KIT OUTILS

ÉVALUATION DES CONTRATS DE VILLE ET PARTICIPATION CITOYENNE : QUELS OUTILS MOBILISER ?



4 fiches outils

pour associer les habitants à l'évaluation et pour contribuer à l'évaluation des conseils citoyens

Document actualisé en octobre 2026

Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine

Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine (PQN-A) est le centre de ressources régional sur le développement territorial.
Créé en 2002, il est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) co-piloté et cofinancé par l'État et la Région Nouvelle-Aquitaine.

Le centre de ressources a pour missions de :
• Aider les collectivités à la compréhension et à l'appropriation des politiques publiques en faveur des territoires urbains, périurbains et ruraux ;
• Structurer et animer les réseaux de pairs et de professionnels ;
• Repérer, qualifier et diffuser les expériences, pratiques et initiatives inspirantes pour faciliter l'émergence et la conduite de projets sur les territoires ;
• Accompagner l'ingénierie des territoires dans la mise en œuvre de projets locaux et dans l'évolution de leurs compétences et pratiques ;
• Consolider les interactions entre la recherche scientifique et les pratiques territoriales.

PQN-A, centre de ressources Politique de la ville (CRPV), accompagne les décideurs et acteurs de la politique de la ville depuis 20 ans. Il a pour objectif de contribuer à l'amélioration des pratiques et à la qualité des projets, au profit des habitants des quartiers.

Directeur de publication : Jonathan DELPECH
Coordination : Charlie DELORME et Laurence LIEGEOIS
Création graphique : Valentina Rebasti

Avril 2022, actualisé en octobre 2026

Crédits photos : ©PQN-A, ©Pexels

Introduction

En Nouvelle-Aquitaine, la géographie des quartiers prioritaires actualisée en 2024 compte désormais 83 quartiers politique de la ville (QPV), répartis au sein de 26 intercommunalités qui copilotent, avec l'Etat local, des contrats de ville.

D'après l'article 7 de la loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, dite loi Lamy, "[Les] conseils citoyens sont associés à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des contrats de ville". Dix ans après la loi Lamy, le décret n°2024-1037 du 15 novembre 2024 élargit les modalités de participation des habitants et habitantes à la politique de la ville, indiquant ainsi que "les modalités de participation des habitants à la politique de la ville sont déterminées par l'instance de pilotage" à l'échelle de chaque quartier et que "l'instance de pilotage peut solliciter toute démarche participative permettant la représentation de différentes composantes de la population du quartier" (article 3). Début 2026, l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), a publié un nouveau cadre de référence sur la participation des habitants dans les quartiers prioritaires politique de la ville, afin d'enrichir le cadre initialement posé en 2014. Il vient notamment rappeler l'intérêt à évaluer la participation des habitants, en fournissant des exemples d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs pour mesurer cette participation.

Ce kit d'outils a été initialement conçu en janvier 2022 par Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine (PQN-A), centre de ressources politique de la ville de la région Nouvelle-Aquitaine, pour accompagner les acteurs des territoires dans leur démarche évaluative. L'ambition était à la fois de leur fournir des repères méthodologiques, de les outiller au plus près de leurs besoins et de favoriser les échanges de pratiques aux échelles régionale et interrégionale.

En octobre 2026, ce kit d'outils a fait l'objet d'une actualisation, pour que son contenu puisse continuer à servir les professionnels en 2027 dans la phase d'actualisation des contrats de ville 2024-2030, ou pour la future évaluation finale de cette génération de contrats.

Nous vous invitons à vous saisir dès maintenant de cette ressource pour anticiper l'évaluation de vos contrats.

Jonathan Delpech,
directeur
Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine (PQN-A)

Sommaire

P. 4 **LE KIT D'OUTILS**

P. 4 **QUELQUES PRÉALABLES AVANT DE SE LANCER DANS L'ÉVALUATION**

PARTIE 1 : PRÉPARER L'ÉVALUATION INTERMÉDIAIRE

P.8 **FICHE 1 - QUESTIONNAIRE** À DIFFUSER AUPRÈS DES HABITANTS POUR RECUEILLIR LEURS AVIS SUR LEUR QUARTIER

P. 14 **FICHE 2 - METTRE EN PLACE UNE JOURNÉE LUDIQUE** AU COEUR DU QUARTIER POUR ASSOCIER LES HABITANTS À L'ÉVALUATION

PARTIE 2 : CONSTRUIRE UN CADRE ÉVALUATIF

P. 16 **FICHE 3 - GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION DES CONSEILS CITOYENS** EN FONCTION DES INTENTIONS DE LA LOI

P. 18 **FICHE 4 - GRILLE DE QUESTIONS ÉVALUATIVES** SUR L'IMPACT DES CONSEILS CITOYENS DANS LA GOUVERNANCE DES CONTRATS DE VILLE

Le kit d'outils

Pour réaliser ce kit d'outils :

• Nous nous sommes appuyés sur l'expertise de Mehdi Hazgui, expert consultant sur les questions de participation citoyenne, notamment dans les quartiers politique de la ville.

• Nous avons également consulté quinze territoires pour recueillir leurs expériences locales.

• D'autre part, nous avons organisé un séminaire le 17 mars 2022, qui a réuni 54 participants. Ce dernier a permis notamment de travailler en groupes de travail sur un outil visant à associer les habitants à l'exercice de l'évaluation.

• Enfin, nous nous sommes appuyés sur les ressources produites par les Centres de Ressources Politique de la Ville (CRPV) des régions Bourgogne Franche Comté (Trajectoire Ressources), Normandie (ORS-CREAI Normandie, ancien Normanvilles) et Hauts-de-France (IREV).

