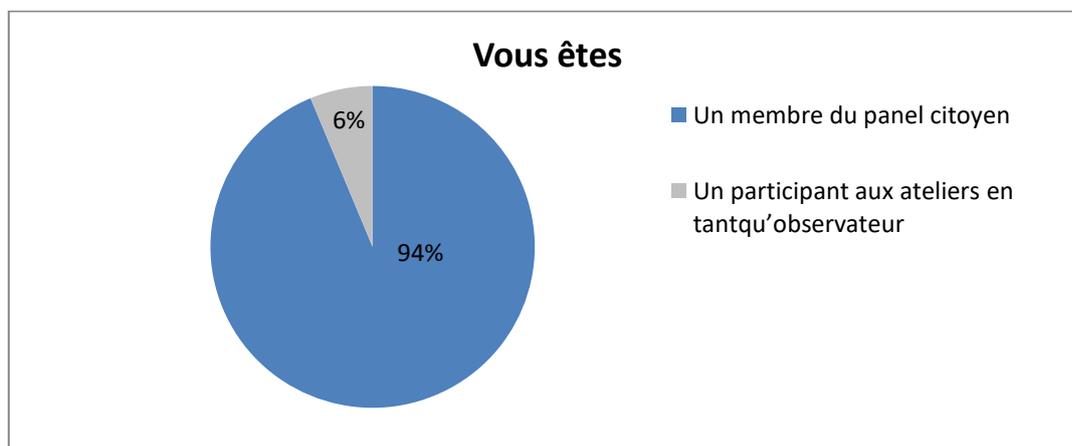


## Questionnaire d'évaluation à destination des participants des Ateliers du S.O.L.

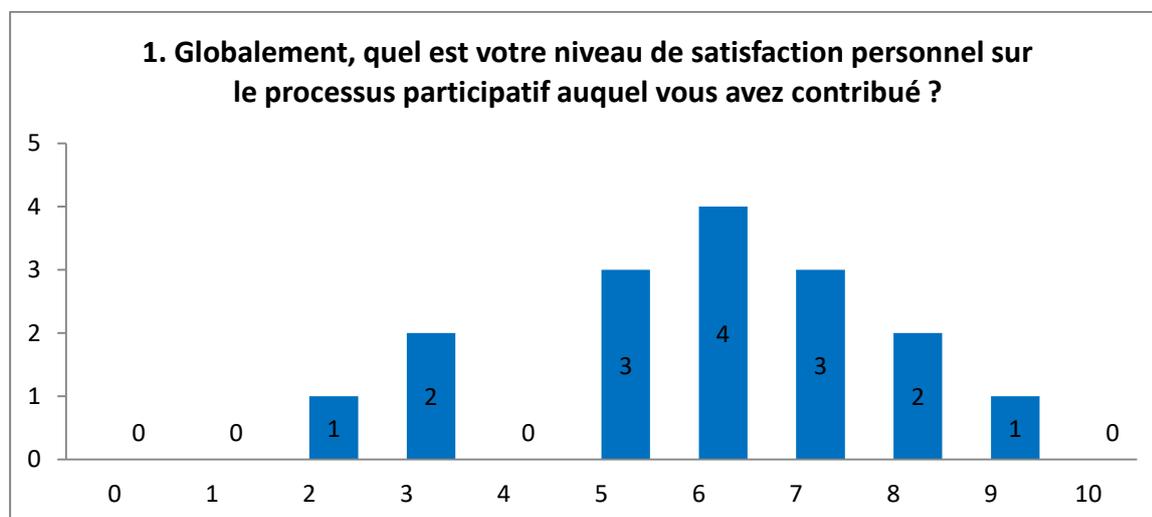
Ce questionnaire d'évaluation a pour objectif de tirer un bilan du processus participatif mis en place dans le cadre de l'élaboration du Schéma d'Orientation Local pour l'extension Nord-Est du centre urbain de Louvain-la-Neuve.

La première partie des questions concerne le processus participatif dans son ensemble et ses résultats. La deuxième partie du questionnaire se focalise sur la méthodologie d'animation des Ateliers.

### Vous êtes : (16 répondants)



### Au niveau du processus participatif et de ses résultats

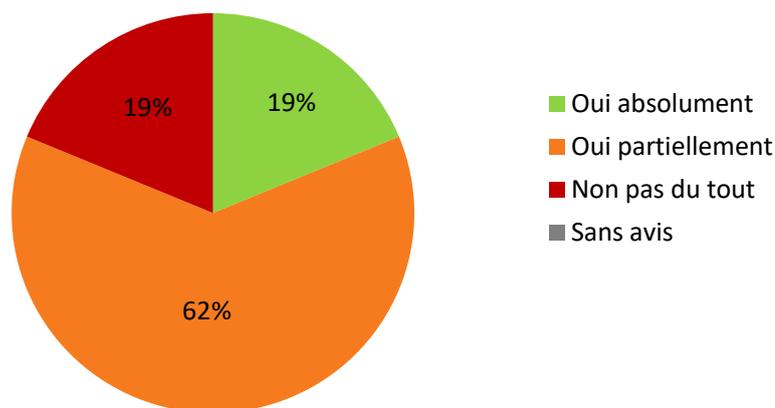


**0 : Très déçu - 10 : Pleinement satisfait** – 16 répondants – Moyenne : 5,8

## Commentaires :

- Processus de sélection des participants peu représentatif des populations visées.
- Satisfaite du suivi.
- Peut-être que nos attentes étaient trop fortes au démarrage des ateliers et qu'elles ont dégonflés au fil des ateliers, trop bridés pour l'expression citoyenne.
- Le processus était déséquilibré par un investissement de la part de membres de la Plateforme anti-Esplanade : quatre candidats des listes Kayoux (dont un élu), plusieurs membres de l'AH. La présidente de l'AH et le représentant des commerçants de la Dalle étaient juges et parties. Leur seul et unique but était de contrarier les projets de Klépierre et accessoirement d'empêcher la couverture de la gare.
- Difficile de commenter valablement sans avoir connaissance du cahier des charges / quelle était la part de liberté laissée aux organisateurs, notamment pour l'organisation et le contenu des séances ? Déjà le timing en lui-même relevait de la gageure ! Une telle réflexion méritait un bien plus long terme - Le temps (ou l'absence de...) est probablement à l'origine de bien des maux et de frustrations.
- Je reste sur ma faim en ce qui concerne le passage entre le contenu de l'atelier 4 et celui de l'atelier 5 (vue parcellaire et non globale de notre travail).
- L'expérience valait la peine d'être menée mais elle aurait dû l'être dans de meilleures conditions (Timing, nombre d'animateurs/modérateurs, locaux...) Le bureau Espace environnement a conduit la démarche avec rigueur, méthode et l'autorité nécessaire mais les moyens étaient vraisemblablement trop limités. Dans le délai imparti, 5 ateliers et 3 heures par atelier, il était impossible de donner du temps au croisement des regards. Il a donc été impossible aux participants d'entendre les différents points de vue et d'avoir un échange serein sur les arguments des uns et des autres, sauf au dernier atelier mais à nouveau moyennant une certaine précipitation pour pouvoir aborder tous les objectifs et une tension de dernière minute à propos de la formulation du dernier objectif relatif à la nécessité de changer les comportements économiques et environnementaux. Un enjeu déterminant pour les choix des participants. Le choix de demander aux participants d'évaluer trois scénarios par le bureau IMPACT selon des critères imposés s'est avéré peu productif puisque aucune combinaison n'a émergé. S'il s'agissait d'une méthode d'animation, ce n'est pas au point. S'il s'agissait de construire une solution commune encore moins.
- Vous méritez des félicitations mais quand la Bourgmestre dit que c'est quand même la commune qui décide, on se demande parfois dans quel jeu on joue. C'est déjà une prise de position pour le moins cynique face à une libération de la parole des gens.
- Processus complexe demandant de l'investissement mais satisfaisant d'avoir pu y participer

