



Guide de la **participation** **citoyenne**

à destination des porteurs de projet

Ce document est conçu et édité par le Sicoval Communauté d'agglomération Sud-Est Toulousain
Validé en Comité de participation citoyenne le 19 mars 2020

Direction Prospective et Évaluation
dpe@sicoval.fr | 05 81 76 24 61
110 rue Marco Polo | 31670 Labège

Ce guide ainsi que l'outil méthodologique ont été réalisés en co-construction grâce aux agents et membres du Copil participation Citoyenne :

Virginie Bergon, Stéphanie De Meslon, Françoise Emery, Laetitia Garcia, Sophie Garnier, Chantal Guiho, Philippe Hilaire, Michel Intrand, Georges Ravoire, Lucien Sormail, Cédric Vandaele, Caroline Ach, Marie-Laure Alcaraz, Fanny Bargat, Emmanuelle Benassi, Serge Bombail, Corine Brugidou, Marina Couveignes, Anne-Claire Dubreuil, Isabelle Esteulle, Pauline Fabre, Sabine Faure, Jérémy Gadek, Pierre Guilbot, Marina Jean, Véronique Lavandier, Bérengère Le Gouet, Clémentine Mosdale, Mikhael Philipon et Laurent Ruiz.

Coordination technique :

Direction Prospective et Évaluation : Stéphanie De-Meslon, Cédric Vandaele

Relecteur : Virginie Bergon, Serge Bombail, Sophie Garnier

Rédaction : Cédric Vandaele, Davy Madamour ainsi que Antoine Bertrand, Romane Gade, Sassia Kortas, Thomas Lespinasse et Zoé Richard dans le cadre du Master "Expertise de la Décision Publique" en Sciences Politiques.

Création graphique : Davy Madamour

Mise en page et impression : Sicoval - certifié PEFC - décembre 2020 - 20 exemplaires

Ce document est mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons CC BY-NC-ND 3.0 FR



Longtemps les collectivités sont restées en retrait par rapport à la participation citoyenne. Pourtant, l'adaptation des projets aux attentes et aux besoins des citoyens a toujours été le gage d'une meilleure qualité, d'une plus grande efficacité, et souvent d'une meilleure acceptation.

La concertation, voire la construction collective des projets, se heurte à une difficulté de méthodologie : comment associer le plus grand nombre de citoyens à la conception des politiques publiques, mobiliser la population, la « vraie », et pas uniquement celle que l'on entend le plus, sans se faire submerger par tous types de groupes de pression ?

Cette interrogation a longtemps freiné la mise en place d'une participation citoyenne « sincère ». Elle a mené souvent à ne discuter que des détails, alors que les vraies décisions se prenaient ailleurs. Pourtant, le propre de la démocratie n'est-il pas d'écouter la population pour éviter de décider à sa place, d'adapter et d'améliorer sans cesse l'action publique à son contact ?

Dans le même temps, le développement de l'internet et des réseaux sociaux a profondément transformé notre société, favorisant la circulation de l'information et donc des opinions. La population - et pas seulement la plus jeune - ne comprend plus aujourd'hui que l'on puisse présider aux décisions concernant sa vie quotidienne sans lui demander son avis.

L'abandon de projets récents à l'échelle nationale (barrage, aéroport...) montre à quel point ce changement s'inscrit désormais dans

notre quotidien. Les collectivités se doivent aussi d'évoluer et de changer leur vision de la gouvernance des affaires publiques.

Bien sûr, il ne s'agit pas de nier le rôle de l' élu et le bien-fondé de la conviction politique. Il ne s'agit pas non plus, de se livrer corps et âme au diktat de la rue dans la conduite de la chose publique. L'intérêt général doit rester la préoccupation majeure et les élus doivent conserver la faculté de prendre des décisions.

Même s'il n'est pas facile à un élu désigné démocratiquement pour prendre les « bonnes » décisions, ou à un technicien armé d'une expertise reconnue, de remettre en question son jugement, il convient de faire confiance à l'intelligence collective de nos concitoyens.

Sur le territoire du Sicoval, le succès de la redevance incitative, relative à la collecte des ordures ménagères, est un bel exemple de participation citoyenne. C'est en responsabilisant les citoyens, y compris et surtout face aux décisions les plus importantes, que nous pouvons continuer à agir et à progresser.

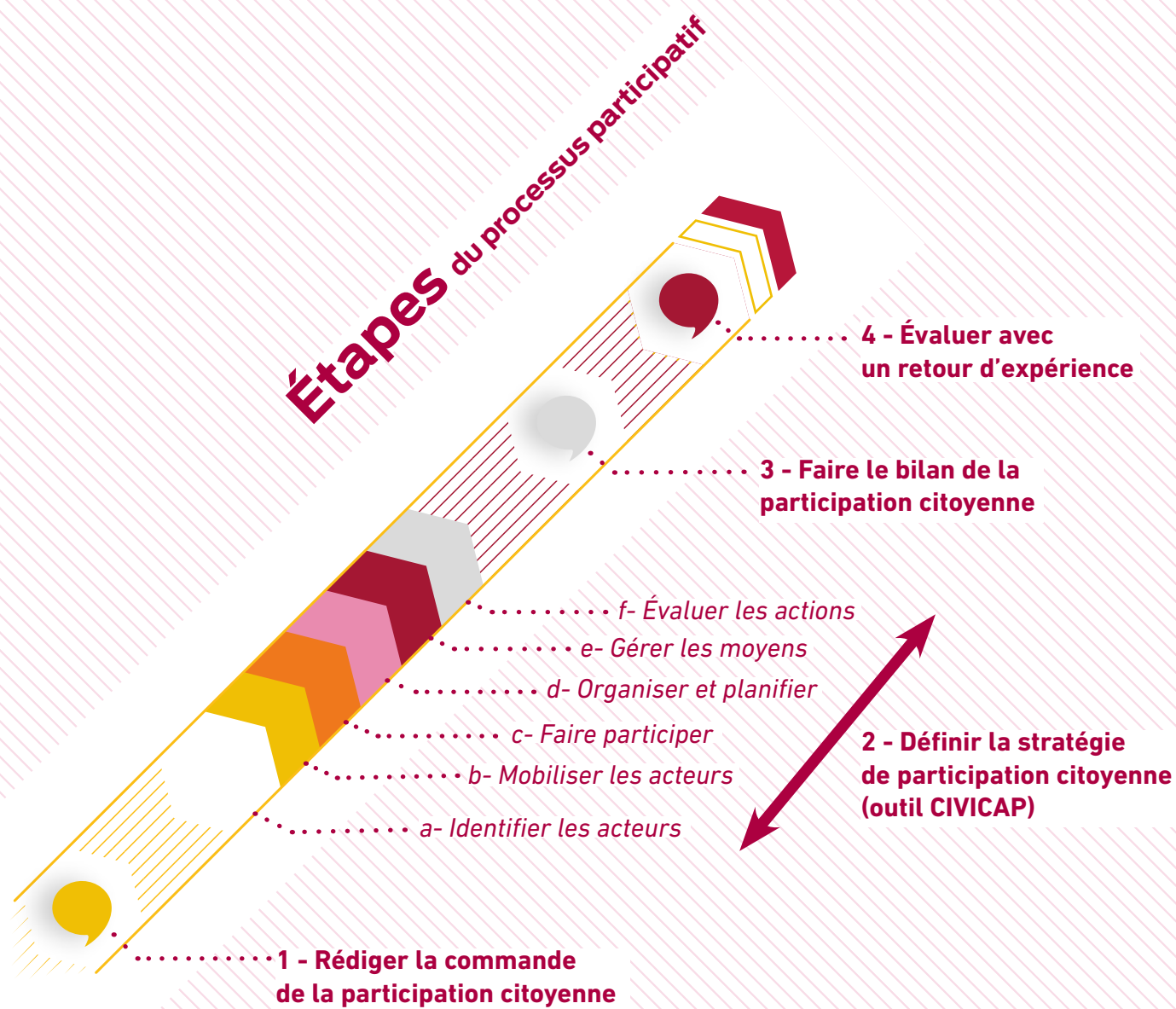
Pour cela, nous devons faire autrement, faire plus que ce que le droit commun attend de nous.

Et pour nous y aider, le Sicoval a décidé d'écrire ce guide qui accompagnera désormais, et je l'espère pour longtemps, les élus et les techniciens dans une rénovation en profondeur de nos façons de prendre nos décisions et de présider au devenir de notre territoire.

Jacques Oberti,

Président de la Communauté d'agglomération du Sicoval





Guide de la participation citoyenne

à destination des porteurs de projet

Édito	3
Introduction	6
La charte de la participation citoyenne	7
I. Les préalables d'un chantier participatif	9
1. Les fondamentaux de la participation citoyenne	10
2. La conduite d'un chantier participatif	14
II. Les outils	19
1. Le lancement d'un chantier participatif: rédiger la commande	20
2. Une méthode pour concevoir une stratégie de participation citoyenne : CIVICAP	22
a- Identifier les acteurs	24
b- Mobiliser les acteurs	28
c- Faire participer	32
d- Organiser et planifier	36
e- Gérer les moyens	40
f- Évaluer les actions	44
3. Le bilan de la participation	50
4. Le retour d'expérience	51
Annexes	53
1. Note d'accompagnement de la charte	54
2. Ressources	56
3. Glossaire	58
4. Bibliographie et sources	59

Introduction

Ce guide s'adresse aux porteurs de projets qui préparent et conduisent des démarches de participation citoyenne au Sicoval. Il est bien entendu à la disposition de tout autre porteur de projet institutionnel ou citoyen pour apporter des informations utiles. Au départ, les porteurs de projets comprennent généralement un ou plusieurs élu(es) référents et des agents techniques. Pour s'engager dans la démarche proposée dans ce guide, nous vous conseillons d'ajouter dans votre équipe un/une chargé(e) de communication ainsi qu'un/une facilitateur-trice issus du comité de pilotage participation citoyenne (pour plus d'informations : dpe@sicoval.fr).

Ce guide est construit en deux parties.

La première partie rassemble des informations préalables, nécessaires ou utiles, pour s'engager dans un chantier de participation citoyenne :

- des définitions fondamentales.
- la déclinaison du pilotage d'un chantier en quatre étapes clefs.
- l'organisation du Sicoval pour le suivi des chantiers participatifs.
- des instances et exemples de participation citoyenne au Sicoval.

La seconde partie propose des outils opérationnels qui accompagnent la déclinaison par étapes de la démarche participative :

- la commande pour l'engagement du chantier participatif.
- la construction du plan de conduite stratégique du chantier (outil Civicap).
- l'exécution du chantier traduite dans un rapport de propositions et un bilan de participation.
- l'évaluation (fiche retour d'expérience).

Ce guide est appelé à évoluer en fonction des retours d'expériences à venir du Sicoval et d'ailleurs (Collectivités, Etat, initiatives citoyennes) et alors que les démarches de participation citoyenne à tous les niveaux sont en plein développement.

Rédigée par les membres du comité de participation citoyenne



La Charte de la participation citoyenne du Sicoval

1. Tous les projets du Sicoval ayant un impact sur la vie des habitants ou sur l'avenir du territoire sont concernés par la participation citoyenne.

2. La forme que prendra la participation citoyenne est définie pour chaque projet dès son lancement :

- **l'information** : les citoyens sont informés de ce que le Sicoval va faire ;
- **la consultation** : les citoyens sont invités à faire connaître leurs avis sur le projet du Sicoval, qui juge de la suite à donner à ces avis ;
- **la concertation** : les citoyens sont appelés à contribuer à l'élaboration du projet dans ses différentes phases d'avancement. L'évolution du projet reste sous la responsabilité du Sicoval ;
- **la co-construction** : un dispositif est mis en place pour partager l'élaboration du projet et les décisions avec les citoyens.

* voir en annexe p. 54 une notice d'accompagnement de cette charte apportant des éclairages complémentaires pour chaque article.

3. Les acteurs de la participation citoyenne, leurs rôles et responsabilités :

Les élus s'engagent à :

- expliquer aux habitants le contexte et les enjeux d'un projet ainsi que les attendus et les formes que prendra la participation ;
- recueillir leurs avis et favoriser leurs expressions ;
- prendre en considération leurs contributions en acceptant l'adaptation de certains projets ;
- expliquer les raisons des choix retenus.

Les citoyens s'engagent à :

- s'impliquer dans la préparation des projets soumis à leur avis ;
- faire connaître leurs attentes, leurs témoignages, leurs expériences d'usage et leurs propositions ;
- œuvrer dans un esprit de recherche d'intérêt commun.

4. Les acteurs s'engagent dans une démarche de transparence :

- en favorisant l'accès à des informations utiles et claires à toutes les étapes du projet ;
- en recherchant la participation de tous les publics avec une démarche pédagogique de mise à niveau ;
- en s'attachant à une écoute mutuelle et bienveillante ;
- en veillant à la connaissance et à la publicité des raisons des choix finalement retenus.

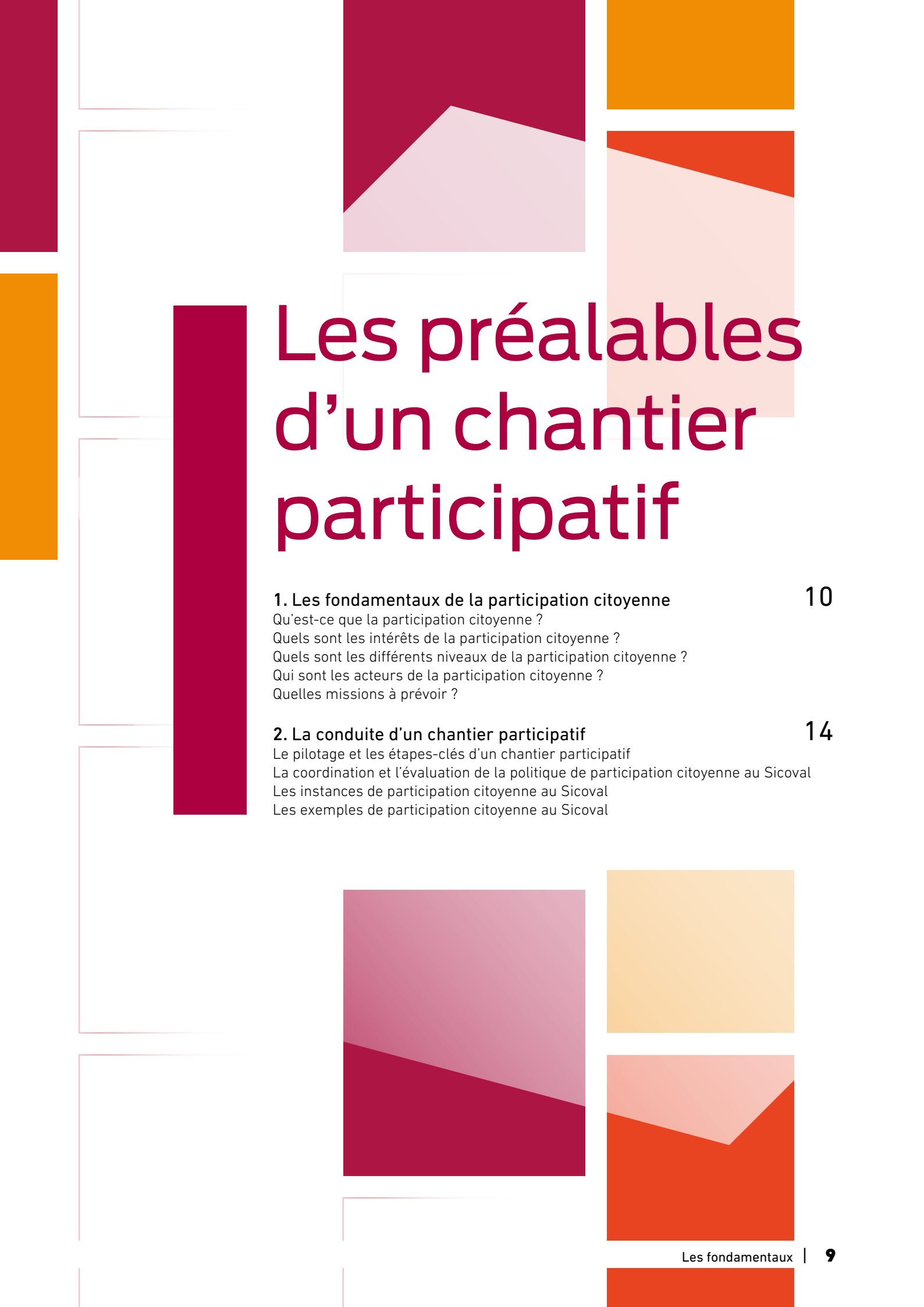
5. Les acteurs s'engagent à la promotion et à la pratique de la participation citoyenne sur le territoire.

6. Les acteurs s'engagent à l'évaluation permanente de leurs chantiers participatifs.

7. Les acteurs s'engagent à articuler leurs travaux en cohérence avec les démarches participatives conduites par les autres acteurs publics (communes, département, région, état...).







Les préalables d'un chantier participatif

1. Les fondamentaux de la participation citoyenne

10

Qu'est-ce que la participation citoyenne ?

Quels sont les intérêts de la participation citoyenne ?

Quels sont les différents niveaux de la participation citoyenne ?

Qui sont les acteurs de la participation citoyenne ?

Quelles missions à prévoir ?

2. La conduite d'un chantier participatif

14

Le pilotage et les étapes-clés d'un chantier participatif

La coordination et l'évaluation de la politique de participation citoyenne au Sicoval

Les instances de participation citoyenne au Sicoval

Les exemples de participation citoyenne au Sicoval

1. Les fondamentaux de la participation citoyenne

Qu'est-ce que la participation citoyenne ?

La participation citoyenne est l'action par laquelle une organisation (institutionnelle ou citoyenne) intègre les acteurs dans l'élaboration des projets.

Elle concerne tous les publics pouvant être impactés par le projet.

La divergence des avis est le principal moteur de la réflexion et la participation citoyenne est un espace de dialogue qui encadre cette capacité à échanger. Ces échanges débutent par l'expression de plusieurs individus qui, par la suite, nourriront une réflexion commune.

Les processus participatifs nécessitent un langage commun entre les participants ainsi qu'une culture commune du projet.

*Quelle que soit la forme de participation
citoyenne, l'élu détient la responsabilité
juridique de la décision finale.*



Quels sont les intérêts de la participation citoyenne ?

Décider dans l'intérêt général

Mobiliser le vécu citoyen

Les habitants peuvent apporter des expériences de vie et connaissances non négligeables.

Réduire les pertes de temps et les moyens investis

Anticiper et éviter les erreurs, ainsi que les remises en cause ou modifications.

Adapter les projets aux besoins des usagers

Le succès d'un projet est tributaire de l'usage qu'en feront ses utilisateurs. Les associer permet de bien prendre en compte leurs besoins, d'adapter le projet et de leur en faire partager l'intérêt.

Surmonter les conflits

Gérer les conflits

Le dialogue entre les personnes ayant des intérêts divergents permet de chercher une solution qui intègre le plus possible les contraintes des uns et des autres, minimisant ainsi les risques de conflits. La participation citoyenne développe les capacités de plusieurs communautés à travailler ensemble se traduisant ensuite par du lien social.

Réduire le risque de contentieux

Assumer les contradictions et conflits existants afin de trouver des solutions qui, tout en répondant aux objectifs du projet, puissent satisfaire le plus grand nombre.

Faire adhérer aux communs

Responsabiliser le citoyen

L'échange de savoir entre les élus, les techniciens, les associations et la population permet de créer une forme de responsabilisation collective des citoyens vis-à-vis de l'intérêt général.

Créer une dynamique favorable

La participation permet de susciter progressivement l'intérêt de tous les acteurs concernés par le projet et de limiter les éventuelles frustrations individuelles en trouvant ensemble des solutions alternatives.

Dépasser les intérêts individuels

Dialoguer avec d'autres personnes permet de mieux comprendre les notions du commun et de l'intérêt général.

Quels sont les différents niveaux de la participation citoyenne ?

L'information

Présenter les éléments d'un sujet nécessaires à une compréhension collective.