Ce kit présente deux familles d'outils :

1. Deux outils pour associer les habitants à l'évaluation : un questionnaire habitants (Pluricité, Trajectoire Ressources), et une animation «d'aller vers» à réaliser dans un quartier (issu d'un travail réalisé en groupe, organisé par PQN-A) ;

2. Deux outils pour évaluer l'impact des conseils citoyens : une grille d'auto-évaluation des conseils citoyens et une grille de questions évaluatives à utiliser notamment lors de focus group (IREV, ORS-CREAI, S3A, Réseau National des Maisons des Associations).

Ces outils sont des exemples et nécessitent d'être adaptés à chaque territoire. Ils sont une base d'inspiration pour vous aider à aller plus loin. Ce sont des versions en open source, librement réplicables et améliorables. Nous souhaitons que ce kit vous permette de bénéficier des pistes d'actions pour, d'une part, associer les habitants à l'exercice de l'évaluation (qui n'est pas toujours facile à rendre accessible), et, d'autre part, évaluer l'impact des conseils citoyens, qui demeure un dispositif structurant de cette génération de contrats de ville, tel que le réaffirme les décrets portant sur les contrats de ville et la participation des habitants à la politique de la ville publiés en novembre 2024

Quelques préalables avant de se lancer dans l'évaluation

Contenu issu du Conseil National des Villes, propositions de Mehdi Hazgui, expert consultant sur les questions de participation citoyenne.

Avant tout, il est important de préciser que l'évaluation dépend de la dynamique politique à l'œuvre pour mener cet exercice (moyens et temps alloués). Plusieurs scénarios sont possibles, en fonction du degré d'importance accordé à cet enjeu au niveau local. Il existe plusieurs formes de participation, tout comme plusieurs formes d'évaluation possibles.

SCÉNARIOS POSSIBLES SELON LE CURSEUR DES PRIORITÉS DU TERRITOIRE ET DES CHOIX POLITIQUES LOCAUX (POUR L'ÉVALUATION DU CONTRAT DE VILLE)

	DEGRÉ D'IMPORTANCE ACCORDÉ À LA PARTICIPATION CITOYENNE		
	FORT	**MOYEN**	**FAIBLE**
SCÉNARIOS POSSIBLES	• Définir dès le départ un référentiel d'évaluation • Evaluer en continu, sans attendre la fin du projet • Constituer un groupe de travail permanent, avec un programme de travail • Ouvrir le regard évaluatif à des publics nouveaux • Être disponible en continu pour «décoder» les langages	• Transmettre les documents cadres au Conseil citoyen • Organiser des ateliers d'évaluation spécifiques aux Conseils citoyens • Inviter et impliquer les habitants dans des ateliers d'évaluation mixtes	• Transmettre un questionnaire en ligne au Conseil citoyen, commun à tous les partenaires du contrat de ville • Inviter les représentants d'un Conseil citoyen à s'exprimer dans un comité de pilotage

LES TROIS FAMILLES D'ÉVALUATION



L'ÉVALUATION-RÉCIT

Nécessite du temps long d'exploration, sous des formats qualitatifs : portraits de quartiers, recueil de la parole, récits de vie, entretiens individuels, immersion dans le quotidien, résidences de terrain...mais attention à bien articuler le format avec l'objectif de l'évaluation.



L'ÉVALUATION PAR L'ENQUÊTE «QUANTITATIVE»

Possible sur un temps plus restreint, par un recueil des perceptions des acteurs pour mesurer la réalisation d'une action, via des questions souvent fermées : l'exemple du questionnaire...mais attention au temps de traitement et d'analyse des données !



L'ÉVALUATION PAR LE DIALOGUE PARTAGÉ

Menée sur un temps court sous forme de rencontre, qui recueille une forme de parole collective et des regards croisés sur un sujet donné : l'exemple des ateliers... mais attention à la qualité de la préparation, de l'animation et de la synthèse.

LES DIFFÉRENTES FORMES DE PARTICIPATION

	DÉGRÉE DE PARTICIPATION	EN QUOI ÇA CONSISTE ?	MÉTHODES
L'information	*	Condition nécessaire mais non suffisante de la participation ; elle donne les clés nécessaires à la compréhension d'une décision. Elle peut être descendante mais aussi ascendante et remonter des habitants vers les décideurs qui recueillent leurs doléances.	...Un degré qui ne permet pas nécessairement le dialogue ou l'implication...
La consultation	**	Expression des habitants sur leurs difficultés quotidiennes, pour faire entendre leur avis sur les projets d'organisation au sein du quartier et dans la ville ou l'agglomération et être écoutés. Ils ont un pouvoir consultatif reconnu et participent au processus décisionnel mais ils n'accèdent pas à la prise de décision. La qualité de cette consultation dépend en grande partie de la qualité de l'information et des mécanismes de communication, d'animation sociale, et de formation mis en place.	Échanges sur des doléances des habitants, via des enquêtes par questionnaires ou entretiens
La concertation	***	Intervention de non-décideurs tout au long de la constitution d'un dossier, de l'instruction à la décision. Elle reconnaît aux habitants un pouvoir d'expertise d'usage sur les questions qui les concernent, au même titre que les professionnels techniciens et les élus. Les habitants deviennent des « personnes ressources » reconnues et permettent aux décisionnaires de trancher en meilleure connaissance de cause.	Co-animer les ateliers d'évaluation
La co-décision	****	Partage du pouvoir de décision qui permet aux habitants de participer à la délibération, à la co-construction de la décision, et à la gestion d'un budget, d'un projet.	- Confier l'animation de l'évaluation des impacts du contrat de ville sur le quartier au Conseil citoyen - Monter un groupe de travail permanent
L'évaluation	*****	Ultime niveau de participation permettant aux participants de faire le point sur l'effectivité de ce qui a été fait tout au long de ce processus. Cet ultime échelon autoriserait les membres à s'exprimer une dernière fois sur le processus qu'ils ont vécu. L'évaluation permet le diagnostic des participants, qui pourront ouvertement critiquer, que ce soit positivement ou négativement, le dispositif auquel ils ont pris part, et donne une idée aux responsables de projet sur la perception des habitants ainsi que sur les améliorations qui peuvent être apportées.	