## 2. Pensez-vous que le processus participatif a atteint ses objectifs de croiser les regards au sein du panel ?

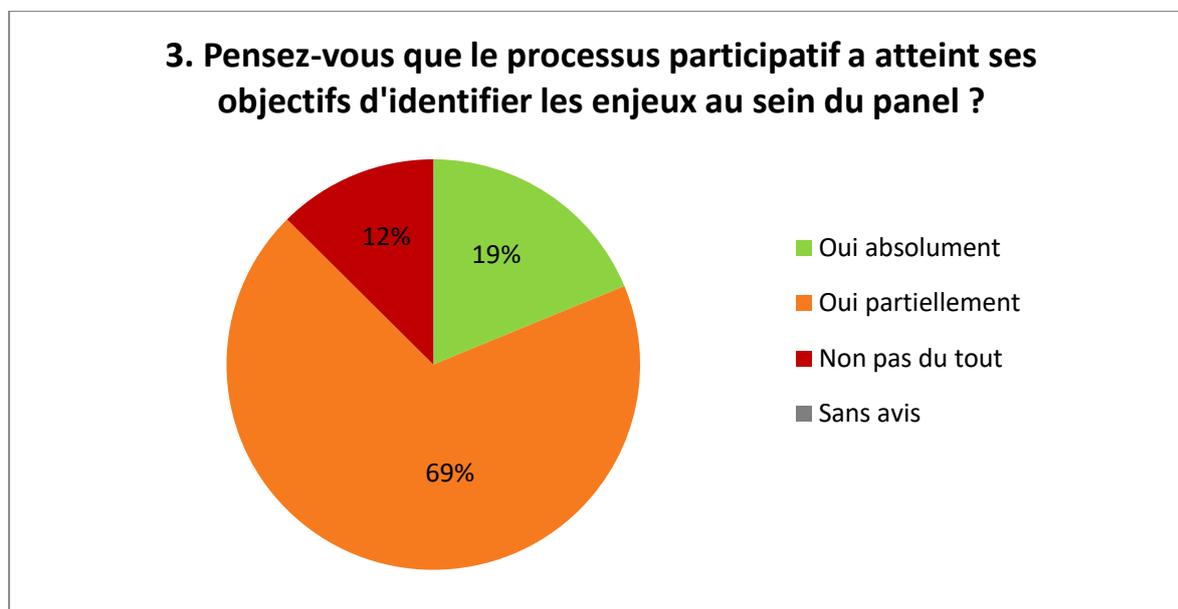


16 répondants

### Commentaires :

- Le rythme de travail des ateliers ne permettait que des échanges limités.
- Ouverture par rapport aux enjeux.
- La question de "droits acquis" (sans preuve écrite) a plané sur les ateliers, donnant l'impression à certains que tout était déjà convenu et que le panel était instrumentalisé.
- Malheureusement, le manque de culture urbanistique de certains et les intentions partisans d'autres n'ont jamais permis de discuter sereinement des enjeux, et ce jusqu'à la fin. On ne peut pas, sur un SOL, figer l'avenir dans les moindres détails (du logement ? du logement social ? du logement social durable ?). Certains n'ont jamais voulu le comprendre. D'autres - ou les mêmes - n'ont jamais voulu s'ouvrir à la discussion sur des enjeux qui dépassaient l'échelle inter-quartiers (attractivité régionale, multi modalité etc.). Croiser les regards ? Croiser le fer, plutôt.
- Plutôt très partiellement - pas du tout est un peu rude, quant à pas d'avis, cela ne fait pas vraiment avancer. Heureusement, l'atelier 5 a permis de rattraper un peu mais est venu trop tard et de manière impromptue.
- Il l'a fait partiellement par la simple mise en contact de personnes aux avis divergents. Mais en un sens, il ne l'a pas fait du tout. Car ces avis ne furent exprimés clairement que lors de l'ultime atelier et n'ont pas pu être "croisés", être travaillés et confrontés. A partir des résultats du cinquième atelier (auquel nous aurions pu arriver plus rapidement à mon avis) nous aurions pu entamer un travail en commun en mettant en tension les quelques points de divergences. En outre, les avis tranchés de certains "acteurs institutionnels" n'ont pas fait l'objet d'un travail interprétatif commun et explicite. On peut penser qu'ils ont alors souvent joué un rôle déstabilisateur, semant le doute etc. qui est certes nécessaire mais qui se doit d'être suivi d'une étape de reconstruction d'une vision qui fait sens pour les membres du panel.
- Le processus a permis d'exprimer des avis sans qu'il soit possible aux participants de développer les tenants et aboutissants de leur point de vue. Lors de l'atelier 3, la méthode utilisée a favorisé la prise en considération par tous, des différentes idées et a permis de constater l'importance relative des réponses identiques (nombre de réponses sur un même enjeu). Cette information n'a malheureusement pas été reprise tel qu'elle. Elle a été remplacée par l'évaluation par pastille qui masquait les tendances majoritaires. Les moments d'échange ont été rares et toujours dans l'urgence ou la précipitation. Il aurait été utile de consacrer plus de temps à entendre ce qui fondait les points de vue de chacun. De même pour l'échange sur les objectifs tel qu'il s'est déroulé malheureusement en dernière minute !

- Oui, mais à quoi cela va-t-il servir si le réalisme parle en même temps ?
- Sans doute que c'était vrai pour les personnes moins familières du dossier. Par contre les clivages pré-existants chez les familiers du dossier de l'extension de l'Esplanade sont restés forts présents.
- Oui, une diversité d'opinion sur certains points sont compréhensibles et ont pu être abordés lors du processus

