

La participation citoyenne dans les Contrats de Quartiers Durables



Vade-mecum collaboratif



Jonathan Ortegat © urban.brussels



Sommaire

A	Préambule	5
B	Les niveaux de participation	6
1	Les différents niveaux	7
2	Illustration des différents niveaux de participation au sein des CQD	8
C	Un cadre et des outils au service de la participation citoyenne	10
1	Introduction	11
2	La confiance, clé de voûte du processus	11
2.1	La confiance, une question de posture et de démarche	11
2.2	La confiance, une question aussi de transparence	11
3	Les outils d'une bonne communication au coeur du dispositif	12
3.1	Un langage le plus accessible possible	12
3.2	Une gestion du temps respectueuse des rythmes de chaque personne	12
3.3	Une attention particulière à la place laissée à l'expression des participantes et participants	13
3.4	Une diversification des moments et des formes d'échanges	13
3.5	Une attention portée à enrichir la vision de chacun par le témoignage d'autres habitantes/habitants et expertes/experts	15
3.6	Rendre l'information visuelle, voire active	15
4	Les outils d'une mobilisation inclusive dans la durée	16
4.1	Proposer des temps de travail réguliers	16
4.2	Aller vers les citoyennes et les citoyens	16
4.3	Proposer une communication attrayante, inclusive	17
4.4	Impliquer le tissu associatif local	17
4.5	Diversifier les formats de participation	18
4.6	Proposer une participation inclusive	19
D	De nombreux défis à relever tout le long d'un CQD	20
1	Introduction	21
2	Démobilisation vs remobilisation	21
3	Des avis divergents vs une vision commune partagée	22
4	Le réalisable vs le non réalisable	22
5	Les idées reçues négatives vs positives	23
6	Les choix, la sélection de projets : vote vs consensus	23
7	Une bonne représentativité vs une grande diversité	24

E	Les outils d'activation pour l'engagement des habitants	25
1	Introduction	26
2	Phase d'élaboration	26
2.1	Un diagnostic partagé	26
2.2	L'implication des habitantes et habitants le plus en amont possible	27
2.3	Une Assemblée Générale ouverte à tous.tes	27
2.4	La CoQ et la contractualisation	27
2.5	L'antenne de quartier	28
2.6	Les priorités et enjeux	28
2.7	Des invitations à participer à des temps formels du CQD	29
2.8	Des invitations au comité d'avis	29
2.9	Des invitations des citoyennes et citoyens au jury des projets socio-économiques	29
2.10	La constitution d'un panel citoyen dans les actions socio-économiques	29
3	Phase d'exécution	30
3.1	Les modifications de programme	30
3.2	Les avant-projets	30
3.3	Enveloppe citoyenne VS budget participatif dans les actions socio-économiques	30
3.4	Le dossier d'exécution	31
4	Phase de mise en oeuvre	32
4.1	Le suivi des chantiers	32
4.2	Les inaugurations et événements festifs	32
F	Bilan, évaluation	34
G	Annexes	36
1	Une diversification des moments et des formes d'échanges	37
2	Les priorités et enjeux	37
3	La constitution d'un panel citoyen dans les actions socio-économiques	39
4	Les modifications de programme	39
5	Enveloppe citoyenne vs budget participatif	39
6	Les inaugurations et événements festifs	42
	Colophon	46

A

Préambule



Jonathan Ortegat © urban.brussels

Préambule

La participation citoyenne est au cœur des programmes de revitalisation urbaine. Elle est le fil conducteur qui permet l'appropriation des programmes, la créativité et l'adaptation aux acteurs du territoire concerné.

Ce guide complète la réglementation* de la Région de Bruxelles-Capitale relative aux Contrats de Quartier Durable (CQD), qui est la référence pour tout acteur d'un CQD.

LIEN [* Ordonnance organique de la revitalisation urbaine de 2016](#)

LIEN [* Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif aux Contrats de Quartier Durable du 24/11/2016](#)

Ce document a été conçu dans le but d'accompagner les processus de participation citoyenne dans le cadre des CQD. Il n'y a pas de recette magique, mais nous espérons que vous y trouverez les ingrédients nécessaires pour alimenter la créativité qui permettra de s'adapter aux spécificités de chaque contexte.

Ce vade-mecum a été pensé pour être enrichi de façon collaborative, nous vous invitons donc à nous partager vos retours afin que nous le complétions avec :

- vos pistes d'activités ;
- d'autres types de défis que vous trouveriez pertinents à partager dans le cadre des CQD ;
- vos témoignages pour illustrer certaines thématiques ;
- des propositions d'ouvrages que vous connaissez sur le sujet, que nous rajouterons à l'aide d'onglets « pour aller plus loin ».

→ Faites-nous part de vos propositions à l'adresse elidoine@urban.brussels ou en contactant le gestionnaire de la Direction de la Rénovation urbaine d'Urban (DRU/Urban) en charge de votre programme.



B

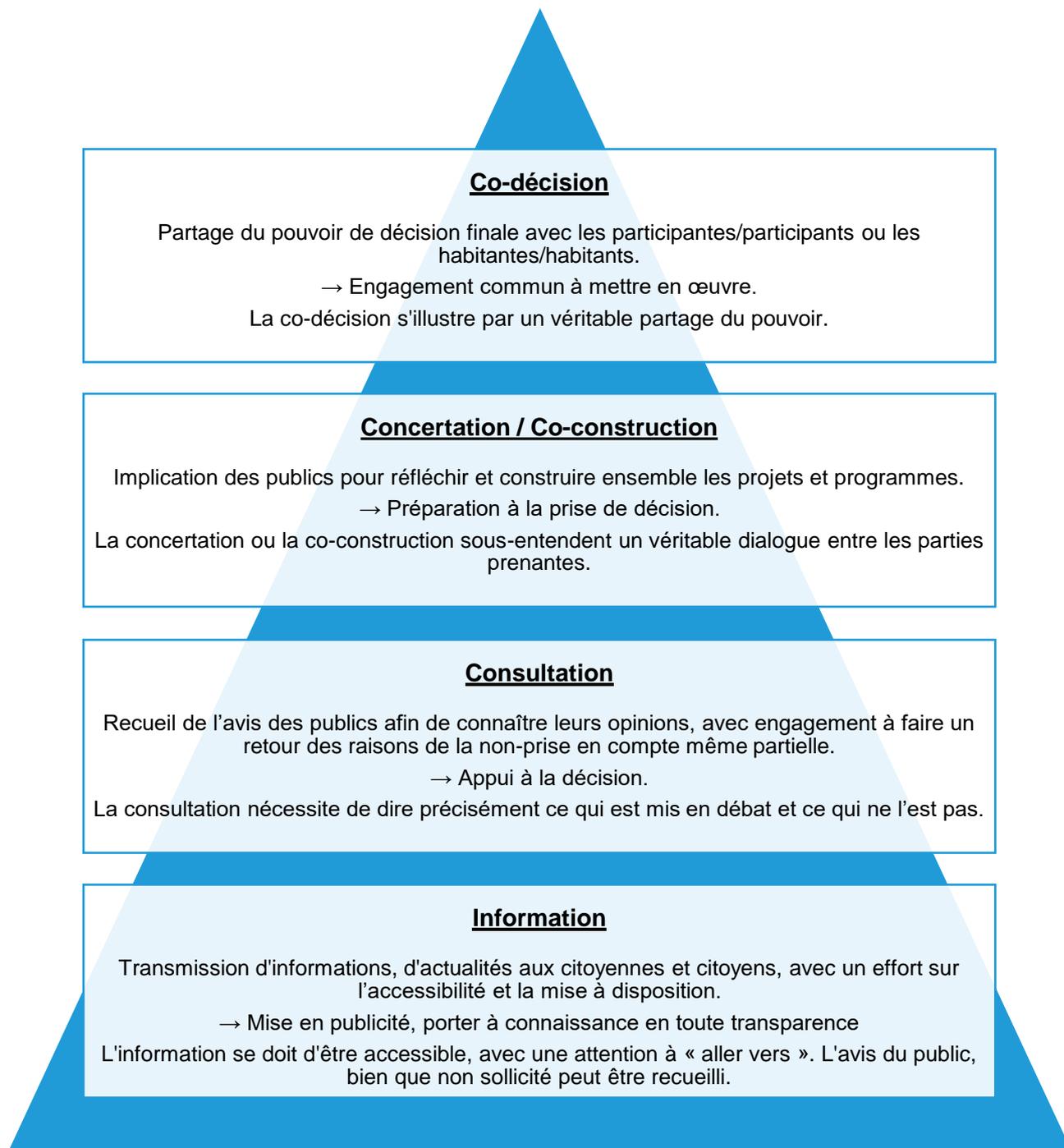
Les niveaux de participation



Séverin Malaud © urban.brussels

1 Les différents niveaux

La participation des citoyennes et citoyens peut prendre différents aspects selon les attentes et objectifs du projet. Il est dès lors intéressant d'identifier le niveau de participation dans lequel l'action s'inscrit.



2 Illustration des différents niveaux de participation au sein des Contrats de Quartiers Durables

La participation est un processus évolutif. Un même projet va souvent s'appuyer sur différents niveaux de participation, à différents moments et/ou dans différents espaces de participation. Il importe de trouver un équilibre entre les différentes combinaisons de participation selon le moment du projet, afin que chaque personne y trouve sa place, son degré d'implication en fonction de ses disponibilités et envies ainsi que de son rôle dans le processus.

Selon les différentes étapes d'un CQD, les habitantes et habitants sont donc invités à s'impliquer de manières différentes, individuellement ou collectivement, dans l'agrégation ou la délibération. Ces niveaux de participation sont complémentaires et s'adaptent parfois mieux à certaines étapes du CQD. La liste ci-dessous ne vise pas l'exhaustivité, mais le souhait d'illustrer que chaque niveau peut avoir son intérêt, et surtout que leur diversité est importante.

NIVEAU 1 : INFORMATION

L'information permet de tenir au courant d'actualités, de mettre à niveau en termes de connaissance sur un projet (historique, état d'avancement, etc.) et permet souvent de s'adresser à un nombre important de personnes.

Il s'agit de moments ou d'actions destinés uniquement à la transmission d'informations.

Un moment représentant bien ce niveau est l'Assemblée Générale (AG°) : il s'agit d'un droit à être informé, il n'y a pas d'avis commun formulé. Ce temps permet de rendre accessibles le programme, les projets, d'expliquer le planning, les objectifs, les acteurs impliqués et leurs rôles, etc. Cela prépare les moments de participation plus actifs. La 1^{re} AG est souvent informative, voire consultative, les suivantes peuvent être plus contributives.

La clarté et l'accessibilité du message sont de toute importance dans ces temps très formels que peuvent être les temps d'information.

NIVEAU 2 : CONSULTATION

La consultation permet de demander l'avis. Elle est sollicitée en amont d'une prise de décision. La prise en compte des contributions dans la décision finale n'est pas obligatoire, ni la justification vis-à-vis de cette décision. Le retour sur les décisions prises, bien que non obligatoire, reste un atout pour garder la confiance des contributeurs.

Il s'agit de moments ou d'actions destinés à consulter l'avis des parties prenantes. Plusieurs lieux ou moments favorisent la consultation dans les CQD :

- L'antenne de quartier, qui permet à l'habitant/habitante tant d'aller chercher l'information que de partager ses remarques, ses idées, ses envies en lien avec les projets.
- L'enquête publique, qui est un organe de consultation réglementaire, qui donne la possibilité à tout le monde de s'exprimer.
- La Commission de quartier (CoQ) est un lieu consultatif, elle remet un avis sur les projets. Elle est idéalement un lieu de co-construction, voire de co-décision. La Commission de concertation est un espace de consultation, voire idéalement de concertation, mais qui n'est pas accessible à tout le monde. Cela implique une démarche personnelle, une certaine assurance et une capacité à s'exprimer. La commune se doit idéalement d'apporter une réponse aux questions et remarques des habitants.

