



Métropole
du Grand Paris

CITIES@HEART
TOWARDS A BALANCED CITY CENTRE

INVITER LE DIALOGUE CITOYEN EN CENTRE-VILLE



Un document de restitution du groupe
de travail métropolitain pour le réseau
URBACT Cities@Heart

URBACT



Co-funded by
the European Union
Interreg

4

INTRODUCTION

Le programme Centres-Villes Vivants
Le programme URBACT
A propos du réseau Cities@Heart
Le Groupe Local Urbain du réseau Cities@Heart

8

LE DIALOGUE CITOYEN EN CENTRE-VILLE, POURQUOI ?

Une stratégie intégrée au cœur de la méthodologie URBACT
Évaluer le programme Centres-villes vivants
Défendre la qualité de vie et l'inclusion en ville

13

COMMENT DÉFINIR LE DIALOGUE CITOYEN EN CENTRE-VILLE ?

Le Manager de centre-ville au cœur des évolutions sociales et économiques de sa ville
Co-construire la méthodologie avec les managers de centre-ville

16

LE CITOYEN, PARTIE PRENANTE DU PROJET DE REVITALISATION DU CENTRE-VILLE: 5 APPROCHES CLÉS

- 1. Animer un atelier et mobiliser les participants**
- 2. Elaborer un sondage dans le cadre d'une consultation citoyenne**
- 3. Sonder dans l'espace public : la marche sensible**
- 4. Comment tester un dispositif par expérimentation**
- 5. Évaluer le succès d'un projet en centre-ville**

29

CONCLUSION

Vision globale
Secteurs d'intervention
Objectifs stratégiques
Actions

30

ANNEXE: DES RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN

46

CRÉDITS

INTRODUCTION



♥ Le programme Centres-Villes Vivants

En 2018, sous la présidence et l'impulsion de Patrick OLLIER, la Métropole du Grand Paris s'est engagée, aux côtés des maires, à dynamiser les centralités urbaines à travers le programme Centres-Villes Vivants. Depuis sa création, ce programme a permis d'accompagner plus de 105 communes et d'accorder 91 subventions via son fonds dédié, le FIMACS (Fonds d'Intervention Métropolitain de soutien à l'Artisanat, au Commerce et aux Services), pour un montant total de 35 millions d'euros.

Dans le but de mieux évaluer le programme et de définir une stratégie transposable à d'autres contextes urbains, y compris en dehors de son périmètre, la Métropole du Grand Paris a souhaité engager un dialogue avec ses homologues européens. En 2023, elle devient Partenaire Cheffe de file du réseau URBACT Cities@Heart¹. Ce manuel s'inscrit pleinement dans la philosophie du projet européen.

¹ Présentation du réseau de planification d'actions du programme URBACT IV Cities@Heart



Le réseau Cities@Heart à Grenade (ES)
pour une réunion transnationale © La Ampliadora

Le programme URBACT

Le programme européen URBACT encourage la collaboration entre acteurs européens pour proposer des solutions intégrées afin de répondre aux défis urbains. Des communes de tailles différentes et de contextes urbains variés travaillent ensemble pendant une période de 30 mois dans le but de monter en compétence dans leur compréhension du sujet urbain traité et de proposer un plan d'action intégré qui répond aux spécificités de leur contexte local urbain.

A propos du réseau Cities@Heart

Le projet rassemble dix communes urbaines européennes aux profils variés, mais partageant un objectif commun : favoriser des centres-villes équilibrés et inclusifs pour tous les usagers. Avec des indicateurs pertinents et une méthodologie commune, ce réseau vise à créer une boîte à outils et méthodologie partagée pour les centres-villes en Europe. La gestion des centres-villes nécessite des compétences transversales. Ainsi, la gouvernance, la démocratie participative, la gestion des données et les outils d'évaluation sont quelques-uns des nombreux sujets abordés par le projet. En étroite collaboration avec les acteurs locaux chez les partenaires membres, l'objectif de Cities@Heart est de développer des outils favorisant des lieux de vie heureux, sains et harmonieux. Cette méthodologie construite sur 5 leviers sera formalisée dans un deuxième document, un livrable transnational.

Cities@Heart (C@H) est porté par la Métropole du Grand Paris et regroupe neuf autres partenaires du projet :

- Associação de Municípios de Fins Específicos Pentágono Urbano (Portugal)
- Ville de Cesena (Italie)
- Ville de Fleurus (Belgique)
- Ville de Grenade (Espagne)
- Ville de Celje (Slovénie)
- Association Métropolitaine de Cracovie (Pologne)
- AMFIKTYONIES Organisation de Développement S.A. (Grèce)
- Ville de Osijek (Croatie)
- Ville de Sligo, Sligo BID (Irlande)

Le Groupe Local Urbain du réseau Cities@Heart

Dès le lancement du projet, la Métropole a constitué un groupe de travail — selon la terminologie URBACT, un Groupe Local Urbain (ULG) — afin de réfléchir à l'évaluation et à l'amélioration des politiques publiques dans les centres-villes. Composé de managers de centre-ville, des partenaires de la Métropole (Apar, Institut Paris Région, Centres-Villes en Mouvement) ainsi que d'intervenants experts, ce groupe s'est penché sur la question du dialogue citoyen dans les projets de revitalisation du centre-ville. Au sein de la Métropole, les membres sont les équipes du Pôle Économie de Proximité, le secrétariat du Conseil de Développement de la Métropole du Grand Paris, instance de démocratie participative et la Cheffe de projet «relations citoyens».

D'autres agents de la Métropole ont contribué aux réflexions du groupe local de manière ponctuelle avec des présentations sur les sujets suivants : l'intelligence artificielle ou les démarches de concertation dans le contexte des dispositifs pilotés par la Métropole. Ce document est l'aboutissement des formations, échanges, enquêtes, ateliers et visites de terrain menés dans le cadre du groupe de travail Cities@Heart, depuis la création du réseau en 2023.

LE DIALOGUE CITOYEN EN CENTRE VILLE, POURQUOI ?





Cities@Heart Meeting Grenade © La Ampliadora

♥ Une stratégie intégrée au cœur de la méthodologie URBACT

La méthode² URBACT favorise les politiques intégrées. L'intégration doit être à la fois sectorielle, horizontale, verticale et territoriale avec la mobilisation d'investissements en matière d'infrastructure (investissements durs) et en matière de cohésion sociale (investissements doux). Miser sur le dialogue citoyen est une manière de faire évoluer le programme Centres-villes vivants pour arriver à une politique plus intégrée car l'association des citoyens et parties prenantes aux projets de centre-ville est une étape nécessaire dans la construction d'une stratégie pérenne et utile pour les usagers.

² La Méthode
URBACT



♥ Évaluer le programme Centres-villes vivants

Avec le lancement de la troisième édition du programme Centres-Villes Vivants en 2025, la Métropole a fait évoluer le dispositif afin de maximiser son impact. Créé en 2018, le programme a également atteint un certain niveau de maturité, proposant un éventail d'outils techniques aux communes: l'Observatoire des commerces de la CCI Île-de-France, le comptage piéton en lien avec MyTraffic... Cependant, l'équipe projet a observé un manque de retour ou d'indicateurs par rapport à l'avis citoyen. Proposer un manuel de dialogue citoyen à destination des managers de centre-ville constitue un levier pour mieux suivre et évaluer les actions engagées par les communes en faveur de la dynamisation de leurs centres-villes et quartiers commerçants.

