

**Evaluation participative du Dialogue citoyen  
mis en place par  
le Conseil départemental de Haute-Garonne**



**RAPPORT FINAL**

**Septembre 2019**

#### **Avertissement**

- Ce rapport constitue la version finale des résultats de l'évaluation du Dialogue citoyen mis en place par le Conseil départemental de la Haute-Garonne sur la période 2015-18. Il est complété par différentes annexes détaillant les éléments recueillis au cours de l'analyse.
- La grande majorité de la collecte des informations de terrain a été réalisée avant novembre 2018 et n'a donc pas été impactée par le mouvement social des « Gilets jaunes ».
- *Le contenu de cette présentation relève de la seule responsabilité des consultants de Planète Publique et ne saurait engager le Conseil départemental de la Haute-Garonne.*

#### **Auteurs du rapport :**

- François Mouterde, directeur associé
- Elodie Degay, consultante
- Guillaume Gheysen, chargé d'étude

## Table des matières

TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	6
SIGLES .....	6
<b>CADRE D'EVALUATION.....</b>	<b>7</b>
<b>1 LE DIALOGUE CITOYEN EN HAUTE-GARONNE.....</b>	<b>9</b>
1.1 LA CONCEPTION DU DIALOGUE CITOYEN.....	9
1.2 LA MISE EN ŒUVRE DU DIALOGUE CITOYEN.....	12
<b>2 LA DEMARCHE D'EVALUATION.....</b>	<b>17</b>
2.1 LA LOGIQUE D'ACTION DU DIALOGUE CITOYEN : CHAINES DE RESULTATS ET IMPACTS ESCOMPTES .	17
2.2 UNE EVALUATION CONSTRUITE AUTOUR DE DEUX GRANDS AXES .....	18
2.3 LES QUATRE QUESTIONS D'EVALUATION RETENUES.....	18
2.4 DEROULEMENT D'ENSEMBLE ET TRAVAUX REALISES.....	19
<b>REPONSES AUX QUESTIONS D'EVALUATION.....</b>	<b>23</b>
<b>3 REPONSE A LA 1<sup>ERE</sup> QUESTION (PERTINENCE) : LA CHARTE RESTE-T-ELLE ADAPTEE AUX SUITES DU DIALOGUE CITOYEN ? .....</b>	<b>25</b>
3.1 UNE CHARTE MECONNUE DU GRAND PUBLIC ET DES ACTEUR·TRICE·S DES DISPOSITIFS .....	25
3.2 UNE CHARTE FONDANT UNE DEMARCHE PORTEE AU PLUS HAUT NIVEAU POLITIQUE ET ADMINISTRATIF 26	26
3.3 DES PRINCIPES ET OBJECTIFS PLUTOT ATTEINTS.....	26
3.4 DES PRINCIPES QUI RESTENT PERTINENTS.....	27
<b>4 REPONSE A LA 2<sup>EME</sup> QUESTION (EFFICACITE) : COMMENT LA MISE EN ŒUVRE DU DIALOGUE CITOYEN A-T-ELLE EU UN EFFET SUR LA QUALITE DE LA DECISION PUBLIQUE (NATURE ET MODALITES) ET SUR LE PROCESSUS DECISIONNEL ?.....</b>	<b>28</b>
4.1 LE DIALOGUE CITOYEN A TOUCHE DE NOMBREUX SUJETS, DIVERSIFIES .....	28
4.2 LE DIALOGUE CITOYEN A MOBILISE TOU.TE.S LES ACTEURS ET ACTRICES : LES ELU.E.S .....	29
4.3 LE DIALOGUE CITOYEN A MOBILISE TOU.TE.S LES ACTEURS ET ACTRICES : LES CITOYEN.NE.S .....	30
4.4 LE DIALOGUE CITOYEN A MOBILISE TOU.TE.S LES ACTEUR·TRICE·S : LE PERSONNEL .....	30
4.5 LE DIALOGUE CITOYEN A PERMIS UN MEILLEUR AJUSTEMENT AUX BESOINS EXPRIMES PAR LES HAUTS- GARONNAIS.E.S.....	31

4.6	LE DIALOGUE CITOYEN A RENFORCE L'ÉCHANGE ET LA PROXIMITÉ ENTRE LES ELU.E.S, HABITANT.E.S ET PERSONNEL .....	32
4.7	LES CONSÉQUENCES CONCRETES DU DIALOGUE CITOYEN SUR LA DÉCISION PUBLIQUE RESTENT ENCORE INSUFFISAMMENT CLAIRES .....	33
<b>5</b>	<b>REPONSE A LA 3<sup>ÈME</sup> QUESTION (EFFICIENCE) : LES EFFETS OBTENUS SONT-ILS SATISFAISANTS AU REGARD DE L'ORGANISATION, DES METHODES ET DES MOYENS MIS EN ŒUVRE ? .....</b>	<b>35</b>
5.1	DES RESSOURCES PROFESSIONNELLES APPRÉCIÉES ET UTILES.....	35
5.2	UN AGENCEMENT PLUTÔT EFFICIENT .....	36
<b>6</b>	<b>REPONSE A LA 4<sup>ÈME</sup> QUESTION (COHERENCE) : EN QUOI L'ORGANISATION, LES METHODES ET LES MOYENS MIS EN ŒUVRE ONT-ILS TRADUIT LES OBJECTIFS DE LA CHARTE ? .....</b>	<b>37</b>
6.1	UNE RICHESSE DE FORMATS ET TECHNIQUES.....	37
6.2	UNE VÉRITABLE DIFFUSION ET UN SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT DE LA CULTURE DE LA PARTICIPATION .....	38
6.3	UN CONSTAT MAJORITAIREMENT PARTAGÉ PAR LES CITOYEN.NE.S, D'UNE POSTURE DE DIALOGUE EFFECTIVEMENT TRAVAILLÉE .....	38
6.4	UNE 1 <sup>ÈRE</sup> LIMITE A CETTE POSTURE DE DIALOGUE : UNE PRISE DE PAROLE CITOYENNE PARFOIS INSUFFISAMMENT RÉPARTIE .....	39
6.5	UNE 2 <sup>ÈME</sup> LIMITE A CETTE POSTURE DE DIALOGUE : UN MANQUE DE FRÉQUENTATION DE CERTAINS DISPOSITIFS .....	40
6.6	AU-DELÀ DE LA POSTURE, UN CADRE DES DISPOSITIFS DE DIALOGUE D'AVANTAGE QUESTIONNÉ PAR LES CITOYEN.NE.S EN TERMES DE CONTENU.....	41
6.7	UN QUESTIONNEMENT SUR LA DIVERSITÉ DU PUBLIC .....	41
6.8	UN QUESTIONNEMENT SUR LA COMMUNICATION.....	42
6.9	DES ELU.E.S RECHERCHANT UNE VISION PLUS GLOBALE ET CLARIFIÉE EN MATIÈRE DE DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE.....	43
6.10	DES AGENTS EN ATTENTE D'UNE MONTEE EN COMPÉTENCE EN MATIÈRE DE DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE.....	43
6.11	DES IMPACTS DU DIALOGUE CITOYEN EN MATIÈRE DE GESTION DE RESSOURCES HUMAINES INSUFFISAMMENT PRIS EN COMPTE .....	44
<b>7</b>	<b>SYNTHÈSE, ORIENTATIONS ET RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>46</b>
7.1	SYNTHÈSE DES RÉPONSES AUX QUESTIONS D'ÉVALUATION.....	46
7.2	RECOMMANDATIONS POUR LA SUITE DE LA DÉMARCHE .....	47
7.3	AUTRES ORIENTATIONS .....	50

<b>ANNEXES.....</b>	<b>53</b>
ANNEXE 1 - DECLINAISON DU QUESTIONNEMENT .....	55
ANNEXE 2 - LISTE DES PERSONNES INTERROGÉES.....	57
<b>RAPPORTS ANNEXES.....</b>	<b>59</b>
ANALYSE DE 8 DISPOSITIFS.....	61
ANALYSE DE L'ENQUÊTE EN LIGNE.....	101
SYNTHÈSES DES GROUPES DE TRAVAIL, TABLES RONDES ET ATELIER.....	137

## TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 - Extrait de la note de cadrage - Principes et objectifs du Dialogue citoyen.....	10
Figure 2 - Sociogramme des acteurs du Dialogue citoyen.....	11
Figure 3 - Diagramme Logique d'Impact.....	17
Figure 4 - Graphique - Réponses à la question : « Pensez-vous que les objectifs de la Charte ont été atteints en matière de ... » .....	26
Figure 5 - Graphique - Réponses à la question : " quels seraient les points d'amélioration à apporter ? " .....	33
Figure 6 - Graphique - Réponses à la question : " quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux éléments suivants ?".....	33
Figure 7 - Graphique - Réponses à la question : « quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux éléments suivants » ?.....	38
Figure 8 - Graphique - Réponses à la question : « quelles sont les modalités qui vous permettent de vous exprimer librement ? » .....	39
Figure 9 - Graphique - Réponses à la question : « quels sont les freins qui vous ont empêché de vous exprimer librement » ?.....	39
Figure 10 - Graphique - Réponses à la question « Pourquoi n'avez-vous pas pu assister à toutes les réunions organisées dans le cadre de la démarche à laquelle vous avez-participé ? » .....	40
Figure 11 - Graphique - Réponses à la question « Pourquoi n'avez-vous pas participé aux démarches proposées par le Conseil départemental ? » .....	40
Figure 12 - Graphique - Réponses à la question : « quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux éléments suivants » ?.....	41
Figure 13 - Graphique - réponses à la question "quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux éléments suivants ? ".....	42
Figure 14 - Champs du Dialogue citoyen.....	51

## SIGLES

<b>AMO</b>	Assistance à maîtrise d'ouvrage
<b>ANACEJ</b>	Association nationale des conseils d'enfants et de jeunes
<b>CD</b>	Conseil départemental
<b>CDCA</b>	Conseil départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie
<b>DC</b>	Dialogue citoyen
<b>DLI</b>	Diagramme logique d'impact
<b>DP</b>	Démocratie participative
<b>ICPC</b>	Institut de la concertation et de la participation citoyenne
<b>MDPEFH</b>	Mission Démocratie participative et égalité femmes-hommes
<b>PAPH</b>	Personnes âgées, personnes handicapées

# CADRE D'ÉVALUATION

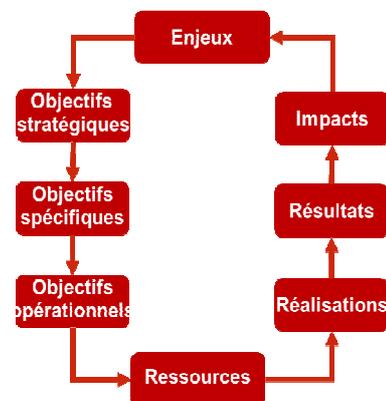


# 1 Le Dialogue citoyen en Haute-Garonne

## 1.1 La conception du Dialogue citoyen

Le Dialogue citoyen conduit en Haute-Garonne depuis 2015, est une action publique qui peut être schématisée comme telle : en réponse à des **enjeux** dans la société, des **objectifs** de différentes nature (stratégique, spécifique, opérationnelle) ont été définis, puis des **ressources** allouées.

Sur ces bases, les effets obtenus se traduisent par des **réalisations** technico-administratives (concrétisant les objectifs opérationnels) qui mènent à des **résultats** pour les bénéficiaires directs (en phase avec les objectifs spécifiques), puis à des **impacts** pour l'ensemble de la population et le territoire, répondant aux enjeux initialement identifiés.



Les pages suivantes décrivent le Dialogue citoyen haut-garonnais mis en œuvre depuis 2015, en utilisant successivement le contenu de chacun des éléments du schéma.

### 1.1.1 Les enjeux initiaux du Dialogue citoyen

Le Dialogue citoyen initié en Haute-Garonne repose sur quatre grands enjeux de nature politique, démocratique, gouvernance et opérationnelle.

En premier lieu, la mise en place du Dialogue citoyen au sein du Conseil départemental de la Haute-Garonne repose sur une volonté politique forte de renouveler la façon de faire de la politique et de construire les politiques publiques. Mis en place par l'exécutif nouvellement élu en 2015, le Dialogue citoyen haut-garonnais a été pensé pour redéfinir les pratiques de chacun et s'inscrit ainsi comme un marqueur fort du mandat, installant ainsi une rupture, sur ce terrain, par rapport à la période précédente.

Dans un contexte marqué par l'abstention et une crise de confiance démocratique, le Conseil départemental, a également eu pour ambition, en développant le Dialogue citoyen sur son territoire, de relégitimer l'action politique tout en diminuant la défiance des citoyen.ne.s envers les élu.e.s, mais également envers l'institution plus globalement. En se fixant ce double objectif, le Conseil départemental de la Haute-Garonne a cherché à se doter d'outils lui permettant de revitaliser la démocratie locale.

Au-delà de l'enjeu démocratique, le Conseil départemental aspirait également à redéfinir les contours de sa gouvernance dans une logique qui se veut, comme mentionné précédemment, différente du mandat précédent. Il s'agissait notamment, d'une part d'assouplir un fonctionnement jugé trop « pyramidal » en faisant désormais avec les haut-garonnais.es, et d'autre part de recréer de la proximité et du lien avec les publics participants, et d'écouter davantage les citoyen.ne.s pour créer de la confiance et de la solidarité.

Enfin, cette démarche de Dialogue citoyen a été également conçue pour favoriser un cadre opérationnel permettant de décider de politiques susceptibles d'être toujours plus efficaces, en coopérant de manière renforcée avec l'ensemble des acteurs et actrices du département.

### 1.1.2 Les principes et objectifs du Dialogue citoyen figurant dans les engagements de la Charte

De ces enjeux découlent plusieurs grands principes et objectifs, lesquels ont été formalisés en liens avec les citoyens et citoyennes du département de la Haute-Garonne au moment de l'élaboration de la Charte du Dialogue citoyen. Ces grands engagements inscrits dans la Charte peuvent être classifiés selon trois grands types.

Les principes 1, 4 et 5 de la Charte renvoient principalement à des objectifs stratégiques reposant sur une logique de postures et d'approches visant à affirmer la position du Conseil départemental en matière de proximité, de respect et de transparence, tout en promouvant une approche délibérative et d'écoute sur tous les projets avec l'ensemble des administré.e.s.

Les principes 2, 3, 8 et 9 renvoient quant à eux à la poursuite d'objectifs plus spécifiques dont la finalité est de rendre la démarche compréhensible et appropriable par tou.te.s et surtout de l'inscrire dans un processus durable et de qualité. Pour ce faire, la Charte stipule que les rôles de chacun doivent être clairement définis, de même que ce qui est attendu de tou.te.s. Elle indique que le dialogue doit être facilité et que ces dispositifs doivent faire l'objet d'un suivi rigoureux permettant d'évaluer son impact et de procéder à son amélioration continue.

Enfin, les principes 6 et 7 concernent des objectifs plus opérationnels censés garantir la mise à disposition de moyens et d'outils adaptés au déploiement du Dialogue citoyen sur le territoire.

Figure 1 - Extrait de la note de cadrage - Principes et objectifs du Dialogue citoyen

<b>1</b>	<b>Principes et objectifs stratégiques</b>
1.1	Adopter une posture de proximité, de respect et de transparence (5)
1.2	Pratiquer une approche délibérative d'écoute, de débat et de dialogue
1.3	S'appuyer sur un principe d'universalité : dialoguer sur tous les projets (1) avec tou.te.s (4)
<b>2</b>	<b>Principes et objectifs spécifiques</b>
2.1	Différencier clairement les rôles de chacun (2) et les niveaux de participation (3)
2.2	Faciliter le dialogue citoyen (8)
2.3	S'engager à évaluer (9)
<b>3</b>	<b>Principes et objectifs opérationnels</b>
3.1	Utiliser des espaces et des outils diversifiés (6)
3.2	Mettre en œuvre des méthodes et des moyens adaptés (7)

### 1.1.3 Les ressources mobilisées pour la mise en œuvre du Dialogue citoyen

La mise en œuvre d'une telle démarche nécessite de nombreux moyens et outils dont le Conseil départemental de la Haute-Garonne s'est doté, à travers la mobilisation de moyens humains spécialement affectés au sein d'une mission dédiées (Mission Démocratie participative Égalité Femmes-Hommes), la mise en place d'un budget spécifique, une ingénierie et une gouvernance ad hoc, mais aussi par l'association d'un large réseau d'acteurs et d'actrices.

Afin de mettre en œuvre le Dialogue citoyen, le Conseil départemental a d'abord mobilisé des moyens humains spécifiques : une élue (non-membre de l'exécutif) est déléguée à cette fonction, tandis que la Mission Démocratie Participative/Égalité Femmes Hommes (MDPEFH) comporte un effectif de 2,5 ETP affectés à la démocratie participative (au moment de la présente évaluation).