NIVEAU 3 : CONCERTATION/CO-CONSTRUCTION

- La concertation est l'action de débattre, dans le cadre d'un dialogue engagé entre tous les acteurs concernés, qui échangent leurs idées, leurs arguments, afin de prendre en compte les divers points de vue exprimés et de faire ainsi émerger l'intérêt général afin de s'accorder en vue d'un projet commun. La concertation se distingue de la négociation en ce qu'elle n'aboutit pas nécessairement à une décision, mais qu'elle vise à la préparer.
- La co-construction est l'implication d'une pluralité d'acteurs dans l'élaboration, la mise en œuvre, le suivi et à l'évaluation d'un projet ou programme. La co-construction ne va pas jusqu'à la codécision, mais l'étroite collaboration avec chaque autre membre de l'équipe va favoriser l'émergence de nouvelles idées et souvent favorise l'émergence de création de liens forts entre les participants. La co-construction ne signifie pas que tous les acteurs adoptent le même point de vue ; il s'agit plutôt d'un accord, au cours des échanges, qui permet à chacun de sentir que les nouvelles propositions sont compatibles avec ce que chacun défend.

Il s'agit d'un niveau de participation important, qui apporte la richesse au projet par la diversité des avis partagés et qui permet d'être créatif pour trouver des solutions locales adaptées au contexte et aux habitantes et habitants. Les phases d'élaboration de programme ou de priorisation des enjeux des projets sont souvent des moments propices à la concertation voire à la co-construction.

Une nuance est parfois apportée entre les deux notions :

- dans la concertation, l'autorité organisatrice réalise la synthèse des différents moments de rencontre, qui ont pu se réaliser en bilatéral ou en multilatéral ;
- dans la co-construction, tous les acteurs sont ensemble et en même temps pour réfléchir au projet. La collaboration est plus forte.

NIVEAU 4 : CO-DÉCISION

La co-décision est un réel espace de négociation entre les citoyennes/citoyens et les décideuses/décideurs. Le pouvoir se trouve redistribué entre les parties qui souhaitent bâtir ensemble un consensus.

Il s'agit d'un processus décisionnel impliquant la participation active et équilibrée de différentes parties prenantes. Ce mécanisme vise à favoriser le consensus, la coopération et l'implication de tous les acteurs concernés dans la prise de décision.

Les budgets participatifs pour les projets citoyens en sont le parfait exemple. Pour qu'il y ait co-décision, il faut une réelle volonté du maître d'ouvrage, étant donné que cette démarche prend plus de temps et demande plus d'effort. Il demande de prévoir les moyens humains et en temps pour accompagner le processus. La transparence de la prise de décision est importante.

NIVEAU 5 : CO-GESTION

Un 5^e niveau pourrait être envisagé. La cogestion est l'exercice en commun de la gestion et de l'administration d'un projet, d'un service, d'un équipement, etc. Cela pourrait concerner différentes missions : subsides citoyens, appels à projets, co-gestion d'un équipement, etc.

Quel que soient les niveaux de participation, il est important de rappeler le devoir de suite et la nécessité de rendre compte, d'autant plus lorsque la mobilisation est uniquement à but consultatif.

C

Un cadre et des outils au service de la participation citoyenne



© urban.brussels

1 Introduction

La qualité des programmes de revitalisation urbaine est d'autant plus riche lorsque la participation citoyenne y est présente. Un cadre de confiance et d'écoute, une bonne communication, une mobilisation et activation de la participation sont des éléments structurants tout au long du processus. Afin d'enrichir les pratiques, des pistes de réflexion et des outils contribuant à répondre à ces enjeux sont partagés ci-après.

2 La confiance, clé de voûte du processus

La confiance se construit dans la durée et repose notamment sur les relations interpersonnelles, sur la transparence liée aux informations données et sur la place laissée à chacun.

2.1 La confiance, une question de posture et de démarche

Pour créer un climat de confiance tout le long du projet, la posture des accompagnants (chef(fe)s de projet, élu(e)s, etc.) et les démarches utilisées sont des leviers à ne pas négliger. Ils vont influencer le climat de confiance et de convivialité tout le long du CQD.

Les postures d'écoute, de non-jugement et de partage sont ainsi des facteurs importants à prendre en compte, tant au niveau des porteurs/accompagnateurs du CQD (chef(fe)s de projet, bureau d'étude, élu(e)s, etc.) que des participants. Les CQD sont une occasion pertinente au niveau local de créer/recréer du lien tant entre les citoyennes/citoyens et le politique (les techniciens et élus), qu'entre citoyennes et citoyens.

2.2 La confiance, une question aussi de transparence

La transparence sur toutes les étapes du projet est importante pour que les citoyennes et citoyens impliqués comprennent l'évolution du projet, les choix opérés.

La transparence est un jeu d'équilibre pour ne pas noyer les participantes et participants avec trop d'informations et demande donc un calibrage, une réflexion sur le format permettant de diffuser l'information (cf. point 3. Les outils d'une bonne communication au coeur du dispositif). Par exemple, le fait de montrer toutes les propositions des bureaux d'études à la CoQ fait souvent preuve de transparence et donne des retours positifs des participantes et participants, mais cela demande de la préparation afin de ne pas les noyer avec trop d'informations.

La transparence est à envisager à différents niveaux, même, et surtout, les sujets qui pourraient sembler rébarbatifs (cf. questions budgétaires dans la partie modification de programme).

3 Les outils d'une bonne communication au coeur du dispositif

3.1 Un langage le plus accessible possible

Afin d'être toujours accessible au plus grand nombre, il est utile d'éviter les jargons, les sigles. Il est aussi important de tenir compte d'un public invisibilisé que sont les 10% d'analphabètes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Pistes d'activités pour être accessible au plus grand nombre

- De temps en temps, en fin de réunion : demander le ressenti des participantes et participants quant à l'utilisation de mots complexes, de sigles inconnus.
- Désigner une personne qui soit plus particulièrement référente sur ce sujet lors de la réunion.

La barrière de la langue, dans une région aussi multiculturelle que la Région de Bruxelles-Capitale, est aussi une réalité qui peut être un frein à la participation de certaines personnes.

Pistes d'activités face aux barrières de la langue

- Proposer un travail en petit groupe avec la présence de personnes (habitants, amis, etc.) bilingues pour faciliter la traduction en direct.
- Utiliser des moyens de communication alternatifs au seul usage de la parole.
Par exemple : proposition de projets artistiques impliquant les habitantes et habitants (ex : projet « Inside out » à Ixelles) afin de recueillir leurs idées.

3.2 Une gestion du temps respectueuse des rythmes de chaque personne

Dans le même ordre d'idée, il est aussi souvent important d'être attentif à la gestion du temps en gardant toujours une marge afin de ne pas sacrifier la participation en fin de réunion par manque de temps pour la décision commune finale.

Pistes d'activités liées à la gestion du temps

- Apporter une attention particulière à clôturer la réunion avant que les participantes et participants ne partent petit à petit, du fait d'une réunion qui terminerait trop tard.
- Vérifier que tous les points de l'ordre du jour ont pu être abordés.

Les rythmes de chaque personne sont très différents selon les différentes tranches d'âges de la population, selon les horaires de travail de chacun ou selon la situation familiale de chacun. Il est ainsi complexe de satisfaire tout le monde. Une attention aux contraintes horaires est donc à questionner selon le public ciblé.

Pistes d'activités pour adapter les temps de rencontres au meilleur horaire

- Tester différents horaires.
- Réaliser un sondage auprès des participantes et participants et surtout des publics visés (mamans à la sortie des écoles, jeunes adolescentes et adolescents dans un centre sportif de proximité, etc.) afin de connaître leur horaire de préférence.

3.3 Une attention particulière à la place laissée à l'expression des participantes et participants

Il est courant d'entendre que « trop de communication tue la communication ». Un savant équilibre est à trouver.

Ainsi, les projets ont leur propre évolution entre les phases de participation.

Il peut être difficile de savoir jusqu'où être transparent, jusqu'où partager les évolutions du projet. C'est une attention à avoir lors de chaque processus participatif. Il est intéressant de se poser la question de comment bien calibrer l'avancement du programme présenté en CoQ.

Un programme trop bien ficelé ne laisse plus de place à l'échange. Une façon de remédier à cela peut être de proposer plus de projets qu'il ne pourra être réalisé pour permettre d'opérer des choix concertés.

Ainsi, il peut être intéressant d'avoir un programme avec beaucoup d'opportunités pour permettre de faire des choix, mais aussi de rappeler le cadre de faisabilité (exemple : certains projets peuvent être conditionnés en fonction des opportunités foncières, du budget disponible, etc.).

Pistes d'activités pour poser un cadre propice à la participation

- Veiller à ce que le programme proposé permette une participation constructive des participantes et participants.
- Rappeler le cadre de la participation en début de réunion.

3.4 Une diversification des moments et des formes d'échanges

La diversification des moments d'échanges (formels et informels) est aussi très riche. Ainsi, les temps informels pendant la CoQ (verre de clôture, etc.) et la richesse des temps de rencontres en dehors de la CoQ sont à valoriser. Les échanges informels durant ces moments sont aussi des temps de récolte de paroles à glaner pour enrichir les discours plus formels.

Il peut être intéressant de comptabiliser le nombre de contacts, de réunions en dehors des temps formels, pour les valoriser lors du bilan.

Une diversité de moyens de communication a déjà été testée dans le cadre des CQD et peut inspirer les pratiques.

Pistes d'activités pour diversifier les moments et formes d'échanges

- Outils oraux : méthode tupperware, interview radio, interview vidéo, porte à porte (interview), etc.
- Outils écrits, récolte d'idées : appel à idées, toutes-boîtes, appel à projets, etc.
- Occupation de l'espace public : stand, exposition itinérante, salon urbain, maquette, caravane itinérante, porte à porte, antenne, vélo, structure mobile, bouche-à-oreille, etc.
- Outils de communication écrits ou numériques : réseaux sociaux, cartes postales, blog, journal, reportage photo, calendrier, brochure-carnet, dépliants, flyers, affiche, lettre, logo, etc.

urban.brussels

SYNTHÈSE OUTILS DE COMMUNICATION DES CQ(D)

u.

LEGENDE

- OUTIL ÉCRIT / RECETTE D'IDÉES
- OUTIL ORAL
- OUTIL OCCUPATION ESPACE PUBLIC
- OUTIL
- + A LA RENCONTRE
- OUTIL ÉCRIT
- OUTIL NET
- AUTRES OUTILS
- BADGE / AUTOCOLLANT / BD / BUREAU / PIZZAZ / HÉROUSTIER / TRACES VISUELLES DANS L'ESPACE PUBLIC
- ANIMATION DANS LES ÉCOLES ET ESPACES PUBLICS
- OCCUPATION DE L'ESPACE PUBLIC
- CONSEILS
- + D'IMAGE - DE TEXTE
- LE CONTACT SUR LE TERRAIN
- RETE OPTIMAL MAIS SERRÉ
- BEAUCOUP DE TEMPS
- DIVERSIFIER LES SOURCES D'INFORMER
- INFORMER RÉGULIÈREMENT
- LES COUPHES IMBRES
- SENBREUABLE PLUS QUE LES TOUTES
- BOUTES
- PREVOIR UN ENDROIT PHYSIQUE
- DANS LE QUARTIER

APPEL À IDÉES
TOUTE-BOITE
MOLENBEEK, IXXELLES, BRUXELLES VILLE
L'emplacement toute-boite invitant les habitants d'un quartier à transmettre leurs idées et/ou à voter pour des opérations + présentation des résultats.
[AVEC QUJ] Commune / IR [QUAND] Années 0.
[+ ET -] Recette d'idées, participatif et essai de diagnostic, définition des opérations sur base des votes.

FACEBOOK
FOREST, CQD REINE-PROGRES
Outil permettant de communiquer et d'inviter.
[AVEC QUJ] Commune [QUAND] Régulièrement, à chaque info CQ.
[+ ET -] Information régulière, rapide, pas cher, peut toucher un public plus large que le quartier mais uniquement celui qui se renseigne par internet.

STAND
SCHAERBEEK, ANDERLECHT, IXXELLES
Le stand permet d'informer, récolter des idées, être à l'écoute et encourager la participation des habitants en étant présent dans le quartier.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[+ ET -] A la rencontre des habitants, récolte d'idées, demande du temps.