PRÉCONISATIONS POUR TRAVAILLER AVEC LES HABITANTS

Lors du séminaire du 17 mars 2022, PQN-A a invité Mehdi Hazgui à partager son expertise sur la participation citoyenne, notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.
Lors de son intervention, Mehdi Hazgui a évoqué notamment des bonnes pratiques et points de vigilance pour travailler avec les habitants.

Voici quelques préconisations :

• **Avant de parler «évaluation»** (de leur propre participation au contrat de ville ou de ses dispositifs), nous interrogeons les habitants sur leur premier domaine d'expertise, celle de l'usage : leur quartier et leur vie quotidienne. Attention à la «barrière de la langue» : être en capacité de rendre lisibles, compréhensibles et appropriables des contenus forcément complexes.

• **Préciser clairement le niveau de participation** des personnes impliquées et s'assurer de la bonne compréhension du cadre de départ, pour éviter les déceptions…voire les récupérations intéressées.

• **Faire du terrain**, pour constituer son réseau et faire connaissance avec les personnes, pour dépasser les « frontières » que sont les statuts ou les compétences et prendre en compte le contexte local de la réunion à l'instant T.

• **Prendre le parti d'aligner l'agenda des professionnels sur celui des habitants**…ou doubler les agendas ;

• **Assumer d'être un animateur**, et mettre de côté son rôle de technicien.

• **Soigner l'accueil** : convivial, respectueux et souple pour instaurer la mise en confiance.

• **Diversifier les formes** et modalités de rencontre : petits groupes et grands groupes ; éviter la configuration «maître-élèves» ; adapter selon les âges et les activités ; aménager l'espace en forme « cohésion de groupe ».

• **Capitaliser et communiquer,** en replaçant chaque réalisation dans la démarche d'ensemble.

• **Préparer un support** (seulement si nécessaire) accessible à tous les publics, illustré et synthétique.

• **Anticiper les contraintes possibles** (langues, transports, techniques…).

Retrouvez ici les points clés et l'intégralité de son intervention via cette vidéo-replay 

PARTIE 1 : ASSOCIER LES HABITANTS À L'ÉVALUATION



Fiche outil N°1

QUESTIONNAIRE

À DIFFUSER AUPRÈS DES HABITANTS POUR RECUEILLIR LEURS AVIS SUR LEUR QUARTIER

Voici 35 exemples de questions types à poser dans le cadre d'un questionnaire adressé aux habitants des quartiers prioritaires. Ces questions ont été établies par le cabinet Pluricité pour le compte du Centre de Ressources Politique de la Ville (CRPV) Trajectoire Ressources (Bourgogne Franche Comté). Ce sont des exemples de questions qu'il est nécessaire d'adapter à son territoire. Ces questions doivent se situer en rapport avec les questions évaluatives. Les items proposés ne constituent pas des éléments à intégrer, mais des possibilités, à choisir avec précaution et à compléter.

QUESTION 1 - Dans quel quartier habitez-vous ?

QUESTION 2 - Depuis combien de temps habitez-vous ici ?

- ☐ Moins d'un an
- ☐ Entre 1 et 3 ans
- ☐ Entre 3 ans et 5 ans
- ☐ Entre 5 ans et 10 ans
- ☐ Entre 10 ans et 20 ans
- ☐ Plus de 20 ans

QUESTION 3 - Si vous deviez décrire en un mot, l'image du quartier pour vous, quel serait ce mot ?

Merci de préciser :

QUESTION 4 - Selon vous, comment le quartier a évolué ces dernières années ?

- ☐ On y vit mieux qu'avant
- ☐ On y vit moins bien qu'avant
- ☐ Ça n'a pas changé
- ☐ Je n'ai pas d'avis

QUESTION 5 - Diriez-vous que votre quartier est un quartier ... ?

- ☐ Très agréable
- ☐ Plutôt agréable
- ☐ Plutôt pas agréable
- ☐ Pas du tout agréable

QUESTION 6 - Concernant votre quartier, comment jugez-vous les éléments suivants :

	Très satisfaisant(e)	Plutôt satisfaisant(e)	Peu satisfaisant(e)	Pas du tout satisfaisant(e)
La qualité des espaces de jeux et espaces verts				
L'éclairage public				
Les transports en commun				
Le stationnement				
La présence humaine (gardiens, médiateurs, policiers, etc.)				
...				

QUESTION 7 - Imaginons qu'une personne vienne pour la première fois dans votre quartier, comment, selon vous, le trouverait-elle ?

- ☐ Très agréable
- ☐ Plutôt agréable
- ☐ Plutôt pas agréable
- ☐ Pas du tout agréable

QUESTION 8 - Êtes-vous satisfait de la propreté et de l'entretien de votre quartier ?