Le vocabulaire et le format utilisés doivent être accessibles à tous. C'est une étape obligatoire pour enrichir les échanges et favoriser les liens entre les acteurs.

La consultation

Recueillir l'expression des acteurs sur un sujet ou leur avis sur un projet déjà préparé.

Une restitution doit présenter les réponses du porteur de projet aux avis et expressions pris en compte.

La concertation

Faire contribuer à l'élaboration du projet.

Les acteurs travaillent ensemble sur un projet avec pour objectif d'établir des compromis entre leurs intérêts divergents. Une restitution doit confirmer les solutions retenues.

La co-construction

Partager les décisions, l'élaboration et la mise en œuvre du projet avec les acteurs.

Les acteurs sont des collaborateurs du projet et participent à l'ensemble des étapes organisationnelles et techniques.

Le niveau de participation citoyenne peut évoluer tout au long du projet.

Qui sont les acteurs de la Participation Citoyenne ?

Plusieurs acteurs interviennent dans le processus participatif. On peut distinguer les acteurs porteurs du projet composés d'élus et techniciens, les publics "cibles" de la Participation Citoyenne à l'occasion de chaque projet mais aussi les acteurs participant aux instances pérennes de la participation citoyenne (comité de pilotage de la participation citoyenne, conseil de développement, commission consultative des services publics...).

- **Les acteurs porteurs de projet** ont la responsabilité d'organiser et de conduire le chantier participatif avec des méthodes et outils qui intègrent la Participation Citoyenne. Le travail en équipe élus-techniciens est indispensable à la réussite du projet participatif. Les porteurs du projet peuvent se faire accompagner et aider par un facilitateur de la participation citoyenne qui dispose des connaissances théoriques et pratiques des méthodes

et outils régulièrement déployés. Ils peuvent faire appel en tant que de besoin à des spécialistes (experts techniques, communicants,...) pour remplir certaines tâches (voir ci-après les missions à prévoir).

- **Les publics cibles** du projet participatif peuvent être multiples : usagers, habitants, associations, professionnels... Il est nécessaire de bien identifier les cibles dès le départ par rapport aux objectifs de la participation citoyenne.

- **Les instances pérennes de participation citoyenne** sont des organisations permanentes d'acteurs (qui ont été désignés et missionnés à titre de représentants) sur des thématiques particulières. Ce sont des instances soit prévues par la loi, soit mises en place par volonté politique.

Quelles missions prévoir ?

Outre le pilotage général (voir ci-après p.14), des missions spécifiques sont à prévoir et à mettre en œuvre tout au long de la conduite du chantier participatif et particulièrement lors des phases actives de la participation (face à face avec le public).

Les missions	Tout au long de la démarche	Lors des phases actives
L'animation	L'animateur veille au bon avancement de la démarche de Participation Citoyenne. Il organise régulièrement des points d'avancement avec les autres porteurs du projet.	L'animateur pose le cadre, rappelle les règles, annonce les objectifs et le temps de l'atelier. Il a une proximité équivalente avec les différents acteurs du débat en distribuant la parole. Enfin, il doit pouvoir reformuler et synthétiser, vulgariser et rendre accessibles les propos de chacun. Au même titre que le facilitateur, il doit aussi gérer les conflits et savoir répartir les temps de paroles entre les participants.
La facilitation	Le facilitateur peut venir en aide tout au long de la démarche participative pour conseiller sur des outils d'animations favorisant la participation active. Il est en charge de favoriser la transversalité entre les différents groupes de travail.	En appui de l'animateur, il est en charge du bon accueil et de la médiation entre les différents acteurs. Il doit savoir décoder les besoins et attentes des participants, mais aussi gérer les conflits et les apartés, savoir interrompre les bavards et les hors sujets.
Le rapportage	Le rapporteur est en charge de restituer l'état d'avancement du chantier participatif auprès des différents acteurs. Il est un pont entre le porteur de projet, le comité de pilotage, la direction et les services concernés. Son rôle est capital pour rédiger les "livrables" des 4 étapes clefs d'un chantier (voir p. 14).	Le rapporteur doit extraire les points les plus significatifs d'un débat.
L'expertise technique	Identifié par tous les participants pour intervenir dans le cadre d'une expertise particulière et non par son avis personnel. Il doit pouvoir rendre accessible son expertise aux autres participants (pédagogie, non utilisation d'acronymes...).	
La communication	Le communicant apporte ses conseils sur les méthodes et outils de mobilisation des futurs participants. Il se charge de suivre les supports de communication.	Il aide à trouver le bon tempo et niveau de transmission des informations (diaporama allégé, vocabulaire compréhensible,...).
L'évaluation	L'évaluateur est en charge d'examiner le dispositif réalisé à partir d'indicateurs préétablis. L'évaluation peut également être plus globale et intégrer à la fois les coûts humains ou financiers d'une mission ou encore de rendre compte des points positifs et négatifs. Son analyse est primordiale pour l'avancement de la mission.	Il conçoit et distribue des questionnaires d'évaluation. L'évaluateur peut également étudier le déroulement des phases actives à partir de grilles d'observation.

2. La conduite d'un chantier participatif



Pilotage et étapes-clés d'un chantier participatif

Le pilotage d'un chantier participatif passe par quatre étapes clés :

1. Pour commencer, bien définir la commande politique

Cette étape de départ est trop souvent oubliée alors qu'elle est indispensable. Avant même de poser le calendrier et de choisir les outils participatifs, la commande permet de poser le cadre de la participation citoyenne, d'en définir les objectifs et attendus. Une fois rédigée, la commande doit impérativement être signée par l'élu(e) en charge du projet. Un résumé de cette commande sera intégré dans la note du projet présentée devant le Conseil de Communauté du Sicoval.

2. La co-construction de la stratégie : prévoir pour ne rien oublier

La stratégie sert à préparer la conduite des chantiers participatifs permettant leur mise en place effective. Un outil interactif dénommé (CIVICAP) disponible dans la partie 2 de ce guide permet de développer toutes les étapes nécessaires d'une bonne méthode de participation citoyenne. Cet outil CIVICAP permet de co-construire la stratégie à plusieurs (service communication, facilitateur de la participation citoyenne...) tout en s'assurant de n'omettre aucun aspect du futur chantier participatif. Cette étape stratégique doit d'aboutir in fine à un plan d'action opérationnel.

3. La réalisation du chantier participatif

C'est la phase de contacts directs avec les publics. Toutes les séquences pensées lors de la stratégie sont alors jouées. En fonction des actions mises en place, le renfort d'animateurs et/ou de facilitateurs peut être sollicité. Il est possible de trouver des conseils, consignes et recommandations dans l'outil CIVICAP pour réaliser les différentes séquences du chantier participatif (atelier de concertation, forum, enquête...). Les débats, questionnements et propositions formulés par les publics doivent être consignés au sein d'un rapport de propositions qui sera remis aux porteurs du projet. Les porteurs de projet devront ensuite répondre dans un délai de 2 mois aux interrogations/propositions et expliquer la prise de décision dans le cadre d'un bilan de participation.

4. Évaluer pour s'améliorer

Une fois le chantier participatif réalisé, un travail rétrospectif est alors à mener. À partir d'indicateurs et d'objectifs définis lors de la phase stratégique, les porteurs du projet devront analyser le déroulement et les résultats du chantier participatif avec le comité de pilotage Participation Citoyenne. Une fiche retour d'expérience consigne l'ensemble de la démarche.

Les étapes	Qui est concerné ?	Quel livrable ?
La commande	L'élu(e) en charge du projet	La commande politique de la participation citoyenne
La stratégie	Les porteurs du projet avec un facilitateur et la communication	Le plan d'action
La réalisation	Les porteurs du projet avec un facilitateur et la communication	Le compte-rendu des différentes actions participatives avec un rapport de propositions remis aux porteurs du projet et bilan de participation qui répond aux différentes interrogations et remarques des publics cibles
L'évaluation	Les porteurs du projet	Une fiche retour d'expérience

La coordination de la politique de la participation citoyenne au Sicoval

Pour suivre, coordonner et être garant du cadre de la participation citoyenne, un comité de participation citoyenne a été installé en janvier 2018.

La composition

Le **comité de participation citoyenne** est composé de membres répartis en fonction de **3 collèges** : **Habitants** (Conseil de Développement, Commission Consultative des Services Publics, responsables d'associations, habitants), **Elus** (conseillers municipaux et communautaires) et **Agents** (Cabinet du Président, Directions de la communication, de l'administration générale, et de l'évaluation et de la prospective).

Les missions

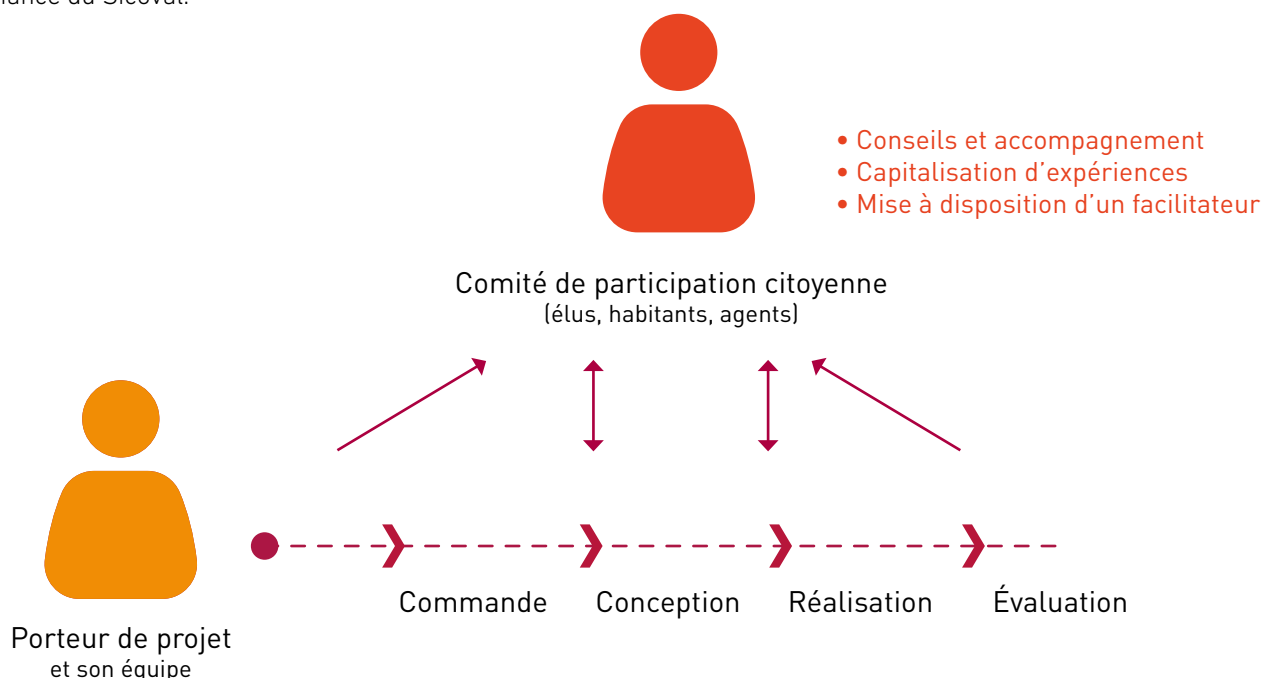
- **Participer à la définition, au suivi de la politique de participation citoyenne** et être garant d'un référentiel commun.
- **Conseiller sur la stratégie** de participation citoyenne élaborée par les porteurs de projets.
- **Sensibiliser et diffuser les outils/méthodes** de Participation Citoyenne.
- **Recenser, coordonner et évaluer** les différentes actions.
- **Coordonner les instances citoyennes** en lien avec la gouvernance du Sicoval.

Pourquoi mobiliser le comité de participation citoyenne ?

Mobiliser le comité de participation citoyenne vous permet de **bénéficier d'un accompagnement tout au long de votre démarche** de Participation Citoyenne (de la commande jusqu'à la phase d'évaluation). Le comité de participation citoyenne bénéficie d'une **vue d'ensemble des actions de participation citoyenne menées depuis 2018** et peut vous faire profiter de son **expertise**. Un facilitateur pourra **vous accompagner dans la construction de votre stratégie, la formalisation de votre plan d'action, l'animation** de vos chantiers participatifs ainsi que sur les travaux de restitution.

Comment mobiliser le comité de participation citoyenne ?

Vous pouvez contacter le comité de participation citoyenne par mail : dpe@sicoval.fr ou par téléphone au 05 81 76 24 61.



Les instances de participation citoyenne

La Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)

Mission

Permettre l'expression des usagers qui donnent leurs avis sur les services rendus par la voie des associations représentatives.

Composition

7 conseillers communautaires, 7 représentants d'associations des usagers (Cycloval, UFC Que choisir, Eau Secours 31...).

Contact

sophie.garnier@sicoval.fr

ICEA - L'énergie locale et citoyenne

Mission

Projets responsables et coopératifs ayant pour but, une meilleure maîtrise de l'exploitation des énergies renouvelables du territoire.

Composition

Citoyens, collectivités et autres acteurs locaux.

Contact

contact@icea-enr.fr

Le Conseil de Développement (Codev)

Mission

Participe à l'élaboration et à l'évaluation du projet de territoire et des futures politiques communautaires. Il réalise des avis et des contributions dans une approche consultative.

Composition

Assemblée de citoyens volontaires et représentants de la société civile.

Contact

cedric.vandaele@sicoval.fr

La Communauté des modes actifs (CMA)

Mission

Favoriser l'amélioration continue des modes de déplacements en visant l'intérêt général. Il s'agit notamment de recueillir les expertises d'usages des membres et de mobiliser les savoir-faire des acteurs sur l'agglomération.

Composition

Acteurs de la mobilité sur le territoire: salariés cyclistes, représentants d'entreprises, d'associations d'usagers du vélo et de la marche, du CODEV, élus et techniciens des communes et du Sicoval.

Contact

pierre.guilbot@sicoval.fr

La Commission consultative des parents

Mission

Travailler avec les techniciens et les élus du Sicoval sur des propositions d'harmonisation des tarifs des Accueils de Loisirs sans Hébergement (ALSH).

Composition

Une commission consultative composée de 15 parents, d'élus et de techniciens.

Contact

laetitia.ricard@sicoval.fr



Le Comité de participation citoyenne

Mission

Sensibiliser, diffuser et évaluer les outils et méthodes de participation citoyenne aux projets.

Composition

Habitants, élus et agents du Sicoval.

Contact

cedric.vandaele@sicoval.fr

Ailleurs... à l'échelle communale

Conseil de quartier Conseil des Sages...

Mission

Formuler des propositions sur toute question concernant le quartier ou la ville.

Composition

Citoyens, collectivités et autres acteurs locaux.

Contact

Voir avec les mairies associées : Escalquens, Ramonville-St Agne, Castanet-Tolosan

Les exemples de participation citoyenne au Sicoval



Aménagement de l'espace

Consultation des futurs usagers du Centre de loisirs de Castanet-Tolosan sur leurs utilisations du bâtiment.



Action Sociale

Groupe consultatif de suivi et d'évaluation de la qualité du portage de repas pour les personnes dépendantes.



Animation et coordination de la vie locale

Co-construction avec les associations de l'évènement des Randovalles.



Équilibre social de l'habitat

Consultation des habitants du quartier des Floraliès à Ramonville St-Agne dans le cadre de la requalification du quartier.



Développement économique

Concertation avec les professionnels sur une stratégie touristique pour le territoire.



Collecte, traitement et valorisation des déchets

Concertation avec les associations de défense des usagers sur le renouvellement du marché public de la collecte des déchets.



Eau potable et assainissement

Réunion publique consultative sur le projet de station d'épuration et de plateforme de compostage Axe-Sud à Ayguesvives.



Environnement et cadre de vie

Concertation avec les acteurs du territoire sur la rédaction du Plan Climat Air Énergie Territorial.



Gestion Relation Population

Co-construction des contenus des outils numériques pour les usagers (chatbot).



Les outils

1. Rédiger la commande politique	20
2. Concevoir la stratégie	22
Civicap : une méthode et un outil interactif	
a. Identifier les acteurs	24
b. Mobiliser les acteurs	28
c. Faire participer	32
d. Organiser et planifier	36
e. Gérer les moyens	40
f. Évaluer les actions	44
Cartographier sa stratégie	48
Un modèle d'un plan d'action	49
3. Le bilan de la participation	50
4. Le retour d'expérience	51

1. Rédiger la commande politique

Avant tout, bien définir les contours du chantier participatif

La feuille de commande permet de **formaliser, les attendus et le champ de la participation citoyenne**. Véritable ébauche de feuille de route, l'avantage est de pouvoir s'y référer par la suite lors de la construction de la stratégie, la mise en œuvre et l'évaluation de la participation citoyenne. Elle est établie par l' élu référent et son assistance technique (facilitateur, communicant, technicien du projet).

La commande signée servira à renseigner la délibération de votre projet en Conseil de Communauté et devra être transmise au Comité de participation citoyenne.

Les questions à se poser lors de l'écriture de la commande

- **Quel niveau de participation souhaite-on développer ?**
Information, consultation, concertation, co-construction.
- **À quel moment la participation citoyenne doit-elle intervenir ?**
Conception, mise en œuvre, évaluation.
- **Qu'est-ce qui est attendu ?**
Des idées nouvelles / Un avis sur le projet / Une meilleure connaissance des besoins des bénéficiaires / Un espace de rencontre entre des élus et les publics / Une amélioration des services rendus au public...
- **Quelle faisabilité au lancement d'un chantier participatif ?**
 - Repérer s'il existe une obligation réglementaire de concertation de la population dans le domaine concerné.
 - Identifier dans l'objet de la concertation ce qui est négociable, ce qui est techniquement et/ou économiquement contraint et ce qui relève du choix politique.
 - Identifier le territoire pertinent et le moment opportun pour concerter les publics (en amont, pendant, après pour l'évaluer).
 - Si cette faisabilité n'est pas avérée, en expliciter les causes et faire valider par l' élu référent.
- **Quel est l'objet de la concertation des publics ?**
 - Définir l'objet de la concertation : « quelles sont les questions posées ? ».
 - Déterminer les publics concernés par l'objet de la concertation.
 - Identifier les intérêts des publics.
 - Déterminer le niveau de représentativité des publics cibles que l'on souhaite toucher.

Commande politique de la participation citoyenne

Titre du projet :

Résumé du projet:

La participation citoyenne se fait-elle dans un cadre réglementaire ?

Oui / Non

Si oui, lequel ?

Quel est le niveau de participation citoyenne envisagé ?

Information

Consultation

Concertation

Co-construction

À quel moment dans la conduite du projet ?

Conception

⋮ Mise en œuvre

⋮ Révision ou arrêt

Quels éléments du projet sont traités par la participation citoyenne ?

Quels éléments du projet sont négociables par la participation citoyenne ?

Quels sont les acteurs principaux identifiés ?

Pilote du projet (élus et agents) :

Transmis au Comité de Participation Citoyenne le :

Passage en Comité de Participation Citoyenne le :

Avis du Comité de Participation Citoyenne :

Signature du Vice-Président du Sicoval et de l' élu communautaire en charge du projet :

2. Concevoir la stratégie

CIVICAP

Planifier une
stratégie de
participation
citoyenne

CIVICAP : une méthode et un outil interactif

CIVICAP est un jeu de cartes hexagonales qui **permet de construire de façon interactive la stratégie de participation citoyenne** de votre projet.

La méthode proposée est articulée **autour de 6 thèmes** :

- **Identifier les acteurs concernés** (publics cibles).
- **Mobiliser les acteurs** (moyens de communication-diffusion-contact...).
- **Participer** (sélection des méthodes participatives les mieux adaptées aux publics et au sujet).
- **Organiser** (prévoir la conduite logistique du chantier participatif).
- **Financer** (prévoir et gérer les moyens humains et financiers nécessaires).
- **Évaluer** (prévoir au départ et renseigner à la fin des indicateurs pertinents pour l'évaluation de l'action participative).

Pour chaque thème sont listées les questions à se poser et des pistes d'action ou d'outils pratiques à mettre en œuvre.

