

Guide de la participation citoyenne

Et si nous ajoutons de la participation citoyenne à nos projets communaux ?

Anderlecht

10
70
10

« La participation citoyenne est au moins autant un chemin qu'une destination »

La participation citoyenne est partout !

*Revendiquée par les collectifs, intégrée dans les programmes politiques, installée dans des services communaux de la participation, imposée dans les dispositifs d'aménagement urbain ou les grands plans directeurs, voire même invitée au plus haut niveau de la gestion publique.**

Les 7 étapes de ce guide ont pour objectif de vous aider à :

COMPRENDRE que la participation citoyenne **s'intègre parfaitement** au sein de projets comme la définition d'un plan stratégique, la gestion d'un budget, la mise en place d'une gouvernance collaborative, l'implantation d'infrastructures locales, l'accompagnement d'un collectif, l'animation d'un réseau, le réaménagement urbain, un Contrat de Quartier Durable ...

Et plus largement tout ce qui touche au vivre ensemble, quel que soit le thème (aménagement de l'espace public, biodiversité, genre, gestion de l'argent public, mobilité, économie, gestion des déchets, etc.)

COMPRENDRE ce que l'on peut véritablement attendre de la participation citoyenne. **Découvrir les avantages** de la participation citoyenne dans vos projets.

RESPECTER les **critères** d'une participation **authentique, éthique** et **utile**.

IDENTIFIER les **pièges à éviter**.

METTRE EN PLACE un **processus participatif** au sein de vos projets.

Ce guide est le fruit d'un accompagnement par [21 Solutions](#) et Conscious partner du service Participation de la Commune d'Anderlecht à redéfinir sa raison d'être et ses missions. Il a été co-rédigé lors de six ateliers auxquels ont participé : Isabelle de Cannière, Samantha Deblomme, Christophe Bourgois, Corrinne Denecker, Camille Dierick, Aurore Moerman, Elise Ryvers et Hanan Baccouche. Merci à vous tou.te.s pour votre participation et votre écoute active lors de cette belle collaboration. Merci aussi de porter la participation citoyenne au cœur de vos projets.

* Source : « Le livre blanc de la participation citoyenne » [21solutions](#) Juillet 2019

La participation citoyenne est partout !

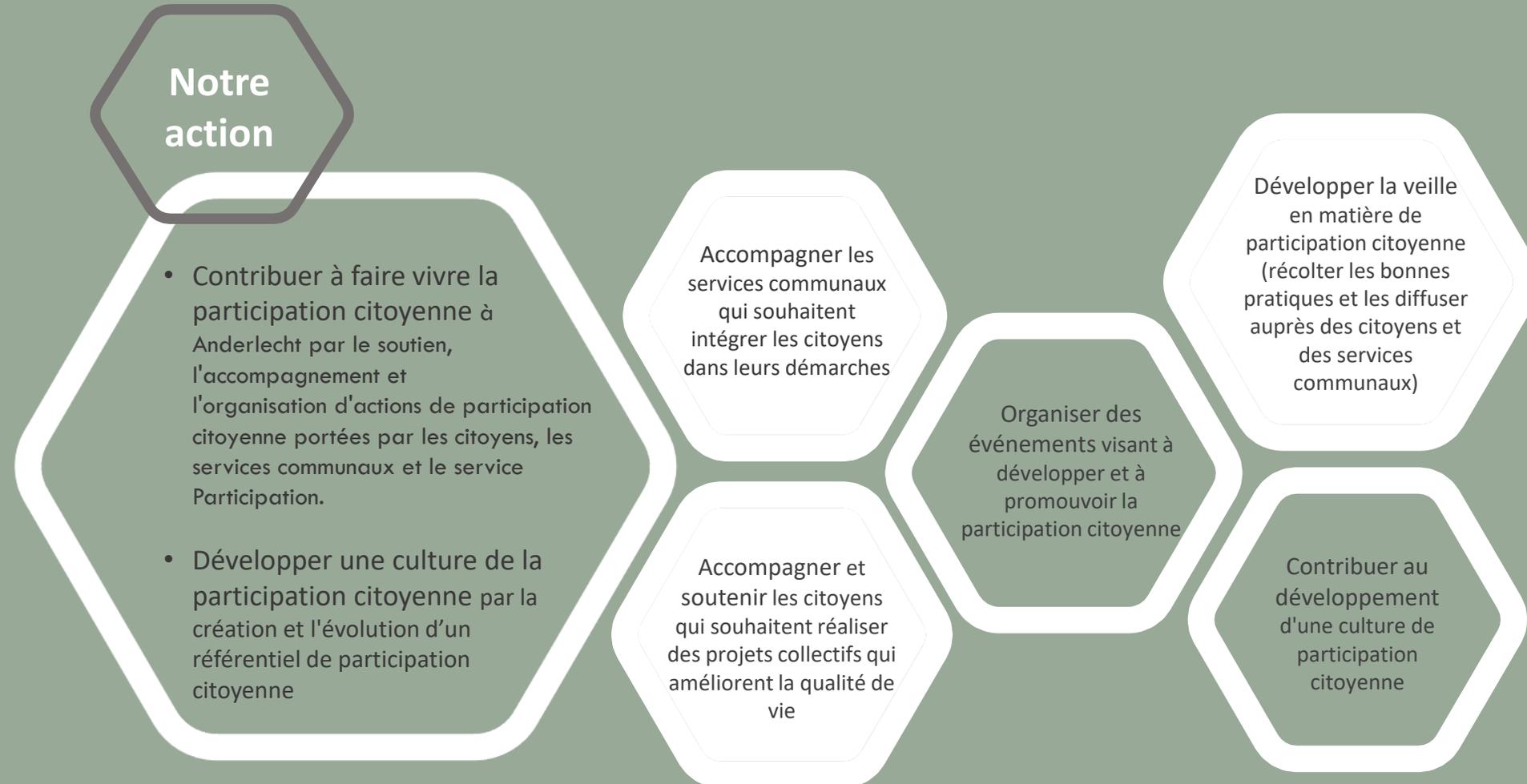
Le guide que vous allez parcourir est un document intuitif qui peut se parcourir en fonction de vos questions et non spécifiquement dans l'ordre chronologique de la page 1 à 2.

Cliquer sur **PLUS** pour accéder directement aux détails des étapes et ensuite au bas de chaque page cliquez sur la roue pour revenir ici.



1. Rencontrer le service Participation

Depuis 2008 le service participation fait le lien entre l'administration et les citoyens en stimulant la participation citoyenne au sein de la commune.



1. Rencontrer le service Participation

Quand contacter le service ?

Le plus tôt possible au démarrage d'un projet, pour :

- Permettre au service Participation de planifier son agenda
- Assurer une cohérence et créer des liens entre projets afin de les renforcer
- Veiller à ne pas surcharger les acteurs visés par les processus de participation
- Réfléchir ensemble à une communication efficace sur les processus participatifs

Que peut apporter le service ?