La MDPEFH dispose d'un budget spécifique qui permet notamment de financer l'accompagnement de certaines démarches par différents cabinets ou bureaux d'études spécialisés. Ce budget prend également en charge différentes dépenses logistiques liées à la mise en œuvre des démarches.

En complément du budget alloué, et pour accompagner les différents services et élu.e.s dans la mise en œuvre du Dialogue citoyen, plusieurs outils ont été déployés. Le premier est la Charte

du Dialogue citoyen, élaborée en lien étroit avec les citoyen.ne.s de Haute-Garonne, les élu.e.s et le personnel à l'issue de plusieurs rencontres participatives. Formalisant les grands objectifs et principes du Dialogue citoyen, la Charte est l'un des premiers outils qui a permis la connaissance, la diffusion et la mise en place de démarches participatives. La MDPEFH a également élaboré et fait vivre d'autres outils comme :

- le guide de la participation et ses fiches méthodologiques ;
- des formations professionnalisantes à destination du personnel ;
- une infolettre interne intitulée « Résonances » permettant de porter à connaissance les démarches mises en œuvre par les services et de favoriser un partage d'expériences entre services;
- un accompagnement auprès des Directions qui en font la demande afin de les orienter et de leur apporter conseil à chaque phase importante des processus de Dialogue citoyen mis en œuvre.

Outre ces moyens dédiés, la mise en œuvre et le suivi du Dialogue citoyen ont été rendu possibles par la mise en place d'une gouvernance ad hoc, à différents niveaux.

La gouvernance stratégique repose principalement sur l'organisation d'un point hebdomadaire entre élue déléguée, conseillère technique au cabinet et la Mission dans son volet Démocratie participative. Elle est renforcée par le rattachement direct de la Mission au Directeur Général des Services, permettant une grande fluidité d'échanges, de fonctionnement et de transversalité.

La gouvernance opérationnelle repose quant à elle sur un pilotage des chantiers par les Directions avec l'assistance conseil de la Mission et éventuellement une AMO externe, ainsi que l'utilisation des ressources de la Direction de la Communication.

Il existe ainsi une symétrie de positionnement entre élu.e.s et administration : l'élue déléguée intervient en facilitation auprès de l'ensemble des élu.e.s, de même que la Mission dans son volet Démocratie participative remplit ce rôle auprès des autres services.

Au final, le Dialogue citoyen repose sur l'association et la mobilisation d'une multitude d'acteur.ice.s depuis 2015, comme le résume le schéma suivant.

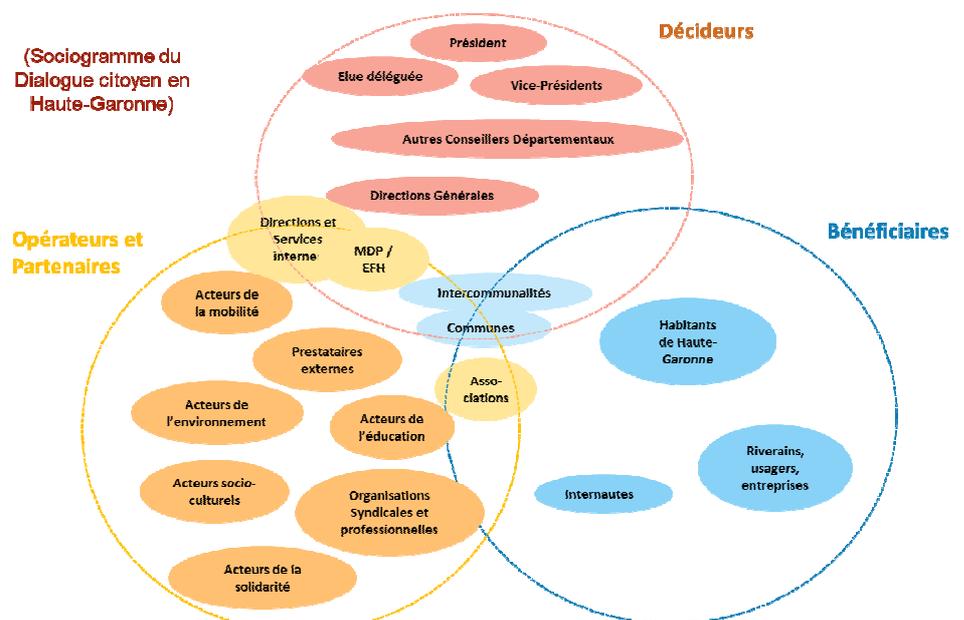


Figure 2 - Sociogramme des acteurs du Dialogue citoyen

## 1.2 La mise en œuvre du Dialogue citoyen

Le Dialogue citoyen voulu et mis en place par le Conseil départemental de la Haute-Garonne s'est construit de manière progressive.

Une première année d'installation a été nécessaire afin de mobiliser les ressources utiles à la réalisation de ce projet, mais également de comprendre les attentes des différentes parties prenantes en la matière (tant citoyen.ne.s, personnels qu'élu.e.s.). S'en sont suivis dès 2016, les premiers travaux lançant la dynamique pour les années successives, résumés dans la présentation synthétique chronologique ci-après (1.2.1). Une description sectorielle et transversale des différents dispositifs mis en œuvre est ensuite présentée (1.2.2. et 1.2.3).

### 1.2.1 Cadre chronologique général du Dialogue citoyen

Le tableau ci-après présente de manière synthétique les moments forts qui ont marqué la mise en place progressive du Dialogue citoyen en Haute-Garonne.

	Réseau interne	Réseau externe	Dialogues citoyens en action	Actes administratifs
2015		Questionnaire Grand public		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création du poste de directeur de projet démocratie participative</li> <li>- Désignation d'une Conseillère départementale déléguée à la démocratie participative</li> <li>- Délibération cadre</li> </ul>
2016		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1ère rencontres du Dialogue citoyen</li> <li>- Elaboration participative de la Charte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mixité sociale dans les collèges</li> <li>- Nouveaux collèges</li> <li>- Charte de la commande publique</li> <li>- Mieux vous connaître pour mieux vous transporter</li> <li>- Mon Département plus proche de moi</li> <li>- Schéma Départemental de la lecture publique : Quelles médiathèques en 2021 ?</li> </ul>	
2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guide et fiches méthodologiques du Dialogue citoyen</li> <li>- Nouveaux outils numériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réseau des acteurs de la DP avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>*2ème rencontres du Dialogue citoyen</li> <li>*série de RDV en territoire constitutifs du réseau*Fonds de soutien à la démocratie participative</li> <li>*Petites Fabriques :</li> <li>*Conférence participative</li> <li>* Questionnaire thèmes à mettre au Dialogue citoyen</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schéma Départemental de la Lecture Publique _ suite</li> <li>- Mixité sociale dans les collèges : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voirie : Suppression passage à niveau Escalquens</li> </ul> </li> <li>- Mieux vous connaître pour mieux vous transporter</li> <li>- Schémas Personnes âgées- Personnes en situation de handicap (PA-PH)</li> <li>- Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SAASP)</li> <li>- Mon Département plus proche de moi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adoption Charte de la commande publique</li> <li>- Adoption de la Charte du Dialogue citoyen</li> <li>Délibération Mixité sociale dans les collèges</li> </ul>

	Réseau interne	Réseau externe	Dialogues citoyens en action	Actes administratifs
			- Sectorisation scolaire	
2018	- Infolettres « Résonance »  - 1ère session de formation (4 modules)	- 3ème rencontre du Dialogue citoyen  - Rencontre des technicien.ne.s de la concertation des départements  - Adhésion à l'ANACEJ et à l'ICPC	- Pour une approche concertée de l'insertion en HG  - le Covoiturage ça se partage  - Objectif : Cultures pour tous  - Ambition Jeunesses  - Voirie : Mane, Revel, RD 916  - Mixité sociale dans les collèges : suite  Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SAASP)	- Délibération Schémas PA/PH  - Délibération Objectif Cultures pour tous  - Arrêté préfectoral portant sur le SAASP   - Délibération Schéma de lecture publique

### 1.2.2 Dispositifs de Dialogue citoyen mis en œuvre sur des politiques départementales

#### *Education et jeunesse*

Plusieurs dispositifs de Dialogue citoyen ont été mis en place en matière d'éducation et de jeunesse. En matière d'éducation, deux démarches phares ont particulièrement bénéficié de dispositifs participatifs spécifiques : le projet relatif à la mixité sociale dans les collèges, ainsi que le projet de sectorisation. Les outils mobilisés ont été multiples et utilisés sur une longue durée. Ils ont permis d'accompagner le Département, les familles et les collèges à co-construire ensemble de nouvelles propositions.