Le jeu de cartes hexagonales est composé :

- d'une carte mère (pour chacun des 6 thèmes),
- de 6 cartes maîtresses pour chacun des 6 thèmes,
- de cartes de développement pour chaque carte maîtresse permettant de détailler plus précisément le thème sous tous ses aspects (voir schémas joints p. 23).

Il est **recommandé d'établir ce plan d'action stratégique dans une dynamique de groupe** (de l'ordre de 4 à 6 personnes pour fixer les idées). L'outil CIVICAP est conçu dans cet esprit de travail collectif et interactif.

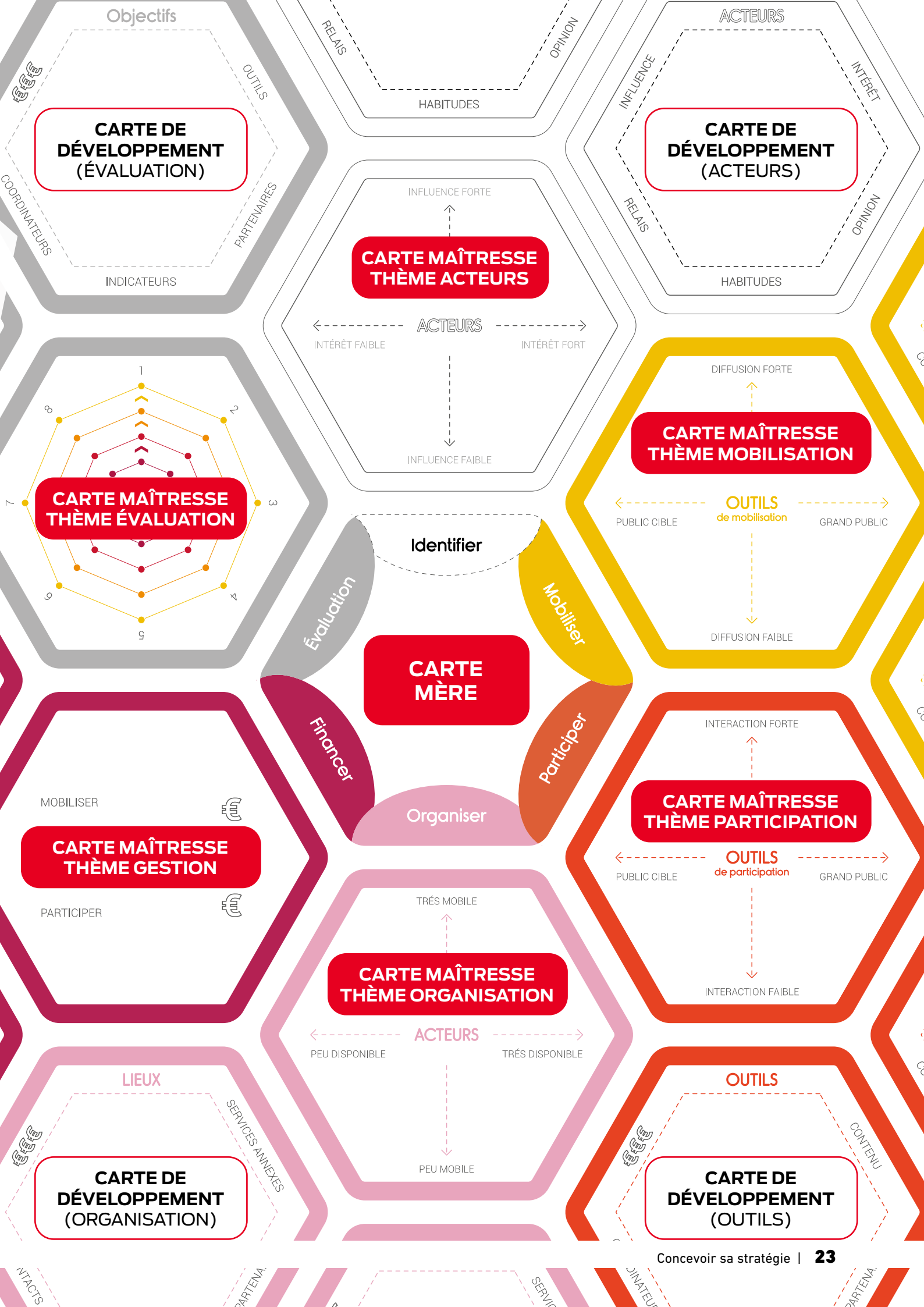
La conduite du groupe consiste à **explorer progressivement la recherche de solutions** en s'appuyant sur le canevas de questions et de pistes listées dans le guide pour chaque thème.

À l'issue de ce travail collectif le rapporteur établit le plan d'action stratégique, validé par le groupe et dont un cadre général est **proposé au comité de participation citoyenne** ainsi qu'**au comité de pilotage porteur du projet**.

Au delà de la construction du plan stratégique, ce chapitre apporte de nombreux conseils et informations pour la conduite du chantier participatif tout au long de son déroulement.

• Ressources

Les cartes sont téléchargeables sur l'intranet du Sicoval et disponibles en version velleda auprès de la Direction Prospective et Évaluation : dpe@sicoval.fr



CARTE DE DÉVELOPPEMENT (ÉVALUATION)

CARTE DE DÉVELOPPEMENT (ACTEURS)

CARTE MAÎTRESSE THÈME ACTEURS

CARTE MAÎTRESSE THÈME MOBILISATION

CARTE MAÎTRESSE THÈME ÉVALUATION

Identifier

CARTE MÈRE

Mobiliser

Participer

Financer

Organiser

CARTE MAÎTRESSE THÈME PARTICIPATION

CARTE MAÎTRESSE THÈME GESTION

PARTICIPER

MOBILISER

CARTE MAÎTRESSE THÈME ORGANISATION

OUTILS

CARTE DE DÉVELOPPEMENT (OUTILS)

CARTE DE DÉVELOPPEMENT (ORGANISATION)

a. Identifier les acteurs

Tout acteur est susceptible d'être concerné. Il est donc nécessaire d'identifier un périmètre d'action plus précis pour **déterminer qui a vocation à intervenir dans la démarche de participation.**

• Je pré-consulte les publics ciblés

Lors de la conception du projet, il s'agira de **repérer et de rencontrer en amont quelques acteurs stratégiques** qui vont y participer afin de **déterminer leurs intérêts et influences** sur l'objet de la participation. Cette identification peut s'effectuer en sollicitant les services ou encore par des recherches sur internet. L'immersion s'opère en allant sur le terrain avant que la participation citoyenne

ne soit réellement lancée. Rencontrer les acteurs dans leurs milieux permet d'identifier leur rapport au projet. Cette identification peut passer par l'observation du rôle, de la place de ces acteurs dans leur environnement pour en déduire leurs opinions. Cette étape doit **permettre d'adapter la participation citoyenne au regard des acteurs concernés et de leur niveau d'implication.**

• J'étudie le positionnement des publics

Une fois les enquêtes de terrain effectuées, positionnez l'ensemble des parties prenantes sur la matrice ci-dessous en fonction de leur degré d'influences et d'intérêts par rapport au projet. Cette matrice permet d'avoir une **vision globale sur la place et le rôle de l'ensemble des parties prenantes au projet.**

On les classe ici **en fonction de leurs intérêts** : importance accordée par chaque partie prenante à la réussite ou à l'échec d'un projet, mais également **en fonction de leur pouvoir, leur capacité à influencer** positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

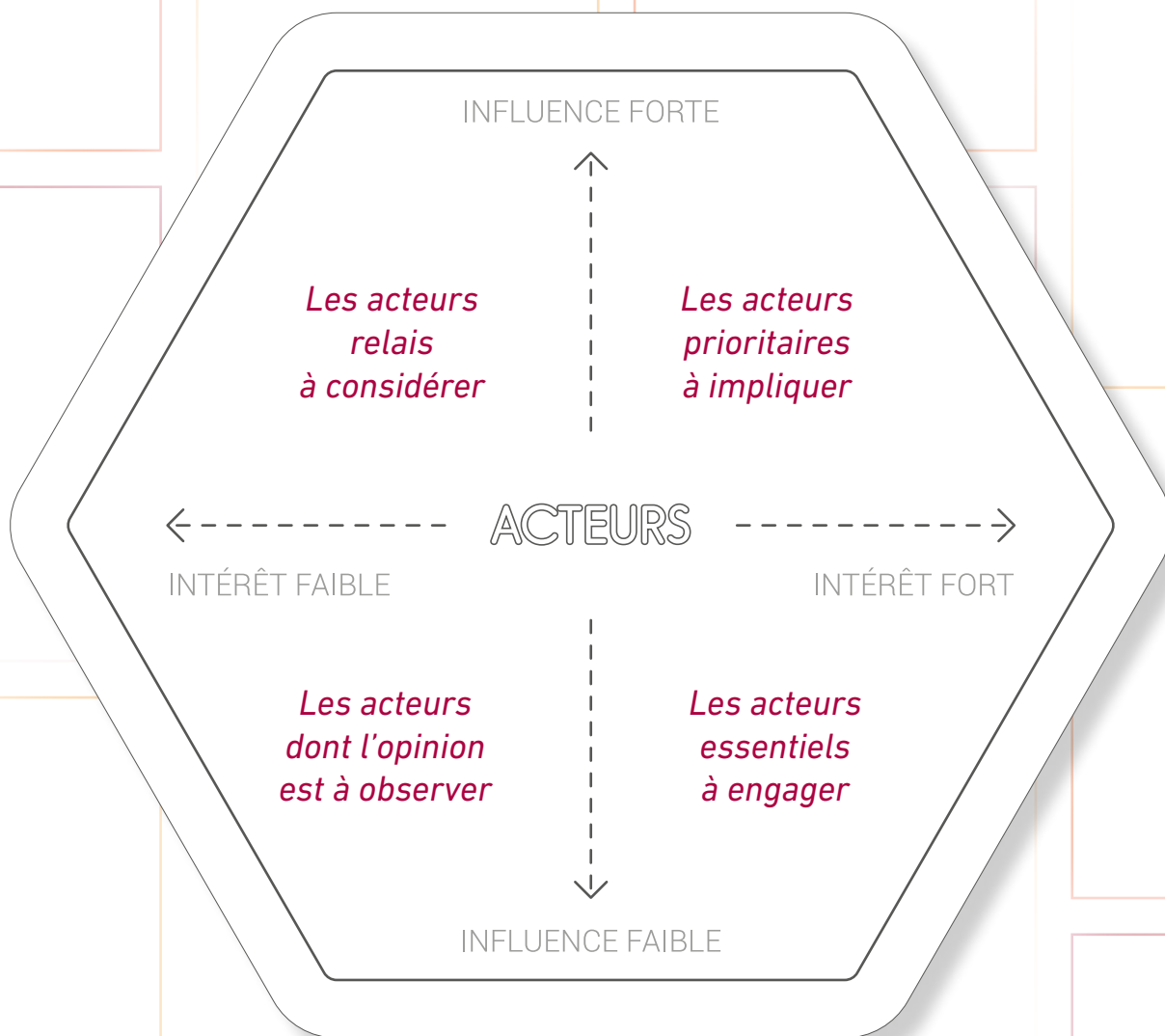
• Ressources

- . Listes des associations au Sicoval
- . Listes des entreprises au Sicoval
- . Archives et bibliographies
- . Méthodes d'interviews
- . Living-Lab
- . Persona

Prendre un café dans le bistrot, déambuler sur un marché de plein vent, participer à une réunion de quartier locale... sont autant de façon de s'immerger dans le quotidien des acteurs.



Positionnez les acteurs



LES DIFFÉRENTS TYPES D'ACTEURS

Types d'acteurs	Définition / Caractéristiques
Habitants	Toute personne qui réside/habite sur le territoire. L'habiter peut se traduire par beaucoup d'actes différents en impliquant l'ensemble des activités humaines (travail, résidence, loisirs, etc.).
Riverains	Personne qui possède des propriétés et/ou qui habite en proximité du projet. Les riverains sont les premiers impactés par le projet.
Usagers	Une personne utilisatrice d'un service ou d'un équipement. L'usager détient une expérience d'usage du service différente de celle vécue en interne par les élus, les agents, les services... L'amélioration de la qualité des services publics, la connaissance des dysfonctionnements et leurs corrections supposent une concertation avec les usagers.
Associations	Groupement de personnes volontaires réunies autour d'un projet commun ou partageant des activités, mais sans chercher à réaliser de bénéfices. Elles peuvent avoir des buts très divers (sportif, défense des intérêts des membres, humanitaire, promotion d'idées ou d'œuvres...). Une association déclarée officiellement peut agir en justice en son nom.
Collectifs	Un collectif se définit comme la réunion de plusieurs personnes, pendant une durée déterminée ou indéfinie, de façon informelle ou contractuelle, constitué dans le but de poursuivre un ou plusieurs objectifs communs, sous le pilotage de ses membres. La durée est directement liée à la poursuite des objectifs, dont la nature peut être artistique, politique, professionnelle...
Syndicats	Les syndicats assurent la défense collective et individuelle des intérêts des salariés, au niveau national et à l'échelle de l'entreprise. Ils sont aussi des acteurs du dialogue social entre l'État ou les collectivités territoriales, les employeurs et les salariés.
Entreprises	Organisation dont le but est de produire et de fournir des biens ou des services à destination d'un ensemble de clients ou d'usagers, en réalisant un équilibre de ses comptes de charges et de produits. Pour ce faire, une entreprise fait appel, mobilise et consomme des ressources (matérielles, humaines, financières, immatérielles et informationnelles).
Commerçants	Les commerçants tiennent des commerces de proximité dans lesquels le consommateur se rend fréquemment comme les boulangeries, boucheries, supérettes, pharmacies mais aussi les supermarchés ou hypermarchés.
Instances de participation	Structures permanentes mises en place par les pouvoirs publics représentant une catégorie d'habitants ou usagers pour établir un dialogue constant et dans la durée. Exemples : conseil de quartier, conseil d'école, conseil des sages, conseil de développement...

...

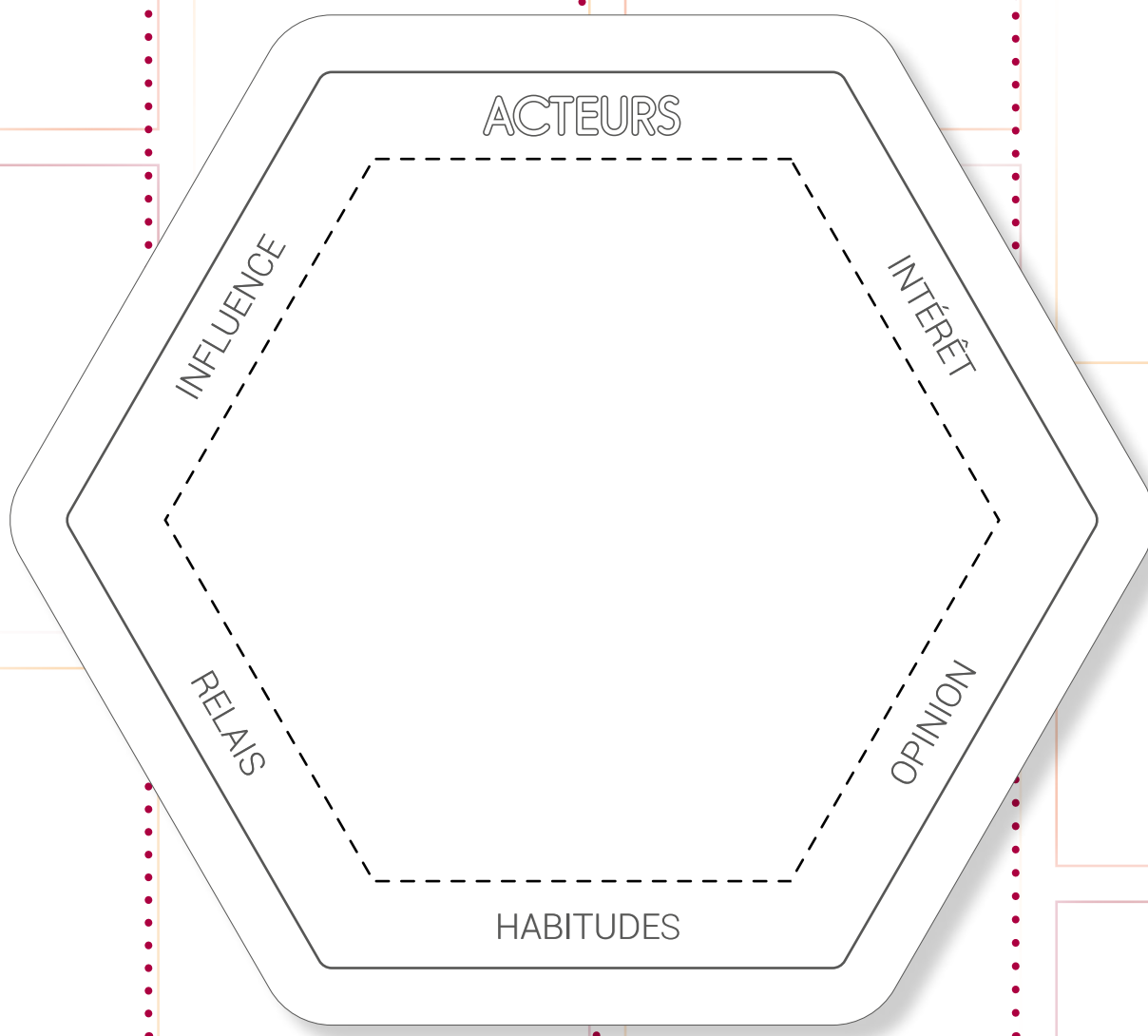
Quelles sont les caractéristiques des acteurs ?

Quels intérêts ?

Quelle est l'influence de cet acteur sur le projet ?

Dispose-t-il des capacités à faire infléchir le projet ? Si oui, lesquelles ?

*Quelle connaissance dispose cet acteur du projet ?
Quelle position vis-à-vis du projet ?
Quelles motivations à intervenir dans la participation citoyenne ?*



Quel relais ?

Déterminer des partenaires pouvant relayer le message au plus près du public cible. Un message est d'autant plus partagé lorsqu'il fait intervenir des acteurs de confiance.

Quelle opinion peut avoir cet acteur ?

Quelles habitudes à cet acteur ?

Déterminer les habitudes, comportements et caractéristiques qui définissent le profil du public cible.

b. Mobiliser les acteurs

La stratégie de mobilisation doit être **adaptée aux acteurs et à leurs liens avec le projet**. C'est elle qui va permettre de **constituer un panel de citoyens représentatif du projet**. Les acteurs ayant un fort intérêt participeront naturellement par le biais des outils de communications généralisés tel que l'affichage public. Cependant, une campagne de mobilisation multisupports devra intégrer les acteurs ayant les plus faibles intérêts et capacités d'influence.

• Je choisis des outils de mobilisation adaptés

En fonction du public ciblé et de la composition du groupe, les modes de mobilisation des personnes peuvent varier. La communication sera plus ou moins élargie et pourra s'appuyer sur différents outils.

Il n'existe pas d'outils totalement inclusifs et idéaux qui permettraient d'avoir un impact sur tous les citoyens. Le rapport au projet des citoyens étant varié, de même que leur mode de vie et leur culture, il convient de **combiner différents outils de mobilisation**.

Une invitation à la participation citoyenne doit transmettre l'image d'un moment agréable, de rencontre et de partage d'expériences. Pour cela, veillez à communiquer par des

visuels et messages clefs. Votre principal interlocuteur sera le chargé de communication référent rattaché à votre direction.

Quelques exemples d'outils de mobilisation :

- Les MJC et réseaux sociaux pour toucher les plus jeunes.
- Les flyers à la sortie d'une école pour toucher les parents d'élèves.
- Les flyers distribués lors d'un marché pour toucher la population plus âgée.
- Un courrier, pour toucher la population non-mobile.
- Les circonscriptions d'action sociale ou les maisons des solidarités pour les publics défavorisés.

