

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

Vitry-le-François

Proposition d'un « Kit quali » pour collecter et intégrer la parole des habitants

20 décembre 2023

COMMUNAUTÉ
URBAINE
DE DUNKERQUE

METROPOLE
AIX
MARSEILLE
PROVENCE
— 9 0 0 0


Vitry-le-François


agence nationale
de la cohésion
des territoires

LA 27^e
RÉGION

CE QUI A MOTIVÉ LE PROJET

Le constat de départ :

- des **difficultés observées**, allant du financement de projets utiles au territoire défendus par la collectivité et/ou l'équipe DSU (par exemple une Maison de santé), aux *exigences imposées aux équipes PV d'intégrer davantage la parole citoyenne*, et de mesurer / évaluer les actions mises en place,
- qui font germer l'idée qu'il serait intéressant pour les acteurs déjà au contact des citoyens / habitants d'**intégrer l'approche qualitative dans leurs pratiques**, pour donner à voir une vision plus sensible et incarnée des réalités (d'un territoire, d'un projet...).



« *J'aimerais voir davantage les actions des porteurs de projet, sinon ça ne me parle pas* »

Financeur – Etat lors de la journée inter-acteurs de Vitry le François du du 28112023

« *Je vois cette journée comme un moment de vérité, où il faut identifier ce qui marche mais aussi ce qui ne marche pas.* »

Sous préfet de la Marne lors de la journée inter-acteurs de Vitry le François du 28112023

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

CE QUI A MOTIVÉ LE PROJET

Extrait du courrier du Ministre à la Politique de la
Ville aux Préfets le 3 avril 2023

2. « Quartiers 2030 » se déploie via une contribution citoyenne renouvelée.
Pour garantir que la parole des habitants puisse s'exprimer dans chaque futur contrat de ville,

Extrait du courrier du Ministre délégué à la
Politique de la Ville aux Préfets le 15 mai 2023

1. **Un enjeu de citoyenneté** : reconnaître les habitants et leurs associations comme de véritables interlocuteurs et acteurs. Les quartiers populaires sont loin d'être un désert politique. Les habitants ne sont pas des problèmes, ce sont des ressources, ils sont partie prenante de la réponse.
2. **Un enjeu démocratique** : les élus locaux comme les pouvoirs publics sont quant à eux confrontés à un fossé grandissant avec les citoyens qu'exprime la désaffection électorale. La démocratie participative ne s'oppose pas à la démocratie représentative ou élective. Au contraire, elles se renforcent en redonnant confiance dans l'action publique.
3. **Un enjeu d'efficacité** : la participation des citoyens garantit que les décisions sont ancrées, et qu'elles sont en prises avec la réalité vécue par les habitants.

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

L'HYPOTHESE

- Au lieu de concentrer la collecte de la parole citoyenne / habitante sur quelques agents (dont les charges sont déjà souvent lourdes) et certains dispositifs de participation citoyenne (conseils citoyens...), l'idée est de « **déconcentrer** » la démarche sur une multitude d'acteurs agissant déjà quotidiennement sur le terrain.
- On s'est donc demandé s'il était possible d'**outiller les acteurs de terrain** (DSU et partenaires de première ligne) pour qu'ils se fassent **relais de la parole des habitants** ? Comment cette **pratique « d'enquête continue »** pourrait-elle compléter d'autres dynamiques de concertation ou participation citoyenne ?



NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

LE FORMAT PROPOSÉ



Format :

Les acteurs de Vitry le François (participants aux groupes de travail par ex), les porteurs de projet **intègrent ce point de vue habitant dans leurs pratiques** (progressivement, là où c'est possible : diagnostic, AAP, évaluation...), via la collecte de témoignages, d'expériences (sous forme de verbatims, photos, vidéos...)