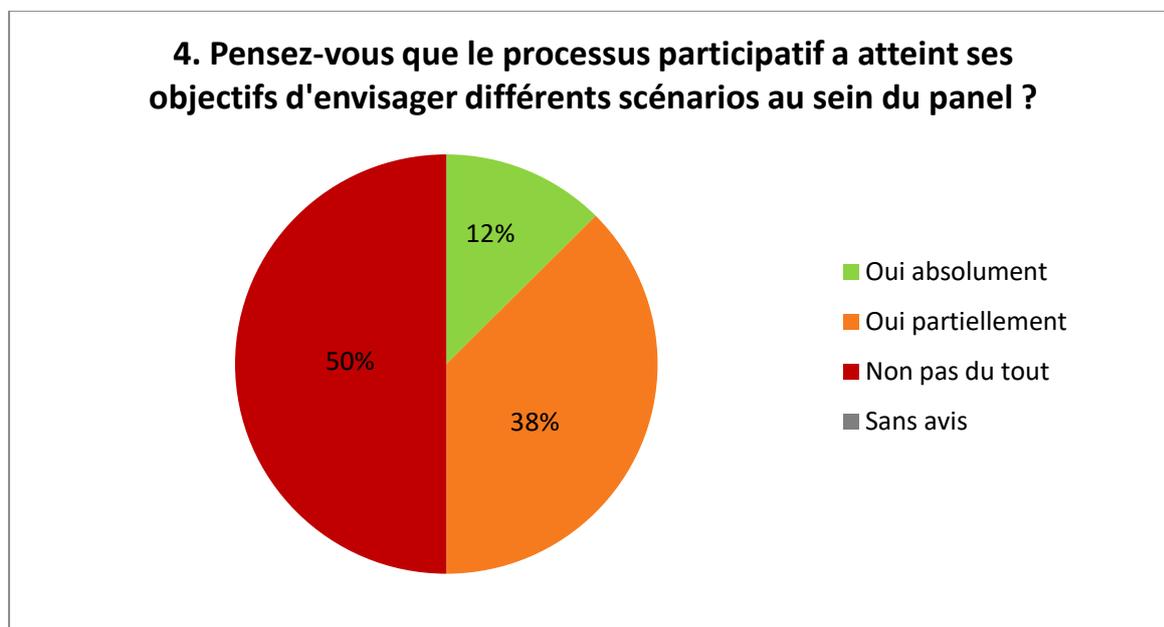


16 répondants

### Commentaires :

- Quelques convergences identifiées. Beaucoup de propositions sans conclusions claires.
- Par manque de temps souvent. Il fallait réfléchir vite et voter tout aussi rapidement. J'aurais aimé voir se développer 2 scénarii : un sur l'idée d'une ville basse (càd le périmètre), l'autre sur une "dalle".  
Idem pour le bâtiment "symbole" à l'entrée de ville : pourquoi pas une grande fresque évoquant les 6 siècles d'existence de l'UCL en 2025 ? La fusée "Tintin sur la lune" (35 m de haut) pour rappeler que LLN accueille le Musée Hergé et avec l'accord de la S.A. Moulinsart, un miroir solaire géré par l'UCL énergie renouvelable (aide financière de l'Europe ?).
- Oui mais sans majorité ni même tendances. On a donc des juxtapositions d'enjeux sans rapport ni hiérarchie : la biodiversité et l'attractivité régionale, par exemple.
- De nouveau, très partiellement, surtout en raison du peu d'échange entre participants et de la très faible part d'autonomie qui leur a été laissée. Ici aussi, l'atelier 5 a permis de rattraper un peu mais est venu trop tard et de manière impromptue.
- Oui, le dernier atelier a bien réalisé cet objectif. Ce fut aussi l'occasion de se rendre compte que les enjeux les plus importants pour beaucoup de citoyen(nes) dépassaient le cadre juridique du SOL (les questions écologiques surtout). Mettre en relief ce point de tension plus tôt aurait permis de régler bien des petites tensions.
- A posteriori, la définition des enjeux ne me paraît pas tout à fait claire.

- Il y a eu confusion entre définition d'enjeu, de valeurs et d'objectif. On peut se demander comment il se fait qu'un enjeu majeur qui distingue les positions des membres du panel n'a pu être abordé qu'en toute fin de processus : dernier objectif identifié, formulé dans la précipitation et qui n'a pas pu faire l'objet d'un échange serein. Contesté parce qu'il ne relevait pas du SOL, il correspond pleinement à l'article DI1 du Codt. C'est probablement le résultat de la manière dont les travaux ont été cadencés et orientés en fonction des projets déjà sur la table.
- Les votes sur les objectifs présentés lors du 5ème atelier sont assez clairs. A chaque objectif discuté, il y avait dans les 80% des membres du panel qui votaient dans le même sens.



16 répondants

### Commentaires :

- On aurait pu faire mieux si l'on avait eu un dossier préparatoire et si on avait eu plus de temps pour approfondir certains points. Le rythme était trop fort à certains moments.
- Non car le but des opposants à l'Esplanade était qu'aucun des trois scénarios n'émerge. Le comble, c'est que l'AH a essayé de joindre à ces trois scénarios d'Impact celui du Pré-SOL et ce lors de l'Atelier 5 à 22h passées. Comme si l'AH n'avait pas ses entrées au Conseil communal pour faire valoir directement ces idées. Encore une tentative de manipulation du panel.
- La suite de l'atelier 3 aurait dû être une séance - au moins - d'analyse, d'échange et de précisions (par le panel) sur les thèmes dégagés en vue d'aboutir - peut-être - à un embryon de scénario plus ou moins abouti, en particulier, à ce scénario 4 qui nous était promis. Les frustrations exprimées à l'issue de l'atelier 4 en sont la résultante. Beaucoup, sans doute, se sont sentis dépossédés de leur mission. L'atelier 5 - tel que modifié - aurait alors pu trouver sa place et un sixième aurait peut-être pu dégager des pistes plus abouties. L'exercice demandé à chacun à domicile ne remplace pas un travail commun basé sur l'échange et l'émulation - une des raisons de ce SOL. Le changement de programme est important et devrait être précisé dans le compte-rendu de l'atelier 4 au lieu de "Les membres du panel ont ensuite été invités à formuler individuellement... des propositions d'amélioration de ces scénarios". La modification du programme de l'atelier 5 est tout aussi importante à signaler, il s'agit là d'honnêteté intellectuelle à l'égard du lecteur plus encore que du participant.
- Il a envisagé différents scénarios, mais pas "au sein du panel." Pas exprimé et construit par le panel. L'étape de co-création d'un scénario par les membres du panel n'a pas eu lieu.

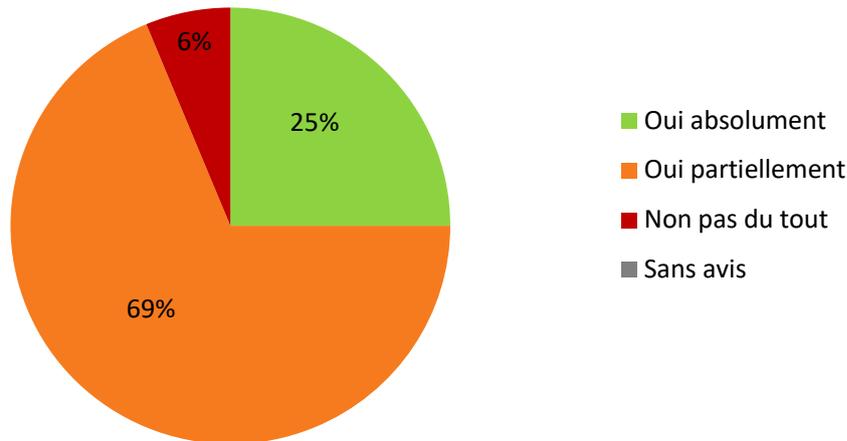
- Finalement, ce n'est pas tout à fait clair pour moi : il me semblait que, sur base de nos commentaires suite à l'atelier 4, une synthèse devait nous être proposée. Ce que j'ai vu en finale, ce n'est pas une proposition globale mais un découpage des zones du SOL et un vote morceau par morceau.
- Etait-ce un objectif ou une méthode ? Si c'était l'objectif, il n'est pas atteint ! Après évaluation en sous-groupe selon les 12 critères sélectionnés, aucun scénario n'émergeait ! Normal les combinaisons proposées étaient un mix aux éléments insatisfaisants pour les uns comme pour les autres. Les critères n'ont pas été discutés : qu'est-ce qui fait l'attractivité ? Pour qui ? Quel type d'attractivité ??? Comment conçoit-on l'intermodalité ? Pourquoi est-on favorable à la dalle ou pas ?

Si c'était la méthode, l'évaluation en groupe dans une atmosphère bruyante et un laps de temps limité sans modérateur ne permettait pas l'échange et le respect des différents points de vue sur les différents modules dans de bonnes conditions.

Cet épisode a suscité beaucoup d'insatisfaction.

- Je dirais que vous avez été tentés de chercher des alternatives qui allaient noyer le poisson en présentant différentes solutions mutuellement exclusives mais finalement dans le 5<sup>ème</sup> atelier, vous avez été conduits à accepter une cristallisation des avis envers une solution à plusieurs facettes qui s'harmonisent dans un tout homogène.
- Cette partie-là est sans doute la plus faible. Mais j'imagine que tous les retours vont dans ce sens donc je ne vais pas trop m'étendre là-dessus.
- Des scénarios ont été produits mais ils ne correspondaient pas aux idées des citoyens présents dans le panel.

## 5. Pensez-vous que le processus participatif a atteint ses objectifs de débattre des objectifs et identifier les points de convergence et les divergences au sein du panel ?