♥ Défendre la qualité de vie et l'inclusion en ville

Mieux intégrer le dialogue citoyen dans les projets de centre-ville constitue un levier essentiel pour répondre à plusieurs Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par l'ONU, notamment :

- **ODD 3 : Bonne santé et bien-être**
- **ODD 5 : Égalité entre les sexes**
- **ODD 9 : Industrie, innovation et infrastructure**
- **ODD 11 : Villes et communautés durables**

Ces objectifs stratégiques sont au cœur des ambitions nationales et européennes, et visent à construire une société plus équitable, inclusive et durable. Un centre-ville équilibré et vert contribue à la création d'une ville plus sobre et connectée. L'écoute citoyenne et la construction favorisent l'inclusion de l'ensemble des parties prenantes dans le centre-ville. Les commerçants sont aussi des parties prenantes dans le centre-ville et leur présence est essentielle pour une ville résiliente.

³ Les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU



Les 17 objectifs de développement durable³



Une étude menée par l'agence urbaine britannique We Made That sur la valeur sociale des centres-villes souligne que «les rues commerçantes sont des lieux de rencontre et favorisent les échanges entre citoyens et cultures. 45% des usagers interrogés utilisaient principalement les rues commerçantes sans lien direct avec le commerce de détail, ce qui témoigne de l'importance que les usagers [londoniens] accordent aux interactions sociales qu'elles permettent».

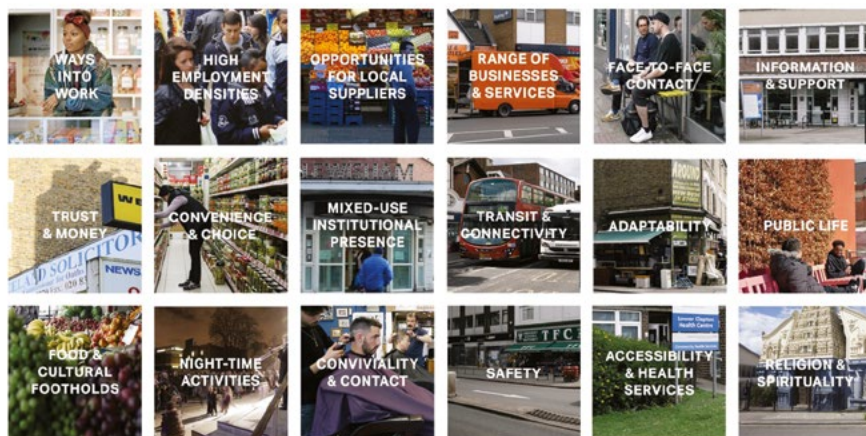
Ce constat met en lumière le rôle fondamental des centres-villes comme espaces de vie collective. Il souligne également l'importance d'associer les citoyens et les parties prenantes à l'élaboration des projets urbains, afin de concevoir des centralités plus vivantes, partagées et adaptées aux besoins réels des habitants.

De même, les échanges qui se nouent autour des commerces de centre-ville constituent l'un des fondements de la vie sociale. Les commerçants jouent un rôle essentiel en offrant aux habitants des services de proximité, des conseils personnalisés et un contact humain régulier.

⁴ We Made That
et LSE Cities pour
le Maire de Londres



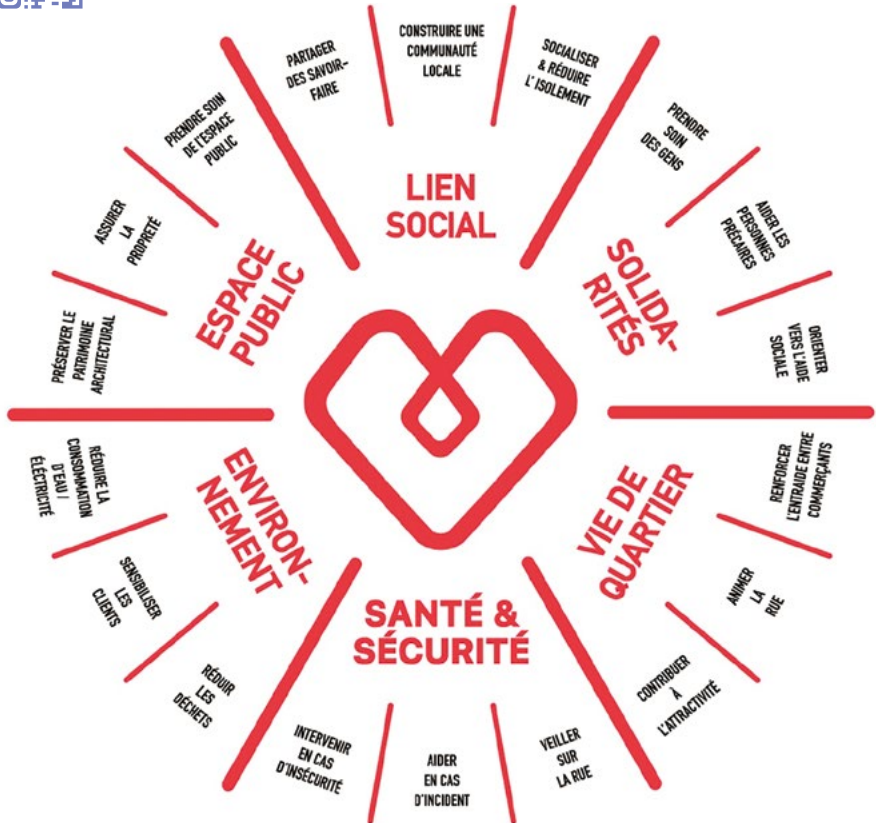
Opportunités pour des commerçants locaux, convivialité, sécurité, vivre-ensemble : l'apport social des centre-villes⁴



Roue des effets sociaux et environnementaux du commerce⁵



⁵ L'étude de EXCOM pour découvrir la valeur réelle des commerces de proximité



Leur présence contribue à renforcer le lien social et à animer l'espace public. Au-delà de leur fonction économique, les commerçants peuvent également être des acteurs de l'inclusivité urbaine. À titre d'exemple, le label «Le choix des familles» valorise les établissements accueillants pour les enfants, en réponse à certaines tendances visant à restreindre leur présence dans des lieux privés⁶. Ce type d'initiative participe à faire du centre-ville un espace ouvert à toutes et à tous, quels que soient l'âge ou les besoins spécifiques.

⁶ Lancement du label «Le Choix des Familles»

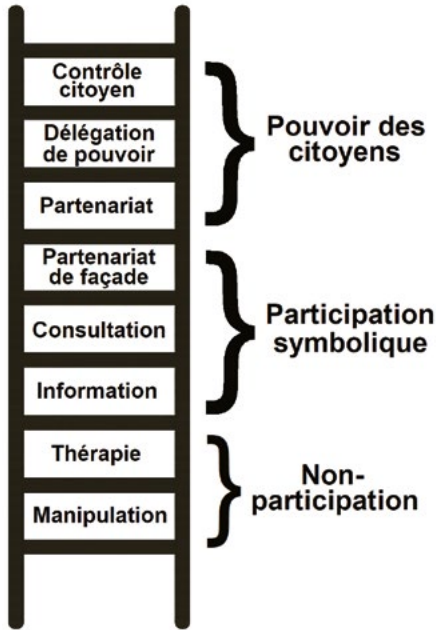


COMMENT DÉFINIR LE DIALOGUE CITOYEN EN CENTRE VILLE ?