LOGO
REGION, COMMUNES
Outil permettant de donner une identité au CQ et de rassembler différents projets sous une même charte graphique.
[AVEC QUJ] Commune.
[+ ET -] Aide à une meilleure communication par l'identification visible et la cohérence visuelle.

EXPOSITION
FIBERANTES
CQ NAVEXE PORTALES
CQ RUE VERTE
Exposition des opérations CQ sur un cadre linéaire permettant d'informer, être à l'écoute des habitants et d'encourager leur participation.
[AVEC QUJ] Commune / IR [QUAND] Années 1-4.
[+ ET -] Présence prolongée dans l'espace public, touche + de public, récolte d'idées par permanence.

SITE INTERNET
REGION, COMMUNES
Outil permettant de communiquer, de proposer des liens vers l'information et de télécharger des documents.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[+ ET -] Information régulière, peut toucher un public plus large que le quartier mais uniquement celui qui se renseigne par internet.

JEUX (EN REFLEXION)
BRUXELLES VILLE
Jeu permettant de transmettre l'information de façon ludique et simple.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] Lors de réunions, CoC, ateliers, stands.

VELO
STRUCTURE MOBILE
IXXELLES, MOLENBEEK, BRUXELLES VILLE (en projet)
Dispositif multifonctionnel et modulaire (transport, affichage, stand) permettant de se déplacer dans le quartier pour informer sur le CQ et récolter les idées → Antenne de quartier mobile.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] Lors de tout événement du quartier.

CARTE POSTALE
BRUXELLES VILLE, IXXELLES, FOREST
Image perscrutante représentant certains projets ou lieux du quartier et permettant d'informer sur quelques opérations du CQ.
[AVEC QUJ] Commune.
[QUAND] 1 ou 2 sur le CQ, fin de CQ.
[+ ET -] Suscite la curiosité.

CARAVANE
ITINÉRANTE
CQ ECLUSE - SAINT-LAZARE
Caravane itinérante aux couleurs du CQ qui permet d'informer et de récolter des idées.
[AVEC QUJ] Commune / BE [QUAND] Années 0.
[+ ET -] A la rencontre des habitants, récolte d'idées, participatif et essai de diagnostic, demande du temps.

PORTE A PORTE
INTERVIEW
BRUXELLES
Outil qui permet d'informer et de récolter des idées, être à l'écoute des habitants et encourager leur participation.
[AVEC QUJ] Commune / BE [QUAND] Années 0.
[+ ET -] A la rencontre des habitants, récolte d'idées, participatif et essai de diagnostic, demande du temps.

METHODE
TUPPERWARE
CQ PALAIS OUTRE-POINIS
Méthode qui consiste à inviter ou informer les habitants du quartier qui inviteront ou informeront elles-mêmes d'autres personnes du quartier d'une soirée organisée chez un résident.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[+ ET -] Sensibilise plus facilement. Cadre moins formel.

DEPLIANT - FLYERS
COMMUNES
Outil permettant d'informer sur quelques opérations du CQ et d'inviter, célébrer, [AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] Point particulier, réunion, CoC, fête.
[+ ET -] Information régulière, touche d'une non lu, demande une distribution physique.

ANTENNE
SCHAERBEEK, BXL, ANDERLECHT
Outil qui permet d'informer, récolter des idées, être à l'écoute des habitants et encourager leur participation en permanence.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] En permanence.
[+ ET -] Présence permanente dans le quartier, récolte d'idées.

RADIO
INTERVIEW
CQ JARDIN AUX FLEURS
Interview de sources de projet et habitants du quartier permettant de diffuser les actions et participer à la dynamique du quartier.
[AVEC QUJ] Partenaire CQ / Partenaire CQ.
[QUAND] Diffusion sur la net ponctuellement et lors de fêtes.
[+ ET -] Diffusion d'interviews, demande du temps.

VIDEO
INTERVIEW
CQ PRINCESSE ELISABETH
Interview d'enfants, femmes et personnes du quartier permettant de diffuser les actions et participer à la dynamique de quartier.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] Projection lors de fêtes de quartier.
[+ ET -] Compréhensible par le plus grand nombre. Tenir le contenu d'information.

REPORTAGE PHOTO
CQ ECLUSE - SAINT-LAZARE
CQ LEHON KESSELS
L'exposition de photo permet d'informer et de sensibiliser par des portraits, relève sociologique.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] Exposition lors de fêtes de quartier.
[+ ET -] Compréhensible par le plus grand nombre. Tenir le contenu d'information.

JOURNAL
COMMUNES
Outil permettant d'informer sur l'événement des opérations du CQ.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] 1 à 2 sur le CQ, fin de CQ.
[+ ET -] Présentation générale du CQ, faible fréquence de parutions, cher, demande du temps.

MAP - MAQUETTE
CQ PETITE SENNE, PRIMEUR, HELMET
Outil qui permet d'informer et de récolter des idées sur base d'une carte ou d'une maquette du quartier/projet.
[AVEC QUJ] Commune / IR [QUAND] Années 0.
[+ ET -] A la rencontre des habitants, récolte d'idées, participatif et essai de diagnostic, demande du temps.

LETTRE
CQ PRINCESSE ELISABETH
CQ METAL MONNAIES
Lettre adressée directement aux habitants/parents du quartier permettant d'informer sur quelques opérations du CQ et d'inviter à la participation.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[+ ET -] Sensibilise plus facilement.

APPEL À PROJETS
BRUXELLES, IXXELLES
Formulaire toute-boite invitant les habitants d'un quartier à proposer un projet citoyen.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] Années 1-4.
[+ ET -] Permet la réalisation de projet concerté par les citoyens et le projet participatif sur les assis.

AFFICHE
COMMUNES
Outil permettant d'informer sur un événement du CQ et d'inviter.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] Point particulier, réunion, CoC, fête.
[+ ET -] Visible.

SALON URBAIN
CQD MASUI
Salon urbain permettant d'informer, récolter des idées, être à l'écoute des habitants et encourager leur participation en occupant l'espace public.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[+ ET -] A la rencontre des habitants, récolte d'idées, demande du temps.

BOUCHE A OREILLE
COMMUNES
Outil permettant d'informer, être à l'écoute des habitants et encourager leur participation via des personnes relais, engagées et/ou habitants les quartiers.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[+ ET -] A la rencontre des habitants, récolte d'idées, demande du temps.

BLOG
CQD CANAL MIDI, ALBERT, ABBAYE
Outil permettant de communiquer.
[AVEC QUJ] Partenaire CQ.
[QUAND] Régulièrement, à chaque info CQ.
[+ ET -] Information régulière, rapide, pas cher, peut toucher un public plus large que le quartier mais uniquement celui qui se renseigne par internet.

BROCHURE - CARNET
REGION, COMMUNES
Outil permettant d'informer sur l'ensemble des opérations du CQ.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] 1 ou 2 sur le CQ, fin de CQ.
[+ ET -] Présentation générale du CQ, cher, demande une distribution physique.

CALENDRIER
SCHAERBEEK
Calendrier représentant les dates et opérations qui ont marqué le CQ. Calendrier de quartier.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] Années 5, 6, en fin de CQ.

MAIL
COMMUNES
Outil permettant de communiquer et d'inviter.
[AVEC QUJ] Commune / Partenaire CQ.
[QUAND] Régulièrement, à chaque info CQ.
[+ ET -] Information régulière, rapide, pas cher, permet de conserver l'identité visuelle, pas de documents trop lourds.

Les méthodes participatives promues à travers ce recensement d'outils ont pour objectifs de donner la parole aux personnes les plus diversifiées possibles, à permettre aussi aux uns et aux autres de découvrir et comprendre les différents points de vue. Le défi des programmes est souvent de comprendre les intérêts divergents, sans pour autant les accepter, mais en reconnaissant et construisant ensemble une idée de territoire qui peut défendre et argumenter les choix opérés.

Pistes d'activités pour favoriser l'émergence de nouvelles idées

- Veiller à ce que les méthodes proposées favorisent l'émergence de nouvelles idées, de faire des choix sur les sujets non consensuels.
- Vérifier que les méthodes proposées ont permis à une diversité de personnes de s'exprimer.

Zoom sur les échanges virtuels

La crise sanitaire liée au COVID 19 a favorisé l'usage des outils de communication virtuels pour l'animation de la participation citoyenne. La technique a paré à l'impossibilité de se voir et a permis à certains publics de participer de façon plus souple qu'en présentiel. Il en ressort tout autant que le présentiel reste un moyen des plus sûrs de mobiliser et de recueillir la parole, les idées et envies de nombreux habitants et habitantes. Le virtuel peut pour autant permettre de toucher certains publics (notamment un public plus jeune, etc.) et faire partie des moyens pour diversifier la mobilisation.

Pistes d'activités pour inclure le virtuel de façon complémentaire au présentiel

- Proposer des travaux en petits groupes virtuels pour casser le rythme du grand groupe et faciliter la participation de toutes et tous.
- Utiliser des outils participatifs en ligne (post-it, vidéo, système de vote, questionnaires en ligne, etc.).
- Proposer des votes en ligne, suivi de discussion en CoQ.
- Choisir les réseaux sociaux adaptés aux usages et habitudes du public mobilisé (Facebook, Twitter, Youtube, TikTok, Instagram, etc.) notamment pour capter les plus jeunes, qui sont nés à l'air du smartphone.
- Proposer, suite à un exposé de projets en présentiel, de donner son avis en direct via un site de vote en ligne (Wooclap, etc.)

LIEN [Cf. témoignage en annexe : mobilisation citoyenne en ligne pour récolter des propositions pour désimperméabiliser des lieux – Louvain.](#)

3.5 Une attention portée à enrichir la vision de chacun par le témoignage d'autres habitantes/habitants et expertes/experts

Il peut être intéressant de visiter d'autres territoires ayant des problématiques similaires ou d'inviter une habitante ou un habitant de ce territoire lors d'une CoQ pour témoigner de son expérience.

Il est aussi possible d'inviter des expertes et experts thématiques, comme Bruxelles Mobilité (BM) ou Bruxelles Environnement (BE) pour élargir la vision du projet ou pour présenter des arguments qui touchent les personnes (santé, etc.). Enfin, rien ne vaut que de présenter de vraies alternatives (ex : suppression de places de parking avec en contrepartie une prime pour vélo électrique, formation à faire du vélo, etc.) pour donner du sens aux changements de paradigmes envisagés.

Pistes d'activités pour enrichir la vision portée sur les projets et programmes

- Inviter des personnes extérieures à venir témoigner (BE, habitantes et habitants d'autres CQD, etc.).
- Organiser des rencontres avec d'autres territoires.

3.6 Rendre l'information visuelle, voire active

Les programmes de revitalisation urbaine peuvent utiliser un langage technique. Aussi, pour le rendre accessible, il est intéressant que l'information soit la plus visuelle possible.

Pistes d'activités pour rendre l'information plus visuelle

- Vérifier que l'information soit claire, concrète et concise.
- Inclure des images, des photos, des schémas.
- Vérifier que la taille de la projection soit suffisante (vue par le dernier rang).
- Vérifier que l'information soit lisible : pas floue/mal imprimée, mauvais contraste, choix des couleurs illisible, etc.
- Prévoir une communication bilingue.

4 Les outils d'une mobilisation inclusive dans la durée

La participation est un sujet complexe qui demande d'accepter et de respecter les différentes formes et niveaux d'implication de chacun et chacune. Les réalités de vie étant complexes et diverses pour chaque personne, il peut être difficile pour de nombreux citoyens et citoyennes de s'impliquer sur la durée, tant en disponibilité physique que mentale. Pour autant, de nombreux leviers peuvent être activés.

4.1 Proposer des temps de travail réguliers

De façon transversale à toutes les étapes, pour favoriser l'implication des habitantes et habitants sur la durée du CQD, il peut être intéressant de proposer des temps de travail réguliers pour contribuer à créer ensemble une culture commune.

