



EXPERIMENTATION DE LA METHODE SPIRAL DANS LE QUARTIER MISTRAL, GRENOBLE

Retour d'expérience - Rapport final





Expérimentation de la méthode SPIRAL dans le quartier Mistral, Grenoble

Rapport proposé par la Mission Evaluation de l'action publique
de la Ville de Grenoble

Marina GIROD DE L'AIN
Adjointe Evaluation et
Prospective
Secrétariat : 04.76.76.38.53

Martine HENRIOT
Chef de service
Management Stratégique
04.76.76.33.99

Sylviane SPINDLER-WEBEN
Chargée d'évaluation
à la ville
Management Stratégique
04.56.52.66.59

Mathilde BESSE
Stagiaire en charge de la
démarche

Malika GRANGE
Stagiaire en charge de la
démarche

En partenariat avec l'ensemble du Comité de Pilotage
de l'expérimentation SPIRAL à Mistral

Elisa MARTIN, Adjointe Enfance Jeunesse et Tranquillité Publique
Laëtitia LEMOINE, Adjointe secteur 3
Pascal CLOUAIRE, Adjoint Démocratie Economie Locale et Europe
Alan CONFESSON, Conseiller municipal
Stéphane LETEXIER, Directeur Ville de Demain
Véronique LEJEUNE Directrice Action territorialisée
Cécile ALLIBE, Directrice de territoire Secteur 3
Hélène CLOT, Chargée d'Evaluation à Grenoble Alpes Métropole
Augustin NALLET, Agent de développement Secteur 3

CONTENU

Rapport d'expérience

1. Les nouveaux indicateurs de richesse	7
2. La méthode SPIRAL, éléments de méthode	9
2.1. La méthode, étape par étape	9
2.2. Le référentiel : critères et indicateurs	10
3. La phase active : retour sur expérience et leçons apprises.....	11
3.1. Le calendrier de mise en œuvre	11
3.2. La mobilisation des groupes	12
3.3. L'animation des groupes	14
3.4. La plénière des groupes (réunion Arc-en-ciel)	16
3.5. L'analyse des indicateurs produits par les groupes homogènes.....	17
3.6. Les suites de la démarche	18

Annexe 1

Traitement des résultats par groupe.....	21
Les membres des Clubs de personnes âgées	23
Les membres du CoHaMis	24
Les « Dames »	25
Les membres CA et bénévoles du Plateau	26
Les Kapseurs (Koloc' à projets solidaires, Afev)	27
Les membres du Club des spectateurs (Prunier sauvage).....	28
Les membres du CA et bénévoles de la Maison de l'Enfance Bachelard (MEB)	29
Les joueurs de futsal encadrés par le CoDASE	30
Les membres de l'association « Les sentiers du savoir »	31
Les élèves de CM2 de l'école Anatole France	32
Traitement des résultats par thème.....	33
La propreté et les nuisances sonores	35
L'entretien du bâti.....	36
La sécurité des personnes	37
Préjugés, respect, racisme.....	38
Des temps collectifs et festifs pour rassembler	39

La place de la jeunesse	40
La santé.....	41
La poursuite du projet urbain.....	42

Annexe 2

Cahier des charges Expérimentation SPIRAL.....	45
Le référentiel	47
La méthode SPIRAL, quelques éléments de méthode	55
Comment animer la méthode SPIRAL avec des enfants ?.....	63

Annexe 3

Valorisation des résultats	71
----------------------------------	----

1. LES NOUVEAUX INDICATEURS DE RICHESSE

« Un indicateur indique ce qu'on lui demande de regarder ».
Semaine Content pas comptant, Grenoble

« Les indicateurs ne fournissent pas seulement une
vision du monde, ils le transforment ».
Semaine Content pas comptant, Grenoble

Aujourd'hui, la monnaie s'impose comme étalon de la richesse et les flux monétaires sont recensés dans un indicateur composite : le Produit intérieur brut (PIB). Devenu indicateur phare de la croissance, le PIB se trouve érigé en véritable indicateur sociétal¹. Ainsi richesse, croissance et PIB se confondent...

Or, Partrick Viveret, dans la préface de son rapport *Reconsidérer la richesse*, nous rappelle que l'étymologie du mot « richesse » renvoie d'abord à la « puissance créatrice ». La pensée de la richesse ainsi restreinte au seul paramètre matériel apparaît de plus en plus réductrice. En ne considérant que les flux de richesse marchande et monétaire, le PIB occulte les richesses non monétaires, les activités non marchandes. Ainsi, une catastrophe écologique, les accidents mortels de la route sont-ils compris comme participant à la croissance d'un pays et comptabilisés positivement dans le PIB, tandis que les tâches domestiques et l'engagement associatif ne le sont pas...

Dès lors, comment remettre l'humain au cœur l'économie ?

Comment compter ce qui compte vraiment ?

Les nouveaux indicateurs de richesse ne prétendent pas se substituer à ceux qui existent mais sont pensés pour compléter ces derniers. Déplacer notre regard devient un impératif au vu de la crise majeure du modèle de développement à laquelle le monde contemporain doit faire face. Et ce changement de regard impacte également la manière dont nous observons la société : les principaux indicateurs sociaux sont souvent « à charge » : taux de chômage, de précarité, d'échec scolaire... A l'économique des indicateurs de richesse, au social les indicateurs de difficultés. L'enjeu est de faire valoir les ressources non-monétaires constitutives du bien-être, notamment dans les domaines sociaux, environnementaux et de la santé.

C'est dans cette perspective que de nouveaux indicateurs sont expérimentés et portés par des réseaux comme FAIR (Forum pour d'Autres Indicateurs de Richesse) ou Together France, réseau national regroupant les territoires français « de coresponsabilité ».

¹ Viveret Patrick, *Reconsidérer la richesse*, édition de 2010 (rapport de 2002).

Etape marquante à l'échelle nationale, le projet de loi sur les nouveaux indicateurs de richesse proposé par Eva Sas a été adopté le 02 avril 2015. Il propose des indicateurs macros complémentaires au PIB.

A l'échelle locale, les enjeux méthodologiques sont relativement différents : si l'esprit de la démarche reste le même (compter ce qui compte) les enjeux de mesure sont décalés. Le PIB local n'existe pas, il est calculé au mieux à une échelle régionale. En revanche, l'observation sociale se fait bien « à charge ». Il s'agit donc de structurer une observation économique, sociale et environnementale à partir des notions de richesses monétaires et non-monétaires ou de la notion de bien-être, qui peut se décliner dans les politiques publiques sous le vocable « qualité de vie ».

*

En lien avec l'université (laboratoire CREG, Centre de Recherche en Economie de Grenoble) et la métropole grenobloise, impliqués dans la recherche d'indicateurs de bien-être, la Ville de Grenoble s'attache depuis quelques mois à renouveler l'observation sociale et la définition des indicateurs sociaux. Pour l'essentiel, les objectifs sont les suivants :

- Promouvoir le bien-être comme enjeu de cohésion sociale
- Enrichir l'observation sociale de nouveaux indicateurs de richesse non monétaire
- Renouveler et élargir la participation citoyenne
- Co-construire l'action publique

C'est dans ce contexte et dans le cadre de l'évaluation du premier Programme National de Rénovation Urbaine (PNRU1) que les élus grenoblois ont souhaité expérimenter la méthode SPIRAL² sur le quartier Mistral, visant la production d'un « diagnostic sensible » pour le territoire à l'appui de méthodes participatives.

L'hypothèse qui donne sens à l'expérimentation entreprise est double :

1. La participation citoyenne apporte une valeur ajoutée spécifique à l'évaluation : regard externe, éléments moins formatés, approche spontanée et pragmatique, sens critique productif, apport d'expérience qui dépasse la seule expertise technique.
2. Les bénéfices en termes d'impacts sont nombreux et divers : pluralité (croisement des regards), développement de l'intelligence collective, renforcement de la démocratie (transparence), apprentissage, responsabilisation, acceptabilité, (re)mobilisation.

Proposée par le Conseil de l'Europe, la méthode SPIRAL a déjà été expérimentée dans d'autres pays. Elle met en discussion des groupes homogènes autour de la définition du bien-être et du mal-être. De la réflexion au plan d'action, la notion de coresponsabilité est au centre de la démarche. L'expérimentation de la méthode SPIRAL à Mistral a commencé en septembre 2014 et a pris fin en juin 2015.

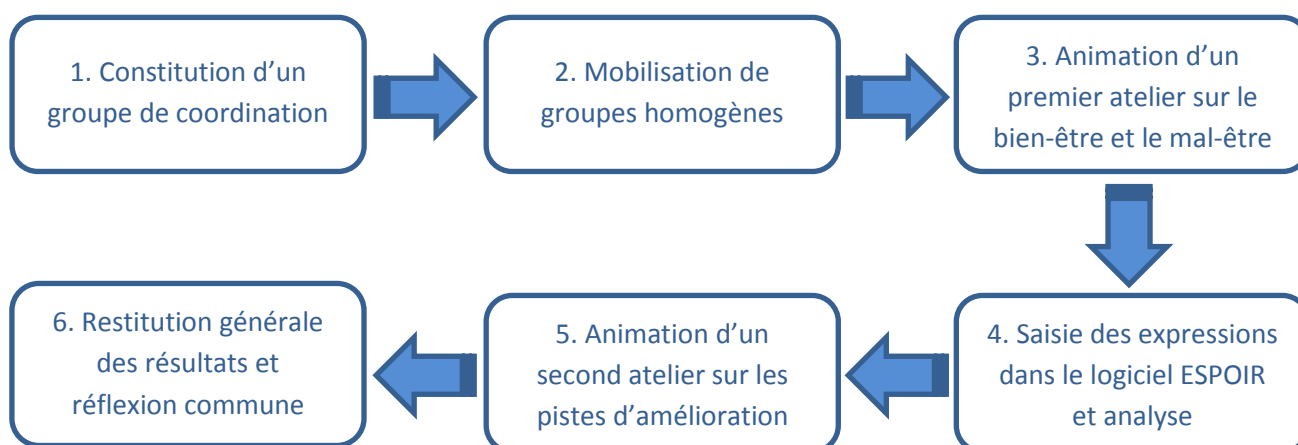
² *Societal Progress Indicators for the Responsibility of All*, se reporter aux documents de référence pour le détail de la démarche.

2. LA METHODE SPIRAL, ELEMENTS DE METHODE

2.1. LA METHODE, ETAPE PAR ETAPE

SE REFERER A « LA METHODE SPIRAL, QUELQUES ELEMENTS DE METHODE » POUR UNE DESCRIPTION DETAILLÉE.

La méthode SPIRAL se déploie en plusieurs étapes :



1. La constitution d'un groupe de coordination (pilote) qui rassemble des professionnels et citoyens référents sur le territoire : gestionnaires d'équipements, référents associatifs, citoyens engagés...
2. La mobilisation de « groupes homogènes » représentatifs de la diversité des groupes socio-économiques dans la population : il s'agit de groupes de 6 à 12 personnes qui partagent un intérêt commun, l'idée étant qu'elles se connaissent et soient à l'aise ensemble pour faciliter la prise de parole et la communication interpersonnelle.
3. L'animation d'un premier atelier : une réunion d'1h30 environ est menée avec chacun des groupes homogènes. Au cours de cette rencontre deux questions sont posées aux participants : « qu'est-ce que le bien-être pour vous ? » et « qu'est-ce que le mal-être pour vous ? ». Les éléments de réponse sont inscrits sur des post-it de couleurs différentes puis mis en commun et discutés par les participants.
4. La saisie des indicateurs dans le logiciel ESPOIR (Conseil de l'Europe) et leur analyse.
5. L'animation d'un second atelier : à partir des priorités établies lors de la première rencontre, une seconde réunion avec chacun des groupes homogènes porte sur les questions : « qu'êtes-vous prêts à faire en tant que citoyen pour assurer le bien-être collectif ? » et « qu'attendez-vous des pouvoirs publics ? ».

Cette quatrième question est une spécificité de l'expérience grenobloise, conçue pour rendre explicite la notion de coresponsabilité³. Les éléments de réponse aux questions sont à nouveau précisés et discutés.

6. La réunion de l'ensemble des groupes : une plénière (« Arc-en-ciel ») réunit tous les participants à la méthode SPIRAL. Les résultats les plus marquants sont exposés et les participants sont ensuite invités à réagir, faire des propositions et imaginer des actions concrètes pouvant être conduites afin d'améliorer les critères de bien-être.

2.2. LE REFERENTIEL : CRITERES ET INDICATEURS

SE REFERER AUX DEUX DOCUMENTS JOINTS SUR LE REFERENTIEL ET LES INDICATEURS ET DOMAINES.

Toutes les expressions recueillies lors des deux réunions sont répertoriées dans un référentiel. Ce référentiel est composé de 9 dimensions du bien-être (de A à I), elles-mêmes subdivisées en 68 composantes.

Cette « traçabilité » de la parole citoyenne est constitutive de la méthode ESPOIR. Dans la pratique, une bonne appropriation de ces critères est nécessaire afin de préciser les indicateurs lors des temps d'animation. Le « codage » des expressions peut être réalisé avec un ou deux participants volontaires du groupe afin de maintenir la transparence du processus.

³ Dans la méthode SPIRAL originelle la quatrième question est différente : « Que faudrait-il faire pour assurer le bien-être des générations futures ? ». Cette question permet souvent d'ouvrir à des préoccupations plus sociétales et environnementales (durabilité du bien-être).

3. LA PHASE ACTIVE : RETOUR SUR EXPERIENCE ET LEÇONS APPRIS

3.1. LE CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE

Phase 1 : La mise en œuvre de la démarche (septembre 2014 – janvier 2015)

Etapas de la démarche	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.
Constitution du groupe de coordination					
Premiers contacts avec les personnes relais					
Détermination des groupes homogènes et animation des deux ateliers					
Plénière des groupes					22.01

Phase 2 : Les suites de la démarche (février – juin 2015)

Etapas de la démarche	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin
Analyse des résultats					
Une action de mobilisation sur un enjeu prioritaire		31.03			
Ateliers avec un nouveau groupe homogène			X		
Constitution de groupes de travail sur des thématiques issues de la démarche					
Réunion publique, restitution des résultats de la méthode				20.05	

3.2. LA MOBILISATION DES GROUPES

RETOUR SUR EXPERIENCE

Dans un premier temps, le détail de l'expérimentation a été exposé aux acteurs du quartier Mistral qui avaient donné leur accord de principe pour s'engager dans la démarche. La méthode SPIRAL est à la fois interactive et ludique, mais peut être difficile à expliquer hors contexte dans la mesure où elle répond à de nombreux objectifs souvent perçus comme abstraits ou réservés à des initiés : construction d'indicateurs de bien-être, définition de la notion de bien-être pour le Conseil de l'Europe, réflexion sur la richesse sociale, « diagnostic sensible »...

Pour emporter l'adhésion, l'équipe de coordination a choisi de faire valoir que l'expérimentation peut intéresser les personnes et les structures qui s'impliquent dans le cadre de leur projet d'établissement ou associatif. Si les structures présentes au sein du quartier pouvaient être considérées comme représentant de publics « captifs », d'autres ont demandé davantage d'arguments de conviction. Finalement, la convivialité a été le maître mot du travail avec les groupes.

Les membres du groupe de coordination ont pu eux-mêmes expérimenter la méthode SPIRAL en répondant aux questions « qu'est-ce que le bien/mal être de votre point de vue ». Cette première expérience a permis de rendre concret le travail à venir pour ceux qui souhaitaient s'engager.

L'expérimentation de la méthode a été menée en lien étroit avec la Maison des habitants du secteur (MDH3). C'est la recherche de la diversité des points de vue qui a été privilégiée lors de la constitution des groupes plutôt que le grand nombre.

Au total, 10 groupes homogènes soit 110 habitants ont été mobilisés et ont pris part à la démarche :

- Les adolescents pratiquant le futsal au gymnase Ampère, encadrés par le CoDASE
- Les Kapseurs, Koloc' à projets solidaires accompagnés par l'Afev
- Les membres du bureau et bénévoles du CoHaMis (Collectif des Habitants de Mistral)
- Les habitants du secteur adhérant au Club des Spectateurs (Prunier Sauvage)
- Les membres des Clubs de personnes âgées
- Les membres du CA et bénévoles de la Maison de l'Enfance Bachelard (MEB)
- Les membres du CA et bénévoles du Plateau
- Les membres de l'association les Sentiers du savoir
- Les élèves de CM2 de l'école Anatole France
- Les « Dames », mamans d'élèves de l'école Anatole France et usagères du Secours Populaire

NB1 : La méthode a été proposée aux agents d'Actis qui n'ont pas souhaité donner suite.

NB2 : Tous les groupes n'ont pas réalisé les deux ateliers prévus par la méthode.

LEÇONS APPRISES

1. L'implication active d'un acteur de terrain bien implanté dans le quartier

Cette condition est primordiale. Un acteur de terrain reconnu et bien implanté dans le quartier facilite l'identification des personnes relais pour la mobilisation des groupes homogènes, démarche difficile si elle menée par une personne extérieure. L'agent de développement local à la Maison des habitants du secteur 3 estime à 20-25% le temps effectif de travail par semaine consacré à la méthode SPIRAL (intégrée dans le Plan d'action de la MDH3) sur la période de mise en œuvre. Cette implication n'est pas uniquement valable pour la première phase de constitution des groupes mais vaut pour l'ensemble de la démarche (animation, suivi de la méthode).

2. Un relais fort du tissu associatif et une présence institutionnelle reconnue

Un tissu associatif dense facilite la constitution des groupes homogènes dans la mesure où les potentiels participants sont déjà rassemblés autour d'un intérêt commun, de façon régulière. De fait les personnes relais et réseaux sont plus facilement identifiables et le critère d'homogénéité déjà garanti par ce type de recrutement. De la même façon une présence institutionnelle forte facilite la mise en œuvre de la démarche.

3. Le portage de la méthode au sein de chaque groupe

L'adhésion des structures du quartier à la méthode et la compréhension des enjeux pour leur orientation future est essentielle. Les structures doivent exprimer en amont leur volonté et s'engager formellement à y participer (vote, contractualisation...). Pour l'expérimentation dans le quartier Mistral, trois équipements structurants du quartier (le Plateau, la Maison de l'Enfance Bachelard et le Prunier Sauvage) ne se sont pas suffisamment emparés de la méthode et n'ont pas organisé de second atelier. Pour assurer le suivi de la méthode il faut donc que les référents des structures se l'approprient et que la proposition arrive au bon moment au regard de la dynamique interne. Pour susciter cette adhésion, la méthode peut être utilisée comme un outil au service du projet associatif ou du projet de structure (possibilité de changer la 4^{ème} question par « qu'est-ce que vous attendez de la structure X » ou « qu'est-ce que vous seriez prêt à faire pour le projet Y »).

4. La présentation de la méthode aux participants et personnes relais

En lien avec la condition précédente, il convient de présenter dès le départ avec clarté le sens de la démarche, ses objectifs et finalités à l'ensemble des personnes relais et des participants. Cette présentation doit être simple et faire valoir le bénéfice potentiel pour les structures porteuses de la démarche et les participants. L'accompagnement par une personne ayant déjà pratiqué la méthode SPIRAL facilite la mise en œuvre.

3.3. L'ANIMATION DES GROUPES

RETOUR SUR EXPERIENCE

Au cours de la première phase de l'expérimentation (entre novembre 2014 et janvier 2015), les ateliers participatifs ont été menés avec 9 groupes et animés par la personne en charge du déroulement de la méthode et l'agent de développement local du secteur. Un dixième groupe a participé à la méthode lors de la seconde phase de l'expérimentation (en avril 2015).

Les ateliers se sont déroulés dans une atmosphère conviviale, les participants étant à l'aise pour s'exprimer sur le bien-être, individuel et collectif et proposer des pistes d'amélioration. Les expressions recueillies ont été nombreuses.



LEÇONS APPRIS

1. Des groupes en confiance

L'homogénéité de chaque groupe est essentielle au bon déroulement de la méthode. La recherche d'une mise en confiance pour une plus grande liberté d'expression est une exigence de départ.

2. Des ateliers conviviaux

Cette recommandation figure également dans les éléments de méthode de la démarche SPIRAL. Une attention particulière doit être apportée à l'horaire de la rencontre, à sa localisation (dans un lieu connu). Il est possible voire souhaitable pour ne pas surcharger les participants de greffer la réunion sur un temps déjà prévu (ex : animation SPIRAL lors d'une réunion du CoHaMis). Cafés, petits gâteaux, accueil informel facilitent l'implication des participants. Nous soulignons l'importance de ces aspects logistiques comme condition de réussite.

3. L'adaptabilité de la méthode

La méthode doit pouvoir être adaptée en fonction des contingences. Une certaine souplesse est nécessaire selon les publics, le temps disponible, etc. et relève de l'appréciation des animateurs. Si les ateliers sont menés avec des publics ayant *a priori* des difficultés à s'exprimer (des enfants, des allophones), le recours au jeu MOTUS⁴ peut être un bon outil.

Dans l'ensemble, la mobilisation peut susciter des difficultés. Il convient de s'interroger sur les moyens de rassembler le plus de personnes possible (horaire, communication, aspect convivial, etc.). Nous estimons que la mobilisation peut varier en fonction des territoires sur lesquels est menée la méthode, des publics que l'on souhaite faire participer, etc. et doit être objet d'une modulation pour chaque territoire.

4. L'inscription de la méthode dans une temporalité définie

Le bornage de la méthode dans une temporalité définie permet de mener les ateliers lorsque les groupes sont mobilisés. Le retour rapide aux participants est également important ; le traitement des expressions doit se faire entre les deux ateliers avant de revenir devant le groupe avec ces premiers résultats. De la même façon la plénière ne doit pas être trop éloignée dans le temps.

⁴ Jeu qui fait recours à des images. Conception et diffusion du jeu : asbl Le Grain et asbl Question santé.

3.4. LA PLENIERE DES GROUPES (REUNION ARC-EN-CIEL)

RETOUR SUR EXPERIENCE

Cette réunion avait pour ambition de réunir le plus de personnes possible ayant participé aux divers ateliers. Elle a été programmée le jeudi 22 janvier 2015, et n'a rassemblé qu'une dizaine d'habitants – sur les 86 personnes rencontrées lors des différentes réunions entre novembre 2014 et janvier 2015, accompagnés d'une bonne partie des responsables de structures sollicitées. Les leçons de cette faible mobilisation ont été tirées par la suite.

Les résultats de l'expérimentation ont été présentés aux participants sous forme de graphiques commentés. Ces constats ont d'abord suscité de nouveaux commentaires, devenant petit à petit des revendications à destination des pouvoirs publics ou des structures telles que le bailleur social. Le débat a ensuite été consacré à la recherche de pistes d'engagement du point de vue des personnes présentes en faveur du bien-être dans leur quartier.