Umarell, expérimentation de réappropriation de l'espace public par les enfants,
Projet « Faire Place », Pantin, 2024. © Rudy Ouazenne pour la Ville de Pantin

Échelle de participation
citoyenne de Sherry Arnstein⁷



⁷ L'échelle de participation



Chaque contexte urbain est unique, et par conséquent, chaque démarche de dialogue citoyen doit être adaptée aux réalités locales. La sociologue américaine Sherry Arnstein a proposé une échelle de participation qui détermine plusieurs niveaux d'implication des citoyens dans les projets publics, allant de la concertation à la co-construction. Cette typologie met en lumière les enjeux de pouvoir et de légitimité dans les processus participatifs.

L'objectif de ce document n'est pas de prescrire une méthodologie unique de dialogue citoyen applicable à toutes les communes ou de prétendre fournir un manuel complet avec tous les outils de méthodologie participative, mais plutôt de favoriser une meilleure intégration des parties prenantes dans les projets de centre-ville. Il s'agit d'inspirer les managers de centre-ville afin qu'ils puissent adapter leurs démarches participatives aux spécificités de leur environnement local, tout en s'inspirant de bonnes pratiques identifiées à l'échelle métropolitaine et européenne. Ce texte écrit représente une restitution des échanges sur le sujet dans le contexte local et permet d'entamer la création d'une nouvelle offre de services dans le cadre du programme Centres-villes vivants.

♥ Le Manager de centre-ville au cœur des évolutions sociales et économiques de sa ville

Le métier de manager de commerce ou manager de centre-ville⁸ incarne par essence la polyvalence et la transversalité. Bien que le pilotage d'une stratégie de dialogue citoyen ne soit pas au cœur de ses missions, le manager joue un rôle clé dans la coordination des acteurs locaux et la mise en œuvre de projets concertés.

Conscient de cette réalité, ce document propose une sélection de ressources pratiques à destination des managers souhaitant renforcer leur capacité à animer des démarches participatives. Ces outils incluent des exercices, des techniques d'animation de réunion, ainsi que des schémas méthodologiques pour structurer efficacement le dialogue avec les citoyens et les parties prenantes.

⁸ Bilan du
programme
de cofinancement
des manager
de commerce



Un atelier participatif avec
le réseau Cities@Heart
© La Ampliadora

♥ Co-construire la méthodologie avec les managers de centre-ville

Afin de mieux évaluer la situation actuelle dans les centres-villes métropolitains, l'ULG a proposé de réaliser une enquête auprès des managers de centre-ville sur la gestion de la participation dans leur centre-ville. Les questions ont été élaborées par le coordinateur du groupe local à partir des retours des ateliers de l'ULG et visent à comprendre comment la participation est abordée, les stratégies les plus fréquemment utilisées et les défis courants dans les villes métropolitaines. L'enquête a permis au groupe local d'entamer un plan d'action concerté avec les villes et leurs managers.

Pour tester ce plan d'action, le 28 avril 2025, presque 2 ans après le lancement du réseau, la Métropole a organisé une journée d'ateliers et d'échanges en présence d'une trentaine de managers de centre-ville ainsi que leurs homologues travaillant sur les questions de démocratie participative. Cet événement « test » fait partie de la méthode URBACT.

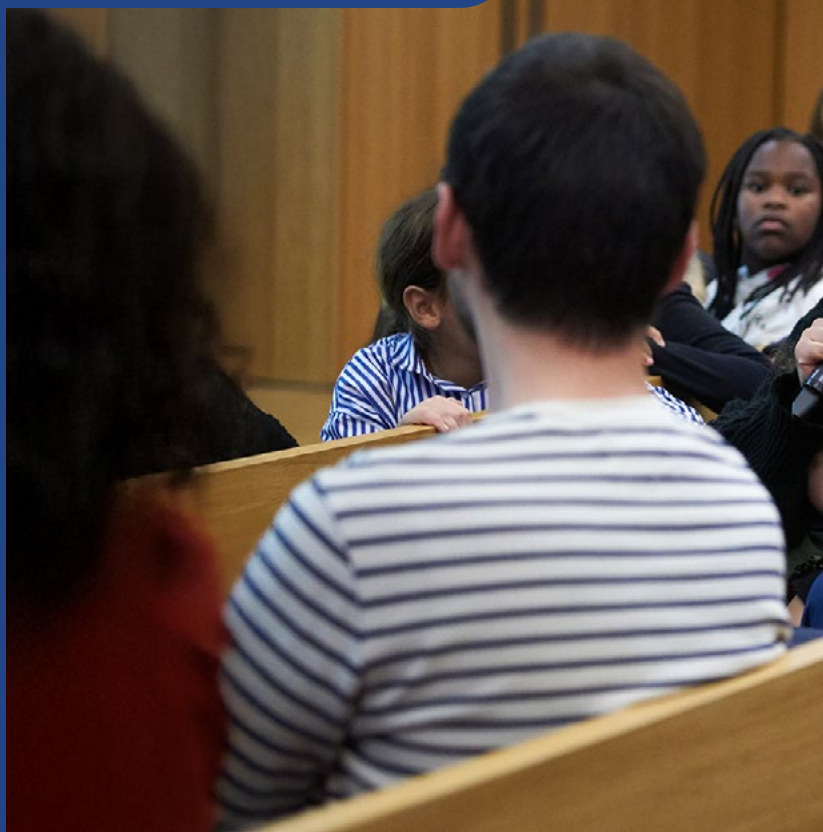
Une action dite «small-scale⁹» ou action à petite échelle, permet aux communes impliquées dans un réseau de dérouler une idée de leur plan d'action en conditions réelles avec des indicateurs à suivre et une visibilité augmentée du projet.

Pour cet événement, un groupe d'intervenants experts a animé cinq ateliers sur les sujets suivants: la mobilisation des parties prenantes, l'élaboration d'un sondage, la marche sensible, l'expérimentation dans l'espace public et l'évaluation des projets urbains. Suite à la diffusion d'un sondage aux managers de centre-ville, ces 5 thématiques ont été choisies parmi les compétences ou approches les plus utiles pour intégrer le dialogue citoyen à un projet de centre-ville.



⁹ Actions à petite échelle:
une innovation URBACT
permettant aux villes
d'expérimenter de nouvelles
solutions localement

LE CITOYEN, PARTIE PRENANTE DU PROJET DE REVITALISATION DU CENTRE-VILLE



*Faire lien, étude action à la Plaine Saint-Denis, Plaine commune,
restitution du projet, Cuesta + GONGLE © Christophe Fillieule*



5 APPROCHES CLÉS

♥ 1. Animer un atelier et mobiliser les participants

Nous avons tous déjà entendu ce constat en échangeant sur la participation: «c'est toujours les mêmes». Comment aller plus loin pour mobiliser des personnes qui ne participent pas régulièrement aux démarches de concertation ou faire parler des personnes qui ont certes un avis mais qui ne prennent pas la parole?