- Une aide pour répondre notamment aux questions suivantes :
 - La participation est-elle proposée au bon moment ?
 - Votre méthode est-elle adaptée à votre projet ?
 - Est-il nécessaire de faire appel à un tiers facilitateur ?
 - Quels acteurs mobiliser et comment les mobiliser ?
 - Comment communiquer ?
- Une aide dans le choix des outils et méthodologies à utiliser
- Un accompagnement méthodologique
- Une diffusion du projet sur ses canaux propres : site internet de la Maison de la participation, diffusion auprès de ses mailing listes...
- Un point de contact de confiance avec les comités de quartier
- Un accompagnement du service porteur du projet qui restera en charge des enquêtes terrain, de la distribution de questionnaires, de la gestion des inscriptions, ... Il choisira le niveau de participation et les outils en fonction des moyens dont il dispose. **Le service porteur restera maître d'œuvre de son projet.**



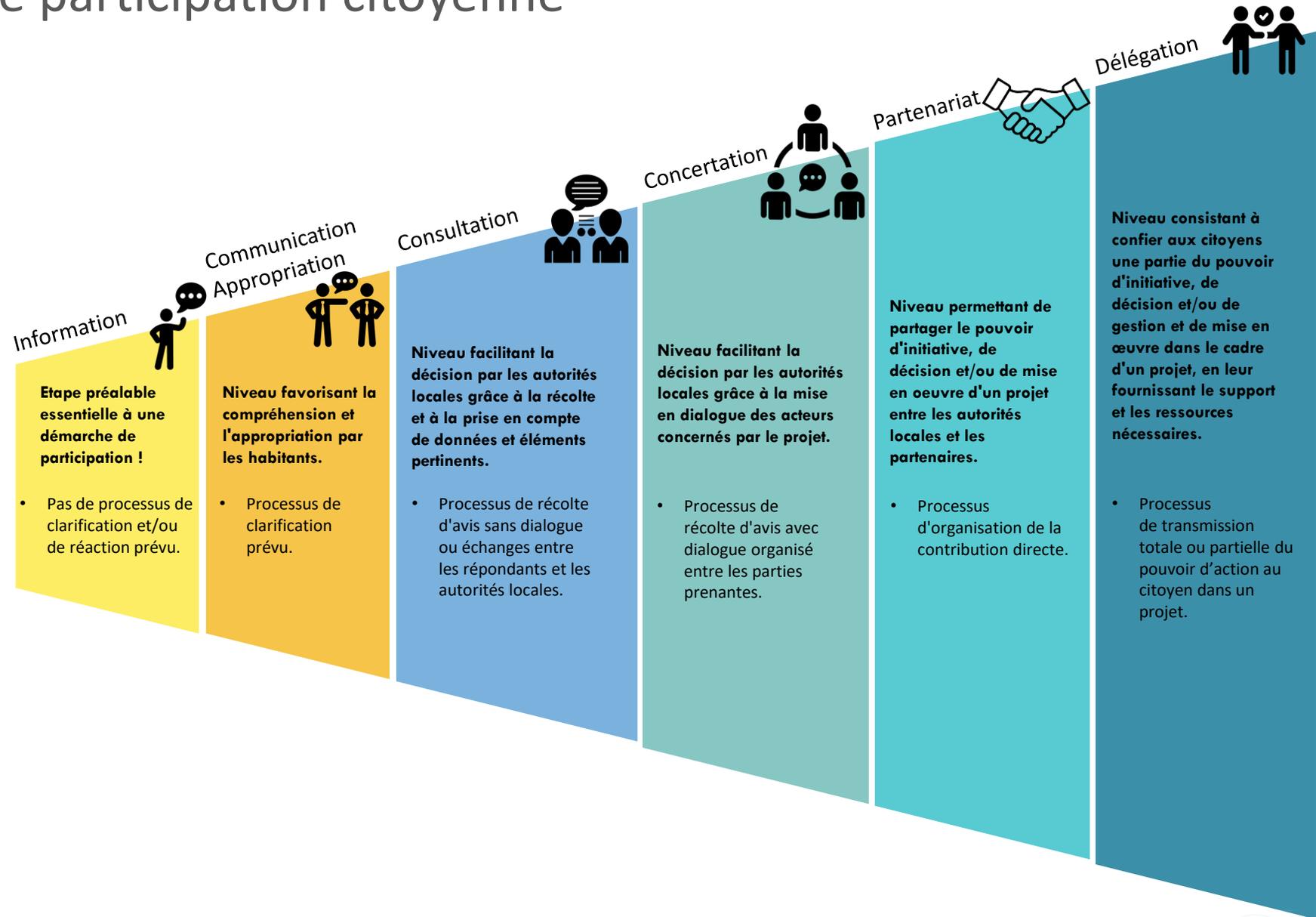
2. Définir le niveau de participation citoyenne

Le niveau et l'ampleur de la participation citoyenne dépend des objectifs poursuivis par le commanditaire.

Pour quelles raisons voulons-nous mettre en place un processus participatif dans le projet ?

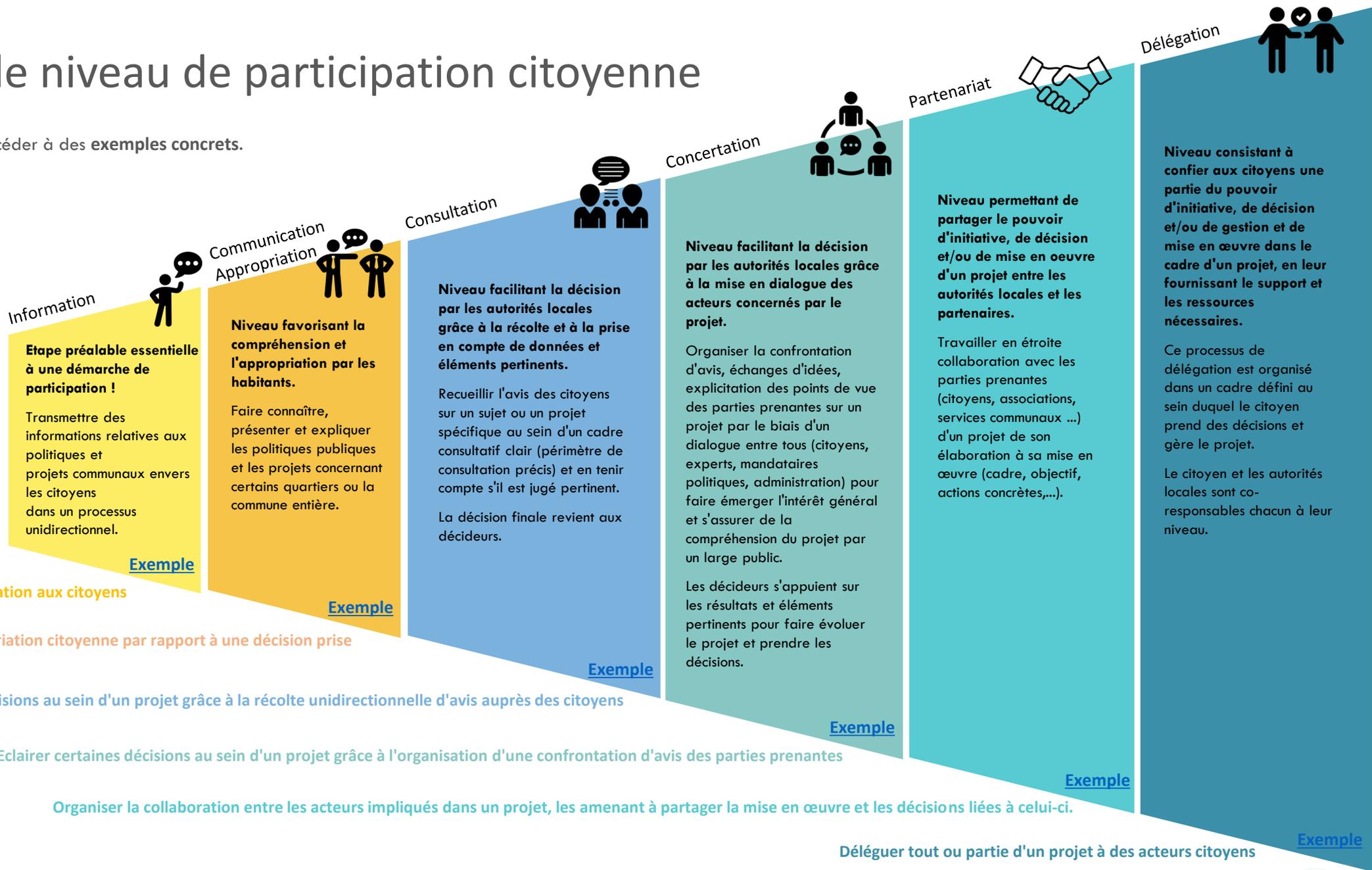
Avant de choisir le niveau adéquat de participation citoyenne, il est **essentiel de clarifier l'intention** poursuivie.