- ☐ Tout à fait satisfait
- ☐ Plutôt satisfait
- ☐ Plutôt pas satisfait
- ☐ Pas du tout satisfait

QUESTION 9 - Lorsqu'il y a des dégradations dans les espaces extérieurs, trouvez-vous que les réparations sont rapides ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

QUESTION 10 - Êtes-vous satisfait de la propreté de l'ensemble des parties communes de votre immeuble? (paliers, escaliers, halls)

- ☐ Tout à fait satisfait
- ☐ Plutôt satisfait
- ☐ Plutôt pas satisfait
- ☐ Pas du tout satisfait

QUESTION 11 - Lorsqu'il y a des dégradations dans les parties communes de votre immeuble, trouvez-vous que les réparations sont rapides ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

QUESTION 12 - Fréquentez-vous les lieux suivants :

	Très souvent	Souvent	Rarement	Jamais
Les commerces				
Les équipements sociaux, culturels ou sportifs (centre social, associations, salles sport ou de spectacles, bibliothèques, etc.)				
Les équipements administratifs et de services (mairie, poste, Antenne France Travail, Maison du Projet, l'antenne du bailleur social ou autres bailleurs, etc.)				
Les espaces verts et les espaces publics (places, parcs, aires de jeux...)				

QUESTION 13 - Depuis trois ans, comment-vous sentez-vous dans votre ville :

- ☐ Mieux
- ☐ Moins bien
- ☐ Ça n'a pas changé

QUESTION 14 - Diriez-vous que votre quartier...

- ☐ S'est amélioré
- ☐ S'est dégradé
- ☐ N'a pas changé

Si amélioré, pour quelles raisons s'est-il amélioré ?

Si dégradé, pour quelles raisons s'est-il dégradé ?

QUESTION 15 - Globalement, comment jugez-vous les aménagements menés depuis trois ans, visant à améliorer la vie au sein de votre quartier ?

- ☐ Très satisfaisants
- ☐ Satisfaisants
- ☐ Peu satisfaisants
- ☐ Pas du tout satisfaisants
- ☐ Ne sait pas

QUESTION 16 - Au cours des trois dernières années, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), satisfait(e), peu satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de l'évolution des éléments suivants :

Au niveau de votre quartier	Très satisfaisant(e)	Plutôt satisfaisant(e)	Peu satisfaisant(e)	Pas du tout satisfaisant(e)
La propreté du quartier				
Les espaces de jeux et les espaces verts				
L'aménagement urbain				
Les écoles				
Les transports en commun				
Le stationnement et la circulation				
La sécurité				
La vie associative, culturelle et sportive				
Le commerce et les services de proximité				
Le vivre ensemble				
...				

QUESTION 17 - Vous sentez-vous en sécurité dans votre quartier ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sais pas

QUESTION 18 - Au cours des douze derniers mois, avez-vous été, vous-même ou quelqu'un de votre famille, témoin ou victime d'un acte de délinquance dans les quartiers ?

- ☐ Témoin
- ☐ Victime
- ☐ Ni témoin, ni victime

QUESTION 19 - Dans l'avenir, considérez-vous comme essentiel, important ou inutile d'intervenir sur les points suivants dans votre quartier ?

	Essentiel	Important	Inutile
La qualité de votre logement			
L'état général des immeubles			
Démolir les immeubles			
La propreté			
Les espaces verts			
L'emploi dans votre quartier ou à proximité			
Les écoles			
Les transports en commun			
La circulation et le stationnement			
La sécurité			
Les équipements sportifs et culturels			
Les commerces			
Les relations avec votre voisinage			

QUESTION 20 - Si vous en aviez la possibilité, souhaiteriez-vous plutôt :

- ☐ Ne pas changer de logement et rester dans le quartier
- ☐ Changer de logement et rester dans le quartier
- ☐ Changer de logement et habiter dans une autre commune de l'agglomération
- ☐ Changer de logement et partir de l'agglomération

QUESTION 21 - Avez-vous choisi le quartier dans lequel vous habitez actuellement ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Sans réponse

QUESTION 22 - Vous sentez-vous d'abord appartenir à :

- ☐ Votre quartier
- ☐ Votre ville
- ☐ Votre agglomération
- ☐ Aucune

QUESTION 23 - Êtes-vous adhérent à une association ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

QUESTION 24 - Quelle vision avez-vous du monde associatif à ce jour ?

- ☐ Dynamique
- ☐ Stable
- ☐ Peu actif
- ☐ Dégradé ou inexistant
- ☐ Ne sais pas

QUESTION 25 - Êtes-vous satisfait de l'animation de quartier ?

- ☐ Pas du tout satisfait
- ☐ Plutôt pas satisfait
- ☐ Plutôt satisfait
- ☐ Tout à fait satisfait

QUESTION 26 - Y-a-t-il des activités qui vous semblent insuffisamment proposées sur le quartier ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

QUESTION 27 - Estimez-vous être suffisamment informé sur les activités d'animation proposées sur le quartier ? sur la ville ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

QUESTION 28 - Seriez-vous prêts à participer à des groupes ou des rencontres pour améliorer la vie dans votre quartier et votre ville ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

QUESTION 29 - Pour quelles raisons avez-vous besoin ou envie de sortir de chez vous, ou même sortir du quartier ? (Plusieurs réponses possibles) Merci de classer par ordre de priorité : 1, 2, 3 ...)

- ☐ Pour aller à mon travail
- ☐ Pour aller à l'école (ou collège, lycée ...) ou suivre une formation
- ☐ Pour faire mes courses au centre commercial
- ☐ Pour aller au marché
- ☐ Pour être aidé.e (aller aux Restos du Coeur, ou au Secours Populaire, ou ...)
- ☐ Pour aller à la Poste ou à Pôle emploi ou à la CAF ...
- ☐ Pour voir un médecin (ou aller à l'hôpital, passer une radio ...)
- ☐ Pour participer à une activité (cours de sport, activité d'une association ...)
- ☐ Pour aller voir ma famille ou des amis
- ☐ Pour aller au cinéma, au théâtre ...
- ☐ Pour aller me promener, jouer ou faire du sport
- ☐ Je ne sors presque jamais de chez moi ou du quartier
- ☐ Autre (précisez) :

QUESTION 30 - Si vous avez répondu «Je ne sors presque jamais de chez moi ou du quartier» c'est pour quelle raison ?