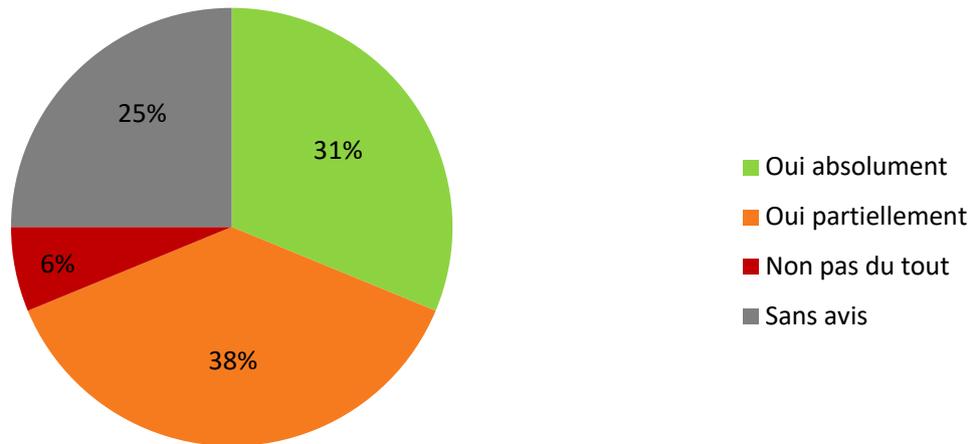


16 répondants

### Commentaires :

- J'ai pu constater que l'exercice de la citoyenneté est difficile et que les Citoyens sont mal préparés à cet exercice, surtout dans des matières complexes comme l'Urbanisme
- Des points de convergences mineurs et cosmétiques (le hub, la disparition de la station service..). Quelle déception quand on connaît les enjeux de cette zone !
- La légitimité du panel a plus d'une fois été mise en doute. Les débats ont démontré qu'il n'y avait pas unanimité - loin de là. Et c'est très bien, plus les avis divergeaient, plus le panel prouvait sa légitimité. Cependant, les débats entre participants ont été trop peu nombreux que pour entrer dans le fond des choses. Certains échanges intervenaient entre personnes qui avaient déjà eu l'occasion de débattre auparavant. On peut regretter à l'un ou l'autre moment qu'un certain sentiment de "règlement de comptes" s'en dégage.
- Nous avons pu débattre des objectifs. Le processus a pu identifier les points de convergence et de divergence au bout du cinquième atelier. Il faut qu'il prenne en compte qu'un point de divergence fondamental résidait dans le rapport des citoyen.nes au cadre institutionnel et juridique imposé par le SOL. Certains désirant s'y tenir stricto sensu, d'autres considérant que certains enjeux sont trop importants que pour être passé sous silence malgré qu'ils ne soient pas intégrés dans la loi (cf. les objectifs supplémentaires sur l'impact environnemental). Cependant, il n'a pas pu mener à un débat sur ces points de convergence et sur les divergences. Phase pourtant, à mon sens, essentielle.
- Des objectifs ont été identifiés in extrémis ! Il a manqué de temps pour les travailler ensemble leur formulation et leur concrétisation. C'était pourtant le principal but à atteindre. Les points de divergence au sein du panel ont été identifiés mais peu discutés. Vu la précipitation les formulations n'ont pu être mise au point sereinement et certaines d'entre elles laissent ouverte des interprétations contraire à l'avis de la majorité. La méthode étant cadencée, ce qui était probablement nécessaire vu le temps disponible, les participants n'étaient pas dans de bonnes conditions pour construire ces formulations.
- Ces points sont clairement établis encore faut-il qu'ils soient acceptés par les autorités responsables.
- In extrémis mais oui, la dernière séance était très bien pour cela. Cela se voit d'ailleurs dans la satisfaction des gens.

## 6. Pensez-vous que les contributions du panel constitueront une aide à la décision pour le Conseil communal lors de l'élaboration du S.O.L. ?

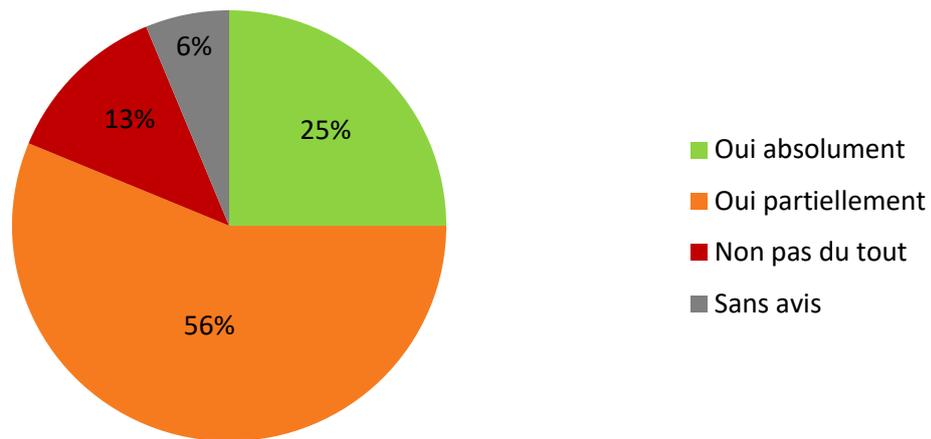


16 répondants

### Commentaires :

- En tiendront-ils compte ?
- Beaucoup de propositions restent sans réponses claires.
- J'ai parfois eu l'impression que tout était déjà conclu par de prétendus "droits acquis". Nous avons l'impression de faire de la représentation citoyenne mais sans réel pouvoir, en réalité, tant il y a d'"échelons" de décision au-dessus de nous : Commune, Région wallonne, etc.
- J'espère qu'il n'en sera pas tenu compte étant donné les biais dont il a été l'objet.
- Les observateurs ne sont pas sourds et sans mémoire. Outre le rapport final et malgré les imperfections, il restera tout ce qui a été dit et donc entendu.
- J'aimerais que ce soit le cas. Mais je ne suis pas futurologue. J'aimerais que le Conseil communal prenne également acte de la nécessité de modifier le cadre juridique afin d'intégrer les exigences environnementales dans les normes urbanistiques. Il y a urgence. Dans tous les cas, il y a beaucoup à tirer de cette expérience participative en termes d'apprentissages.
- Il me semble que les contributions du panel confortent la position du Conseil communal en ce qui concerne leur déclaration politique en début de législature. Les contributions du panel en sont une application concrète sur une zone précise.
- On peut espérer que le travail accompli et les efforts faits ne l'ont pas été pour rien. Les résultats majoritaires des travaux du panel constituent un avis à prendre en considération par le Conseil communal, d'autant que les résultats rejoignent la déclaration de politique communale. Ils ouvrent le champ à une approche innovante dans ce périmètre. On espère que les détenteurs de droits réels comprendront l'intérêt de revoir leurs projets en tenant compte des objectifs considérés comme prioritaires par le panel. Les décisions du Conseil communal pourront les y aider. On perçoit bien que l'enjeu pour eux est la maximisation du return financier et des dividendes. Celui des membres du panel et de la ville est celui d'un développement répondant aux intérêts sociaux, environnementaux, culturels et de développement local d'une ville particulière parce qu'universitaire.
- C'est évident.
- J'espère qu'on n'aura pas tous perdu notre temps :)
- Je l'espère