Cette réflexion a idéalement lieu lors de la création de la fiche projet, au moment de la définition des différents objectifs de communication et de participation du projet.



2. Définir le niveau de participation citoyenne

Cliquez sur **Exemple** pour accéder à des exemples concrets.



Transmettre de l'information aux citoyens

Encourager l'appropriation citoyenne par rapport à une décision prise

Eclairer certaines décisions au sein d'un projet grâce à la récolte unidirectionnelle d'avis auprès des citoyens

Eclairer certaines décisions au sein d'un projet grâce à l'organisation d'une confrontation d'avis des parties prenantes

Organiser la collaboration entre les acteurs impliqués dans un projet, les amenant à partager la mise en œuvre et les décisions liées à celui-ci.

Déléguer tout ou partie d'un projet à des acteurs citoyens

[Retourner à](#)



3. Les questions à se poser

Outre le niveau adéquat de participation citoyenne à intégrer au projet, il est fondamental de mettre en place une transversalité au sein des services communaux, basée sur une véritable complémentarité, sans oublier de vérifier la clarté du cadre de participation citoyenne et la liste des parties prenantes.

1°

Affiner le niveau de participation en regard du contexte du projet

[Plus](#)

2°

Identifier les parties prenantes et adapter éventuellement le niveau de participation

[Plus](#)

3°

Etablir un cadre de participation citoyenne clair!

[Plus](#)

4°

Quelques points d'attention finaux

[Plus](#)



1°

Affiner le niveau de participation en regard du contexte du projet

Que voulons-nous apporter comme plus-value à travers la participation citoyenne ?

- Des citoyens au courant ?
- Une cohésion sociale améliorée ?
- De la compréhension ?
- De l'adhésion ?
- De la contribution ?
- De l'appropriation ?
- De la prise d'initiative ?

La participation citoyenne est-elle intégrée dès le départ au projet ?*

Considérer la participation comme un processus « à part » de la définition ou la mise en œuvre du projet lui fait perdre beaucoup de son intérêt et la fait passer pour un « ralentisseur de projet ».

L'intégrer très en amont de la définition du projet lui permet de :

- Intégrer les réalités de terrain
- Favoriser l'appropriation par tous
- Confronter de manière constructive les points de vue
- Aboutir finalement à des solutions adaptées
- Développer un capital de confiance pour la suite

Quel est le contexte spécifique global du projet ? **

(contexte politique, social, économique ou urbanistique...)

On ne part jamais d'une page blanche !

- Quelles sont les spécificités du projet, du territoire, des acteurs impliqués ?
- Y a-t-il eu des précédents qui ont laissé des traces dans les esprits ?
- Quels sont les éléments qui peuvent empêcher le bon déroulement de la démarche ?

Décrire le cadre de l'existant permet non seulement de capitaliser sur les succès, mais aussi d'éviter bien des mauvaises surprises.

Quelles sont les contraintes de calendrier ?*

Indéniablement la participation requiert du temps :

- Concevoir la communication autour de la démarche
- Mobiliser les participants
- Organiser les échanges
- Créer un climat de confiance entre tous les acteurs participants
- Intégrer les apports, expliquer les décisions...

Toutes les contraintes de calendrier doivent donc être clairement posées sur la table pour élaborer une stratégie adaptée, en veillant à ne pas épuiser l'enthousiasme des participants.



2°

Identifier les parties prenantes et adapter éventuellement le niveau de participation

- Quels citoyens et acteurs locaux concernés faut-il informer et quand ?
- Quels citoyens et acteurs locaux concernés faut-il mobiliser pour favoriser la représentativité et la pertinence des débats ?
- Quels citoyens et acteurs locaux sont directement impactés par le projet et doivent entrer dans le dialogue ou la consultation ?
- Quels acteurs internes et externes faut-il intégrer pour favoriser la pertinence des débats ?

Faire dialoguer tous les acteurs d'un système c'est:

mutualiser les connaissances de terrain | **partager les contraintes** | **croiser** les points de vue | **faciliter la compréhension** mutuelle | **se donner les moyens** de dégager des solutions innovantes et partagées | **reconnaître** les partenaires pour leur expertise | **faire avancer** la réflexion

La définition des acteurs / citoyens à informer, mobiliser, solliciter est **une étape cruciale** pour le développement d'un processus participatif : inviter, faire participer les personnes concernées et impliquer les acteurs locaux.

De la réalisation d'affiches au recrutement de volontaires, en passant par l'intervention d'un crieur public, des présences sur le terrain ou la sollicitation de la presse locale, **la palette d'outils de mobilisation est large**. Mais il faut impérativement prévoir du temps et du budget à y consacrer.

[Retourner à:](#)



[Retourner à:](#)



3°

Etablir un cadre de participation citoyenne clair!

Avant de mettre en marche le projet, vérifier auprès de toutes les parties prenantes au projet, que le **cadre de participation citoyenne est clairement défini** pour tous.

Tous doivent être d'accord sur ce qui sera mis ou non en débat avec les citoyens et de ce qui peut évoluer face à la réalité du terrain.

- Quels aspects et éléments du projet peuvent être mis en discussion dans le cadre de la participation citoyenne ?
- Qu'attend-on de la démarche participative ?
- Sur quoi porte concrètement la participation ?
- Qui pilote ?
- Qui décide quoi et quand ?
- Qu'attend- on des participants ?