Pistes d'activités pour proposer des temps de travail réguliers pour favoriser la constitution d'une culture commune

- Organiser des temps de rencontres régulièrement tant formels (AG, CoQ), qu'informels (formations, visites, etc.).
- Parler d'autres initiatives (info Contrat de Quartier, appels à projets, etc.) afin de motiver tout au long du CQD.
- Inviter une citoyenne ou un citoyen d'une autre CoQ à venir partager un témoignage pour redynamiser la réflexion et la dynamique du projet.
- Organiser des formations durant la période creuse de la participation pour garder le lien.

4.2 Aller vers les citoyennes et les citoyens

Il est souvent plus facile de penser la communication comme un outil allant vers les citoyennes et citoyens. Il est souvent aussi très riche d'être créatif dans la façon d'aller vers la population et notamment certains publics plus particulièrement absents des processus.

Pistes d'activités pour aller vers un public plus spécifique

- Organiser des temps de rencontres vers des publics cibles (femmes, jeunes, personnes âgées, personnes en situation de handicap, etc.).
- Mener des entretiens avec des personnes-ressources, identifiées avec les membres de la CoQ, par exemple.

LIEN [Pour compléter, voire aussi les pistes d'activités sur l'inclusivité proposées dans la partie défi du vade-mecum.](#)

4.3 Proposer une communication attrayante, inclusive

La commune, lors du dépôt du dossier de candidature pour un CQD, réalise un premier diagnostic, qui, au vu des délais serrés, ne permet souvent pas d'y associer les habitantes et habitants.

Dès que la commune est sélectionnée, elle va pouvoir mobiliser les citoyennes et citoyens. Les premières étapes se caractérisent souvent par une communication destinée à inviter les habitantes et habitants à participer à la mise en place de la Commission de quartier (CoQ) puis à l'organisation de la première Assemblée Générale (AG).

Pour la mobilisation des CoQ, les communes font souvent des affiches attractives, distribuées dans tous les lieux de passages (bâtiments communaux, ASBL, panneaux d'affichage, etc.). Elles s'appuient aussi beaucoup sur les citoyennes et citoyens connus et reconnus dans le quartier pour favoriser le bouche-à-oreille.

La typologie de la communication est intimement liée à son objectif ainsi qu'à son public et s'illustre par une grande créativité de possibles.

Pistes d'activités pour proposer une communication attrayante et inclusive

- Mettre des affiches sur les vitrines de l'antenne de quartier pour donner à voir, en centralisant l'information et en donnant envie de s'impliquer.
- Demander à mettre des affiches sur les vitrines des commerces du quartier.
- Utiliser des banderoles, beach flag ou roll up, qui appellent le regard et attirent le public lors d'événements ou pour indiquer l'ouverture de l'antenne de quartier.
- Proposer des approches créatives pour interpeller différemment les citoyennes et citoyens (ex : internet poétiques – [LIENZ](#) [Quartier Marconi](#) (CQD Albert), augmentation de l'attractivité de la communication en travaillant certains outils de communication avec des artistes (CQD Jonction)).
- Organiser des marches exploratoires et/ou thématiques pour recueillir la parole plus spécifique de certains et certaines.
- Visibiliser les étapes en réalisant assez tôt un calendrier évolutif des grandes phases du projet pour faciliter aux citoyennes et citoyens la projection dans le temps (CoQ, fête de quartier, opérations, etc.) en veillant à bien choisir les moments (éviter les dates d'importants matchs de foot, la période de Ramadan, etc.).
- Prendre contact avec des acteurs de terrain (ASBL, agent de quartier, gardien d'immeuble, etc.) qui sont en contact avec les publics que le projet souhaite impliquer et qui sont difficiles à atteindre (ex : femmes, jeunes, personnes âgées, etc.).

Pour ce qui concerne les affiches, toujours veiller à ce qu'elles soient à hauteur du regard et mettre régulièrement à jour les vitrines en enlevant les affiches obsolètes (dates dépassées) ou non pertinentes.

Pour toute communication pour un événement, veillez à ce qu'elle soit diffusée assez à l'avance (minimum 3 semaines) pour que la plage horaire soit réservée dans les agendas. Il peut toujours être intéressant de faire un rappel quelques jours avant l'événement.

Des roll-up, beach flags, panneaux, bâches et stickers aux logos d'Urban peuvent être empruntés pour les événements, renseignez-vous auprès de votre gestionnaire de programme à la DRU/Urban.

4.4 Impliquer le tissu associatif local

La collecte des paroles des participantes et participants peut aussi s'appuyer sur le tissu associatif, qui permet d'atteindre plus facilement certains publics cibles (femmes, personnes âgées, adolescentes et adolescents, jeunes de 3/9 ans, etc.). La rencontre avec toutes les associations impliquées sur la zone permet aussi de mobiliser un plus grand nombre d'acteurs. Elles sont particulièrement intéressantes à activer à la phase d'identification des priorités et enjeux.

Pistes d'activités pour impliquer le tissu associatif local

- Prendre contact avec les ASBL locales.
- S'appuyer sur des réseaux d'ASBL, tel que le Réseau Habitat, pour identifier les ASBL du secteur.

4.5 Diversifier les formats de participation

Il est possible de faciliter l'expression en diversifiant les façons de s'exprimer (grand groupe, petit groupe, écrit, oral, par post-it, sur maquette, dessin, etc.).

Pistes d'activités pour diversifier les formats de participation

- Proposer des votes avec un budget spécifique sur les opérations mobilisatrices (ex. espaces publics).
- Inviter à des formations des membres de la COQ (formation au budget, à répondre à l'enquête publique, etc.).
- S'appuyer sur des démarches participatives pour faire émerger les priorités et faciliter l'expression. Ainsi, si certaines personnes s'expriment aisément à l'oral, pour d'autres cela peut rester une barrière difficile à franchir (barrière de la langue, timidité à prendre la parole face à des inconnus, etc.). Il est alors compliqué de comprendre ce que pensent les silencieux, car derrière la personne « qui ne dit rien », il peut y avoir un consentement, mais aussi une incompréhension, voir un sentiment de ne pas être entendu. La multiplicité des formats de participation peut faciliter l'expression de toutes et tous.
- Être particulièrement attentif au sentiment de confiance créé au sein du groupe pour encourager la prise en compte de l'avis de toutes et tous.

Toute participation qui implique un choix doit être, par la suite, présentée au public. Ainsi, la participation est valorisée, que les choix soient ou non pris en compte. Si certaines propositions des habitantes et habitants n'ont pu être satisfaites, il est important d'expliquer les raisons afin de ne pas décourager l'envie future de participer à d'autres processus les impliquant.



4.6 Proposer une participation inclusive

Il est parfois difficile de pratiquer une participation inclusive. Plusieurs démarches ont été testées pour prendre en compte certaines parties de la population sous représentées dans les temps de mobilisation citoyenne. Certains ont pu mettre en place des données ventilées par sexe pour tous les âges de la population et pas seulement pour l'âge adulte, afin d'avoir des indicateurs concernant l'implication inclusive.

Il peut être intéressant de prendre en compte les limites du quartier si les spécificités du territoire y sont différentes et d'aller à la rencontre des personnes sur les espaces de travail, sur des lieux plus multiculturels, etc.

Pistes d'activités pour une participation inclusive

- Mobiliser volontairement des publics différents (femmes, jeunes, personnes âgées, personnes en situation de handicap, etc.).

Diverses approches ont été testées, qui ne demandent qu'à se développer :

- sur les questions de genre, les femmes étant souvent moins représentées :
 - des relais (ASBL, femmes impliquées dans le processus, etc.) sont invitées à aller vers les autres femmes du quartier ;
 - des initiatives ont été lancées pour aller voir les mamans dans les parcs, à la sortie de l'école ;
 - des animations ont été proposées (ex : clown qui occupe les enfants et qui permet aux parents de prendre le temps de répondre aux questions) ;
 - une baby-sitter a été proposée lors des réunions pour faciliter la présence des parents avec des enfants en bas âge – des réflexions ont été menées pour rétribuer les participantes et participants pour compenser la nécessité de baby-sitter à la maison ;
- les usagères et usagers du quartier (étudiantes/étudiants, professionnelles/professionnels, les jeunes ou les personnes âgées qui n'ont pas les mêmes attentes, les mêmes besoins) ont été impliqués par la réalisation d'enquêtes sur le temps de pause du repas, lors d'événements et lors de sorties organisées spécifiquement pour ce public afin d'aller à leur rencontre.

LIEN [Pour compléter, voir aussi les pistes d'activités sur la mobilisation proposées dans la partie défi du vade-mecum.](#)

D

De nombreux défis à relever tout le long d'un CQD



Jonathan Ortegat © urban.brussels

1 Introduction

De nombreux défis sont à relever au cours de l'accompagnement participatif d'un CQD. Voici quelques pistes de réflexion concernant certains de ces défis.

2 Démobilisation vs remobilisation

Pour préserver la mobilisation, plusieurs leviers peuvent être activés, tels que respecter le timing prévu, rendre tout le monde le plus actif possible, mais aussi proposer des réunions qui convergent avec l'intérêt des personnes présentes. Ainsi, il peut être intéressant de proposer des CoQ thématiques, si le besoin s'en fait ressentir.

Il est intéressant d'évaluer la participation en comptabilisant de temps en temps la prise de parole de toutes et tous (identifier les monopolisations de la parole, mais aussi dans le respect de l'envie de prendre la parole, car selon le sujet et son tempérament, une personne peut aussi participer par une écoute active).

Pistes d'activités pour renforcer la mobilisation tout le long du programme

Certaines phases du projet peuvent sembler répétitives et enclencher une démobilisation. C'est souvent le cas lors de la présentation annuelle des projets socio-économiques. Le désintérêt des habitantes et habitants peut s'expliquer par le fait que tous les ans, les projets présentés sont assez similaires. Pour dynamiser ce moment, il est possible de :

- rendre les présentations le plus dynamiques possible (photo, vidéo, etc.), diversifier les présentations ;
- proposer des stands de présentation par ASBL pour permettre l'échange en direct, puis proposer une plénière pour formaliser le vote d'approbation des rapports d'activité. Le nombre de personnes présentes et la durée approximative des interactions peuvent être de bons indicateurs ;
- envoyer à l'avance une présentation succincte des projets aux membres de la CoQ. Si une présentation orale est faite, il est possible de proposer de fixer le temps de présentation.

Afin d'encourager la mobilisation, il est aussi intéressant de penser à réaliser des feed-back de la participation (après une enquête publique, par exemple) pour permettre à toutes et tous de comprendre les choix et sélections, car aucun projet ne saura faire l'unanimité.

Pistes d'activités de feed-back sur les projets

- Faire un toute-boîte pour présenter de façon argumentée les choix.
- Réaliser des réunions d'information, par exemple, après l'enquête publique.

3 Des avis divergents vs une vision commune partagée

Les projets de territoire regroupent des acteurs aux visions qui peuvent être divergentes, ce qui complexifie le processus de participation. Le défi du processus et des méthodes partagées est donc bien de rassembler la diversité des acteurs autour du projet et de donner la parole à toutes et tous, tout en augmentant l'empathie et la compréhension des multiples enjeux et besoins du territoire. L'objectif étant de permettre à toutes et tous d'être entendus, y compris les personnes les moins outillées.

Pistes d'activités pour favoriser une vision commune partagée

- Des méthodes participatives pour favoriser la prise de parole de toutes et tous (Fish Bowl, atelier en groupe, etc.).
- Contrôler le temps de prise de parole pour éviter la monopolisation de la parole par les bons orateurs et oratrices.

4 Le réalisable vs le non réalisable

Une fois le programme finalisé, il est important d'expliquer que tout ne pourra surement pas être réalisé en expliquant les raisons.

Pistes d'activités pour communiquer sur les projets difficilement réalisables

- Lister et expliciter les éventuels freins à la réalisation (budget, timing, compétences, priorités, etc.) tout en valorisant que ce cadre va aussi permettre de développer une grande quantité de projets.
- Mettre en valeur les projets ou idées qui pourront être développés dans le cadre d'autres opportunités, en expliquant lesquels (ex : projet de jardins partagés dans le cadre d'appels à projets de BE, développement d'un projet ambitieux à garder dans la candidature d'un autre CQD, etc.).

