

FICHE D'IDENTITÉ EXPÉRIMENTATION VILCO N°8

Couple : Culture de la participation

Expérimentation : L'expérimentation consiste à aider dans l'organisation, la réflexion et l'outillage d'une tournée de rencontres des Quartiers.

Objectif(s) de l'expérimentation :

Les objectifs des rencontres des quartiers sont:

Présenter la nouvelle politique de la ville en termes de participation
Faire connaissance avec les nouveaux échevins , Rencontrer les citoyens,
Écouter ce qui se vit dans les quartiers.

Résultats attendus de l'expérimentation :

Tester des formats de rencontre permettant de sortir des schémas de rencontre citoyens-pouvoirs locaux « business as usual »
Renforcer la relation citoyens-pouvoirs locaux et la collaboration entre les acteurs.

Livrables attendus de l'expérimentation :

Interviews de citoyens et d'agents ayant pris part aux comités de quartier (plus-value, vécu, ressenti,...)



EXPÉRIMENTATION VILCO N°8

IDENTIFICATION DES ACTEURS :

Pour la préparation de l'expérimentation :

Living-Lab : Ilse Taildeman et Constantin Lazarou, membres du cabinet de l'échevin à la participation de Bruxelles-Villes.

VILCO : Christophe Gouache (SDS)

Consultés lors de la préparation de l'expérimentation :

Le service participation de la ville de Bruxelles et l'équipe VILCO.

Présents lors de l'expérimentation :

Equipe VILCO :

- 21 Solutions : Lucia Aboutaoufik et Alessandra Keigeleirs (soutien animation/ observation)
- SDS : Christophe Gouache, Selam Mebrathu et Eve Lerouge (préparation de l'expérimentation/ animation)

Living Lab :

- Membres du cabinet de la participation (Constantin et Ilse à la préparation et animation)
- Echevins et/ou des membres de leur cabinet
- Comités de quartiers ou autres associations/ initiatives locales
- Citoyens
- Personnels encadrants (sécurité, logistique)

Présents lors de l'évaluation de l'expérimentation :

Equipe VILCO :

- SDS : Selam, Christophe, Eve (préparation, animation)
- Brulocalis : Muriel (observatrice)

Livilg Lab :

- Arnaud Pinxteren (échevin à la participation)
- Gaëtan Van Landewyck, Ilse et Constantin du service à la participation.
- Jamila (équipe d'organisation et de restitution des rencontres)



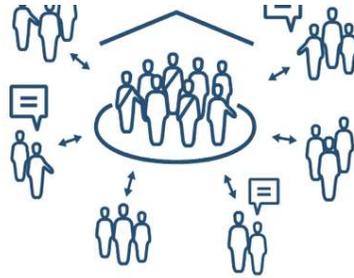
Hypothèse VILCO :

Quelles sont les hypothèses Vilco qui seront abordées dans cette expérimentation : (mettre un système à cocher ou enlever en fonction de celles qu'on garde ?)



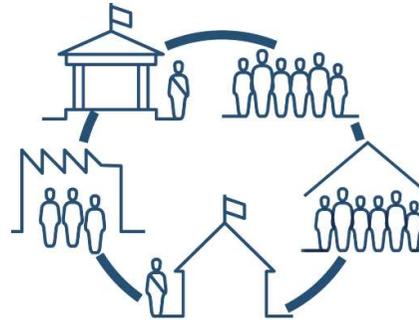
LA CONFIANCE

La résilience des dynamiques locales est directement dépendante du niveau de confiance entre ses acteurs.



LA PARTICIPATION EXTRA

La résilience des dynamiques locales est directement dépendante du niveau et de la capacité des politiques publiques à prendre en compte la participation.



LE MULTI-ACTEURS

La résilience des dynamiques locales est directement dépendante de la multiplicité des acteurs y participant.

Comment pensez-vous les y aborder dans la méthodologie de cette expérimentation : (une phrase max par hypothèse)

RÉSILIENCE DE LA VILLE :

En quoi cette expérimentation traitera-t-elle de la Résilience de la Ville ?

Le nouvel échevin à la participation souhaite changer le rapport jusqu'ici trop frontal entre les habitants de Bruxelles ville et le collège des échevins. Pour cela, il a décidé de changer le format des rencontres de quartier avec en appui l'équipe VILCO. Ces nouvelles rencontres de quartier souhaitent communiquer ce message ci : « on veut co-construire la ville avec vous, experts de vos quartiers ».

En considérant les habitants tant qu'expert de leur territoire et en s'asseyant avec eux autour d'une même table de discussion, les échevins établissent en rapport de confiance avec eux, abaissant les frontières. Les habitants auront la parole et l'opportunité d'émettre (dans une logique collaborative) des suggestions d'amélioration au échevins selon leur thématiques.