Tous ces **éléments doivent être définis et annoncés au préalable** car solliciter le temps, l'énergie et les idées des participants engage les organisateurs à énoncer et respecter ces règles du jeu et à faire preuve de clarté et de transparence.

Un cadre de participation citoyenne clair est **essentiel à la pertinence de la démarche** ainsi qu'à la confiance mutuelle qui doit s'installer.

[Retourner à:](#)



[Retourner à:](#)



4°

Quelques points
d'attention finaux

Plus il y a d'éléments à soumettre à la participation citoyenne et plus il est important de consulter le service Participation de la commune pour qu'il puisse mettre en avant les éléments transversaux à votre projet. Son expertise pourra également vous aider à répondre aux questions suivantes non moins importantes :

La participation est-elle proposée au bon moment ?

Difficile d'obtenir la participation des parents aux heures de sortie d'école, des employés en pleine journée, des commerçants pendant les soldes ou de n'importe quel participant en le prévenant deux jours avant,...

La participation vient toujours en plus de la vie quotidienne. Il faut donc mettre toutes les chances du côté du processus et **prévoir des temps de participation le bon jour, à la bonne heure, au bon endroit, en fonction des publics visés.**

Votre méthode laisse-t-elle le temps à une évolution ?

Principes et méthodes d'animation permettent d'organiser les échanges et d'aboutir à des résultats. Il faut pouvoir **se montrer souple et agile dans la façon de mener le processus**, pour pouvoir s'adapter aux contraintes extérieures (par exemple un refus dans le cadre d'un permis d'urbanisme ou un retard administratif) et aux attentes ou aux questions et aux réflexions des participants.

Il est important de **prévoir aussi du temps pour la coordination et l'analyse** en cours de processus.

Est-il nécessaire de faire appel à un tiers facilitateur ?

On ne peut pas être juge et partie : recourir à un tiers indépendant permet donc non seulement de bénéficier d'un regard extérieur et d'une prise de recul, mais aussi d'établir un cadre de sécurité, neutre et bienveillant, afin que les solutions qui émergent soient véritablement collectives.

Garant du cadre, le facilitateur veille aussi à ce que tous les participants soient mis en capacité de **s'exprimer librement.**

Faites appel au service Participation !

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



4. Comprendre les plus-values de la participation citoyenne

La participation citoyenne est le pilier d'une démocratie vivante et les citoyens sont de plus en plus en demande d'être associés à la définition des projets.

POUR LE PROJET

- Identifier et mobiliser les différents acteurs à impliquer
- Faciliter la compréhension et l'appropriation positive du projet
- Améliorer la qualité du projet, en intégrant des expertises multiples (technique et scientifique, mais aussi sociale, d'usage, etc.)
- Permettre une confrontation constructive entre les différents points de vue & trouver des solutions innovantes dans l'intérêt commun

POUR LES ACTEURS / LES CITOYENS

- Etre impliqué dans la gestion du territoire
- S'informer, se former, se confronter à d'autres points de vue
- Etre autonome et se mettre en capacité de prendre part à l'action collective pour agir concrètement sur le terrain pour son cadre de vie et/ou de travail
- Elargir sa connaissance du réseau local

POUR LES POUVOIRS PUBLICS

- Etre à l'écoute de tous les avis, pas seulement des opposants
- Améliorer sa connaissance du territoire, des ressources et des réseaux existants
- Développer un sentiment d'appartenance au territoire et favoriser les initiatives citoyennes
- Aider à la décision en intégrant pleinement le sens de l'intérêt général
- Mettre en place des projets qui répondent à des besoins réels
- Reconnaître l'expertise individuelle et collective de chaque acteur
- Intégrer une culture de la collaboration avec des acteurs multiples
- Recréer un lien de confiance entre citoyens, élus politiques et administration
- Concrétiser les engagements en faveur d'un développement durable



[Retourner à](#)



5. Adopter les bonnes postures

Une démarche participative vraie c'est aussi une posture et un engagement !

Elle ne se limite pas à un bon objectif, une boîte à outils et un bon calendrier.

1. ETRE TRANSPARENT

La participation ne se décrète pas, elle se propose. Une démarche participative doit continuellement faire la preuve de son authenticité et de son efficacité. Etre transparent, c'est partager clairement les enjeux, les méthodes, les contraintes, les résultats du processus... et même d'inévitables imprévus !

2. RECONNAÎTRE LES EXPERTISES MULTIPLES

Savoirs scientifique, technique, d'usage, social, politique... Engager une démarche participative, c'est reconnaître une expertise propre en chaque acteur et faire des citoyens en particulier de véritables partenaires de la décision.

3. ETRE PÉDAGOGUE

Tous les participants n'ont pas le même type d'expertise, le même langage, la même familiarité avec les enjeux : c'est même ce qui fait la richesse du processus ! L'information fournie doit donc être complète, simple et lisible, en variant les supports et les modes d'expression pour permettre une appropriation par tous.

4. NE PAS AVOIR PEUR DU CONFLIT

La participation ne vise pas forcément le consensus et les divergences de points de vue sont au contraire à considérer comme une source d'amélioration du projet. Il faut donc accepter des débats ouverts où chacun est libre d'exprimer son opinion, dans le respect de l'autre et de la loi.



5. Adopter les bonnes postures

5. FAVORISER LA MIXITÉ

Certains publics ont du mal à entrer dans la participation. Viser la mixité implique d'y mettre des moyens, de prendre le temps de mobiliser largement et de créer des conditions favorables à leur participation.

6. PERMETTRE LA CONFIANCE

La participation est avant tout une histoire d'individus qui se rencontrent, échangent et collaborent. La confiance se crée progressivement et nécessite du temps pour apprendre se connaître.

7. TENIR INFORMÉ RÉGULIÈREMENT

Du fait des procédures administratives, il peut se passer beaucoup de temps entre les phases de participation et les décisions, puis la réalisation des projets. Ce délai décourage souvent les participants et nuit à la crédibilité des processus participatifs. Informer régulièrement est une nécessité. On peut entretenir la mobilisation des citoyens en travaillant simultanément sur plusieurs projets à échéances différentes.

8. CHERCHER À RENFORCER LA COHÉRENCE

Mobilité, espace vert, cohésion sociale, sécurité... Chaque territoire est le théâtre de multiples projets qui peuvent faire appel à la participation citoyenne. Bien plus qu'un momentum, la dynamique participative doit viser à renforcer la cohérence d'un projet à l'autre, sur un même territoire.

9. REMERCIER ET FACILITER L'ENGAGEMENT

Les citoyens impliqués donnent de leur temps. Il est donc nécessaire de faciliter l'accès à des services (garde d'enfants, etc.), mais aussi de récompenser ce temps, en commençant par un accueil chaleureux et convivial (un drink ou un repas) éventuellement complété par d'autres incitants ou un défraiement en cas de mobilisation régulière.