- ☐ J'ai tout ce qu'il me faut dans le quartier
- ☐ J'ai peur de sortir
- ☐ Je ne sais pas ce qui pourrait m'intéresser dans le quartier ou dans la ville
- ☐ Il n'y a personne pour vous emmener
- ☐ Je ne peux pas me déplacer avec mes enfants et/ou je n'ai pas de moyen de garde
- ☐ C'est pour une autre raison (merci de préciser) :

QUESTION 31 - Êtes-vous satisfait de ce que le quartier vous offre comme commerces et autres services ou activités ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

QUESTION 32 - Qu'est-ce qui rendrait le quartier plus agréable selon-vous ?

Merci de préciser.....

QUESTION 33 - Rencontrez-vous des difficultés dans votre vie quotidienne ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui, sur quels sujets ? (Plusieurs réponses possibles, merci de classer par ordre de priorité : 1, 2, 3 ...)

- ☐ Avoir un travail
- ☐ Pouvoir faire garder mon/mes enfants pour travailler ou un autre besoin
- ☐ Avoir un logement plus adapté à mes besoins
- ☐ Avoir les moyens de mieux manger
- ☐ Pouvoir mieux me soigner
- ☐ Pouvoir mieux bouger / me déplacer
- ☐ Pouvoir faire des démarches administratives par internet
- ☐ Pouvoir être accompagné(e) dans mes démarches administratives
- ☐ Pouvoir me payer le cinéma, un spectacle ...
- ☐ Autre chose que vous aimeriez changer (merci de préciser) :

QUESTION 34 - Si vous aviez une baguette magique, qu'est-ce que vous aimeriez changer dans le quartier ?
Merci de préciser :

MIEUX VOUS CONNAITRE :

Votre situation :
- ☐ Salarié.e à temps plein
- ☐ Salarié.e à temps partiel
- ☐ Dirigeant.e d'entreprise / autoentrepreneur.se
- ☐ Parent au foyer
- ☐ Élève en école primaire, au collège ou au lycée
- ☐ Étudiant.e ou apprenti.e
- ☐ Sans emploi ou sans activité
- ☐ Retraité.e
- ☐ Autre

Vous êtes :
- ☐ Une femme
- ☐ Un homme
- ☐ Autre

Votre âge :
- ☐ 6-10 ans
- ☐ 11-15 ans
- ☐ 16-17 ans
- ☐ 18-25 ans
- ☐ 26-35 ans
- ☐ 36-50 ans
- ☐ 51-59 ans
- ☐ 60-74 ans
- ☐ 75 ans et +

Vous vivez (plusieurs réponses possibles) :
- ☐ Avec mes parents ou un de mes parents
- ☐ Seul.e
- ☐ En couple
- ☐ Avec un ou des enfants

Ce questionnaire est anonyme : si vous souhaitiez être informé.e des suites qui y seront données, vous pouvez marquer ici : @ Votre adresse mail

Si vous n'avez pas d'adresse mail, si vous le souhaitez, vous pouvez écrire votre numéro de téléphone :

Fiche outil N°2

METTRE EN PLACE UNE JOURNÉE LUDIQUE

AU CŒUR DU QUARTIER POUR ASSOCIER LES HABITANTS À L'ÉVALUATION

Lors du séminaire du 17 mars 2022 organisé par PQN-A, avec l'appui de Mehdi Hazgui, un groupe de travail s'est constitué pour imaginer une méthode permettant d'associer les habitants à l'évaluation finale des contrats de ville 2015-2023.

L'évaluation des contrats de ville n'étant pas un exercice accessible à tous, le groupe a imaginé un mode de faire permettant de recueillir le récit des habitants sur leur vie de quartier. Le but était que cette matière recueillie lors de cette journée soit ensuite intégrée à l'évaluation finale.
Cette animation consiste à organiser une journée ou une demi-journée, idéalement en extérieur, au sein du quartier, en organisant plusieurs ateliers :

EXPOSITION PHOTOS

DE PROJETS PHARES QUI ONT ÉTÉ RÉALISÉS DANS LE QUARTIER GRÂCE AU CONTRAT DE VILLE

L'idée est d'exposer une partie des actions entreprises dans le cadre du contrat de ville 2024-2030 au sein du quartier : le nouveau city-stade, la fête du quartier, la rénovation du parc, l'installation des jeux pour enfants près de l'école, etc.
L'objectif est de recueillir la parole des habitants sur chacun des projets qu'ils observent, avec pourquoi pas une fiche de questions-guides qui leur serait transmise : appréciez vous ce nouvel endroit ? Qu'est-ce que vous améliorerez ou ajouterez ? Que pensez-vous de ce projet ? Qu'a t-il changé dans votre quartier ? etc.

VISITES DE QUARTIER

L'objectif ici est d'imaginer différents circuits dans le quartier afin de réaliser des visites collectives.
L'idée est de s'arrêter sur des lieux «clés» qui ont été investis dans le cadre du contrat de ville 2024-2030 : qu'est-ce qui a changé à cet endroit ? Qu'est-ce qui a été amélioré ? Qu'est-ce qui resterait à faire ?...

CARTOGRAPHIE SENSIBLE DU QUARTIER

Sur un stand, l'idée est de placer une grande cartographie du quartier et inviter les habitants à donner leurs ressentis sur leur expérience de quartier.

