagnement médico-social, taux de mortalité, etc.), ces profils ou portraits fournissent un premier éclairage sur la santé des habitants-es du territoire et sur quelques déterminants de santé.

- Conseil Régional  
<https://www.grandest.fr/portraits-diagnostics-sraddet>

La Loi NOTRe<sup>11</sup> a confié aux Régions la charge d'établir deux documents stratégiques : l'un portant sur le développement économique et l'autre sur l'aménagement du territoire, à savoir le Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (SRADDET).

Retrouver les portraits de territoires : SCOT<sup>12</sup> et Agglomérations produits par le Conseil Régional dans le cadre du Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires.

<sup>11</sup> [https://www.vie-publique.fr/loi/20721-loi-notre-loi-du-7-aout-2015-nouvelle-organisation-territoriale-de-la?xtor=-GOO-\[-507085550577\]-S-\[loi%20notre\]#xtor=SEC-728](https://www.vie-publique.fr/loi/20721-loi-notre-loi-du-7-aout-2015-nouvelle-organisation-territoriale-de-la?xtor=-GOO-[-507085550577]-S-[loi%20notre]#xtor=SEC-728)

<sup>12</sup> Schéma de cohérence territoriale.

- Conseil économique social et environnemental Grand Est (CESER)  
<https://www.ceser-grandest.fr/publication/20-indicateurs-pour-decrypter-le-grand-est-ed-2020/>

Le CESER Grand Est propose de situer la région parmi les 12 autres régions métropolitaines à partir de 5 grands enjeux thématiques et 20 indicateurs. L'objectif présent est de construire des éléments comparatifs d'observations inter-régionales dans le cadre du débat sur les orientations budgétaires.

- Réseau des agences d'urbanisme du Grand Est (7EST) : <http://www.agape-lorrainnord.eu/lagence/les-reseaux/le-reseau-des-agences-durbanisme-du-grand-est.html>

Les 7 agences se sont réunies pour produire différents travaux sur la situation du Grand Est.

Par ailleurs, il est possible de conventionner avec des acteurs locaux pour avoir accès à leurs données, comme les bailleurs sociaux ou les CAF.

## COLLECTER DES DONNEES DE TERRAIN : EXEMPLES D'OUTILS



Vous trouverez ci-dessous des exemples de méthodes et d'outils pour collecter des données de terrain. La liste n'est pas exhaustive et les méthodes proposées nécessiteront d'être adaptées à votre environnement de travail. Les données de terrain ne s'opposent pas aux données chiffrées que vous pouvez collecter auprès de producteurs de données. Il est souhaitable de mixer les approches, mais surtout de les adapter à votre environnement et à vos thématiques de recherches.

A vous de choisir les outils qui correspondent aux objectifs que vous souhaitez atteindre et aux moyens dont vous disposez !

### Animer un groupe de travail inter-acteurs

De nombreuses méthodes existent pour animer un groupe de travail. Il ne s'agit pas d'animer une réunion « classique » mais bien de permettre à tous et toutes les participants-es d'exprimer leur point de vue, de les mettre en débat dans un cadre serein et bienveillant et de formaliser ensemble une vision du territoire. Il est important dans la phase de mise en débat de ne pas chercher à gommer les désaccords, mais de leur permettre de s'exprimer pour les comprendre.

Des ressources pour l'animation participative :

<https://poleressources95.org/animation-participative-mode-demploi/>

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

### Les enquêtes « cadre de vie »

L'Observatoire National de la Politique de la Ville (ONPV) organise tous les deux ans des enquêtes « Cadre de vie » auprès des habitants-es des quartiers prioritaires. Cette méthodologie d'enquête en porte à porte peut être assez lourde à déployer à l'échelle locale. Néanmoins, elles permettent de collecter des données assez exhaustives sur le ressenti des habitants-es quant à leur environnement direct.