6. Choisir les bons outils de réflexion collective

Dialogue constructif et convivialité : deux éléments essentiels pour un processus de participation citoyenne porteur ! Les méthodes et les techniques pour faciliter l'expression de l'ensemble des participants sont pléthoriques et il n'existe aucune recette toute faite !

Les maîtres-mots sont : choix concerté, méthodes adaptées au contexte et au public et alternance des approches pour nourrir réflexion et créativité.



LE WORLD CAFÉ

DURÉE : 2-3 H. À ½ J.
NB. PART : +/- 10 A 50

Processus qui reproduit l'ambiance d'un café dans lequel les **participants débattent** d'une question ou d'un sujet en petits groupes autour de différentes tables pour **faciliter le dialogue constructif et le partage de connaissances et d'idées.**

Particulièrement adapté pour faire sortir la **sagesse collective** d'un groupe.

Un exemple de méthode [ici](#)



LE FISHBOWL

DURÉE : 1 À 2 H.
NB. PART : +/- 10 A 30

Technique de débat qui permet aux participants de **choisir l'orientation de la discussion.** L'orateur est placé au centre d'un cercle où un siège est laissé vacant, les participants sont installés tout autour en cercle de chaises et sont dans une posture d'écoute.

Qui le souhaite s'installe, à tour de rôle, sur la chaise vacante et participe à la conversation. La place est ensuite libérée et la conversation nourrie par un nouvel arrivant.

Particulièrement adapté pour permettre **l'écoute de tous dans un débat.**

Un exemple de méthode [ici](#)



LA CARTE MAP-IT

DURÉE : DE ½ J. À PLUSIEURS SEMAINES
NB. PART : +/- 10 A 100

Représentation commune de l'espace par des moyens didactiques et partagés, elle permet à des non-initiés de mieux **appréhender l'espace dans sa multi-fonctionnalité** et d'élaborer des propositions d'amélioration, de modifications, des envies, des rêves.

Peut être adapté à tout type de public (enfants, adolescents, personnes défavorisées ou illettrées, etc.).

(<http://www.map-it.be/>)



LES CHAPEAUX DE BONO

DURÉE : +/- 2 H.
NB. PART : /

Méthode de **créativité et d'analyse collective** orientée vers la recherche de solutions, en adoptant successivement différentes postures, chacune représentée par un chapeau de couleur qui symbolise une façon de penser.

Permet de **voir une situation sous des angles différents** et d'intégrer une multiplicité de points de vue en faisant le tour d'une problématique.

Un exemple de méthode [ici](#)



LES PLATEFORMES DE PARTICIPATION EN LIGNE

DURÉE : QUELQUES SEMAINES-MOIS
NB. PART : NOMBREUX

Outils numériques offrant la possibilité de suggérer des idées, de voter pour des propositions, etc.

Les Civic Tech permettent ainsi de **toucher un public large et sont complémentaires à une participation physique**, sans s'y substituer.



LA BALADE EXPLORATOIRE OU VISITE DE TERRAIN

DURÉE : 2 H. À ½ J
NB. PART : +/- 8 A 15

Promenade sur un territoire au cours de laquelle les participants en sous-groupes thématiques sont chargés de faire un **reportage photo mettant en évidence** des **atouts** et des **faiblesses** par thème.

Leurs observations sont ensuite transcrites sur une **cartographie** et illustrées par les photographies.

La méthode peut s'appliquer aussi bien à des citoyens dans leur quartier qu'à une éco-team sur le lieu de travail.

MAIS AUSSI ...
le sondage collaboratif, le Forum ouvert, le budget participatif, le panel citoyen, le storytelling, la carte d'ambiance...

Et une multitude d'outils adaptés ou créés sur mesure en fonction des besoins de la mission !

Soyez créatifs, faites appels aux parties prenantes du projet pour évaluer, adapter les outils pertinents qui serviront vos objectifs.

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



7. Evaluer le processus participatif



Fiche d'évaluation

Le service Participation est intéressé d'avoir vos retours une fois que vous aurez mené un processus participatif. Voici un document type d'évaluation dont vous pouvez vous inspirer.

- Service porteur du projet:
- Nom du projet :
- Territoire concerné :
- Avez-vous touché le public cible ?
OUI/NON - Si non, pourquoi ? (expliquez)
- Avez-vous respecté le niveau de participation souhaité ? *OUI/NON - Si non, pourquoi ? (expliquez)*
- En quoi la participation citoyenne a-t-elle apporté une plus-value à votre projet ?
- Quels sont les obstacles que vous avez rencontrés dans la mise en œuvre de votre projet ?
- Quels sont les points forts de votre projet ?
- Autres remarques ...

En copiant/collant et remplissant ce formulaire d'évaluation, vous permettez au service Participation de nourrir la culture de participation citoyenne au sein de notre administration.

Merci d'envoyer votre évaluation au service Participation

94, rue Wayez

participation@anderlecht.brussels

Tel 02 555 22 71 ou 72

ou 73

[Retourner à](#)



Exemples Anderlechtois inspirants

Dans les pages suivantes vous trouverez quelques exemples de projets participatifs à différents niveaux, menés par les services communaux anderlechtois. Prenez contact avec le service mentionné dans l'exemple pour en savoir plus, échanger, apprendre, des bonnes pratiques de vos collègues.



NIVEAU Information

Anderlecht Contact

Service

Communication

Contexte

Revue mensuelle d'information distribuée dans toutes les boîtes aux lettres d'Anderlecht. (11 parutions /an, 48.000 exemplaires)

Personne de contact

Séverine Buyse (service Communication, T : 02 558 08 16)

Clés de succès

- Accessibilité : il arrive directement dans la boîte aux lettres des habitants, pas besoin de smartphone ou d'ordinateur
- Collaboration de tous les services pour nourrir le contenu du journal

Difficultés

- Difficulté de rendre compte de toute l'actualité communale dans un espace restreint
- Difficulté de renvoyer vers d'autres supports pour plus d'information sur un projet. Quand les coordonnées du service sont mentionnées, cela permet parfois de passer de l'information à la communication

[Lien vers le magazine Anderlecht Contact](#)



Information



Etape préalable essentielle à une démarche de participation !

Transmettre des informations relatives aux politiques et projets communaux envers les citoyens dans un processus unidirectionnel.

Intention & mode opératoire

- ⇒ Transmettre de l'information aux citoyens
- ⇒ Pas de processus de clarification prévu

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



NIVEAU Communication - Appropriation

Assemblées Générales du Contrat de Quartier Durable (CQD) Peterbos, 2019-2024

Service

Rénovation urbaine

Contexte

Réunions d'information, qui ont lieu en moyenne deux fois par an, présentent l'état d'avancement du CQD et sont l'occasion pour les habitants de se faire entendre.

Personnes de contact

Maria Christodoulou (service Rénovation urbaine, T : 0498 58 88 50)

Aline Goethals (service Rénovation urbaine, T : 02 558 09 30)

Clés de succès

- Présentation dynamique et courte des projets, de l'actualité
- Espace suffisant pour les questions/réponses et avis des participants
- Innover le format (exposition, fête de quartier, marché aux projets,...)