D'une façon générale les personnes présentes ont souligné le lien entre la mauvaise qualité des logements sur le quartier et le sentiment de mal-être, déplorant à la fois le mauvais état du parc social et le relationnel dégradé avec le bailleur. Les participants ont par ailleurs déploré le délitement du lien social et exprimé un sentiment d'enfermement et "d'abandon" des pouvoirs publics (ressenti très négatif de l'absence de mixité sociale et d'un certain repli communautaire).

En fin de réunion, la notion de coresponsabilité qui guide la méthode SPIRAL a été rappelée dans le but d'obtenir de la salle de passer des revendications au plan d'action. Les participants se sont prêtés au jeu et ont fait des propositions en faveur de la co-construction.

LES AXES RETENUS

- L'organisation d'une médiation entre les habitants des logements et le bailleur Actis (principal bailleur sur le quartier).
- La réflexion à mener sur l'entretien et la propreté du quartier.
- La réflexion à mener sur la question de l'intergénérationnel et du vivre ensemble.

3.5. L'ANALYSE DES INDICATEURS PRODUITS PAR LES GROUPES HOMOGENES

UNE ANALYSE THEMATIQUE :

L'analyse thématique a été pensée pour :

- consolider les données recueillies sous l'angle de l'action publique,
- alimenter le plan d'action des services de la Ville sur le quartier.

Cette analyse a donné lieu à des fiches thématiques, en annexe du présent rapport. Ces fiches ont vocation à être diffusées et travaillées avec chaque service ou opérateur concerné.

UNE ANALYSE PAR GROUPE HOMOGENE :

L'analyse par groupe homogène a été pensée pour :

- établir les spécificités de chaque groupe,
- faire un retour aux groupes sur leur participation,
- alimenter le second atelier et la plénière des groupes.

3.6. LES SUITES DE LA DEMARCHE

ALIMENTER LE PLAN D'ACTION MISTRAL – LYS-ROUGE – CAMINE :

Le déploiement de la méthode SPIRAL aura été une occasion pour les habitants de s'exprimer et d'échanger à partir de la notion de bien-être. L'ensemble des paroles recueillies lors des ateliers et de la plénière des groupes a été pris en compte et a permis d'alimenter et de compléter le Plan d'action Mistral – Lys-Rouge – Camine 2015-2016 (en annexe).

L'EVALUATION PARTICIPATIVE DE L'HYGIENE ET DE LA PROPRETE :

Suite à la phase de diagnostic, la poursuite de la méthode SPIRAL a consisté à mener des actions ciblées concernant les sollicitations les plus prégnantes : le cadre de vie, la relation au bailleur et la sécurité.

C'est la question du cadre de vie qui a été abordée en priorité avec l'organisation d'une évaluation participative à la date du 31 mars 2015 : une occasion pour les élus, les techniciens (agents des services Espaces verts, Propreté urbaine et Hygiène salubrité) et les habitants de constater ensemble les problèmes qui se posent au quotidien et d'en discuter. Contrairement à la réunion du 22 janvier, la mobilisation habitante a été importante (une soixantaine de personnes).

Les résultats de la méthode SPIRAL ont été rappelés à l'ensemble des participants et un tour de quartier a ensuite été réalisé visant à évaluer en trinôme (habitants et agents de service) la netteté et la propreté à l'aide d'une grille. Enfin, les participants ont pu échanger sur ce qu'ils avaient observé et proposer des pistes d'amélioration (les constats et actions proposées figurent en annexe).

LA CONSTITUTION DE GROUPES DE TRAVAIL :

Sur la base des résultats de la méthode SPIRAL et des propositions issues de ce tour de quartier, des groupes d'habitants et de professionnels se forment actuellement autour de thématiques sur lesquelles les participants souhaitent s'engager.

*

* *

Cette expérimentation a été jugée concluante par les élus concernés qui se sont employés à valoriser les résultats en interne. Il a été décidé de la reproduire dans d'autres quartiers de la ville selon une priorisation à déterminer pour le mois de septembre 2015. La Ville de Grenoble a par ailleurs déposé sa candidature au programme URBACT III au mois de juin 2015 (axe inclusion sociale) dans la perspective de valoriser et d'amplifier la démarche en partenariat avec d'autres villes européennes et en y consacrant des moyens susceptibles de leur permettre d'atteindre le seuil critique nécessaire à une action en profondeur et dans la durée.

ANNEXE 1 :

- **Traitement des résultats par groupe**
- **Traitement des résultats par thème**

TRAITEMENT DES RESULTATS PAR GROUPE

- *Les Clubs de personnes âgées*
- *Le CoHaMis*
- *Les « Dames »*
- *Le Plateau*
- *Les Kapseurs*
- *Le Club des spectateurs*
- *La Maison de l'Enfance Bachelard*
- *Les joueurs de futsal*
- *L'association les Sentiers du savoir*
- *La classe de CM2 de l'école Anatole France*

Rappel du référentiel

A : Accès aux moyens de vie

B : Cadre de vie

C : Relations avec et entre les organisations

D : Relations personnelles

E : Equilibres sociétaux

F : Equilibres personnels

G : Sentiments de bien-être/ mal-être

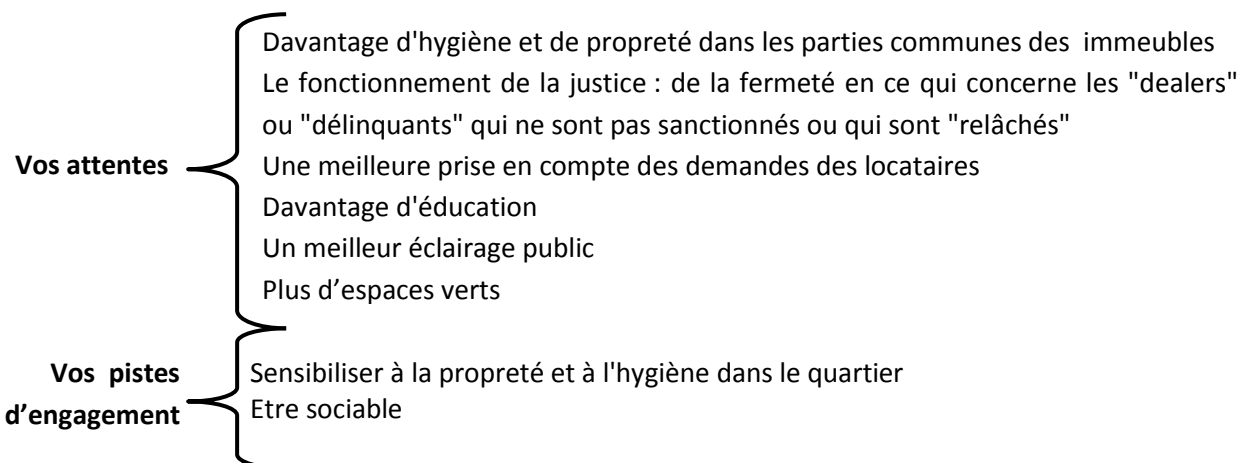
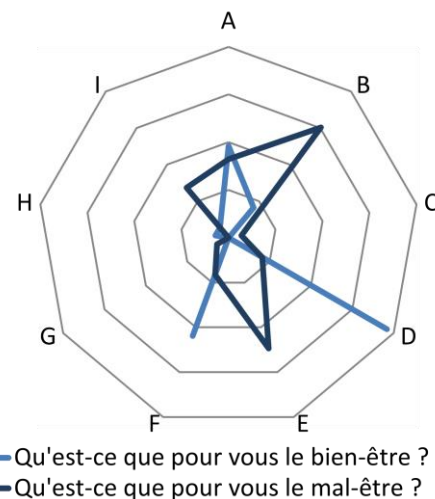
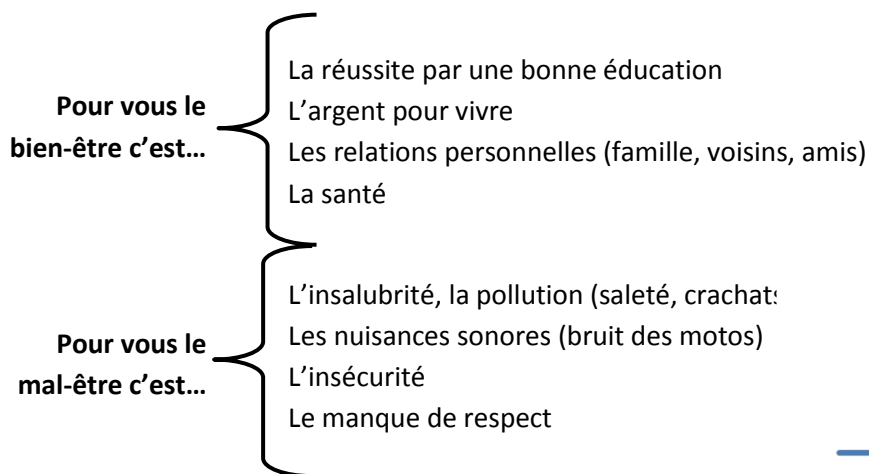
H : Attitudes et initiatives

I : Relations dans la société

LES MEMBRES DES CLUBS DE PERSONNES AGEES

GROUPE COMPOSE DE 5 HOMMES ET 4 FEMMES AGES DE 45 A 80 ANS

ATELIERS ANIMES LES 04 ET 11 DECEMBRE 2014 PAR AUGUSTIN NALLET



Ce qu'il faut retenir

Habitant de longue date à Mistral, ces participants nous livrent leur vision des changements intervenus dans le quartier. L'éducation, qui est peu évoquée par les autres groupes est centrale dans celui-ci comme moyen d'accès au bien-être. Une situation favorable dans leur cercle personnel contribue par ailleurs massivement au bien-être des locuteurs.

Avec onze occurrences, le critère « Salubrité, pollution, bruit » est le sujet de préoccupation le mieux partagé - composante par ailleurs récurrente et commune à plusieurs groupes. Si la saleté est évoquée dans sa généralité, ce sont surtout les dégradations et les incivilités qui sont dénoncées (tags, crachats, « bruit des motos »). L'insécurité et la violence (neuf occurrences) constituent également des sources de stress pour ce groupe.

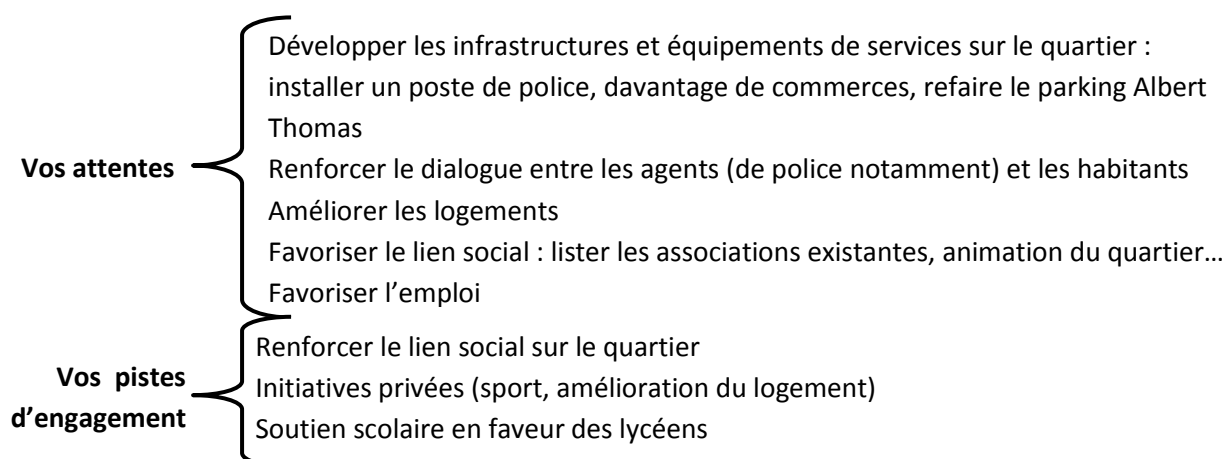
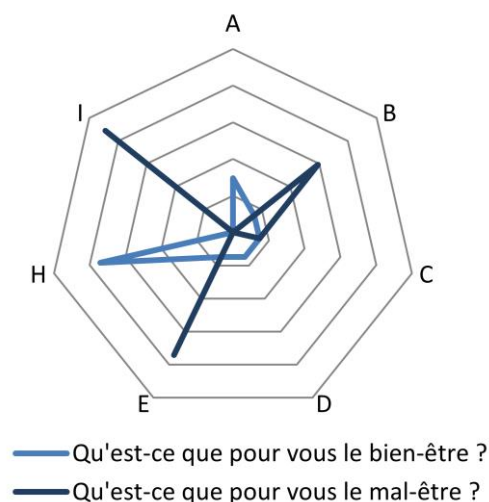
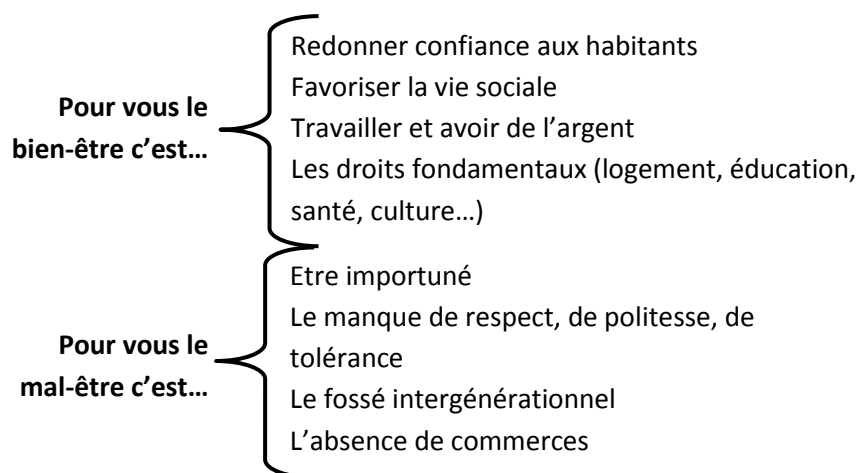
Au total, ce groupe présente une forte homogénéité avec une commune adhésion aux critères exprimés. Les pistes d'amélioration envisagées concernent en premier lieu l'hygiène, notamment dans les espaces partagés. Une campagne de sensibilisation à la propreté dans le quartier (par les habitants ou les pouvoirs publics) est proposée à cet effet.

LES MEMBRES DU COHAMIS

GROUPE COMPOSE DE 5 HOMMES ET 3 FEMMES AGES DE 35 A 65 ANS

ATELIERS ANIMES LES 10 DECEMBRE 2014 ET 14 JANVIER 2015 PAR MATHILDE BESSE

ET AUGUSTIN NALLET



Ce qu'il faut retenir

Ce comité de quartier (Collectif des HABitants de MISTral) est à l'origine mobilisé pour faire valoir les droits des locataires, notamment à travers un travail sur les charges locatives en lien avec la CSF (Confédération Syndicale des Familles). Il organise également des événements conviviaux. Les personnes qu'il rassemble ont cette envie commune de s'impliquer dans la vie du quartier et de défendre les droits de ses habitants.

Les paroles recueillies lors de l'animation de ce groupe sont majoritairement immatérielles (collectives et individuelles). « Redonner confiance aux habitants » et « plus de commerces, pour permettre aussi le lien social » ont été priorisés comme critères du bien-être tandis que « être importuné quand on sort avec les enfants » constitue la principale source du mal-être.

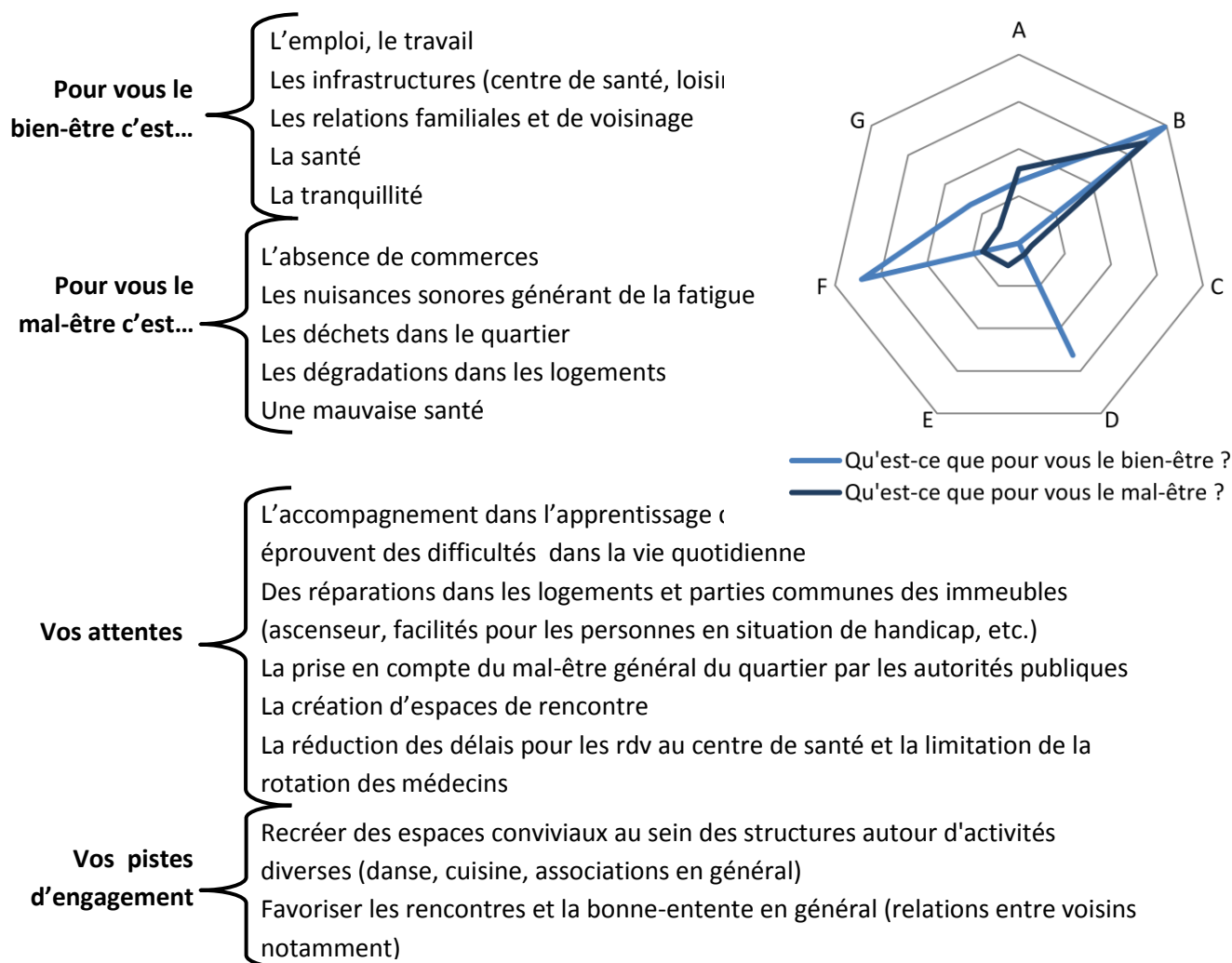
Pour l'essentiel, les attentes exprimées renvoient à l'amélioration des infrastructures et des logements et au renforcement de la proximité des pouvoirs publics avec les habitants du quartier. Les pistes d'engagements concernent elles, le « vivre ensemble » et les relations dans le quartier (intergénérationnelles, de voisinage).

Les « Dames »

(MAMANS D'ÉLÈVES DE L'ÉCOLE A. FRANCE ET USAGÈRES DU SECOURS POPULAIRE)

GROUPE COMPOSE DE 14 FEMMES AGES DE 30 A 65 ANS

ATELIERS ANIMÉS LES 27 NOVEMBRE, 08 ET 18 DECEMBRE 2014 PAR MATHILDE BESSE



Ce qu'il faut retenir

Les « Dames » du quartier se retrouvent autour de différentes structures : le Secours populaire, l'école Anatole France et le cours de Zumba. Les expressions relevées dans ce groupe renvoient majoritairement à des indicateurs d'ordre matériel (individuels ou collectifs), se traduisant par des revendications très concrètes notamment autour du logement et des infrastructures.

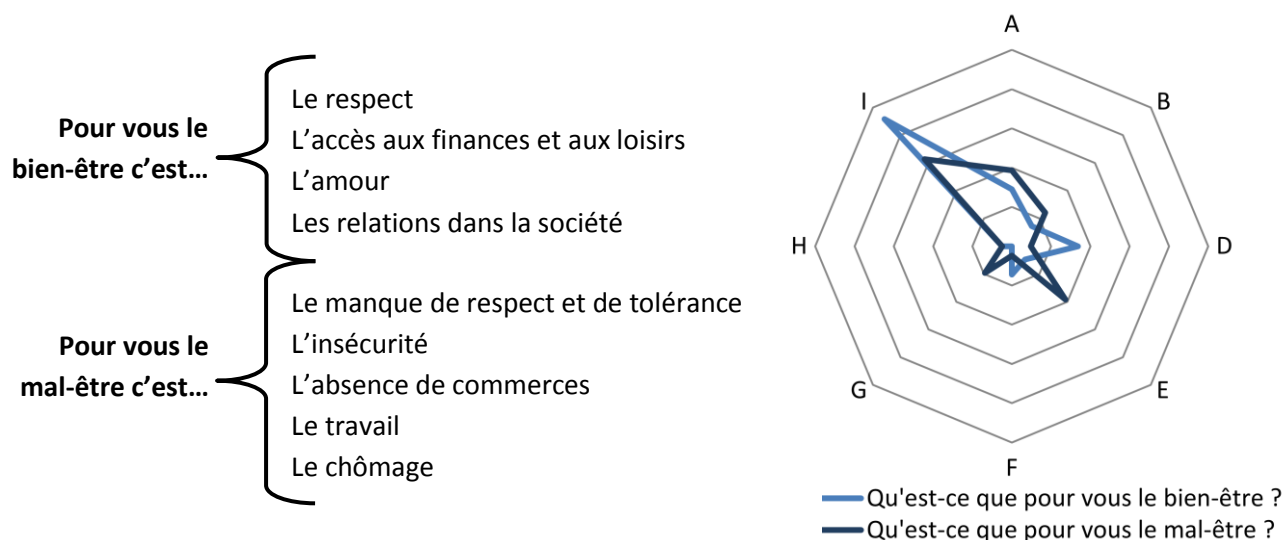
L'absence de commerces, l'insalubrité (« les poubelles qui débordent », « les rats »), les nuisances sonores et les préoccupations liées aux logements sont les principaux indicateurs du mal-être. Toutefois, les infrastructures présentes sur le quartier sont aussi valorisées : « dans le quartier, il y a des choses bien : il y a un centre de santé, l'école et le centre de loisirs, le Plateau, des transports ».