Objectif :

Pouvoir faire remonter la parole des habitants / citoyens / usagers. Une collecte qui peut se faire sur une multitude de sujets :

- Réalités vécues sur différentes thématiques (éducation, santé, prévention / sécurité, isolement, mobilité, emploi...), expression des ressentis (en tant que parent d'un enfant scolarisé, en tant que jeune / enfant ayant des soucis de santé mentale...)
- Projets réalisés ou futurs
- Politiques publiques, etc...

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

LES INTÉRÊTS PERÇUS

- Alimenter le diagnostic (*avec des données plus vivantes*)
- Contribuer à l'évaluation des actions (et rendre l'évaluation plus humaine, intégrer des indicateurs plus qualitatifs (et pas que quantitatifs). Faire voir aux financeurs / rendre compte des actions
- Contribuer à donner aux projets montés un visage, une voix
- Valoriser les actions, les acteurs (ceux qui font et les usagers) et les quartiers
- Donner plus de visibilité / lisibilité aux actions / projets à mener / réalisés
- Répondre aux attentes des financeurs et aux exigences du nouveau contrat de ville



Récolte imagée
dans les bureaux..

Exemple de **verbatim** extrait d'une étude
sur la **solidarité de proximité** :

« J'ai découvert cette association pendant le confinement. Je me suis dit pourquoi pas aider au lieu de rester à la maison à rien faire, plus il y avait de gens avec des masques, plus les gens étaient protégés. On rencontre des gens, on parle, ça fait du bien au moral quand on peut plus sortir. »

NOUVEAUX ACCORDS
Expérimenter le futur des contrats de ville



LE KIT « QUALI »

DES OUTILS ETHIQUES ET PRATIQUES POUR S'APPROPRIER
L'APPROCHE QUALITATIVE ET LA METTRE EN PLACE

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville



L'APPROCHE QUALITATIVE : DE QUOI PARLE T-ON ?

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

LA MÉTHODE QUALI, C'EST QUOI?

Issue des sciences humaines (sociologie, ethnologie...), l'approche quali vise à **éclairer et comprendre** des phénomènes sociaux, des comportements, des modes de pensée, des ressentis... Important à savoir, elle **ne cherche pas à obtenir une quantité importante de données, n'a pas de visée statistique** comme dans les études quantitatives qui cherchent la représentativité.

Elle repose sur :

- **une posture accueillante, une relation de confiance** (détaillées plus loin)
- **et en terme méthodologique un ensemble de techniques pour collecter ces informations qualitatives** verbales (paroles) et / ou non verbales (images...), des questions ouvertes (vs des questions fermées en quanti : par ex : « à cette question, vous êtes d'accord / pas d'accord ? »), et des exercices projectifs pour accéder à l'imaginaire (ex : portrait chinois, jeu de rôle...)



Exemple de verbatim d'une mère interrogée sur ses relations aux devoirs à la maison.

« A la réunion parent prof j'ai tellement entendu que c'était une tête brûlée que je suis sortie la tête basse sans rien demander. »

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

LA MÉTHODE QUALI, ÇA PERMET QUOI ?

De récolter auprès d'une cible (citoyens, usagers, habitants, personnes) des données aussi bien :

- **rationnelles (= ce que je pense)**
- **qu'émotionnelles (= ce que je ressens, comment je vis quelque chose),**

ainsi que celles liées à l'imaginaire (utiles pour travailler les questions d'image, de représentations).

On distingue :

1. Les impressions, les ressentis

2. Le vécu, l'expérience

⇒ qui permettent de **comprendre le pourquoi des opinions**, de les expliquer

- Ex : j'aime bien la boîte à livre (= opinion) parce que ça me permet de rapporter des livres à mes enfants à la maison car je n'ai pas les moyens d'en acheter
- Ex : je trouve que cet évènement n'était pas très réussi (= opinion) car il n'y avait rien pour occuper les ado (= vécu), et ne me suis pas sentie très à l'aise (= ressenti / vécu) et je souhaiterais qu'il y ait quelque chose pour les ado la prochaine fois



NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

LA MÉTHODE QUALI, ÇA PERMET QUOI ?

