

ELEMENTS CLES

L'expérimentation est globalement perçue par les acteurs à la hauteur de leurs attentes :

Elle a produit des résultats quantifiables, répondant aux critères co-construits avec les acteurs des conseils de quartier (CQ) : **la mobilisation des habitants** lors des réunions plénières a été nettement supérieure à l'ordinaire ; **un nombre appréciable de participants souhaitent s'impliquer** dorénavant dans les CQ ; **la diversité** de ces nouveaux membres amorce le renouvellement recherché du collectif, avec **des actifs orientés projet**.

Elle a produit de la valeur ajoutée, des impacts qualitatifs : les CQ se sont **enrichis en projets nouveaux**, préfigurant les nouveaux groupes de travail attendus ; les approches innovantes ont déclenché une dynamique positive, suscité **un vif plaisir de faire, de l'enthousiasme, un renforcement du sentiment collectif** que ce soit en recueillant la parole citoyenne ou en animant les échanges en réunion.

Les acteurs des conseils de quartier ont mesuré en temps réel l'efficacité d'outils participatifs qu'ils s'estiment davantage capables de mettre en œuvre. **Cette appropriation reste à consolider, de même que la capacité de diffuser ces pratiques au sein des CQ.**

Une demande complémentaire d'étayage. Au regard de ces acquis, les acteurs expriment **des besoins pour pouvoir aller plus loin** : ajuster l'organisation et/ou la gouvernance de leur CQ ; accéder à des temps complémentaires d'accompagnement méthodologique / de formation aux outils participatifs.

DES IMPACTS POSITIFS

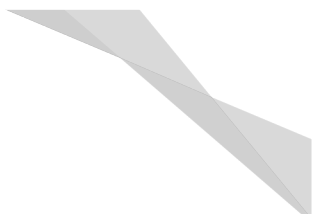
MOBILISER PLUS LARGEMENT LES HABITANTS

2 à 4 fois plus de participants. C'était l'un des principaux critères définis par les acteurs des CQ. Les trois conseils de quartier ont réussi une mobilisation plus massive qu'à l'ordinaire, avec 80 à 100 participants aux réunions plénières ou soirée participative : c'est, en fonction des CQ, deux à quatre fois l'affluence habituelle.

10 à 12 nouveaux membres pour chaque CQ. A chacune des réunions participatives, 10 à 12 personnes qui ne participaient jusqu'ici à aucune activité du CQ ont déclaré vouloir s'y impliquer dorénavant ; la plupart souhaitent intégrer une commission thématique ou un atelier de projet, quelques-uns se disant prêt à intégrer l'équipe d'animation. Cet objectif, posé également au départ, a donc été atteint.

Les CQ n'ont pas tous sécurisé le lien avec ces potentiels nouveaux membres. Seul le CQ Saint Vincent de Paul Lariboisière (10è) a mis en œuvre, lors de la réunion plénière, les modalités pour identifier physiquement les volontaires et fixer immédiatement avec eux une date rapprochée de réunion de formation. Une façon d'anticiper le pas suivant, en gardant en tête l'enjeu d'implication durable. C'est aussi dans ces petits réglages que se jouent les impacts. Cet impensé, dans l'animation de la plénière du CQ Nation Alexandre Dumas (11è) explique la présente difficulté à récupérer et remobiliser les volontaires après coup.

Une plus grande diversité des volontaires. Globalement, l'assistance aux plénières ne reflète pas le quartier. Les retraités (ex-cadres ou ex-professions intellectuelles) restent sur-représentés parmi les participants. Très peu de jeunes, peu d'artisans et petits employés, pas de catégories ouvrières, pas de « minorités visibles ». Toutefois, les participants désirant s'impliquer dans le CQ présentent une diversité nettement plus marquée que celle de l'ensemble des participants : en moyenne, **seulement un tiers de retraités pour deux tiers**



d'actifs ; et **un tiers âgés de moins de 40 ans**. C'est particulièrement net dans le 10^e arr : 11 participants se déclarent volontaires (dans les questionnaires individuels), parmi eux seulement 2 retraités, 4 personnes de 40-65 ans, 5 personnes de 25-40 ans. Les plus jeunes habitent le quartier depuis moins de 5 ans. Ils privilégient tous l'implication dans un groupe de travail, sur un sujet précis. On peut penser que le format de la réunion, orientée « idées positive » et non doléances, a pesé dans leur désir final de s'impliquer puisque la plupart d'entre eux venaient au départ pour s'informer.