L'isolement (« on est enfermé dans ce quartier ») et la mauvaise image du quartier sont vécus comme pesants pour ce groupe. La volonté collective de faire vivre le quartier, de mettre les habitants en relation mais aussi de « faire venir des gens qui ne sont pas de Mistral, montrer qu'on est instruit, cultivé, accueillant » est très forte.

LES MEMBRES CA ET BENEVOLES DU PLATEAU

GROUPE COMPOSE DE 6 HOMMES ET 3 FEMMES AGES DE 18 A 70 ANS

ATELIER ANIME LE 14 JANVIER 2015 PAR MATHILDE BESSE



Le second atelier n'ayant pu avoir lieu, les participants n'ont pas eu l'occasion de s'exprimer sur les questions :

« Qu'attendez-vous des pouvoirs publics ? »

« Que faites-vous ou pouvez-vous faire pour améliorer votre bien-être et le bien-être de tous ? »

Ce qu'il faut retenir

Le Plateau est un lieu d'activités, de rencontres et d'échanges structurant du quartier. Les membres du CA et membres de l'équipe du Plateau s'expriment très facilement sur le vivre ensemble et sur les comportements observés dans le quartier, dans une perspective volontaire et impliquée.

Un nombre conséquent d'expressions renvoie aux relations dans la société : le respect (priorisé, neuf occurrences), la tolérance, la mixité sociale, apparaissent comme des indicateurs essentiels du bien-être pour ce groupe. Les relations personnelles, de couple notamment, font aussi l'objet d'une priorisation.

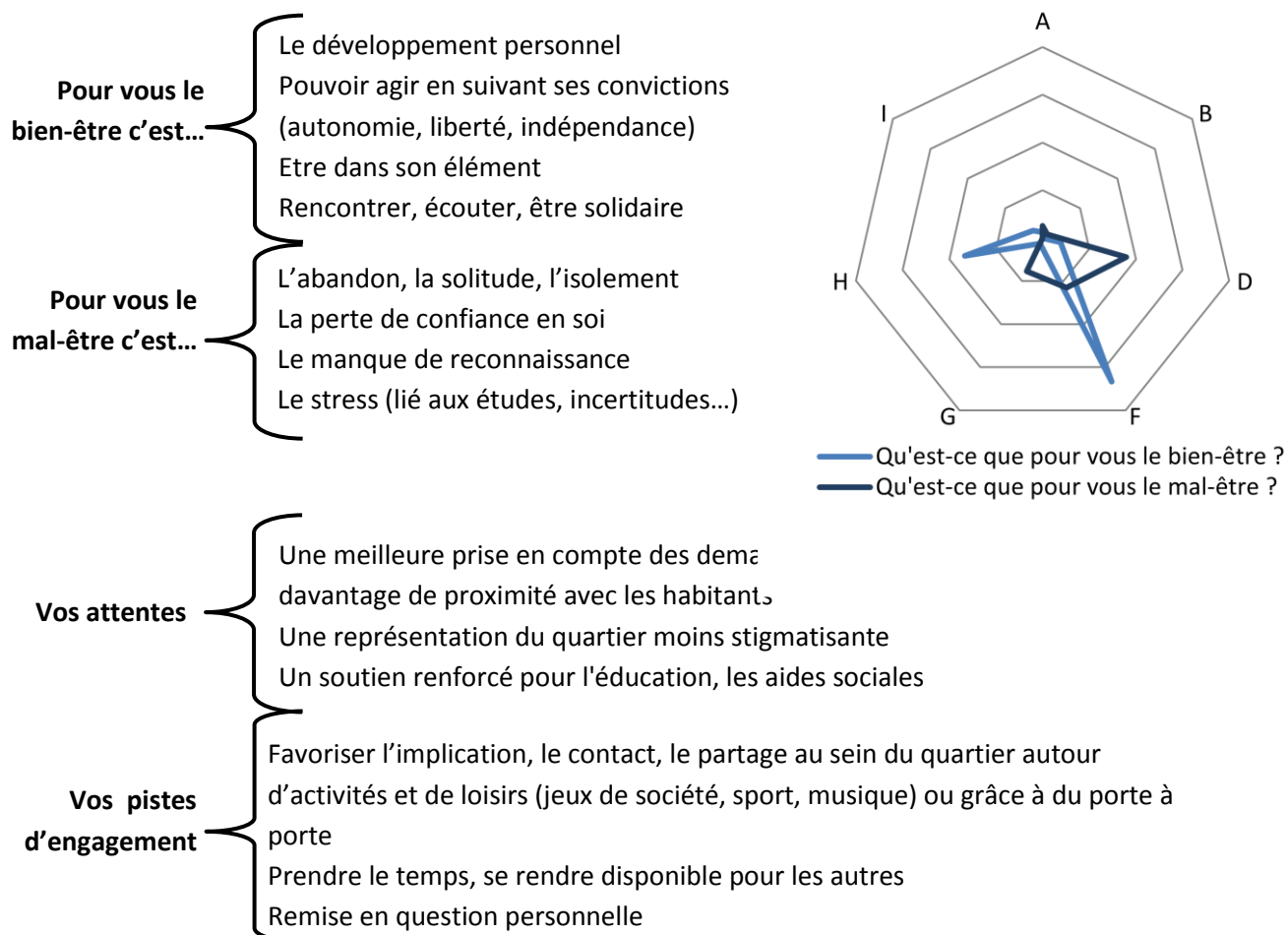
Les difficultés relevées concernent en premier lieu l'insécurité (6 occurrences). Les relations dans la société se retrouvent aussi dans les expressions du mal-être (« ne pas se sentir accepté », l'intolérance). Enfin, le mal-être est exprimé avec des critères plus matériels tels que l'absence de commerces, le chômage, le travail.

Au total, nous avons un groupe pour lequel les expressions sont assez peu détaillées mais nombreuses (forte participation). Il serait intéressant de poursuivre la méthode et de mener un second atelier avec ce groupe homogène.

LES KAPSEURS (KOLOC' A PROJETS SOLIDAIRES, AFEV)

GROUPE COMPOSE DE 3 HOMMES ET 7 FEMMES AGES DE 18 A 30 ANS

ATELIERS ANIMES LES 25 NOVEMBRE ET 02 DECEMBRE 2014 PAR MATHILDE BESSE



Ce qu'il faut retenir

Ces jeunes adultes à l'écoute attachent une forte importance à leurs relations amicales et aux relations avec les habitants du quartier. Ce groupe est particulier car il ne partage pas la même réalité socio-économique que les autres habitants et les jeunes qui le composent n'ont pas vocation à habiter longtemps dans le quartier.

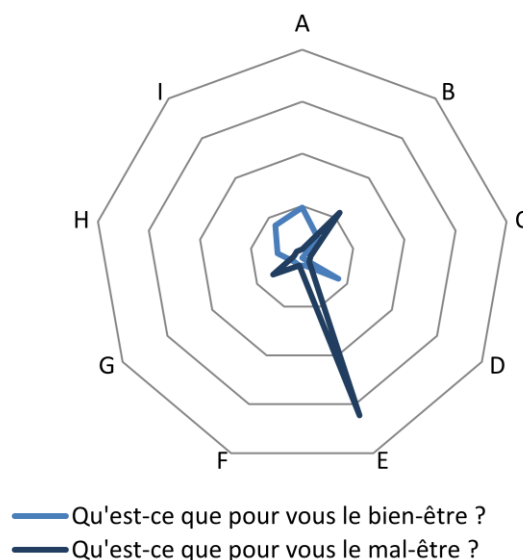
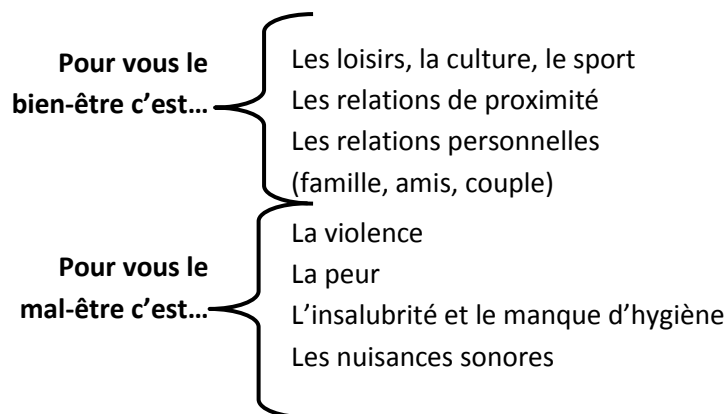
Pour les Kapseurs, les critères du bien-être et du mal-être sont avant tout immatériels et individuels. Le bien-être c'est d'abord de « pouvoir faire des choses en rapport avec ses convictions » et « penser à ses rêves sans avoir peur de les voir faner ». Ces deux expressions ont été priorisées (5 et 4 occurrences). La croyance en des valeurs et convictions est prégnante et le terme de « projet » est récurrent, en lien avec leur engagement KAPS et leur volonté de « faire bouger les choses ».

Bien que ne résidant a priori que de façon temporaire sur le quartier, une réelle volonté d'intégration et de partage avec les habitants se dégage des expressions des Kapseurs.

LES MEMBRES DU CLUB DES SPECTATEURS (PRUNIER SAUVAGE)

GROUPE COMPOSE DE 8 HOMMES ET 10 FEMMES AGES DE 6 A 70 ANS

ATELIER ANIME LE 18 DECEMBRE PAR MATHILDE BESSE



*Le second atelier n'ayant pu avoir lieu,
les participants n'ont pas eu l'occasion de s'exprimer sur les questions :*

- « Qu'attendez-vous des pouvoirs publics ? »
- « Que faites-vous ou pouvez-vous faire pour améliorer votre bien-être et le bien-être de tous ? »

Ce qu'il faut retenir

Dans une ambiance très chaleureuse, une petite vingtaine de personnes de toutes générations se retrouvent pour passer un moment convivial autour de la musique. Les résultats de ce premier atelier pointent très majoritairement deux aspects – par ailleurs transversaux à plusieurs groupes.

Tout d'abord, les problèmes d'insécurité : le critère de la violence est très largement priorisé avec vingt occurrences et constitue un enjeu majeur pour les participants. La violence, les restrictions des sorties le soir et l'impossibilité de « se balader où on veut, quand on veut et avec qui on veut » sont contraires au bien-être.

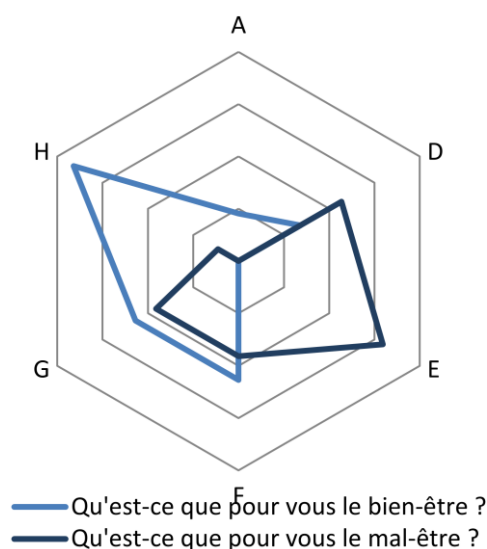
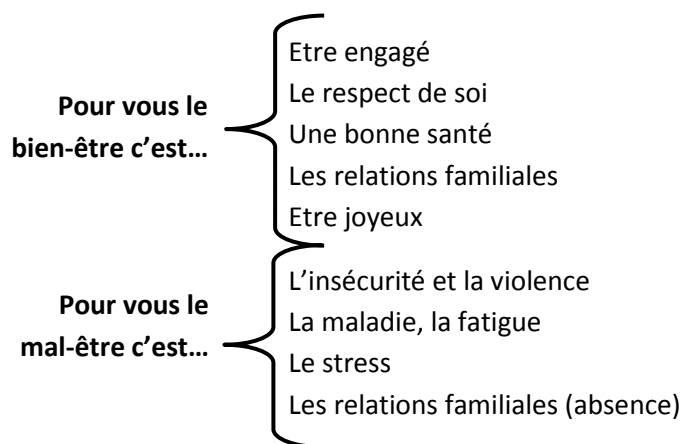
D'autre part, le manque de propreté est dénoncé, qu'il résulte d'incivilités (« on n'utilise pas les poubelles, on jette partout ») ou d'un manque d'entretien dans les parties communes.

Les ressources du quartier sont fortement mises en avant et constitutives du bien-être : « les événements associatifs qui font vivre le quartier », le Plateau, le Prunier Sauvage sont valorisés. Le renforcement des relations de proximité intra-quartier (par le biais des associations) mais aussi inter-quartiers (avoir une bonne relation entre quartiers, critère priorisé) est une volonté fortement exprimée dans ce groupe.

LES MEMBRES DU CA ET BENEVOLES DE LA MAISON DE L'ENFANCE BACHELARD (MEB)

GROUPE COMPOSE DE 3 FEMMES AGES DE 19 A 70 ANS

ATELIER ANIME 19 DECEMBRE 2014 PAR AUGUSTIN NALLET



*Le second atelier n'ayant pu avoir lieu,
les participants n'ont pas eu l'occasion de s'exprimer sur les questions :*

« Qu'attendez-vous des pouvoirs publics ? »

« Que faites-vous ou pouvez-vous faire pour améliorer votre bien-être et le bien-être de tous ? »

Ce qu'il faut retenir

Ce groupe est composé des bénévoles et membres du Conseil d'administration de la MEB. Malgré un nombre restreint de personnes dans ce groupe, les expressions sur le bien-être/ mal-être sont relativement fournies. Les participantes partagent de fortes inquiétudes sur la question de l'insécurité sans renoncer à s'engager dans la vie sociale du quartier.

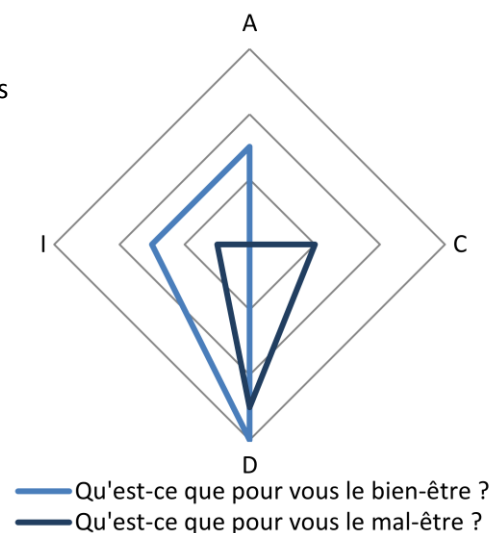
Les critères exprimés sont principalement immatériels et individuels : aucune référence au cadre de vie et très peu concernant l'accès au moyens de vie, ce qui constitue une particularité au regard des autres groupes (pour lesquels ces dimensions sont présentes voire primordiales).

Parmi les indicateurs du bien-être l'engagement, le temps pour soi, le rire, la famille apparaissent ici essentiels. La préoccupation principale concerne la violence et l'insécurité, critère défini comme enjeu prioritaire (7 occurrences) et transversal dans plusieurs groupes. Enfin, la vie de famille (manque d'implication, absence), une santé défaillante ou le stress sont aussi exprimés comme indicateurs du mal-être.

LES JOUEURS DE FUTSAL ENCADRES PAR LE CoDASE

GROUPE COMPOSE DE 9 JEUNES HOMMES AGES DE 14 A 17 ANS

ATELIER ANIME LE 16 JANVIER 2015 PAR MATHILDE BESSE



*Le second atelier n'ayant pu avoir lieu,
les participants n'ont pas eu l'occasion de s'exprimer sur les questions :*

*« Qu'attendez-vous des pouvoirs publics ? »
« Que faites-vous ou pouvez-vous faire pour améliorer votre bien-être et le bien-être de tous ? »*

Ce qu'il faut retenir

Ce groupe se compose de jeunes hommes qui fréquentent le gymnase Ampère en lien avec le CoDASE (Comité Dauphinois d'Actions Socio-Educatives).

Après une séance de foot, un premier atelier rapide révèle les intérêts de ces jeunes du quartier : les relations sociales, principalement amicales et familiales, sont presque autant sources de bien-être lorsqu'il s'agit de retrouver ses amis pour jouer ensemble, que de mal-être (mauvaises fréquentations, conflits). Les relations avec la police sont qualifiées de mauvaises (contrôles brusques et sans raison).

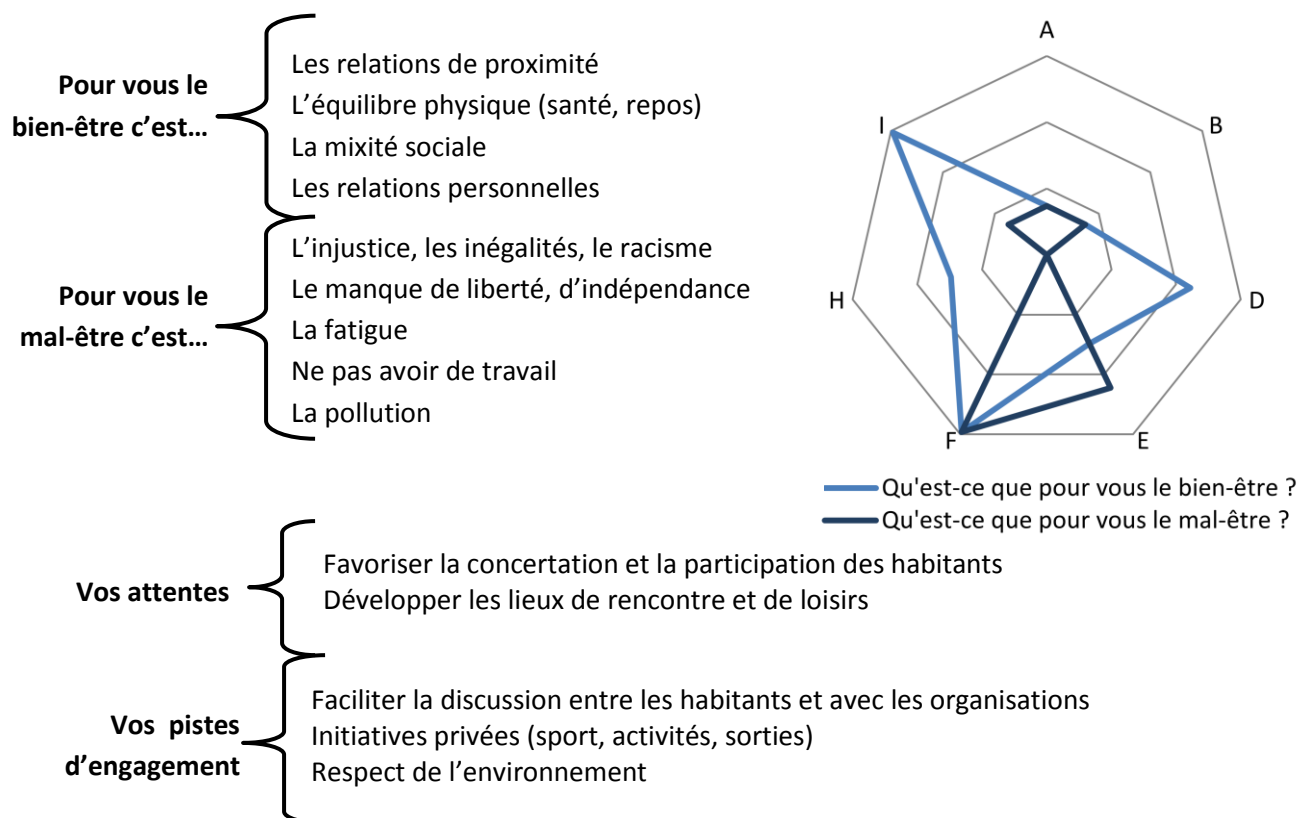
Le nombre de réponses est assez restreint (11 expressions pour le bien-être, 6 pour le mal-être) dans ce groupe. Toutefois, cette tranche d'âge étant assez peu représentée parmi les personnes interrogées leur parole constitue un apport important.

LES MEMBRES DE L'ASSOCIATION

« LES SENTIERS DU SAVOIR »

GROUPE COMPOSE DE 5 HOMMES AGES DE 25 A 35 ANS

ATELIERS ANIMES LES 12 ET 19 DECEMBRE 2014 PAR MATHILDE BESSE



Ce qu'il faut retenir

Ce groupe est composé d'amis trentenaires ayant grandi ensemble. Ils n'habitent plus le quartier mais s'y retrouvent pour jouer au foot. Ils parlent surtout des valeurs morales qui sont les leurs, des stéréotypes dont ils se sentent victimes et de la difficulté qu'ils éprouvent à se sentir intégrés.

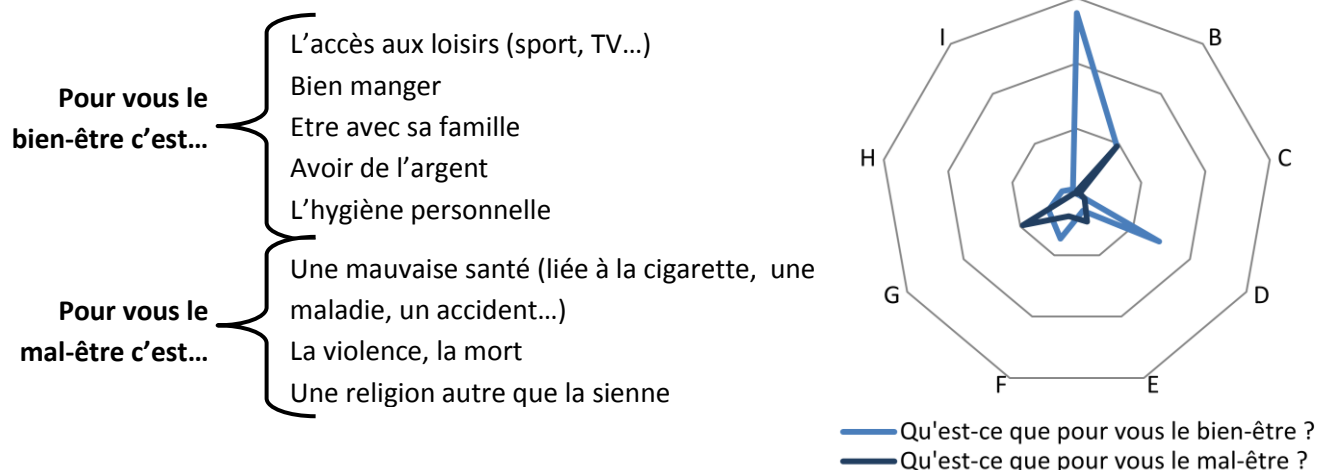
Les critères exprimés par les participants sont principalement immatériels et celui de « vivre sans stress tous ensemble » a été identifié comme priorité. Les injustices et inégalités, tout comme le manque de liberté de penser sont perçus comme étant constitutifs du mal-être.