⇒ qui permettent de **comprendre le pourquoi des attentes**, de les expliquer

- Ex : j'en ai marre des pannes d'ascenseur (= vécu, expérience) car c'est crevant de monter ses courses à pied (= ressenti), il faudrait vraiment que le bailleur fasse quelque chose pour le réparer plus rapidement (= attente)



3. Les images, les représentations

- Ex : exercice du portrait chinois, si votre ville était un plat ? un personnage célèbre ? une activité ? un outil ? etc...

4. Les attentes pour le futur

- Ex : exercice du jeu de rôle : si vous étiez en charge de l'aménagement de la ville / du quartier, ce que vous feriez pour améliorer l'image du quartier ?

Pour au final

- **sensibiliser les acteurs** (élus, agents, institutions, bailleurs sociaux, associations intervenant auprès des habitants...) **au vécu et au ressenti, en faisant émerger de façon humaine / sensible des enjeux, problèmes, attentes**, favorisant l'empathie (= en comprenant les émotions d'autrui)
- leur permettre de découvrir et **comprendre une réalité éloignée ou différente de la leur** (en aidant à se « décentrer »)

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville



COMMENT FAVORISER L'ÉMERGENCE DE LA PAROLE ?

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

INSTAURER UN CLIMAT DE CONFIANCE ENTRE « COLLECTEUR » ET HABITANT

Parvenir à collecter des données sensibles **implique que les habitants / citoyens acceptent d'exprimer leur ressenti / vécu, et comprennent l'intérêt qu'ils ont à le partager.**



Cela implique donc de créer une relation de confiance avec eux :

- en rassurant sur l'objectif lorsqu'on les interroge..
 - Par exemple, pour : connaître vos besoins, avoir vos impressions sur telle action / tel évènement, comprendre ce que vous trouvez réussi ou pas et pourquoi, etc...
- et sur l'utilité de la parole exprimée / partagée !
 - par ex : pour continuer / démarrer cette action, nous avons besoin de savoir ce qu'elle apporte aux gens
 - par ex : pour faire remonter les problèmes vécus par les familles aux élus / institutions / bailleurs
- en garantissant l'anonymat des verbatims : *pas nominatif, mais parfois associé à une cible – groupe social : mère solo, ado, homme sans emploi, retraitée, etc...*

TRAME POUR LES ENTRETIENS AVEC LES CHEFS DE PROJET DSU

1. Introduction à l'enquête, présentation de l'intervisé(e), récit de vie et parcours pro

- **Rappel de l'objectif du programme et de cette phase d'enquête** menée sur trois territoires et sur plusieurs jours : se plonger dans l'univers des chefs de projet DSU pour comprendre le métier (et l'écosystème) du chef de projet au quotidien,
- **Présentation de l'équipe** 27ème et de sa posture : indépendance / neutralité
- **Règles d'un entretien qual** : pas de censure, liberté de parole
- **Prise de note, anonymat si souhaité** sur certaines parties + accord sur illustrations photographiques

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

INSTAURER UN CLIMAT DE CONFIANCE ENTRE « COLLECTEUR » ET HABITANT

- en précisant bien les usages futurs des images si l'on prend des photos ou vidéos ou sons :
attention à faire signer un document RGPD lorsqu'on prend des photos de personnes identifiables qui seront partagées publiquement
- en pensant au cadre « spatial » / « matériel » de l'échange pour que la personne ne soit pas gênée / perturbée lorsqu'elle s'exprime et se sente libre de dire ce qu'elle souhaite / ressent
(privilégier le cadre individuel / le face à face)



NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

LA QUESTION CLÉ DE LA POSTURE DU « COLLECTEUR » DE PAROLE

Quatre grands principes pour garantir l'instauration d'un climat de confiance :

LA CURIOSITÉ

accepter de ne pas savoir, rechercher des informations qu'on ne connaît pas, une posture indispensable

L'ECOUTE

être prêt à accueillir un nouveau discours, d'autres formes de pensées, le principe de la « page blanche »...