• Ressources

- . Charte graphique du Sicoval
- . Modèles de page (internet, réseaux sociaux)
- . Modèles d'affiches
- . Modèles de mails
- . Modèles de vidéos
- . Open Agenda

La mobilisation est une étape importante. Il sera nécessaire de déployer assez de moyens pour toucher l'ensemble des acteurs ciblés.



Choisissez les outils de mobilisation adaptés



Les outils de mobilisation

selon leurs capacités à diffuser auprès d'un grand public jusqu'à un public cible

Public cible	Outils	Avantages	Limites
	Tirage au sort (ex: sur liste électorale)	Démarche aléatoire réellement ouverte à toutes catégories sociales (comme pour les jurés d'assises).	Engagement aléatoire. La liste électorale n'inclut pas les moins de 18 ans, sans-papier...
	Échantillonnage	Équilibre dans la représentation des différentes catégories retenues pour l'établissement des quotas.	Nécessité d'un travail statistique préalable. Engagement aléatoire.
	Sollicitation sur les lieux d'activités	Efficacité pour toucher des publics qui ne sont pas spontanément intéressés par ces démarches.	Disponibilité ensuite pour s'impliquer dans un travail plus poussé. Plus adapté à la consultation simple.
	Acteurs relais	Efficace pour toucher des catégories d'acteurs précis et obtenir leur confiance.	L'engagement des relais est variable. Contre-partie des relais Influence de l'image du relais.
	Événements relais	Public déjà présent. Rencontre de plusieurs acteurs sur un même lieu.	Nécessite un travail de coopération et d'accord commun avec l'organisateur de l'événement.
	Annonces (journaux locaux, journaux gratuits...)	Touche un public déjà habitué. Crédibilité auprès du public. À emporter chez soi.	N'est pas prioritaire dans la programmation éditoriale du journal. Influence de l'image du journal.
	Courrier postal (ex. : rajouté aux factures du Sicoval)	Garantie de toucher les foyers. Permet de toucher «officiellement» les habitants à leur domicile.	Coûteux. Peu suivi dans le temps. Considéré comme une publicité.
	Mails	Facile à mettre en place, peu coûteux, permet de toucher beaucoup de citoyens en peu de temps.	Les conditions du RGPD. Boîtes mails surchargées. Considérés comme SPAM.
	Réseaux sociaux	Création d'une communauté. Impact rapide avec le relais des internautes.	Fracture numérique. Exigeant en terme de mise à jour et de modération.
	Applications Web (COCO le chatbot)	Communication interactive. Détails des informations adaptés selon les demandes.	Fracture numérique. Exigeant en terme de mise à jour et de modération.
	Flyers	Contact direct avec les citoyens. À emporter chez soi. Se dépose sur plusieurs lieux.	Difficile de toucher toutes les catégories de population. Forte sollicitation des agents.
Grand public	Affichage dans l'espace public	Facilité de mise en œuvre. Transparence de l'information. Ouverture potentielle à tous.	Faible attractivité. Nécessite une stratégie d'implantation. Inscrit parmi des publicités.

*Quels supports
de communication ?*

*Déterminer quels outils de
communication suivant leurs
avantages et inconvénients.*

*Que voulez-vous que
votre public retienne
de votre message ?*

*Un message efficace doit se
lire à une distance suffisante et
rapidement. Il doit pouvoir se
comprendre par mots clefs et
suggérer une action commune.*

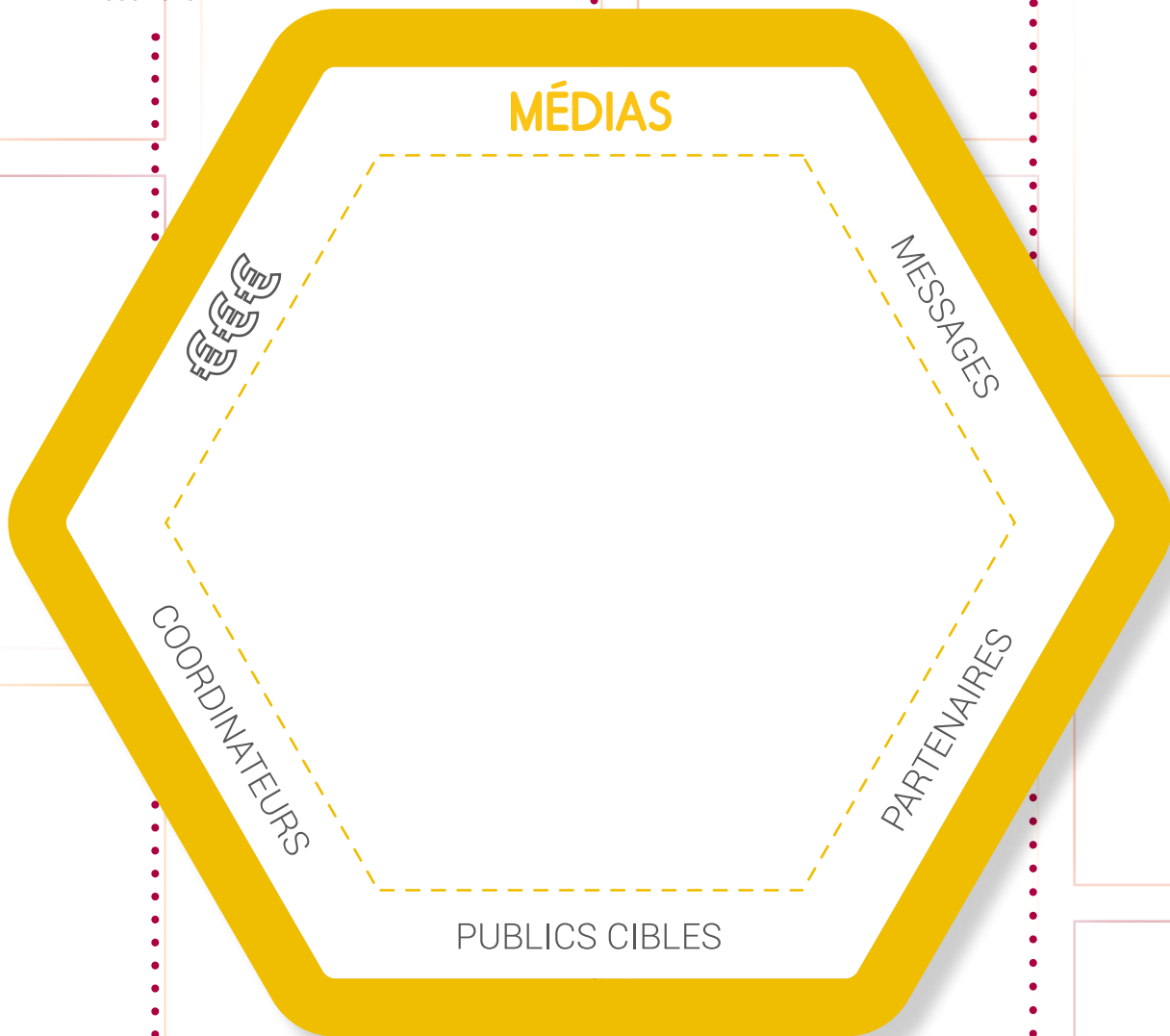
*Quel coût pour une
communication et une
diffusion efficace ?*

*Déterminer un coût approximatif
permettant par la suite de
mieux répartir les moyens.*

€ : pas cher

€€ : moyennement cher

€€€ : cher



*Quelles sont les personnes en
charge de la communication ?*

*Leur rôle sera également de faire des
rappels, de répondre aux questions
des personnes et des professionnels
sur les projets et la démarche
de participation citoyenne...*

À qui s'adresse le message ?

*En fonction du public visé, adapter
le message en le personnalisant et
en utilisant le vocabulaire approprié.*

Où diffuser le message ?

*Déterminer des partenaires pouvant
relayer le message au plus près
du public cible. Un message est
d'autant plus partagé lorsqu'il fait
intervenir des acteurs de confiance.*

c. Faire participer

Il existe deux principaux types d'outils pour mettre en place un projet impliquant la participation citoyenne : les **outils présentiels** et les **outils non-présentiels**. Pour autant, quel que soit le degré de participation et l'avancement du projet, ces outils **ne sont pas indépendants les uns des autres**. L'association d'outils présentiels et non présentiels permet une alternance entre des temps collectifs et individuels nécessaires à une participation citoyenne efficace.

Tous ces outils sont donc adaptables à tout moment du projet et à tout degré de participation citoyenne.

• Je choisis des outils selon leurs niveaux d'interactions

L'objectif est de **combiner différents outils** pour permettre de **toucher la diversité de citoyens souhaitée**, quel que soit leur rapport au projet et leur situation. Les outils non présentiels ne permettent pas d'établir d'interactions fortes entre citoyens. En revanche, ils permettent de toucher un public cible et homogène. À l'inverse, les outils présentiels permettent des interactions fortes entre acteurs. **Pour l'ensemble des outils utilisés**, il est nécessaire de **transmettre les**

informations sur leurs déroulés et leurs contenus en amont de leur mise en place. En tenant compte des valeurs de la démocratie participative (pluralité, débat contradictoire, diversité...), il est conseillé d'**utiliser les outils qui permettent d'établir des interactions fortes avec une hétérogénéité des participants** toutefois pour certaines démarches il peut être intéressant d'opter pour des outils qui ciblent une catégorie de public avec un contact restreint.

• Les outils du numérique

Le numérique présente l'avantage d'être **accessible n'importe quand**, et pratiquement **n'importe où**. Toutefois, il ne faut pas négliger l'**impact de la fracture numérique**, que ce soit en termes géographiques ou générationnels. Suivant la typologie des acteurs, il est pertinent d'établir une **complémentarité entre les outils numériques et les outils permettant d'impliquer les populations peu équipées ou peu sensibilisées aux nouvelles technologies**. L'usage d'outils numériques nécessite

des étapes d'accessibilité à l'information afin d'éviter l'immédiateté des réponses pouvant appauvrir les débats. L'aspect technique et culturel concernant la **confidentialité des données est à prendre en compte** lors de la mise en place d'outils numériques. Pour cela, il est nécessaire de se renseigner auprès des agents en charge du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (voir le service juridique).

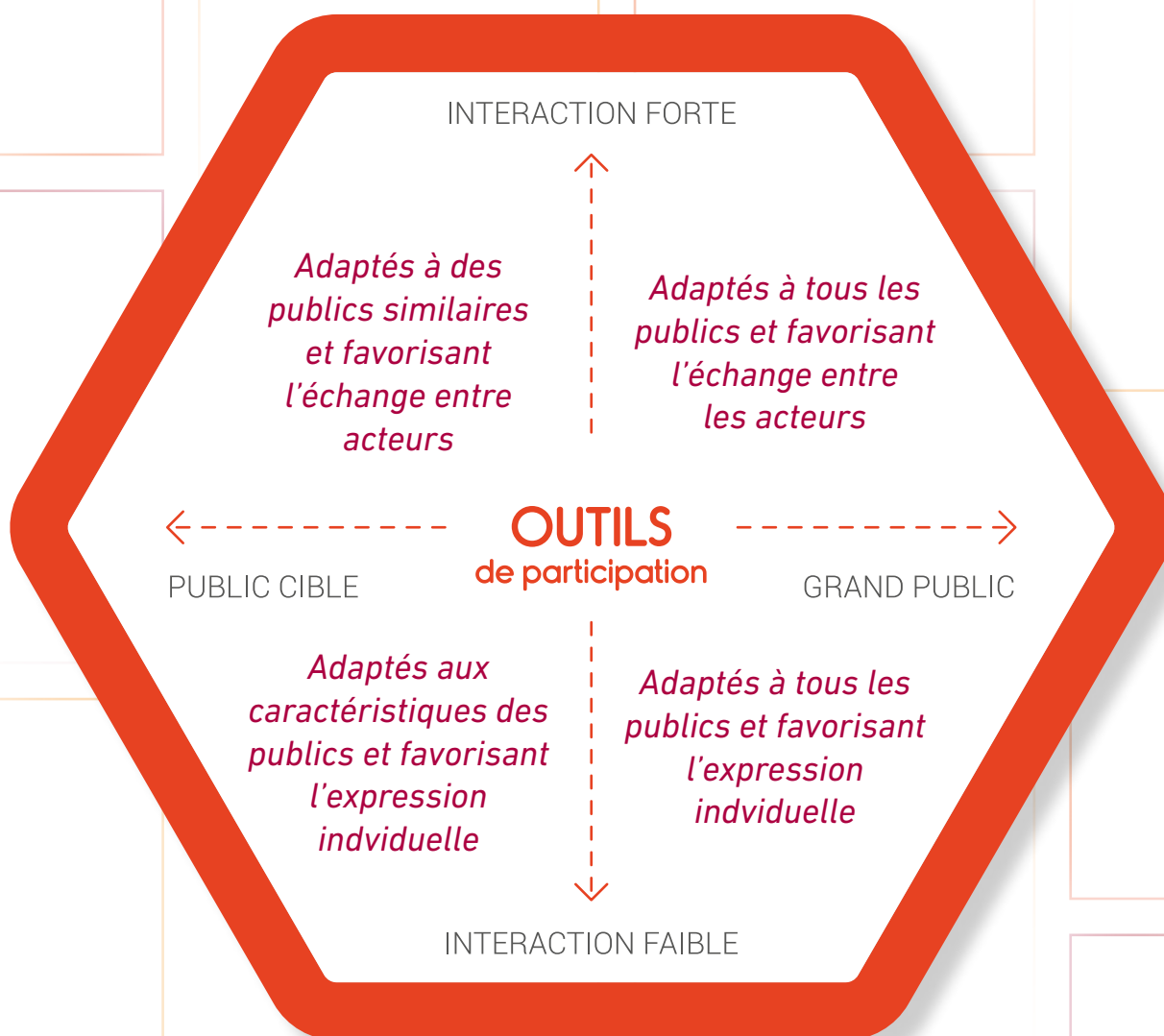
• Ressources

- . Prototyper et adapter ses outils
- . Outils numériques « Klaxoon »
- . Format d'une journée type
- . Techniques d'animations
- . Rôles et postures
- . Framaforms

Le porteur de projet doit également faire preuve de créativité et devra parfois inventer ses propres outils.



Choisissez les outils de participation adaptés



Les outils de participation

selon leurs capacités d'interaction entre les acteurs

Collectif	Outils	Avantages	Limites
	Chantier participatif	Implication de tous les participants. Faire-ensemble. Partage des compétences.	S'applique difficilement à des sujets globaux. Logistique importante.
	Concours Marathon créatif	Dynamique de la compétition. Partage des compétences. Dimension ludique	Limité dans le temps. Nécessite l'écriture d'un cadre. Logistique importante.
	Atelier citoyen (serious game, marche sensible...)	Dimension ludique. Inclusif et intergénérationnel. Implication de tous les participants.	Limité dans le temps. Public peu représentatif. Logistique importante.
	Jury Citoyen (Assemblée temporaire)	Partage des compétences. Partage des opinions.	Complexité à mobiliser les participants.
	Focus-groupe	Panel représentatif de la population. Séance de travail productive dans un temps très court.	Difficulté d'agenda entre les acteurs. Gestion des conflits externes au sujet. Nécessite plusieurs rencontres.
	Débat mobile	Investir l'espace public pour aller à la rencontre directe des citoyens. Crée une communauté.	Logistique et stockage du matériel. Dépend des conditions météo. Petits groupes.
	Conférence-débat	Partage des expériences et consultation avec les participants. Formation des participants.	Limité dans le temps. Public à l'aise avec la prise de parole. Peu d'implication des participants.
	Réunion de quartier	Réunions ponctuelles décentralisées. Communiquer les sujets traités avec les habitants du quartier.	Homogénéité des participants. Public revendicatif dans la défense de leur environnement.
	Réunion publique	Un lieu où se mesurent les intérêts particuliers au regard de l'intérêt général du projet.	Habitants auditeurs et passifs. Mouvements d'opinions avec un risque de « pollution » du débat.
	Entretiens (micro-trottoirs, porte à porte...)	Contact direct avec une personne. Permet d'approfondir les visions et avis.	Démarche chronophage. Pas d'interaction en groupe. Données peu représentatives.
	Plateforme numérique	Faire participer de nombreuses personnes à n'importe quel moment et endroit.	Nécessité que les personnes soient connectées. Appauvrissement du débat.
	Enquête publique	Procédure réglementaire menée par un commissaire enquêteur désigné et indépendant	Intervient souvent lorsque le projet est déjà finalisé avec peu de marge de modifications
	Sondage - Questionnaire	Rapidité de mise en place. Forte diffusion. Peu coûteux.	Questions dirigées. Point de vue individuel. Peu représentatif.
	Référendum local	Vote populaire. Crédibilité de la participation. Pouvoir décisionnel.	Adopté si la moitié des électeurs inscrits a pris part au scrutin. Seuls les électeurs peuvent voter.
Individuel			

Quels outils de participation ?

Quel coût pour une participation efficace ?

Déterminer un coût approximatif permettant par la suite de mieux répartir les moyens.

€ : pas cher

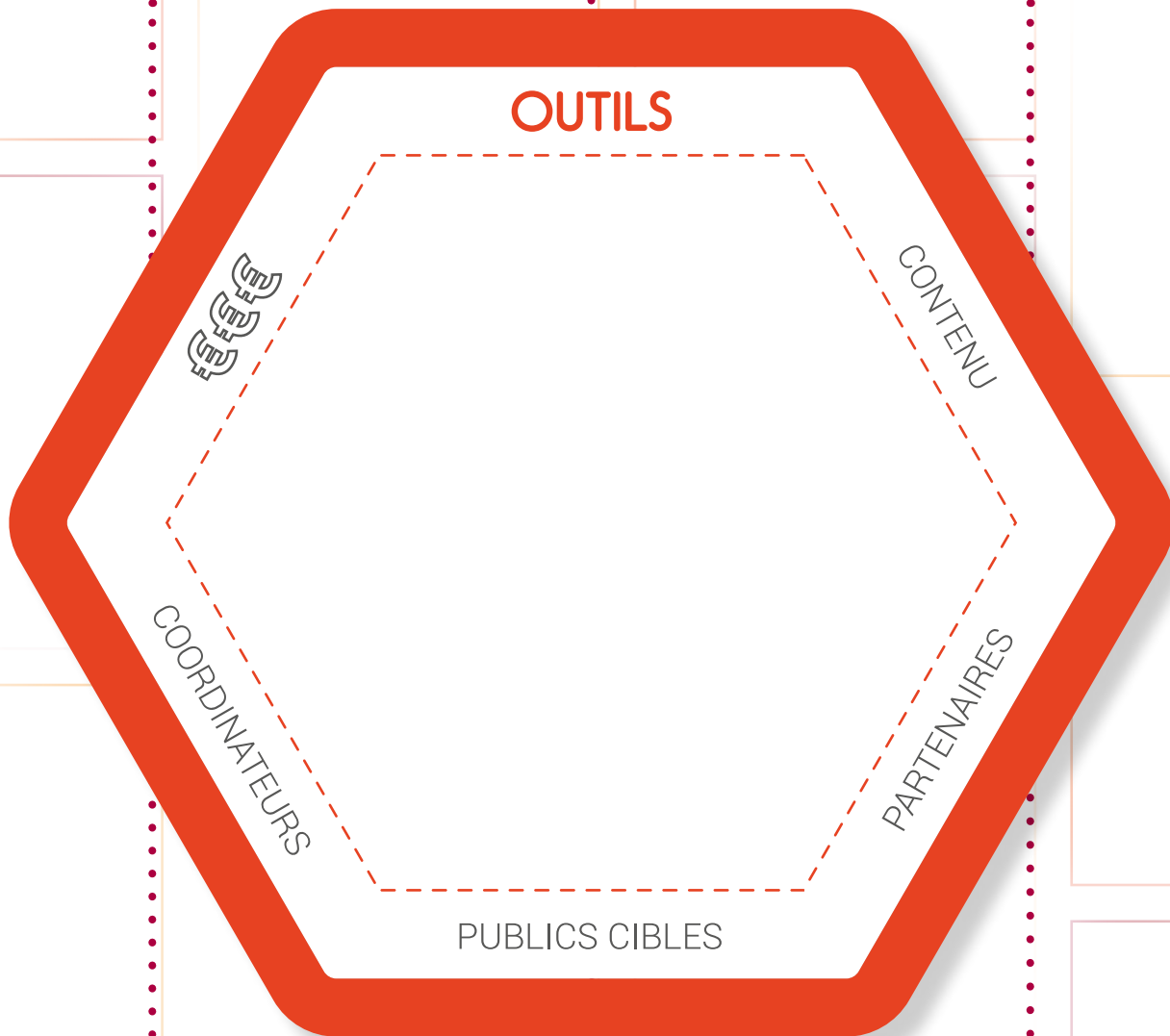
€€ : moyennement cher

€€€ : cher

Déterminer quels outils de participation suivant leurs avantages et inconvénients.