Les pistes d'amélioration envisagées ont principalement trait à davantage de proximité, auprès de ceux qui « n'osent pas venir discuter » et de la « génération abandonnée » en particulier. Le développement de lieux de rencontre et de loisirs est pensé comme un moyen de favoriser ces relations. La volonté d'écouter, d'être solidaire et de partager autour d'activités socio-culturelles entre autres est forte au sein de ce groupe.

LES ELEVES DE CM2 DE L'ECOLE ANATOLE FRANCE

GROUPE COMPOSE DE 14 GARÇONS ET 10 FILLES DE 10 ET 11 ANS

ATELIERS ANIMES LES 02 ET 09 AV. 2015 PAR AUGUSTIN NALLET, SYLVIANE SPINDLER,
HELENE CLOT ET MALIKA GRANGE



Retour sur le premier atelier : qu'est-ce que pour vous le bien-être/ mal-être ?

Lors du premier atelier, les élèves nous ont principalement parlé de leurs loisirs (sport, télévision, musique...), de l'alimentation (la nourriture-plaisir surtout) et de leur vie en famille comme des sources de bien-être. Les expressions qui se rapportaient au mal-être étaient davantage sur le registre de la peur (des animaux, des accidents...). La question de la religion et de l'identité était plus prégnante dans ce groupe que dans les autres. En revanche le cadre de vie a été peu abordé, d'où l'intérêt du second atelier. Au total les expressions ont été nombreuses et les temps d'animation ludiques ont permis d'échanger sur de nombreux sujets.

Retour sur le deuxième atelier : les lieux de bien-être et de mal-être à l'échelle du quartier

Les lieux identifiés comme participant au bien-être des élèves sont principalement les équipements et infrastructures de loisirs : les stades de foot (Bachelard, citystade), le gymnase pour jouer au futsal, le Plateau pour les activités proposées et l'accès à internet, le parc Bachelard, la bibliothèque. La mosquée est également valorisée comme un lieu de prière de proximité. Les élèves nous ont aussi parlé de leur « chez soi » comme un lieu de bien-être (sentiment de sécurité, de confort). L'école quant à elle a été l'objet d'une discussion entre ceux qui trouvent « [qu']on travaille beaucoup » ou « [qu']on s'ennuie » et ceux qui soutiennent « [qu']on peut apprendre pour avoir un métier ».

L'atelier nous a aussi permis de parler du mal-être dans le quartier. L'état dégradé des immeubles (les ascenseurs en panne, les halls d'immeubles sales, les portes et fenêtres cassées...) a été fortement souligné. Le manque de propreté du quartier et l'insécurité liée à la vitesse des motos sont également des thèmes qui ont été discutés dans l'ensemble des groupes. La violence ou les activités illicites ont été abordées dans un mélange de rejet et de considération.

Les attentes concernent surtout l'entretien des ascenseurs et la diminution des actes de violence (voitures brûlées, coups de feu...). Les pistes d'amélioration se rapportent principalement à la propreté du quartier (faire des pancartes pour ne pas que les habitants jettent) et l'environnement (recycler).

TRAITEMENT DES RESULTATS PAR THEME

AMELIORER LA GESTION ET LE RESPECT DU CADRE DE VIE

- *La propreté de l'espace public et les nuisances sonores*
- *L'entretien du bâti*
- *La sécurité des personnes*

AGIR SUR LA QUALITE DES RELATIONS SOCIALES

- *Préjugés, respect, racisme*
- *Des temps collectifs et festifs en cœur de quartier*

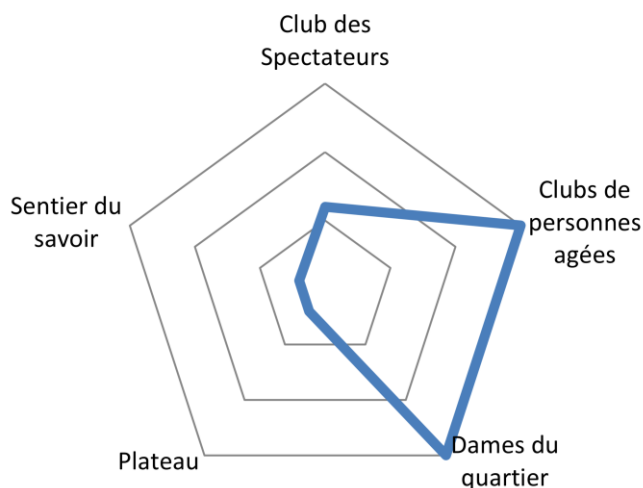
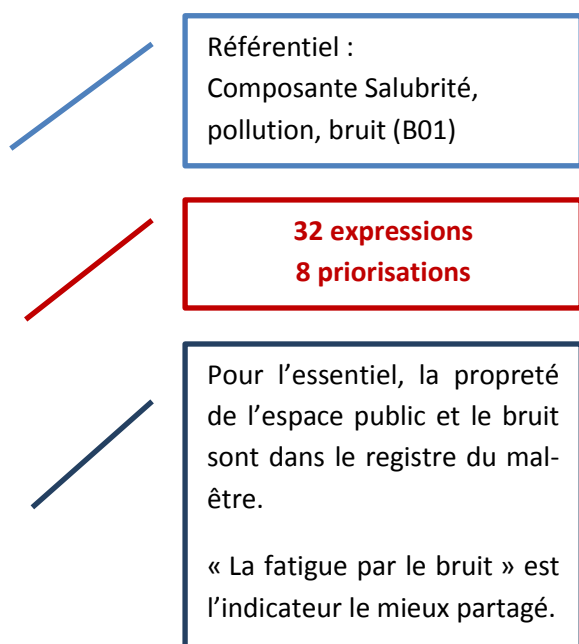
ACCOMPAGNER LA JEUNESSE DANS SES PROBLEMATIQUES ACTUELLES

- *La place de la jeunesse*

RENFORCER L'ACCES AUX DROITS

- *La santé*
- *Poursuivre la mise en œuvre du projet urbain*
- *Accueil et maintien des commerces de proximité*

LA PROPRETE ET LES NUISANCES SONORES



Les attentes exprimées/ les pistes d'engagement

Le manque d'hygiène et de propreté du quartier est fortement dénoncé. Il s'agit ici d'un manque d'entretien dans les parties communes des immeubles (halls d'entrée, ascenseurs) mais aussi du résultat d'incivilités (tags, crachats, déchets jetés hors des poubelles à disposition). Les attentes exprimées sont principalement des demandes de dératissage et davantage d'entretien et de propreté dans les communs des immeubles.

En ce qui concerne le cadre de vie, les nuisances sonores (bruit des motos et des voitures) et les gênes occasionnées sont également vécues comme une des principales sources du mal-être par les habitants du quartier. Cette préoccupation a été identifiée comme un enjeu prioritaire.

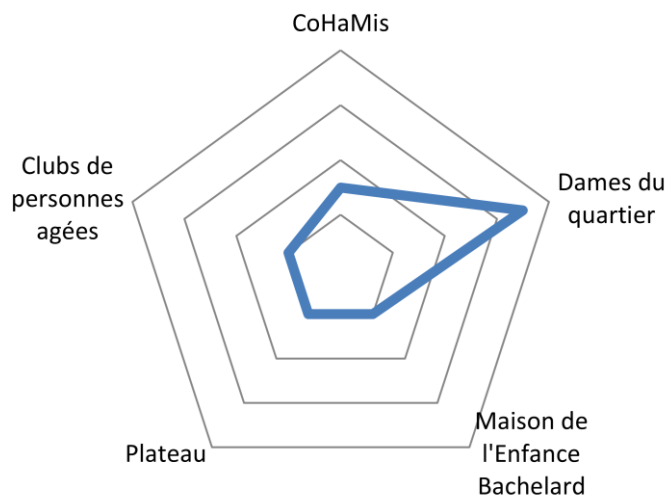
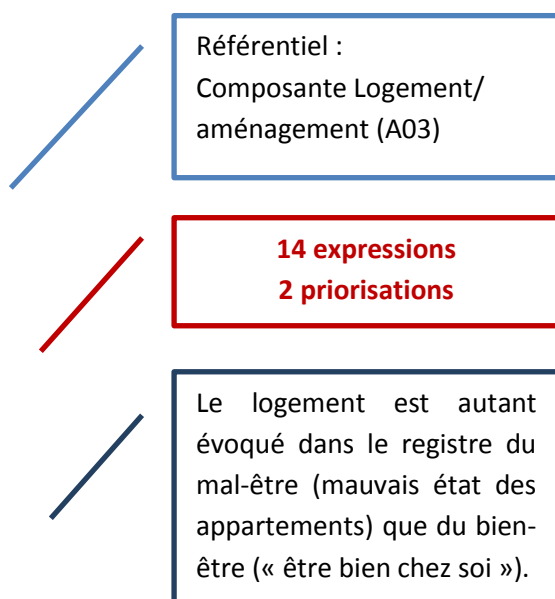
Une piste proposée par les habitants qui fréquentent les Clubs de personnes âgées consiste en une campagne de sensibilisation à l'hygiène et à la propreté. On retrouve également chez les Dames la volonté « d'avertir et sensibiliser les uns et les autres pour garder la résidence propre et salubre ».

La plénière des groupes

En ce qui concerne les dégradations sur l'espace public, les participants ont mentionné le retrait des bancs (suite à des actes de vandalisme), qu'ils déplorent.

La question de la propreté a davantage été abordée pour les logements et parties communes des immeubles que pour l'espace public. Les participants ont vivement exprimé leur volonté d'améliorer le « bien-être chez soi pour qu'à l'extérieur ça se passe mieux » (se référer à la fiche sur « L'entretien du bâti »).

L'ENTRETIEN DU BATI



Les attentes exprimées/ les pistes d'engagement

Les expressions renvoient au bien-être et mal-être dans son logement en général. Ceux qui sont jugés en mauvais état sont une source de mal-être pour les habitants.

Les groupes expriment des préoccupations matérielles concrètes qui concernent les espaces privés ou collectifs. Parmi les pistes d'amélioration se trouvent : l'attente de réparations (parabole, volet cassé, ascenseurs en panne), davantage de propreté dans les parties communes (halls, ascenseurs, escaliers) et des aménagements plus adaptés pour les personnes à mobilité réduite (douches, pente à l'entrée de l'immeuble).

Certains participants proposent des initiatives privées de rénovation (peinture, remplacement de l'évier).

La plénière des groupes

L'entretien des immeubles et des logements a été le sujet le plus discuté lors de la plénière des groupes. Les habitants ont cherché à formuler des solutions constructives pour améliorer leur cadre de vie. Elles sont de deux ordres : renouer le dialogue avec le bailleur et entreprendre des initiatives privées.

Les pistes d'amélioration proposées sont : le roulement de nettoyage des escaliers (dans la perspective de faire baisser les charges mais cela suppose la participation de tous), l'auto-rénovation et les services d'échanges, la poursuite du travail du CoHaMis et de la CSF – difficile à suivre dans le temps à cause du manque d'information ou de la technicité.

Concernant la relation au bailleur, le courage des agents est salué mais la suppression de l'antenne est perçue comme un abandon. Les participants ont suggéré de renouer le lien grâce à des réunions au cours desquelles une personne par immeuble pourrait rapporter les réclamations de la montée. Le contrôle du nettoyage avec les locataires a aussi été évoqué.

Dans l'ensemble le mal-être lié au logement a été fortement exprimé, renforcé par « l'impression de ne pas être entendu ».

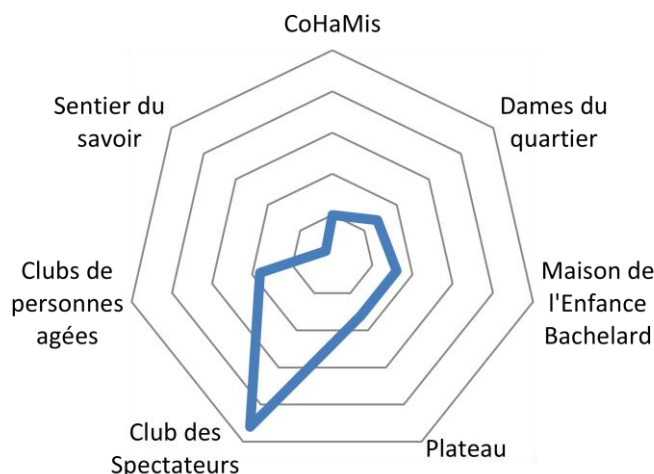
LA SECURITE DES PERSONNES

Référentiel :
Composantes Violence et
paix (E05) et sérénité/ peur
(G03)

25 expressions
36 priorisations

La sécurité est presque
uniquement évoquée dans le
registre du mal-être.

« Vraiment beaucoup trop
d'insécurité dans le
quartier » est l'indicateur le
mieux partagé.



Les attentes exprimées/ les pistes d'engagement

L'insécurité est vécue comme une des principales causes du mal-être par la quasi-totalité des groupes. Il est question de l'insécurité en général (on retrouve également les termes de « danger », « violence »). Quelques expressions mentionnent plus particulièrement les restrictions de sorties – le soir notamment, les voitures qui brûlent, le trafic, la vitesse des véhicules...

Les participants expriment leur volonté de « pouvoir sortir dans le quartier en toute sécurité », « vivre tranquille sans avoir peur » et cesser « d'être importuné quand on sort avec les enfants », entre autres.

Une piste est proposée par les membres du CoHaMis qui consiste en l'installation d'un poste de police sur le quartier dans le but de renforcer la proximité des agents avec les habitants.

La plénière des groupes

Lors de la plénière des groupes, la question de la sécurité a été abordée sous différents angles. En ce qui concerne la sécurité liée à la circulation, il a été proposé de limiter la vitesse en élevant les dos d'âne (cours Albert Thomas).

Le coût élevé de la sécurisation dans le budget des bailleurs sociaux a également été évoqué. Les participants présents ont parlé de manque de connaissance de ces charges qui ne bénéficient pas directement aux locataires.

Enfin, les conséquences indirectes de la ZSP ayant entraîné le remplacement d'un réseau d'économie illégale par un autre semble avoir renforcé le sentiment d'insécurité (« c'est devenu une ZSP mais on ne voit pas la sécurité »).

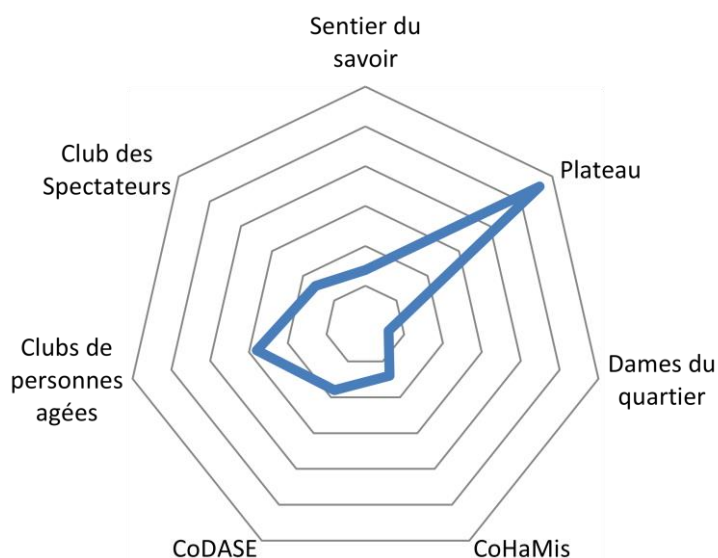
PREJUGES, RESPECT, RACISME

Référentiel :

Composantes Relations amicales (D03), Relations de voisinage (D04), Mixité sociale, cloisonnement (E04), Relations de proximité (I05), Politesse, respect, tolérance (I06), Solidarité, partage et transmission des savoirs et ressources (I07), Inclusion, exclusion (I08)

54 expressions
22 priorisations

« Le respect », « vivre sans stress tous ensemble » et « avoir une bonne relation entre quartiers » sont les indicateurs les mieux partagés.



Les attentes exprimées/ les pistes d'engagement

Dans l'ensemble le racisme, l'intolérance, la jalousie, le fait de « ne pas se sentir accepté » ou « d'être stigmatisé » alimentent le mal-être des participants. Au contraire, les relations amicales et de voisinage sont fortement valorisées. Les paroles recueillies associent le bien-être au respect, à la mixité et au vivre ensemble. Ce « mieux vivre ensemble » se retrouve dans les relations de proximité et la volonté d'avoir de bonnes relations sociales au sein du quartier et en dehors.

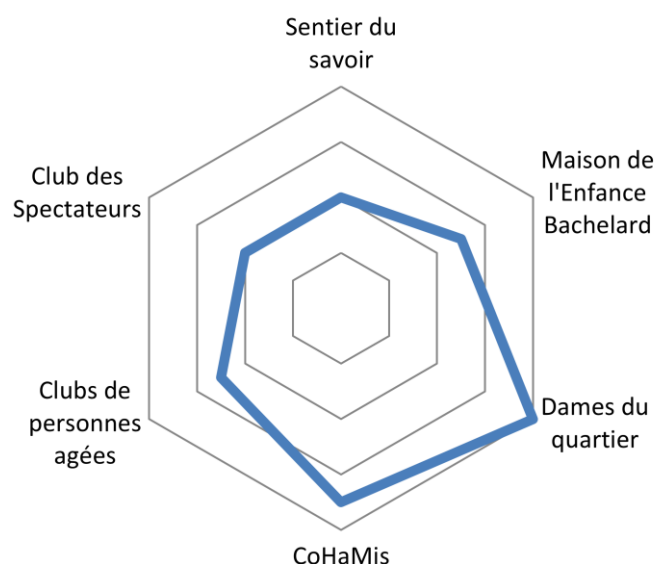
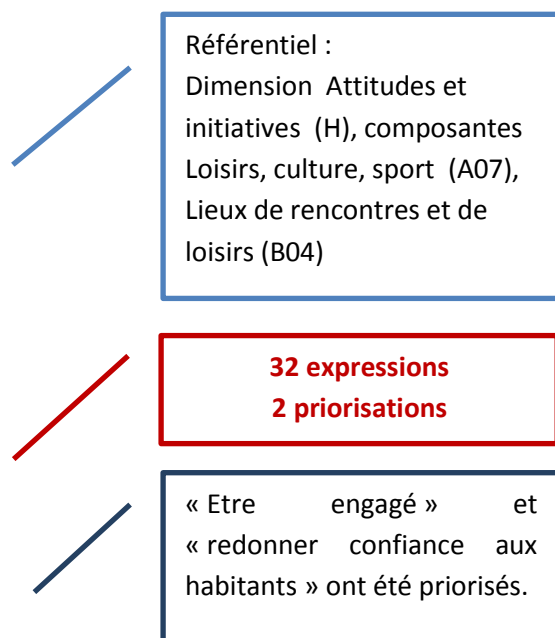
On remarque qu'aucune expression ne fait référence aux critères « relations entre cultures », « relations entre classes sociales » et « inclusion / exclusion ».

La volonté de renforcer les liens entre habitants du quartier et de « mieux vivre ensemble » est exprimée. Les pistes d'engagement ont trait au renforcement du lien social grâce à des activités culturelles ou à la présence de commerces pour favoriser les relations de proximité.

La plénière des groupes

Lors de la plénière des groupes les participants présents ont parlé d'un certain malaise dû à l'isolement, l'absence de dialogue entre les cultures et l'entre soi (à l'école notamment). Ils ont exprimé leur volonté de recréer ce lien social.

DES TEMPS COLLECTIFS ET FESTIFS POUR RASSEMBLER



Les attentes exprimées/ les pistes d'engagement

La volonté de renforcer les relations de proximité est forte. Les ressources et structures qui animent le quartier sont mises en valeur par les participants : le Prunier Sauvage, le Plateau, les « événements associatifs qui font vivre le quartier » entre autres, sont désignés comme des facteurs de bien-être.

A la question « que faites-vous ou pouvez-vous faire pour améliorer votre bien-être et celui de tous ? », un grand nombre de participants a suggéré des initiatives et pistes d'engagement en vue d'améliorer le bien-être sur le quartier. Les participants expriment leur désir de partager, rencontrer autour d'activités de loisirs (cuisine, sport, soirée dansante), d'être engagé, d'agir collectivement et de « redonner confiance aux habitants ».

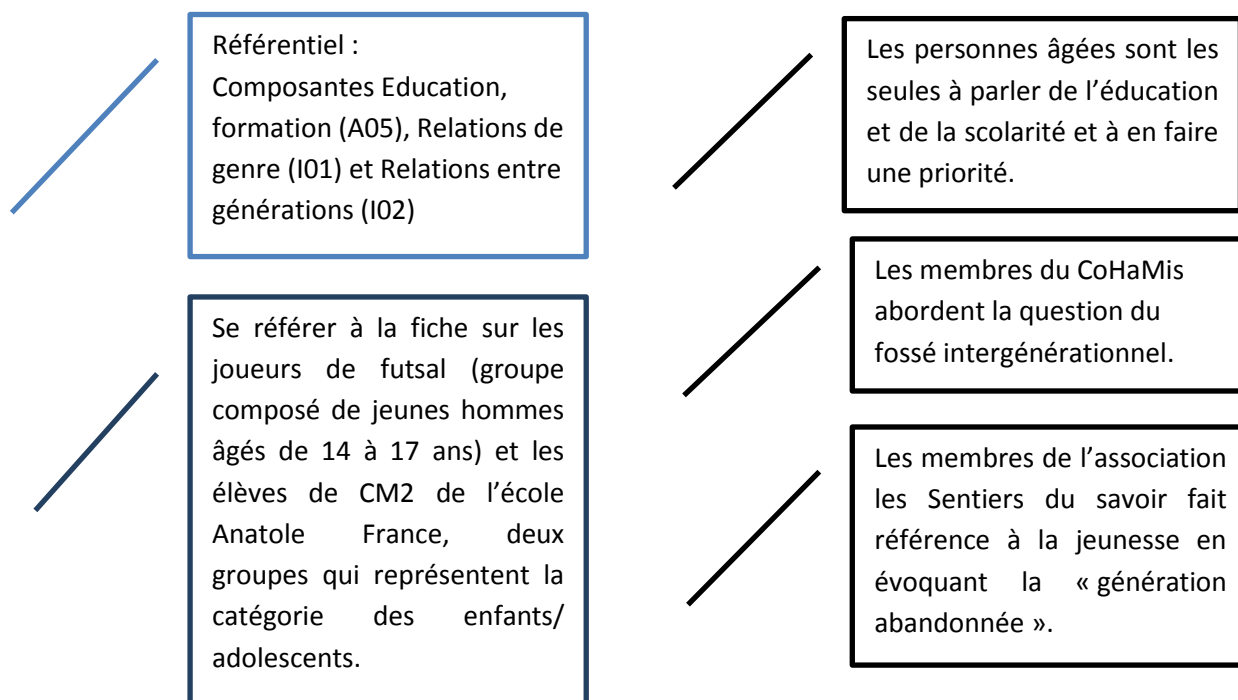
Plusieurs expressions font référence à la mauvaise image du quartier, vécue comme pesante et à la volonté « d'améliorer le regard de la société à l'égard du quartier ». L'organisation d'événements culturels, de repas... pour « faire venir des gens qui ne sont pas de Mistral » est pensée comme une piste contre l'isolement.