Cette expérimentation participera de la résilience de la ville en établissant un lien de confiance entre les habitants et la ville (par une connaissance mutuelle et l'accessibilité affichée lors de ces rencontres). On suppose donc, qu'en renforçant la relation citoyen/commune, les habitants se sentiront plus « acteur » de leur quartier et « en capacité de » suite aux échanges qu'ils auront eu avec les agents de la ville.

COMMUNICATION & MOBILISATION :

Public visé : Habitants des quartiers

Info à transmettre : Invitation aux rencontres de quartiers par zone (effectué par les services de la ville).

Canaux de diffusion : Toutes boîtes, mail, événement facebook, information diffusée sur les sites de la ville, posts Twitter

Format : Affiche, posts sur les réseaux sociaux

Mobilisation : Variable selon les rencontres

Certains quartier comme celui de Haren s'était fortement mobilisé dû à la présence d'un comité de quartier très actif sur le territoire (leurs membres sont venus avec une listes d'éléments à discuter avec les échevins, liste qu'ils avaient pré-
envoyé au cabinet du bourgmestre).

D'autre comme au Pentagone-Est étaient faiblement mobilisés, sûrement dû au fait que la majorité d'entre eux s'étaient déplacé à la première rencontre mais aussi que les habitants du centre pense ne pas avoir d'impact possible sur les choix liés à leur territoire.

Constat de la difficulté à mobiliser un public diversifié (toujours des citoyens engagés/mobilisés, comité de quartier). Il faut surtout améliorer la représentativité (âge, communauté, niveau socio-éco, etc.).

SUIVI :

Date des réunions :

19/03 : Rencontre de la Senne (VILCO en observation)

9 échevins présents, 2 policiers, 76 habitants

24/04 : Rencontre de Laeken (VILCO en expérimentation)

8 échevins présents, 3 policiers, 85 habitants

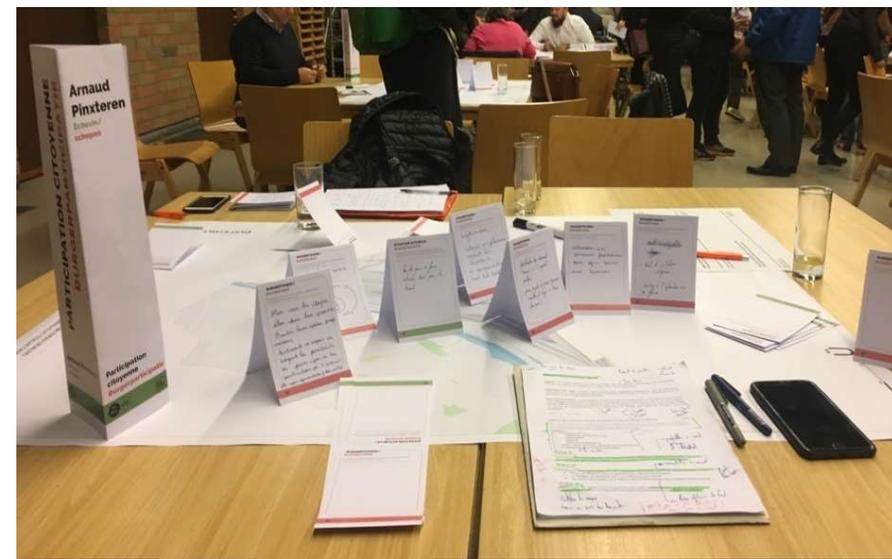
2/05 Rencontre Centre-Ville (VILCO en expérimentation)

6 échevins présents, 4 policiers, 39 habitants

7/05 : Rencontre de Haren (VILCO en observation)

9 échevins présents, 3 policiers, 60 habitants

27/06 : Debrief évaluatif des rencontres citoyennes de Bruxelles Ville



Hypothèses VILCO :

Quelles sont les hypothèses Vilco qui ont été abordées dans cette expérimentation : (mettre un système à cocher ou enlever en fonction de celles qu'on garde ?)



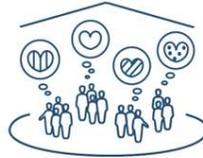
LA CONFIANCE

La résilience des dynamiques locales est directement dépendante du niveau de confiance entre ses acteurs.



LA PARTICIPATION EXTRA

La résilience des dynamiques locales est directement dépendante du niveau et de la capacité des politiques publiques à prendre en compte la participation.



LA MOTIVATION

La résilience des dynamiques locales est directement dépendante de la reconnaissance et du maintien des motivations propres à chacun des acteurs.