Cuesta, coopérative d'urbanisme culturel partage ses conseils pour la mobilisation des parties prenantes:

Constituer des groupes de parties prenantes

La commune propose de transformer une rue commerçante du centre-ville. Qui sont les personnes qui fréquentent cette rue au quotidien? À quelle heure? Quels commerces ou services sont présents dans le périmètre? Il est important d'identifier toutes les parties prenantes qui sont concernées par le nouveau projet.

« Pour mobiliser, il faut partir de l'intérêt à agir des différentes parties prenantes. »

Aller vers

Une fois les parties prenantes identifiées, il faut aller les voir là où ils font leurs courses ou travaillent. Penser à des outils de concertation qui sont mobiles et agiles: un vélo triporteur ou un petit stand.

Designer des outils simples, conviviaux, créatifs

Un jeu de cartes, des questions simples à poser en format micro-trottoir: employer des techniques ludiques pour rendre les participants à l'aise et faciliter l'échange.

S'entourer

Construire des moments d'échange en collectif en s'appuyant sur les collectifs existants, associations de parents

d'élèves, clubs sportifs et artistiques et proposer des exercices de groupe pour réfléchir ensemble à des solutions.

Accueillir la controverse

Quels sont les points de tension autour du projet? Penser à un temps d'échange pour animer un débat autour de ces sujets et construire un dialogue productif.

Associer des artistes

Certaines démarches artistiques peuvent proposer des formats nouveaux, une autre façon de se réunir, de prendre la parole et de se mettre en action ensemble.

Multiplier les formats

Des jeux, des ateliers à table, des marches sensibles. Le déploiement de différentes techniques fait appel aux intelligences multiples et favorise la participation de différents groupes de parties prenantes.

Cibler des publics spécifiques

Penser les ateliers pour les publics concernés : adolescents, jeunes familles, personnes âgées... quel lieu ou format d'atelier convient le mieux à votre public cible ?

Proposer des expériences

Une enquête sur l'offre commerciale ? Proposer une visite du centre-ville et des échanges avec les commerçants pour diversifier le format attendu des ateliers de concertation.

Evaluer, avoir des retours

Établir le cadre et les indicateurs à suivre avant la concertation. Une telle démarche permet d'évaluer l'impact du projet.

Donner des nouvelles, tenir au courant

Comme avec les restitutions publiques, informer les parties prenantes de l'avancement du projet maintient le lien avec les parties prenantes et renforce la confiance.

Les bonnes astuces

- Partir de l'existant
- Jouer pour échanger
- Favoriser des moments conviviaux



Les Rencontres de la culture à Malakoff, atelier
antenne jeunesse, Cuesta + Esopa productions
©Ville de Malakoff



Pour aller
plus loin, la
plateforme
Territoires
en commun





Concertation multilingue à Saint-Denis

Pierrefitte – Métropole du Grand Paris



La Ville de Pierrefitte-sur-Seine, devenue Saint-Denis-Pierrefitte depuis le 1er janvier, reflète son identité de ville multiculturelle dans ses projets de revitalisation du centre-ville. Pierrefitte fait partie de la Seine-Saint-Denis, un département où plus de 177 langues sont parlées.¹⁰

Lors des opérations de sondages sur les trottoirs pour recueillir les avis des habitants, les responsables du projet ont remarqué que des enfants traduisent des informations pour leurs parents. Afin de rendre le centre-ville plus accueillant, la Ville a eu l'idée de diffuser des informations sur les aménagements à venir sous forme de dépliants et de panneaux en français, en anglais et dans les langues maternelles et secondaires les plus parlées. Qu'il s'agisse de surmonter une barrière de communication ou simplement de faire savoir aux gens que leur langue est reconnue, aller vers les habitants et offrir des services en plusieurs langues favorise la participation et la compréhension mutuelle.

Atelier
Cities@Heart
- Mobiliser
les parties
prenantes
© Métropole
du Grand Paris

¹⁰ La Seine-Saint-Denis, carrefour des continents





+AGIL, un projet de recherche participatif

Barcelone – Espagne

L'activité physique quotidienne est essentielle au maintien d'une bonne santé en vieillissant. Malheureusement, nos villes peuvent créer des obstacles à la mobilité urbaine des personnes âgées. Comment garantir que les politiques urbaines ne laissent pas cette population de côté ?

L'équipe du projet +Agil Urban a commencé par une revue de la littérature afin de comprendre les caractéristiques ayant le plus d'impact sur la marchabilité. Elle a ensuite mené une enquête auprès de 150 participants sélectionnés dans trois centres de santé de la ville. Les participants ont évalué les différentes caractéristiques et cartographié leurs itinéraires quotidiens habituels pour se rendre au centre de santé et faire leurs courses. Enfin, un groupe plus restreint a participé à un atelier «World Café», identifiant des nuances non encore identifiées par le groupe de recherche et engageant une discussion ouverte sur la mobilité dans leurs quartiers. À l'issue de ce processus, la ville avait dressé une liste des caractéristiques urbaines importantes pour une mobilité inclusive et des rues reflétant les attributs les plus valorisés par la population âgée de la ville.



Atelier
+Agil Urban
© trescientosmil

Cette approche en plusieurs étapes a permis à l'équipe de recherche non seulement de vérifier les principales caractéristiques mises en évidence dans la littérature, mais aussi de comprendre l'importance du contexte local. Il était donc essentiel de donner aux participants un espace suffisant pour partager leurs expériences et leurs points de vue, ce qui a finalement conduit à l'élaboration d'un indice inclusif de «convivialité urbaine».

**Découvrir
le projet :**



¹¹ +Agil urbà plataforma. Le projet de recherche a été mené par l'Institut de recherche Parc Sanitari Pere Virgili et l'Institut de recherche Vall d'Hebron (VHIR), avec la participation d'Enrico Porfido, Cynthia Pérez, Pablo Martínez, Beatriz Puértolas-Gracia, Aida Ribera et Laura Mónica Pérez.

♥ 2. Élaborer un sondage dans le cadre d'une consultation citoyenne

Réaliser un sondage permet d'anticiper les tendances, d'établir un premier état des lieux ou de demander un avis citoyen par rapport à un nouveau projet ou la perception des services. Réalisés par des experts, le Baromètre des Franciliens ou le Baromètre du centre-ville et des commerces décrivent des évolutions sociétales pour mieux anticiper les besoins et envies des habitants. Comment élaborer un sondage pour son centre-ville si l'on n'est pas expert ?

6 conseils pratiques du CROCIS (Centre Régional d'Observation du Commerce, de l'Industrie et des Services), l'observatoire économique de la CCI Paris Ile-de-France :

1. La concision et l'esprit de synthèse

Plus les mots sont nombreux, plus le risque de confusion augmente

(en moyenne, 8 mots par question).
→ Attention donc aux formulations trop longues, trop complexes ou aux modalités trop nombreuses.

2. La simplicité

Les questions doivent être comprises par l'enquêté.

→ Se mettre à la place du répondant.

3. L'unicité

Une question ne doit mesurer qu'une variable, ne pas poser plusieurs questions en une.

→ 1 seul verbe et pas de conjonction de coordination (mais, ou, et, donc, or, ni, car).

4. La spécificité

La question doit mesurer ce que l'on souhaite observer.

→ Toujours vérifier que la réponse à chaque question correspond à un objectif précis.
→ Éviter les adverbes généraux (habituellement, fréquemment...).