Quels contenus et sujets abordés par l'outil ?

Un outil peut aborder une ou plusieurs thématiques. Parfois il sera nécessaire d'adapter un outil aux sujets abordés.



Quelles sont les personnes en charge des outils de participation ?

Déterminer leurs postures ainsi que leurs rôles durant les étapes de participation et de restitution.

À qui s'adresse l'outil ?

Adapter les outils en fonction du public ciblé. Un outil numérique sera peut-être plus adapté à un public jeune qu'à des personnes âgées.

Quels partenaires ?

Déterminer des partenaires ou prestataires pouvant participer à l'organisation ou l'animation des outils mis en place. Veillez à communiquer leurs rôles et intérêts auprès des participants.

d. Organiser et planifier

Choisir un lieu cohérent dépend des capacités de déplacements et des disponibilités des acteurs. La proximité d'un lieu avec une offre de mobilité suffisante permet d'**agrandir les chances de rencontre de différents acteurs**. Selon l'objectif de mobiliser ou faire participer, une amplitude horaire adaptée amplifera leur adhésion aux dispositifs mis en place.

• Je conçois et planifie la diffusion des documents

Afin que les participants soient assez informés du projet soumis au débat, il est **indispensable d'informer et/ou former les futurs participants sur** :

- **Les caractéristiques du projet** : chronologie, caractéristiques, statistiques, acteurs, enjeux...
- **Le fonctionnement de l'administration territoriale** : Comment fonctionne les prises de décisions ? Quelles sont les contraintes (ressources, moyens...) ?

• **Les principes d'un débat public** : amener les participants à penser à l'intérêt général plutôt qu'intérêt particulier, apprendre l'écoute active, savoir se remettre en question, savoir exprimer son engagement et ses motivations, savoir dialoguer et gérer les désaccords...

Dans le cas d'ateliers différés dans le temps et lieux d'intervention, l'écriture et le partage de comptes rendus réguliers permettent de maintenir le lien entre les acteurs durant toute la procédure de participation citoyenne.

• Je choisis des lieux adaptés

Suivant les caractéristiques du public, il est nécessaire d'**adapter les lieux** à la mise en place de dispositifs participatifs **afin d'établir des interactions de confiance**. L'espace institutionnel est une facilité, néanmoins, une organisation au plus près des lieux de vie est un gage d'une plus grande participation. Il est conseillé de choisir des espaces suivant leurs capacités d'accessibilité, d'accueil et de confort.

Quelques exemples de lieux

- Les marchés
- Les restaurants proches des entreprises
- Les sorties d'écoles
- Les salles des fêtes
- Les sorties de métro
- Les espaces publics en proximité du projet

• Je planifie des dates et horaires adaptés

Les acteurs participent dans la mesure de leurs disponibilités professionnelles et familiales. **Faire converger une correspondance entre les dispositifs participatifs et leurs emplois du temps est primordiale**. Cette adaptation des horaires nécessite une écoute et une analyse des contraintes de chaque acteur. Cette analyse fera ressortir les attentes en termes de services telles que des garderies pour les familles ou bien l'organisation d'un service de covoiturage.

Quelques exemples de contraintes

- Les vacances scolaires
- Les pauses midi
- Les heures de pointe
- L'agenda culturel et sportif
- L'agenda politique

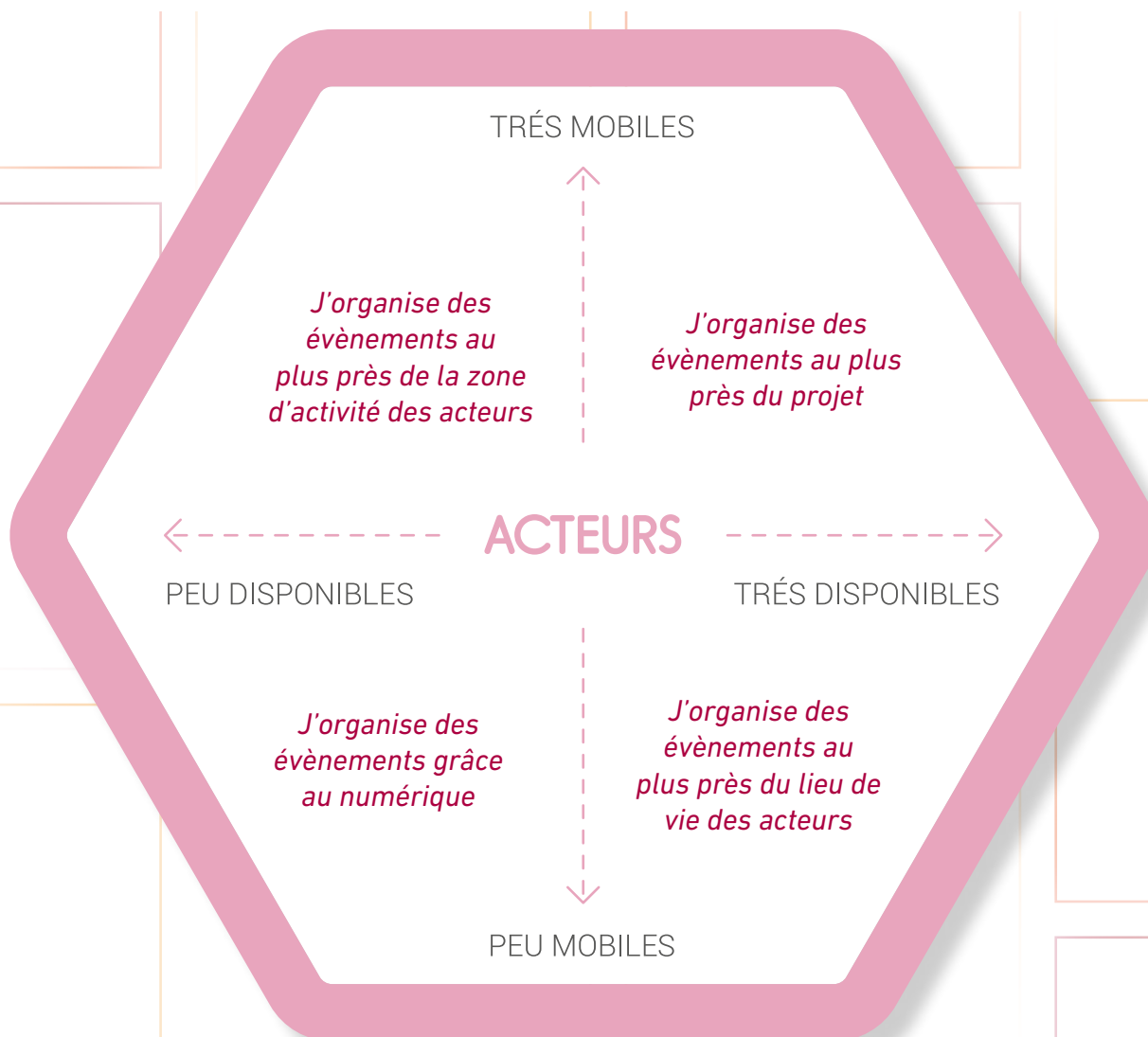
• Ressources

- . Plan de salle favorisant la participation
- . Listes des salles du Sicoval
- . Fiches horaires des mairies
- . Modèles de signalétique
- . Inventaire du matériel
- . Listes des traiteurs
- . Inscription.com
- . « Roadbook »

Les actions de la participation citoyenne doivent prendre en compte les périodes estivales et administratives (rentrée ou vacances scolaires) ou s'adapter aux événements locaux (match, concert, atelier...).



Organisez et planifiez votre stratégie en fonction des acteurs



Quels lieux ?

Déterminer le lieu correspondant aux besoins en termes de capacité d'accueil, de proximité et de confort d'usage.

Quels usages des lieux ?

Déterminer les attentes des usagers en termes de mobilité, d'accessibilité et de confort (garderie, planning de covoiturage, accompagnant pédibus, parking, traiteur...).

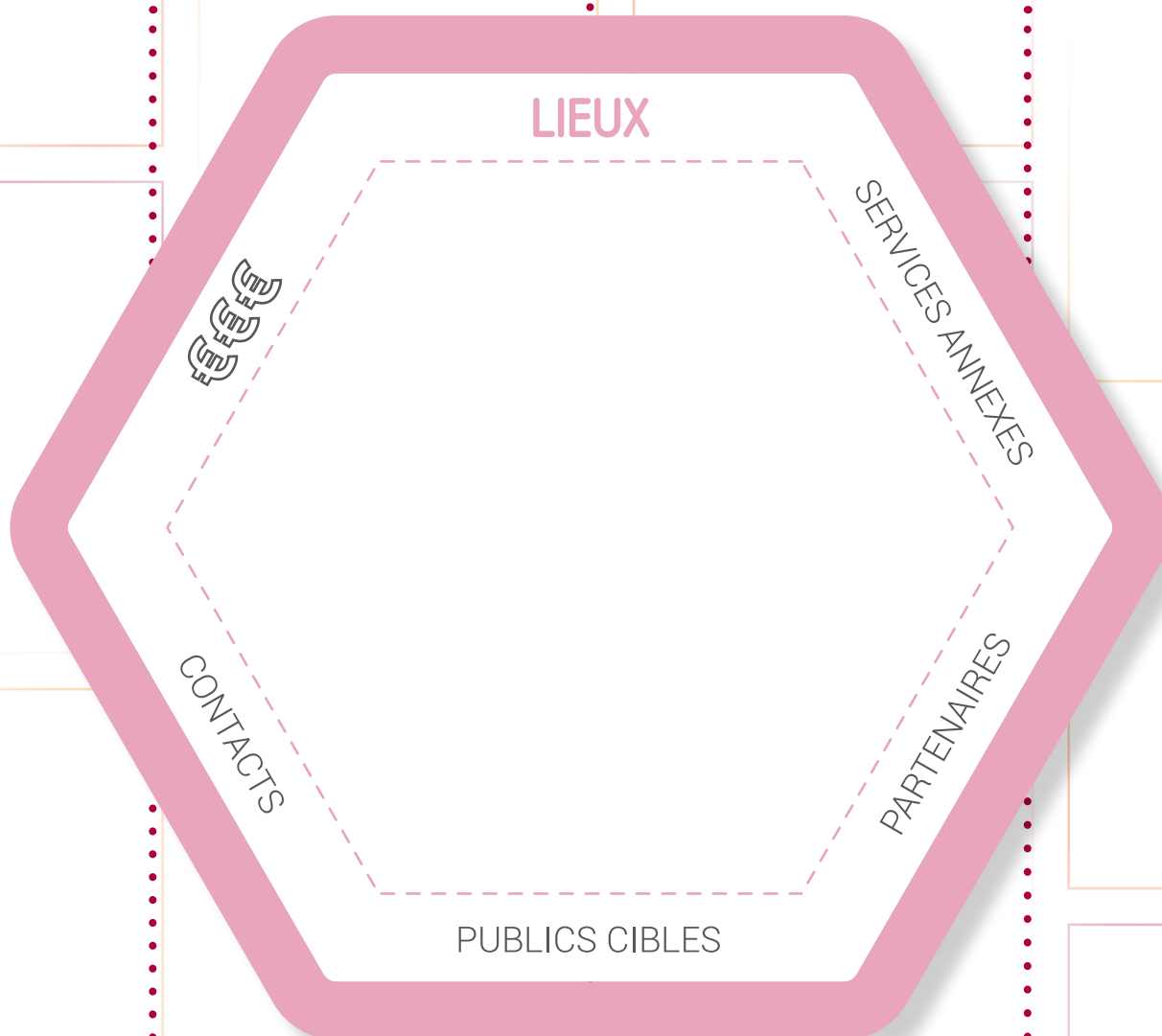
Quel coût pour un événement efficace ?

Déterminer un coût approximatif permettant par la suite de mieux répartir les moyens.

€ : pas cher

€€ : moyennement cher

€€€ : cher



Quel est le responsable du lieu ?

Déterminer l'interlocuteur privilégié du lieu recevant la participation citoyenne. Ceci permettra de mieux échanger sur les aspects techniques liés à l'accueil du public.

Quels publics participant ?

Choisir le lieu et les horaires adaptés en fonction du public ciblé. Organiser par exemple un atelier participatif avec les jeunes dans une MJC ou un Espace Jeunes le mercredi après-midi.

Quels partenaires ?

Déterminer des partenaires ou prestataires pouvant proposer leurs locaux. Cela peut favoriser la mobilisation des publics d'habités à leurs services. Veillez à communiquer leurs rôles et intérêts auprès des participants.

e. Gérer les moyens

Le porteur de projet doit **évaluer au préalable les coûts matériels, humains et financiers** qu'il mobilisera au cours de sa mission. Le **coût d'une participation citoyenne est proportionnel au coût global du projet**. Il est recommandé de répartir les fonds équitablement entre les étapes de communication et de la mise en place des outils participatifs.

De même, il est conseillé d'intégrer les coûts de la démarche participative dès l'écriture d'un projet auprès du service Commande publique.

▀ Je rédige un inventaire des ressources

Une fois la stratégie de participation citoyenne confirmée par le porteur de projet, il est conseillé de **rédiger un inventaire des besoins**. Cet inventaire permettra de mobiliser des ressources disponibles au Sicoval et consultables sur la Bibliothèque des ressources de l'intranet.

Le porteur de projet doit **solliciter les agents ou associations** formés à l'éco-responsabilité suivant les engagements environnementaux du Sicoval pour

améliorer l'adhésion des acteurs.

Mutualiser les moyens est aussi un levier d'engagement par le biais de la co-organisation à condition que la participation et le rôle des partenaires soient transparents.

Le partage est donc une valeur de la participation citoyenne. Il s'inscrit à la fois dans une perspective d'échange entre les acteurs impliqués et en même temps permet une réduction et une mutualisation des dépenses.

▀ Je rédige un budget prévisionnel

À chaque mission correspond un montage financier particulier. **En fonction de la durée et de l'importance de la mission, les coûts matériels et humains varient**. Le responsable du projet doit donc prendre en compte ces paramètres : la durée, le coût de l'opération, ses besoins matériels pour budgétiser les dépenses du dispositif.

En terme de moyens humains, il est important de **déterminer le rôle de chaque service et de chaque agent**. Il s'agira de prendre en considération les compétences de chacun et de les mettre en relation les unes avec les autres.

La grande **majorité des services peuvent être impliqués dans la démarche participative** au cours d'une mission, cependant, il est **parfois nécessaire de faire appel à des prestataires externes** dans le cas d'une recherche d'expertise et d'impartialité des acteurs.

Le détail du montage financier est une partie nécessaire à la rédaction d'une évaluation ainsi qu'au partage des retours d'expériences accompagnant à de futures prises de décisions qui permettront d'être plus économes et efficaces.

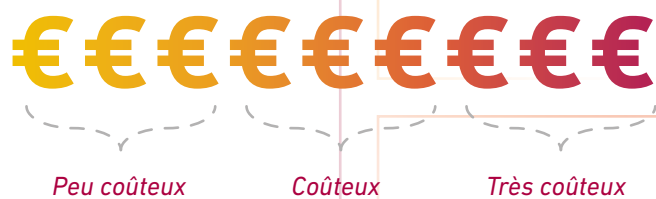
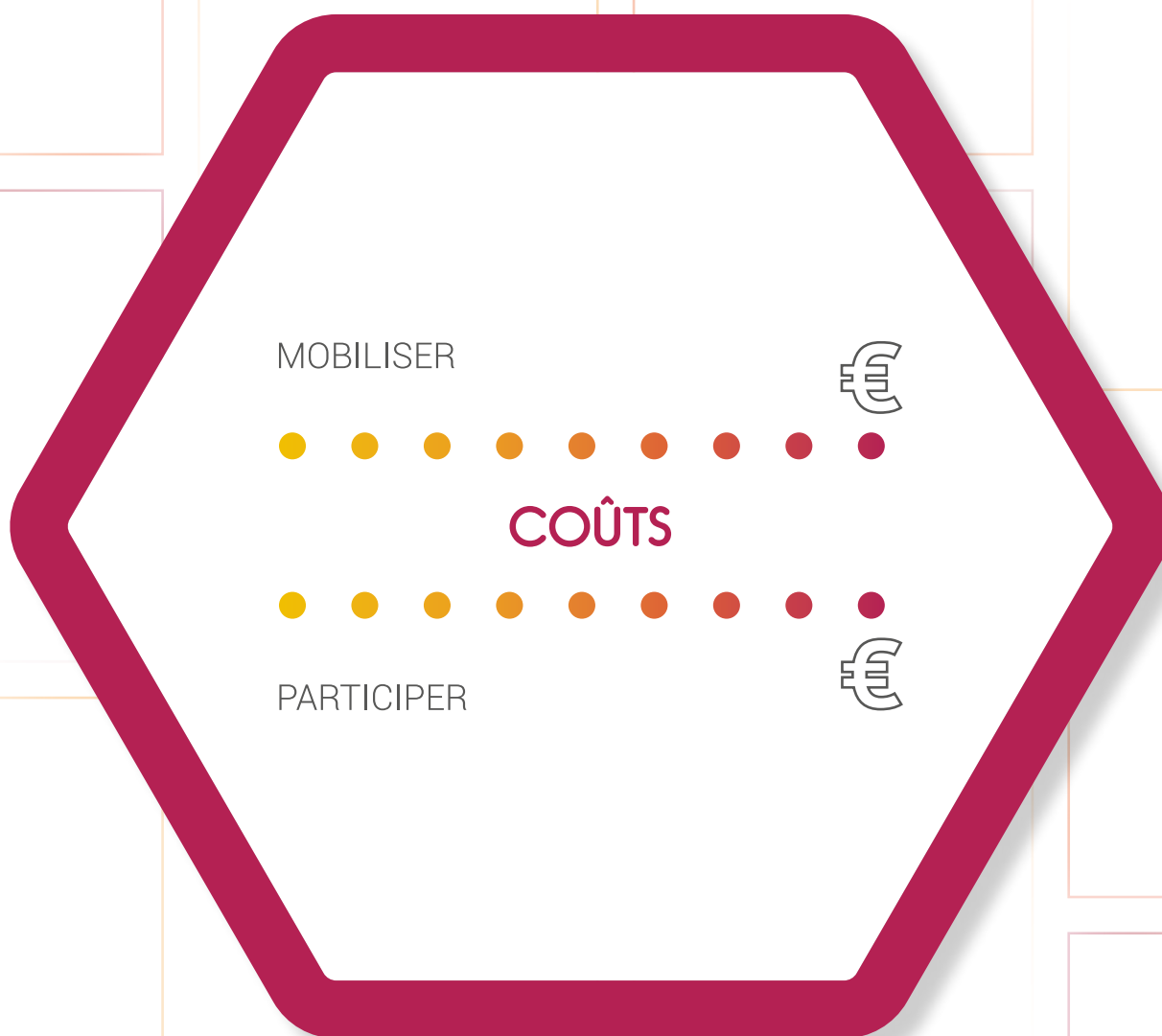
▀ Ressources

- . Listes des agences de concertation
- . Les dossiers de subventions
- . Contrat de compensation
- . Modèles de conventions
- . Le service Commande publique
- . Modèles de budget prévisionnel

La participation citoyenne est intégrée dans le budget alloué aux études et doit se répartir différemment selon le niveau de participation souhaité. Généralement, il est recommandé de répartir des coûts équivalents entre les étapes de mobilisation et de participation.