Sur base de la question précédente : Comment expliquez-vous l'intégration ou l'enlèvement de certaines hypothèses ?

RETIRÉ : Le multi-acteur

Les habitants des quartiers arrivaient le plus souvent dans une position frontale liée au format des tournées de quartiers précédentes. Qu'ils fassent partis d'associations locales ou porteurs d'initiatives citoyennes, les habitants formaient un bloc face au collège des échevins. La résilience du territoire lié au multi-acteur n'a pas pu être observée au cours de cette expérimentation.

AJOUTÉ : La motivation

En effet, la reconnaissance et le soutien accordé par la ville à ses habitants impacte fortement leurs motivations, donc leur capacité à développer la résilience de leur territoire.

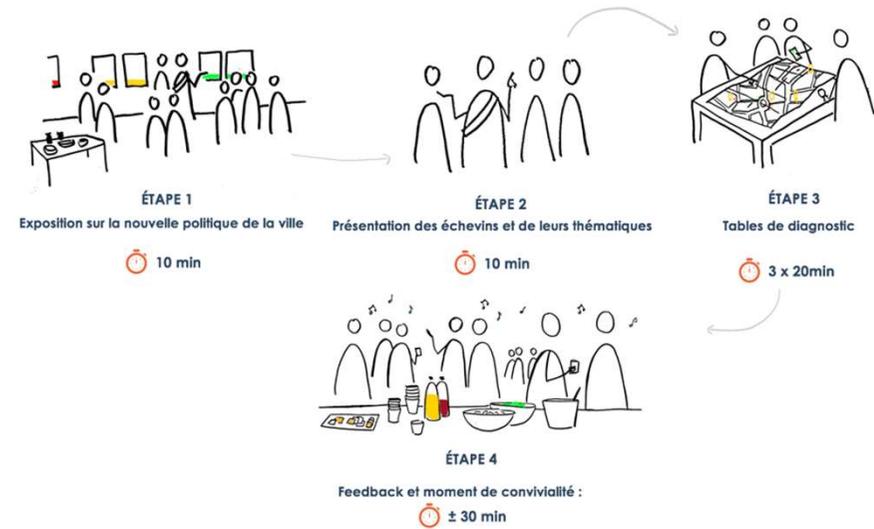
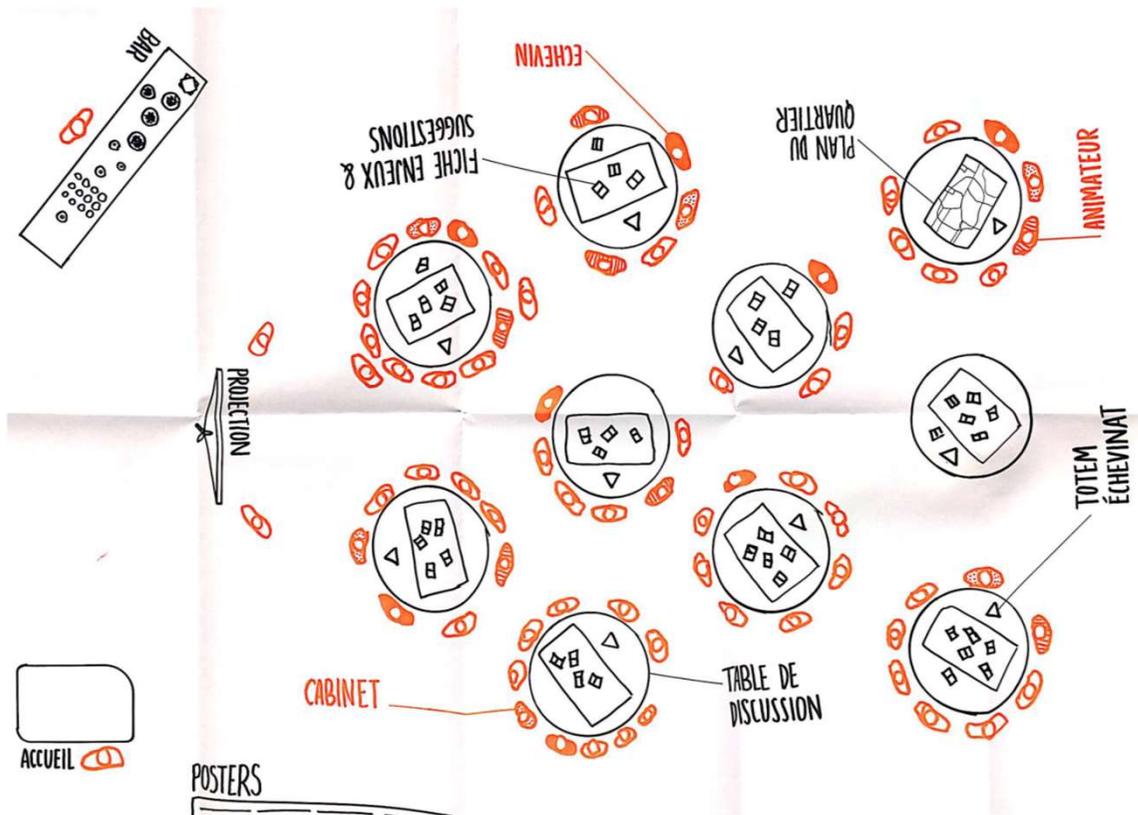
EXPÉRIMENTATION VILCO N°8