5. La neutralité

Rester impartial et objectif dans la formulation des questions.

→ Attention à l'ordre des questions qui peuvent influencer le répondant.

6. La variété

Se servir de plusieurs formes de questions (fermées uniques, échelles...).

→ Permet d'éviter la monotonie d'un questionnaire.

Plan d'un questionnaire : les bonnes méthodes

- Phrase d'introduction : indiquer par qui il est réalisé, à qui il s'adresse et quel est l'objectif de l'enquête
- Débuter par une question filtre si on désire interroger une catégorie particulière de la population
- Techniques de l'entonnoir : questions générales puis de plus en plus précises
- Regrouper par thème ou bloc les questions
- Fin du questionnaire : questions impliquantes ainsi que fiche signalétique ou identification pour une éventuelle prise de contact complémentaire

Recommandations

- Pas plus d'une dizaine de modalités (questions)
- Annoncer le nombre de choix possibles dans la question quand il est fixe

Les pièges à éviter

- Les termes trop techniques ou trop vagues
→ adapter le langage à la cible et dans certains contextes, prévoir un lexique comportant la définition des mots « ambigus »
- Les doubles négations
- S'il y a référence à une période de temps, définir très précisément cette période
- Les questions dont la réponse est évidente
- Les réactions de prestige
- L'attraction de la réponse positive

Les bonnes astuces

- Favoriser la simplicité
- Avoir des objectifs et cibles clairs
- Adapter l'outil au contexte



Scannez pour
découvrir la
plateforme
Décider



« Obtenir des données
pour aider à la prise
de décision. »



Atelier avec les managers de centre-ville
sur l'élaboration d'un sondage
© Métropole du Grand Paris



Plateforme Construire Suresnes ensemble

Suresnes - Métropole du Grand Paris

La participation citoyenne est au cœur des politiques de revitalisation du centre-ville à Suresnes. Qu'il s'agisse d'aménagement urbain ou de dynamisation du commerce local, la commune valorise l'implication des habitants et communique régulièrement sur ses actions. Pour structurer

cette démarche, la Ville a mis en place une plateforme dédiée, Je participe, qui fait office à la fois de vitrine des projets en cours et d'espace d'information et de concertation. On y trouve les différents sondages proposés par la municipalité, ainsi que des contenus pédagogiques sur les démarches participatives et l'historique du budget participatif.

Parmi les initiatives marquantes, l'Enquête sur le Commerce à Suresnes, menée entre octobre et novembre 2022, a recueilli 1200 contributions. Les usagers ont partagé leurs habitudes de consommation, leurs modes de transport privilégiés et leurs attentes concernant l'offre commerciale du centre-ville. Pour accompagner cette enquête, une réunion intitulée « Le commerce à Suresnes n'a plus de secret pour les membres des Conseils de quartier! » a permis d'expliquer les leviers dont disposent les collectivités pour agir sur le commerce de proximité. Grâce à une documentation en ligne en accès libre, ces démarches offrent des informations claires et pertinentes, présentées avec transparence. Elles contribuent à instaurer une relation de confiance durable entre la commune et ses habitants, et encouragent une participation active à la vie locale.



Enquête sur
le commerce
©Ville de
Suresnes

Découvrir
le projet de
Suresnes :





Sondages pour préfigurer des actions tactiques de piétonisation

Niepołomice - Pologne

Membre de la Métropole de Cracovie, la ville de Niepołomice est située à environ 25 kilomètres du centre de Cracovie. Cette commune en pleine expansion est confrontée à des difficultés liées à la circulation routière. Dans le but de calmer le trafic aux abords d'une école primaire du centre-ville, et avec le soutien de la Métropole de Cracovie ainsi que de l'Institut du développement régional et urbain (IRMiR), la municipalité a décidé de mettre en œuvre une expérimentation de quasi-piétonisation en s'appuyant sur les principes de l'urbanisme tactique. En amont de cette initiative, les équipes de l'IRMiR ont élaboré plusieurs enquêtes diffusées auprès des parents d'élèves afin d'identifier les modes de déplacement utilisés pour se rendre à l'école et de mieux comprendre les comportements des familles concernées. De plus, des observations ont été menées sur la circulation autour de l'école pendant les heures de pointe.



Des enfants participant aux installations tactiques autour de leur école à Niepołomice
© Métropole de Cracovie

L'analyse de ces données a permis aux équipes techniques de mieux concevoir l'intervention tout en favorisant l'instauration d'un dialogue entre la commune et ses habitants, y compris les plus jeunes. Des enquêtes d'évaluation ont également été menées après la mise en œuvre du projet et ont révélé un taux élevé de satisfaction parmi les participants, avec 80 % des adultes et 71% des enfants ayant constaté une amélioration de la sécurité aux abords de l'établissement scolaire.

♥ 3. Sonder dans l'espace public : la marche sensible

Pourquoi utiliser la marche sensible ?

La marche sensible est une balade urbaine organisée permettant de recueillir les ressentis, perceptions et usages, envies et attentes que procure un espace. C'est un outil qualitatif, simple et complémentaire d'autres méthodes plus quantitatives, pour interroger toute personne ayant un usage dans le centre-ville (salariés, habitants, touristes, commerçants) pour alimenter un diagnostic de terrain et faire émerger des pistes d'action concrètes.

« C'est une façon d'entrer dans le vif du sujet et de comprendre les petites choses, le quotidien qui fait la vie du centre-ville. »

Les bénéfices pour les centres-villes

Observer autrement

→ Prendre le temps de percevoir les ambiances, les usages, les ruptures et les potentialités.

Valoriser la parole citoyenne

→ Considérer les habitants comme des experts du quotidien ; enrichir l'analyse par leurs témoignages.

Créer un dialogue renouvelé

→ Faire tomber les postures classiques élus / administrés ; favoriser l'écoute active.

Identifier attentes et résistances

→ Détecter les freins, mesurer l'acceptabilité des projets, affiner les priorités.

Partager un vocabulaire commun

→ Faire émerger des représentations collectives ; nourrir une vision partagée du centre-ville.

Clés de réussite

Cibler les participants :

habitants (jeunes, familles, personnes âgées...), commerçants, techniciens, élus, salariés, touristes...

Préparer un itinéraire

pertinent avec des points d'arrêt choisis.

Privilégier les petits groupes

(10 à 15 personnes) pour garantir les échanges.

Utiliser des supports visuels

(cartes, post-its, photos, croquis) pour documenter les ressentis.

Prévoir des temps de

discussion à chaque étape, en individuel et collectif.

Organiser un temps d'échanges collectif

à l'issue de la marche sensible, informer des rendus qui seront produits (diagnostic, ateliers, conférence), assurer un suivi le cas échéant.

Les bonnes astuces

→ Mener des ateliers

sur le terrain, in situ

→ Donner du temps

aux échanges

→ Utiliser des outils visuels

pour cartographier les résultats



Pour aller plus loin :



Visite de la Ville de Charenton-le-Pont avec l'ULG Cities@Heart © Métropole du Grand Paris



Une marche sensible dans le quartier des Blagis

Sceaux – Métropole du Grand Paris

La Ville de Sceaux fait partie des quatre premiers lauréats du programme « Quartiers métropolitains d'innovation » (QMI). Dans le cadre du programme, l'Institut Paris Region propose son expertise en appui méthodologique, marche sensible et diagnostic territorial. À Sceaux, après une première marche exploratoire de repérage avec les services de la Ville et l'appui de Paris&Co, la marche sensible a été organisée en avril 2023 par L'Institut Paris Region. La méthode de la marche sensible a été employée pour mieux comprendre les usages et les besoins du quartier des Blagis. L'objectif : recueillir les attentes, ressentis et idées des usagers pour orienter les expérimentations à venir dans l'espace public.