Positionnez les
coûts approximatifs



Je me rapproche des partenaires potentiels

De l'échelle locale, nationale jusqu'à l'internationale

Décider Ensemble (think thank)

Mission

Diffuser la culture de la décision partagée. Met en place des échanges sous forme de groupes de réflexion à travers l'organisation de colloques, matinées de questionnements, formations et événements annuels.

Composition

Entreprises, ONG, collectivités et universitaire.

Contact

contact@deciderensemble.com

Institut de la Concertation et de la Participation Citoyenne (association sans but lucratif)

Mission

Amélioration et diffusion des pratiques de concertation et de participation citoyenne à la décision publique.

Composition

Agents territoriaux, associations, élus, entreprises, chercheurs et citoyens.

Contact

contact(@)concerter(.)org

Conseil départementale de Haute-Garonne

Mission

Accompagner les acteurs et les actrices du territoire à s'inscrire dans la démarche de dialogue citoyen avec les Haut-garonnais.e.s. La création du Fonds de soutien et l'animation d'un réseau d'acteurs.

Composition

Agents territoriaux et élus.

Contact

dialogue.citoyen@cd31.fr

Commission nationale du débat public (CNDP)

Mission

Faire respecter et d'assurer la correcte mise en place des procédures de démocraties participative prévues par la loi ou promues de manière volontaire par les pouvoirs publics. La CNDP peut décider et financer des expertises alternatives ou complémentaires, d'assurer la conciliation en cas de conflit sur un projet, de réaliser des débats publics sur des plans et programmes, d'organiser les concertations remplaçant les enquêtes publiques

Composition

Acteurs parlementaires, élus locaux, membres du Conseil d'État, de la Cour de cassation, de la Cour des comptes, associations, patronat, syndicats et garant.

Contact

contact[a]debatpublic.fr

Groupe d'Interêt Scientifique (GIS)

Mission

Colloques, journées d'études, recherches participatives, édition de revues et le pilotage de programmes de recherche.

Composition

Chercheurs et doctorants.

Contact

gis-dep@mshparisnord.fr

Observatoire international de la Démocratie Participative

Mission

Connaitre, échanger et mettre en œuvre la démocratie participative. Espace d'échange d'expérience, conférences, réseaux international, distinctions et groupes de travaux.

Composition

Collectivités, chercheurs et associations.

Contact

oidp@bcn.cat

Quels types de ressources ?

Déterminer la nature des ressources (matérielles, humaines ou aides financières).

Quelles économies réelles ?

Déterminer approximativement l'économie issue d'un partage des moyens.

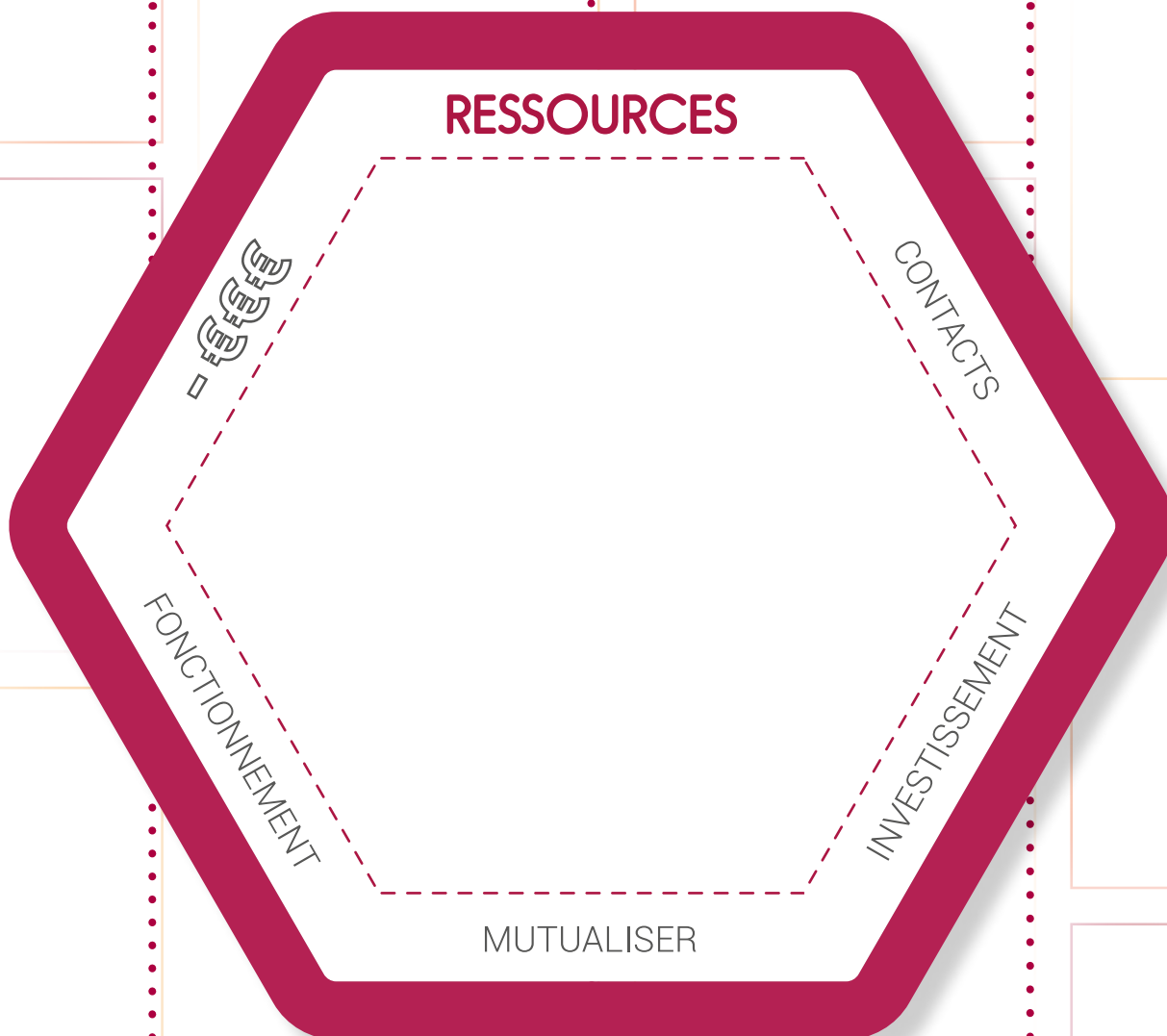
€ : peu d'économie

€€ : économie moyenne

€€€ : forte économie

Quel est le garant du montage financier ?

Déterminer l'interlocuteur privilégié à la réalisation d'une mutualisation.



Quels coûts internes ? (masse salariale, équipements...)

Déterminer les dépenses nécessaires à la mise en place des outils choisis. Veillez à intégrer l'intégralité des agents qu'ils soient organisateurs ou agents supports.

Quels achats ?

Déterminer les achats nécessaires à la création d'outil ou leurs adaptations suivant les besoins du projet. Veillez à investir afin d'augmenter les capacités des futurs porteurs de projet.

Quels partenaires ? (location, circuit court, subventions)

Déterminer si une économie de moyens peut-être réalisée par la participation d'une intercommunalité ou d'une commune. Veillez à communiquer leurs rôles et intérêts auprès des participants.

f. Évaluer les actions de participation citoyenne

Évaluer la participation citoyenne permet de **l'améliorer** et de **garantir une transparence**. Les agents qui mettent en œuvre la participation citoyenne ont le droit à l'erreur. **L'évaluation doit** justement **permettre de progresser dans la démarche participative**. L'évaluation est un **processus collectif**. Cette évaluation doit être réalisée parallèlement ; **en interne** (par les organisateurs) et **en externe** (par les participants).

En interne, les organisateurs doivent, à partir d'objectifs définis au départ (commande de la participation citoyenne), vérifier s'ils ont été atteints en référence au calendrier, au budget, à la représentativité des participants...

En externe, les citoyens sont consultés, notamment sur leurs attentes, leur vécu dans cette démarche de participation citoyenne.

▪ Je choisis les indicateurs

- **Pertinence des résultats** : en fonction des attentes exprimées lors de la commande de participation citoyenne, vérifier si les objectifs ont bien été atteints. Quelle a été la plus-value sur le projet ?
- **Respect des délais** : au regard du calendrier initial, vérifier si les différentes échéances ont été respectées.
- **Respect du budget** : mesurer les moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation de la mission. A-t-on respecté le budget initial estimé ?
- **Niveau de compromis entre les participants** : mesurer les consensus et dissensus entre acteurs.
- **Accès aux informations** : recenser les informations mises à disposition; les moyens utilisés par le porteur de projet pour diffuser l'information.
- **La transparence de la démarche** : recenser la perception des acteurs sur les actions et objectifs de la démarche.
- **La représentativité des participants** : mesurer le nombre de participants et analyser leurs profils selon les objectifs de diversité.
- **Niveau d'interaction entre les participants** : mesurer le nombres d'échanges, de questions ou bien le temps de paroles entre chaque participants.

▪ Je choisis des outils adaptés

L'évaluation d'une politique publique doit se faire **en amont et en aval du projet**. Lors de la mise en place d'une mission de participation citoyenne, il est **nécessaire d'anticiper le travail d'évaluation** définissant quelles sont les attentes et les problématiques posées par la mission. Les objectifs doivent y être exposés clairement ainsi que tous les moyens nécessaires à sa réalisation (le choix des indicateurs et les moyens pour les récolter).

Exemples de moyens / méthodes d'évaluation de la démarche participative :

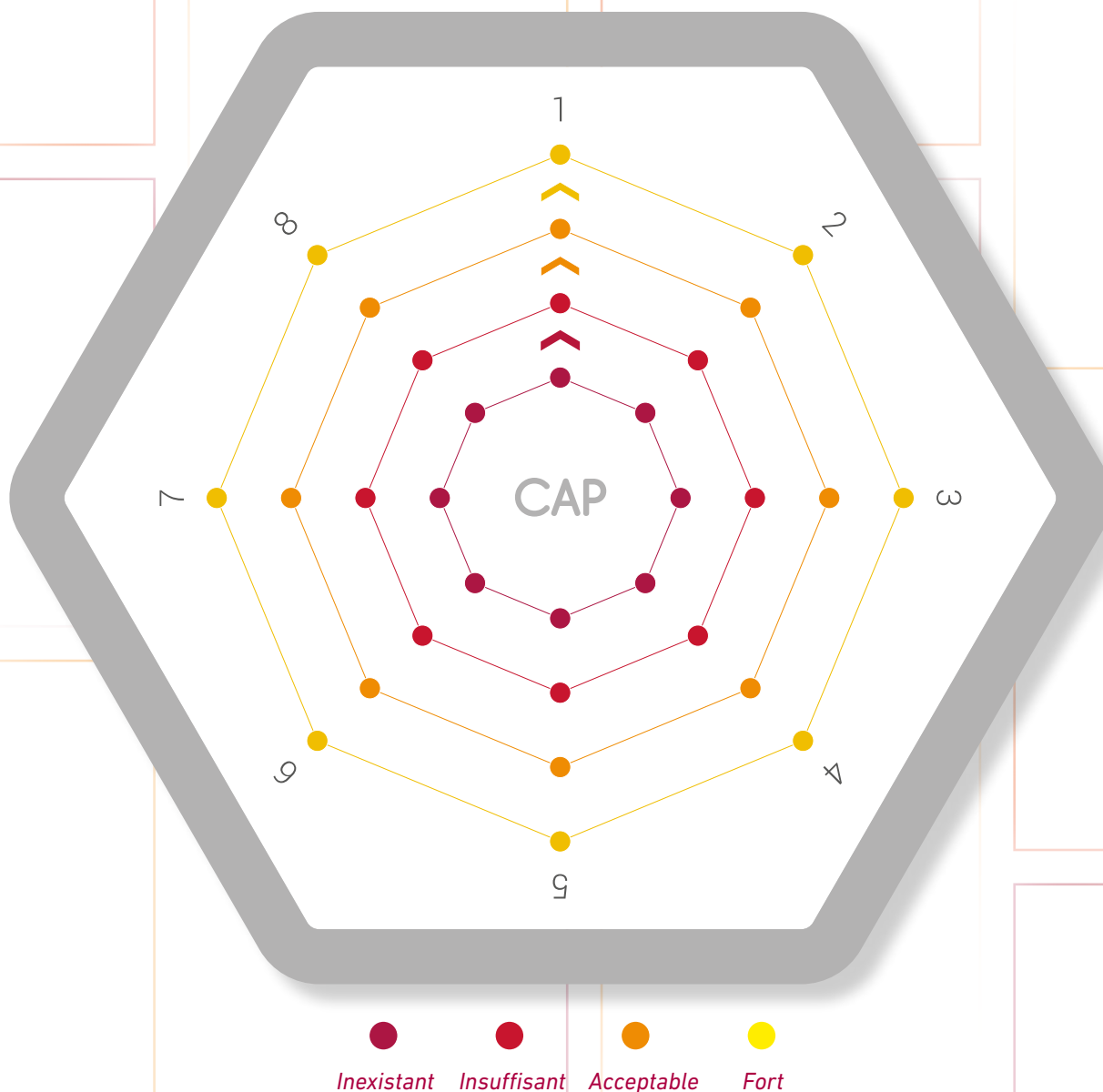
- Questionnaires
- Analyse de la fiche de présence
- Page de questions/réponses
- Fiche d'autoévaluation
- Plateforme de satisfaction
- Enregistrements audio et vidéo des ateliers
- Photos

▪ Ressources

- . Modèles de vidéos de restitutions
- . Modèles de questionnaires
- . Modèles de comptes-rendus
- . Fiche retours d'expériences
- . Modèles de mailing
- . Framaforms

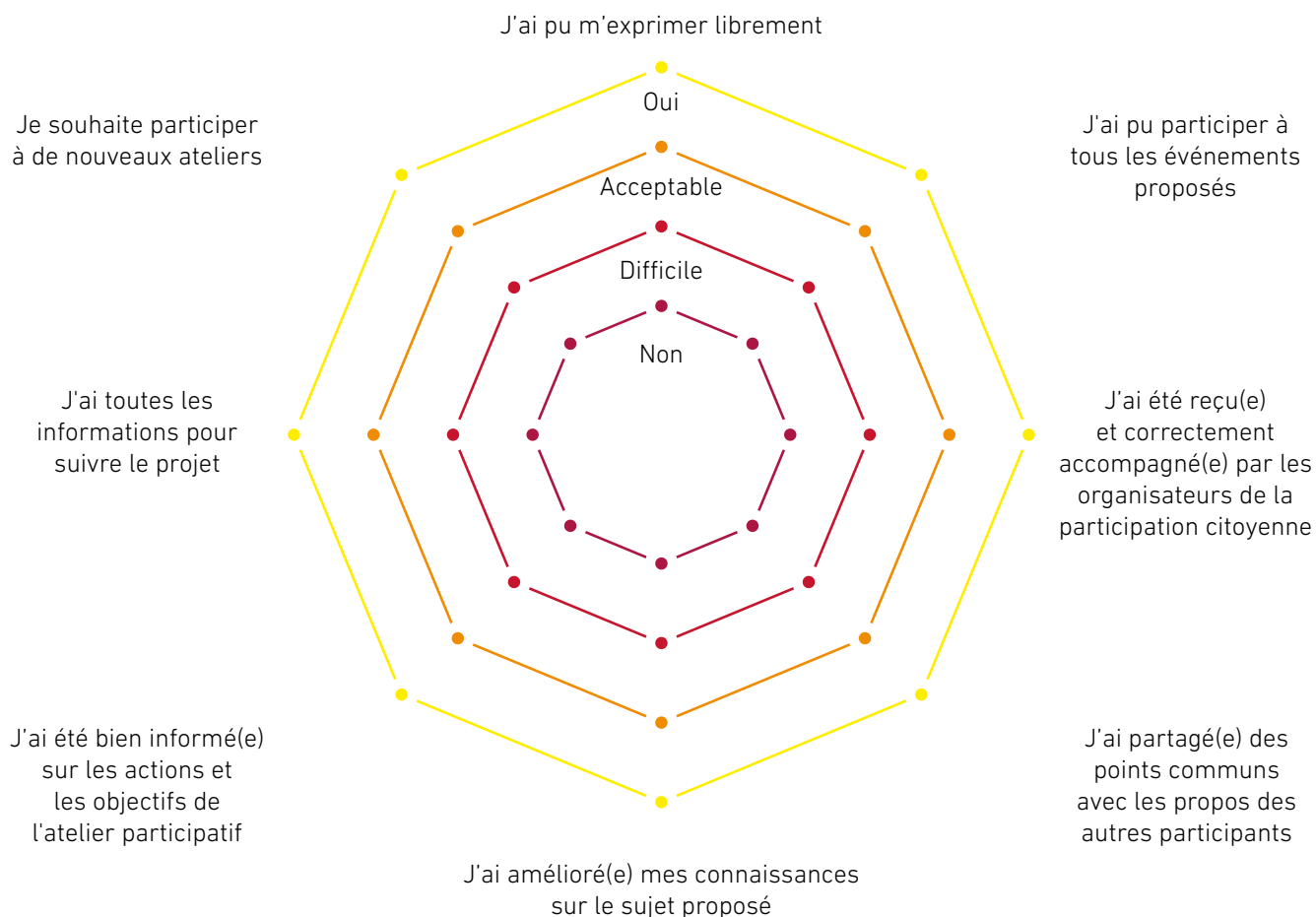


Définissez les objectifs attendus suivant ces critères

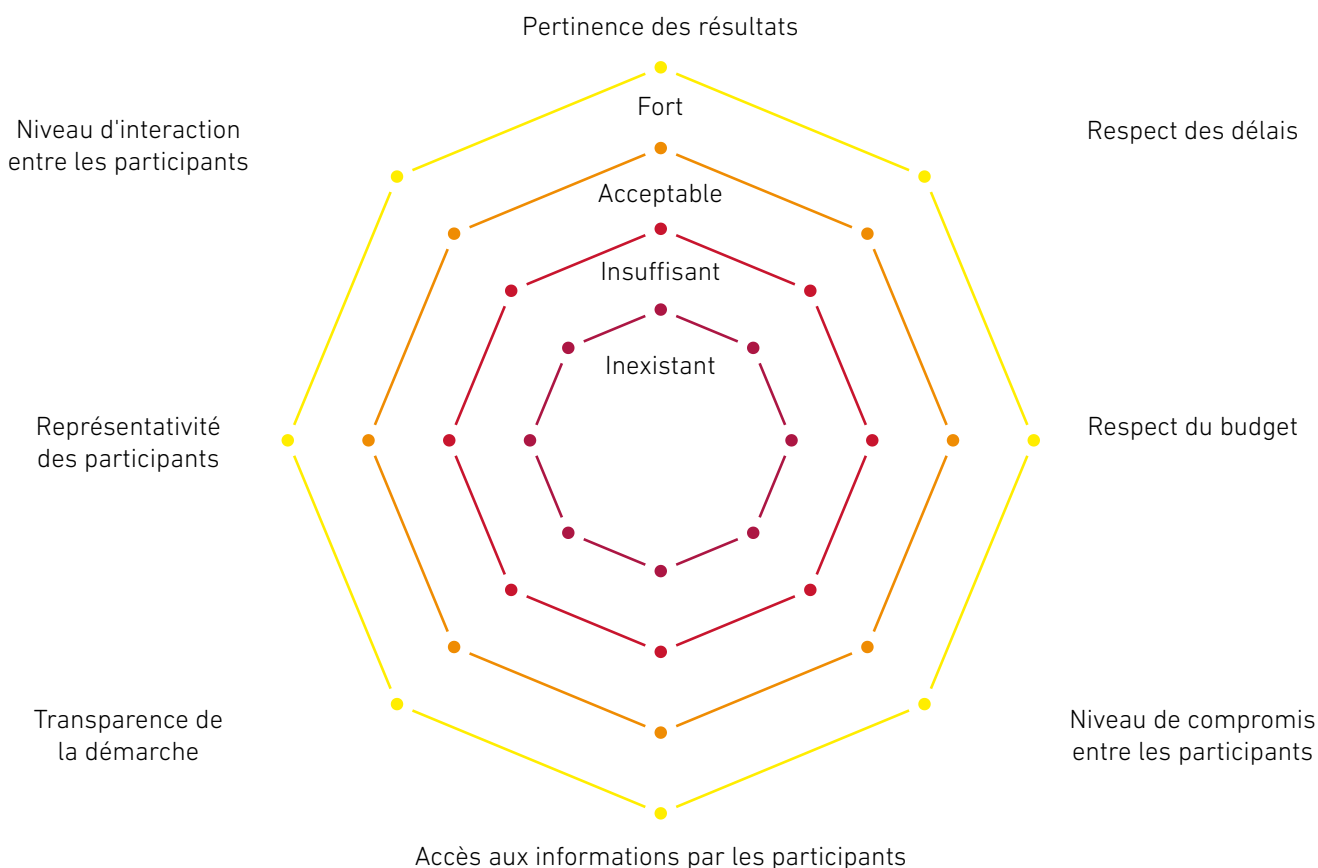


1. Pertinence des résultats
2. Respect des délais
3. Respect du budget
4. Niveau de compromis entre les participants
5. Accès aux informations
6. Transparence de la démarche
7. Représentativité des participants
8. Niveau d'interaction entre les participants

Évaluation du dispositif participatif par les participants



Évaluation du dispositif participatif par le porteur de projet



Quelles références ?