Difficultés

- Mobilisation des habitants tout au long du processus d'un CQD : peu de concret pendant la phase de diagnostic
- Technicité de certains sujets / de certains interlocuteurs
- Invitation de la Commune : les attentes des participants ne correspondent pas toujours au contenu de la présentation

[Lien vers le CQD Peterbos](#)

Communication
Appropriation



Samen Wijkcontract PETERBOS
Contract de quartier durable

13 JUIN - JUNI 18:30

SALLE AGORA ZAAL - PETERBOS 17A

Votre quartier va changer ! Venez découvrir comment.

Uw wijk zal veranderen! Kom en ontdek hoe.

Invitation - * Assemblée générale de quartier

Uitnodiging - * Algemene wijkvergadering

Niveau favorisant la compréhension et l'appropriation par les habitants.

Faire connaître, présenter et expliquer les politiques publiques et les projets concernant certains quartiers ou la commune entière.

Intention & mode opératoire

- ⇒ Encourager l'appropriation citoyenne par rapport à une décision prise
- ⇒ Processus de clarification prévu

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



NIVEAU Consultation

Go Wayez ! 2019 – en cours

Service

Mobilité

Contexte

Projet STIB en collaboration avec la Commune

Personnes de contact

Samantha Deblomme (service Mobilité, T : 02 436 66 54)

Hanan Baccouche (service Participation, T : 02 555 22 73)

Clés de succès

- STIB a fait appel à un bureau extérieur : outils et méthode nouvelle
- Transversalité entre services communaux
- Collaboration entre services communaux et acteurs extérieurs
- Outils didactiques de sensibilisation
- Ateliers participatifs sur le terrain - à proximité des citoyens
- Mixité entre citoyens et commerçants

Difficultés

- Chantier très lourd dans une artère commerciale
- Sujet et contraintes très techniques et donc complexes à expliquer

[Lien vers le site web de la Commune](#) / [Lien vers le site web de la STIB](#)

Outils => mix entre [World café](#) et [Map-It](#)

Autres exemples ▾

Consultation



Niveau facilitant la décision par les autorités locales grâce à la récolte et à la prise en compte de données et éléments pertinents.

Recueillir l'avis des citoyens sur un sujet ou un projet spécifique au sein d'un cadre consultatif claire (périmètre de consultation précis) et en tenir compte s'il est jugé pertinent.

La décision finale revient aux décideurs.

Intention & mode opératoire

- ⇒ Eclairer certaines décisions au sein d'un projet grâce à la récolte unidirectionnelle d'avis auprès des citoyens
- ⇒ Processus de récolte d'avis sans dialogue ou échanges entre les répondants et les autorités locales

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



NIVEAU Consultation

Move Anderlecht (diagnostic préalable au Plan Communal de Mobilité), 2019 – en cours

Service

Mobilité

Personnes de contact

Samantha Deblomme (service Mobilité, T : 02 436 66 54)

Hanan Baccouche (service Participation, T : 02 555 22 73)

Clés de succès

- La commune a fait appel à des bureaux extérieurs experts en mobilité et communication
- Transversalité entre services communaux
- Outils didactiques (cartes)
- Ateliers participatifs par quartier autour de cartes
- Volonté et soutien politique
- La thématique "mobilité" intéresse beaucoup de personnes, thématique à la mode

Difficultés

- Projet de mobilité très stratégique à l'échelle de toute la commune (peu concret pour les citoyens)
- Sujets et contraintes très techniques et donc complexes à expliquer

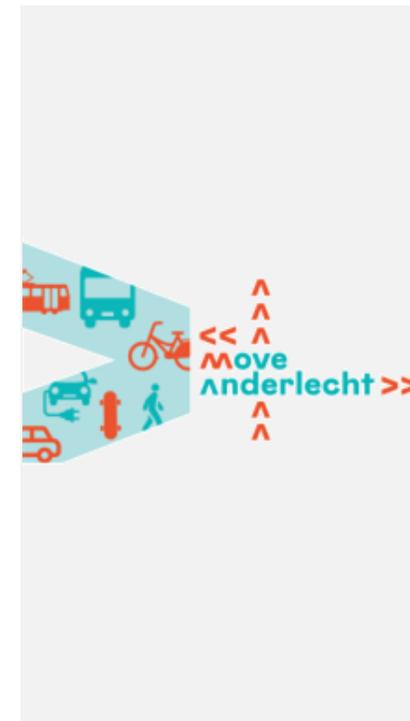
[Lien vers le site web de la Commune](#)

Outils => mix entre [World café et Map-It](#)

(repérage des problématiques mobilité par type sur cartes)

[Autre exemple](#)

Consultation



Niveau facilitant la décision par les autorités locales grâce à la récolte et à la prise en compte de données et éléments pertinents.

Recueillir l'avis des citoyens sur un sujet ou un projet spécifique au sein d'un cadre consultatif claire (périmètre de consultation précis) et en tenir compte s'il est jugé pertinent.

La décision finale revient aux décideurs.

Intention & mode opératoire

- ⇒ Eclairer certaines décisions au sein d'un projet grâce à la récolte unidirectionnelle d'avis auprès des citoyens
- ⇒ Processus de récolte d'avis sans dialogue ou échanges entre les répondants et les autorités locales

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



NIVEAU Consultation

Commissions de quartier (CoQ) du Contrat de Quartier Durable (CQD)

Service

Rénovation urbaine

Contexte

Composée notamment de représentants des habitants, des associations locales, des sociétés de logements sociaux (Comensia et Foyer Anderlechtois), de la Commune et de la Région, la CoQ suit l'évolution du CQD de manière plus rapprochée et remet son avis sur les projets du CQD.

Personne de contact

Karim Boulmaïz (service Rénovation urbaine, T : 02 558 09 26)

Clés de succès

- Mixité des participants : institutionnel, associatif, habitants,...
- Membres de facto + candidatures par exemple habitants

Difficultés

- Mobilisation des habitants tout au long du processus d'un CQD : peu de concret pendant la phase de diagnostic
- Technicité de certains sujets / de certains interlocuteurs
- Invitation de la Commune : les attentes des habitants participant versus le contenu de la présentation
- Temporalité des CQD ne permet pas toujours d'aller plus loin que la remise d'avis des habitants sur un projet

Consultation



Niveau facilitant la décision par les autorités locales grâce à la récolte et à la prise en compte de données et éléments pertinents.

Recueillir l'avis des citoyens sur un sujet ou un projet spécifique au sein d'un cadre consultatif claire (périmètre de consultation précis) et en tenir compte s'il est jugé pertinent.

La décision finale revient aux décideurs.