5 Les idées reçues négatives vs positives

L'expérience montre qu'il peut être pertinent d'anticiper les appréhensions liées aux idées reçues en lien avec le CQD (ex : représentation négative de l'arrivée de nouveaux habitantes et habitants via les logements sociaux, perte de repères du fait de la modification de l'espace public connu, suppression des places de parkings pour voitures au bénéfice du vélo, etc.).

Pistes d'activités pour diversifier les regards sur les modifications et les peurs du changement qu'elles peuvent entraîner

Pour y remédier, il peut être pertinent de provoquer des échanges, de proposer des visites, voire de concevoir un document qui présente des idées positives liées à ces représentations négatives :

- visites d'espaces publics dans d'autres CQD présentées par les habitantes et habitants, qui se sont approprié le nouvel espace ;
- présentation, par Bruxelles Mobilité, d'arguments accessibles et illustrés pour expliquer les changements de mobilité visés en Région bruxelloise (ex : qualité de l'air, développement du transport pour toutes et tous (présentation du principe "STOP"¹ qui hiérarchise les différents modes de déplacement et dit STOP au tout à la voiture. D'abord aller à pied, puis pédaler, ensuite prendre les transports en commun et seulement après penser à la voiture privée.), valoriser le fait que le projet s'inscrit dans un enjeu local et international (engagement pour le climat)) ;
- inviter Bruxelles Environnement à témoigner des bénéfices des changements opérés dans les quartiers.

6 Les choix, la sélection de projets : vote vs consensus

Le vote est démocratique, mais des balises sont à garder à l'esprit :

- les personnes qui votent doivent refléter un panel équilibré de citoyennes et citoyens et une analyse des projets visant à vérifier leur faisabilité est importante à faire en amont du vote ;
- souvent, il est plus facile de voter pour ce qui est connu, ce qui est simple, mais au risque de parfois laisser de côté des projets plus innovants. Il est donc important de bien présenter les différents enjeux des projets aux votants.

Le choix au consensus, bien que prenant plus de temps que le vote, apporte l'avantage de faciliter l'appropriation et la co-construction. Il s'avère qu'aucune méthode n'est parfaite. Il ne faut surement exclure ni l'une ni l'autre, il y a des biais dans chacune. Il est aussi intéressant de s'adapter en fonction du contexte et des participants.

Pistes d'activités pour faire des choix

- Voter pour un projet ou voter pour celui pour lequel personne n'est contre.
- Voter pour vérifier la tendance et s'il y a un clivage, alors envisager de continuer à travailler le sujet pour arriver à plus de consensus.
- Utiliser des méthodes dynamiques pour favoriser l'échange et la compréhension des avis divergents (débat mouvant).

¹ Principe STOP : S => stappers / piétons, T => trappers / cyclistes, O => openbaar vervoer / transport public, P => privé vervoer / transport privé

7 Une bonne représentativité vs une grande diversité

La représentativité est une question complexe que l'on retrouve dans de nombreux processus participatifs. Ainsi, il est parfois difficile pour certains participants et participantes de se sentir légitime à participer, à proposer des projets.

Une façon de dépasser la question de la représentativité réside peut-être dans l'attention portée à favoriser la plus grande diversité possible des participantes et participants (présent(e)s ou représenté(e)s).

Pistes d'activités pour favoriser une plus grande diversité des participantes et participants

- Identifier des publics cibles lors du diagnostic.
- Viser la plus grande diversité d'acteurs possibles (mobiliser en priorité les acteurs moins représentés (femmes, adolescentes et adolescents, personnes âgées, etc.)).
- Lister un minimum de personnes à interroger (ASBL (15), commerçants (10), femmes (10), etc.).
- S'appuyer sur les ASBL du territoire lorsque le public cible a du mal à venir (disponibilité, barrière de la langue, etc.).

LIEN [Pour aller plus loin : publication de l'ASBL Periferia « Légitime et vous ! »](#)



E

Les outils d'activation pour l'engagement des habitants



Jonathan Ortegat © urban.brussels

1 Introduction

L'engagement des habitantes et habitants varie souvent au fur et à mesure de l'avancement du CQD. Il n'est pas toujours facile de garder la motivation et l'enthousiasme du début du projet sur la durée. Les pistes partagées ci-dessous peuvent éclairer les possibles pour arriver à garder cette implication au cours des différentes phases d'un CQD.

2 Phase d'élaboration

2.1 Un diagnostic partagé

Le diagnostic va permettre de faire émerger de nouvelles idées et d'identifier les priorités et enjeux des habitantes et habitants. À nouveau, de nombreuses méthodes participatives ont été testées : forum avec répartition des participantes et participants en petit groupe de travail, Fish Bowl, enquête en ligne, balade urbaine, maquette itinérante dans le quartier (plus facile d'appropriation que le plan), panneau mobile interactif avec post-it pour inviter à s'exprimer, etc.

Plusieurs formats peuvent être complémentaires. Ainsi, il peut être intéressant de proposer des ateliers en petit groupe ayant un point commun, afin de faciliter l'émergence d'idées dans le cadre sécurisant d'un groupe qui partage certaines problématiques communes (ex : jeunes, personnes âgées, femmes, etc.). Toutefois, il est aussi enrichissant de proposer des temps en groupe mixte, afin que chacun entende les arguments des autres et comprenne la complexité des enjeux.

Pistes d'activités pour permettre d'identifier l'identité du quartier

- Raconter l'histoire du quartier (frise chronologique, vécu, témoignage de personnes, lieu de vie, etc.).
- Proposer des espaces de récit : écouter les personnes raconter leur journée pour mieux comprendre les réalités de vie, les besoins, les disponibilités.
- Réaliser des cartes sensibles (émotions, ressentis et/ou perceptions sont représentés sur une carte avec un code couleur).
- Réaliser une étude sociologique avec un retour sur comment les personnes vivent leur quartier : comment les personnes âgées vivent leur quartier, les SDF, les jeunes, les femmes.
- Afin de faciliter la compréhension du dossier du diagnostic, proposer dans le cahier des charges la réalisation d'un résumé (20 pages environ) par le bureau d'étude, agrémenté d'illustrations pour rendre les projets attractifs et appropriables. Proposer ce document en accès libre sur internet et en déposer des versions papier consultables dans les communes et écoles.
- Tenir compte des horaires de nuit pour penser l'éclairage public pour toutes et tous en sondant les usages à différents horaires (par exemple, entre 17h00 et 20h00, 20h00 et minuit, minuit et 6h00 et 6h00 et 8h00). Chaque tranche horaire peut concerner des acteurs et usages/besoins différents.

LIEN [Pour compléter, voire aussi les pistes de réflexion et d'activités sur la gestion des avis divergents et sur le non réalisable proposées dans la partie défi du vade-mecum.](#)

2.2 L'implication des habitantes et habitants le plus en amont possible

Quand cela est possible, il est aussi intéressant d'impliquer les habitantes et habitants le plus en amont possible.

Pistes d'activités pour impliquer le plus amont possible

- Impliquer les habitantes/habitants/la CoQ avant la désignation du bureau d'étude, avant l'élaboration du cahier des charges et préciser dans ce dernier la place de la participation.
- Pour un projet d'espace public, proposer d'inclure un bureau de participation dans le CSC de marché de services (ex : parc Marconi du CQD Albert).
- Identifier, auprès des auteurs de projet de la participation, les espaces publics qui mobilisent davantage les habitantes et habitants (cf. CSC parc Marconi du CQD Albert (2012-2016), le budget de 313.000 € du CQD a été géré en processus participatif).
- Proposer des permanences sur le terrain.
- Proposer une implication des habitantes et habitants sur les questions budgétaires.
- Prévoir une enveloppe budgétaire pour des appels à projets et clarifier les modalités d'octroi au sein de la CoQ.
- Proposer un vote budgétaire pour les projets : il y a 10-15 ans, cela a été proposé sur Molenbeek-Saint-Jean, les 12 millions d'euros ont été répartis avec les membres de la CoQ.

2.3 Une Assemblée Générale ouverte à tous.tes

Lors de l'Assemblée Générale, afin de favoriser la participation de toutes et tous et diversifier les prises de paroles, les méthodes participatives sont souvent privilégiées.

Pistes d'activités pour favoriser l'implication de toutes et tous lors de l'AG

- Travail de groupe.
- Attention portée à des prises de paroles différentes.
- Cadre pour faciliter la prise de parole des moins bons orateurs et oratrices, qui seraient intimidés par une prise de parole en grand groupe.

Par ailleurs, l'accessibilité de l'information est une veille de tous les instants.

Pistes d'activités pour s'adapter à toutes et tous

- Diversifier les supports de communication (maquettes, schémas, etc.).
- Apporter une attention particulière aux moins bons lecteurs et lectrices ainsi qu'à celles et ceux qui sont plus visuels.

2.4 La CoQ et la contractualisation

Le travail autour du Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) de la CoQ est aussi un moment important du processus participatif. Ainsi, de nombreuses communes s'approprient le modèle type de ROI proposé par la DRU/Urban et l'enrichissent selon leur propre contexte (ex : autorisation d'observateurs dans la CoQ (sans droit de vote), rappel de la place du vote et/ou de la recherche de consensus pour trouver un accord, etc.).

2.5 L'antenne de quartier

L'antenne de quartier est très souvent un lieu fédérateur important, qui facilite l'échange avec la grande diversité des participantes et participants. Pour autant, l'antenne peut mettre à distance certains habitants et habitantes. Ainsi, de façon complémentaire, il peut être intéressant de mettre en place des dispositifs pour aller au contact de ces derniers directement dans l'espace public.

Pistes d'activités concernant l'antenne de quartier

- Proposer une antenne avec des horaires variés (parfois le soir, le week-end), des permanences avec un accès libre ainsi que des moments de rendez-vous.
- Compléter la permanence au sein de l'antenne en étant présent sur les marchés pour toucher une plus grande diversité de citoyennes et citoyens.
- À certaines étapes, proposer un dispositif mobile (caravane, bus, cargo-vélo, etc.) pour aller de façon complémentaire au contact des habitants.



Séverin Malaud © urban.brussels

2.6 Les priorités et enjeux

Il s'agit de décider ensemble, de prioriser les projets. La sélection des projets est déjà une prise de décision en soi. La sélection des thématiques est aussi une façon d'orienter un choix. Or, plus l'étape est décisive, plus cela a du sens qu'elle soit partagée. De même, plus l'explication motivée des choix est partagée (ex : thème exclu, car il ne correspond pas aux compétences de la commune, projet qui ne rentre pas dans le budget disponible, etc.), plus le projet prend du sens.

Pistes d'activités pour faciliter l'appropriation des possibles et la priorisation des enjeux

- Préciser le cadre du projet pour faciliter l'identification : ce qui est faisable ou pas. Présenter les opportunités, donner un cadre lié au budget, etc., ce qui permet de partager les compétences spécifiques au CQD.
- Recontextualiser le rôle de chacun, la zone concernée, etc., pour faciliter l'appropriation des projets.
- Transmettre à l'avance les documents aux membres de la CoQ pour faciliter une prise de position éclairée sur les projets.
- Fixer une deadline pour l'envoi des documents avant la réunion.
- Multiplier les types de formats pour faciliter la participation du plus grand nombre de personnes : prévoir du visuel, proposer de la mobilité dans la salle, etc.

LIEN [Cf. témoignage en annexe : exemple de carte pour interpeller les habitants : une participation au choix des projets briques – CQD Deux Cités – Forest.](#)

LIEN [Pour compléter, voire aussi les pistes d'activités sur la sélection des projets proposées dans la partie défi du vade-mecum.](#)

2.7 Des invitations à participer à des temps formels du CQD

Impliquer les habitantes et habitants à un maximum d'étapes possibles est mobilisateur.