QUELQUES CONDITIONS DE RÉUSSITE POUR CE TYPE D'ÉVÉNEMENT

• Privilégier une bonne **communication** : flyers, bouche à oreille en pied d'immeuble, affiches, informations sur le site internet de la ville, sorties d'école et flyers dans les cartables des écoliers (s'appuyer sur le réseau des Programmes de Réussite Educative (PRE)), utiliser un nom voire un slogan qui est attirant, etc. ;

• Prévoir un **temps convivial :** proposer des boissons, une restauration, voire de la musique en fond sonore, etc. ;

• Mobiliser les **acteurs du quartier** : le centre social, le bailleur, les médiateurs, etc ;

• Favoriser l'extérieur, **l'espace public**, pour organiser les ateliers, afin d'éviter l'effet «captif» ;

• Utiliser un **langage compréhensible** par tous : le but de cette journée est de vulgariser et faciliter la bonne compréhension des habitants sur ce qu'il se fait dans leur quartier. Cela nécessite d'utiliser un langage simple, sans acronymes ou utilisation de dispositifs que seuls les professionnels connaissent.

• Prévoir un **mode de garde pour les enfants,** pour que les parents puissent participer librement.

• L'idéal est de prévoir deux rendez-vous, car le bouche-à-oreille fonctionne généralement entre les deux rencontres.

• Faire une **captation vidéo** de la rencontre ou des **micro-trottoirs**, pour valoriser cette journée dans les semaines qui suivent (diffusés notamment au centre social, à la mairie, etc.) ;

• **Conserver l'exposition et les travaux réalisés,** en les affichant dans un endroit clé du quartier pour inviter les habitants à contribuer même après la journée, et le rendre accessible à ceux qui n'ont pas pu participer.

PARTIE 2 : ÉVALUER L'IMPACT DES CONSEILS CITOYENS



Fiche outil N°3

GRILLE D'AUTO-ÉVALUATION DES CONSEILS CITOYENS

EN FONCTION DES INTENTIONS DE LA LOI

Réalisée par l'IREV, l'ORS-CREAI, S3A, le Réseau National des Maisons des Associations, la ligue de l'enseignement de Normandie et l'Université de Lille.

Quels sont les points communs ou différences entre la réalité de mon conseil citoyen aujourd'hui et ce que prévoyait la loi Lamy de 2014 ?
Afin de répondre à cette question, vous pouvez vous saisir du tableau suivant. L'idée est de proposer un travail de réflexion et de comparaison entre ce que prévoyait la loi et ce qui a été réellement mis en place sur le territoire. L'objectif est de permettre aux chefs de projet politique de la ville ou à un conseiller citoyen de se situer par rapport à la loi.
L'idéal est que cet exercice fasse l'objet d'un travail commun entre la collectivité, les différents partenaires et les conseils citoyens.

Téléchargez le tableau ici

Texte de loi - loi LAMY 2014 et loi Egalité et citoyenneté 2017	**Intention de la loi** (voir notamment Loi Commentée, cadre de référence des conseils citoyens et discussion parlementaire)	**Observation sur mon territoire - Grille d'autoévaluation** (à réaliser pour son conseil citoyen ou son territoire, seul ou à plusieurs)	**Qu'est-ce qui explique l'écart entre la loi et la réalité de votre territoire ?**	**Enseignements pour la suite...**
« La Politique de la ville s'inscrit dans une démarche de co-construction avec les habitants, les associations et les acteurs économiques, s'appuyant notamment sur la mise en place de conseils citoyens, selon les modalités définies dans les contrats de ville » Article 1 , Loi LAMY	Confirmation du principe structurant de la Politique de la ville : la participation des habitants et le processus de coconstrution qui en découle. Citation des parties prenantes de cette coconstruction : habitants, associations, acteurs économiques via une instance nouvelle : les conseils citoyens.	Y a-t-il un conseil citoyen ? La composition entre les différentes parties prenantes existe-t-elle ? Le principe de co-construction est-il présent ?		
« Un conseil citoyen dans chaque quartier prioritaire, sur la base d'un diagnostic des pratiques et des initiatives participatives » Article 7- I, Loi LAMY	L'instance se déploiera dans chaque quartier prioritaire : l'intention est de localiser ce conseil citoyen à l'échelle infra communale. Le diagnostic des pratiques et des initiatives vise à ne pas ajouter une nouvelle instance participative, mais bien à l'intégrer aux pratiques et initiatives existantes.	Y a-t-il un conseil citoyen par quartier politique de la ville ? Un diagnostic des pratiques et initiatives a -til été réalisé ?		
« Le conseil citoyen est composé, d'une part, d'habitants tirés au sort dans le respect de la parité entre les femmes et les hommes et, d'autre part, de représentants des associations et acteurs locaux » Article 7- I, Loi LAMY	Les conseils citoyens doivent favoriser l'expression de la parole des habitants des quartiers, notamment ceux qui sont éloignés des processus traditionnels de participation (Loi commentée et intention issue du rapport Bacqué Mechmache).	La parole des plus éloignés a-t-elle été recherchée ? Y a-t-il eu un tirage au sort, si oui, sous quelle forme ?		