La plénière des groupes

Durant la plénière la question du lien social a été largement abordée ; la réflexion a notamment porté sur « comment rassembler ». Plusieurs initiatives lancées dans le quartier comme la fête des voisins, les projections de films n'ont pas réunis autant d'habitants que souhaité : durant les échanges sur le sujet il a été question de la méfiance et du manque de prise en compte de valeurs auxquelles les habitants se réfèrent, notamment en lien avec leur appartenance religieuse (interdits alimentaires, pudeur...).

Les participants ont également parlé des sorties familiales comme activités qui « fonctionnent » et de la fête de quartier à venir comme l'occasion de renforcer les relations de proximité.

LA PLACE DE LA JEUNESSE



Les attentes exprimées/ les pistes d'engagement

Les joueurs de foot du CoDASE parlent essentiellement de leurs relations sociales, également sources de bien-être que de mal-être. Ce groupe est le seul à aborder les relations de genre en mentionnant le manque de mixité filles/garçons.

L'ensemble des critères qui font référence à la population jeune, à la scolarisation, au genre ou aux relations intergénérationnelles ne représente pas un nombre conséquent d'expressions. La place de la jeunesse et de ses problématiques se lit en filigrane au travers des paroles recueillies. Elle se retrouve notamment autour de la question de l'éducation dont les personnes âgées font une priorité. Les membres du CoHamis, eux, déplorent l'absence de dialogue entre les générations et le fossé qui se creuse entre elles. Enfin, les membres des Sentiers du savoir expriment le besoin « d'être plus présent auprès de la jeunesse » et de « dialoguer plus avec la génération abandonnée ».

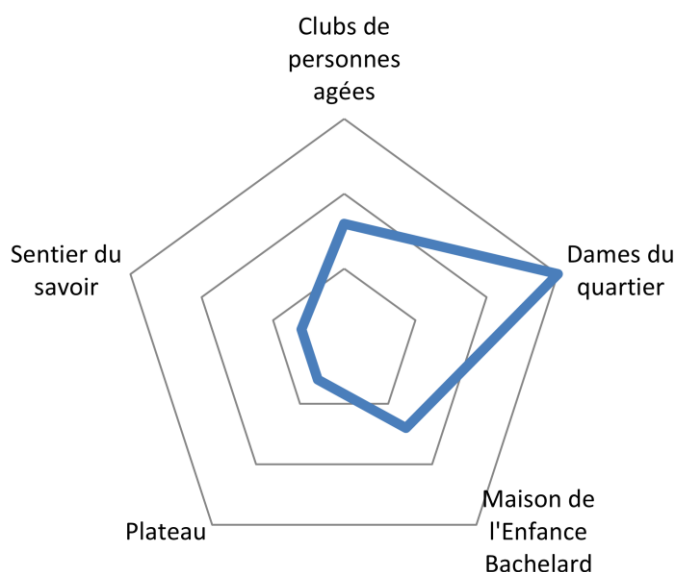
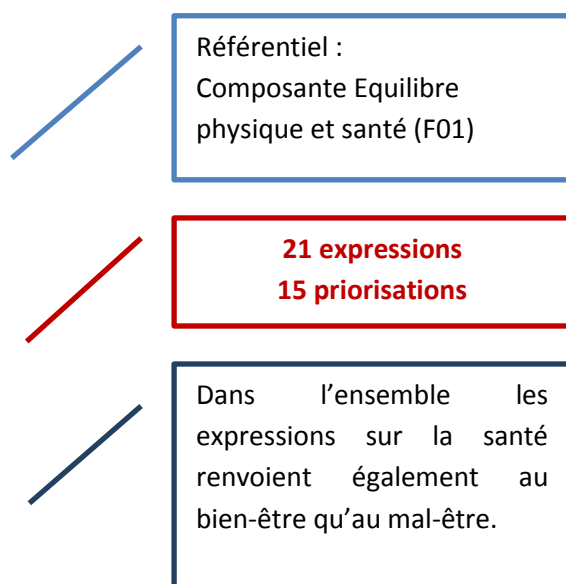
Des pistes d'engagement sont évoquées en faveur de cette « génération abandonnée » : l'association « les Sentiers du savoir » suggère de développer des activités socio-éducatives. Les membres du CoHaMis proposent d'accompagner les lycéens (aide aux devoirs) et de favoriser le dialogue entre les jeunes et leurs aînés.

La plénière des groupes

Lors de la plénière des groupes, le sujet de la place de la jeunesse a été abordé indirectement. Pour avancer sur la question du « fossé énorme » entre les générations et la nécessité de « mettre ensemble ces générations pour aller vers le bien-être », certains participants présents ont proposé de (re-)développer des lieux pour se connaître.

D'autre part, le manque de mixité à l'école est très généralement considéré comme un facteur défavorisant les jeunes du quartier.

LA SANTE



Les attentes exprimées/ les pistes d'engagement

La santé est un thème prégnant dans plusieurs groupes. Si les expressions sont peu détaillées, plusieurs mentionnent la fatigue, liée au bruit notamment. Certains participants – parmi les membres des Sentiers du savoir en particulier, suggèrent des initiatives privées de sport et d'entretien de la forme physique.

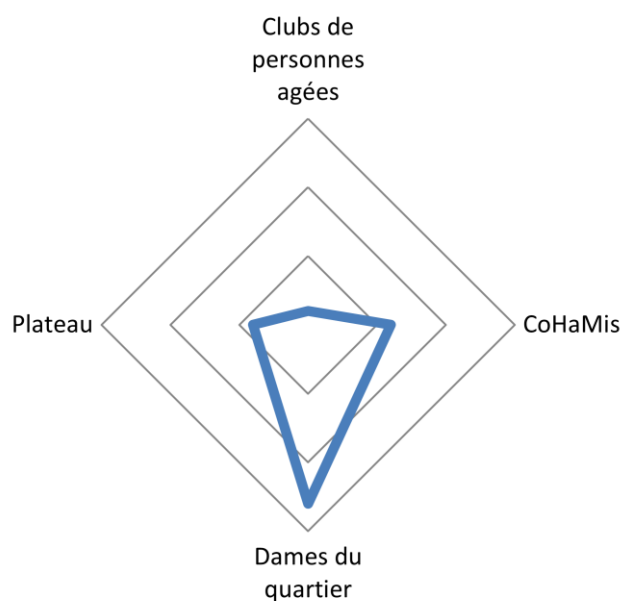
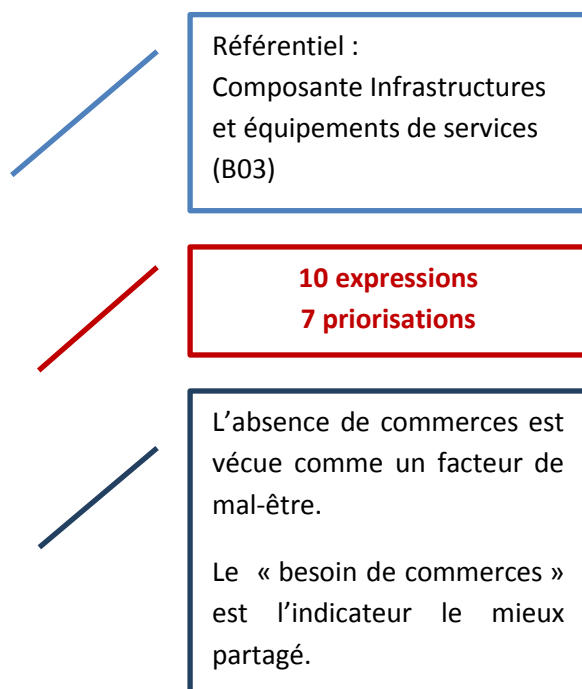
La santé est une question transversale chez les « Dames ». « La santé » comme indicateur du bien-être est priorisé douze fois dans ce groupe. Cette dimension se retrouve aussi dans les expressions qui ont trait aux infrastructures et équipements de service.

Plusieurs attentes liées à la santé sont formulées. Elles concernent la nécessité de prévoir des équipements pour les personnes en situation de handicap tel que des douches adaptées dans les appartements et l'abaissement de la pente à l'entrée de l'immeuble, la demande de commerces de proximité pour les personnes malades ou la réduction du temps d'attente pour les rendez-vous au centre de santé et la limitation de la rotation des médecins. Le centre de santé est par ailleurs valorisé, en tant qu'infrastructure de proximité présente sur le quartier.

La plénière des groupes

Si le nombre d'expressions sur la santé est élevé, aucune mention n'y a été faite au cours de la réunion Arc-en-ciel.

LA POURSUITE DU PROJET URBAIN



Les attentes exprimées/ les pistes d'engagement

Les participants déplorent vivement l'absence de commerces de proximité. Cela est notamment perçu comme un handicap pour les personnes malades. D'autre part l'accueil de commerces serait, selon les membres du CoHaMis, un moyen de renforcer le lien social sur le quartier.

La plénière des groupes

Lors de la plénière des groupes, certains participants ont déploré l'évolution de Mistral en « cité-dortoir », phénomène auquel ils associent en conséquence le développement de l'économie parallèle. Selon les participants, développer des activités au sein du quartier devrait être une priorité.

Par ailleurs, la rénovation urbaine suscite un sentiment paradoxal d'abandon : « tout le monde a pensé que le quartier allait être détruit », « les gens ont le sentiment que leur appartement dans 4 ou 5 ans c'est fini ». Une certaine lassitude ressort également : « c'est un chantier depuis 10 ans et ça continue ».

ANNEXE 2 :

- **Le cahier des charges de l'expérimentation SPIRAL à Mistral**
- **Le référentiel**
- **La méthode SPIRAL, quelques éléments de méthode**
- **Comment animer la méthode SPIRAL avec des enfants ?**



Evaluations internes Ville et CCAS de Grenoble

CAHIER DES CHARGES EXPERIMENTATION SPIRAL

Commande

Dans le cadre de l'évaluation PNRU 1, expérimenter la co-production *d'indicateurs sociaux positifs* et la co-construction de projet sur le quartier Mistral à l'appui de la méthode SPIRAL proposée par le Conseil de l'Europe.

Enjeux et objectifs

- Promouvoir le bien-être comme enjeu de cohésion sociale
- Renouveler, élargir la participation citoyenne
- Alimenter la réflexion sur le projet de territoire et co-construire l'action publique
- Enrichir l'observation sociale de nouveaux indicateurs de richesse non monétaire
- Alimenter la base de données mise en place au niveau du Conseil de l'Europe et élargir l'expérience à l'échelle de l'ensemble du territoire.

Questions de l'évaluation

- Est-il possible de renouveler et élargir la participation citoyenne dans les quartiers Politique de la Ville au profit du projet de territoire ?
- Est-il possible de redéfinir les indicateurs de richesse en les élargissant à des critères non monétaires ?
- Est-il possible d'objectiver la notion de « bien-être » comme point d'appui pour une dynamique collective ?

Méthode retenue

Méthode SPIRAL (voir PJ)

Structuration

En lien avec les différents élus thématiques concernés, un groupe de travail technique Ville/ Métro s'est réuni au mois d'août 2014, pour réfléchir à la déclinaison, dans le quartier Mistral, de l'évaluation participative des politiques menées dans le cadre de la politique de la ville.

En conclusion, il a été proposé de mettre en place un comité de pilotage présidé par Marina Girod de l'Ain, adjointe chargée de l'évaluation et de la prospective à la Ville, avec pour mission de :

- Définir les questions évaluatives dans le mandat d'évaluation
- Valider le cahier des charges qui en découle

- Arrêter la méthode retenue pour la collecte des données et l'analyse partagée des résultats
- Sélectionner l'assistance à maîtrise d'ouvrage
- Valider le rapport d'évaluation

Ce comité de pilotage Ville/ Métro a été composé comme suit :

- Marina Girod de l'Ain, adjointe chargée de l'évaluation et de la prospective
- Elisa Martin, adjointe en charge de la tranquillité
- Laetitia Lemoine, adjointe déléguée au secteur 3
- Alan Confesson, conseiller municipal, président de la commission cohésion sociale à la Métro
- Stéphane Letexier, directeur adjoint Solidarité
- Véronique Lejeune, directrice Action territorialisée
- Martine Henriot, responsable service Management Stratégique
- Cécile Allibe, directrice territoriale, Secteur 3
- Sylviane Spindler, chargée d'évaluation Ville
- Hélène Clot, chargée d'évaluation Métro
- Mathilde Besse puis Malika Grange, stagiaires en charge de la démarche

Le comité de pilotage a acté le principe du recrutement d'un(e) stagiaire dédié(e) à l'expérimentation sous co-tutorat Ville/ Métro et sous pilotage de la responsable de la MDH du secteur 3.

Il a décidé la constitution d'un groupe de coordination mis en place ultérieurement et composé de :

- Cécile Allibe, directrice territoriale, secteur 3
- Augustin Nallet, agent de développement local quartier Mistral
- Mathilde Besse puis Malika Grange, stagiaires en charge de la démarche
- Hélène Clot, chargée d'évaluation Métro
- Professionnels travaillant sur le quartier : Kamel Bensaid (club de judo de Mistral), Saïd Baba (directeur du CoDASE) et David Bardaro (éducateur CoDASE), Mélissa Boutry (Afev), Stéphane Gasparian et Gérard Robles (Maison de l'Enfance Bachelard), Perrine Jolivet (Actis), Hassen Bouzeghoub (directeur du Plateau), Sandra Aïtar (secours populaire) et Brahim Rajab (directeur du Prunier Sauvage)
- Habitants impliqués dans le quartier : Karim Kadri (CoHaMis), Ali Achour (club de foot Mistral), Medhi Louter (association le Sentier du Savoir), Fatima Makanza (Union de Quartier Mistral), Zoubida Medani (association Les Petits Plats dans les Grands), Peggy Dournon (association Idées Gourmandes) et Sherazade Fentoussi (parent d'élève de l'école Anatole France)

LE REFERENTIEL

Principes d'attribution aux indicateurs

1. Repérer le sens explicite du critère : ce qui est écrit dans le critère et qui peut être compris sans faire référence à des éléments extérieurs, surinterpréter, ou encore y greffer ses propres références culturelles
2. Repérer la finalité du critère : l'élément principal explicité par le critère en termes bien-être ou de mal-être (p ex. conséquence, objet visé, ...)
3. Repérer les acteurs : qui effectue l'action et qui ou quoi est l'objet de cette action (locuteur du critère, autres personnes, institutions, société en général)
4. Rôle de la question : Tenir compte de la question à laquelle le critère répond pour comprendre le sens de celui-ci (surtout pour la troisième question)
5. Attribution à une famille : En fonction de ces quatre éléments et du tableau ci-après, recherchez d'abord la famille qui correspond le plus au critère
6. Attribution au plus général : En cas de doute sur le sens explicite du critère, attribuer un indicateur plus général

Les neuf familles

		Critères individuels, propres au locuteur	Critères collectifs, sociétaux
Critères matériels	De ce qui entoure le sujet vers le sujet	A. Accès aux moyens de vie Critères de bien-être / mal-être personnels au locuteur et relatifs aux éléments matériels essentiels à sa vie	B. Cadre de vie Critères de bien-être / mal-être relatifs au cadre physique et agissant sur le bien-être / mal-être de tous
		D. Relations personnelles Critères de bien-être /mal-être correspondant aux relations que le locuteur a (amis, famille, en général, ...)	C. Relations avec et entre les organisations Critères de bien-être / mal-être relatifs à l'encadrement organisationnel et politique (institutions publiques et organisations privées)
Critères immatériels	Du sujet vers ce qui l'entoure	F. Équilibres personnels Critères de bien-être /mal-être relatifs aux équilibres internes (physiques, psychologiques, organisationnels, ...) propres au locuteur du critère	E. Équilibres sociétaux Critères de bien-être /mal-être relatifs aux équilibres ou aux déséquilibres caractérisant la société dans laquelle le locuteur vit (quartier, région, pays, monde, espaces culturels, ...)
		G. Sentiments de bien / mal-être Critères personnels au locuteur exprimant un sentiment de mal-être ou bien-être exprimé en général et ne portant pas sur une famille déjà décrite	I. Relations dans la société Critères de bien-être /mal-être relatifs aux relations entre les membres de la société
		H. Attitudes et initiatives Critères de bien-être mal-être relevant des attitudes, initiatives et engagements, pris individuellement ou avec d'autres personnes	

A - Accès aux moyens de vie

A00. Accès aux moyens de vie en général : Avoir des moyens, manque de moyens de vie, être pauvre, être riche

NA0. Non - classé A

A01. Alimentation : Accès à la nourriture, à la boisson, à un mode et une qualité d'alimentation

A02. Médicaments et soins : Accès aux médicaments, aux différents types de soins, à la chirurgie, aux hôpitaux, qualité des soins

A03. Logement / aménagement : Accès à un logement, mobilier et aménagement, raccordement aux réseaux électrique, chauffage, eau, isolation, qualité du logement

A04. Habillement /aspect physique : Accès à l'habillement ; vêtements, chaussures, maquillage, modes et types d'habillement, aspect physique

A05. Éducation / Formation : Accès à l'éducation, à l'école, qualité d'enseignement, qualité de l'éducation, formation continue

A06. Emploi / travail : Accès au travail, à une activité professionnelle, être au chômage, type de travail (temps plein, partiel), salaire

A07. Loisirs, culture, sports : Accès aux loisirs, vacances, détente, sports, culture, lecture, cinéma, musique, prix des loisirs

A08. Pouvoir d'achat / accès aux finances : Revenues, finances personnelles, niveaux des prix à l'achat, pouvoir d'achat, endettement

A09. Aides et services : Accès aux aides financières et matérielles, aux services à la personne, aide des institutions, aide aux entreprises

A10. Mobilité : Accès aux moyens de transport, aux transports publics et privés

A11. Information / échanges : Accès à l'information, aux journaux, à Internet, aux différents moyens de communication, fracture numérique

B - Cadre de vie

B00 Cadre de vie en général : Isolement, cadre agréable, sécurité du cadre de vie en général, cadre problématique

NB0 Non - classé B

B01 Salubrité / pollution / bruit : Pollution, saleté, déchets, environnement sain, bruit, autres formes de pollution, circulation

B02 Infrastructures et équipements de base : Routes, pistes cyclables, trottoirs, sécurité routière, réseaux communication, parkings, réseaux eau, énergie, terrains, immeubles, urbanisme, entretien et accessibilité des infrastructures et réseaux, gares, aéroports, ports

B03 Infrastructures et équipements de services : Hôpitaux, écoles, magasins, bureaux publics, bureaux de poste, banques, structures d'accueil, garderie d'enfants, proximité de services, aménagements de transport publique

B04 Lieux de rencontres et de loisirs : Parcs, espaces communs, aires de jeux, tous les endroits publics focalisant sur la rencontre des personnes

B05 Météo et phénomènes naturels : Soleil, pluie, température, conditions naturelles locales, phénomènes naturels

B06 Espace et paysage : Contact avec la nature, verdure, bois, campagne, montagne, rivières ; préservation, entretien du paysage, cadre esthétique de l'espace de vie

B07 Cadre de production et de travail : Pratiques agricoles, industrielles, agriculture bio, non intensive, pollution industrielle, conditions et matériel de travail

C - Relations avec et entre les organisations

C00 Relations avec et entre les organisations en général : Existence et qualité générale des gouvernements, institutions, monde économique en général, système politique en général

NC0 Non - classé C

C01 Droits fondamentaux / reconnaissance : Droits de l'homme, droits sociaux, état de droit, la reconnaissance par l'État, la liberté d'expression, droit à la grève

C02 Fonctionnement de la justice : Justice, respect des lois, réglementations, tribunaux, juges, avocats, prisons, sanctions, policiers, services de sécurité, démarches judiciaires

C03 Concertation / démocratie : Fonctionnement de la démocratie, participation aux décisions et évaluation, dialogue entre institutions et citoyens, dialogue avec les organisations privées

C04 Transparence / communication : Communication par les organisations publiques et privées, cohérence entre les promesses et les actes, niveau d'information, liberté de la presse, honnêteté, qualité et comportements des medias, gestion de l'information et des medias

C05 Organisation, gestion, finances : Toutes les questions de gestion publique des services des territoires, le fonctionnement des organisations publiques et privées, gestion des deniers publics, simplification des règles et administrative, impôts, taxes, corruption, bureaucratie, service public,

C06 Accès, information, et contacts : Réception, accueil, accès aux informations, respect de la part des fonctionnaires, facilitation des démarches administrative, renseignements, relations avec les organisations privées (entreprises, NGO, etc...)