Une particularité méthodologique à souligner est le fait que les ressentis des habitants-es sont croisés avec celui de la personne en charge de l'enquête, qui va noter son point de vue sur l'état des abords des logements. Cf. rapport ONPV 2019 p.41 [http://www.onpv.fr/uploads/media\\_items/ra-onpv-fiches-3-1-%C3%A0-3-5-bat2.original.pdf](http://www.onpv.fr/uploads/media_items/ra-onpv-fiches-3-1-%C3%A0-3-5-bat2.original.pdf)

## Les diagnostics en marchant/ Les marches exploratoires

Le site [www.diagnostic-territoire.org](http://www.diagnostic-territoire.org) met à disposition de nombreuses ressources méthodologiques pour l'observation territoriale, notamment pour les diagnostics en marchant. « Le diagnostic en marchant consiste à arpenter un territoire avec différents acteurs (habitants-es, professionnels-les, élus-es...) pour mettre en relief les points faibles et les points forts et élaborer des propositions d'amélioration.

Dans le diagnostic en marchant, le processus participatif est aussi important que les résultats obtenus. Il permet l'enrichissement des points de vue, des discussions informelles entre acteurs différents, la mise en marche d'une dynamique participative et partagée. »

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

## Les porteurs de parole

« Dans le cadre d'un diagnostic de territoire, le porteur de parole permet de recueillir le discours, les représentations, les demandes des habitants-es qui ne prennent pas place dans les espaces institutionnels. Ses habitants peuvent alors exprimer ce qu'ils ne s'imaginent pas toujours capables de dire ou d'argumenter.

Plus que de mener une enquête en recueillant des informations sur un territoire, le porteur de parole permet :

- L'animation d'un espace public. En s'appropriant l'espace, le dispositif met en vie un quartier.
- La mobilisation citoyenne. Les relations nouées à l'occasion du porteur de parole peuvent créer du lien social, être le point de départ d'actions futures co-construites par des habitants-es au sein d'un quartier, etc. » Source [www.diagnostic-territoire.org](http://www.diagnostic-territoire.org)

Pour en savoir plus : <https://diagnostic-territoire.org/documentation/parole-des-acteurs>

## L'observation directe

Le site [diagnostic-territoire.org](http://diagnostic-territoire.org) met également à disposition des grilles d'observation du territoire ou d'événements. Ces outils 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).

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

## Analyse collective d'espace public

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

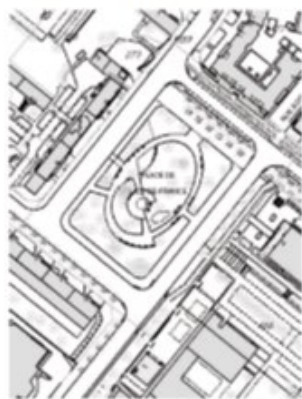
**FEUILLE D'OBSERVATION - PRU MEINAU / PLACE DE L'ÎLE DE FRANCE**

Date (JJ/MM/AA) : Retlevé réalisé par :

Horaire :

Cartographique

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

Ce type de démarche relève d'une approche visant à observer à différents moments, par différents acteurs, à compter d'une même grille, le lieu ou 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 ainsi que d'habitants-es concernés-es par le lieu.

Il est ensuite nécessaire d'identifier ce que l'on souhaite observer.

Puis de s'assurer que les observations relevées permettent d'y répondre, en recourant à un support (à construire) 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 doivent ensuite faire l'objet d'une analyse par l'un des acteurs du groupe avant une mise en commun pour une analyse croisée des résultats.

## Les enquêtes écoute-habitants (Lyon)

Le Grand Lyon a mis en place depuis 2002 une enquête annuelle appelée « Enquête écoute habitants ». Chaque année, des habitants-es résidant en QPV et en dehors des QPV sont interviewés-es par téléphone ou lors d'entretiens en face en face. Cette enquête a pour but d'appréhender la perception que les habitants-es ont de leur quartier.

Après des questions portant sur leur appréciation globale du quartier, les personnes interviewées sont interrogées sur le cadre de vie, la fréquentation des équipements, le sentiment d'insécurité ou encore l'accès aux soins.

Un rapport est ensuite produit et croisé avec des données complémentaires : données statistiques, veille territoriale des équipes, lien avec les conseils citoyens... Ce corpus de données est ancré dans les pratiques des partenaires du contrat de ville et vient outiller les acteurs pour les décisions stratégiques.