Rencontres des quartiers – Bruxelles villes

Décrire comment s'est passé l'expérimentation :

VILCO à accompagné au mois de mars/début mai la ville de Bruxelles dans l'élaboration d'un nouveau format de rencontre pour leurs « Rencontres de quartiers ». L'équipe de VILCO a donc outillé et animé 3 de ces rencontres : celles de Laeken, du Centre-Ville et de Haren. Chaque lieu de rencontre disposait d'un espace d'accueil, d'un bar et d'un espace de projection (présentation).

Mise en scène :



EXPÉRIMENTATION VILCO N°8

Rencontres des quartiers – Bruxelles villes

Décrire comment s'est passé l'expérimentation :

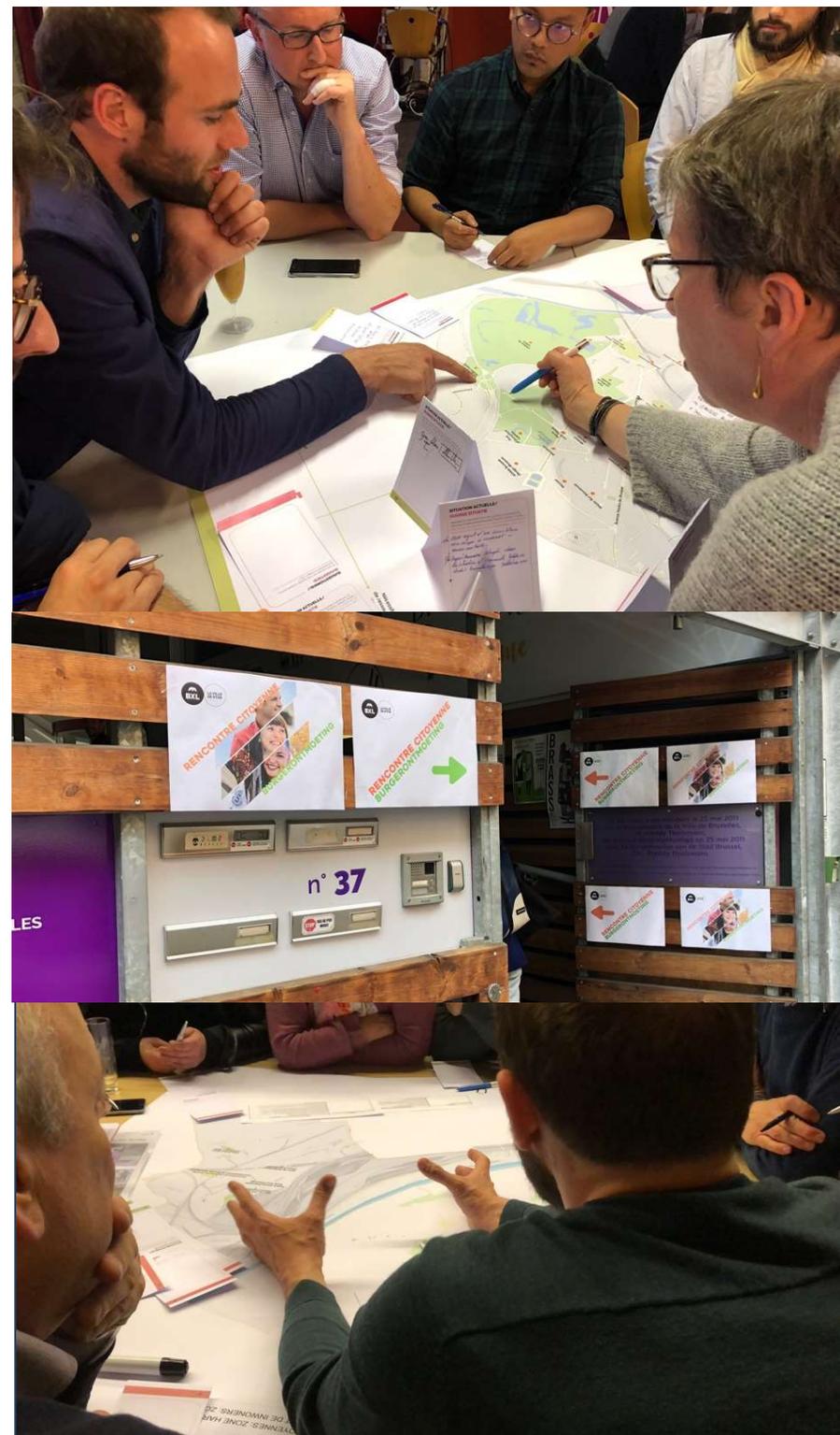
Rencontre de Laeken :