Quant à la stratégie « jeunes », elle se développe elle aussi progressivement. Plusieurs outils ont également été mobilisés, dont une enquête en ligne ayant recueilli plus de 1 000 réponses et des ateliers en présentiel qui ont rassemblé de nombreux jeunes de 11 à 30 ans.

Mode d'action	Niveau de dialogue citoyen	Exemples de chantiers réalisés
2 réunions publiques d'information	Information	Nouveaux collèges
Réunions, ateliers, rencontres sur le terrain et enquête (baromètre 2017)	Concertation	Rencontre des acteurs de la jeunesse et Stratégie jeunesse
- 24 réunions publiques de concertation - 20 rencontres bilatérales	Concertation	Mixité sociale dans les collèges
Des dizaines de réunions d'information, d'échanges et de débat dans différentes communes	Concertation	Sectorisation
Différents chantiers ciblés chaque année	Consultation	Conseil départemental des collégiens

### Mobilité et voirie

Les projets ayant trait à la mobilité et la voirie font également l'objet de nombreuses démarches de Dialogue citoyen, qu'elles soient réglementaires ou non. Fort de l'intérêt qu'elles suscitent, ce type de démarche tend à se développer progressivement sur ces sujets, et ce, de façon quasi-systématique. Les différentes démarches présentées ci-après ont visé à mieux comprendre les besoins des usagers et à faire évoluer des sujets parfois soumis à de vives tensions.

Mode d'action	Niveau de dialogue citoyen	Exemples de chantiers réalisés
Diffusion d'un questionnaire papier et numérique	Consultation	Mieux vous connaître pour mieux vous transporter
Enquête + réunion d'information	Consultation	Suppression passage à niveau Escalquens 2017
Réunion publique et registres d'expressions	Concertation réglementaire	Contournements de Mane et Revel
Questionnaire en ligne et sur sites + groupe de travail mais annulé faute de participants suffisants	Consultation	Le covoiturage, ça se partage

### Culture et patrimoine

En matière de culture et patrimoine, deux grandes démarches ont été mises en œuvre de manière participative sur tout le territoire départemental : l'élaboration du Schéma départemental de la lecture publique, ainsi que le projet Objectif : Culture pour tous. Les formats mobilisés ont été variés (réunions d'informations, ateliers de travail, jury citoyen, enquête ...) et ont permis de prendre en compte des propositions de l'ensemble des parties prenantes (professionnel.le.s, citoyen.ne.s ...).

Mode d'action	Niveau de dialogue citoyen	Exemples de chantiers réalisés
Enquête en ligne et 7 ateliers citoyens thématiques	Concertation	Schéma lecture publique
Questionnaire en ligne et en présentiel, rencontres « apéros culture » ; Jury citoyen avec production d'un avis citoyen ; Forum des acteurs.trices et professionnel.le.s de la culture	Concertation	Objectif Cultures pour tous

### Solidarités

Pour la réalisation de ses Schémas Personnes Agées - Personnes Handicapées, le Conseil départemental de la Haute-Garonne a choisi d'adopter une méthode participative. De nombreux participant.e.s ont répondu présent à cet appel, permettant l'élaboration de schémas sur ces deux sujets grâce à une articulation étroite et des ateliers croisés, répartis sur le territoire. Par ailleurs, une démarche de co-construction a été mise en place avec des bénéficiaires du RSA permettant une meilleure prise en compte de leurs besoins, une meilleure identification des leviers à mobiliser pour y répondre et une réflexion sur le fonctionnement des équipes mixtes. Cela a été rendu possible par la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire tripartite composés d'élu.e.s, du personnel du Département, de bénéficiaires et de représentants de structures d'accompagnement.

Mode d'action	Niveau de dialogue citoyen	Exemples de chantiers réalisés
Ateliers	Consultation	Ateliers pour Schémas PA/PH
Saisine	Consultation	Saisine du CDCA sur les schémas PAPH
Ateliers	Concertation	Ateliers de co-production RSA – ateliers tripartite anonymes

### 1.2.3 Dispositifs de Dialogue citoyen mis en œuvre sur des domaines transversaux

#### Démocratie participative

Différents dispositifs ont été progressivement mis en œuvre par la MDPEFH afin d'accompagner la diffusion de la culture de la participation et de faciliter sa mise en place. Que ce soit dans une optique de structuration des ambitions ou d'accompagnement au quotidien, le Conseil départemental a ainsi développé toute une palette d'outils allant du présentiel au recueil des besoins en ligne.

Mode d'action	Niveau de dialogue citoyen	Exemples de chantiers réalisés
Ateliers Concertation en ligne	Concertation	Charte du Dialogue Citoyen
Ateliers et rencontres	Concertation	Réseau des acteurs.trices de la DP
Conseil Départemental des collégien.ne.s (instance pérenne)	Information et consultation	Architecture des collèges Environnement Politique jeunesse
Système de soutien		Fonds de soutien
Espace web dédié	Information, consultation, concertation	Page et compte Dialogue Citoyen

*Approche globale des services publics*

Enfin, les démarches dites transversales relatives à l'amélioration de l'accessibilité des services publics en général ne font pas exception. Les citoyen.ne.s de Haute-Garonne ont été sollicité.e.s à plusieurs reprises afin de donner leur avis sur des documents structurants en matière d'objectifs à atteindre pour une meilleure prise en compte des besoins de chacun.e.

Mode d'action	Niveau de dialogue citoyen	Exemples de chantiers réalisés
3 réunions de travail avec les directions acheteuses 5 ateliers avec les acteur.trice.s	Concertation	Charte de la commande publique
23 réunions publiques d'information et d'échanges	Information	Mon Département plus proche de moi
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une douzaine de réunions en 2017, une dizaine en 2018 dont des réunions d'information, des réunions de travail, des réunions territorialisées</li> <li>- Des entretiens individuels avec des acteur.trice.s</li> <li>- Un questionnaire en ligne</li> </ul>	Concertation	Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public

## 2 La démarche d'évaluation

### 2.1 La logique d'action du Dialogue citoyen : chaînes de résultats et impacts escomptés

La logique d'action portée par le Dialogue citoyen est synthétisée ci-après dans un Diagramme Logique d'Impact (DLI) qui formalise l'enchaînement vertueux escompté de la démarche, des réalisations technico-administratives initiales, jusqu'aux impacts finaux pour les citoyens...s ...