LA BIENVEILLANCE

être rassurant, instaurer un espace d'échange « protégé » (comme dans le cadre de la médiation familiale par ex)

L'HORIZONTALITE

neutraliser les effets de hiérarchie, de verticalité (le sachant ou l'expert vs le non expert). C'est l'habitant ou l'utilisateur qui est dans le cadre de l'approche qualitative « l'expert » de son expérience.





COMMENT FAIRE POUR COLLECTER LA PAROLE DES HABITANTS ?

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

RÉFLÉCHIR EN AMONT AU MODE DE COLLECTE DE L'INFORMATION

> **Penser en amont aux informations à rechercher, à l'objectif visé** par la collecte (témoignages sur le vécu (d'un quartier...), expérience d'une action mise en place (pour les parents, les enfants, pour la santé...), etc)

> **Et aux méthodes pour les obtenir** (selon ce qu'on peut faire, ce qui sera adapté au sujet, à la cible, aux moyens, aux préférences de chacun) :

- Collecte de paroles, qui seront restituées sous forme de verbatims (= les phrases prononcées par les personnes, leurs mots employés, et non pas les souvenirs qu'on a de ce qui a été dit ou sa réécriture)
- Qui peut être complétée par une collecte d'images : photos, dessins...
- D'autres formats sont possibles : vidéos, enregistrements sonores (via le téléphone par ex), whatsapp, et tous sont combinables

> **Pour conserver les paroles, plusieurs outils possibles** : carnet de terrain, enregistrement sonore sur son téléphone...



- Ex de verbatim extrait d'une étude sur la santé des enfants « *Ma fille de 8 ans est anxieuse et stressée. Elle peut avoir mal au ventre quand elle commence sa journée, si elle a un contrôle.* »



NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

UN EXEMPLE DE COLLECTE EXPÉRIMENTÉ À DUNKERQUE DANS LE CADRE DU PROGRAMME NOUVEAUX ACCORDS

Recueil des paroles d'habitants : retour sur l'expérimentation dunkerquoise

L'agence Les Beaux Jours arrive au bout d'une des expérimentations menées sur le territoire de la Communauté urbaine de Dunkerque autour du recueil des paroles et besoins des habitants des quartiers Politique de la ville, en lien avec l'équipe de liaison de Dunkerque Centre. On vous en fait un résumé dans cet article.

En quoi a consisté l'expérimentation ?

Compte tenu de la **connaissance fine des quartiers** par l'équipe de liaison, de ses **pratiques courantes de « aller vers »** et de ses **relations privilégiées avec les habitants**, il nous a semblé intéressant de l'outiller pour qu'elle puisse garder une trace des paroles et situations confiées par les personnes rencontrées dans l'espace public. Nous avons proposé aux membres de l'équipe de les doter d'un carnet de bord, d'utiliser des notes vocales ou l'appareil photo, mais c'est finalement un formulaire en ligne qui a été le plus utilisé. Pendant un mois, y **ont été consignés près de 35 échanges illustrés par des verbatims marquants et thématisés** en fonction des besoins exprimés par les habitants. A chaque fois, l'ensemble de ces informations était rattaché à **l'un des quartiers politiques de la ville de la commune**.

[Plus d'info sur le site du blog du programme Nouveaux Accords](#)

Les relations avec le bailleur social

Besoin : Avoir une écoute et une réactivité de la part du bailleur.

« Ca fait plus d'un mois que nous avons averti le bailleur que nos portes d'entrée sont libres d'accès et on ne nous écoute pas ! »

Envoyer

Bonjour ! Remplissez ce questionnaire pour partager les besoins identifiés auprès des habitants.

camille.amodin@gmail.com [Changer de compte](#)

Non partagé

* Indique une question obligatoire

Comment vous appelez-vous ? *

Votre réponse

De quel quartier voulez-vous parler ? *

Où avez-vous rencontré les habitants dont vous allez retranscrire les besoins et les témoignages ?