Il est intéressant de constater aussi que dans le 12^e - où les membres du CQ ont ciblé des publics et catégories d'acteurs du quartier, utilisant des moyens de communication personnalisée en allant au contact direct - **la diversité des CSP est également plus marquée**.

Les CQ ont donc pu apprécier leur capacité à mobiliser plus massivement et à associer plus largement , dès leur première prise en main d'outils facilement appropriables et réutilisables:

- ❖ **Cartographie des publics** et/ou des acteurs clés du quartier : les trois CQ ont dressé cet inventaire collaboratif. C'est une base pérenne qu'ils peuvent actualiser. Les CCQ citent « *les nouveaux contacts dans le quartier* » comme l'un des principaux bénéfices immédiatement utiles.
- ❖ **Outils de mobilisation dans l'espace public**. L'étape de cartographie a conduit les acteurs à définir une stratégie de mobilisation des publics en utilisant un tableau de bord partagé (en ligne); ils ont alors favorisé autant que possible des formats d'information et de communication engageants, personnalisés.

Le CQ Nation Alexandre-Dumas (11^e) a plutôt centré l'expérimentation sur cette phase de mobilisation. Les membres du CQ ont multiplié les temps de contact direct avec les habitants, avec des opérations classiques de tractage mais aussi en mobilisant des outils nouveaux pour eux: ils ont réalisé deux **Porteurs de Parole**, en profitant de ces animations de rue pour tester une **application d'urbanisme collaboratif, Unlimited cities**, avec l'urbaniste Alain Renk.

Ces opérations innovantes ont produit une centaine de contributions d'habitants, et quelques personnes sont ensuite venues à la réunion plénière. Elles ont constitué surtout une expérience éclairante pour les membres du CQ :

« Cela me donne un cadre pour aller vers les gens » ;

« Même les gens très négatifs au début, quand on continue de les questionner, ils formulent des propositions... De demandeurs, on les transforme en porteur de projet » ;

« Le quartier motive les gens, il y a un potentiel d'idées incroyable, de la ressource ».

Cet outil « Porteur de parole », hautement duplicable, a été facilement approprié. L'application Unlimited cities (open source) -très attractive dans l'espace public- pourrait être opérée sans difficulté par les CQ moyennant deux heures de prise en main et un investissement minime.

Dans le 12^e arr, le CQ s'est appuyé lui sur **une radio locale à destination des jeunes**, l'UGOP, pour recueillir la parole d'étudiants sous forme de micro-trottoir. La diffusion du reportage a été un point d'intérêt fort pour les habitants lors de la soirée participative.

- ❖ **Des appuis méthodologiques**. L'expérimentation a ancré aussi des éléments de méthodes : l'articulation des étapes de préparation, le calendrier des actions à mener, les modes d'échanges entre les organisateurs (outils numériques) ... Cet étayage est parfaitement repéré par les acteurs impliqués, qui soulignent souvent les manques (de temps, de bras !) et une charge chronophage. Chacun a pu réaliser que la phase opérationnelle de préparation et de mobilisation compte pour 80% du temps nécessaire à un dispositif participatif: cela aussi est un acquis d'expérience.

ANIMER AUTREMENT

Chaque CQ a expérimenté un format participatif pour animer une réunion plénière ou une soirée participative, alternant les temps de partage en grand groupe et des échanges en petit groupe aux tables. La « production » attendue a été, on l'a vu, obtenue.