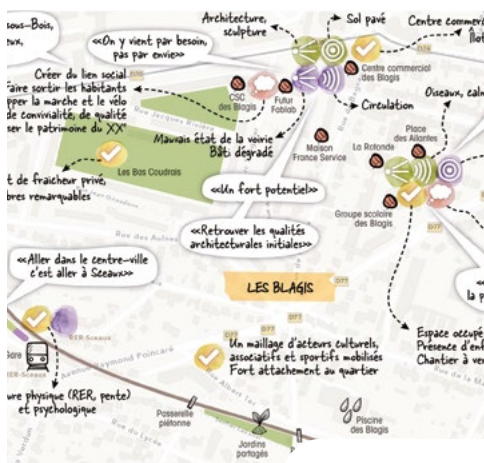


Illustration
d'une marche
sensible à
Sceaux ©
Institut Paris
Region

Focus sur le quartier des Blagis :

Situé à l'extrémité nord de Sceaux, à la frontière de trois communes, le quartier des Blagis est résidentiel, jeune et mixte. Il cumule plusieurs enjeux urbains :

- Enclavement du quartier (fort relief, coupure RER, peu d'échanges avec le centre-ville)
- Mobilité limitée malgré la desserte en RER et en bus
- Attractivité à renforcer, notamment vis-à-vis des communes voisines

Des pistes de solutions concrètes ont émergé lors de la marche exploratoire et des ateliers, pour aider la commune à sélectionner, dans le cadre d'un appel à projet, les expérimentations les plus pertinentes menées dans le quartier. Quatre start-up ont installé leurs dispositifs sur la place des Ailantes, identifiée lors du diagnostic sensible. Le programme QMI a ainsi permis de tester des aménagements favorisant la biodiversité, la récupération des eaux pluviales, la réutilisation de matériaux et l'implication des habitants dans la transformation de l'espace public.



Le wishfinding

Amsterdam – Pays-Bas



@ Stichting
Placemakers

Le "wishfinding" (« La boussole des vœux »), stratégie d'urbanisme venue du Pays-Bas, offre encore un exercice pour sonder dans l'espace public. L'atelier peut se dérouler dans l'espace public avec très peu de moyens (des autocollants) ou avec des installations simples de panneaux directionnels. Les participants écrivent leurs souhaits pour la ville sur les post-its ou autocollants. Pour donner quelques exemples, un habitant pourrait avoir envie d'écrire « parc » sur l'entrée d'un parking ou « café associatif » sur la porte d'un commerce vacant. L'exercice permet de recenser les envies et visions des participants pour leur centre-ville.

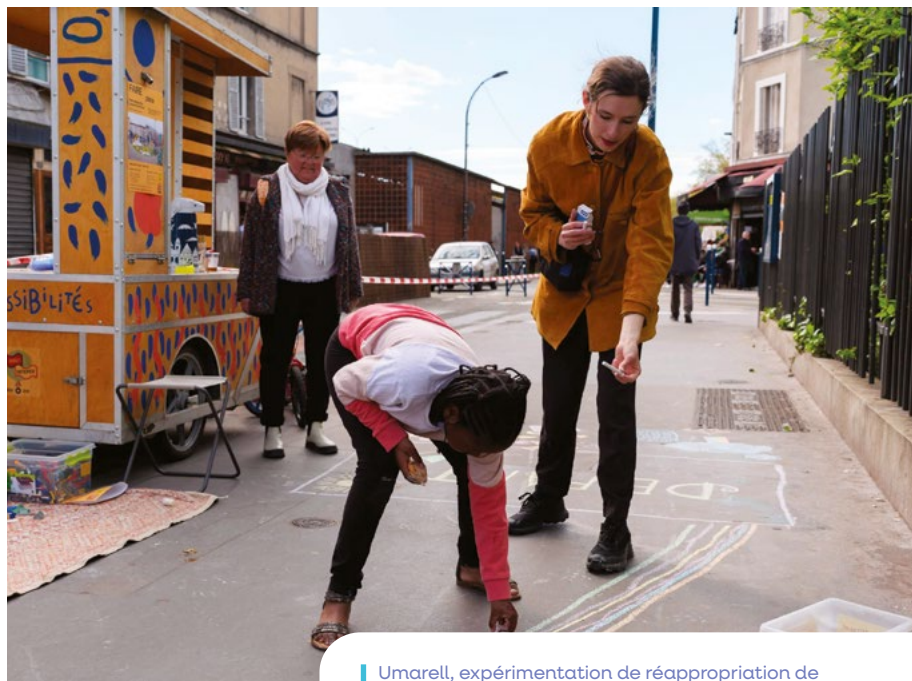
**Pour aller
plus loin :**



♥ 4. Comment tester un dispositif par expérimentation

L'espace public est en constante évolution, ce qui rend parfois difficile l'anticipation et la résolution des conflits d'usages. L'expérimentation est un outil clé pour réinventer son centre-ville : elle permet de tester à petite échelle, et à moindre coût, de nouveaux aménagements ou usages, qu'il s'agisse de mobilier urbain temporaire, d'actions de piétonnisation ou d'événements ponctuels.

En abordant de grands sujets par des interventions limitées dans le temps et l'espace, il devient possible de mesurer les impacts réels, d'ajuster les dispositifs au fil de l'eau, et d'impliquer progressivement habitants, commerçants et élus. Cette approche permet d'enclencher des évolutions profondes, tout en maîtrisant les risques et les coûts, et en posant les bases d'un changement partagé et accepté par tous.



Umarell, expérimentation de réappropriation de l'espace public par les enfants, Projet « Faire Place », Pantin, 2024. © Rudy Ouazenne pour la Ville de Pantin

Identifier un besoin ou un défi

Pour initier un projet d'expérimentation, il est essentiel de partir d'un enjeu concret : imaginer des nouveaux usages ou faire évoluer des pratiques existantes dans l'espace public.

S'appuyer sur les défis rencontrés localement

(mobilité, convivialité, appropriation de l'espace...).

Penser à des actions

qui pourraient enrichir l'expérience urbaine ou résoudre un problème identifié.

S'entourer d'alliés

Réussir une expérimentation repose aussi sur la mobilisation de partenaires, tant internes qu'externes.

Mobiliser les services

ressources de la commune et/ou de l'agglomération : urbanisme, culture, services techniques...

Impliquer les associations, commerçants, habitants

et tout acteur pouvant contribuer ou apporter un regard utile.

« L'expérimentation permet d'adresser des défis importants et complexes à petite échelle, avec peu de moyens et des risques limités. On teste concrètement, on observe, puis on adapte ce qui fonctionne. »

Tirer parti de l'existant

Valoriser ce qui fonctionne

déjà est un atout pour garantir l'adhésion, renforcer l'ancrage local et faciliter l'appropriation.

S'appuyer sur des événements

ancrés dans les habitudes des habitants.