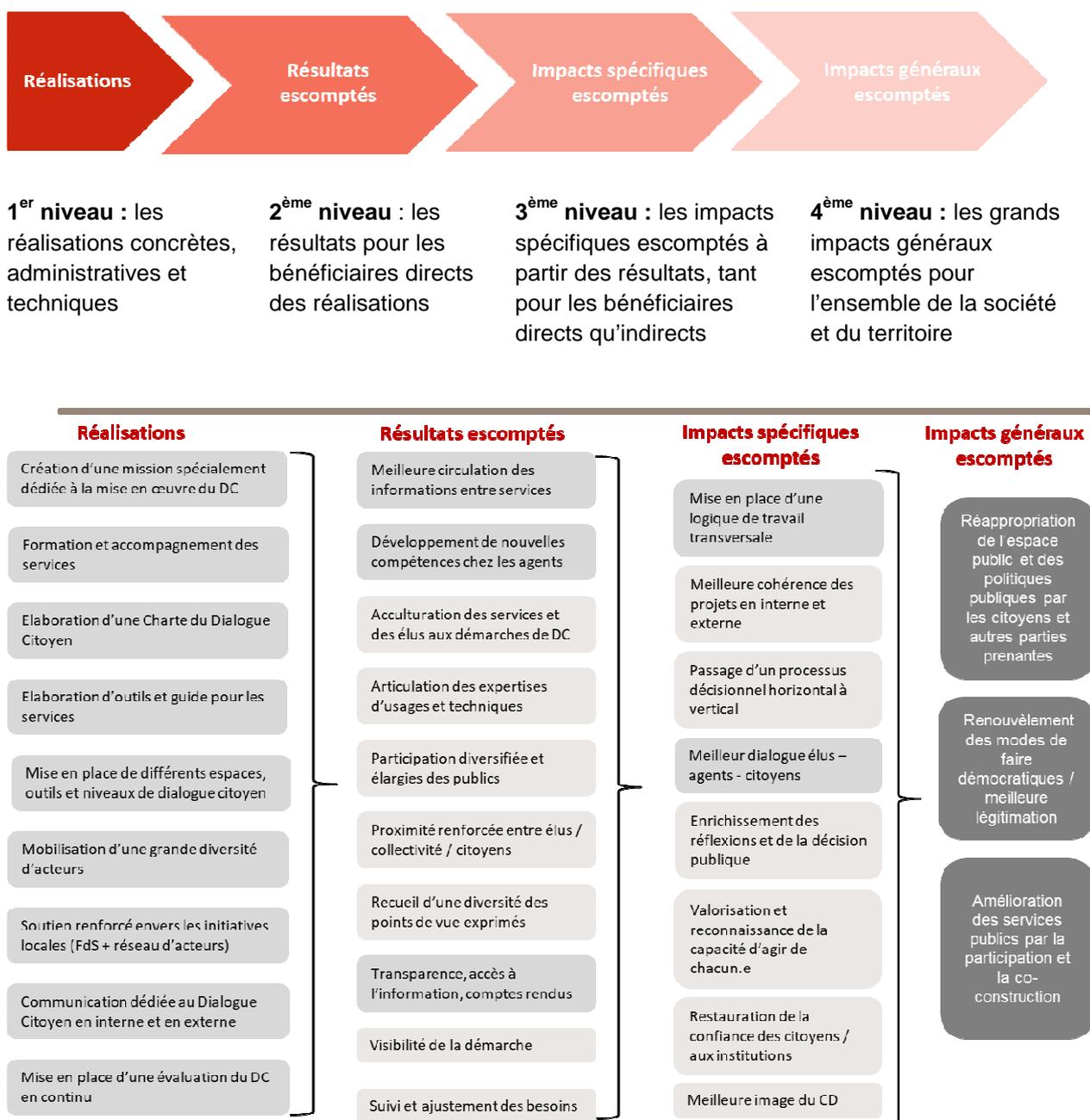


Figure 3 - Diagramme Logique d'Impact

Il permet aux évaluateurs de décomposer les différentes logiques d'actions inhérentes au Dialogue citoyen et de comparer la trajectoire attendue à celle qui peut être observée.

## 2.2 Une évaluation construite autour de deux grands axes

Conformément au cahier des charges défini par la Mission Démocratie participative Egalité Femmes-Hommes, l'évaluation du Dialogue citoyen repose sur deux grands axes :

- **Organisation, moyens et méthodes**

Cet axe renvoie principalement à la question de l'adéquation des moyens et des méthodes mobilisés au regard des besoins identifiés pour la mise en œuvre du Dialogue citoyen, à la cohérence des moyens humains, financiers et physiques avec l'ambition portée par la Charte, à l'optimisation de la capacité d'utilisation de la palette d'outils et à la meilleure aptitude à obtenir des résultats grâce aux outils participatifs mobilisés.

- **Processus décisionnels, impact sur la décision et sur les résultats**

Ce second axe renvoie quant à lui à la recherche d'une meilleure adéquation des politiques départementales aux besoins de la population, à une meilleure cohérence des démarches mises en œuvre avec les logiques et processus internes de décision et de gouvernance, à l'appréciation du niveau de résultat obtenu pour les différentes démarches participatives au regard des ressources mobilisées et des échanges préalables à la décision.

Au regard de ces deux niveaux de questionnements, parfois indépendants, parfois étroitement liés, plusieurs interrogations ont été formalisées en lien avec la maîtrise d'ouvrage permettant d'affiner les attendus de la présente évaluation.

## 2.3 Les quatre questions d'évaluation retenues

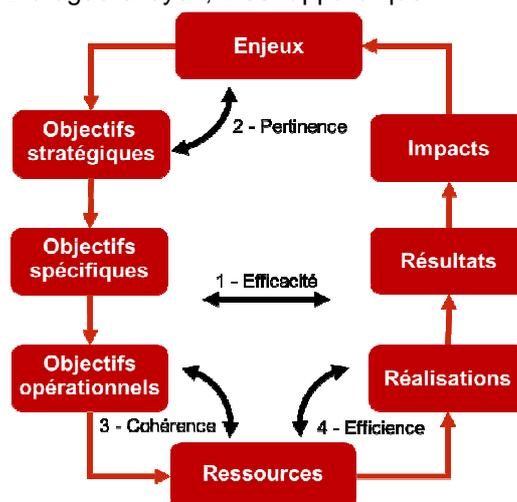
A l'issue de la phase de cadrage au cours de laquelle les évaluateurs ont recueilli les attentes et les premiers constats de la maîtrise d'ouvrage autour du Dialogue citoyen, il est apparu que quatre questions résumaient les principales attentes de l'évaluation (cf. questionnaire détaillé en annexe 1).

**1 - Pertinence** : la Charte reste-t-elle adaptée aux suites du Dialogue citoyen ?

**2 - Efficacité** : comment la mise en œuvre du Dialogue Citoyen a-t-elle eu un effet sur la qualité de la décision publique et sur le processus décisionnel ?

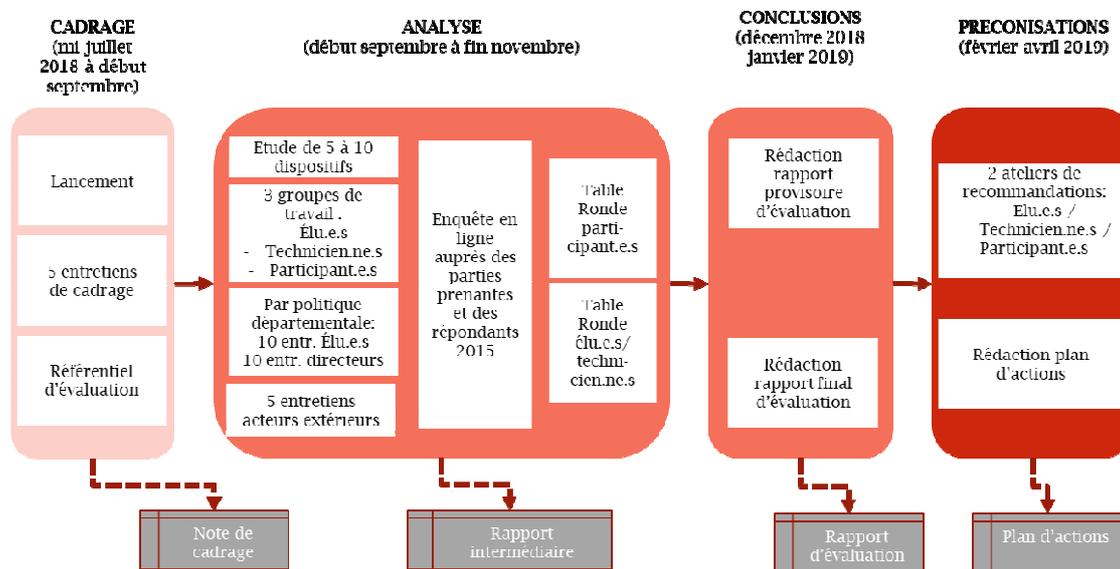
**3 - Efficience** : les effets obtenus sont-ils satisfaisants au regard de l'organisation, des méthodes et des moyens mis en œuvre ?

**4 - Cohérence** : en quoi l'organisation, les méthodes et les moyens mis en œuvre ont-ils traduit les objectifs de la Charte ?



## 2.4 Déroulement d'ensemble et travaux réalisés

La mission d'évaluation a été décomposée en **4 grandes phases** organisées comme suit :



La phase de **cadrage** avait pour objectif de préciser les attentes par rapport à l'évaluation en lien avec la MDPEFH et de permettre aux évaluateurs de s'approprier le projet, son historique et sa logique d'action. Le travail de cadrage visait à préciser le questionnement évaluatif ainsi que le protocole d'évaluation.