L'antériorité de la démarche permet de suivre l'évolution des territoires, en distinguant ce qui relève d'éléments structurels d'éléments conjoncturels.

Pour en savoir plus : <https://www.polville.lyon.fr/ressources-documents-projets/observation-territoriale/enquetes-ecoute-habitants>

## Démarche de recueil de la parole d'habitants-es

La méthode du questionnaire peut utilement être mise à profit pour le recueil du point de vue des habitants-es d'un quartier.

Elle permet de disposer rapidement du point de vue d'habitants-es, sur un sujet spécifique comme le cadre de vie, les moyens mobilisés au titre de l'abattement sur la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties par les bailleurs ou encore des actions en direction de publics spécifiques (jeunes notamment).

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, l'accompagnement dans la passation des questionnaires et leur analyse).

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

Outre le questionnaire, le recueil de paroles des habitants-es peut se faire par des entretiens collectifs et semi-directifs.

Depuis 2011, la Fédération des centres sociaux de France et l'association Question de ville (association des directeurs et directrices des centres de ressources politique de la ville) portent la démarche « Paroles d'habitants-es des quartiers populaires ». Sur la base d'un partenariat volontaire et local entre des fédérations des centres sociaux, des centres de ressources politique de la ville et des centres sociaux, des groupes d'habitants-es sont constitués. Ils sont réunis plusieurs fois et s'engagent dans des discussions sur la vie quotidienne dans les quartiers. Ces entretiens collectifs vont du constat à l'élaboration de propositions.

Le rapport « Paroles d'habitants-es des quartiers populaires » a pour objectif d'interpeler les pouvoirs publics. Il est produit tous les deux ans et permet de suivre l'évolution des situations de vie quotidienne dans les quartiers populaires en montrant les tendances qui se dégagent au sein de ces territoires tout en redonnant place aux habitants-es des quartiers en tant qu'acteurs-rices de leur quartier.

Pour en savoir plus : <https://www.centres-sociaux.fr/journee-rapport-parole-dhabitant-e-s-des-quartiers-populaires-la-video/>

## Le baromètre des quartiers (Grenoble)

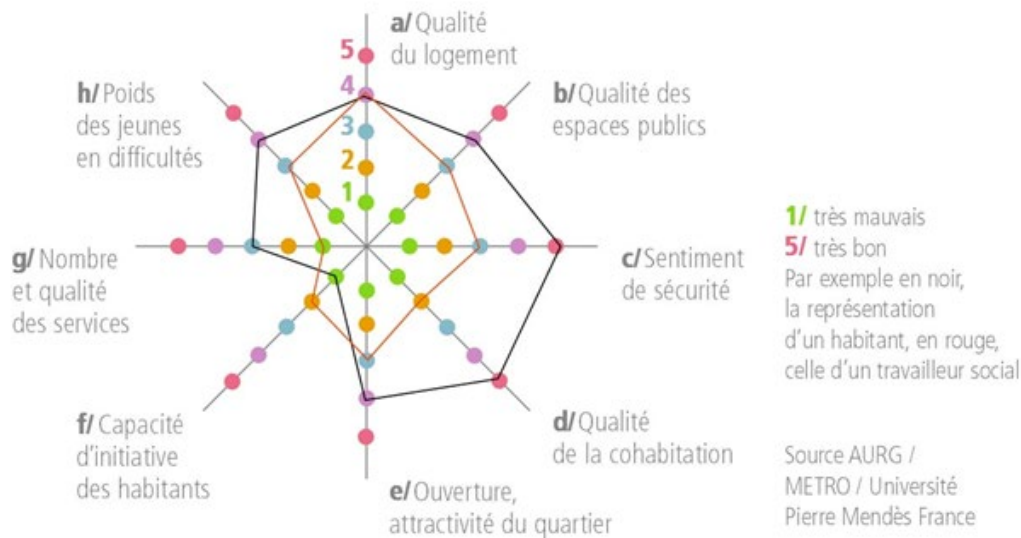
### Le baromètre des habitants et des professionnels à Grenoble

La communauté d'agglomération grenobloise (la METRO), avec l'appui de l'Agence d'Urbanisme de la Région Grenobloise (AURG) et l'université Pierre Mendès France a mis en place un système de « baromètres » de professionnels-les et d'habitants-es, partie intégrante de la démarche d'évaluation du Contrat Urbain de Cohésion Sociale. Ce système repose pour partie sur les perceptions des personnes interrogées.