D - Relations personnelles

D00 Relations personnelles en général : Avoir des relations personnelles, relations avec les proches, être seul, qualité des relations, entente avec son entourage, être entouré, sentiments envers ses proches, aleas et difficultés

ND0 Non - classé D

D01 Couple / relations sexuelles, sentimentales : Avoir des relations sentimentales, être en couple, être marié, vie de couple, qualité de la relation de couple, relations sexuelles

D02 Vie de famille / relations familiales : Avoir une famille, des parents, vie de famille / être en famille, proximité avec sa famille, aléas et difficultés / bonheurs de la vie familiale, entente familiale, avoir des enfants, santé des membres de la famille

D03 Amitié / relations amicales : Avoir des amis, pouvoir compter sur ses amis, moments passés avec les amis, amitié réciproque, santé de ses amis, sentiments envers ses amis

D04 Relation de voisinage : Avoir des contacts/relations avec ses voisins, accords / troubles avec ses voisins, temps passé avec ses voisins, tranquillité du voisinage

D05 Relations dans le travail : Relations avec son employeur, ses collègues, relations de hiérarchie dans le travail ; être accepté, respecté par ses collègues ; qualité des relations dans le travail (bonne entente dans le travail, conflits / harcèlement, ambiance)

D06 Relation avec les animaux : Avoir un animal domestique, animal de compagnie, sentiments pour les animaux, activités avec les animaux

E - Équilibres sociétaux

E00 Équilibres sociétaux en général : Malheurs et bonheur dans le monde, cohésion sociale, équilibres généraux dans la société, acquis sociaux

NE0 Non Class E

E01 Affirmation et transmission identités et valeurs : Affirmation et transmission de valeurs fondamentales (p. ex. amour, famille, amitié), éthique, éducation aux valeurs, prise de conscience d'identité (culturelle, tradition, langue, religieuse) et de valeurs, sentiment collectif de citoyenneté, extrémismes

E02 Équité et mobilité sociale : Ascension sociale ; égalité des chances ; partage des richesses ; injustice sociale, famine, misère, pauvreté

E03 Mixité sociale / cloisonnement : Ghettoïsation, ségrégation culturelle, ethnique, isolement (social), promiscuité, métissage culturel, classement sociaux, cohabitation

E04 Violence et paix : Paix, sécurité, protection, fraternité/ guerre, violence, conflits, crimes et délits

E05 Équilibres économiques : Équilibre ou déséquilibre économique, propositions et alternatives économiques ; crise ; biens communs/biens individuels, place de l'homme dans l'économie ; maîtrise croissance, consommation

E06 Équilibres démographiques : Renouvellement de la population, surpopulation, pyramide des âges

E07 Relations entre la société et l'environnement : Société respectant / détruisant les équilibres environnementaux, gestes collectifs pour respecter l'environnement

E08 Progrès scientifiques et technologiques : Progrès dans les connaissances scientifiques et applications, développement des nouvelles technologies dans tous les domaines

F - Équilibres personnels

F00 Équilibres personnels en général : Avoir une vie équilibrée ou déséquilibrée en général, s'y retrouver / être perdu

NF0 Non - classé F

F01 Équilibre physique et santé : Bonne ou mauvaise santé, maladie, sommeil, repos/fatigue, surpoids, toxicomanie, maladies mentales (dépression, anorexie...), mémoire

F02 Autonomie, liberté, indépendance : Liberté de pensée, de choix, d'action ; indépendance / handicap ; capacités physiques, facultés intellectuelles

F03 Emploi du temps et équilibre entre activités : Être disponible/avoir trop de tâches ; avoir du temps libre, pour soi ; emploi du temps ; équilibre/organisation des activités ; rythme de la journée ; temps de travail, temps de famille

F04 Équilibre mental / émotionnel : Déprime, malaise / plaisir de vivre ; humeur (colère, gaieté) ; motivation ; être en accord avec soi, être bien dans sa peau

F05 Spiritualité et religion : Croyances personnelles, foi, pratiques religieuses

F06 Équilibre dans les relations à la société : Regard des autres ; statut social ; capacité à s'exprimer ; charisme/timidité, se sentir utile, se sentir en compétition

F07 Développement personnel : Épanouissement personnel ; réussite/échec ; aimer la vie ; créativité, projet de vie

G - Sentiments de bien / mal-être

G00 Sentiments de bien / mal-être en général : Sentiments liés aux bonnes/mauvaises nouvelles : bonheur/malheur, deuil

NG0 Non - classé G

G01 Estime de soi / honte : S'aimer, se (dé)plaire ; confiance en soi ; image de soi

G02 Satisfaction / frustration : Déception/satisfaction ; regret/contentement

G03 Sérénité / Peur : Sérénité, tranquillité / peur de l'avenir, du temps qui passe, de l'inconnu

G04 Stress / soucis : Tracas/quiétude, sérénité au présent, excès de responsabilités/vie dans le calme

G05 Joie / tristesse : Rire/ pleurer ; être content/ avoir du chagrin

H - Attitudes et initiatives

H00 Attitudes et initiatives en général : Motivation, pensée positive, attitude vers la vie en générale, patience, saisir les opportunités, optimisme/pessimisme.

NH0 Non - classé H

H01 Travail sur soi / Respect de soi : Accepter, affronter ; apprendre ; arrêter de/fumer, boire, prendre soin de soi, avoir une hygiène de vie ; prendre le temps, s'écouter

H02 Activités et initiatives privées : S'investir dans des projets, activités, faire des rêves, créer, développer, travailler, faire de son mieux

H03 Activités et initiatives privées : Comportement avec autrui, politesse, aimer/être aimé, parler, discuter, communiquer/se battre, se disputer, avoir de la patience, gentillesse/méchanceté, moquerie, faire confiance

H04 Rencontrer / Écouter, Être solidaire : Aider, donner, rendre service, aller vers, écouter, s'occuper de, être au service de, attentif, disponible, être là pour, être à l'écoute, générosité, faire plaisir, faire du bien

H05 Responsabilité envers les biens communs : Assumer ses responsabilités, être responsable (dans la société, envers sa famille - éducation enfants...), respecter la loi, respecter les règles de cohabitation et de sécurité (limites de vitesse, bruit...), respecter l'environnement (déchets, tri), les espaces et les biens communs, ne pas gaspiller inutilement, consommer responsablement

H06 S'engager dans la société : Participer, s'investir individuellement dans des actions et organisations collectives, apporter une contribution à la société, être citoyen actif (vote, bénévolat,...)

H07 Dynamique, volonté collective : Organisations, actions, synergies collectives mises en œuvre au niveau de la société ; mouvements et dynamiques orientant la pensée et la réflexion collective ; luttes communes et propositions d'engagements collectifs.

I - Relations dans la société

I00 Relations dans la société en général

NI0 Non - classé I

I01 Relations de genre : Relations entre personnes ou groupes de genres différents, respect, tolérance, égalité entre les sexes

I02 Relations entre générations : Relations entre personnes de génération et d'âge différents, entre

jeunes et personnes âgées, mixité, respect, écoute, coopération entre les générations

103 Relations interculturelles : Relations et dialogue interculturels, intercommunautaires et/ou inter-religieux, ouverture culturelle

104 Relations entre classes sociales : Relations entre personnes issues de niveaux de richesse et/ou positions sociales différents, respect, liens, solidarité entre ces personnes

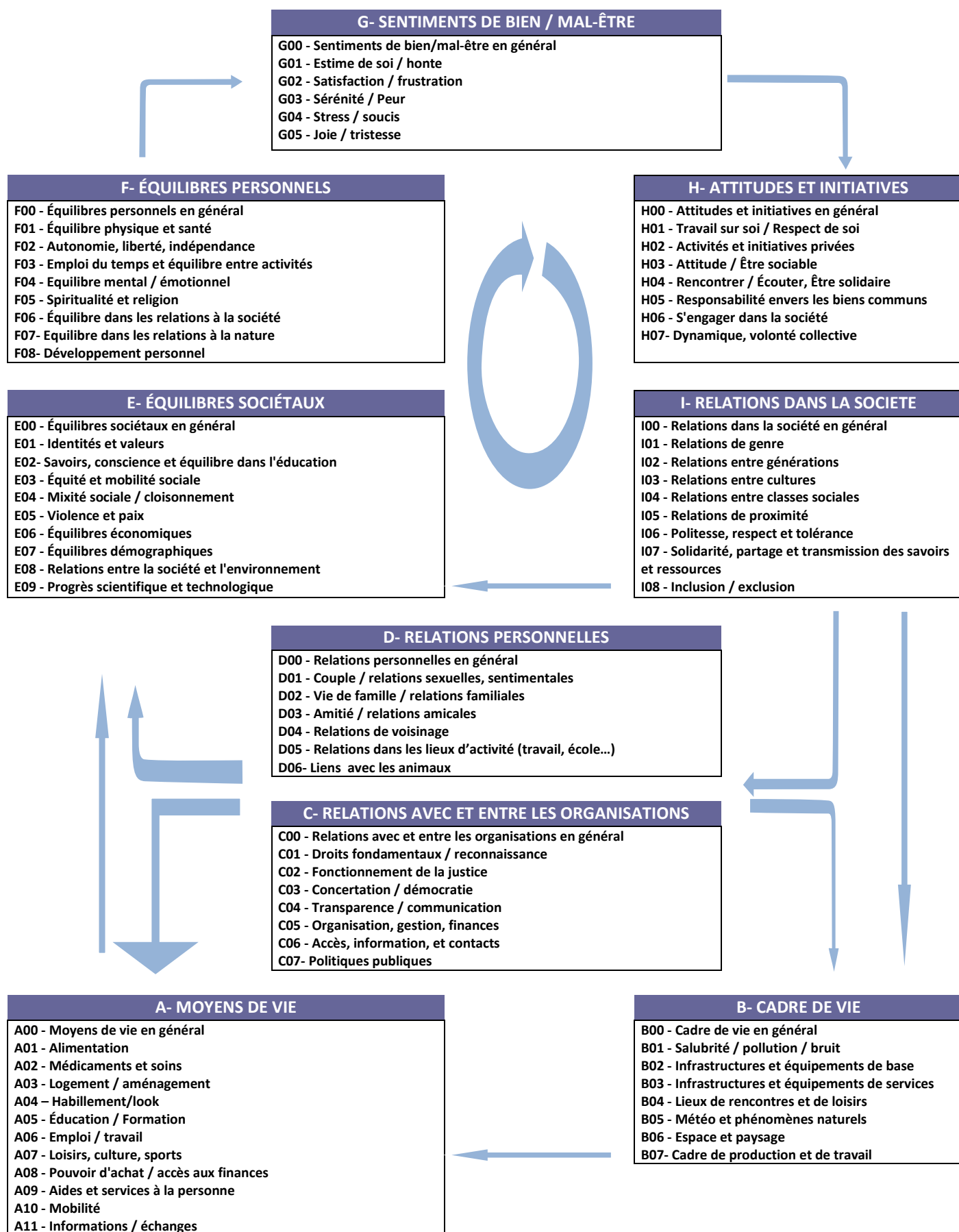
105 Relations de proximité : Relations de voisinage, entre personnes qui partagent un même lieu, proximité ou froideur des relations

106 Politesse, respect et tolérance : Racisme, préjugés, arrogance, hypocrisie, mensonge, sentiment de supériorité, moqueries, agressivité verbale, tolérance, respect mutuel (entre personnes, cultures, générations), acceptation des autres, gentillesse, civisme

107 Solidarité, partage et transmission des savoirs et ressources : Indifférence, manqué de solidarité, individualisme, égoïsme, jalousie, écoute, dialogue, aide mutuelle, altruisme, générosité, réciprocité, échange d'expérience et connaissances, partage (d'idées, du travail, des richesses, des responsabilités, partage entre générations)

108 Inclusion / exclusion : Formes d'exclusion, de discrimination ou d'isolement dans la société (sociales, économiques, politiques)

Les 9 dimensions et 68 composantes du bien-être de tous exprimées par les citoyens



LA METHODE SPIRAL

QUELQUES ELEMENTS DE METHODE

OBJECTIFS :

- Construire une vision d'ensemble de ce qu'est le bien-être sur le territoire
- Repérer les zones de tensions entre différentes définitions du bien-être comme enjeu de cohésion sociale (disparités territoriales ou sociales)
- Repérer les zones de convergences entre différentes définitions du bien-être comme point d'appui pour une dynamique collective
- Repérer des besoins non exprimés (observation / diagnostic) à partir de questions ouvertes + enrichir l'observation sociale par de nouveaux indicateurs ; alimenter la réflexion internationale sur les indicateurs de bien-être
- Enrichir les démarches participatives y compris sur les phases de diagnostic et d'évaluation, Partir du « je » pour créer du collectif
- Aider à la gouvernance locale et régionale : enrichir une démarche préexistante (projet, organisation) ou fonder un collectif (démarrage de projet) par une discussion sur « ce qui compte pour chacun de nous et pour nous tous, ce qui a de la valeur, ce qui facilite le vivre-ensemble »

LA METHODE : méthode SPIRAL© du Conseil de l'Europe (<http://spiral.cws.coe.int>)

La méthode SPIRAL a pour objectif de créer un processus d'amélioration de la capacité de la société à assurer ensemble le bien-être (BE) de tous. D'où l'importance de l'implication du plus grand nombre d'acteurs et des citoyens.

Les quatre questions posées aux citoyens dans le cadre de la démarche :

- 1. Qu'est-ce que le bien-être pour vous ?**
- 2. Qu'est-ce que le mal-être pour vous ?**
- 3. Qu'êtes-vous prêts à faire, en tant que citoyen, pour assurer le bien-être collectif (bien-être de tous) ?**
- 4. Que seriez-vous prêt à faire aujourd'hui, en tant que citoyen, pour assurer aux générations futures l'accès à ce bien-être, tels que nous le définissons aujourd'hui ?**

Importance de d'abord réfléchir à ses besoins à soi, en tant que personne, aujourd'hui avant de penser 'collectif' avec une vision plus lointaine. Les réponses aux deux premières questions permettent de rencontrer cette préoccupation personnelle. La dimension collective - de prospective - vient du traitement des réponses des différents groupes homogènes

ETAPE 1 : CONSTITUTION DU GROUPE DE COORDINATION

Missions du groupe de coordination :

Il est le pilote de l'ensemble du processus.

Ses membres recrutent les différents groupes homogènes et contribuent à leur animation avec l'appui des facilitateurs (personnes formées à la méthode Spiral).

Il partage l'analyse globale du territoire (vision du bien et du mal-être) et en tire des enseignements tant sur la compréhension du territoire que sur les actions à mettre en œuvre.

Il soutient le déploiement de la démarche, ajuste en continu la méthode avec les objectifs.

Composition :

Sa composition est donc la pierre angulaire de la démarche : diversité et couverture la plus grande possible de tous les groupes constitutifs de la population du territoire. L'expérience montre que ce souci d'élargissement crée des liens avec de nouveaux partenaires du projet ; c'est un vecteur de cohésion.

Les membres du groupe de coordination doivent être proches du terrain et capables d'animer.

ETAPE 2 : DETERMINATION DES GROUPES HOMOGENES

- Veiller à avoir un nombre suffisant de groupes homogènes qui rendent compte de la pluralité et de la diversité des groupes socio-économiques dans la population, sans oublier les personnes qui ne prennent pas souvent la parole (représentants du monde financier, économique,, personnes exclues, minorités,).
- Veiller à s'assurer que l'homogénéité du groupe est bien basée sur l'appartenance à un même groupe socio-économique et par contre éviter que l'homogénéité soit basée sur les proximités idéologiques des membres du groupe.
- Nombre minimum de personnes par groupes : 5 ou 6 / Nombre 'idéal' : entre 7 et 10 / maximum : 12.
- A ce stade, il ne s'agit pas d'un exercice statistiquement représentatif de la réalité mais bien un exercice qui cherche la plus large représentation possible de la population >> objectif : la saturation de l'information (on constate que l'on sature l'information lorsque le fait d'interroger un groupe homogène en plus ne vient plus significativement apporter des informations nouvelles à celles accumulées auparavant).

Il n'y a pas de nombre minimum /maximum fixé pour les groupes homogènes mais il est difficilement envisageable d'avoir moins de 5 groupes.

Pour la constitution des groupes homogènes, il convient de tenir compte des spécificités locales. Proposition est faite de brosser tous les âges de la vie et d'utiliser ce qui rassemble les différents publics (par exemple : pour les jeunes, utiliser le cadre du cycle scolaire depuis la crèche (travail avec les parents) jusqu'au niveau de l'enseignement supérieur sans oublier le décrochage scolaire, ...). Le plus important à ce stade étant de faciliter la prise de parole des personnes dans les groupes où elles se sentent les plus à l'aise ou les plus proches de leur vécu.

Le territoire de référence : Un critère objectif pour déterminer le territoire de référence est le temps passé sur le territoire, pour le travail, les études, le domicile...

Difficultés à mobiliser certains groupes homogènes :

Pour sensibiliser les peu convaincus à la démarche et les inciter à y participer, il faut faire apparaître un bénéfice secondaire qu'ils pourraient dégager de leur expérimentation.

- L'importance des réseaux et des relais : le succès de la démarche repose très fortement sur la mise en place d'un bon réseau de personnes ressources dans et/ou en appui du groupe de coordination. Elles sont capables d'assurer les relais utiles et le suivi du projet dans la durée.
- La mobilisation des citoyens dans la durée (fidélisation) : nécessite une grande clarté dès le départ sur le sens de la démarche (s'exprimer ensemble sur le bien-être), les objectifs du travail et ce que l'on va en faire (comment on va y répondre ensemble). Il est important que les citoyens puissent ressentir la motivation et l'implication des animateurs dans la démarche.
- Un plus quand le groupe de coordination fait lui-même l'exercice des post-its ainsi que groupe d'élus.

ETAPE 3 : LA PREMIERE REUNION CITOYENNE

Format :

Diversifier les formats en les adaptant au mieux au public. En soirée, sur le lieu de vie ou de travail dans des institutions : maisons de repos, écoles, prisons, ... ou dans des lieux qui sont familiers.

Prévoir au préalable la logistique : post-its de couleurs différentes (une couleur par question, commune à l'ensemble des groupes homogènes), marqueurs, bics, grandes feuilles (au minimum 2 grandes feuilles (de style 'paper board' par groupe), matériel de bureau (ciseaux, papier collant, etc.), boissons et accompagnements pour l'accueil.

Animation :

Prévoir un animateur et un rapporteur pour chaque groupe homogène.

Dans toute la mesure du possible, les animateurs, membres ou non du groupe de coordination, doivent être à l'aise avec les participants du groupe homogène, proches d'eux, avoir leur confiance. Ils doivent absolument s'approprier la démarche et s'impliquer dans le projet. Si l'animateur ne fait pas partie du groupe de coordination, il est important qu'il puisse être coaché, par un membre de ce groupe, sur le contexte, la philosophie et les objectifs du projet ainsi que sur les consignes d'animation.

Les rapporteurs aident les animateurs et apportent, si nécessaire, un support technique aux personnes (par exemple : aide pour écrire, ...).

Déroulement :

1. Accueillir les citoyens et leur dire explicitement pourquoi ils sont là et à quoi ça va aboutir + les objectifs du projet + les objectifs de la réunion et son déroulement.

Attention : bien préciser aux citoyens qu'on leur demande de s'exprimer en tant que personnes, citoyens et non en tant que professionnels, représentants d'un groupe de référence (profession, artiste, ...).

2. Au sein de chaque groupe, veiller à inscrire sur chaque grande feuille la dénomination du groupe (ou par un signe de reconnaissance – ex. : lettre de l'alphabet) + le nombre de participants et leurs caractéristiques (nombre d'hommes/femmes, âge moyen ou âge min et max, territoire)
3. Demander aux participants de répondre en même temps aux deux questions : qu'est-ce que pour vous le bien-être ? Qu'est-ce que pour vous le mal-être ?

La question est ouverte pour favoriser une liberté d'expression. Elle est formulée exactement de cette manière pour tous les groupes homogènes.

Pour les personnes qui ne comprennent pas bien le sens du terme « bien-être » (en particulier les enfants, les personnes d'origine étrangère, etc.), il est recommandé de ne pas modifier la question, de la paraphraser ni de proposer des exemples pour éviter d'introduire un biais dans l'interprétation du terme mais il est conseillé de revenir sur l'objectif de l'exercice et d'expliquer le sens de la démarche, à savoir construire une vision d'ensemble de ce qu'est le bien-être dans la commune, ce qui aide à mieux comprendre ce qu'est le bien-être et le mal-être dans la commune. On peut aussi reformuler la question sous forme : « Qu'est-ce que pour vous être bien ? » ou « Qu'est-ce que pour vous être mal ? »

- Distribuer entre 3 et 5 post-its par personne pour chaque question. Deux couleurs de post-it différentes par question. Donner des post-its supplémentaires à ceux qui en souhaitent.
- Laisser le temps nécessaire pour écrire les critères sur les post-its (+/- 15 minutes) - un critère par post-it, en veillant à ce que les critères soient libellés de la manière la plus précise possible pour bien en comprendre le sens : éviter un seul mot et encourager les personnes à écrire **une expression qui contient au moins un verbe et un complément**. L'objectif est d'éviter au maximum les interprétations arbitraires lors de l'attribution des critères aux dimensions et aux catégories et pour la rédaction des indicateurs.
- Au terme du temps imparti, rassembler l'ensemble des post-its et les redistribuer de manière aléatoire et anonyme entre les participants. Laisser le temps aux participants de lire les critères devant eux.
- Mettre en commun les critères pour la première question : donner la parole à un participant pour lire un premier post-it. explique pourquoi c'est important pour lui ; tout le monde peut réagir ; si qqun a un post-il qui va dans le même sens, il le présente en même temps.

- Débat avec l'ensemble des personnes pour préciser si nécessaire (càd s'il y a des ambiguïtés ou si les critères énoncés sont difficilement classables) les critères voire aussi en ajouter de nouveaux suite à la discussion. Attention cependant à conserver la spontanéité et le caractère général de certains critères. Donc, ne pas trop insister pour redéfinir des critères et réduire, ce faisant, leur portée (ex. : 'confort de vie' est devenu 'confort dans sa chambre' en cherchant à spécifier le critère). Ainsi, si une personne a écrit « santé », on garde comme tel le critère et on n'induit pas autre chose.
 - Il est important de respecter l'anonymat : pas d'obligation à ce que la personne qui a écrit un critère le justifie ou le complète. Les clarifications et précisions peuvent être apportées par l'ensemble du groupe.
 - Après la lecture des critères et les précisions apportées si nécessaire, l'animateur et le rapporteur regroupent sur la feuille avec l'aide des citoyens les critères par thèmes en veillant à indiquer un nom par thème. Inutile cependant de chercher une rigueur excessive dans la dénomination des thèmes. L'idée, c'est d'avoir une vision globale et synthétique des critères énoncés relatifs au bien-être des citoyens. Il est donc important que l'animateur laisse bien la parole aux citoyens lors de cet exercice de regroupement.
 - Pour regrouper les post-its, l'animateur a en tête les catégories SPIRAL. Il s'en inspire sans garder nécessairement les mêmes intitulés
4. A la fin des deux questions, l'animateur relit tout de manière synthétique et demande si cela correspond bien à la vision du groupe. Il laisse la possibilité de rajouter le cas échéant certains critères.
 5. **Hiérarchisation collective** : le groupe répond à la question : qu'est-ce qui pour vous, ici et maintenant, au sein de ce groupe, vous semble particulièrement important ? (système de gommettes : 5 par personne, on les place sur les post-its (les critères de bien/mal-être) les plus importantes)

ETAPE 4 : L'ANALYSE DES CRITERES

Ce travail est à faire rapidement après la rencontre avec les citoyens (tant que la mémoire est fraîche) et si possible par les animateurs- / rapporteurs / facilitateurs qui ont animé les groupes homogènes. **IMPORTANT POUR GARANTIR UNE BONNE ATTRIBUTION DES CRITERES** en limitant le plus possible les interprétations arbitraires !

Attention : l'animateur ou/et rapporteur est/sont le(s) garant(s) de l'harmonisation et de la cohérence de la saisie des critères et de l'encodage des indicateurs.

- La saisie des critères se fait dans le logiciel du Conseil de l'Europe intitulé ESPOIR (sous format Excel)

- Bien préciser la dénomination de chaque groupe homogène et, dans la mesure du possible, préciser le nombre d'hommes et de femmes, l'âge moyen des participants ou l'âge maximum et l'âge minimum ainsi que le territoire de référence. Ces informations seront utiles ultérieurement pour les traitements et analyses des résultats.

L'attribution des critères aux familles et dimensions du bien-être (thèmes et sous-thèmes) se fait dans la feuille 'Attribution' du logiciel ESPOIR. Pour faciliter la démarche d'attribution, il est recommandé de se baser sur le document « Critères et indicateurs ».