## 7. Pensez-vous que les contributions du panel enrichiront le travail du bureau d'étude IMPACT ?

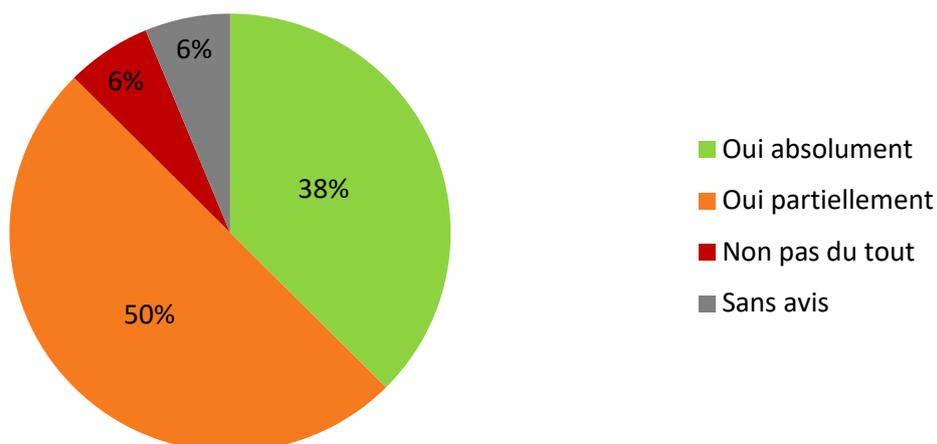


16 répondants

### Commentaires :

- Un panel Citoyen doit être souverain dans ses débats. A moins que nous ne soyons pas considérés comme des adultes responsables.
- Pour autant qu'ils se souviennent qu'ils sont les interprètes de ce qui a trop partiellement pu être exprimé : le travail sur les 3 scénarios démontre clairement le caractère périlleux de l'exercice qui consiste à traduire sur papier les conceptions de 25 individus. Espérons leur avoir été utile.
- Je l'espère et je pense qu'il y a du potentiel pour cela. Des présupposés comme celui d'un prolongement obligatoire de la dalle nord-est ou d'une présence de bureaux pour M. Wilhelm ont pu être remis en question par le panel et j'espère que le bureau d'étude IMPACT en tiendra compte, faute de quoi le panel n'aura pas vraiment eu d'effets. De manière générale, leur présence tout au long des ateliers a sûrement permis d'enrichir leurs réflexions.
- Il y a quand même des préoccupations environnementales dont on nous a reflété qu'elles n'étaient normalement pas prises en compte dans un SOL.
- On peut espérer que l'analyse contextuelle, c-à-d le diagnostic de la zone, sera complété conformément aux différentes demandes des membres du panel : aspect paysager, contexte politique à l'origine du SOL, compléments d'information sur les règlements en vigueur et la teneur des droits réels. Il serait nécessaire que l'étude mette au clair les risques financiers "réels" pour la ville d'OLLN, et quels ont été ses engagements effectifs. L'étude contextuelle devrait intégrer une analyse du changement de contexte socio-politique depuis 1995. La crise climatique et environnementale constitue un aspect contextuel, les objectifs du CODT (Art DI 1er), les axes de la déclaration de politique communale changent la donne. On peut également espérer que le bureau d'étude pourra s'affranchir des pressions des promoteurs dont les projets restent conditionnés par la réglementation en vigueur au moment de l'introduction de la demande de permis quels que soient les droits réels. Les orientations du SOL en feront partie. On attend donc du bureau d'étude qu'il propose un plan d'orientation correspondant aux objectifs qui ressortent des votes majoritaires.
- Sans nul doute, c'est très clair.
- J'espère qu'on n'aura pas tous perdu notre temps :)
- Une vision citoyenne d'un quartier est un atout pour le bureau d'étude

## 8. Pensez-vous que la présence des « observateurs » aux différents ateliers était intéressante pour le processus ?



16 répondants

### Commentaires :

- Etre confrontés à leur détermination a éclairé la nécessité de renforcer la nôtre.
- Le panel doit être souverain et indépendant, ne visant que l'intérêt général.
- Ils ont permis de prendre la mesure des réalités en jeu.
- Même si on peut regretter de la part de certains que l'information ait trop souvent porté sur l'affirmation répétée de "leurs droits" - ce que certains semblent avoir traduit par "tentatives d'intimidation" au point de préférer leur absence. Pour ma part, j'ai perçu l'ensemble des participants suffisamment déterminés que pour ne pas y céder - pour autant qu'une intimidation ait réellement été leur intention...
- Il est difficile de savoir ce que signifie "intéressante". Ils ont certes pu nous apporter des informations "intéressantes", avant tout sur leurs intérêts dans la zone. J'ai trouvé cependant très douteux que des parties prenantes ayant des droits sur la zone nous expliquent elles-mêmes la nature de ces droits et leurs conséquences. Un "expert" en droit de propriété aurait été plus "intéressant" ici, éclairant les enjeux des promesses de bail emphytéotique, la signification du fait que l'UCL ne respecte pas ses propres règles (accordant un bail emphytéotique sans octroi préalable de permis...), etc. Certains "observateurs" ont pu nous donner des informations utiles lors des autres ateliers (que l'atelier 2). Il est difficile d'évaluer cette "présence", car "observateurs" regroupe un ensemble trop hétérogène d'acteurs ayant eu des rôles bien différents lors des ateliers...
- Dans certains cas, c'était intéressant d'avoir des compléments d'information. D'autres observateurs avaient quand même tendance à demander au panel citoyen de prendre en compte leurs intérêts financiers et économiques alors que ce n'est pas le rôle d'un panel citoyen (les décisions appartiennent au conseil communal et les recours au pouvoir judiciaire). J'ai trouvé leurs interventions parfois intempestives.
- Elle était intéressante et justifiée lors des 2 premières séances. Leur présence n'était pas utile ensuite d'autant que vu le timing des séances il n'aurait pas été possible de pouvoir les interroger pendant le travail participatif. Leur présence assidue témoigne de l'intérêt et de l'importance que revêt pour eux les résultats des ateliers participatifs et démontre que les orientations données au SOL ont une importance pour les décisions futures. A noter que si la plupart des intervenants se sont faits discrets et respectueux du processus, certaines interventions d'observateurs ont été ressenties comme des tentatives de pression sur les participants au panel.

- J'espère que les conclusions les auront impressionnés.
- Parfois on avait l'impression que certains observateurs cherchaient à impressionner ou à montrer que tout était déjà plié...
- Oui, tant qu'ils restaient dans l'optique d'observateurs disponibles pour répondre à des questions pointues sur leur domaine.

### **9. Quelles sont les 3 critiques majeures que vous pourriez formuler sur le processus participatif ? (merci de les classer par ordre d'importance)**

- Impact réel sur la décision politique plus qu'aléatoire  
Le cadre de travail n'était pas toujours clair pour certains participants  
Certaines interventions étaient hors contexte
- 1. Le mode de constitution du panel.  
2. Les objectifs orientés au départ de certains membres du panel.  
3. Le déficit de compétences en matière urbaine d'un grand nombre de membres du panel.
- Notre pouvoir n'était pas décisionnel donc incertitude quant à l'impact de cette participation  
Manque de formation pour approfondir la complexité des différentes compétences en jeu (urbanisme, droit,...)  
Notre légitimité est-elle suffisante face au désir véral des promoteurs ?
- Utopique,  
Manipulation par des groupes organisés,  
Éloignement de la future décision
- Les freins au processus (manque d'information sur les droits réels des ayants-droit, sur les aspects plus techniques, confusion entre valeurs, enjeux et objectifs) n'ont été partiellement levés que quand la frustration des panelistes a bloqué la participation
- 1) le périmètre aurait dû exclure la zone "Caestienne" (inconnue et réservée à l'UCL)  
2) le panel aurait dû construire son projet d'affectation du sol et non le "déduire" de 3 scénarii élaborés par un bureau d'étude. A la méthode déductive, je préfère la méthode inductive citoyenne  
3) Le panel était trop chaperonné par la Commune, des Observateurs et de soi-disant bénéficiaires de droit acquis
- 1. Pas de place prévue pour les débats de fond.  
2. Pas suffisamment de temps.  
3. Une méthode et des propositions trop cadencées.
- 1. L'intention avérée de certains membres de s'approprier le processus ou à défaut, de le boycotter.  
2. L'usage permanente de manœuvres retardatoires et la captation des débats par quelques-uns.  
3. La mauvaise gestion du temps (mais le 2 expliquant le 3)