- Installation conjointe VILCO/ Service Participation de la ville
- Accueil des habitants en musique.
- Présentation du collège des échevins appuyé par une présentation Powerpoint (de la ville) et d'une exposition affichant les enjeux de la participation de la ville (produite par VILCO mais qui n'a pas assez été utilisée/ valorisée).
- Deux tours de tables par thématiques (propre à chaque échevin) permettant un diagnostic du quartier entre habitants et échevins. Chaque table est identifiée par un totem nommant la thématique dans les deux langues et l'échevin qui l'a porte. Une table réunie un échevin et son rapporteur avec des habitants du quartier (tous n'était pas présent et certains échevins était représenté par un membre de leur cabinet). Ils ont à leur disposition un plan du quartier ainsi que des cartes « Situation actuelle/Suggestion » permettant d'identifier des problématiques locales et de les situer sur la carte. L'objectif est ici de dialoguer ensemble des enjeux du quartier (compétence échevin/ expertise citoyenne).
- Un dernier tour de table où l'objectif est d'apporter des pistes de solution en lien avec ce qui a été discuté auparavant (ou du moins les mettre en question). L'outil « Quadrant des possibles » a été conçu pour permettre de visualiser le possible de certaines suggestions/ hypothèses. Cet outil poussait le diagnostic trop loin (demandant plus de temps et de réflexion) et à donc été peu utilisé et abandonné lors des rencontres suivantes.
- Restitution synthétique par les échevins des sujets abordés (fiches à l'appui) et mots de fin.
- Distribution des questionnaires d'évaluation aux citoyens.
- (Echanges prolongés informels)

Outils :

- Carte du quartier
- Totem thématique/ échevin
- Fiche « Situation actuelle/ Suggestion »
- « Cadran des possibles »
- Questionnaire d'évaluation

RENCONTRE DE QUARTIER



EXPÉRIMENTATION VILCO N°8

Rencontres des quartiers – Bruxelles villes

Décrire comment s'est passé l'expérimentation :

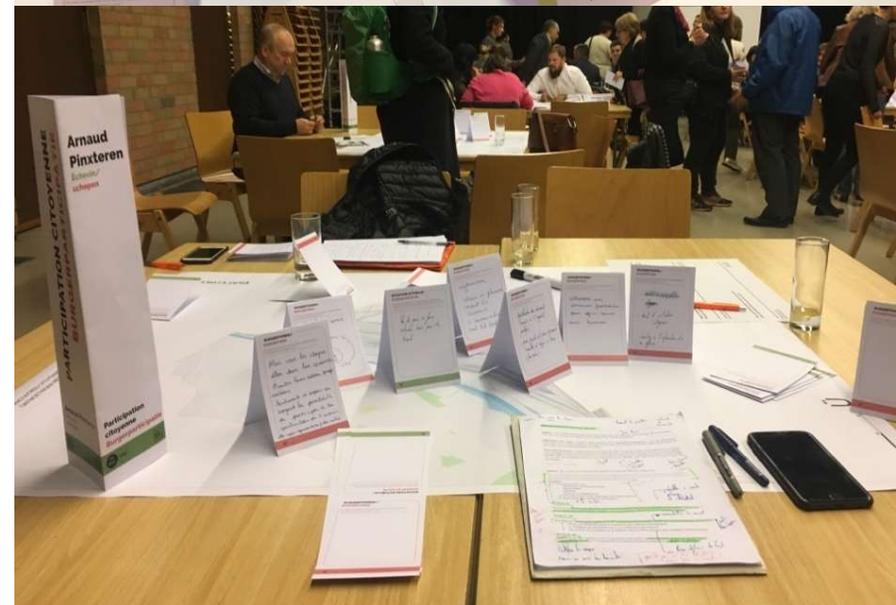
Rencontre du Centre-Ville:

- Installation conjointe VILCO/ Service Participation de la ville
- Accueil des habitants en musique.
- Présentation du collège des échevins appuyé par une présentation powerpoint (de la ville) et d'une exposition affichant les enjeux de la participation de la ville (produite par VILCO mais qui n'a pas assez été utilisée/ valorisée).
- Trois tours de tables par thématiques (propre à chaque échevin) permettant un diagnostic du quartier entre habitants et échevins. Le tour de table débute par l'utilisation de l'outil « Brise-glace » permettant de sonder les habitants sur leur rapport avec leur quartier (Aimez-vous le quartier où vous habitez ? Depuis combien de temps habitez-vous le quartier ? Etes-vous impliqué dans la vie de votre quartier ?). Débute ensuite l'échange facilité par la carte du quartier et les fiches « Situation actuelle/Suggestion »
- Restitution synthétique par les échevins des sujets abordés (fiches à l'appui) et mots de fin.
- Distribution des questionnaires d'évaluation aux citoyens.
- (Echanges prolongés informels)

Outils :

- « Brise-glace »
- Carte du quartier
- Totem thématique/ échevin
- Fiche « Situation actuelle/ Suggestion »
- Questionnaire d'évaluation

Rencontre de Haren : Idem

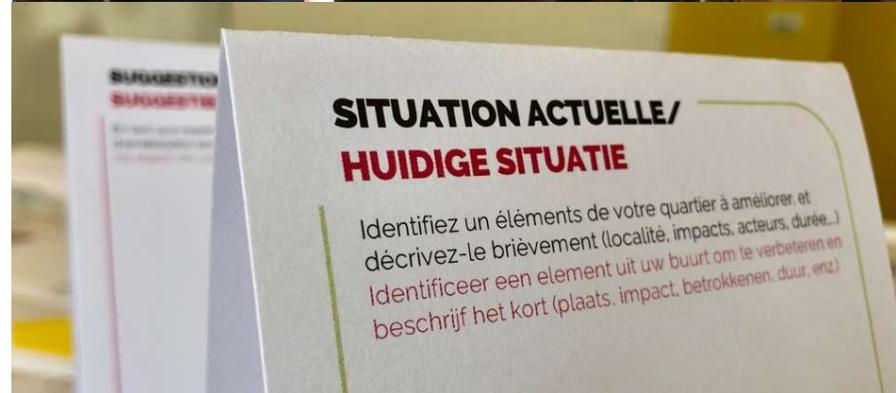


EXPÉRIMENTATION VILCO N°8

Rencontres des quartiers – Bruxelles villes

Indiquez ici des verbatims/des témoignages de personnes ayant participé à l'expérimentation :

- « J'aurais voulu participer à plus de carrefours »
- « Le temps est trop court pour tout développer »
- « Des échanges sur un niveau identique, sans condescendance »
- « J'ai le sentiment que cela sert à eux (les échevins) plus qu'à nous les habitants. Pas certaine que ces paroles deviennent des faits »
- « Très sympa, trop rare »
- « Discussions ouvertes, mais peu de dialogue à la table sport et climat. L'échevin restait sur ses positions »
- « Initiative à refaire plusieurs fois par an »
- « ...ils (les échevins) survolent les sujets »
- « Répartir les domaines et les échevins par tables c'est beaucoup mieux qu'une grande salle »
- « Je trouve efficace la présence de cartes où on peut situer les problèmes par écrit, sur des petits cartons numérotés. Cela est plus concrets que juste des discussions dans le vent »



EXPÉRIMENTATION VILCO N°8

Rencontres des quartiers – Bruxelles villes

Indiquez ici des verbatims/des témoignages de personnes ayant participé à l'expérimentation :

« Convivialité et attitude respectueuse des uns et des autres »

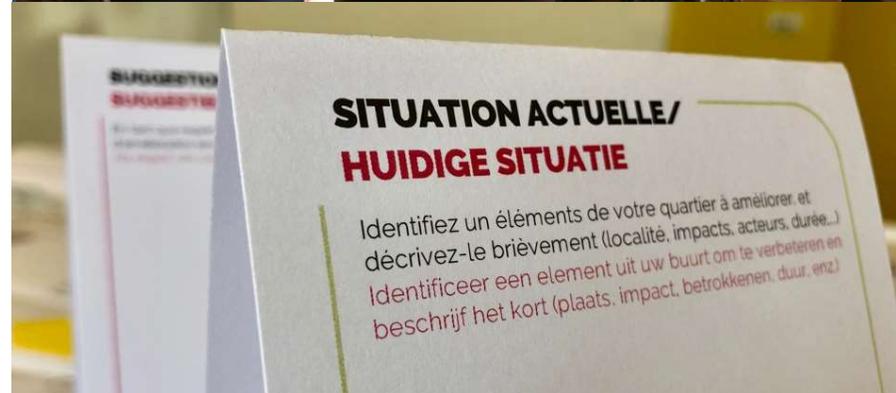
« Il n'était pas clair à l'arrivée qu'il fallait s'installer à une table de notre choix donc les gens tournaient »

« Un goût de trop peu... à la prochaine fois ! »

Un conseil « Toujours partir d'un problème à résoudre pour élargir ensuite à d'autres paramètres »

« Il faudrait des rencontres plus spécifiques, sur des sujets précis avec plus de profondeur dans le débat et surtout déboucher sur des décisions formelles ! »

RENCONTRE DE QUARTIER



EVALUATION EXPERIMENTATION VILCO N°8

Quels ont été les effets de l'expérimentation (sur quelles cibles) ?