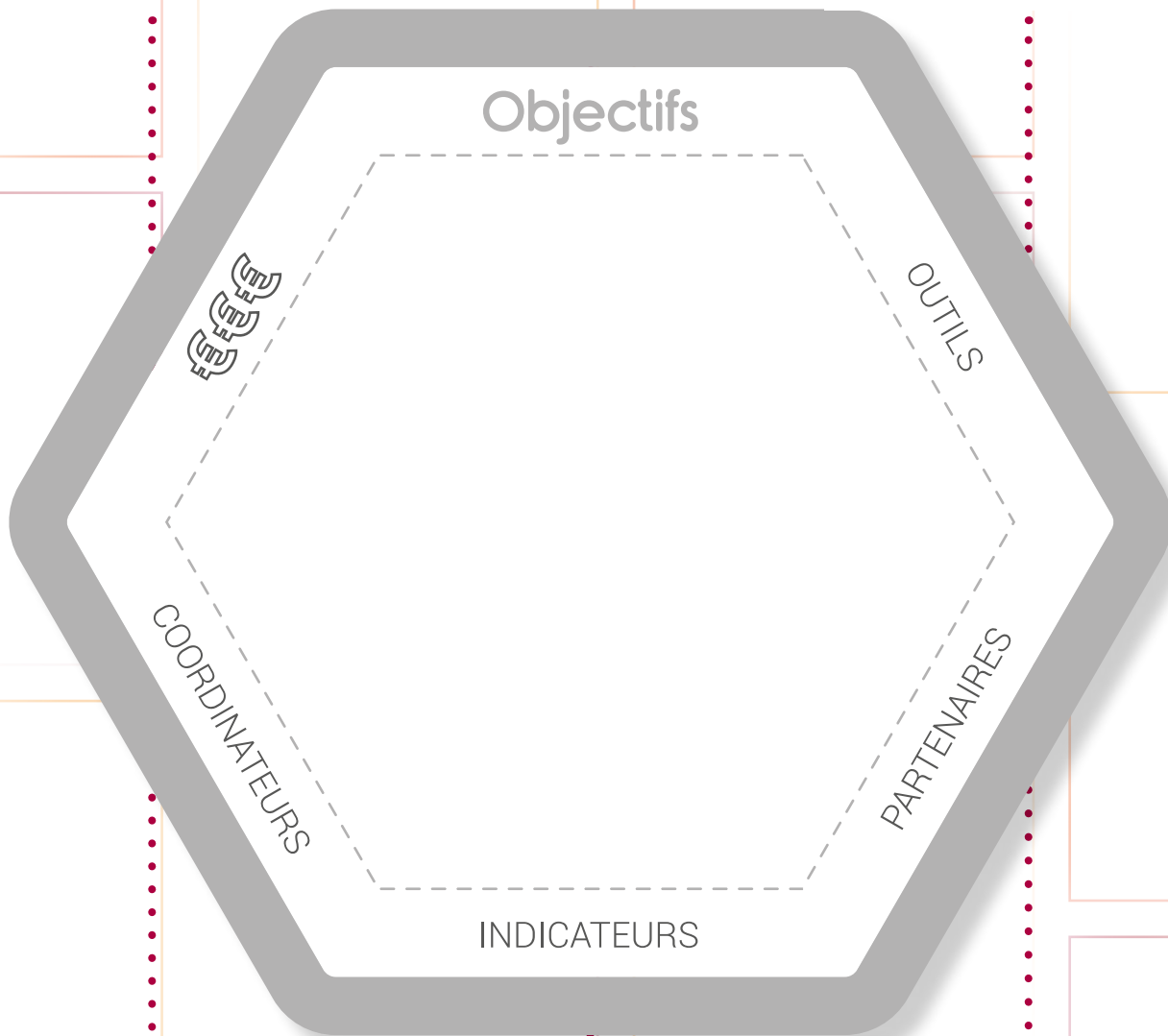
Déterminer les objectifs à atteindre afin d'évaluer par la suite l'impact réel du dispositif mis en place.

Quels coûts pour une évaluation ?

Déterminer un coût approximatif permettant par la suite de mieux répartir les moyens.
€ : pas cher
€€ : moyennement cher
€€€ : cher

Comment obtenir les données nécessaires ?

Déterminer les outils et méthodes adaptés à la récolte des données. Un indicateur demande parfois l'usage de plusieurs méthodes.



Quelles sont les personnes en charge de l'évaluation ?

Déterminer leurs postures (p.34) ainsi que leurs rôles durant les étapes de participation et de restitution. Elles seront amenées à mettre en place des outils tels que les questionnaires mais aussi à observer le déroulé des étapes.

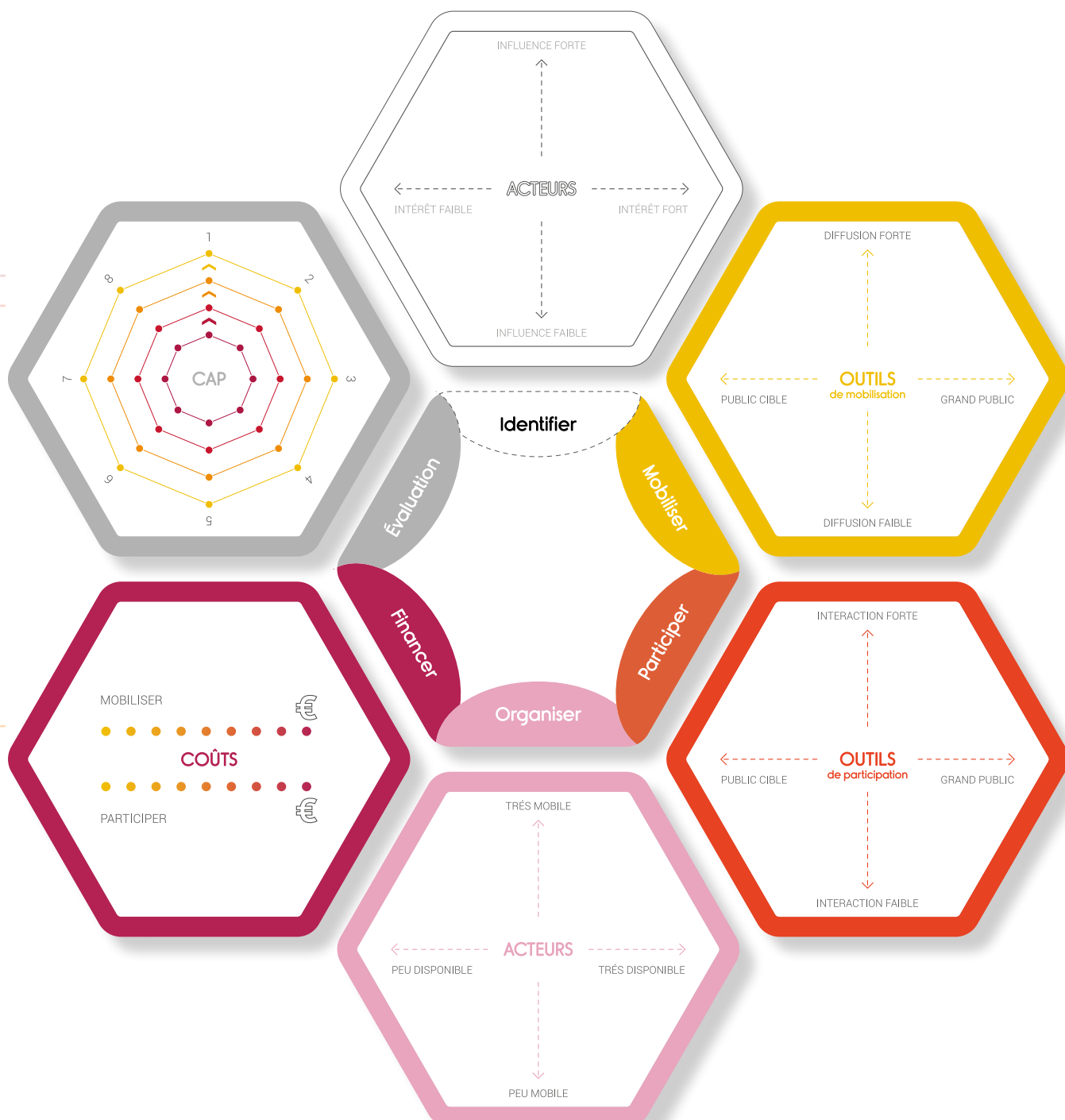
Quels critères ?

Déterminer l'indicateur permettant de comparer les résultats entre les objectifs définis et les objectifs atteints.

Quels partenaires ?

Déterminer des partenaires pouvant proposer leurs compétences tel que les garants de la CNDP. Cela peut favoriser l'indépendance de l'évaluation. Veillez à communiquer leurs rôles et intérêts auprès des participants.

Cartographier sa stratégie



Un modèle de plan d'actions

Exemple : construction d'une station d'épuration sur la commune X (niveau de participation citoyenne : concertation)

Étapes / Description

Assistance au Sicoval

1. Identifier les acteurs

- les habitants de la commune
- l'association d'habitants constitué contre la future station
- l'association de défense de l'environnement

Le cabinet, DPE,
DCOM

▪ Je pré-consulte les publics ciblés

- entretien exploratoire auprès de l'association d'habitants pour évaluer leur degré d'influence

Le cabinet, DPE,
DCOM

▪ J'étudie le positionnement des acteurs

Classement des acteurs de la façon suivante

- Influence forte et intérêt fort = l'association d'habitants, car organisé, mobilisé et revendicative + l'association de défense de l'environnement qui milite pour une station d'épuration pour éviter les pollutions domestiques
- Influence moyenne et intérêt fort = les habitants, car ils souhaitent être raccordé au tout à l'égout mais ont peu de poids car peu organisé

2. Mobiliser les acteurs

▪ Je choisis des outils de mobilisation adaptés

- Pour l'association d'habitants et association de défense de l'environnement : rencontre directe + courrier personnalisé
- Pour les habitants : affichage public, actualité bulletin municipal, flyer

DCOM

3. Faire participer

▪ Je choisis des outils selon leurs niveaux d'interactions

- Visite d'une station d'épuration témoin avec l'association d'habitants et de défense de l'environnement.
- Organisation d'ateliers de concertation ouverts à tous les habitants
- Lancement d'un questionnaire auprès de tous les habitants pour évaluer le niveau d'adhésion à la future station et recenser propositions

DCOM, DPE

4. Organiser et planifier

▪ Je choisis des lieux adaptés

- Organisation des ateliers de concertation à proximité du futur lieu d'implantation de la station afin de laisser la possibilité de visualiser le site.

DBL

▪ Je planifie des dates et horaires adaptés

- Organisation de la visite de la station témoin le samedi matin pour permettre aux actifs d'être présents

5. Financer le dispositif

▪ Je rédige un inventaire des ressources

- listing du matériel mis à disposition par la commune pour l'organisation des ateliers
- Mise à disposition d'un bus par l'association environnementale pour la visite de la station d'épuration

▪ Je rédige un budget prévisionnel

- 2 000 € de frais + 0,5 ETP sur 4 mois

DF

6. Évaluer le dispositif

▪ Je choisis les indicateurs et fixe des objectifs

- Nombre de participants à la visite témoin et aux ateliers de concertation (objectif toucher 90 % des membres de l'association des habitants)
- Nombre de retours questionnaire (objectif 30 % de retour)
- Nombre de propositions suggérées lors des ateliers de concertation (objectif : avoir au moins 10 propositions)

DPE

3. Le bilan de la participation

Le bilan de participation, c'est quoi ?

Le bilan de participation **s'inspire du bilan de concertation prévu au titre de l'article L 103-2 du Code de l'urbanisme**. Le bilan a pour objectif de **présenter l'ensemble des modalités d'information et d'expression mises en place** dans le cadre de la phase de participation. Au-delà de la restitution des modalités de concertation, le bilan a pour objectif principal de **consigner les expressions, interrogations et commentaires des participants** (rapport de propositions) **auxquels les élus doivent répondre** avec notamment les motivations de la non prise en compte de certaines remarques. Le bilan de participation est donc composé du rapport de propositions et de la réponse du porteur de projet.

En synthèse, le porteur de projet doit exprimer les enseignements qu'il retire de la participation et les suites qu'il souhaite donner à la démarche.

Le bilan de participation est un **document public qui s'adresse à tous les acteurs** concernés par le projet.

Modèle de bilan de participation

Catégories	Thématiques	Remarques / Questions / Contributions / Suggestions	Réponses des élus
Grandes catégories abordés par le public comme par exemple : l'aménagement, la mobilité, la biodiversité, le financement du projet, la communication...	La thématique précise des sujets abordés. Exemple pour la catégorie mobilité, les thématiques peuvent être : les transports en commun, les liaisons cyclables, les parkings...	Reprise des expressions des participants lors des différentes phases de participation. Privilégier les citations directes.	La réponse des élus doit être argumentée et s'appuyer si possible sur des éléments tangibles (lois, histoire, compte-rendu...)

Exemple d'un bilan de participation (ZAC du Rivel 2019 extrait)

Catégories	Thématiques	Remarques / Questions / Contributions / Suggestions	Réponses des élus
Mobilités	Liaisons douces	« Qu'est-ce qui a été prévu au niveau des pistes cyclables pour desservir la zone ? » (participant lors d'une réunion publique le XX à X).	Un schéma directeur des pistes cyclables sur le Sud du Sicoval en cours d'élaboration intègre la liaison de la ZAC avec le reste du territoire.

4. Le retour d'expérience

Progressons dans les bonnes pratiques !

Après chaque démarche de participation citoyenne, il est fortement conseillé de prendre le temps de rédiger une fiche de retour d'expérience. Pour cela vous pouvez être aidé par un facilitateur.

Pourquoi (perdre du temps à) faire un retour d'expérience ?

Les retours d'expériences permettent de constituer dans le temps un **observatoire de la participation citoyenne** dont les avantages sont de :

- comprendre la nature des écarts entre le cadre méthodologique de ce guide et les pratiques mises en œuvre.
- partager ses expériences au profit de la collectivité.
- apprendre de ses réussites et erreurs mais aussi de celles des autres.

Modèle de fiche de retour d'expérience

PROJET	Thématique principale	
	Porteurs du projet	
	Histoire et contexte du projet	
	Objectifs du projet	
DÉMARCHE PARTICIPATION CITOYENNE	Origine de la commande politique	
	Niveau de participation citoyenne mis en œuvre	
	Moment de la participation citoyenne au cours du projet	
	Démarches employées	
	Outil(s) utilisé(s)	
	Moyens mis en œuvre	
ÉVALUATION DE LA DÉMARCHE	Résultats obtenus	
	Atouts de la demande de participation citoyenne	
	Faiblesses de la demande de participation citoyenne	
	Indicateurs retenus pour l'évaluation	



Annexes

1. Note d'accompagnement	54
2. Ressources pour construire sa stratégie	56
3. Glossaire	58
4. Sources et autres documents inspirants	59

1. Note d'accompagnement de la charte

Sur le Préambule :

Cette Charte a été élaborée par un comité tripartite (Citoyens-Élus-Services)¹, et adoptée par le Conseil de Communauté du Sicoval pour les élus et son Conseil de Développement (CODEV) pour les citoyens.

C'est une Charte de type « Manifeste » qui affirme des principes. Elle est complétée par cette note d'accompagnement et par un guide de mise en œuvre.

Sur l'article 1 :

Pour le lancement, il peut être intéressant d'interroger tous les projets du Sicoval. C'est la vie de la démarche qui permettra de voir quels sont les projets (enjeux sociétaux, territoriaux et environnementaux) qui devront faire l'objet d'une participation citoyenne plus ou moins développée (*cf. article 2*).

Après une évaluation, l'opportunité d'organiser un dispositif pour sélectionner les projets appelant la participation citoyenne pourra être examinée. Le COPIL PC jouera provisoirement ce rôle de veille.

Sur l'article 2 :

Le Sicoval, porteur d'un projet, au début de sa réflexion, doit se poser la question de la concertation (fonctionnement courant sans enjeu - obligation réglementaire - enjeux - opposition possible ou probable...). et déterminer la ou les formes les plus efficaces que peut prendre la participation des citoyens : information, consultation, concertation, co-construction.

Les différents niveaux, sans hiérarchie, peuvent intervenir et se conjuguer à plusieurs moments d'un projet :

- **L'Information** : Elle est transmise aux habitants par le Sicoval à diverses étapes du projet sans demande formelle d'avis. En tant que telle, elle n'est pas assimilée à de la Participation Citoyenne, mais elle peut susciter des questions-réponses et en devenir le début.

Exemple : réunion publique, exposition, bulletin municipal.

- **La Consultation** : Le Sicoval organise le recueil de l'avis des habitants (obligation réglementaire ou pas) sur la base d'un projet déjà préparé dans le but d'amender éventuellement le projet en fonction de ces avis.

Exemple : Commission Nationale du Débat public, Enquête publique, Commission Consultative des Services Publics Locaux

- **La Concertation** : C'est la construction d'un projet commun par une collaboration.

Citoyens-Sicoval avec un véritable échange entre les différents acteurs au cours de l'élaboration du projet.

Exemple : L'Agenda 21 du Sicoval, Communauté des modes actifs

- **La co-construction** : Il y a partage des responsabilités dans la préparation du projet et dans la décision finale entre l'institution (Sicoval) et les citoyens par l'installation d'un organisme représentatif (comité d'habitants ou d'usagers, commission mixte, jury de citoyens tirés au sort...) avec délégation de responsabilité.

Exemples : Budget participatif alloué à un comité, Comité de Bassin Adour-Garonne et Commission Locale de l'Eau Hers-Girou (SDAGE et SAGE²), Charte de participation citoyenne du Sicoval.

Sur l'article 3 :

La participation citoyenne suppose une volonté de travailler ensemble, élus et citoyens, ainsi que la reconnaissance du rôle de chacun sans prendre la place de l'autre. La démocratie s'enrichit des idées des autres, même de celles des opposants. La participation des citoyens démultiplie cette source de créativité.

Les élus :

Pour mettre en œuvre leurs engagements les élus s'appuieront sur les services du Sicoval qui doivent intégrer la participation citoyenne dans leur conduite de projet et partager leur expertise professionnelle au service des habitants. Pour expliquer le projet, recueillir les avis, favoriser leur prise en compte, il faut veiller à une compréhension mutuelle : langage commun, reformulation si nécessaire (*cf. article 4*). Pour expliquer les choix des élus et éviter le sentiment de frustration des citoyens en fin de processus, il est indispensable de fixer dès le début le cadre des contraintes (budgétaires, techniques, réglementaires...) qui limitera les options possibles.