Texte de loi - loi LAMY 2014 et loi Egalité et citoyenneté 2017	**Intention de la loi** (voir notamment loi Commentée, cadre de référence des conseils citoyens et discussion parlementaire)	**Observation sur mon territoire - Grille d'autoévaluation** (à réaliser pour son conseil citoyen ou son territoire, seul ou à plusieurs)	**Qu'est-ce qui explique l'écart entre la Loi et la réalité de votre territoire ?**	**Enseignements pour la suite...**
« Ces conseils citoyens sont associés à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des contrats de ville. » « Des représentants du conseil citoyen participent à toutes les instances de pilotage du contrat de ville, y compris celles relatives aux projets de renouvellement urbain » Article 7- I, Loi LAMY	Les conseils citoyens sont pleinement intégrés à la gouvernance et au pilotage des contrats de ville. Les conseils citoyens sont également pleinement intégrés aux PRU.	L'indépendance du conseil citoyen est-elle garantie ? Le conseil citoyen a-t-il été reconnu par un arrêté, en quelle(s) année(s) ? Quel est (ou quels ont été) le portage du conseil citoyen ?		
« Dans chaque commune soumise à l'obligation de création des conseils de quartier, le maire peut décider que le conseil citoyen [...] se substitue au conseil de quartier. » Article 7-II, Loi LAMY	Le législateur donne la possibilité de fusion des instances de participation, si celle-ci respecte l'organisation des conseils citoyens.	Le cas des conseils de quartier et conseil citoyen se pose-t-il ? Et si oui, une fusion a-telle été envisagée ? Mise en place ?		
« Un congé est accordé chaque année, à sa demande, sans condition d'âge à tout salarié membre d'un conseil citoyen dont la composition a été reconnue par le représentant de l'État [...], pour siéger dans les instances internes du conseil citoyen et participer aux instances de pilotage du contrat de ville, y compris celles relatives aux projets de renouvellement urbain. » Art 10-I, Loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté	Le législateur souhaite faciliter la présence des conseillers citoyens dans les instances	Les conseillers citoyens ont-il connaissance de ce droit ? A-t-il déjà été pratiqué sur votre territoire ?		

Fiche outil N°4

GRILLE DE QUESTIONS ÉVALUATIVES

SUR L'IMPACT DES CONSEILS CITOYENS DANS LA GOUVERNANCE DES CONTRATS DE VILLE

Réalisée par l'IREV, l'ORS-CREAI, S3A, le Réseau National des Maisons des Associations, la ligue de l'enseignement de Normandie et l'Université de Lille.

Retrouvez dans le tableau ci-dessous des exemples de questions évaluatives. Elles ont pour but d'évaluer l'impact des conseils citoyens sur trois niveaux :
1. Le fonctionnement des instances, de l'institution
2. Le réseau d'acteurs de la politique de la ville
3. Le territoire, le quartier

Ces questions peuvent être posées lors d'entretiens individuels, mais elles sont surtout destinées à être abordées lors de focus group, organisés par typologies d'acteurs. L'avantage du focus group est qu'il ne se formalise pas à un exercice administratif : il permet de mettre en dynamique les acteurs et les partenaires, notamment pour le futur. Afin d'en savoir plus sur la méthodologie pour mener des focus group, ressourcez-vous via ce guide (Université TELUQ Canada).

Les catégories d'acteurs lors des focus group peuvent être les suivantes :
- Conseils citoyens
- Chefs de projets collectivités
- Services de l'Etat
- Partenaires du contrat de ville
- Elus locaux

À la suite de chaque rencontre, une synthèse est adressée aux participants pour valider les conclusions rapportées.
Ensuite, l'idéal est d'organiser une séance collective afin de croiser les regards et engager une discussion.

Téléchargez le tableau des questions évaluatives ici

IMPACT SUR	QUESTIONS ÉVALUATIVES	QUESTIONS DE RELANCE LORS DES FOCUS GROUPS
Introduction	1/ Quel est à vos yeux le rôle du conseil citoyen dans la politique de la ville ? (rôle constaté et rôle attendu)	Rôles possibles : apporter une expertise d'usage, représenter les habitants et les acteurs locaux, accéder à l'information, autre...
	2/ Comment et pour quelles raisons avez-vous travaillé avec eux (par respect de la loi ? Pour améliorer un service rendu ? Par habitude ?) ?	Si vous n'avez pas travaillé avec eux, pour quelles raisons (pas pertinent dans le cadre de vos travaux ? Apport non constaté des conseils citoyens ? Conflits ? Complications dans la méthode de travail) ?
Le fonctionnement des instances, de l'institution ?	1/ Participation aux instances : quelle est la place du conseil citoyen dans les instances (comité de pilotage, comités techniques, groupes de travail...) et la programmation de la politique de la ville ?	L'instance se déploiera dans chaque quartier prioritaire : l'intention est de localiser ce conseil citoyen à l'échelle infra communale. Le diagnostic des pratiques et des initiatives vise à ne pas ajouter une nouvelle instance participative, mais bien à l'intégrer aux pratiques et initiatives existantes.
	2/ Rôle dans les instances : qu'est-ce qu'un membre du conseil citoyen fait et peut faire pour agir dans les instances du contrat de ville ?	- Quel est, selon vous, le rôle du conseil citoyen dans les instances du contrat de ville (apporter une expertise d'usage, représenter les habitants et les acteurs locaux, accéder à l'information, relais de communication, force de proposition, autre...) ? - Considérez-vous que le conseil citoyen a un pouvoir de co-décision dans la politique de la ville, et l'utilise-t-il ? Si non, pourquoi ? Si oui, pouvez-vous nous citer quelques exemples d'actions codécidées ? - Considérez vous que le conseil citoyen est entendu ? Est écouté ? À défaut d'être dans la co-décision.
	3/ Co-construction : comment les partenaires publics (Etat + collectivités) ont-ils évolué dans leur capacité à «coconstruire» la politique de la ville depuis la mise en place des conseils citoyens (partage de décision, prise en compte de dynamiques ascendantes, etc.) ?	- Considérez-vous que le conseil citoyen est associé à la co-construction, et si oui, de quelle manière concrètement (co-identification des objectifs et des moyens d'une ou plusieurs action(s) intégrée(s) dans le contrat de ville, formulation d'une décision alternative ou nouvelle, intégrant les propositions portées par le conseil citoyen, modification d'une décision à la suite de la concertation avec les conseillers citoyens, autre...) ? - Si non, pour quelles raisons ?