Sur tous les participants :

- Plus de **facilité à discuter** sur les problématiques discutées d'un round à l'autre grâce aux fiches : permet de faire l'historique de ce qui a été discuté auparavant.
- Grandes cartes pratiques pour noter/appuyer des idées
- **Le dispositif permet d'installer une logique de co-construction** (table et outils) orientée **solutions** et **intérêt collectif**
- La restitution synthétique en fin de séance par les échevins des fiches est un élément très positif qui confirme aux habitants l'intérêt que la ville leur accorde.
- Fiches brise-glace assez utiles (permet de se présenter de manière plus dynamique et inclusive) mais pas utilisées systématiquement
- **Le type de salle est clef pour la dynamique**, le confort des échanges...
- Objectifs d'Etat des lieux + solutions possibles + faisabilité = trop de contenus, de demandes pour un même moment (foisonnement d'outils). Pouvoir répartir cela en deux ou trois temps (différents événements) avec un retour plus solide et construit aux habitants.
- Les Carte sur les tables n'ont pas toujours un intérêt majeur selon les thèmes > **les outils sont à adapter par rapport aux thématiques abordées** > outils collectifs spécifiques comme pour la mobilité, sécurité > jeu de cartes > importance de supports clairs qui amènent de la confiance, une implication plus forte des acteurs et qui jouent le rôle de catalyseur.
- Expo des outils de la ville peu utilisée, valorisée, exploitée.
- **Pas toujours de rédacteur, d'animateur, de rapporteur**, d'où situation de monopolisation de la parole ou d'un échange non inclusif + écriture pas toujours lisible, absence parfois de liens des annotations sur la carte, un mot et pas une phrase (les rôles non définis ont posé problème, on a perdu du contenu pour la retranscription et donc assurer au mieux un suivi)



EVALUATION EXPERIMENTATION VILCO N°8

Quels ont été les effets de l'expérimentation (sur quelles cibles) ?

Sur les habitants des quartiers :

- En début de séance, les citoyens s'asseyaient un peu partout au hasard avec effet de surprise > **revoir les consignes d'accueil** – d'installation des participants
- Les citoyens ont apprécié la **proximité** et le dispositif en tables thématiques (retour présent dans la plupart des fiches d'évaluations remplies par les participants)
- On perd parfois les citoyens avec une **surcharge d'outils** (questionnaire et brise-glace abandonnés pour cette raison aux deux dernières rencontres)
- Mobilisation du collège entier grâce à l'approche multithématique mais difficultés pour les citoyens d'aller plus loin, d'approfondir un sujet précis
- Les retours des questionnaires ont montré que tous attendent un suivi à la suite de ces rencontres. Il y a donc un souhait d'entretenir la relation habitants/échevins sur le long terme.
- Les rencontres ont révélé que des publics aux motivations et objectifs très différentes s'y rendaient. On observe ainsi des citoyens extrêmement motivés, nouveaux habitants curieux souhaitant réellement « échanger » avec leurs échevins ainsi que d'autres venus avec leur liste de doléances personnelles, voyant le contexte de ces rencontres comme une opportunité pour accaparer un membre du collège.

RÉUNION D'ÉVALUATION



EVALUATION EXPÉRIMENTATION VILCO N°8

Quels ont été les effets de l'expérimentation (sur quelles cibles) ?

Sur les échevins et services de la ville :