2.8 Des invitations au comité d'avis

Il est possible d'inviter des membres de la CoQ à faire partie du comité d'avis. Leur présence vont faciliter le témoignage concernant l'usage et la vie d'un lieu. La modalité de choix de l'habitant/habitante est alors à définir dans le ROI (Règlement d'Ordre Intérieur) : désignation de l'habitant/habitante, appel à volontaire, vote, etc.

2.9 Des invitations des citoyennes et citoyens au jury des projets socio-économiques

Dans certains CQD, la participation des citoyennes et citoyens va jusqu'à la sélection des projets socio-économiques. Ainsi, il a parfois été proposé la participation de deux membres de la CoQ au jury des projets socio-économiques. Si plusieurs personnes étaient intéressées, soit un consensus a été trouvé, soit un tirage au sort a été proposé.

2.10 La constitution d'un panel citoyen dans les actions socio-économiques

Le panel citoyen regroupe les riverains tirés au sort en prenant en compte des critères démographiques tels que le sexe et l'âge. L'idée principale veut que ce groupe reflète un condensé du territoire. Le rôle du panel citoyen est d'analyser de manière approfondie un sujet donné, de discuter de diverses solutions, d'écouter les arguments, puis de prendre des décisions éclairées et réfléchies. Le panel citoyen n'est pas réglementaire, mais il est possible d'en proposer.

Ainsi des panels citoyens ont été créés via un comité de pilotage ou via une commission de quartier si le ROI de la CoQ prévoit la possibilité pour la commune de désigner des citoyennes et citoyens externes à la CoQ dans le cadre de « groupes de travail » (voir article 26, §2, alinéa 4 de l'OORU). C'est aussi possible pour l'Assemblée Générale (AG) de quartier ; même si la question de savoir si un tel tirage au sort serait pertinent pour un organe tel que l'AG, qui semble plus être organisée pour être « informée » de l'évolution du processus que pour « participer » pleinement. Il n'est, en revanche, pas possible avec la réglementation actuelle de le faire via un comité d'accompagnement.

Il est possible de prévoir un défraiement du panel citoyen, si le fait de créer un panel citoyen et de rémunérer les citoyennes et citoyens membres de ce panel est considéré comme :

- « une action qui encourage et forme les habitants du quartier à participer à la gestion et à l'animation des équipements communautaires, des espaces communs et des espaces publics du quartier » ;
- « une opération qui mobilise les habitants du quartier sur l'exécution du Contrat de Quartier Durable ».

La rémunération peut soulever des questions relatives à la motivation à la participation, mais peut aussi permettre de capter des personnes qui sinon ne participeraient pas. La question est en débat dans certaines communes.

LIEN [Cf. témoignage en annexe : mise en place d'un panel citoyen dans le CQD Stephenson – Schaerbeek, accompagné par l'ASBL RenovaS.](#)

3 Phase d'exécution

3.1 Les modifications de programme

Lors de la modification de programme, le gouvernement peut imposer une enquête publique. Si ce n'est pas le cas, il reste intéressant de penser à bien communiquer sur cette phase, car souvent les habitantes et habitants ne sont pas au courant des modifications de programme.

Pistes d'activités pour mobiliser lors des modifications de programmes

- Proposer une communication interpellante des modifications, en mettant en avant les nouveaux projets, en barrant la photo des opérations annulées sur des visuels attractifs, etc.
- Les questions budgétaires sont souvent vues comme rébarbatives. Pour les rendre plus accessibles, il peut être intéressant de présenter l'évolution au niveau du budget de façon dynamique (graphiques, schémas, etc.).

LIEN [Cf. témoignage en annexe : exemple de PowerPoint de modification de programme.](#)

3.2 Les avant-projets

Les avant-projets, particulièrement ceux en lien avec l'espace public, sont très mobilisateurs. Par contre, il est plus difficile de rassembler les citoyennes et citoyens sur les projets immobiliers. Pour mobiliser les habitantes et habitants, il peut donc être intéressant d'inviter à les découvrir à travers plusieurs réunions d'information.

Pistes d'activités pour mobiliser sur les avant-projets

- Afin de faciliter l'appropriation de l'avant-projet, et ce malgré le délai souvent serré (2 à 3 mois), il est possible d'envoyer les documents en amont. Le jour J, il est important de diversifier les supports (maquettes, workshop participatif, etc.) en veillant toujours à utiliser un langage le plus accessible possible malgré le langage technique du sujet.
- Proposer un workshop sur l'avant-projet afin de permettre aux habitantes et habitants de l'enrichir en dessinant leurs propositions de modification sur des plans, des maquettes, etc. Impliquer plus largement que la CoQ, en montrant le projet en AG et ainsi montrer les avant-projets à celles et ceux qui sont concernés, comme les riverains, les voisins, etc. Cela peut être l'occasion de favoriser l'expression des peurs et des envies de chacun et chacune.
- Quantifier le nombre de personnes rencontrées en dehors de la CoQ pour quantifier les données de l'évaluation.

3.3 Enveloppe citoyenne VS budget participatif dans les actions socio-économiques

Budget participatif ? Appel à projets à initiative citoyenne ? Enveloppe citoyenne ?

Plusieurs dispositifs sont utilisés pour impliquer les citoyennes et citoyens sur les questions budgétaires. Chacun de ses dispositifs a ses spécificités et est le fruit d'une adaptation au projet local, au choix politique et à l'adaptation au territoire, aux habitantes et habitants, etc. Ils couvrent tout autant des subsides limités pour des initiatives portées par des habitants et des ASBL qu'un budget d'investissement d'infrastructure mis en oeuvre par la commune.

La terminologie permet d'identifier deux grands courants :

- **Enveloppe citoyenne** : mécanisme par lequel on permet à un moment donné de mettre à disposition des citoyennes et citoyens un budget afin qu'ils puissent réaliser des projets.
- **Budget participatif** : processus par lequel la population définit la destination des ressources publiques = une partie conséquente ou la totalité de l'investissement.

LES ENVELOPPES CITOYENNES

Les enveloppes citoyennes sont très régulièrement proposées dans le cadre des CQD pour accompagner le développement des projets socio-économiques.

Elles permettent de lancer des appels à projets auprès des habitantes, habitants et ASBL du quartier. Une réglementation est alors mise en place pour encadrer l'appel à idées, les modalités d'analyse des candidatures, la sélection des projets et l'évaluation finale.

LIEN [Cf. « Partage de points de vigilance et recommandations lors des appels à projets dans le cadre d'un CQD. »](#)

LIEN [Cf. témoignage en annexe : retour d'expérience positif dans le cadre du CQD Compas – Anderlecht, accompagné par l'ASBL Periferia](#)

LES BUDGETS PARTICIPATIFS

Les budgets participatifs sont un processus par lequel la population définit la destination des ressources publiques par rapport à un budget d'investissement du CQD.

Il demande un accompagnement plus conséquent pour permettre aux citoyennes et citoyens de prendre pleinement part aux futurs projets du CQD, tant dans leur définition que dans les budgets alloués.

Il n'existe pas un modèle de budget participatif, mais plusieurs en fonction des projets et de leur échelle.

3.4 Le dossier d'exécution

L'information étant très technique et administrative, il s'agit de voir comment la rendre la plus accessible possible.

Pistes d'activités pour rendre accessible le dossier d'exécution

- Présenter de façon dynamique en illustrant toutes les modifications qui se doivent d'être montrées.
- Présenter les projets qui ont été modifiés à la suite de la demande de permis d'urbanisme.
- Réaliser une brochure, même si cela peut paraître prématuré de la réaliser.

4 Phase de mise en oeuvre

4.1 Le suivi des chantiers

Pistes d'activités pour animer la phase chantier

- Proposer des visites de chantiers, voire organiser des chantiers participatifs (exemple : Pocket Park « Le Jardin Station » dans le CQD Bockstael (2013-2017) à Bruxelles-Ville (Laeken)).
- Organiser des réunions d'information sur les chantiers pour indiquer quand vont commencer les travaux, les déviations, etc.
- Communiquer à leur sujet via différents supports : présentation des chantiers dans la brochure de fin de CQD, plaquette d'information affichée sur le chantier, qui, en plus des informations habituelles, explique de façon brève le projet. Illustrer avec des photos actualisées plutôt que des images de synthèse semblent beaucoup plus parlant pour les habitantes et habitants.
- Activer et animer le lieu à la fin des travaux pour faciliter l'appropriation de l'espace public et des équipements par les citoyennes et citoyens.
- Par ailleurs, il peut être intéressant de tester certains aménagements d'un point de vue temporaire, afin de voir leur appropriation et d'adapter au mieux l'aménagement final si besoin.



© BLOC Paysage

4.2 Les inaugurations et événements festifs

Ces temps forts du CQD participent à instaurer un climat de convivialité tout le long du processus.

Pistes d'activités

- Inaugurer l'antenne de quartier, les projets d'espaces publics, les fresques, les projets socio-économiques permettent de faire connaître de façon conviviale les projets du CQD.
- Apporter une attention particulière aux inaugurations d'équipements et d'espaces publics, qui attirent souvent beaucoup plus de citoyennes et citoyens que les opérations « logements ».

- Profiter de ces moments de convivialité (verre partagé, buffet, animations pour les enfants, etc.) pour faciliter la rencontre tant avec les politiques qu'avec les habitantes et habitants.
- Les temps de rencontres formelles (AG, CoQ, etc.) sont aussi des moments favorables pour créer du lien.
- Offrir des verres, proposer des auberges espagnoles (inviter tout le monde à amener un plat, une boisson). Cela peut permettre de valoriser les personnes qui ont préparé les plats et faciliter les échanges, autour de la cuisine dans un premier temps, et sur les projets ensuite.
- Circuler librement pour recueillir les ressentis partagés, qui sont précieux pour le suivi et l'évaluation du projet.

Souvent, une fête est organisée afin de clôturer de façon conviviale un CQD.

Pistes d'activités pour les moments forts que sont les inaugurations et événements festifs

- Proposer une AG sous forme de marché festif (stands toute la journée avec vente de légumes du potager collectif, présentation de projets par les auteurs de projets, etc.) (cf. CQD Maelbeek).
- Organiser une fête avec de nombreuses animations, qui ont des liens avec le projet et/ou avec un lieu du CQD (CQD Scheut).
- Garder un budget spécifique pour l'organisation, afin de clôturer de façon agréable le projet (ex : avoir un budget pour appuyer les ASBL et la coordination communale).
- Prévoir une solution de replis en cas de mauvaise météo si la fête se fait à l'extérieur. En effet, cette dernière peut jouer de façon favorable ou très défavorable sur la présence des habitantes et habitants.
- Organiser un temps de partage à la fin du CQD avec une présentation des projets réalisés lors d'une mini exposition, par exemple, au sein de l'antenne de quartier.
- Réaliser une brochure à transmettre aux habitantes et habitants afin de communiquer sur les projets menés. Au vu des délais serrés, il est souvent difficile de la réaliser pour la fête, mais elle peut être annoncée à cette occasion.

LIEN ➤ Cf. témoignage en annexe : exemples de texte d'invitation, de flyer de vernissage d'exposition, etc.

Bien que les fêtes de quartier ne remplacent pas la participation ciblée directement sur les projets du CQD, elles favorisent la convivialité et le sentiment d'appartenance au territoire.



F

Bilan, évaluation



Jonathan Ortegat © urban.brussels

Bilan, évaluation

L'évaluation permet d'analyser l'expérience vécue collectivement, de s'adapter, de faire des recommandations pour les futurs projets, etc.

Ainsi, elle apporte de la connaissance et permet de vérifier que les objectifs sont totalement et/ou partiellement atteints. Il peut aussi être intéressant de constater que les effets ne sont pas toujours ceux qui étaient attendus. Elle peut aussi permettre de mesurer le développement de formes de cohésion sociale permises par le projet.

Ce vade-mecum n'est qu'une pierre à l'édifice de la participation. La participation citoyenne a sa richesse intrinsèque, qui n'a pas de recettes. Il faut explorer, oser, apprendre avec les habitantes et habitants. On constate que lorsque la mobilisation citoyenne est présente, les retours des bureaux d'études, des gestionnaires et des élus sont, la plupart du temps, très positifs. En effet, de tous les échanges naît une grande richesse de projets créatifs.