Intention & mode opératoire

- ⇒ Eclairer certaines décisions au sein d'un projet grâce à la récolte unidirectionnelle d'avis auprès des citoyens
- ⇒ Processus de récolte d'avis sans dialogue ou échanges entre les répondants et les autorités locales

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



NIVEAU Concertation

Plan d'action Agenda 21, 2010-2014

Service

Développement durable

Contexte

Projet communal financé par Bruxelles Environnement : élaboration d'un plan d'actions concrètes pour faire avancer la Commune sur la voie du développement durable

Personnes de contact

Christophe Bourgois (service Développement durable, T : 02 800 07 47)

Hanan Baccouche (service Participation, T : 02 555 22 73)

Clés de succès

- Appel à un bureau extérieur spécialisé en participation pour la conception du processus et la facilitation des rencontres (Trame)
- Les rencontres citoyennes ont débuté par une météo intérieure qui permettaient aux participants d'exprimer par écrit les problèmes constatés, permettant ainsi des discussions plus constructives pour la suite de la rencontre
- Organisation d'un baromètre en fin de réunion pour évaluer la pertinence de la méthode d'animation et de faire évoluer celle-ci
- Bonne articulation entre le service Participation et Développement durable
- Organisation des rencontres en quatre thématiques pour la phase diagnostic (Environnement, Mobilité et Territoire, Cohésion sociale et Solidarité et Économie locale et durable)
- Présence de services communaux lors des réunions citoyennes
- Participation citoyenne lors des différentes phases du projet : diagnostic, construction du plan d'action et évaluation
- Comptes-rendus des rencontres publiés rapidement sur le site de la Maison de la Participation

Difficultés

- Concept nouveau et complexe pour le citoyen ce qui rend la mobilisation compliquée
- Peu de résultat visible à court terme
- Processus long et vaste et difficultés à mobiliser les citoyens dans la durée
- Une bonne partie du plan concerne directement l'administration => co-construction compliquée avec les habitants

[Lien vers le site de la Maison de la Participation](#) / [Lien vers le site web de la Commune](#)

Outils => [World café](#), storytelling, expositions

[Autre exemple](#)

Concertation



Niveau facilitant la décision par les autorités locales grâce à la mise en dialogue des acteurs concernés par le projet.

Organiser la confrontation d'avis, échanges d'idées, explicitation des points de vue des parties prenantes sur un projet par le biais d'un dialogue entre tous (citoyens, experts, mandataires politiques, administration) pour faire émerger l'intérêt général et de s'assurer de la compréhension du projet par un large public.

Les décideurs s'appuient sur les résultats et éléments pertinents pour faire évoluer le projet et prendre les décisions.

Intention & mode opératoire

- ⇒ Eclairer certaines décisions au sein d'un projet grâce à l'organisation d'une confrontation d'avis des parties prenantes
- ⇒ Processus de récolte d'avis avec dialogue organisé entre les parties prenantes.

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



NIVEAU Concertation

Ateliers de travail urbain à La Roue, 2009-2012

Service

Développement urbain

Contexte

Dans le cadre d'un financement Beliris destiné à rénover les espaces publics du quartier de La Roue, la Commune organise une concertation avec les habitants afin de déterminer avec eux les priorités pour leur quartier.

Personnes de contact

Patrice Demol (service Développement urbain, T : 02 800 07 60)

Hanan Baccouche (service Participation, T : 02 555 22 73)

Clés de succès

- Appel à un bureau externe spécialisé en participation pour organiser la concertation (Periferia)
- Projet de très longue durée (19 rencontres étalées sur 3 ans) qui permet de gagner la confiance des habitants du quartier et de travailler en profondeur avec eux
- Nombreux allers-retours entre l'administration et les habitants et présence de représentants politiques et de représentants des services communaux lors des soirées avec les habitants
- Soirées organisées au cœur du quartier concerné
- Quartier typique (cité-jardin) avec un fort sentiment d'appartenance, ce qui a facilité la mobilisation
- Tests d'aménagement grandeur nature pour mettre à l'épreuve les idées des habitants

Difficultés

- Début du processus difficile car forte méfiance des habitants suite à des processus antérieurs mal menés
- Cela prend du temps pour amener chacun à penser collectif dans le cadre de réaménagement d'espace public car chacun pense d'abord à son propre trottoir, sa rue...

Outils => diagnostic marchant, travail sur des cartes, tests grandeur nature, ...



Concertation



Niveau facilitant la décision par les autorités locales grâce à la mise en dialogue des acteurs concernés par le projet.

Organiser la confrontation d'avis, échanges d'idées, explicitation des points de vue des parties prenantes sur un projet par le biais d'un dialogue entre tous (citoyens, experts, mandataires politiques, administration) pour faire émerger l'intérêt général et de s'assurer de la compréhension du projet par un large public.

Les décideurs s'appuient sur les résultats et éléments pertinents pour faire évoluer le projet et prendre les décisions.

Intention & mode opératoire

- ⇒ Eclairer certaines décisions au sein d'un projet grâce à l'organisation d'une confrontation d'avis des parties prenantes
- ⇒ Processus de récolte d'avis avec dialogue organisé entre les parties prenantes.

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



NIVEAU Partenariat

Budget participatif – Contrat de Quartier Durable (CQD) Peterbos, 2019-2024

Service

Rénovation urbaine

Contexte

Atelier d'élaboration du règlement de l'appel à projets citoyens du budget participatif

Co-production : priorités pour le quartier, qui sélectionnera les projets et comment

Validation par les participants : modalités administratives et financières. Les habitants participent et votent à l'assemblée de sélection des projets.

Personnes de contact

Maria Christodoulou (service Rénovation urbaine, T : 0498 58 88 50)

Aline Goethals (service Rénovation urbaine, T : 02 558 09 30)

Clés de succès

- Engagement d'un bureau consultant pour accompagner le processus du Budget Participatif et animer la mixité des participants : Commune, associations, habitants
- Animation gérée par le bureau d'étude, soit une personne neutre
- Le budget participatif est un outil permettant d'entendre et d'appuyer les idées et projets des habitants. Ca permet d'ouvrir des espaces de paroles et d'accompagner les habitants à s'organiser et à se structurer.

Difficultés

- Mobilisation large des habitants
- Quartier peu familiarisé avec ce type de processus
- Peu de temps, un seul atelier pour élaborer un règlement

[Lien vers le CQD Peterbos](#)

[Autre exemple](#)

Partenariat 



Niveau permettant de partager le pouvoir d'initiative, de décision et/ou de mise en oeuvre d'un projet entre les autorités locales et les partenaires.

Travailler en étroite collaboration avec les parties prenantes (citoyens, associations, services communaux ...) d'un projet de son élaboration à sa mise en oeuvre (cadre, objectif, actions concrètes,...).

Intention & mode opératoire

- ⇒ Organiser la collaboration entre les acteurs impliqués dans un projet, les amenant à partager la mise en oeuvre et les décisions liées à celui-ci
- ⇒ Processus d'organisation de la contribution directe

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



NIVEAU Partenariat

Budget Participatif (BP) – Contrat de Quartier Durable (CQD)

Biestebroeck, 2015-2020

Service

Participation

Contexte

Le service Participation a initié le BP Biestebroeck permettant de mettre annuellement en discussion collective une somme provenant du CQD Biestebroeck. Toutes les décisions concernant ce budget sont prises conjointement par les habitants du périmètre et acteurs du quartier ainsi que les institutions. Elaboration du règlement avec les habitants et acteurs de terrain et revu chaque année.