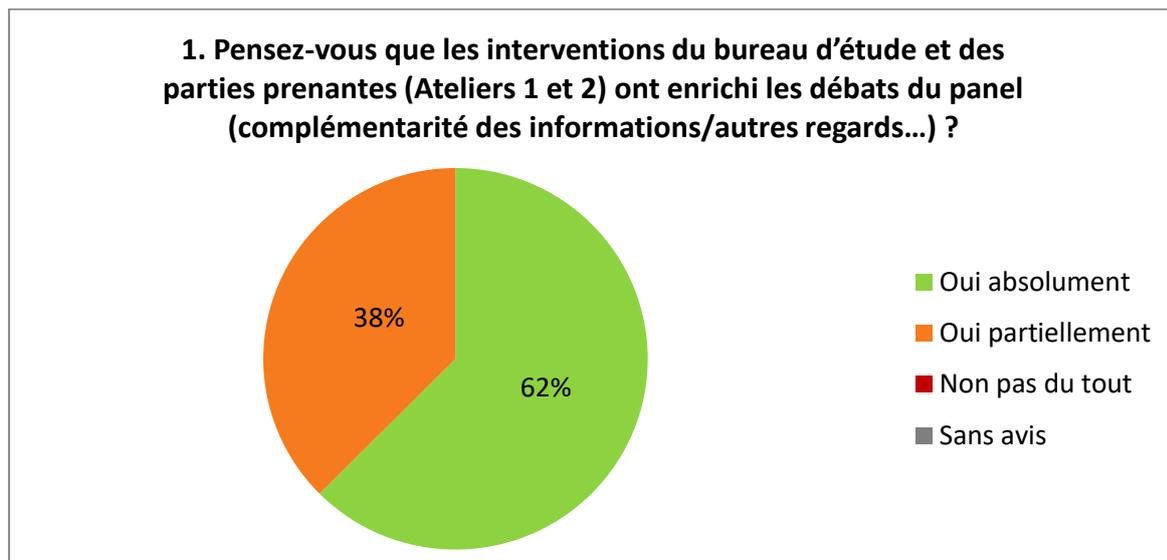
- Trop peu de place réservée aux membres du panel pour s'exprimer et échanger entre eux.  
Prise en main par Impact à l'issue du 3e atelier - pour l'atelier 4, mais aussi le 5 s'il n'avait été modifié.  
Travaux menés au pas de charge. Non seulement en nombre et dates des ateliers, mais aussi en ce qui concerne le contenu de chacun.
- 1) Aucun mécanisme pour construire une vision commune. Nous nous sommes arrêtés à la deuxième étape (après celle d'informations/formation) : établir les points de convergences et divergences. A partir de là nous aurions pu réfléchir sur ceux-ci, exprimer le "fond" de certaines tensions (ex : une compréhension différente de l'importance des promesses de bail ; un rapport divergent quant au rôle du SOL; ...) et avancer vers la construction d'un scénario (ou plusieurs) commun(s).  
2) Le flou juridique savamment entretenu (bien qu'inconsciemment, sans doute) tout au long des ateliers (et même avant...). Celui-ci a créé des divergences puisque chacun.e interprétait les choses différemment, et souvent pour de bonnes raisons. Certain.es avec donc l'impression d'être contraint par des "faits" et d'autres non.  
3) Une méthode imposant des contraintes d'expressions à la parole des membres du panel à chaque étape - sauf lors du dernier atelier. L'atelier 4 en est l'exemple le plus frappant. Cela a provoqué beaucoup de réactions négatives.
- 1. La gestion du temps des ateliers (on n'a quasiment jamais pu terminer à temps);  
2. La place excessive laissée aux intervenants extérieurs (je pense qu'on aurait dû ne leur laisser qu'un seul des ateliers sur les 5 pour communiquer des informations au profit d'une discussion plus approfondie entre membres actifs du panel);  
3. Je suis un peu déçue de ce qui a subsisté du travail de l'atelier 4 en termes de scénarios. J'ai un peu de mal à me faire une idée de notre proposition globale définitive.
- Manque de temps,  
Manque d'échange et de croisement des regards qui aurait permis de mieux comprendre et reconnaître les fondements des différentes positions,  
Travail fort orienté en fonction des projets déjà annoncés et donc peu ouvert à des approches nouvelles.
- Pas de critique mais plutôt des félicitations car vous avez bien évolué.
- Atelier 4 : trop peu de temps, mal préparé... Il aurait fallu une séance de plus.  
Représentativité du panel : tirage au sort parmi un nombre très faible de volontaires...  
Enfin il n'y a pas eu assez de communication grand public sur ce sujet (vous l'avez fait mais l'impact de la diffusion est restée faible...)
- 1) pas de débat d'opinion dès le début du processus  
2) plus de clarté sur les objectifs du processus  
3) plus de temps (on s'est sentis trop pressé du coup pas le temps au discussion)

## 10. Quels sont les 3 bénéfices du processus participatif que vous pourriez mettre en évidence ? (merci de les classer par ordre d'importance)

- Information  
Dialogue entre les intervenants  
Participation à l'avis donné au Collège
- 1. Le fait que le processus ait eu lieu.  
2. les recommandations à tirer de cette première expérience.  
3. la parole donnée à des citoyens de tous horizons de la commune.
- Une majorité s'est nettement dégagée au sein du panel Echanges avec les autres citoyens  
Renforcement de ma motivation à agir pour qu'un processus participatif soit décisionnel.
- Démocratique,  
Ouverture à la différence d'opinions,  
Motivant
- Elargissement de la problématique au périmètre du sol et au futur de LLN, plus de focalisation sur l'esplanade  
Consensus dégagé pour la mobilité et importance de la mixité des fonctions,  
Accent mis sur le logement des familles
- 1) la bonne volonté des membres du panel pour aboutir à quelque chose  
2) la qualité de la gestion des débats (Anne et son Collègue)  
3) malgré la technicité de certains débats, les membres du panel ont été respectueux les uns envers les autres. Débats sereins donc
- 1. C'est novateur et, je l'espère, le début d'une démocratie de plus en plus participative.  
2. J'ai appris beaucoup de choses sur l'urbanisme et sur une ville que j'aime (LLN).  
3. ...
- 1. La connaissance du contexte légal et financier.  
2. La connaissance des intentions et des projets de certains acteurs.  
3. L'apprentissage des limites de la démocratie participative quand elle est dévoyée par quelques-uns.
- Il a le mérite d'exister et a démontré que les habitants ont le souci de leur ville, qu'ils souhaitent être partie prenante dans les orientations et décisions et qu'ils sont disposés à y consacrer temps et énergie.  
  
Une fois encore avoir rencontré des personnes de qualité et noué des contacts agréables et fructueux.  
  
Pour les autorités communales, leur avoir apporté matière à réflexion - j'espère (C'était en tous cas le but du SOL).

- 1) Une zone d'apprentissage merveilleuse pour entamer la nécessaire "démocratisation" de notre vie politique.
- 2) La mise en contact de perspectives diverses et la possibilité pour les citoyens de se rencontrer et de débattre, même si on le faisait souvent plus en-dehors des ateliers (lors des pauses etc) que pendant.
- 3) Une manière pour les citoyens de mieux comprendre les enjeux de la zone ainsi que les jeux de pouvoir de la vie politico-économique de LLN.
- 1. Un certain consensus sur de nombreux objectifs (je n'aurais pas cru possible cela au départ);
- 2. Un dialogue parfois animé mais présent;
- 3. La capacité à produire ensemble quelque chose qui tienne la route en aussi peu de temps
- Une expérience qui a le mérite d'exister et dont il faudra tirer les leçons pour l'avenir de la participation.
- Une définition d'objectif pour le périmètre,
- La mise en évidence d'une majorité qui confirme les signaux déjà donnés lors de la consultation populaire et du G100.
- La clarté obtenue dans les appréciations des objectifs.
- âges et professions variées
- 1) permettre aux participants d'émettre leur inquiétude par rapport à la zone étudiée
- 2) création d'un espace d'échange entre les habitants et la commune
- 3) Ajouter une composante humaine à la création du SOL