BONS PROJETS PARTICIPATIFS !

N'HÉSITEZ PAS À NOUS FAIRE PART DE VOS EXPÉRIENCES !



Séverin Malaud © urban.brussels

G

Annexes

Témoignages illustrant les pistes d'activités proposées dans le vade-mecum



Jonathan Ortegat © urban.brussels

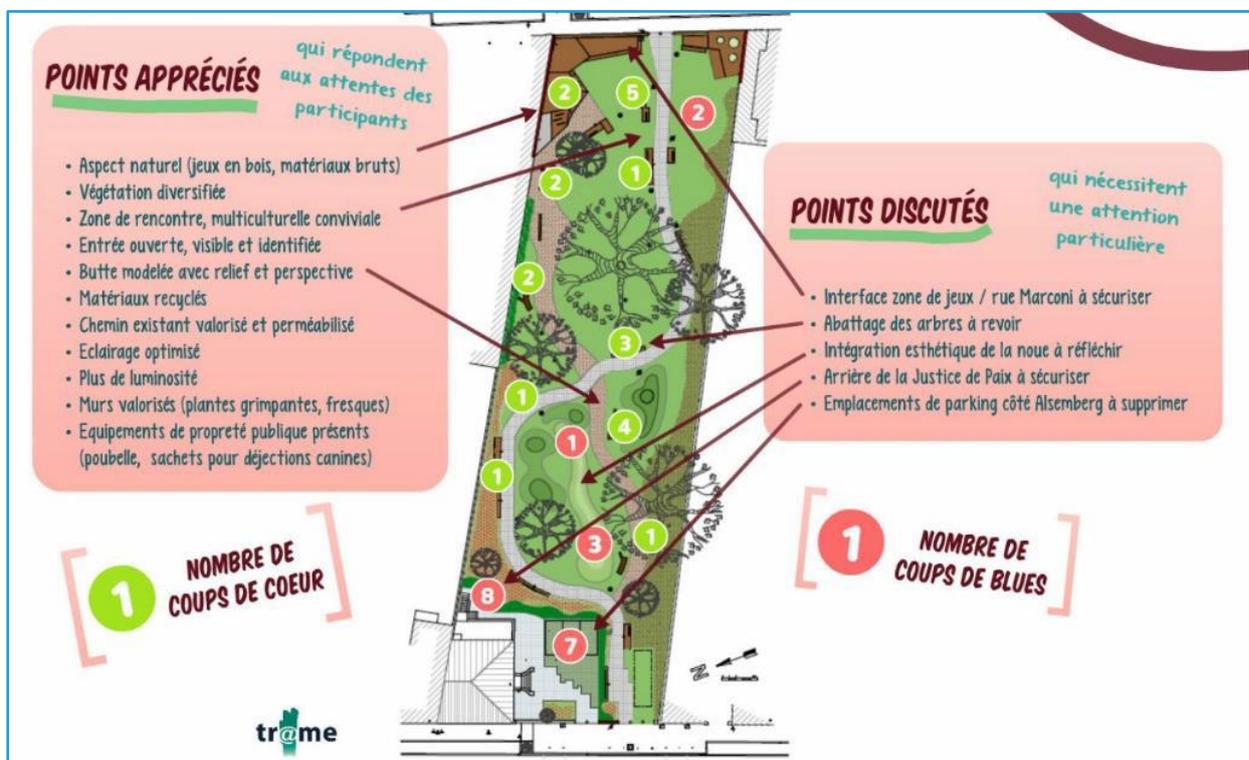
1 Une diversification des moments et des formes d'échanges

- Mobilisation citoyenne en ligne pour récolter des propositions afin de désimpermeabiliser des lieux – Louvain

À Louvain pour trouver des endroits à désimpermeabiliser, les habitantes et habitants ont été invités à charger des photos de projets sur un site web (type GoogleMaps), accompagnées d'une courte description. Ainsi, chaque projet était représenté par un point sur la carte de Louvain. Les personnes pouvaient laisser des commentaires. La ville, disposant d'un budget limité, a analysé la faisabilité de chacun des projets et a donné un retour aux habitantes et habitants dont les projets n'étaient pas réalisables. Les projets retenus ont été soumis à un jury composé d'experts, de représentants de la ville et d'habitantes et habitants. Chaque porteur de projet a reçu un retour : projet accepté et planifié en 2023, en 2024, etc., ou non retenu. À l'exception du jury, tout le processus s'est fait via le site web de la ville. Cette méthode a exclu les personnes qui ne sont pas à l'aise dans le domaine virtuel (personnes âgées, etc.), mais a permis d'impliquer tout un public qui ne participe pas toujours activement (jeunes adultes, parents, etc.), qui ont pris quelques photos et les ont mises sur cette carte avec leur smartphone.

2 Les priorités et enjeux

- Exemple de carte pour interpeller les habitantes et habitants



● Une participation au choix des projets « brique » – CQD Deux Cités (2022-2026) à Forest

Un appel à idées a été lancé pour que la commune et les citoyennes et citoyens ont réalisé ensemble des fiches projets pour les actions socio-économiques (les fiches ont été rassemblées selon des thèmes proches). A ce stade du programme, il a été décidé de ne pas encore définir les porteurs.

Les fiches projets ont été affichées dans une salle pendant plusieurs jours et les citoyennes et citoyens ont été invités à voter à l'aide de 5 gommettes pour 80 fiches.

Les projets ont été analysés selon plusieurs critères :

- classement des projets préférés des citoyennes et citoyens,
- préférences des agents communaux, qui pouvaient choisir 10 projets,
- intérêt sociologique,
- faisabilité,
- conflit d'usage.

Il s'agit bien de critère d'analyse, et non de critère de sélection, d'un outil d'aide à la décision, et non d'un outil de décision. Ensuite, les projets ont été classés de +2 à -2.

La difficulté de cette méthode est la représentativité. Il a été constaté que les votants étaient plutôt des propriétaires de la cité-jardin voisine que des habitantes et habitants de la cité de logements sociaux prioritairement concernés. Afin d'avoir une vision de la représentativité, il était demandé à l'entrée certaines informations du type genre, tranche d'âge, lieu d'habitation, etc.

Les élus ont ensuite choisi en toute transparence et ont justifié l'exclusion éventuelle de projets.

Au niveau méthodologique, une grille d'évaluation pour viser la transparence la plus totale a été établie.

Le diagnostic a permis de réaliser un catalogue de projets qui va nourrir la vision à long terme de la commune, sur les 20 prochaines années. Ce projet visait à aller au-delà du CQD.



3 La constitution d'un panel citoyen dans les actions socio-économiques

- Mise en place d'un panel citoyen dans le CQD Stephenson (2019-2023) à Schaerbeek, accompagné par l'ASBL RenovaS

La commune a mis en place un panel citoyen par tirage au sort pour veiller à un équilibre genre, âge, niveau d'étude, etc. Ce processus prend du temps, mais permet d'avoir une plus grande diversité d'acteurs autour de la table.

Un défraiement des citoyennes et citoyens est prévu (rétribution selon les fourchettes de la Région). Après le tirage au sort, les gestionnaires de la commune et l'ASBL sont allés rencontrer les citoyennes et citoyens pour leur expliquer le dispositif.

4 Les modifications de programme

- Présentation illustrée d'une modification de programme

Lors de la présentation de la modification de programme à la CoQ et à l'AG, afin d'éviter que ce soit seulement administratif et financier, des présentations plus ludiques ont été réalisées (illustration avec des photos, des graphiques, etc.).

LIEN [Exemple de PowerPoint de modification de programme : PowerPoint modification programme du CQD Bockstael \(2013-2017\).](#)

5 Enveloppe citoyenne vs budget participatif

- Partage de points de vigilance et recommandations lors des appels à projets dans le cadre d'un CQD

1. Le règlement

Le règlement va permettre, à travers ses articles, de clarifier les spécificités du projet : le principe, le territoire, qui peut déposer un projet, qui vote, le montant alloué, la gouvernance, les critères de recevabilité des projets, la procédure et le calendrier de mise en oeuvre, la collecte des idées, la présélection des projets, l'étude de faisabilité des projets, le vote final, le mode de désignation des lauréats, etc.

Pistes d'activités pour diffuser le règlement

- Prévoir l'approbation du règlement par le Conseil/Collège communal.
- Publier le règlement dans les médias communaux.
- Combiner les approches pour le faire connaître (marchés, balades urbaines, présence sur plusieurs jours à des endroits différents, sous différentes formes, etc.).

Points de vigilance :

- Anticiper la réflexion sur les modalités d'accessibilité et de représentativité.
- Rester le plus ouvert possible, pour ne pas bloquer la créativité des projets.
- Rappeler le cadre et les incontournables : importance de réexpliquer ce qui peut être fait dans le cadre d'un CQD (aspect réglementaire).
- Prévoir un accompagnement pour les démarches administratives pour les personnes vulnérables (ne sachant pas ou peu écrire dans les langues nationales ou n'ayant pas l'habitude de ce type de démarches).

Recommandations :

- Prendre le temps d'expliquer le règlement.
- Bien expliquer le cadre.
- Utiliser un langage accessible (français, néerlandais ou autres).
- Coconstruire le règlement avec les habitantes et habitants est aussi possible.
- Ouvrir les possibles (exemple : prévoir une enveloppe conséquente de budget participatif dans la période d'élaboration, puis approuver en modification de programme ou garder un budget démocratie directe).
- Avoir une vision globale des budgets, veiller à l'équilibre du budget sur les études et à garder du budget pour la mise en oeuvre.

2. L'appel à idées

- Rappeler les éléments forts du diagnostic (les thèmes, le cadre) pour que les projets y répondent au mieux.
- Coconstruire l'appel à idée pour réaliser un appel le plus adapté possible au territoire et à ses habitantes et habitants.
- Accepter de prendre du temps pour l'appropriation de l'appel à projets. Parfois les très bonnes idées viennent au bout de 2 ou 3 appels à projets. Il est donc intéressant de le faire connaître : aller à la rencontre des personnes, sortir de salles de réunion, etc.
- Donner des exemples, poser des questions pour donner de l'inspiration.
- Réaliser une communication inclusive et active qui touche différents publics.
- Accompagner les habitantes et habitants dans les réponses à apporter à l'appel à idées (personnes-ressources au sein de la commune ou parmi les habitantes/habitants, etc.).
- Proposer des réunions pour favoriser l'inspiration en permettant la rencontre entre porteurs et porteuses.

3. L'analyse des candidatures de l'appel à projets

- Bien préparer l'appel à idées pour faciliter les choix via des critères d'analyse partagés et validés.
- Apporter une attention à la diversité des personnes qui vont analyser les candidatures (commune, habitants/habitantes ou leurs représentants/représentantes, etc..)
- Bien vérifier l'éligibilité, car il y a risque de démobilitation si des projets choisis ne peuvent pas être réalisés.
- Bien expliquer par qui et comment sera réalisée l'analyse.
- Penser au retour des décisions prises lors de la sélection.

4. La sélection

- La recherche du dialogue de consensus, bien que prenant plus de temps, est souvent plus riche qu'un vote pour faire émerger les bons projets.
- Envisager plusieurs types de votes : vote digital, pétitions en ligne, réunions de citoyennes et citoyens, dialogue et échange, etc.
- Tester des dispositifs comme le jugement majoritaire : j'aime beaucoup, un peu, pas du tout, etc.
- Définir les votants : un même groupe, citoyennes/citoyens, commune (techniciens et élus) pour tous les projets ou un groupe spécifique pour certaines thématiques (ex : mobilité, espaces publics, etc.). Il est ainsi possible que certains s'impliquent dans une seule thématique pour la faire avancer. Le groupe devient alors « expert » et donne ensuite un avis éclairé au reste des participantes et participants. Comme toujours, il faut être vigilant à la représentativité au sein de ces groupes pour que la parole de toutes et tous soit entendue.
- Rendre ou non le vote du budget possible.
- Porter une vigilance au vote clivant (exemple : sur la question de la suppression des parkings voitures, il faut porter une attention aux personnes qui votent : cyclistes, personne ayant besoin de leur voiture, etc.).
- L'appel peut aussi permettre de faire émerger des projets avec peu de budgets, mais ayant de l'intérêt (exemple : projet créateur de lien social).