- Question de l'efficacité de la **mobilisation du Collège** par rapport aux résultats obtenus
- **Création d'un annuaire d'animateurs**, facilitateurs citoyens ou d'autres communes ou associations, utilisable dans le futur pour pallier, renforcer le pôle d'animation nécessaire à ce type de dispositif.
- La priorisation des thèmes, sujets parfois difficile pour certaines tables (Close avec la sécurité par exemple) voire trop orienter par l'échevin dans un cas
- **Echevins parfois mal à l'aise** avec ce dispositif de proximité (diriger les échanges ou les choix : sélection des post-it par exemple, posture de réponse directe, etc.)
- Constat de la **difficulté à mobiliser un public diversifié** (toujours des citoyens engagés/mobilisés, comité de quartier, absence de la jeunesse) > améliorer la représentativité (âge, communauté, niveau socio-éco, etc.)
- Place des citoyens dans l'organisation à mieux valoriser/penser, pour les moments informels de ces rencontres par exemple
- Grandes cartes pratiques pour noter/appuyer des idées mais pas réutilisées (à l'inverse des totems) > considération sur la **durabilité des outils**
- Développement de la collaboration en interne de l'administration de la ville. (l'expérimentation a chamboulé l'organisation des différents services les poussant à mettre en commun leurs ressources)
- **Retranscription difficile**. Sans consigne stricte, on récupère des fiches où sont inscrit un mot, un groupe de mots ou des phrases insensées. A cela s'ajoute que le lien entre les fiches et la carte peut se perdre.

RÉUNION D'ÉVALUATION



EVALUATION EXPÉRIMENTATION VILCO N°8

Evaluation des outils

Fiche « Situation actuelle/ Suggestion » :

- Passage de relais facilité d'un round à l'autre
- Objectif identifié par l'onglet « Suggestion » qui va trop loin. On est dans une logique de faire un état des lieux collectivement. Soumettre des pistes d'amélioration est une étape qui demande plus de temps et de réflexion que ne le permet le format des rencontres de quartiers (rôle des assises ?)
- Pratique : les outils sont imprimés sur du papier 80g, repenser le support chevalet pour avoir le pli sur le coté (et non dessus) pour permettre son bon maintien.

« Cadran des possibles » :

- A posé discussion auprès des échevins car jugé « trop direct » dans son contenu pour être réellement utilisé
- Entame une étape de développement d'idées trop poussé par rapport aux objectifs et ressources de la rencontre
- Utilisé au cours d'une seule rencontre

Carte du quartier :

- Pratique pour visualiser différents éléments qui composent le quartier (ex : mobilité, bâtiments, circulation aérienne, etc.) et de mettre en lien les remarques avec le territoire.
- Grandes cartes pratiques pour noter/appuyer des idées
- Selon les thématiques, les cartes n'ont pas toujours d'utilité (ex : participation)
- Le support est à usage unique, peu écologique

« Brise-glace » :

- Prenait trop de temps à remplir, à été supprimé au fil des rencontres
- Utile pour instaurer le dialogue et mettre tous les participants dans une logique de réflexion « pour » l'intérêt général.
- Permet d'évaluer le public

Totem échevinat :

- Très pratique et réutilisable



EVALUATION EXPÉRIMENTATION VILCO N°8

Quelle suite/réplicabilité possible après cette expérimentation ?

Les outils qui ont été développés pour l'expérimentation mériteraient d'être soit mieux exploités et donc consacrer plus de temps et de moyen aux rencontres, soit alléger la quantité d'outils et miser sur le dialogue. De façon générale, pour reproduire le dispositif il faudrait faire intervenir une équipe professionnelle chargée exclusivement de l'animation.

Ce dispositif a été développé avec la commune de Bruxelles mais n'est aucunement spécifique à son territoire.

Au sein de VILCO, une seconde expérimentation va être menée avec la commune de Uccle sur le même sujet (expérimentation 14).

Commentaires « confidentiels »

L'équipe VILCO n'a pas eu la main sur nombre d'éléments impactant le bon déroulé de l'expérimentation. La ville étant chargée de l'organisation, certains **ratés de communication** ont eu lieu (quartiers non informés, annonces tardives, etc.). De plus, **les échevins n'étaient pas préparés** et arrivaient sans connaître les outils/ le déroulé. Ainsi, cette expérimentation a produit des effets ne dépendant pas de l'appui de VILCO impactant sa correcte évaluation. Cela participe toute fois de **l'apprentissage de la ville** dans sa démarche de co-construction avec ses habitants.

Cette expérimentation n'ayant pas eu des objectifs clairement identifiés du côté de la ville de Bruxelles, il apparaît difficile de l'évaluer de manière objective. L'équipe VILCO est en ce sens frustrée de n'avoir pu pousser l'expérimentation plus loin que ne l'envisageait la ville.



EVALUATION EXPÉRIMENTATION VILCO N°8

Remarques

Les 5 dernières rencontres ont vu leur taux de participation chuté (39 au centre puis seulement 22 pour le Pentagone Est) pour une moyenne de 85 aux 5 précédentes.

[La Libre](#) a publié un article suite à la grande rencontre du 15 juin. Le format de table ronde de « diagnostique » a été conservé. Les conseils de quartiers vont être développés à la suite de ce processus.

RENCONTRE DU 15 JUIN (HORS VILCO)