Lors de la phase d'**analyse**, les évaluateurs ont conduit un travail d'étude documentaire, à partir de l'ensemble des éléments produits dans le cadre du Dialogue citoyen mené depuis 2015 (rapports d'activités, rapports de mission, compte-rendu, avis citoyens, infolettre ...). Des entretiens avec les parties-prenantes (élu.e.s, personnels, citoyens et citoyennes...) ont permis d'alimenter la réponse aux questions évaluatives. Ces entretiens ont également permis de « zoomer » sur certaines démarches spécifiques, et ainsi d'analyser de manière plus précise le déploiement du Dialogue citoyen et ses effets sur 8 projets pré-identifiés afin de recueillir de manière concrète les freins et leviers à la bonne mise en place des démarches participatives et les conditions de prise en compte de l'avis citoyen dans les projets concertés. Cette phase d'analyse a été complétée par la diffusion d'une enquête en ligne auprès des hauts-garonnais et hautes-garonnaises afin de les interroger à la fois sur leur vision de la Démocratie participative, mais également sur ce qu'il conviendrait de renforcer ou d'améliorer en matière de Dialogue citoyen. Enfin, l'organisation de différents ateliers et tables-rondes en présence d'élu.e.s, de personnels et de citoyen.ne.s en début et fin de démarche d'évaluation a permis de recueillir leurs observations dans un premier temps, puis de confronter leurs points de vue sur les constats ainsi mis en lumière dans un deuxième temps.

La phase de **conclusion** a ensuite permis aux évaluateurs d'élaborer les conclusions de l'évaluation sur lesquelles reposeront les préconisations qui sont élaborées en fin de mission.

La liste des personnes interrogées figure en annexe 2.

### 2.4.1 Entretiens de cadrage

Afin de mieux comprendre les contours de la mission d'évaluation et du Dialogue citoyen porté en Haute-Garonne depuis 2015, 7 entretiens de cadrage ont été réalisés en début de démarche avec des élu.e.s, des membres du Cabinet, des directeur.rices de services et de la MDPEFH.

### 2.4.2 Entretiens d'analyse

La phase d'analyse s'est poursuivie par la réalisation de 34 entretiens complémentaires, avec respectivement 4 citoyen.ne.s, 9 élu.e.s et 21 agents. Ces entretiens ont permis aux évaluateurs de mieux comprendre les attentes et la vision de chaque partie prenante vis-à-vis du Dialogue citoyen actuellement mis en place.

### 2.4.3 Analyse documentaire

Une analyse documentaire a également permis aux évaluateurs d'approfondir la connaissance des dispositifs et démarches existantes et de dresser un premier panorama des enjeux et éléments de diagnostics à prendre en compte tout au long de l'évaluation. Ont notamment été analysés :

- les rapports d'activité du CD 31,
- le site internet du CD 31,
- les documents de cadrage de la MDPEFH,
- les documents de cadrage, comptes rendus et bilans des dispositifs mis en œuvre dans le cadre du Dialogue Citoyen,
- le guide et les fiches méthodologiques produits par la MDPEFH,
- les enquêtes (questionnaires, verbatim, et résultats) réalisées auprès des citoyen.ne.s,
- les supports et documents de communication relatifs aux démarches de participations réalisées,
- les éléments physico-financiers.

### 2.4.4 Analyse de dispositifs

Plusieurs « zooms » ont également été réalisés afin de proposer une analyse plus fine de certaines démarches dans le cadre de l'évaluation. Les dispositifs ainsi analysés sont les suivants :

Analyses synthétiques (4 )	Analyses approfondies (4)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Charte de la commande publique</li> <li>- Les contournements de Mane et Revel / Suppression du passage à niveau Escalquens</li> <li>- Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public</li> <li>- Le covoiturage, ça se partage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La concertation sur la mixité sociale dans les collèges</li> <li>- L'élaboration du Schéma Départemental de lecture publique</li> <li>- Le Réseau des acteurs et actrices de la démocratie participative</li> <li>- L'approche concertée de l'insertion</li> </ul>

L'analyse détaillée de ces dispositifs est proposée dans un rapport annexe au présent rapport d'évaluation.

### 2.4.5 Enquête en ligne

Diffusée du 24 octobre au 25 novembre 2018, l'enquête en ligne a permis de réunir 519 répondant.e.s d'âges et de profils variés, dont 154 ayant eu conscience de participer à une démarche de Dialogue citoyen. Les questionnements portaient sur :

- la participation des citoyen.ne.s aux différents dispositifs de Dialogue citoyen mis en place par le Conseil départemental de Haute-Garonne (quelles démarches, dans quel cadre ...)
- leur appréciation des démarches proposées en termes de qualité de mise en œuvre (durée, fréquence, lieux, modes d'animation, modalité d'expression et de prise en compte de la parole citoyenne ...) et en termes d'impacts sur la décision publique ;
- leur appréciation de la Charte du Dialogue citoyen et des éventuelles pistes d'évolution à suggérer ;
- leur connaissance et appréciation du Réseau des acteurs et actrices de la Démocratie participative.

Enfin, le questionnaire s'achevait sur leur vision globale et leurs besoins en matière de Dialogue citoyen. Les répondant.e.s pouvaient alors à ce stade s'inscrire aux différents ateliers mis en place dans le cadre de l'évaluation.

L'ensemble des réponses et leur analyse sont présentés dans un rapport annexe au présent rapport d'évaluation.

### 2.4.6 Groupes de travail, tables rondes et atelier organisés

Afin d'approfondir la réflexion, les différentes parties prenantes ont été invitées à venir s'exprimer à trois reprises, lors d'ateliers en présentiel, afin d'établir un premier diagnostic du Dialogue citoyen avec les évaluateurs le 15 octobre 2018, puis de partager ce diagnostic collectivement le 3 décembre 2018 et de réfléchir aux pistes d'amélioration le 27 mai 2019.

Les différents ateliers ont ainsi réuni :

Groupes de travail du 15 octobre 2018 :	Tables rondes du 3 décembre 2018 :	Forum évaluatif du 27 mai 2019
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>d'élue.e.s</b> – 6 participant.e.s</li> <li>▪ <b>du personnel</b> – 9 participant.e.s</li> <li>▪ <b>d'habitant.e.s</b> – 9 participant.e.s</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>d'élue.e.s et du personnel</b> – 16 participant.e.s, dont 3 élu.e.s et 13 agents</li> <li>▪ <b>d'habitant.e.s</b> – 9 participant.e.s</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habitant.e.s</b> : 27 participant.e.s</li> <li>• <b>Personnel du Conseil départemental</b> : 8 participant.e.s</li> <li>• <b>Elu.e.s</b> : 7 participant.e.s</li> </ul>

Les comptes-rendus de ces ateliers figurent dans un rapport annexe au présent rapport.



# REPONSES AUX QUESTIONS EVALUATIVES



## 3 Réponse à la 1<sup>ère</sup> question (pertinence) : la Charte reste-t-elle adaptée aux suites du Dialogue citoyen ?

### 3.1 Une Charte méconnue du grand public et des acteur-trice-s des dispositifs

Bien qu'ayant été élaborée de manière participative, 68% des citoyen.ne.s ayant répondu à l'enquête en ligne affirment ne pas connaître la Charte (soit 345 répondant.e.s). Cette méconnaissance est notamment liée au fait qu'elle est rarement mentionnée lors des démarches participatives mises en place, exceptées celles organisées dans le cadre des Rencontres du Dialogue citoyen, mais aussi plus largement du Réseau des acteurs et actrices.

S'agissant des participant.e.s qui disent connaître la Charte, leur connaissance se limite généralement à l'existence même de ce document plus qu'à son contenu précis. D'une certaine manière, les citoyen.ne.s interrogés affirment qu'il importe davantage que la Charte soit appliquée plutôt qu'elle ne soit connue de tous.

La méconnaissance de la Charte implique de ce fait, de la part des habitant.e.s, un manque de vision claire sur ce qu'il serait opportun de faire évoluer en son cœur et dans son application. Les citoyens et citoyennes interrogés préconisent donc que cette Charte soit davantage mise en avant, si l'objectif principal vise à ce qu'elle soit connue de tou.te.s. Pour ce faire, ils insistent pour qu'elle le soit dans des termes accessibles à tou.te.s, et dans un format court. Un vocabulaire trop jargonneux et/ou un texte trop long aurait pour conséquence, selon eux, de décourager les citoyen.ne.s encore non familiers de ce type de démarche. Il leur paraît important que les supports qui seraient choisis en ce sens puissent être adaptés aux différents publics visés.

Par ailleurs, les participant.e.s souhaitent, au-delà de l'enjeu de faire mieux connaître la Charte, que les efforts soient davantage tournés vers sa mise en application effective et la garantie que cet engagement est bel et bien réel.