Les habitants ont plébiscité le format, la convivialité de l'accueil, les temps d'échanges en petits groupes. Une grande majorité des habitants a cité principalement ces éléments comme ayant favorisé leur participation. Cette expérience positive n'améliore pas significativement leur opinion du CQ : ils restent prudents sur la « dynamique » enclenchée, soit parce qu'ils ne sont pas convaincus de la réelle capacité d'agir des habitants à l'échelle d'un quartier, soit qu'ils doutent de la prise en compte de la contribution citoyenne dans la décision municipale. C'est donc un objet de travail pour l'avenir.

Les membres des CQ, quant à eux, tirent beaucoup d'enseignements de cette expérience :

« Les conseillers de quartier sont capables de mobiliser des habitants, jusqu'en dehors de leurs réseaux »

« La préparation avant la plénière ainsi que tout le travail de terrain ont été essentiels à son succès »

« Je ne pensais pas que les gens adhèreraient à cette formule ! », « agréable surprise du résultat », « plénière très positive et dynamique, à développer davantage » ; « Ce que je retiens d'important : faire réfléchir ensemble des gens qui n'ont pas forcément les mêmes approches, ni les mêmes intérêts »

« J'ai compris la volonté des habitants de s'investir », « les gens sont venus avec des projets », c'est pas nous qui parlons, ce sont eux qui parlent » ; « le conseil de quartier n'a jamais eu autant de projets » ;

« C'est un nouveau souffle pour le CQ », « la visibilité que nous avons acquise va nous servir pour garder les contacts », « sans les acteurs du quartier, on ne peut rien »

DUPLIQUER ET DIFFUSER LES PRATIQUES PARTICIPATIVES

Seul un petit noyau de conseillers de quartier volontaires s'est impliqué activement dans l'expérimentation. Le travail de préparation et de mobilisation représente un gros engagement. Et lors des plénières, les conseillers de quartier étaient facilitateurs aux tables, l'animation générale étant conduite par le Lab DO (et l'agence Stratégial, dans le cas du 10^e).


D'où des sentiments partagés, qu'il conviendra de réinterroger plus tard. A chaud :

« L'animation c'est un métier, un savoir-faire ! »

« L'essentiel de l'animation n'est pas faite par nous, on ne se sent pas de la refaire »

« C'est déjà un gros boulot en amont... On est des bénévoles, c'est épuisant »

Les acteurs impliqués dans l'expérimentation n'ont pas la même perception, en fin d'expérimentation, de leur capacité personnelle à refaire, à réutiliser les approches participatives. Ils forment en gros trois tiers : ceux confiants au départ sont confortés et estiment être en mesure de faire facilement (curseur entre 8 et 10 sur une échelle de 10); un autre tiers, qui se projetaient avec plus de difficulté n'ont pas varié (le curseur



maintenu autour de 5 à 7); le tiers restant concernent les incertains au départ (4 à 6) qui estiment avoir progressé, parfois nettement, et se projettent maintenant plus facilement pour refaire.

Cela n'empêche nullement des acquisitions. Tous estiment avoir compris, appris, ils citent facilement une chose importante qui va immédiatement leur servir. Même des ratés, des essais-erreurs sont porteurs d'apprentissage: dans le CQ 12è par exemple, les acteurs pointent très bien le temps trop court des échanges aux tables et les raisons de ce dysfonctionnement. Ils sauront sans doute y porter attention.

Les effets d'appropriation, en tout état de cause, s'évalueront sur un temps beaucoup plus long. L'expérimentation aurait gagné à se décaler un peu dans le temps, jusqu'à la prochaine réunion plénière des CQ, pour renforcer les capacités à refaire, à dupliquer. Cela aurait permis, aussi, de faire la jonction avec l'inclusion des nouveaux membres, cette étape pouvant être l'occasion d'amorcer un diagnostic partagé de l'organisation et la gouvernance. Tout ceci fait aussi partie des attentes des acteurs : comment consolider les premiers acquis d'expérience ; et comment les réinvestir dans le fonctionnement plus quotidien du conseil de quartier.