## Au niveau de la méthodologie d'animation des Ateliers

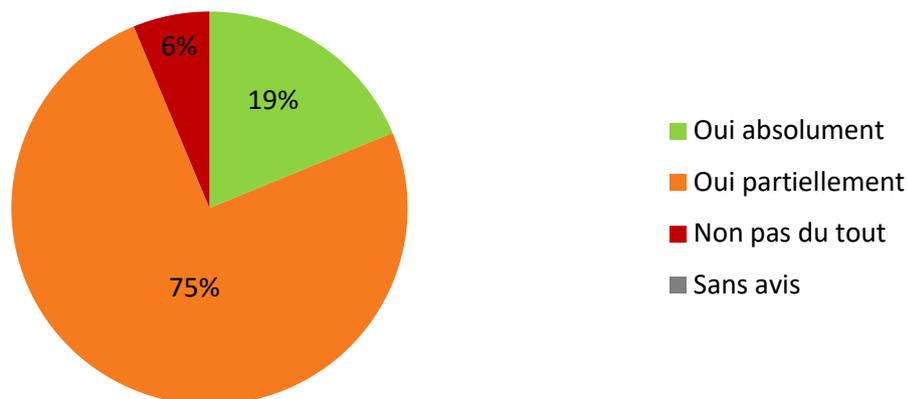


16 répondants

### **Commentaires :**

- Indispensable pour rappeler les limites d'un SOL et les contraintes techniques, juridiques et économiques.
- Il y manquait peut être les TEC (pour la gare des bus actuelles et futures) Comment ce bureau d'étude a-t-il été choisi ? Et par qui ? Quelle a été sa feuille de route ?
- Y compris l'exposé sur les permis de la dame de la commune en début d'atelier 3. Cependant, je regrette l'opacité de l'INESU sur les projets de la zone académique et l'agacement voire le mépris affiché de Peter Wilhelm pour le processus.
- Cependant, le ratio bureau d'étude, partie prenante/panel présente un déséquilibre manifeste qui rendra probablement les conclusions très relatives. Et puis, revoir commentaire en pt 8.
- Oui, elles l'ont certainement enrichie. Mais elles l'ont également parfois embrouillée. Des flous n'ont pas été travaillés afin de construire une interprétation commune. Cf. plus haut.
- Voir + haut en ce qui concerne le temps pris (1 atelier aurait dû suffire pour cela). Le caractère redondant de certaines interventions des observateurs du secteur économique était quand même dérangeant.
- La présentation de l'analyse contextuelle, quoi que incomplète, a permis de mesurer l'importance de penser un aménagement harmonieux et mieux intégré du site. Les éclairages apportés par les parties prenantes a permis de mieux cerner les intérêts des uns et des autres. Cela a cependant eu pour inconvénient d'orienter les travaux et de mettre les participants en situation de devoir avaliser ou non des projets déjà envisagé. Idéalement les participants auraient du pouvoir travailler librement à définir les orientations qu'ils envisageaient pour la zone. Imaginons que Klépierre et Wilhelm ne soient pas dans la course, les participants au panel auraient ils envisagé l'extension du centre commercial sur la gare ? La suite a peut-être été trop orientée par les projets déjà sur la table. Elle aurait gagné à être menée de manière plus indépendante.
- Oui, d'un côté, car on a appris beaucoup de choses mais on n'a pas l'impression d'avoir connu le dessous des cartes par exemple en termes de promesses faites.
- Il faudrait tenter d'avoir une notion de budget relative aux décisions à prendre. Cela rendrait les choses plus concrètes... Les citoyens ne seraient alors pas dans un rôle différent (avec un autre niveau d'information) que celui des politiques mais un rôle équivalent;
- Il est important de bien comprendre le processus. Mais une insistance sur les objectifs du panel qui étaient différents des objectifs du SOL aurait dû avoir lieu.

## 2. Pensez-vous que l'animation de l'ensemble des ateliers a favorisé l'expression individuelle des membres du panel ?

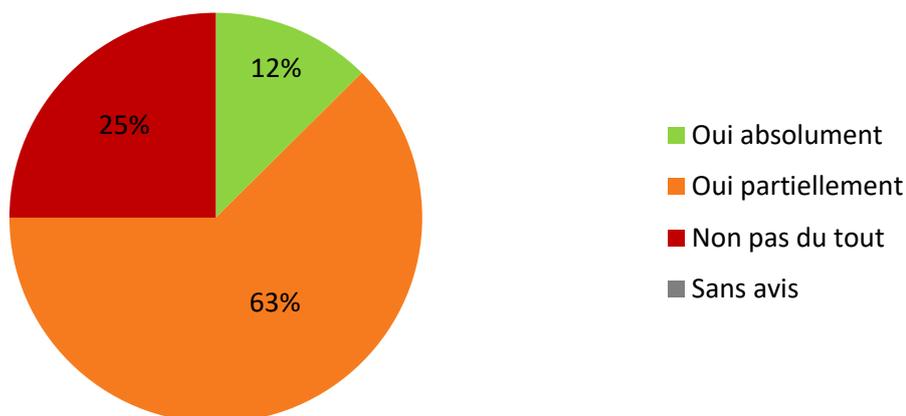


16 répondants

### Commentaires :

- Timing trop serré.
- Parfois un manque de temps pour répondre à certaines questions. En réalité, 5 ateliers étaient insuffisants pour approfondir certains points plus techniques.
- Au premier tour de table et ensuite par les échanges écrits.
- Et même trop partiellement, mais le moyen de faire mieux dans les délais impartis et peut-être, les exigences exprimées ? Je n'ai pas envie de passer au "pas du tout" trop réducteur.
- Anne et Eddy étaient très attentif/ve à chacun/e et les travaux en sous-groupes permettaient aussi une expression plus tranquille de la part de toutes et tous. Les commentaires sur internet ainsi que le "devoir" ont permis d'une autre manière cette expression individuelle.
- Vu le temps réservé à l'expression et la nécessité qui nous était exprimée d'aller vite ou de respecter le timing, je ressens une certaine frustration par le caractère contraint de mon expression individuelle.
- Oui et non. L'animation a permis à chacun de communiquer son avis mais n'a pas vraiment donné le temps d'avoir des échanges permettant de co-construire des objectifs partagés. Les participants en sont restés à des jugements de valeur sur les avis contraires aux leurs sans en connaître les fondements. Les critiques ont fusé accusant certains d'être là uniquement pour empêcher Klépierre et Wilhem. C'est évidemment ignorer ou mépriser les raisons qui motivent les avis de ces personnes.
- Chaque membre du panel a pu s'exprimer à son aise et prendre conscience des réalités concrètes.