Pour chaque indicateur, une graduation des différentes situations de bien-être (très mauvaise, mauvaise, moyenne, bonne et idéale) est donnée. Cette graduation permettra d'estimer chaque critère au regard de sa durabilité. Chaque indicateur devient indicateur de progrès dans le bien-être (évolution entre une situation très mauvaise et une situation idéale).

Les animateurs impriment le tableau récapitulatif et les statistiques.

Ils repèrent les points saillants des résultats : les catégories qui sont les plus fournies en exemples, celles qui ne sont pas du tout mentionnées ; les expressions un peu originales ou rares ; les différences entre groupes homogènes quand il y en a plusieurs ou avec les autres groupes ailleurs en Europe (voir publication des analyses statistiques par le conseil de l'Europe).

Les post-its qui ont reçu des gommettes (priorités) sont traités de façon spéciale : soit on leur accorde un poids double dans les analyses, soit ils font l'objet d'une analyse à part.

Les animateurs en sortent une synthèse problématisée : qu'est-ce qui est marquant / étonnant dans les réponses de votre groupe en illustrant avec des verbatims. La synthèse « raconte une histoire »

NB : ce travail entre les deux réunions est relativement conséquent. Il peut être fait en deux temps.

ETAPE 5 : SECONDE REUNION CITOYENNE : VERS UN PLAN D'ACTION

Réunion du groupe homogène (environ 3 semaines plus tard)

1. Présentation de la synthèse sous format tableau / dessin (paper board : plusieurs feuilles, soigner la communication sur les résultats). La synthèse fait apparaître les points mentionnés comme les plus importants par le groupe. Les participants commentent et corrigent si nécessaire
2. Réponse à la question : qu'est-ce que je suis prêt à faire pour améliorer le bien-être en deux sous-questions
 - Sur des post-its verts : qu'est-ce que je fais déjà ?
 - Sur des post-its jaunes : qu'est-ce que je suis prêt à faire ?

Les réponses sont classées sur le panneau de synthèse : les propositions sont orientées en fonction des chantiers déjà repérés comme prioritaires

3. Diagnostic partagé de l'existant

- Sur des post-its roses : qu'est-ce que je sais qui se fait ? Qu'est-ce que d'autres font déjà sur ces thèmes ?

3bis Eventuellement, on peut compléter le diagnostic partagé en posant la question Spiral sur les générations futures : « Qu'est-ce qu'on pourrait faire collectivement de durable ? »

4. Plan d'action

Dans les creux de l'existant, en complémentarité ou en amélioration, le groupe définit 3 ou 4 actions sur lesquelles il souhaite s'engager. On nomme un responsable par action et/ou un groupe projet.

ÉTAPES SUIVANTES : MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

S'il y a eu plusieurs groupes homogènes sur un même territoire ou au sein d'une même institution, c'est le moment du groupe Arc-en-ciel : les groupes se présentent les uns aux autres leurs « cartes du bien et du mal-être) et les projets qui en sont sortis.

C'est l'occasion d'inviter d'autres acteurs du territoire (les services de la ville ou d'autres collectivités, des associations ou collectifs engagés) : les propositions des groupes Spiral sont croisées avec un diagnostic de territoire : qu'est-ce qui existe déjà sur les thèmes que nous avons choisi ? En quoi pouvons-nous enrichir les projets ?

Au bout d'un an, le groupe homogène se réunit à nouveau pour tirer un bilan de son action voire évaluer ses effets au regard du bien-être

COMMENT ANIMER LA METHODE SPIRAL AVEC DES ENFANTS ?

RAPPELS SUR LA METHODE SPIRAL

>> *Se référer à la fiche La méthode SPIRAL, éléments de méthode pour une description détaillée.<<*

Proposée par le Conseil de l'Europe, la méthode SPIRAL permet d'établir un diagnostic sensible à partir des visions partagées des acteurs qui occupent un territoire.

Une phase liminaire consiste à mobiliser différents groupes représentatifs des réalités socio-économiques de la population d'un territoire et qui partagent un intérêt commun – ces groupes sont dits « groupes homogènes ». Ces groupes sont mobilisés grâce à des personnes relais qui sont investies dans des réseaux divers : associations, institutions,... Il convient de leur présenter la méthode en soulignant l'intérêt qui peut être apporté pour leur future orientation et leur projet d'établissement ou associatif.

Une fois ces groupes mobilisés, deux ateliers participatifs vont être menés avec chacun des groupes. Au cours du premier la démarche est présentée aux participants. Par la suite deux questions leur sont posées :

- ❖ Qu'est-ce que le bien-être pour vous ?
- ❖ Qu'est-ce que le mal-être pour vous ?

Les participants inscrivent leurs « réponses » sur des post-its. Toutes les expressions sont ensuite mises en commun et discutées : c'est l'occasion d'affiner certaines expressions, d'en développer d'autres et d'établir les priorités.

L'ensemble des paroles recueillies est encodé dans le logiciel ESPOIR (Conseil de l'Europe) en fonction d'un référentiel des « dimensions du bien-être et du mal-être » et analysé.

Le second atelier se déploie sur le même fonctionnement. Les animateurs font d'abord une restitution au groupe et rendent compte de ce dont les participants ont parlé/ ou n'ont pas parlé lors du premier atelier. Deux questions qui renvoient aux pistes d'améliorations sont ensuite posées :

- ❖ Qu'attendez-vous des pouvoirs publics pour améliorer le bien-être dans votre quartier ?
- ❖ Que faites-vous ou pouvez-vous faire pour améliorer votre bien-être et celui de tous ?

Après encodage et analyse des expressions, l'ensemble des résultats et des priorités identifiées est restitué à tous les participants lors d'une plénière des groupes. Cette réunion est aussi l'occasion de discuter des différents thèmes abordés et de réfléchir à des actions qui donneraient suite à la démarche.

La méthode SPIRAL est une démarche qualitative qui recherche la pluralité des points de vue et la représentativité des groupes. L'intérêt de la méthode repose ainsi sur le principe de la diversité et cette dimension guide le travail de mobilisation des groupes homogènes. Parties prenantes d'un quartier et acteurs sur celui-ci, les enfants ont aussi leurs représentations, leurs opinions, leur vécu *et des idées !* sur le bien-être et leur environnement.

Dès lors, comment adapter la méthode SPIRAL à un public plus jeune tout en gardant l'esprit de la démarche ? Comment faire adhérer des enfants à une démarche dont les aspects techniques peuvent sembler difficiles à saisir ?

ADAPTER LA METHODE TOUT EN GARDANT L'ESPRIT

Dans la perspective de faire participer un public plus jeune à la méthode (classe primaire ou de collège, adhérents d'une association,...) il est important de conserver l'esprit de la méthode et le sens de la démarche tout en adaptant l'animation des ateliers.

CONSERVER L'ESPRIT DE LA METHODE ET LE SENS DE LA DEMARCHE...

1/ Le sens de la démarche et ses objectifs sont fondamentalement les mêmes : réfléchir sur les dimensions du bien-être et du mal-être, identifier des attentes, des pistes d'amélioration et d'engagement...

2/ L'ouverture à la discussion, la comparaison des acceptions du bien-être, la priorisation de ce qui apparaît comme étant « le plus important »... l'ensemble de ce travail commun qui constitue la richesse de la méthode est également un aspect essentiel qu'il s'agira de recréer avec les enfants.

... TOUT EN ADAPTANT L'ANIMATION DES ATELIERS :

1/ L'adaptation concerne en premier lieu l'aspect formel des ateliers : les enfants ne s'exprimant pas tous avec la même aisance, certains accaparent la parole aux dépens des autres, etc. il faut veiller à ce que le temps de parole soit bien réparti et que tous puissent exprimer leurs idées. Les usages de la langue peuvent doubler les difficultés et créer des obstacles supplémentaires pour certains d'entre eux. Dès lors il convient de réfléchir aux moyens à utiliser pour que tous s'expriment de manière égale et aux outils de participation pour contourner les obstacles liés à la langue.

2/ Par ailleurs, la présentation générale de la démarche demande aussi à être simplifiée : l'inscription dans le contexte européen et la réflexion sur les nouveaux indicateurs de richesse, l'aspect technique de l'encodage et des dimensions du bien/ mal-être (grille référentiel) apparaissent superflues dans la mesure où elles seront difficiles à saisir pour un public jeune.

Nous proposons ici d'apporter des clefs pour une bonne animation de la méthode SPIRAL avec des enfants à partir de l'expérience faite avec une classe d'élèves de CM2. Nous présentons ainsi deux outils que nous avons utilisés à cette occasion, ce qui a fonctionné pour chacun d'entre eux et les points de vigilance.

EXEMPLE D'ANIMATION N°1 : LE JEU MOTUS⁵

Conçu comme un outil de participation et de facilitation de la parole, le jeu MOTUS utilise des cartes-images comme principal support. Une notice explicative indique comment le jeu peut être utilisé et les techniques d'animation différentes selon les usages et objectifs qui sont visés à travers le recours à MOTUS (explorer l'imaginaire d'un groupe, résolution de conflit,...). Nous avons choisi d'adapter cet outil à notre méthode.

ANIMER SPIRAL AVEC MOTUS : POINT PRATIQUE

- ✓ Matériel : un jeu MOTUS, deux tables par groupe, des post-it.
- ✓ Durée : 1h +/-
- ✓ Effectif : 1 à 2 animateur(s) par groupe de 5 à 8 enfants.

Etape 0 : Préparer le jeu en amont : disposer les cartes-images sur une table.

Etape 1 : Le sens de la démarche est expliqué de façon claire par l'animateur à l'ensemble du groupe (parler de ce qui compte pour nous, du bien-être et du mal-être...). L'animateur présente ensuite les règles du jeu et s'assure de la bonne compréhension des participants.

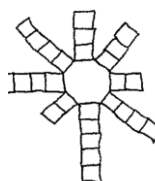
Etape 2 : La première question est posée aux participants : « qu'est-ce que le bien-être pour vous ? ». Même si la question peut susciter un moment d'interrogation ou d'hésitation il est important de ne pas trop orienter les interlocuteurs en leur donnant des exemples, en reformulant la question autrement. Il s'agit bien de réfléchir sur ce qu'est le bien-être *pour nous*.

Etape 3 : Les élèves ont à disposition l'ensemble des images du jeu MOTUS, soit 280. Ils prennent d'abord le temps de les regarder, de les appréhender. Chaque participant peut ensuite choisir les cartes qui lui paraissent les plus parlantes pour lui pour évoquer le bien-être ; une fourchette sur le nombre de cartes par participant peut être suggérée.

Il est important que cette étape se déroule dans une ambiance silencieuse, pour ne pas que les enfants s'influencent dans leurs choix et restent concentrés. Si plusieurs enfants veulent choisir une même carte ou s'il ne trouve pas de cartes répondant à leur idée nous proposons de mettre à disposition des « cartes blanches » sur lesquelles ils peuvent écrire ou dessiner.

*NB : Le jeu MOTUS comprend trois cartes avec des signes religieux chrétiens (une croix, un cimetière avec des croix et une église) mais aucun signe d'autres religions. Nous avons choisi de remplacer la croix par une carte comprenant les signes des trois religions monothéistes (croissant, étoile de David, croix) ; cette dernière peut aussi être remplacée par une image de prière pour évoquer la religion dans sa généralité sans référence à aucune. Nous avons choisi de garder le cimetière en tant que lieu de recueillement.

Etape 4 : Chaque enfant dispose ensuite ses images en ligne à partir d'un des côtés de l'octogone. On a ainsi une « branche » par élève, comme sur l'image ci-contre



⁵ Conception et distribution : Absl Le grain.

Etape 5 : Tour à tour les élèves s'expriment sur leur première image : *pour moi le bien-être c'est...* Un second tour de table est ensuite réalisé, et ainsi de suite... L'animateur prend note des expressions dans le même temps. >> Dans la mesure du possible, si deux animateurs sont présents le premier peut se charger de l'animation propre du jeu tandis que le second prend notes des paroles.

Etape 6 : Une fois que tous les participants ont parlé de toutes leurs cartes un temps est pris pour discuter des images de tous : *est-ce que certaines sont plus plébiscitées ? Est-ce que certains souhaitent rajouter des images ?*

Etape 7 : Même déroulement pour la question du mal-être.

CE QUI FONCTIONNE / VEILLER A...

Les apports du jeu >> tous les enfants n'ont pas besoin de cet outil pour participer mais MOTUS fonctionne bien pour :

- ✓ Faire parler les plus timides et canaliser la parole des plus bavards qui doivent s'exprimer quand le tour leur est donné.
- ✓ Faciliter la parole dans le sens où les images donnent des idées, rendent le concept de bien-être plus concret, peuvent être exploitées symboliquement...
- ✓ Parler de sujets qui peuvent être « tabous » : certaines images peuvent faire rire, mettre mal à l'aise... mais elles permettent de lancer des sujets de discussion peu abordés ou souvent évacués.

Il faut néanmoins veiller à :

- ✓ Essayer de faire évoluer la discussion et sortir du j'aime/ j'aime pas (*J'ai choisi une glace parce que j'aime les glaces...* pour toutes les images).
- ✓ Rendre l'atelier dynamique et chercher une réelle implication des enfants pour que la concentration reste optimale.

TRAITER LES EXPRESSIONS

A partir des notes prises par l'animateur lors de l'atelier, le travail d'encodage doit conserver le plus fidèlement possible les expressions des participants. Si plusieurs enfants ont priorisés une image/ une idée lors du temps de discussion celle-ci pourra être pondérée dans ce sens.

Une restitution permettra de rendre compte de ce travail aux participants, servir de base de réflexion au prochain atelier et réfléchir aux suites qui seront données à cet atelier (quelles priorités ?).

DES VARIANTES, DES IDEES ?

- ❖ Faire écrire les enfants eux-mêmes sur les post-it ? Cela dépend de l'appréciation de l'animateur en fonction du niveau écrit des enfants, du temps disponible...
- ❖ Modifier les questions qui sont posées lors du second atelier ? Parler des améliorations souhaitables/ envisageables plutôt que d'attentes des pouvoirs publics, se baser sur le registre du rêve...

EXEMPLE D'ANIMATION N°2 : TRAVAILLER A PARTIR D'UNE VUE AERIENNE

Imaginé pour ancrer davantage la réflexion sur un quartier ou un territoire, le travail à partir d'une vue aérienne rend l'animation de l'atelier très ludique et interactive. C'est une méthode qui pourra aussi être retenue pour d'autres groupes que ceux d'enfants.



ANIMER UN ATELIER SPIRAL A PARTIR D'UNE VUE AERIENNE : POINT PRATIQUE

- ✓ Matériel : une feuille de paper board avec une vue aérienne, des post-its de 4 couleurs différentes, des marqueurs.
- ✓ Durée : 1h +/-
- ✓ Effectif : Un animateur par groupe de 6 à 8 enfants.

Etape 0 : préparer un paper board sur lequel est collée une image (issue d'un guichet cartographique en taille A3) du quartier sur lequel on souhaite travailler.

Etape 1 : Le sens de la démarche est expliqué de façon claire par l'animateur à l'ensemble du groupe (parler de ce qui compte pour nous, du bien-être et du mal-être...). L'animateur présente ensuite le déroulement de l'atelier et s'assure de la bonne compréhension des participants.

Etape 2 : Après s'être assuré que tous les participants repèrent bien les lieux remarquables sur la carte (une école, un gymnase, un centre de santé,...) et l'orientation de l'image, on propose aux participants d'identifier les lieux de bien-être et les lieux de mal-être. Les expressions sont inscrites sur des post-it de couleurs différentes (bleus pour le bien-être, orange pour le mal-être sur l'image ci-dessus). On peut noter un « + » sur les post-its les plus plébiscités pour pondérer par la suite les expressions.

Etape 3 : A partir de ce qui est dit sur le bien-être/ mal-être, la réflexion est portée sur ce qui peut être amélioré/ ce qu'il faudrait pour que ça aille mieux (« les attentes ») et ce qu'ils sont prêts à faire en faveur de leur bien-être et de celui de tous (« les engagements »).

CE QUI FONCTIONNE/ VEILLER A...

Cet outil fonctionne bien pour :

- ✓ Canaliser les énergies et mettre à contribution tous les participants pour écrire sur les post-its, localiser des équipements spécifiques, tracer les flèches...
- ✓ Avoir une réflexion concrète sur le cadre de vie
- ✓ Ancrer la méthode sur un territoire

Veiller à :

- ✓ Bien répartir les temps de parole et écouter les propositions de tous les participants
- ✓ Prendre le temps de détailler les expressions

TRAITER LES EXPRESSIONS

A partir des expressions inscrites sur les post-it, le travail d'encodage est identique à celui de la méthode originale.

Une restitution permettra de rendre compte de ce travail aux participants, servir de base de réflexion au prochain atelier et réfléchir aux suites qui seront données à cet atelier (quelles priorités ?).

*

ANNEXE 3 :

- Valorisation des résultats



La méthode SPIRAL à Mistral

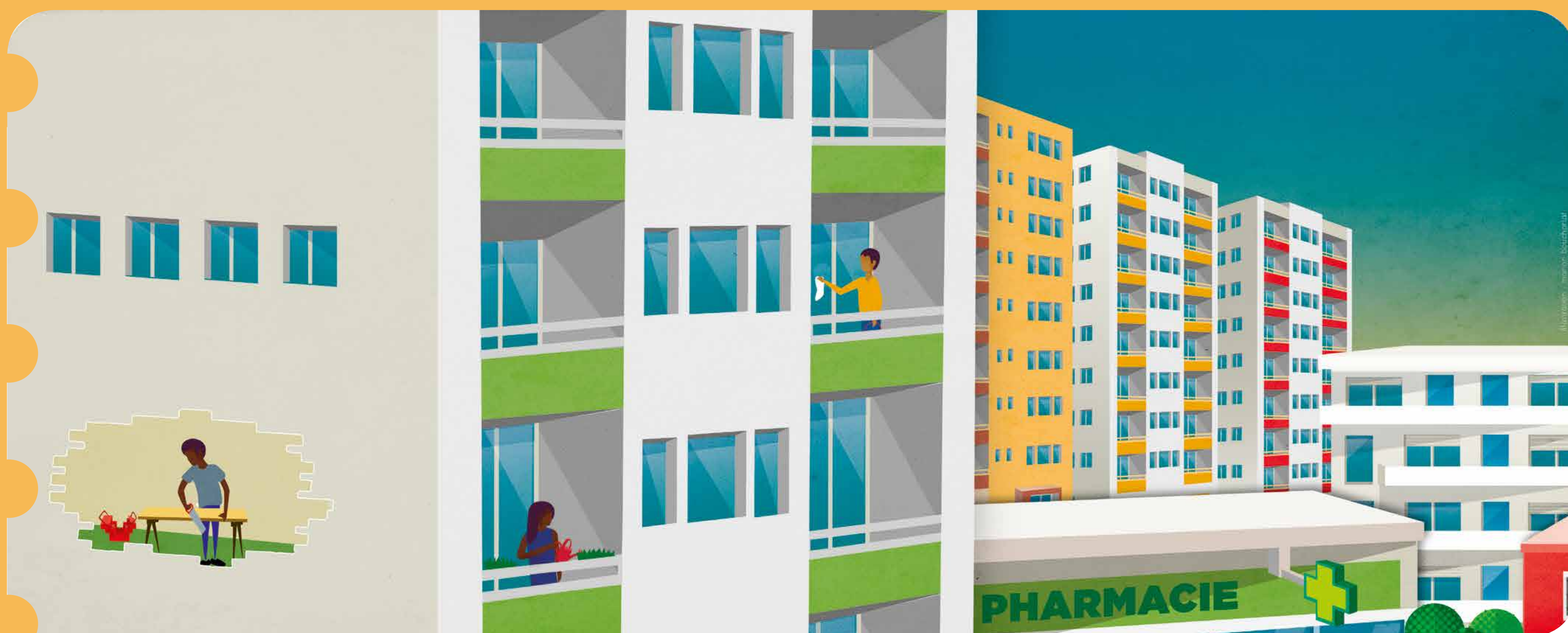
- ▶ Une démarche proposée par le Conseil de l'Europe pour :
 - faire un diagnostic sur un quartier à partir des visions des acteurs qui l'occupent (habitants, professionnels...)
 - mener des actions à partir des ressources existantes

L'expérimentation sur le quartier Mistral

- ▶ Des ateliers menés entre novembre 2014 et janvier 2015
- ▶ Avec 10 groupes
- ▶ Soit 110 participants âgés de 6 à 85 ans

Les ateliers participatifs, une occasion pour...

- ▶ Échanger sur les questions du bien-être et du mal-être
- ▶ Exprimer des attentes
- ▶ Proposer des pistes d'amélioration



L'entretien du bâti

Bien-être



- ▶ Se sentir bien chez soi
- ▶ Avoir un bon logement, bien adapté

Mal-être



- ▶ La vétusté et le mauvais état des logements
- ▶ Les pannes d'ascenseurs
- ▶ L'attente de réparations
- ▶ L'inadaptation aux personnes à mobilité réduite

Pour votre bien-être et celui de tous...

Vos attentes

Des **améliorations** en termes de salubrité, d'isolation, etc.
De meilleures relations avec les bailleurs : informations, dialogue et réactivité.

Un plan d'actions pour...

Renforcer la relation entre habitants et bailleurs :

- ▶ Plan d'actions d'Actis sur le contrôle des charges, la problématique des ascenseurs, la sécurisation des caves et fenêtres notamment.
- ▶ Réflexion à mener sur le principe d'une agence multibailleurs.

Vos pistes d'engagement

S'organiser pour **renouer le dialogue** avec le bailleur mais aussi pour **lancer des initiatives collectives** : auto rénovation, services d'échanges, nettoyage... à expérimenter !

À suivre ● ● ●

« Le bien-être commence chez soi pour qu'on soit bien à l'extérieur. »





« Il faudrait échanger avec des nouvelles personnes d'autres cultures, d'autres origines, ouvrir notre communauté. »

Le vivre ensemble

Bien-être



- ▶ Les bonnes relations amicales et entre voisins
- ▶ Les liens et la solidarité de famille
- ▶ Rencontrer, écouter, être solidaires
- ▶ Redonner confiance aux habitants
- ▶ Vivre sans stress tous ensemble

Mal-être



- ▶ L'intolérance, le racisme, le manque de respect
- ▶ Ne pas se sentir accepté

Pour votre bien-être et celui de tous...

Vos attentes

Voisins ou famille, les bonnes relations dans le quartier sont souvent mises en avant par les habitants. Les liens de proximité sont forts et vécus positivement. Néanmoins il y a **une attente de brassage, d'un quartier plus ouvert.**

Un plan d'actions pour...