Identifier les acteurs locaux

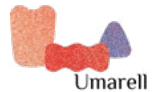
déjà porteurs d'initiatives inspirantes.

Incorporer l'identité de la ville

et ses traditions, pour une démarche cohérente et légitime.

Les bonnes astuces

- Partir d'un défi
- Trouver ses alliés
- Miser sur l'existant



Umarell

Pour aller plus loin :





Le centre-ville est à vous

Aubervilliers - Métropole du Grand Paris



La Ville d'Aubervilliers organise des journées de sensibilisation à la pratique des mobilités douces. Un de ces événements est « Le centre-ville est à vous », un apaisement éphémère des espaces publics du centre-ville. Des ateliers Cycloscopies sont organisés pour préparer ces rendez-vous festifs avec les Poussières et l'atelier de graphisme Polysémique. Les participants imaginent collectivement différents projets festifs : des habillages pour les vélos : des « enjoliveurs », une décoration pour les roues des vélos ou des « phénakistoscopes », ainsi que des spectacles participatifs. Avec une décoration festive et des activités pour tous, la rue se transforme en aire de jeu pour les grands et les petits.

L'événement
Le centre-ville
est à vous,
Animation « La
rue est à nous »
à Aubervilliers,
France ©Tina
Teyssedre

Pour aller
plus loin :





L'espace ABC

Cesena - Italie



Cet espace est né d'un processus de co-construction dans le cadre du projet **URBACT III KAIROS**. Stratégiquement situé à proximité des gares routière et ferroviaire de Cesena, l'espace ABC se trouve à l'entrée de la ville, dans un quartier comportant trois lycées et une faculté universitaire. Dans le cadre du projet KAIROS, la ville a travaillé à l'amélioration des liens entre ce quartier sous-utilisé et en déclin autour de la gare et le centre-ville, grâce à un Plan d'Action Intégré (IAP) intitulé « La Porte de la Ville ». Initialement prévu comme temporaire, ce site d'urbanisme tactique existe toujours. Le mobilier urbain crée une entrée plus accueillante dans le centre-ville et attire souvent les étudiants qui profitent du soleil entre les cours ou avant leur train. Désormais membre du réseau URBACT IV Cities@Heart, Cesena développe une stratégie globale pour améliorer l'accessibilité du centre-ville, avec une triple approche: « **Arriver, Séjourner et Profiter** ». Pour prospérer, les centres-villes doivent être accessibles. Faciliter les déplacements permet de créer de nouveaux parcours permettant aux visiteurs de se sentir mieux accueillis et de découvrir leur propre version du centre-ville.

Des étudiants profitent d'une après-midi ensoleillée à l'espace ABC à Cesena, Italie.

Pour aller plus loin:



♥ 5. Évaluer le succès d'un projet en centre-ville

Pas d'expérimentation sans évaluation : c'est l'approche proposée par la Métropole du Grand Paris et l'agence Paris&Co, dans le cadre du programme Quartiers Métropolitains d'Innovation (QMI). Depuis mars 2023, 10 quartiers métropolitains sont déployés et plus de 75 solutions sont testées sur le périmètre métropolitain, à travers une démarche de « laboratoire à ciel ouvert ».

Pour évaluer les projets, il est nécessaire de bien les documenter dès le jour 1, pour pouvoir bien anticiper la collecte des résultats, en vue de tirer le bilan de l'expérimentation et vérifier si les hypothèses initiales se sont avérées correctes. Ces hypothèses peuvent être de plusieurs ordres et porter par exemple sur les performances techniques d'une solution, la faisabilité technique, administrative ou financière de cette solution, mais aussi l'appropriation que les usagers cibles font de cette solution. C'est également le cas pour les projets déployés en centre-ville : obtenir l'avis des citoyens par rapport à la mise en œuvre des projets fait partie de ce processus d'évaluation en amont du projet, durant sa mise en œuvre et à sa clôture.



Un atelier dans le cadre du programme QMI
© Métropole du Grand Paris

Aligné sur un objectif de dialogue citoyen, la méthodologie d'évaluation proposée par Paris&Co aux porteurs de projet, spécifiquement sur la question de l'appropriation des solutions par les usagers, se décline autour de 4 actions-clés principales :

• **La collecte de résultats qualitatifs**, par la mise en place de questionnaires usagers et suivi/analyse des données collectées

• **La mise en place de supports d'information** facilement accessibles aux usagers, à proximité de la solution déployée si possible

• **Le choix de modalités ou supports adaptés** pour que les usagers puissent donner leur avis

• **L'organisation de journées de tests** avec des usagers bêta testeurs

De cette manière les porteurs de projet seront en capacité de mesurer l'accueil fait par les usagers à leur solution, mais également d'identifier les points positifs ou les modifications à apporter pour améliorer la solution.

Effectuer des sondages et démarches d'évaluation avant et après l'opération tout en essayant de respecter les mêmes critères pour les deux périodes.

Les résultats de ces enquêtes permettent l'identification d'indicateurs à suivre dans le cadre des projets.

Les bonnes astuces :

→ **Anticiper le temps et les personnes à mobiliser**

→ **Définir les objectifs et attentes en amont**

→ **Etre précis dans les modalités de collecte avant et après l'opération**

« L'expérimentation urbaine contribue à rendre l'action publique plus agile, en permettant un droit à l'erreur, qui ouvre la possibilité de tester et revenir en arrière si le test n'est pas concluant. De ce fait, l'évaluation devient un outil puissant et précieux, qui vient valider ou non la pertinence d'une solution, notamment au regard des retours usagers face à cette solution. »

PARIS&CO

Pour aller plus loin : la boîte à outils de l'OCDE





Quartiers Métropolitains de l'innovation

Métropole du Grand Paris



Des managers de centre-ville participent à un atelier sur l'évaluation animé par Paris&Co
© Métropole du Grand Paris

La méthodologie employée dans la mise en œuvre du dispositif Quartiers Métropolitains de l'innovation favorise l'expérimentation, l'acquisition des compétences et l'essaimage de bonnes pratiques. Il s'agit d'une méthodologie testée et prouvée qui a été développée par Paris&Co.

1. Accompagnement à la rédaction du protocole expérimental à l'aide de la bibliothèque d'indicateurs, en soutien du référent commune

2. Réalisation d'un entretien individuel avec chaque porteur de projet, une fois le projet déployé, pour récolter les premiers résultats

3. Ajout d'une brique sur-mesure en fonction des besoins du projet (expérience usagers, entretien partenaire, observation sur site, note de benchmark ou de veille juridique, etc.)

4. Rédaction du livrable final

Découvrir le dispositif Quartiers Métropolitains d'Innovation :





B-Smart Famalicão

Famalicão – Portugal



Vítor Moreira
présente la
plateforme
B-Smart opérée
par la Ville de
Famalicão
© Brain

Transformer le «je pense que» en données concrètes: c'était le défi de la Vila Nova de Famalicão au Portugal. L'initiative B-Smart intègre les catégories Mobilité, Gouvernance, Qualité de vie, Économie et Expérience humaine afin de générer un modèle de ville intelligente, pratique et transparent, adapté à ses besoins spécifiques. La ville propose trois moyens d'intégrer les données: les rapports soumis par les citoyens, un logiciel public généré par une API (Application Programming Data) et les images des dispositifs de surveillance. L'équipe B-SMART de Famalicão est ainsi en mesure de comparer les données locales aux données nationales, d'identifier les situations potentiellement à risque et de fournir des informations sur les dépenses publiques. Le programme se met automatiquement à jour pour afficher les dépenses de la ville en temps réel, offrant ainsi transparence et informations utiles aux citoyens ou aux investisseurs potentiels.