Personne de contact

Hanan Baccouche (service Participation, T : 02 555 22 73)

Clés de succès

- Les thématiques reprises dans le règlement ont été relevées par les habitants eux-mêmes et le BP permet aux citoyens d'y répondre en partie et de façon originale
- Le processus est évolutif par la mise à jour du règlement qui permet d'intégrer des nouvelles demandes et des suggestions des citoyens (budget, comité de sélection, thématique...)
- La création de liens entre les habitants issus de différents milieux est un réel point fort qui ressort après quatre années
- Impliquer les citoyens dans les décisions et expliquer le fonctionnement d'une administration

Difficultés

- La difficulté majeure est de mobiliser les habitants dans le temps
- Nous avons constaté qu'après quatre ans du BP, les projets réalisés ne sont pas suffisamment visibles dans le quartier
- Le délai d'exécution des projets est trop court entre la réception du budget et la réalisation
- Le projet vise tous les habitants mais nous avons des difficultés à impliquer les jeunes en tant que porteurs de projets et non consommateurs

[Lien vers le site web de la Maison de la Participation](#)



Partenariat



Niveau permettant de partager le pouvoir d'initiative, de décision et/ou de mise en oeuvre d'un projet entre les autorités locales et les partenaires.

Travailler en étroite collaboration avec les parties prenantes (citoyens, associations, services communaux ...) d'un projet de son élaboration à sa mise en oeuvre (cadre, objectif, actions concrètes,...).

Intention & mode opératoire

- ⇒ Organiser la collaboration entre les acteurs impliqués dans un projet, les amenant à partager la mise en oeuvre et les décisions liées à celui-ci
- ⇒ Processus d'organisation de la contribution directe

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



NIVEAU Délégation

Repair Café, 2017-en cours

Service

Participation

Contexte

La Commune identifie un manque, mobilise les citoyens et leur délègue la création et la gestion d'un Repair Café. Elle offre un accompagnement au groupe pour que le projet puisse se lancer dans les meilleures conditions et ensuite le groupe continue l'aventure seul.

Personne de contact

Hanan Baccouche (service Participation, T : 02 555 22 73)

Clés de succès

- Thématique connue, dans l'air du temps
- Le projet repose sur une envie réelle des participants (sans quoi il aurait été abandonné)
- Les citoyens sont acteurs du projet : ils en font ce qu'ils veulent
- Relation de confiance entre la Commune et les citoyens impliqués
- L'accompagnement offert par le service Participation a rendu le groupe plus fort pour démarrer le projet

Difficultés

- Le passage à l'autonomie totale du groupe : peur de ne pas s'en sortir, difficulté de répartir les rôles portés par le service Participation au sein des bénévoles
- Difficulté de maintenir un projet totalement bénévole dans la durée

[Lien vers le Repair Café Anderlecht](#)

Autres exemples ▾

Délégation



Niveau consistant à confier aux citoyens une partie du pouvoir d'initiative, de décision et/ou de gestion et mise en œuvre dans le cadre d'un projet, en leur fournissant le support et les ressources nécessaires.

Ce processus de délégation est organisé dans un cadre défini au sein duquel le citoyen prend des décisions et gère le projet.

Le citoyen et les autorités locales sont co-responsables chacun à leur niveau.

Intention & mode opératoire

- ⇒ Déléguer tout ou partie d'un projet au sein d'un projet à des acteurs citoyens
- ⇒ Processus de transmission totale ou partielle de pouvoir d'action du citoyen dans un projet

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



NIVEAU Délégation

Potager James Ensor, 2013-en cours

Service

Rénovation urbaine

Contexte

Dans le cadre d'un Contrat de Quartier, la Commune met

en place un projet de potager collectif avec les habitants du quartier sur un de ses terrains.

Après le Contrat de Quartier, le groupe d'habitants continue à gérer le potager en autonomie, dans le cadre d'une convention ou d'un contrat établi avec la Commune qui a l'obligation de veiller aux activités qui se déroulent sur ses propriétés.

Personne de contact

Christophe Bourgois (service Développement durable, T : 02 800 07 47)

Clés de succès

- Le contrat de quartier apporte un budget pour l'aménagement du terrain et permet d'engager une personne à temps partiel pour gérer le projet
- Le potager est dessiné et réalisé avec les habitants

Difficultés

- Difficulté de maintenir un projet totalement bénévole dans la durée
- Actes de vandalisme et squat du terrain par moment qui affectent le groupe

[Autre exemple](#)



Délégation



Niveau consistant à confier aux citoyens une partie du pouvoir d'initiative, de décision et/ou de gestion et mise en œuvre dans le cadre d'un projet, en leur fournissant le support et les ressources nécessaires.

Ce processus de délégation est organisé dans un cadre défini au sein duquel le citoyen prend des décisions et gère le projet.

Le citoyen et les autorités locales sont co-responsables chacun à leur niveau.

Intention & mode opératoire

- ⇒ Déléguer tout ou partie d'un projet au sein d'un projet à des acteurs citoyens
- ⇒ Processus de transmission totale ou partielle de pouvoir d'action du citoyen dans un projet

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)



NIVEAU Délégation

Appels à projet citoyens, 2006 – en cours

Service

Participation

Contexte

Le service Participation demande chaque année un budget pour lancer l'appel à projets.

Personne de contact

Hanan Baccouche (service Participation, T : 02 555 22 73)

Clés de succès

- Budget mis à disposition pour soutenir des initiatives citoyennes portées par des groupes d'habitants, des comités de quartier ou par des associations
- Diversité des projets qui touchent différentes thématiques (développement durable, citoyenneté, projets culturels et artistiques, ...) et couvrent tout le territoire communal
- Visibilité des projets sur toute la Commune
- Collaboration des différents services techniques de la Commune
- La soirée jury permet la rencontre entre les membres du jury (experts en participation citoyenne) et les porteurs de projets et surtout de créer des synergies entre les porteurs de projets

Difficultés

- Le budget mis à disposition est très faible par rapport aux nombres de dossiers déposés = sélection parfois difficile
- Les échéances de réalisation sont parfois trop courtes
- Les porteurs de projets doivent respecter l'annualité budgétaire (l'idéal est d'avoir plus d'un an pour réaliser son projet et dépenser le subsidé)
- Le subsidé ne permet pas de financer des prestations

[Lien vers le site web de la Maison de la Participation](#)

Délégation



Niveau consistant à confier aux citoyens une partie du pouvoir d'initiative, de décision et/ou de gestion et mise en œuvre dans le cadre d'un projet, en leur fournissant le support et les ressources nécessaires.

Ce processus de délégation est organisé dans un cadre défini au sein duquel le citoyen prend des décisions et gère le projet.

Le citoyen et les autorités locales sont co-responsables chacun à leur niveau.

Intention & mode opératoire

- ⇒ Déléguer tout ou partie d'un projet au sein d'un projet à des acteurs citoyens
- ⇒ Processus de transmission totale ou partielle de pouvoir d'action du citoyen dans un projet

[Retourner à](#)



[Retourner à](#)