Ce constat est également répandu parmi le personnel du Conseil départemental qui atteste de son existence mais n'a également, généralement, jamais lu ce document. Cette

« Nous savons qu'il existe une Charte du Dialogue citoyen, mais nous ne nous sommes pas appuyés dessus pour élaborer notre démarche de concertation. Nous avons fait confiance à la MDPEFH qui la maîtrise et la comprend mieux que nous ».

méconnaissance de la Charte est principalement liée au fait que les services mettaient en œuvre une démarche participative pour la première fois et qu'ils se sont entièrement appuyés sur la MDPEFH pour s'assurer que les principes de la Charte seraient intégrés de fait à leur stratégie de concertation. C'est donc en toute confiance qu'ils se sont impliqués dans la mise en œuvre de démarches de Dialogue citoyen. D'après les services interrogés, il est important qu'une

telle Charte existe et rappelle les fondements du Dialogue citoyen. De leur point de vue, elle semble plus utile pour faire connaître l'engagement du Département en la matière, plutôt que pour leur apporter une aide technique pour la mise en œuvre de leur démarche. En ce sens, le Guide méthodologique Dialogue citoyen et ses fiches représentent un intérêt plus grand que la Charte en elle-même.

### 3.2 Une Charte fondant une démarche portée au plus haut niveau politique et administratif

Bien que la Charte soit mal connue des différentes parties prenantes, elle n'en demeure pas moins structurante et fondamentale dans la mise en œuvre du Dialogue citoyen.

En effet, elle est le fruit d'un portage fort, qui a facilité la mise en place du Dialogue citoyen depuis 2015 grâce à trois facteurs clés :

- l'ambition forte affichée par l'exécutif ;
- la nomination d'une conseillère départementale déléguée au Dialogue citoyen qui se veut garante de cette démarche et mobilisatrice auprès des autres élu.e.s ;
- la mise en place de MDPEFH, directement rattachée au DGS, et fortement présente sur l'ensemble des démarches.

Le grand public et le personnel s'accordent à dire que la Charte est nécessaire pour structurer le Dialogue citoyen et veiller à sa bonne mise en œuvre. Cette dernière est aussi bien portée par le politique (Le Président, l'élue déléguée, les autres élu.e.s concerné.e.s et le cabinet) que par la MDPEFH qui s'inscrivent de fait en garants de ces principes. Grâce à ce portage fort et à une appropriation de son contenu par les élu.e.s, avec l'appui des Directions accompagnées par la Mission Démocratie participative Egalité Femmes-Hommes, les démarches de Dialogue citoyen se veulent donc entièrement fondées sur la Charte.

### 3.3 Des principes et objectifs plutôt atteints

Malgré cette méconnaissance de la Charte, les habitant.e.s et les agents s'accordent à dire que les démarches mises en place sont satisfaisantes sur un certain nombre de points inscrits dans la Charte. Avec plus de 60% de taux de satisfaction minimum pour les différents questionnements présentés ci-après, le constat est net : le Dialogue citoyen ainsi mis en place est satisfaisant au regard de la vision des citoyens et citoyennes du Département et des objectifs qui avaient été fixés en la matière.

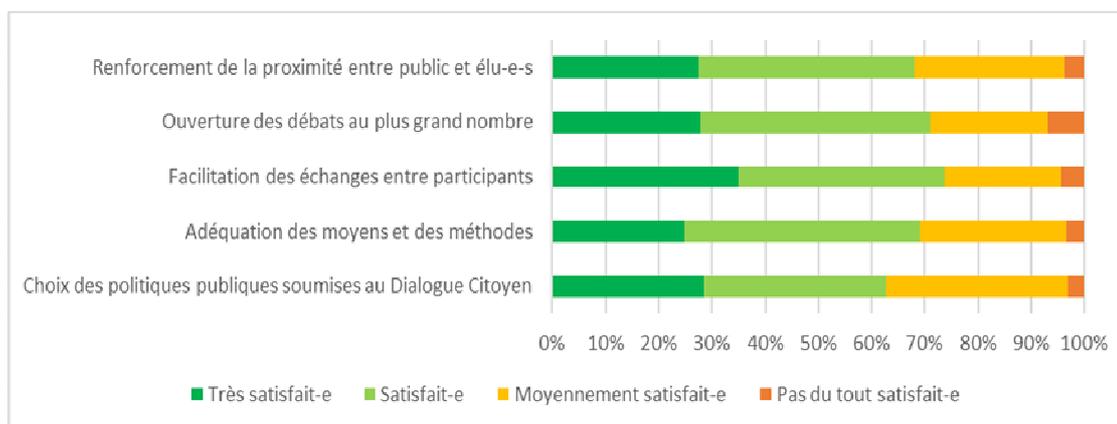


Figure 4 - Graphique - Réponses à la question : « Pensez-vous que les objectifs de la Charte ont été atteints en matière de ... »

Ce constat est partagé à la fois par les citoyen.ne.s interrogé.e.s lors de l'enquête en ligne mais également par les participant.e.s aux tables rondes.

Les personnels rencontrés en entretien se disent eux aussi satisfaits, même s'ils tiennent à souligner que des progrès restent encore toutefois à faire notamment en termes de communication, information, proximité, et clarté de ce qui est mis au dialogue, puis de ce qui est négociable (voir infra partie « Cohérence »). Compte tenu de la rapidité avec laquelle le Dialogue citoyen a été mis en place, et compte tenu également du fait que ces démarches étaient généralement nouvelles pour la grande majorité d'entre eux/elles, ces dysfonctionnements leur semblent acceptables et logiques en début de démarche.

### 3.4 Des principes qui restent pertinents

Elaborée de manière participative, la Charte a pu s'inspirer des attentes et besoins exprimés par les différentes parties prenantes lors de son élaboration en 2016.

Elle s'est également appuyée sur l'étude réalisée auprès des habitant.e.s de la Haute-Garonne en 2015, laquelle faisait ressortir plusieurs grands enjeux figurant dans la Charte aujourd'hui (transparence, proximité, convivialité ...).

Trois ans après, au regard du questionnaire diffusé auprès des habitant.e.s de la Haute-Garonne dans le cadre de l'évaluation, à l'automne 2018, mais également via les différentes personnes rencontrées lors des groupes de travail et entretiens, les principes figurant dans la Charte restent pertinents par rapport aux attentes et besoins exprimés par les citoyen.ne.s.

Les mêmes besoins qu'en 2015-16 ressortent de ces démarches, à savoir des besoins de transparence, de proximité, de convivialité, mais aussi d'écoute, d'informations, de savoir que sa parole a bien été prise en compte ...

L'absence d'évolution marquée entre les principes de la Charte et les attentes des citoyen.ne.s, amène à conclure que cette dernière reste pertinente.

#### **Pertinence : réponse à la question**

##### **→ la Charte reste-t-elle adaptée aux suites du Dialogue citoyen ?**

Bien que tous les objectifs n'aient pas été atteints, la Charte apparaît tout à fait pertinente quant à la structuration des suites du Dialogue citoyen.

D'une part, car elle correspond toujours aux attentes des citoyen.ne.s, mais également du personnel et élu.e.s qui participent à ces démarches ou y sont attentifs.

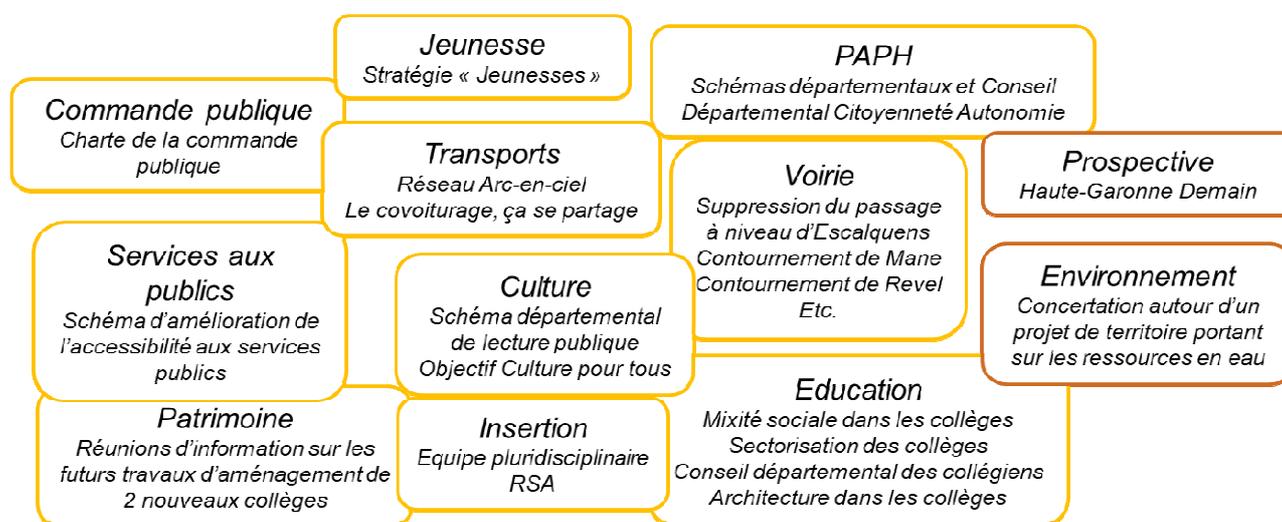
D'autre part, parce que son portage fort et sa diffusion auprès des nombreuses directions accompagnées dans la mise en place de démarches participatives par la MDPEFH, l'élue déléguée et l'exécutif, ont su garantir le bon déroulement des démarches dans le cadre qui avait été fixé

Toutefois, celle-ci reste encore méconnue du grand public et des agents.