Point de vigilance :

- Apporter une vigilance particulière à la représentativité. Solliciter la présence d'ASBL qui travaillent avec des publics spécifiques (public précarisé, etc.) pour représenter les absents.
- Clarifier qui sont les décideuses/décideurs, les porteuses/porteurs (exemple de Gand : 30% commune, 70% habitantes/habitants). Les modalités sont à définir dans le règlement.
- Le vote n'est pas toujours représentatif.
- Le débat est très important. Il peut y avoir consensus, mais pour autant on ne cherche pas toujours à ce que tout le monde soit d'accord. Il faut également porter une attention particulière à celles et ceux qui sont peu écoutés.
- Être vigilant sur la place « des experts » (techniciens de la commune, élus, etc.) dans la phase de décisions. Si les élus sont présents, la parole est parfois moins libre. Cependant, leur présence peut permettre de coconstruire les projets (cela dépend des modalités choisies).

Recommandations :

- Plusieurs modalités de vote sont possibles : vote public, discussion ou vote secret.
- La pertinence et l'enthousiasme sont aussi moteurs de créativité pour rendre un projet possible.
- Enfin, il est important de fixer le cadre des possibles (respect de la réglementation CQD, etc.).

5. La mise en oeuvre

- Mise en oeuvre avec ou sans les citoyennes et citoyens. Les habitantes et habitants peuvent souhaiter participer à la mise en oeuvre, notamment pour les aménagements d'espaces publics (jardins partagés, aménagement d'espaces ludiques, etc.).
- Envisager la rémunération des participantes et participants pour mobiliser et reconnaître la compétence d'expertise de terrain des habitantes et habitants.
- Ne pas donner l'impression aux citoyennes et citoyens que la commune ne prend pas ses responsabilités, car elle leur confie des missions qui leur reviennent habituellement.
- Informer les citoyennes et citoyens de l'avancée des projets.
- Assurer la transparence sur la mise en oeuvre et sur les difficultés rencontrées.

6. Évaluation

- Définir les modalités d'évaluation dès le démarrage, afin de faciliter leur compréhension et appropriation par le plus grand nombre. Ce temps permet de donner des retours sur les décisions et donc d'apporter une meilleure compréhension de l'évolution du projet.
- [Retour d'expérience positif dans le cadre du CQD Compas \(2013-2017\) à Anderlecht, accompagné par l'ASBL Periferia](#)
 - Enveloppe définie
 - Co-écriture du règlement d'usage avec les citoyennes et citoyens
 - Règlement approuvé par la CoQ
 - Appel à projets citoyens
 - Sélection des projets par des représentantes et représentants de la commune ainsi que des citoyennes et citoyens
 - Suivi annuel des projets sélectionnés
 - Un vote a été organisé en présentiel : les citoyennes et citoyens ont mobilisé leurs proches afin de comptabiliser un maximum de voix pour leur projet. Il y a eu autorégulation des citoyennes et citoyens pour choisir des projets qui correspondaient au plus grand nombre. Les animatrices et animateurs accompagnaient le débat sans s'y impliquer et sans donner leur avis.

Le gestionnaire DRU/Urban a été un garde-fou : il a analysé les candidatures et a vérifié qu'elles étaient bien éligibles.

6 Les inaugurations et événements festifs

- Exemple d'invitations – CQD Maelbeek (2013-2017) à Ixelles



05.05.2022 - 16:00

Un ensemble immobilier composé d'une crèche de 40 places se déployant sur 3 niveaux et accessible via les rues Gray et Kerckx. 3 sections ouvertes chacune sur un espace extérieur dont un jardin en intérieur d'îlot, un espace polyvalent et une cuisine pédagogique. Un atelier dédié à la photographie vient compléter le programme.

Nous avons le plaisir de vous inviter à l'inauguration de cette remarquable réalisation, issue du Contrat de Quartier durable Maelbeek - soutenu par la Région Bruxelles-Capitale - et menée par la Rénovation urbaine d'Ixelles, en partenariat avec l'asbl *Kinderdagverblijf Lutgardisschool*, avec le soutien de la Commission Communautaire Flamande.

Accueil à partir de 15h45
16:00-16:30: présentation du projet et prises de paroles officielles.
16:30-17:00: visite du site.

En présence de M. Rudi Vervoort, Ministre-Président de la Région Bruxelles-Capitale, M. Christos Doulkeridis, Bourgmestre d'Ixelles, Mme Nevruz Unal, Echevine de la Rénovation urbaine et des Contrats de Quartier, de Mme Elke Van den Brandt, Présidente du Collège de la Commission Communautaire Flamande, et de Mme Els Gossé, Echevine de la culture et de l'enseignement néerlandophone.

A l'initiative de Christos Doulkeridis, Bourgmestre, Nevruz Unal, Echevine des Contrats de Quartier, et des membres du Collège des Bourgmestre et Echevin-e-s d'Ixelles.
Cpi initiatief van Christos Doulkeridis, Burgemeester, Nevruz Unal, Schepen van Wijkcontracten, en de leden van het college van Burgemeester en Schepenen van Elsene.

Een gebouwencomplex met 3 verdiepingen, dat een crèche met 40 plaatsen omvat en toegankelijk is via de Gray- en de Kerckxstraat. 3 afdelingen komen uit op een buitenruimte met een tuin, een polyvalente ruimte en een pedagogische keuken. Een fotografie-atelier vervolledigt het geheel.

We nodigen u van harte uit op de inhuldiging van dit opmerkelijke gebouw, dat tot stand kwam in het kader van het Duurzaam Wijkcontract Maelbeek - ondersteund door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest - uitgevoerd door de dienst Stadsvernieuwing van Elsene, in samenwerking met vzw *Kinderdagverblijf Lutgardisschool*, met de steun van de Vlaamse Gemeenschapscommissie.

Onthaal vanaf 15:45 uur
16:00-16:30: voorstelling van het project en officiële toespraken.
16:30-17:00: bezoek aan de site.

In aanwezigheid van dhr. Rudi Vervoort, minister-president van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, dhr. Christos Doulkeridis, burgemeester van Elsene, mevr. Nevruz Unal, schepen van Stadsvernieuwing en Wijkcontracten, mevr. Elke Van den Brandt, voorzitter van het College van de Vlaamse Gemeenschapscommissie en mevr. Els Gossé, schepen van Nederlandstalige cultuur en onderwijs.

u
urban.brussels

- Exemple de texte d'invitation pour le CQD Scheut (2011-2015) à Anderlecht

À partir de matériaux bruts récoltés auprès des acteurs du Contrat de Quartier, des artistes et scénographes ont imaginé comment reconstruire la ville et comment la raconter. Faisant écho au processus de rénovation urbaine du Contrat de Quartier, cette soirée, sous la forme d'expositions vivantes, de jeux, d'animations ou de créations artistiques aux formes variées, proposera une narration urbaine du quartier et de ce qu'il a à raconter, dans une ambiance festive et conviviale.

● Exemple de flyer pour la fête de clôture du CQD Wiels-sur-Senne (2018-222) à Forest

*Colorie-moi!
Kleur mij in!*

13.09.23

WIELS /ZENNE vierd feest en fête

Célébrons la clôture du Contrat de Quartier Durable Wiels-sur-Senne et son passage à la phase chantier!

Sloffeest van het Duurzaam Wijkcontract Wiels aan de Zenne en overgang naar de bouwfase!

À l'initiative de Mariam El Hamidine, Bourgmestre, et Charles Spapens, Echevin de la Revitalisation des quartiers, au nom du Collège des Bourgmestres et Echevins.

Op initiatief van Mariam El Hamidine, Burgemeester, en Charles Spapens, Schepen van Heropleving van de wijken, in naam van het College van Burgemeester en Schepenen.

urban.brussels

WIELS /ZENNE

PROGRAMME PROGRAMMA

14:00 Antenne CQDW Wijkantenne DWCW
av. Wielemans Ceuppenslaan 1-3

14:00 Exposition des réalisations
Tentoonstelling van de realisaties

14:00 Activités ludiques pour petits & grands
Ludieke activiteiten voor klein & groot

16:15 La fanfare déplace la fête sur le site des Anciennes Brasseries Wielemans Ceuppens
De fanfare brengt het feest naar de site Voormalige Brouwerijen Wielemans Ceuppens

17:00 Jeux extérieurs & visites sur site
Buitenspelletjes & bezoeken van de site

17:00 Site des Anciennes Brasseries Wielemans Ceuppens
Site Voormalige Brouwerijen Wielemans Ceuppens
av. Van Volckemlaan 354-364

19:30 Brass
av. Van Volckemlaan 364

19:30 Buffet dînatoire
Walking dinner

20:30 Ouverture du Dancefloor & du DJ set dans la salle des Cuves du Brass
Opening dansvloer & DJ-set in de Brouwzaal van Brass

Rafraîchissements & goûters
Dranken & snacks

urban.brussels

● Exemple d'affiche dans le cadre du CQD Stephenson (2019-2023) à Schaerbeek et exemple d'affiche dans le cadre du CQD Peterbos (2019-2023) à Anderlecht

CONTRAT DE QUARTIER DURABLE
STEPHENSION
DUURZAAM WIKCONTRACT

**BUDGET PARTICIPATIF
PARTICIPATIEF BUDGET**

Proposez vos projets!
Stel uw projecten voor!

Tot Jusqu'au
27.03

www.renovas.be/stephenson

DES QUESTIONS? VRAGEN?
ethabard@renovas.be | T 02 227 62 12
Antenne Stephenson | Rue Vanderlindenstraat 153
f/CQDST @/quartier_stephenson_wijk

RENOVAS SCHAERBEEK 1030 urban.brussels

Des espaces publics pour toutes et tous
Openbare ruimte voor iedereen

RENCONTRE AVEC LES ARCHITECTES
ONTMOETING MET DE ARCHITECTEN

Sport
Nature
Natuur
Mobilité
Mobiliteit
Gestion de l'eau
Waterbeheer
Chemins
Paden

31 mars - maart 19:00
SALLE AGORA ZAAL - PETERBOS 17A

Anderlecht 1030 urban.brussels PETERBOS

À l'initiative de Nadia Kammachi, Echevine des Contrats de Quartier durables, avec le soutien du Bourgmestre Fabrice Cumps et du Collège échevinal d'Anderlecht. Op Initiatief van de schepen van de Duurzame Wijkcontracten Nadia Kammachi en met de steun van de burgemeester Fabrice Cumps en het Anderlechtse schepencollege.

- Vernissage d'exposition : « Entre Vues ! » de l'ASBL Éveil au BRASS le 22 septembre 2022, CQD Wiels-sur-Senne (2018-2022) à Forest



Jonathan Ortegat © urban.brussels



Jonathan Ortegat © urban.brussels

● Photos d'inauguration : place Bockstael du CQD Bockstael (2013-2017) à Bruxelles-Ville



Jonathan Ortegat © urban.brussels



Jonathan Ortegat © urban.brussels

Colophon

Valoriser le patrimoine d’hier
et construire la ville de demain.

[urban.brussels](https://www.urban.brussels)

Service public régional
Bruxelles Urbanisme & Patrimoine
Mont des Arts 10-13
1000 Bruxelles
+32 (0)2 432 83 00
info@urban.brussels
www.urban.brussels

[#architectureandcultureforthecity](https://www.instagram.com/urban_brussels)

Instagram → [urban_brussels](https://www.instagram.com/urban_brussels)

Facebook → [urban.brussels](https://www.facebook.com/urban.brussels)

Linkedin → [Urban.brussels](https://www.linkedin.com/company/Urban.brussels)

Newsletter → urbanbrusselscrm.be

Éditeur responsable

Bety Waknine

Directrice générale

Contact

Caroline Mulkers et Elise Lidoine
Direction de la Rénovation urbaine
Département Revitalisation urbaine
elidoine@urban.brussels

© urban.brussels 2024

Tous droits réservés