Tous les acteurs impliqués dans l'expérimentation souhaitent renouveler le fonctionnement et se disent prêts à diffuser les approches participatives au sein de leur conseil de quartier. Ils ne sont pas tous certains d'emporter l'adhésion de l'ensemble de leur collectif:

« Tout dépendra de la motivation des autres membres à changer de méthode de travail »

« Ils pensent que c'est bien pour cette fois, mais que le vrai travail se fait autrement »

LES BESOINS POUR ALLER PLUS LOIN

L'expérimentation, dans sa phase opérationnelle dans les quartiers, s'est déroulée jusqu'aux réunions plénières. Elle fait apparaître au moins deux types de besoins :

- ❖ **L'organisation, l'ajustement de la gouvernance** : l'implication de nouveaux membres porteurs d'un projet défie l'agilité du CQ, questionne le mode de décision. Dans au moins deux conseils de quartiers sur les trois, surgit l'idée que les porteurs de projet devraient accéder directement à la décision en plénière. Par ailleurs, il semblerait utile de partager un diagnostic sur la charte pour clarifier, dans l'esprit de tous, ce que ce cadrage impose ou non, permet ou non. Même chose pour d'autres aspects règlementaires, RGPD, vote en ligne...
- ❖ **Accéder à des temps d'accompagnement ou de formation**. Les besoins les plus cités touchent aux compétences d'animation, y compris dans le fonctionnement interne du CQ ; et à la prise en main d'outils de mobilisation, de communication.
La rédaction des fiches -outils est une réponse apportée dans le temps de l'expérimentation. Il pourrait y en avoir d'autres :
 - L'intervention complémentaire d'innovateurs, faisant suite à l'expérimentation: l'appli d'urbanisme collaboratif Unlimited Cities en est un exemple.
 - L'accès à un suivi de l'expérimentation pour faire le pas d'après, en fonction des préoccupations immédiates : la prochaine réunion plénière, le diagnostic partagé sur la gouvernance, comment travailler l'adhésion durable des nouveaux membres... Ce pourrait être la mission d'un « accompagnateur », même à distance dans certains cas pour échanger, clarifier, apporter un appui ponctuel. (C'est une modalité connue, proposée dans les formations des praticiens, sur un volume horaire défini). A terme, le coordinateur des CQ, formé, pourrait remplir cette mission.
 - L'accès à un catalogue d'ateliers, formations courtes - via la carte citoyenne-citoyen .



LA METHODE D'EVALUATION

Elle repose sur des critères co-construits avec les acteurs impliqués activement dans les projets expérimentaux.

Ces critères relèvent de trois aspects principaux :

- Les résultats produits (ex : des projets nouveaux pour le CQ ; des nouvelles bases de gouvernance...)
- Les participants, les acteurs (leur diversité, leur nombre, leur degré d'implication, des groupes-projets...)
- Le fonctionnement de dispositif, la démarche (des modalités innovantes de mobilisation ou de communication, des outils participatifs appropriables ...)

La grille élaborée à partir de ces critères comporte l'ensemble des informations à recueillir, comment, avec qui : il s'agit de vérifier les résultats obtenus (contrôle d'indicateurs quantitatifs) et la valeur ajoutée (évaluation qualitative).

L'évaluation se fait avec toutes les catégories d'acteurs, commanditaire, copil, participants. Plusieurs modalités et supports sont employés :

- Un questionnaire individuel distribué à tous les participants
- Des réunions collectives des copil au début et à la fin.
- Des entretiens individuels avec les acteurs impliqués
- Des débriefings d'expérience, à chaud (lors d'une action de mobilisation, lors des plénières), centrés sur les membres du CQ : temps collectif + fiche individuelle

D'autres données, produites au fil du dispositif, peuvent être utilisées : synthèse, compte-rendu, tableaux de bord ...

Cette note est une étape. Un rapport d'évaluation sera rédigé fin avril.