**3. Pensez-vous que l'animation de l'ensemble des ateliers a favorisé l'expression collective des membres du panel (interactivité/échanges) ?**

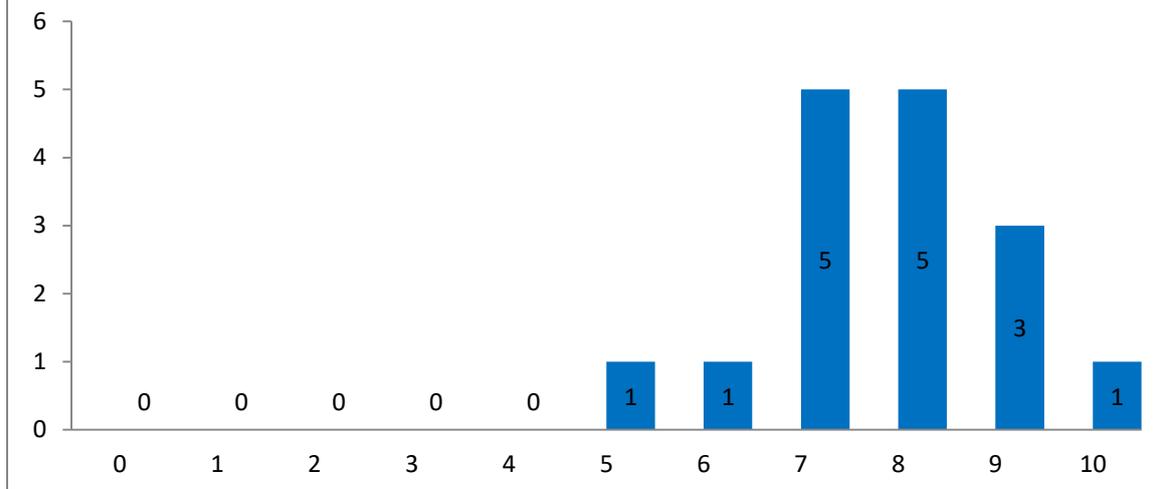


16 répondants

**Commentaires :**

- Excellente guidance.
- Parfois trop directive, la méthodologie a désarçonné plus d'un.
- L'atelier trois, de cotation des scénarios, était caricatural. On a fini par devoir faire son devoir à la maison, chacun pour soi.
- Ici aussi trop partiellement - avec le même commentaire.
- L'atelier 5 l'a permis. Les autres, très peu. Au contraire, nous étions souvent renvoyé à notre avis individuel, ayant peu d'espace pour échanger librement ensemble.
- Dans la mesure où il a fallu retravailler seule chez soi les scénarios vus dans l'atelier 4, je trouve qu'il y a eu quelques lacunes dans les échanges : on n'a pas eu suffisamment l'occasion d'avoir ces échanges. Par ailleurs, je trouve qu'il aurait été nécessaire de prévoir un rôle de modérateur dans chaque groupe lors du travail collectif (= un membre du groupe prenant ce rôle en charge)
- Oui et non, toujours sous la pression du temps et dans un contexte tellement bruyant, sans médiateur pour permettre à tous de parler.
- Je dirais qu'il y a eu un bon mélange de réactions individuelles et collectives et que c'est probablement une caractéristique de la démocratie.
- Pas beaucoup de temps pour discuter avec les autres participants hors des moments de travail

#### 4. Etes-vous satisfait du travail de préparation et d'animation des ateliers participatifs par Espace Environnement ?



0 : Très déçu - 10 : Pleinement satisfait - 16 répondants - Moyenne : 7,7

#### Commentaires :

- Bon suivi.
- Je regrette que le panel n'ait pas reçu les preuves écrites des DROITS revendiqués par certains Observateurs. Avec l'UCL et avec la Commune.
- Bravo pour l'affirmation régulière des balises et des limites.
- Les commentaires précédents peuvent dégager une impression très négative, ce n'est pas le but. Le cahier des charges rendait peut-être l'entreprise trop ambitieuse. Le temps imparti y est sans doute pour plus que l'organisation elle-même. Y aurait-il eu possibilité d'éviter le "bug" de l'atelier 3 et ses suites ??? Peut-être en ajoutant des séances (il semble me souvenir que l'annonce mentionnait 6 mois ?) et sans vouloir à toute force dégager un consensus sur un scénario final préétabli. Le SOL n'a pas pour but de légitimer les décisions futures, il doit rester une source d'inspiration.
- Ce fut beaucoup de travail que de gérer tout cela, d'assurer le suivi des mails, d'intégrer les retours, etc. Surtout, il fallait du courage pour accepter de travailler avec de telles contraintes (de temps, de méthodologie, etc.) Mais il y a eu de sérieux manquements (cf. plus haut), qui découlèrent sans doute plus de ces mêmes contraintes que de la volonté d'Espace Environnement. Sans doute le cadre même du SOL, fermés sur quelques directives urbanistiques, rentrait en contradiction avec l'idée de l'expression d'une parole citoyenne.
- Je suis globalement satisfaite, mise à part la pression du temps qui a été mise en permanence.
- Espace Environnement a visiblement assuré une préparation soignée et rigoureuse des ateliers. Leur travail est remarquable mais un peu téméraire. Comme déjà dit la méthode de l'atelier 4 n'était pas la meilleure mais heureusement l'atelier 5 a permis de rattraper les choses et d'atteindre l'objectif : la définition d'objectifs pour le SOL.
- Vous voulez peut-être un onze ?
- Oui, même si plus de temps étaient à prévoir, les ateliers étaient bien préparés

## 5. Quelles seraient les principales améliorations à apporter à l'animation des Ateliers ?

- Peut-être un ou une autre animateur / animatrice.
- Le temps de travail sur les différents ateliers n'était pas toujours suffisant.
- Changer le mode de constitution du panel-éviter le volontariat.
- Sélection des participants.
- Gestion du temps à revoir, trop long tour de table atelier 1, trop peu de temps imparti pour analyse des scénarios, besoin de clarification des objectifs et absence de modérateur atelier 4.
- Aucun Observateurs, ni parties prenantes ne devraient siéger aux ateliers. On pourrait avoir leur n° de GSM pour avoir un renseignement si souhaité en cours d'atelier.
- 1. Plus de place pour les débats de fond.  
2. Plus de temps.  
3. Une méthode et des propositions moins cadencées.
- Un vrai tirage au sort, pas sur base de volontaires. / Pour répondre à votre invitation du 19 juin : Je ne sais pas encore. J'avoue qu'après que les opposants à l'Esplanade soient allés clamer partout que le panel avait dégagé des conclusions semblables à celle du G100 et à celle de la consultation publique, donnant même les pourcentages d'accords, et ait rameuté le ban et l'arrière ban pour faire du bruit, ça ne donne pas envie.
- il s'agit de rassembler des citoyens et de leur demander leur avis. Les temps réservés aux questions et observations étaient souvent trop brefs et les échanges communs quasi-inexistants. Nous avons passé beaucoup de temps à écouter (indispensable) et à "exécuter du prémâché". Au-delà de la première séance, plus de table ronde, seulement quelques ateliers (par 3 ou 4 tables).  
Seul l'atelier 3 a vraiment permis aux participants de s'exprimer - mais uniquement sous la forme "style télégraphique". Le collationnement des informations aurait dû être le départ des échanges (c'était mon sentiment à l'issue de l'atelier 3).  
Nominettes indispensables.
- Plus de temps. Plus d'attention à l'explicitation des divergences et des convergences. Et ce le plus tôt possible. En gros, nous aurions pu faire l'atelier 5 lors de l'atelier 3. Ensuite travailler ensemble avec une vision plus claire. Il aurait été aussi essentiel d'explicitier et de réfléchir ensemble aux points de tensions persistants (interprétation du flou juridique, rapport aux limites du SOL, etc.).
- Une structure des ateliers qui laisserait plus de place aux membres du panel (4 ateliers) et moins aux observateurs (1 seul atelier). Une structure des ateliers qui donnerait le temps de l'expression collective en sous-groupes (mieux répartir le travail dans les divers ateliers pour qu'on permette un meilleur travail en groupe et qu'on respecte mieux le timing. Eventuellement, donner une documentation avant chaque atelier pour que le temps de présence soit plus productif, réservé aux échanges collectifs).
- Plus de temps pour entendre les différents points de vue, les motivations et les arguments des uns et des autres et une manière plus systématique d'évaluer dans quelle mesure les points de vue sont partagés par les participants. Une méthode qui permet de questionner les points de vue des uns et des autres pour mieux en connaître les fondements. Une méthode qui ne permet pas de condamner les gens pour leur point de vue si on ne le partage pas. Un modérateur par table quand on travaille en groupe. Un temps de discussion de la méthode si elle suscite des réactions. Le fait qu'on part avec des projets déjà sur la table et des pressions pour faire comprendre qu'il faut en tenir compte n'est pas l'idéal pour une construction collective et une liberté d'envisager des solutions innovantes.
- Plus de temps de discussion entre participants.