Les citoyens :

- La participation des citoyens (habitants, usagers, entrepreneurs...) à la vie collective est déjà présente sur le territoire Sicovalien à travers de nombreuses initiatives des communes et du monde associatif ou pour certains projets communautaires.
- En s'appuyant sur les travaux du CODEV, les élus du Sicoval souhaitent que les citoyens participent pleinement à la vie de l'institution et veulent que la participation citoyenne soit une composante majeure de sa nouvelle gouvernance.
- La recherche de l'intérêt commun doit primer sur les intérêts particuliers ou catégoriels.

Sur l'article 4 :

Cet article explicite les conditions nécessaires de communication pour une participation citoyenne réussie.

Sur l'article 5 :

La stratégie de promotion, formation, sensibilisation, expérimentation, déjà bien engagée par le CODEV, visant tous les acteurs (élus, services, citoyens acteurs) est à poursuivre :

- en diversifiant et expérimentant les outils utilisés : ateliers participatifs, sondages, enquêtes, communication et consultation numériques...
- par l'appel à des experts et animateurs extérieurs et la formation d'animateurs.
- par la veille et le retour d'expérience des initiatives extérieures (*cf. article 7*).

Sur l'article 6 :

L'évaluation s'impose particulièrement pour la participation citoyenne compte tenu de ses aspects novateurs, de ses multiples composantes et de sa mise en œuvre expérimentale dans le paysage politique traditionnel.

Sur l'article 7 :

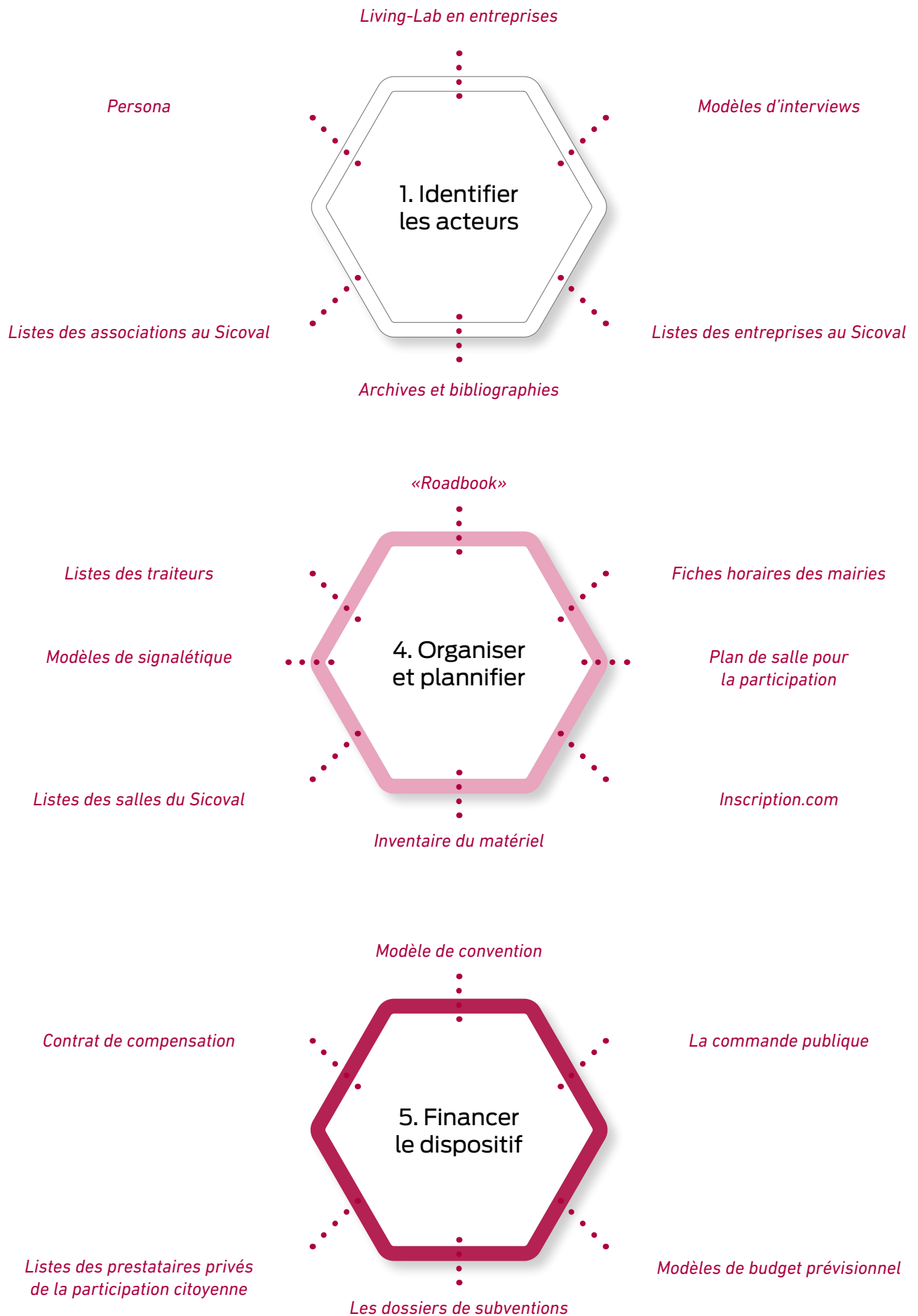
Depuis quelques années les initiatives de démarches participatives conduites par les autres acteurs publics sont nombreuses (Communes du Sicoval et Département notamment).

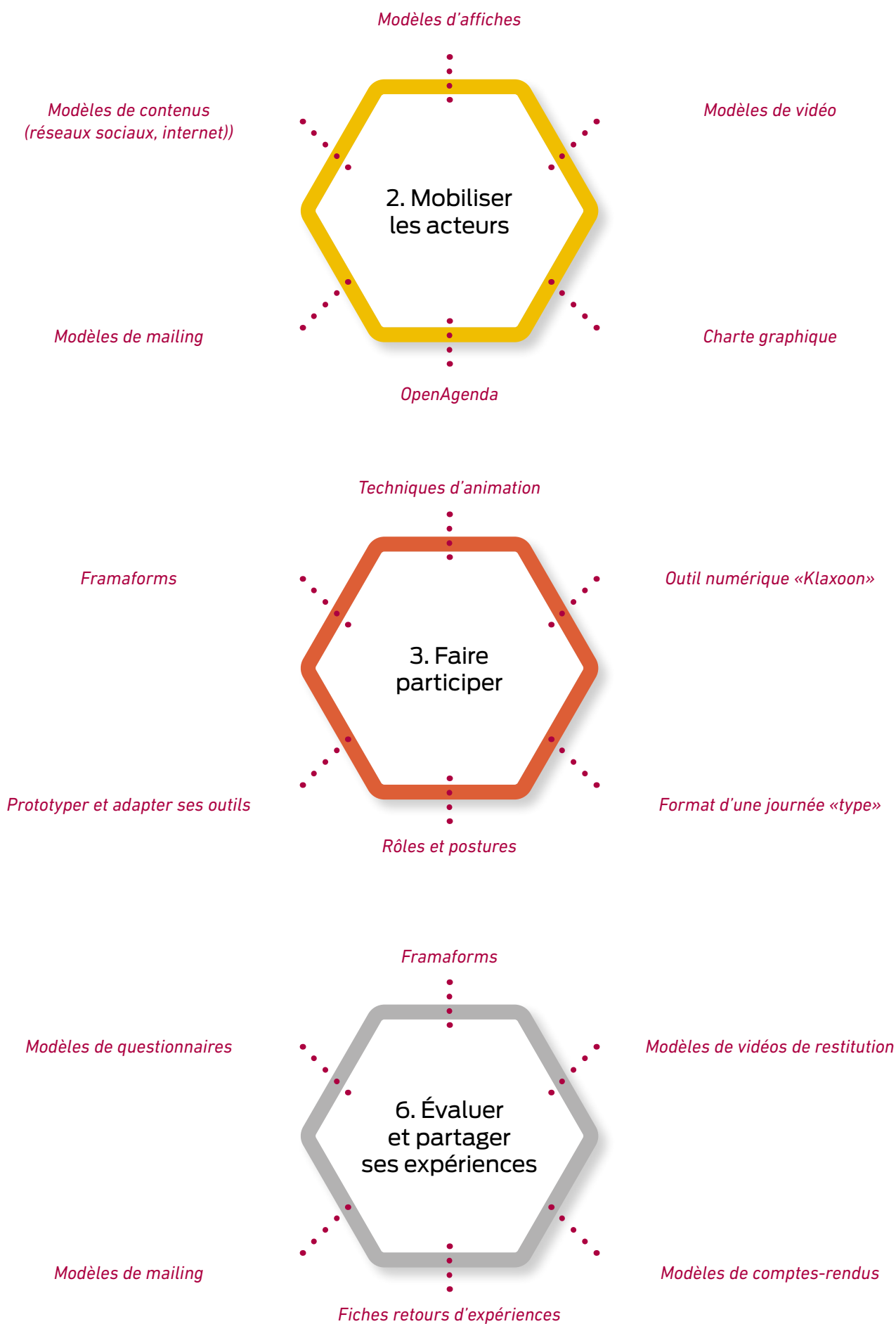
Le Sicoval et le COPIL PC devront être particulièrement attentifs à tenir compte de ces démarches dans les chantiers participatifs du Sicoval pour éviter les doublons et valoriser les retours d'expériences.

¹ Comité de Participation Citoyenne

² Schémas d'Aménagement et de Gestion des Eaux

2. Les ressources





3. Glossaire

Acteur

Toutes personnes (habitant, agent, élu...) impliquées activement dans une démarche de participation citoyenne.

Communauté

Groupe de personnes ayant des caractéristiques communes ou de même intérêts (même lieu d'habitation, même tranche d'âge...).

Bien commun

Ce qui est profitable à long terme pour l'ensemble des membres de la société.

Communs

Ressources partagées, gérées, et maintenues collectivement par un groupe de personnes.

Citoyens

Personne qui participe de son plein gré à la vie de la cité, le pouvoir d'élire et, le cas échéant, d'être élu.

Conduite de projet

Appliquer les méthodes, techniques, et outils de gestion spécifiques aux différentes étapes du projet.

Compromis

Situation où chacun va faire une concession sur sa vision pour rejoindre en partie celle de l'autre au regard de l'intérêt collectif.

Consensus

Accord majoritaire autour d'une décision suivant un avis largement partagé ou en l'absence d'opposition.

Convivialité

Caractère chaleureux des relations entre les personnes au sein d'un groupe. Permet d'améliorer les échanges et la confiance.

Désobéissance civile

Transgresser délibérément, de manière publique, concertée et non violente, une loi afin de la faire abroger.

Dispositif

Action particulière (exemple : atelier, rencontre, réunion publique...) d'une démarche de participation citoyenne.

Diversité

Variété des profils individuels suivant des caractéristiques géographiques, sociales et culturelles.

Expression

Prise de parole, une expression à caractère public relative à la vie en société.

Fracture numérique

Inégalités d'accès aux technologies numériques (difficultés de réseaux, coûts du matériel, forfaits, formation...)

Garant

Personne chargée d'assurer la sincérité et le bon déroulement d'un dispositif de participation citoyenne.

Gouvernance

Organes de décision qui permettent d'assurer le bon fonctionnement de la collectivité et la mise en œuvre des politiques publiques.

Influence

Personne, capable d'être un relais d'opinion persuadant les autres participants à sa cause.

Instance de participation citoyenne

Membres réguliers, avec une gouvernance propre consultée dans le processus de décision de la collectivité.

Intelligence collective

Amélioration des capacités intellectuelles d'un groupe favorisée par le partage des connaissances.

Intérêt

Ce qui importe à quelqu'un, ce qui lui convient, ce qui lui procure un avantage, une utilité.

Intérêt général

Intérêts, valeurs ou objectifs partagés par l'ensemble des membres d'une société.

Opinion

Jugement personnel sur un sujet en discussion qui ne relève pas de la connaissance rationnelle.

Principe de précaution

Principe de gestion de risques graves, étant entendu que la seule rationalité scientifique, n'est nullement suffisante.

Posture

Attitude que quelqu'un adopte. Les règles de comportement et les règles sociales ont une grande incidence sur les postures adoptées en public.

Représentativité

Qualité de quelqu'un ou d'un groupement dont l'audience dans la population fait qu'il peut s'exprimer valablement en son nom.

Savoir d'usage

Connaissance qu'a un individu de son environnement immédiat et quotidien par l'expérience et la proximité.

Transparence

Accessibilité de l'information sur les projets, les prises de décisions et les motivations des porteurs de projets.

4. Les sources et autres documents inspirants

a. Identifier les acteurs

Fabrique Spinoza. *Petit Manuel du citoyen ré-enchanté.* 2019. 53 pages
Disponible sur : www.fabriquespinoza.fr

b. Mobiliser les acteurs

RGD Ontario. *Accès cible.* RGD Ontario. 2010. 32 pages.
Disponible sur : www.rgd.ca

c. Faire participer

AREC Île de France, DRIEE. *Faire participer les citoyens - Cas pratiques en Île-de-France.* 2019.
Disponible sur : www.arec-idf.fr

ADEME. *Informez et dialoguez autour d'un projet de méthanisation.* 2018.
Disponible sur : www.ademe.fr

Bernard Blanc. *Ensemble à l'ouvrage : quand coopérer fait habiter.* Édition Museo. 2017. 244 pages

CODEV. *La participation citoyenne au Sicoval.* Sicoval. 2017. 113 pages.
Disponible sur : www.sicoval.fr

Commission européenne. *Guide de l'initiative citoyenne européenne.* Union Européenne. 2015. 32 pages
Disponible sur : www.participation-citoyenne.eu

Décider Ensemble. *Baromètre de la démocratie locale numérique.* 2018. 34 pages
Disponible sur : www.deciderensemble.com

Décider Ensemble. *Rencontre de la participation citoyenne - Synthèse.* 2019.
Disponible sur : www.rencontres-participation.fr

DREAL. *Concertation et Planification en Urbanisme.* 2018.
Disponible sur : www.occitanie.developpement-

Henri Poulain. *Démocratie(s)?.* Data Gueule. 2018. 1h30.
Disponible sur : www.wiki.datagueule.tv

Ludovic Duhem et Kenneth Rabin. *Design écosocial : convivialité pratiques situées et nouveaux communs.* Édition Readit. 2018. 347 pages

Mutuelle Nationale Territoriale. *Élaborer les politiques publiques avec les usagers et les agents : vers une dynamique de coconstruction.* Édition MNT. 2019. 100 pages.

Nantes Métropoles. *Nos engagements pour demain.* 2015. 28 pages.
Disponible sur : www.debat.nanteslaloireetnous.fr

Parlement et citoyens. *Guide : l'atelier législatif.* 2019. 11 pages
Disponible sur : www.parlement-et-citoyens.fr

Participations. *Démocratie et participation : Un état des savoirs.* Numéro 1. 2017. 228 pages
Disponible sur : www.revue-participations.fr

Participedia. *A global community sharing knowledge and stories about public participation.* 2019.
Disponible sur : www.participedia.net

Solidarum. *Visions solidaires pour demain.* Édition Fondation Cognacq-Jay. 2016. 130 pages
Disponible sur : www.solidarum.org

d. Organiser et planifier

CNFPT. *MOOC. Participation citoyenne.* 2016.
Disponible sur : www.citego.org

Éléonore Hauptmann et Nick Wates. *Concertation citoyenne en urbanisme.* Édition Yves Michel. 2010. 115 pages

Marshall B. Rosenberg. *Les mots sont des fenêtres, Initiation à la communication non violente.* Édition La découverte. 2016. 320 pages.

Stephen Karpman. *Le triangle dramatique.* InterEditions. 2017. 312 pages.

Université du Nous. *MOOC. Gouvernance partagée.* 2019. 12h.
Disponible sur : vimeo.com/colibris

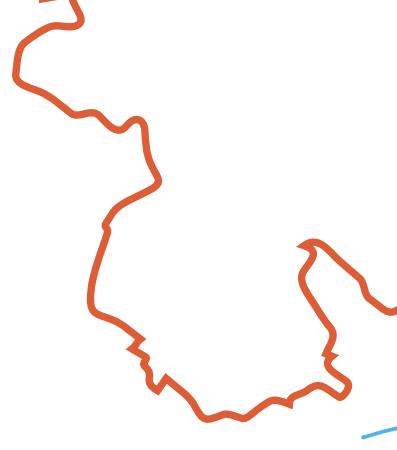
e. Gérer les moyens

Cécile Blatrix et Jacques Méry. *La concertation est-elle rentable ?* Éditions Quae. 2019. 234 pages.

Commission National du Débat Public. *Garant de la participation.* 2019. 1 pages.
Disponible sur : www.debatpublic.fr

f. Évaluer les actions de participation citoyenne

AVISE. *Mesurer l'impact social.* Avise. 2017. 24 pages.
Disponible sur : www.avise.org



R emerciements

La rédaction du guide s'est déroulée en périphérie de mouvements sociaux qui ont confirmé ce besoin d'espace de dialogue entre les citoyens et les politiques publiques.

Dès lors, la mission de ce guide est d'initier les agents et élus locaux à la participation citoyenne.

Le contenu théorique provient d'une étude de marché des guides existants mais aussi en appliquant les outils participatifs. C'est à dire, **4 ateliers collaboratifs** combinant jeux de rôles et focus groupe ainsi que **9 interviews** auprès des services du Sicoval.

Nous tenons à remercier l'ensemble des **22 agents volontaires** et **5 étudiants** issues du Master "Expertise de la Décision Publique" à Sciences Po Toulouse. Leurs engagements et leurs sens du partage nous ont permis de rapprocher ce guide au plus près des besoins de la Communauté d'agglomération du Sicoval.

De plus, la méthode proposée a fait l'objet d'une mise en pratique dans le cadre d'une participation citoyenne dédiée à l'accueil des usagers au Sicoval. Ainsi, un élu et un agent ont mobilisé l'outil **CIVICAP** afin de rédiger la stratégie de cette participation citoyenne. Nous remercions ainsi leurs curiosités à l'expérimentation, ainsi que **les citoyens** participants aux parcours usagers, questionnaires et ateliers créatifs confirmant l'efficacité de la méthode.

Direction Prospective et Évaluation

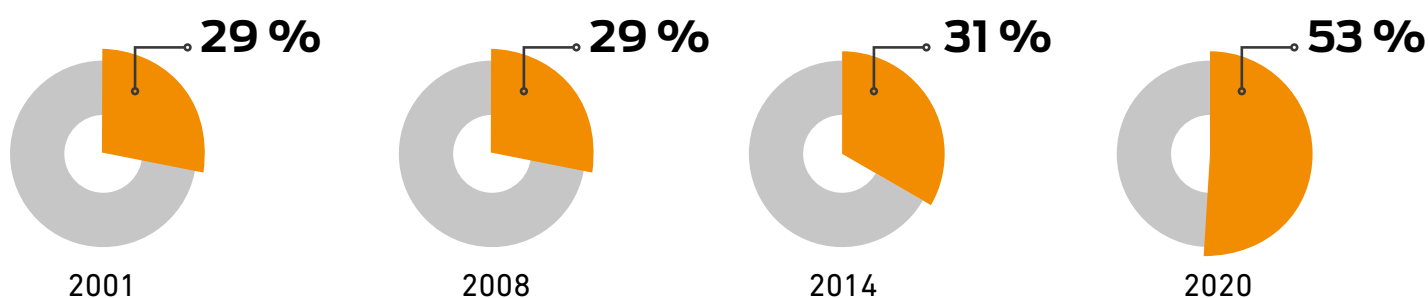
Service Participation Citoyenne





Chiffres clés de la participation citoyenne

Taux d'absentéisme aux élections municipales sur le Sicoval



Nombre de projets du Sicoval ayant intégré la participation citoyenne



Nombre d'instances perennes de participation citoyenne



Notes





110 rue Marco Polo
31670 Labège
Tél. 05 62 24 02 02
info@sicoval.fr

Contact

dpe@sicoval.fr
cedric.vandaele@sicoval.fr
virginie.bergon@sicoval.fr

**TERRE CRÉATIVE
& SOLIDAIRE**

www.sicoval.fr