Conclusion

Cette réflexion autour du dialogue citoyen sera finalisée en même temps que le plan d'action intégré (IAP) de la Métropole. Avec une nouvelle offre de service et un programme de formations transversales, les actions proposées dans ce cadre ont l'ambition d'encourager l'intégration du dialogue citoyen aux projets accompagnés par le programme Centres-villes vivants.

Vision globale

La Métropole du Grand Paris propose une stratégie visant à mieux intégrer le dialogue citoyen dans les politiques et plans d'action des centres-villes. Le programme Centres-villes Vivants soutiendra cette démarche et œuvrera à la refonte de sa politique afin de favoriser la définition et le suivi du dialogue citoyen dans les projets de centres-villes.

Secteurs d'intervention

Les trois principaux axes d'intervention sont la gestion de l'espace public, le renforcement des compétences et le suivi des données. L'objectif est d'encourager les initiatives participatives dans l'ensemble du centre-ville, avec une attention particulière portée aux espaces publics et partagés.

Étant donné que la planification participative ne relève pas directement du champ d'action des managers de centre-ville, la Métropole proposera des sessions de formation visant à favoriser la collaboration entre les services et à développer les compétences nécessaires chez les acteurs impliqués dans la gouvernance urbaine.

Les actions participatives menées dans les centres-villes et soutenues par la Métropole devront être suivies à l'aide d'enquêtes préparatoires et de procédures d'évaluation, afin de produire des données concrètes sur l'appropriation de ces mesures par les habitants et sur leur impact réel.

Objectifs stratégiques

- Mettre en œuvre des ajustements pour que le programme Centres-villes Vivants soit davantage axé sur la participation
- Encourager l'activation et la réappropriation de l'espace public
- Accroître la diversité des acteurs impliqués dans l'élaboration des politiques de centre-ville, en commençant par les citoyens
- Reconnaître et valoriser la dimension de facilitateur du rôle de manager de centre-ville
- Favoriser une collaboration interdisciplinaire et intégrée en centre-ville

Actions

- Élaborer une stratégie pour faire évoluer certaines politiques du programme Centres-villes Vivants afin de mieux mettre en avant le dialogue citoyen
- Développer une offre de service pour favoriser des projets interdisciplinaires, participatifs et dynamiques dans l'espace public
- Restituer les échanges et observatoires du groupe local URBACT et les publier pour une diffusion auprès des managers du centre-ville
- Proposer un programme de formation comprenant des sessions dédiées aux visites de terrain, au renforcement des capacités et à la collaboration

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à contacter l'équipe
Centres-villes vivants : centresvillesvivants@metropolegrandparis.fr

ANNEXE:

DES RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN



♥ L'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires

Territoires d'engagement: dispositif de l'ANCT qui favorise la participation active des habitants dans l'élaboration des projets locaux. En soutenant les communes dans leurs projets participatifs il développe des coopérations locales innovantes.



Territoires en commun:

une plateforme collaborative dédiée à l'ingénierie de la coopération et de l'engagement citoyen



Petites villes de demain:

bibliographie engagement citoyen

♥ La participation au sein du programme Urbact



Apprendre plus sur l'état des démarches participatives en Europe



La Ville d'Agen a été partenaire Cheffe de file du réseau URBACT Active Citizens. Leurs publications portant sur le dialogue citoyen sont des ressources utiles

♥ Se former et s'inspirer



La Fonda

Études, recherches
et guides issus
de l'écosystème
du monde associatif



OCDE

*Participation citoyenne
au cycle de l'action
publique : Explorer
de nouveaux horizons,*
Examens de l'OCDE
sur la gouvernance
publique, Éditions
OCDE, Paris



**Observatoire du
Groupement d'Intérêt
Scientifique Démocratie
& participation** consacré
à la recherche sur la
démocratie participative
et la participation du
public aux processus
décisionnels



Participedia

Le Wikipédia de la
participation, nourri
avec des exemples
du monde entier



L'Institut de la Concertation et de la Participation Citoyenne

De nombreuses
ressources et publications
des pays francophones
ainsi que du monde entier



Action Catalogue

Un outil interactif
per-mettant de
rechercher des
dispositifs de
participation citoyenne
en fonction de la
typologie du projet
ou du public cible

♥ Baromètres



Baromètre des centres-villes

Centre-ville en mouvement est une association pour la promotion des politiques de centre-ville en Europe et partenaire du programme Centres-ville vivants. L'association pilote également différents observatoires en France et en Europe en lien avec l'économie de proximité associatif



Le Baromètre des franciliens

Publié par l'Institut Paris Region, le baromètre indique des perceptions et tendances des comportements urbains en Île-de-France

♥ Boîtes à outils



Lisode

Lisode est une société coopérative et participative (SCOP) qui fait partie de l'écosystème de l'économie sociale et solidaire. Différentes ressources sont disponibles sur leur site internet : un guide à la participation, la restitution des démarches de participation sur des périmètres divers



Comunagir

Association québécoise proposant différentes formations en ligne et des ressources écrites

Direction de la publication

Métropole du Grand Paris

Rédaction

Introduction, Conclusion et coordination

Suzanne Pergal (Métropole du Grand Paris)

Fiche 1

Alexandra Cohen (Cuesta)

Fiche 2

Isabelle Savelli (Chambre de Commerce et de l'Industrie d'Île-de-France)

Fiche 3

Hugo Delort, Christine Tarquis (Institut Paris Region)

Fiche 4

Johanna Musch, Louis Robert (Umarell)

Fiche 5

Hélène Colinet, Hélène Routier (Paris&Co)

Relecture

Claire Albaret

Cities@Heart Experte

Mar Santamaria Varas

Avec la collaboration du Groupe local urbain (ULG)

Cities@Heart et des partenaires:

Sarah Assam, Iris Bouillet, Joan Chéneau, Alban Dinin, Alexandre Faure, Cynthia Gomis, Angéline Gros Colas, Florence Louette, Ronan Maheo, François Mohrt, Anaëlle Motta, Suzanne Pergal, Mateo Piette, Ines Plantier, Oumahane Salim, Nabil Selsaf, Christine Tarquis, Léonie Yang...

La Ville d'Aubervilliers, La Ville de Barcelone,

La Ville de Saint-Denis-Pierrefitte et la Ville de Suresnes.

CENTRES-VILLES
VIVANTS

Pour aller
plus loin :
le programme
Centres-villes
vivants



CITIES@HEART
TOWARDS A BALANCED CITY CENTRE

le réseau URBACT
Cities@Heart



Conception rédaction

La Direction de la Communication
de la Métropole du Grand Paris

Conception graphique

 agence Giboulées

Crédits photos

© Métropole du Grand Paris

© iStock

Novembre 2025



Métropole
du **Grand Paris**

15-19 avenue Pierre-Mendès-France
75013 PARIS – Tél. 01 82 28 78 00
[metropolegrandparis.fr](https://www.metropolegrandparis.fr)