Quels besoins avez-vous identifiés lors de vos rencontres avec les habitants ?

De quoi ont besoin les habitants ? Quelles sont leurs attentes ? Les problématiques qu'ils rencontrent ?

Votre réponse

Rédigez ici les citations marquantes des habitants

Quels sont les mots qu'ont utilisés les habitants pour parler de leurs problématiques, leurs besoins ?

Votre réponse

Quels recommandations ou conseils avez-vous donnés à la personne rencontrée ?

Votre réponse

Retour

Envoyer

Effacer le formulaire

L'IMPORTANCE CAPITALE DES QUESTIONS POSÉES ET DES RELANCES

- **Rédiger en amont** les questions, privilégier les questions simples, courtes, et ouvertes.

Par ex : que pensez-vous de... ? comment se sent-on (dans ce lieu...) ?

Par ex : ce que vous trouvez bien / réussi... ? moins réussi ? avez-vous aimé ou pas... ?



- une fois que la personne a répondu, ne pas hésiter à relancer pour comprendre pourquoi / comment : **c'est là souvent que l'information véritablement personnelle et riche émerge**, et c'est là où la parole collectée renvoie une vision sensible du réel, et peut aider à sa compréhension (et créer un sentiment d'empathie)

Par ex : (que pensez-vous des boîtes à livres installées dans la rue x ?) c'est une bonne idée...

> si la réponse s'arrête là, elle reste très générale
> elle permet d'alimenter une récolte quantitative de données statistiques (tant de personnes ont une vision positive de cette action) mais pas une vision sensible, qualitative du réel.



Ex de relance : pourquoi c'est une bonne idée, qu'est-ce que ça vous apporte (lister toutes les raisons) ?

Réponse « j'aime bien la boîte à livre (= opinion) parce que ça me permet de rapporter des livres à mes enfants à la maison car je n'ai pas les moyens d'en acheter, et puis parce ce que je pense que c'est important pour eux de pouvoir lire. »

*Ex de relance : pourquoi c'est important pour vous ?
« pour l'école, pour leur réussite scolaire »*

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

COMMENT ANALYSER LES PAROLES ?

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

LA PAROLE ET L'IMAGE COMME PREUVE / COMME TRACES

L'analyse qualitative n'est pas une activité qui s'improvise mais quelques principes peuvent être partagés pour utiliser à bon escient les paroles / images collectées.

Elles peuvent servir à illustrer une réalité / un vécu, étayer un discours, faire office de preuves, de traces (d'un événement, d'une action).

Néanmoins être attentif à certains biais:

- ne pas leur faire dire ce qu'elles ne disent pas.
- pour les attentes exprimées, ne pas forcément les prendre « au pied de la lettre »: elles traduisent des besoins, des envies, des problèmes, mais ne disent pas forcément la solution (c'est là par exemple où le design intervient pour traduire ces attentes et y répondre).



Ex de verbatim extrait d'une étude sur la solidarité de proximité :

« Les jardinières, ça a permis créer du lien, et le fait que ça soit véritable chantier pendant six semaines... Il y a des jeunes qui sont venus qui ne sont pas de l'asso, et quand ils me voient maintenant ils me font un point sur le cœur pour me dire bonjour. C'est une habitante qui a eu l'idée de les faire en étoile. »

NOUVEAUX ACCORDS

Expérimenter le futur des contrats de ville

POUR CONCLURE...



- Oser se lancer dans la démarche de collecte et y aller pas à pas, avec la ou les méthodes avec lesquelles on se sent à l'aise



- Ne pas se dire qu'elle est réservée à des experts, mais s'autoriser à se former si on souhaite approfondir l'approche qualitative.



- Ne pas hésiter à inclure d'autres personnes ressources volontaires pour collecter la parole des habitants / citoyens (gardiens d'immeuble, parents RPE, conseils citoyens...).