**Le baromètre des quartiers** s'intéresse aux habitants-es « silencieux », ceux qui ne se retrouvent pas dans les associations, ni dans les instances de participation. Des entretiens individuels sont réalisés auprès d'une quinzaine d'habitants-es, dans un premier temps, puis, dans un second temps, ils sont réunis lors d'un entretien collectif. L'analyse globale de la situation du quartier est faite sur la base des données recueillies lors de ces différents entretiens.

**Le baromètre des professionnels** est réalisé sur le même modèle auprès de professionnels-les de terrain.

Dans les deux cas, la trame d'entretien est la même : définition du quartier, caractéristiques de la population, fonctionnement du quartier (vivre ensemble, relations sociales et de voisinage, rapports aux institutions, initiatives des habitants-es...). Chaque réunion collective est clôturée par un vote : à partir de huit thèmes-clés, les habitants-es et les professionnels-les sont amenés-es à donner leur avis (de très mauvais à très bon). Le vote aboutit à une représentation en graphe « toile d'araignée » par quartier. Cette représentation graphique, si elle est réalisée à intervalles réguliers peut donner une image de l'évolution du territoire, d'après les vécus des habitants-es et des professionnels-les de terrain.



## Les indicateurs de bien-être et la démarche de « coresponsabilité »

Le Conseil de l'Europe a développé une méthode autour de la définition d'indicateurs de bien-être. Plusieurs collectivités ont développé cette approche, notamment la ville de Mulhouse qui a soutenu de nombreuses démarches autour de la « coresponsabilité ».

Cette démarche participative et inclusive se déroule en plusieurs étapes :

- Définition du bien-être par les habitants-es,
- Construction des indicateurs de bien-être et de progrès,
- Evaluation de la situation du quartier avec les habitants-es et les acteurs du territoire et proposition d'actions,
- Priorisation des actions,
- Mise en forme et mise œuvre des actions dans une logique de coresponsabilité.

Pour en savoir plus : <https://mulhousecestvous.fr/pages/la-coresponsabilite-selon-spiral> ;  
[https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/trends/trends-20\\_fr.pdf](https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/trends/trends-20_fr.pdf);  
[https://www.oriv.org/wp-content/uploads/mulhouse\\_territoire\\_coresponsabilite.pdf](https://www.oriv.org/wp-content/uploads/mulhouse_territoire_coresponsabilite.pdf)

## EN CONCLUSION



Les démarches d'observation territoriales sont à appréhender et à penser comme une composante incontournable de la conduite d'un projet de développement territorial.

Elles permettent d'être en veille permanente, dans un contexte où les problématiques peuvent évoluer rapidement. Créer de la continuité et de l'habitude dans ses démarches, créer de l'ancrage dans ses pratiques, devient une nécessité aujourd'hui. La complexification des sujets, les changements d'intervenants-es sur les territoires rendent incontournables le partage d'informations entre structures et entre familles d'acteurs.

Il est également nécessaire de choisir la ou les méthodes qui correspondent le mieux aux objectifs et aux moyens dont vous disposez : évitez les démarches chronophages et restez pragmatiques. L'important n'est pas d'avoir un « beau » document à la fin mais plutôt de permettre l'appropriation des enseignements par les différentes parties prenantes : décideurs publics, acteurs de terrain, administrations, associations, habitants-es, bénéficiaires...

Cette capacité d'anticipation et l'ancrage des habitudes de travail collectives sont des outils de résilience territoriale et permettent une réactivité accrue, comme dans les situations de crise vécues en 2020-2021.





**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
GRAND EST**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Direction régionale  
de l'économie, de l'emploi,  
du travail et des solidarités**

Avec le soutien financier de la DREETS

---

Murielle MAFFESSOLI

Directrice de l'ORIV

Observatoire Régional de l'Intégration  
et de la Ville

[m.maffessoli@oriv.fr](mailto:m.maffessoli@oriv.fr)

---