IMPACT SUR	QUESTIONS ÉVALUATIVES	QUESTIONS DE RELANCE LORS DES FOCUS GROUPS
Le fonctionnement des instances, de l'institution ?	4/ Prise de décision : les décisions sont-elles différentes du fait de la présence des conseils citoyens ? Est-ce qu'il y a un impact sur la temporalité des prises de décision (plus loin ou plus vite) ?	- Considérez-vous que le conseil citoyen a un pouvoir de co-décision dans la politique de la ville, et l'utilise-t-il ? Si non, pourquoi ? - Si oui, pouvez-vous nous citer quelques exemples d'actions co-décidées ?
	5/ Process : comment ont évolué les procédures et les modes de communication lors des différents projets liés à la politique de la ville (programmation du contrat de ville, montage partenarial de projets, etc.) ?	- Le périmètre de diffusion de l'information s'est-il élargi ? - Les procédures sont-elles plus simples ? La communication plus accessible ? Moins de «jargonnage» ? - Alignement des pratiques des citoyens et des institutions ? Quelles évolutions dans la communication, côté administration comme côté conseil citoyen ?
	6/ Process : est-ce que le conseil citoyen a été associé à l'évaluation à mi-parcours, et si oui sous quelle forme ? Est-ce que cette association a abouti à une prise en compte des pouvoirs publics ?	
	7/ Remontée : des sujets ou des projets ont-ils été travaillés à l'initiative des conseils citoyens dans le cadre du contrat de ville (si oui, combien, de quelle nature, ont-ils pu être mis en place) ?	
Le réseau d'acteurs de la Politique de la ville	1/ Quel est le lien entre le conseil citoyen et les partenaires publics (État, collectivités) ? Quels services font interfaces ?	- Quels sont les interlocuteurs des pouvoirs publics ? Est-ce que les rencontres se font avec le conseil citoyen en plénière, avec quelques membres ? - A quelles occasions se font ces rencontres (en amont d'une réunion, d'un projet, autre...) et à quelle réquence?
	2/ Les pratiques des professionnels, que ce soit en politique de la ville ou dans d'autres services, ont-elles évolué depuis la création des conseils citoyens?	- Est-ce que les perceptions de chacun ont évolué (des conseils citoyens par les pouvoirs publics, des pouvoirs publics par les conseils citoyens) ?
	3/ Quel est le lien entre les élus communaux, communautaires et les conseils citoyens ?	- Y a t-il des rencontres régulières ? Dans quel cadre ? (information/ consultation, projet, autre) - Est ce que les élus sont ou ont été présents au conseil citoyen ? (sous invitation?) - Existe t-il une bonne interconnaissance ?
	4/ Quelle est la prise en compte de la parole des conseils citoyens par les élus ?	- Est-ce que la parole des conseil citoyen a plus, moins ou autant d'impact que celle d'autres habitants (sous collectifs, associations ou seuls ?) Est-ce fonction des projets ? - Évolution des rapports à la politique, conseil citoyen et élus ? - Apprentissage de la démocratie locale côté conseil citoyen ?
	5/ Des temps de qualification (formation, journées de rencontres, autre) ont-ils été dispensés aux membres du conseil citoyen ? Ont- ils permis de répondre aux attentes et aux besoins des conseillers citoyens ?	- Est-ce que ces temps ont été montés à la demande des conseils citoyens ? Ont-ils manifesté un refus à assister à des formations ? - Est-ce que les membres des conseils citoyens en ont été satisfaits ?
Le territoire, le quartier ?	1/ L'expertise d'usage des conseils citoyens a-t-elle eu un impact sur les actions réalisées dans les quartiers (qu'elles soient financées par le contrat de ville ou non) ?	- Les actions mises en place sont-elles mieux connectées au besoin du territoire ? - Est-ce que ces actions donnent une visibilité au conseil citoyen ?
	2/ Les conseils citoyens se concoivent-ils commme des porteurs d'action et/ou des facilitateurs d'actions sur le quartier ?	- Est ce que les perceptions de chacun ont évolué (des conseil citoyen par les pouvoirs publics, des pouvoirs publics par les conseil citoyen) ?
	3/ Les conseils citoyens sont-ils les portes-voix des habitants ou d'eux-mêmes ?	- La légitimité de la parole des conseils citoyens : porte voix des habitants ou expression de leur ressenti ? - Considérez-vous que le conseil citoyen est représentatif de la parole des habitants et que c'est son rôle ? - Le conseils citoyen porte-il une voix collective ou plusieurs voix individuelles, et à quelles occasions ?
	4/ Les acteurs locaux (associations, bailleurs, acteurs économiques...) et les habitants connaissent-ils les conseils citoyens et ont-ils fait appel à eux ?	- Quel(s) rôle(s) du conseil citoyen est/sont identifié(s) par les acteurs locaux ? - Le rôle et les actions du conseil citoyen sont-ils connus des habitants ? Par quels moyens le conseil citoyen rend-il compte de son action ?
Conclusion	1/ Souhaitez-vous ajouter quelque chose à ce sujet ?	

Visionnez le webinaire de présentation des outils

Vous souhaitez en savoir plus sur l'animation proposée par PQN-A sur la politique de la ville ?

Consultez le site internet **www.pqn-a.fr**

et suivez PQN-A sur les réseaux sociaux :

pays-et-quartiers-de-nouvelle-aquitaine-pqn-a

Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine

Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine
Ecosystème Darwin
87 quai de Queyries 33 100 Bordeaux
05 56 90 81 00 / contact@pqn-a.fr



PQN-A | Pays et Quartiers de Nouvelle-Aquitaine

PRÉFÈTE DE LA RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE
Liberté
Égalité
Fraternité

Région Nouvelle-Aquitaine