Apaiser les tensions liées aux représentations négatives :

- ▶ Une réflexion sur les discriminations, les inégalités et l'accès aux droits.

Construire des temps collectifs et festifs pour rassembler :

- ▶ L'accompagnement des associations dans leurs projets et leurs initiatives conviviales (thé dansant, soirées...).
- ▶ La Fête de quartier à Mistral (avec les partenaires).
- ▶ La Fête de quartier et le vide-grenier du Lys-Rouge Camine.

Réinvestir les cœurs du quartier :

- ▶ Le suivi de la mise en place des foyers jeunes au Lys-rouge et au 15 rue Albert-Thomas.
- ▶ La coordination des animations d'été à Mistral et au Lys-Rouge.

Vos pistes d'engagement

Renforcer les liens à travers des activités et des projets dans lesquels chacun peut s'investir et se réaliser.

À suivre ● ● ●

« On peut vivre ensemble et pas les uns contre les autres. »

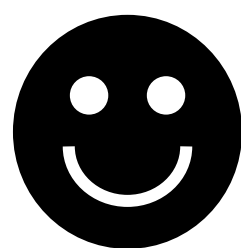




« Il faut dialoguer davantage avec la "génération abandonnée". »

Les relations entre générations, la place de la jeunesse

Bien-être



- ▶ Le bien-être que procurent la vie de famille et l'attachement au cercle familial
- ▶ La réussite par une bonne éducation

Mal-être



- ▶ Le fossé entre les générations
- ▶ Une jeunesse en manque de repères et de perspectives

« Être plus présent auprès de la jeunesse. »

Pour votre bien-être et celui de tous...

Vos attentes

À travers les associations et l'école, **le soutien fort de la collectivité** en faveur des jeunes est jugé indispensable.

Un plan d'actions pour...

Sécuriser les parcours scolaires et affirmer la place des filles :

- ▶ Renforcement de la cohérence des actions de protection des mineurs.
- ▶ Sport pour les filles à la Houille Blanche.

Renforcer le projet éducatif dans le territoire de l'école Anatole-France.

- ▶ Accompagnement des parents délégués dans leur rôle.
- ▶ Révision de l'organisation des temps périscolaires.
- ▶ Démarche à mener auprès de l'éducation nationale pour une école à thème.

- ▶ Actions pour contribuer au rapprochement des enfants des écoles Houille-Blanche et Anatole-France pendant la pause du midi.

Consolider les relations entre la Ville et les équipements socio-éducatifs :

- ▶ La complémentarité des actions menées par les équipements.
- ▶ La définition et le suivi d'un cadre contractuel entre les trois équipements socio-culturels (le Plateau, la MJC Anatole-France et la Maison de l'Enfance Bachelard).

Vos pistes d'engagement

Des pistes d'engagement sont évoquées en renfort de la mobilisation attendue de la part des pouvoirs publics : soutien scolaire, activités éducatives et sportives...

À suivre ● ● ●





« Le manque d'hygiène, ça donne une mauvaise image du quartier. »

La propreté

Bien-être



- L'hygiène et la propreté

Mal-être



- Les parties communes mal entretenues
- Les rats, les cafards
- Les tags, les crachats
- Les dépôts d'ordures, les déchets

Pour votre bien-être et celui de tous...

Vos attentes

Un quartier et des immeubles plus propres.
Des campagnes de **nettoisement** et de **sensibilisation à la propreté**.

Un plan d'actions pour...

Améliorer la qualité des espaces publics et des parties communes avec les habitants :

- Organisation de tours de quartier pour définir ensemble les actions concernant la propreté.
- Mise en peinture et en dessins du pied de la barre Anatole-France.
- Renforcement de la coordination entre Ville et bailleurs pour piloter les actions de gestion urbaine et sociale de proximité.

Vos pistes d'engagement

Les avis se recoupent, **la propreté du quartier c'est l'affaire de tous** : habitants, services publics et bailleurs.

À suivre ● ● ●

« Il faut se mobiliser pour garder la résidence propre et salubre. »





« On ne se sent pas en sécurité ou pas à l'aise quand on se promène. »

La tranquillité publique

Bien-être



- ▶ Se sentir en sécurité
- ▶ La tranquillité, le calme

Mal-être



- ▶ Le bruit, les nuisances sonores
- ▶ La vitesse excessive et les comportements dangereux (motos, autos)
- ▶ Les trafics
- ▶ Être importuné

Pour votre bien-être et celui de tous...

Vos attentes

Éducation, prévention, répression : travailler dans toutes ces directions pour avoir des résultats.

Un plan d'actions pour...

Diminuer les risques liés à la circulation :

- ▶ La définition des aménagements en groupe partenarial pour l'avenue Rhin-et-Danube et les voies au centre du quartier.

L'État est garant de la sécurité publique et pilote le dispositif de la zone de sécurité prioritaire ; la Ville assure la transversalité pour renforcer la coordination de tous les acteurs.

Vos pistes d'engagement

L'éducation est pour beaucoup un sujet d'engagement et un objectif atteignable s'il est bien partagé.

À suivre ● ● ●

« Le bien-être c'est de vivre tranquille sans avoir peur. »



« Dans le quartier il y a des choses bien : il y a un centre de santé, l'école et le centre de loisirs, le Plateau, des transports. »



« C'est un chantier depuis 10 ans et ça continue : les gens ont le sentiment que leur appartement, dans 4 ou 5 ans, c'est fini. »

Les espaces publics et les services

Bien-être



- ▶ Des services publics présents et accessibles
- ▶ Une vie associative active et diversifiée
- ▶ Les infrastructures de loisirs : le Plateau, le Prunier sauvage, le gymnase

Mal-être



- ▶ L'absence de commerces
- ▶ Le déplacement ou le retrait des équipements (bibliothèque, antenne de quartier, salle des mariages...)
- ▶ La durée du processus de rénovation urbaine
- ▶ La transformation du quartier en cité-dortoir
- ▶ Le développement de l'économie souterraine

Pour votre bien-être et celui de tous...

Vos attentes

Des informations, des explications, des échanges... mais aussi concrètement, des commerces, considérés comme des lieux de vie, d'échanges et de commodité de première nécessité.

Un plan d'actions pour...

Accueillir et maintenir les commerces de proximité :

- ▶ Suivi du rachat du Lidl.
- ▶ Suivi individuel des commerçants.

Accompagner la démolition de la barre Anatole France et la mise en œuvre des travaux :

- ▶ Davantage de supports pour tous les travaux et projets urbains.
- ▶ Accompagnement des familles dans le relogement.
- ▶ Action sur la mémoire des habitants de la barre.
- ▶ Une Charte de relogement.

Engager la réflexion sur le Plan national de renouvellement urbain 2 :

- ▶ Finalisation des opérations du Plan national de renouvellement urbain 1.
- ▶ Bilan des opérations engagées sur le Lys-Rouge et Mistral pour l'élaboration du dossier de PNRU 2.

Vos pistes d'engagement

Valoriser les ressources du quartier et contribuer à la réflexion sur le cadre de vie.

À suivre ● ● ●





La santé

« Le bien-être c'est être en bonne santé et se sentir bien physiquement. »

Bien-être



- ▶ Une bonne santé en général
- ▶ Être en forme, être détendu
- ▶ La proximité du centre de santé

Mal-être



- ▶ La fatigue
- ▶ La maladie ou la santé défaillante de ses proches

Pour votre bien-être et celui de tous...

Vos attentes

Adapter les logements aux personnes en situation de handicap
 Limiter les rotations de médecins au centre de santé.

Un plan d'actions pour...

Promouvoir la santé :

- ▶ Mise en œuvre d'actions santé multithématiques : accès aux droits pour les soins dentaires et optiques, alimentation petit budget, diabète...
- ▶ Coordination des acteurs sur l'équilibre alimentaire et l'activité physique.

Vos pistes d'engagement

Se maintenir en bonne santé grâce à **une bonne hygiène de vie** et de **l'exercice physique régulier**.

À suivre ● ● ●

« Le bien-être c'est de s'occuper de soi, avoir du temps pour soi... »



Un tour de quartier sur l'hygiène et la propreté

Des constats...

Le 31 mars, un tour du quartier a été organisé pour faire le point sur la propreté. Une occasion pour les élus, les techniciens et les habitants de constater des problèmes qui se posent au quotidien et d'en discuter ensemble.

Cette aire de jeux n'est pas beaucoup utilisée

Les poubelles "Je trie" sont mal utilisées

Il n'y a pas de marquage au sol sur le parking

Des encombrants sont régulièrement déposés

Il y a de nombreux déchets le long des anciens commerces

L'éclairage public est détérioré ou défaillant

Le hall de la tour 74 est particulièrement sale et dégradé

Cet espace vert est détérioré par les quads

Le passage piéton derrière la Maison de l'Enfance Bachelard est très sale

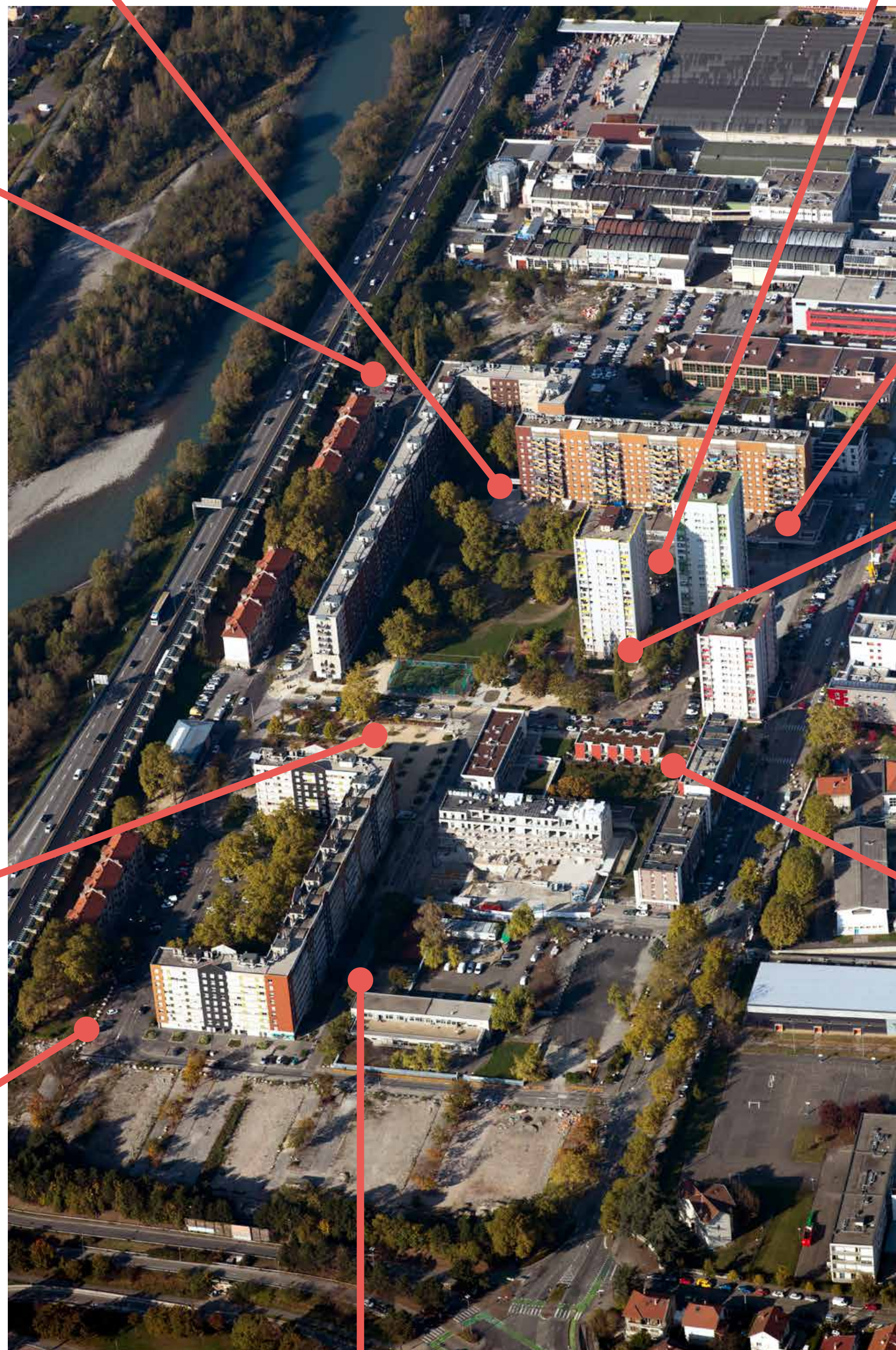
Il y a un dépôt sauvage

Des débris sont jetés par les fenêtres

Des voitures ventouses occupent inutilement des places de stationnement

Il y a une remorque abandonnée au 37 rue Albert-Thomas

Les rats nuisent à l'hygiène du quartier



Un tour de quartier sur l'hygiène et la propreté

...aux actions

Mener une campagne de sensibilisation pour l'hygiène et la propreté avec un groupe de jeunes du Plateau

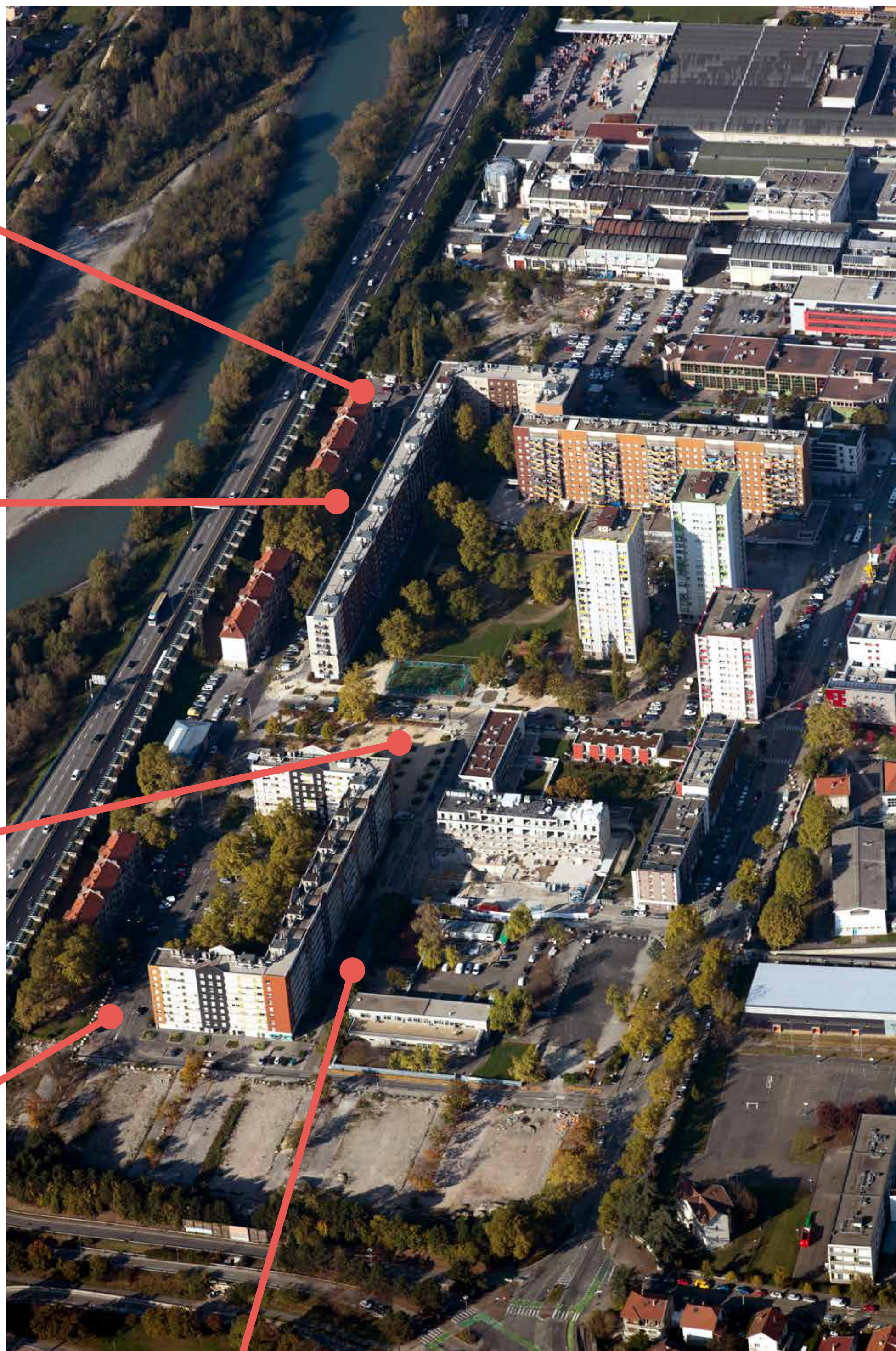
Informersur le bon usage des poubelles "Je trie"

Tracer le marquage des places de stationnement

Embellir les espaces verts rue Albert-Thomas avec des "ateliers d'automne"

Engager une réflexion sur l'aménagement en lien avec les habitants

Co-construire un espace extérieur convivial



Mener des actions dans le cadre des Journées solidaires de la propreté (automne 2015)

Repenser le parcours des agents d'entretien

Enlever la remorque abandonnée au 37 rue Albert-Thomas

Coordonner les campagnes de dératisation entre la Ville, la Métro et Actis



Le Plan d'action Mistral – Lys Rouge – Camine (2015 – 2016)

Le Plan d'action Mistral – Lys Rouge – Camine (2015 – 2016) n'a pas pour objet de faire état de toutes les interventions de la Ville et de ses partenaires mais de mettre en avant ce qui est d'actualité, ce qui est un enjeu majeur. C'est un outil pour assurer une meilleure coordination des services de la Ville. Il se déploie en :

5 grands objectifs

Divisés en sous-objectifs

Pour lesquels la collectivité met en œuvre des actions concrètes

Ainsi que ses partenaires

Accompagner la jeunesse

Accompagner les adolescents : sécuriser les parcours scolaires et affirmer la place des filles

Le renforcement de la coordination mineurs
Le **sport** pour les filles à la Houille Blanche

L'**accompagnement scolaire** (AFEV et PASS)
Des ateliers « langage et citoyenneté » (MEB)
Un lieu d'accueil pour les pré-ados (MEB)
Des ateliers et un festival sur les **relations de genre** (planning familial)
La **gym** au féminin (Plateau)

Renforcer le projet éducatif et l'inscription sur le territoire de l'école Anatole France

L'accompagnement des **parents délégués** dans leur rôle
La révision de l'organisation des temps périscolaires
Une démarche auprès de l'éducation nationale pour une **école à thème**
Des actions pour contribuer au rapprochement des enfants des école Houille Blanche et Anatole France pendant la pause méridienne

Consolider les relations entre la Ville et les équipements socio-éducatifs

La complémentarité des actions menées par les équipements
La définition et le suivi d'un **cadre contractuel** entre les trois équipements socio-culturels (le Plateau, la MJC Anatole France et la MEB)

L'engagement sur Lys Rouge et Abry (MJC Anatole France)
Des **animations au gymnase** en soirée (le Plateau)

Agir sur la qualité des relations sociales

Apaiser les tensions liées aux représentations

Une réflexion sur les discriminations, les inégalités et l'accès aux droits

Une **médiation interculturelle** avec l'ADATE (MDH3)
Le **soutien aux familles** (CSF)
Le **travail de rue** (le Rocher)
Les **rencontres citoyennes** (MEB)

Construire des temps collectifs et festifs pour rassembler

L'**accompagnement des associations** dans leurs projets et leurs initiatives conviviales (thé dansant, soirées,...)
La **Fête de quartier** à Mistral (avec les partenaires)
La **Fête de quartier et le vide grenier** du Lys Rouge Camine

Les **jeux mixité partage** (MEB)
Les **jardins** de Bachelard (MDH)
Les **animations de proximité** au Lys Rouge (la Soupape)
Le **soutien aux familles** (le Rocher)
Les **animations d'été** (MDH)
Le **projet KAPS** (Afev)

Réinvestir les cœurs de quartiers

Le suivi de la mise en place des **foyers jeunes** au Lys rouge et au 15 Albert Thomas
La coordination des **animations d'été** à Mistral et au Lys Rouge



Améliorer la gestion et le cadre de vie

Améliorer la qualité des espaces publics et des parties communes avec les habitants

L'organisation de **tours de quartier** pour définir ensemble les actions concernant la propreté
La mise en peinture et en dessins du pied de la barre Anatole France
Le renforcement de la coordination entre Ville et bailleur pour piloter les actions de gestion urbaine et sociale de proximité

Des actions de **sensibilisation** menées avec des jeunes (le Plateau)

Diminuer les risques liés à la circulation

La définition en groupe partenarial des **aménagements** pour la rue Rhin et Danube et les voies au centre du quartier

Renforcer la relation entre bailleurs et habitants

Un plan d'actions Actis sur le contrôle des charges, la problématique des ascenseurs, la sécurisation des caves et fenêtres notamment.
La réflexion à mener sur le principe d'une agence multibailleurs

Un projet d'**autorénovation** (MDH3/Actis)

Renforcer l'accès aux droits

Promouvoir la santé

La mise en œuvre d'**actions santé multithématiques** : accès aux droits dentaire et optique, alimentation petit budget, diabète...
La coordination des acteurs sur l'équilibre alimentaire et l'activité physique

Des **actions préventives** sur la malnutrition et l'obésité (AGECSA)
Une action « **Alimentation et santé** » (MEB)
Des temps de marche « **bougeons ensemble** » (ANCEF)

Rendre la culture accessible au plus grand nombre

De **l'éducation à l'image** (Maison de l'image et MJC Eaux Claires)
Des **actions culturelles** avec les habitants du quartier (le Prunier Sauvage)
Une **création culturelle au sein du collège Aimé Césaire** (La fabrique des petites utopies)
La découverte du **patrimoine local** (Histoires de)

Exercer une veille active sur l'accès aux droits

Une **recherche-action** en lien avec le laboratoire Odenor
L'information des locataires sur le recours aux assurances

Des ateliers de français (PASS)

Poursuivre la mise en œuvre du projet urbain

Maintenir les commerces de proximité

Le suivi du rachat du Lidl
Le suivi individuel des commerçants

Accompagner la démolition de la barre Anatole France et la mise en œuvre des travaux

Davantage de **supports pour tous les travaux et projets urbains**
L'accompagnement des familles dans le **relogement**
Une action sur la **mémoire des habitants de la barre**

Une **Charte de relogement**
ADL Mistral – Lys Rouge – Alma (CSF)
Une **médiation pour la réhabilitation des tours** (Actis)

Engager la réflexion sur le plan de renouvellement urbain 2 (PNRU2)

La finalisation des opérations du Plan national de renouvellement urbain 1
Le **bilan des opérations** engagées sur le Lys Rouge et Mistral pour l'élaboration du dossier de PNRU2