## 4 Réponse à la 2<sup>ème</sup> question (efficacité) : comment la mise en œuvre du Dialogue citoyen a-t-elle eu un effet sur la qualité de la décision publique (nature et modalités) et sur le processus décisionnel ?

### 4.1 Le Dialogue citoyen a touché de nombreux sujets, diversifiés

Conformément au souhait initial du Conseil départemental de la Haute-Garonne et aux attentes des citoyen.ne.s, de nombreux sujets ont été mis au débat. A ce titre et sur la période évaluée, plusieurs Directions ont lancé une démarche de Dialogue citoyen (10) ou sont sur le point de le faire (2) sur les 13 interrogées lors de l'évaluation (1 non encore engagée). Certaines, comme les Directions des Routes, Voirie, des Transports, ou encore de l'Education, n'hésitent pas désormais à dupliquer ce nouveau mode de fonctionnement sur les projets qu'elles portent. Le schéma présenté ci-après en propose un panorama synthétique.



Au-delà de ces sujets sectoriels mis au débat, les dispositifs portés au sein du Réseau des acteurs et actrices de la démocratie ont également su proposer une diversité d'approches et de réflexions à travers Les Petites Fabriques, les conférences participatives, les Rencontres du Dialogue citoyen et le Fonds de soutien. Touchant des publics différents et souvent captifs, les entretiens réalisés montrent que ces dispositifs répondent à une réelle utilité (information, débat, conseils ...).

## 4.2 Le Dialogue citoyen a mobilisé tou.te.s les acteurs et actrices : les élu.e.s ...

Au fur et à mesure que les démarches de Dialogue citoyen ont été mises en place, plusieurs élu.e.s se sont rapidement impliqué.e.s dans ces démarches, que ce soit en participant aux différents comités clés ou en répondant présents aux réunions et ateliers participatifs.

Cette implication a notamment été observée parmi celles et ceux dont c'est le premier mandat, mais également parmi un certain nombre de convaincu.e.s pour qui la mise en place du Dialogue citoyen a été fortement appréciée et appropriée.

Par ailleurs, cette démarche semble être partagée et appréciée par l'ensemble des élu.e-s rencontré-e-s. Bien que certain.e.s mettent en avant plusieurs freins ou risques qu'il convient de lever pour pouvoir mettre en place des démarches participatives sécurisantes et performantes, ces démarches comportent à leurs yeux plus de points positifs que négatifs.

Malgré le temps nécessaire pour organiser ces processus participatifs, tou.te.s s'accordent à dire que ces derniers apportent une vraie plus-value de renforcement du dialogue avec les citoyen.ne.s et d'ajustement des politiques publiques avec les besoins des habitant.e.s.

Au-delà des avantages qu'elles procurent (partage du diagnostic et des besoins, légitimité du projet ...), ces démarches apparaissent comme complémentaires des réunions et actions de proximité que les élu.e.s mènent dans le cadre de leurs mandats, soit parce qu'ils sont déjà familiers de ce type de démarche, soit parce que la population les interpelle régulièrement sur des sujets ou projets à mettre au débat : les démarches de Dialogue citoyen permettent alors de répondre à cette demande.

De plus, les entretiens conduits auprès des élu.e.s du Conseil départemental de la Haute-Garonne montrent que ces démarches, une fois expérimentées, sont perçues comme devant être systématisées voire élargies à d'autres sujets,

« Il est important que ce projet soit partagé avec les citoyens pour qu'ils puissent donner leur avis, faire remonter ce qu'il ne va pas. Mais ce projet devra être pensé également au regard des valeurs pour lesquelles j'ai été élue et que je souhaite défendre ».

d'autres politiques publiques ... Pour les élu.e.s rencontrés les plus convaincus, le Dialogue citoyen représente un apport indispensable pour faire remonter les besoins, les ressentis, les expériences des citoyen.ne.s, relatifs aux projets et politiques publiques en discussion. Pour beaucoup, il semble désormais inconcevable d'imaginer de nouveaux projets sans associer les parties prenantes.

Ces réunions et ateliers ont également un autre avantage selon les élu.e.s : celui de multiplier les interactions et moments de rencontre avec les citoyen.ne.s. Il apparaît en effet dans l'analyse, que ce besoin de proximité avec les élu.e.s occupe une place prioritaire dans les attentes des habitants et habitantes de la Haute-Garonne.

Enfin, la mise en place de dispositifs participatifs au sein desquels les élu.e.s sont impliqués permet à ces dernier.e.s de s'interroger sur leur capacité à faire aboutir les projets co-pensés ou co-construits avec les citoyen.ne.s et acteur-trice-s de terrain, mais aussi sur les rôles et fonctions des élu.e.s. Beaucoup regrettent qu'au-delà de la démarche en elle-même, les élu.e.s se retrouvent parfois impuissant.e.s dans la mise en place des recommandations qu'ils ou elles partagent pourtant, et ce, notamment pour des raisons de temps, de périmètre de compétence, ou encore de lenteur de mise en place des politiques publiques. Expérimenter ce type de démarche leur a donc permis d'engager progressivement une réflexion sur la façon d'améliorer le processus.

### **4.3 Le Dialogue citoyen a mobilisé tou.te.s les acteurs et actrices : les citoyen.ne.s ...**

Lorsque le Dialogue citoyen a été mis en place au sein du Conseil départemental de la Haute-Garonne, les citoyen.ne.s interrogés disent avoir d'abord ressenti de la curiosité. Puis très vite, toute une réflexion et une démarche de participation active se sont mises en place chez ce public. Lors des groupes de travail menés dans le cadre de l'évaluation en présence d'habitants et habitantes, il apparaît que plusieurs participant.e.s se sont investis dans l'une des démarches de Dialogue citoyen sans rien en attendre au départ, puis, dans une toute autre logique ensuite : celle de se saisir de ce nouvel outil mis à disposition de tou.te.s pour faire entendre sa voix et montrer que les citoyen.ne.s ont leur place dans le débat. Beaucoup souhaitent donc saluer l'engagement porté par le Conseil départemental en la matière, certain.e.s allant même jusqu'à parler de reconnaissance.

Néanmoins cette démarche ne touche pas les publics de la même façon. En effet, l'enquête et les groupes de travail organisés ont montré que la démarche de Dialogue citoyen est perçue comme un outil permettant de se faire entendre, en particulier chez les citoyen.ne.s déjà engagé.e.s. ou qui participent à d'autres démarches portées à l'échelle locale, régionale voire au-delà et qui sont familiers de dispositifs participatifs (conseils citoyens, comités de quartiers etc.). Cette démarche permet selon eux de vivifier davantage leurs engagements personnels. C'est pourquoi ces derniers se disent attentifs à la démarche de Dialogue citoyen portée par le Département. Ce constat s'observe également chez des citoyen.ne.s issu.e.s des zones rurales qui considèrent le Département comme une collectivité proche du citoyen, par sa présence forte mais également par ses compétences, résolument tournées vers l'humain. Ils sont donc également très réceptifs aux démarches de concertation et consultation proposées.

Au total, au regard des analyses réalisées en matière de participation aux différents événements organisés par le Conseil départemental dans le cadre du Dialogue citoyen, il apparaît que ce dernier a permis une mobilisation large et diversifiée dont les principaux profils sont les suivants :

- des citoyen.ne.s aux profils variés (actifs, retraité.e.s, étudiant.e.s, usagers de services publics, bénéficiaires de services publics, parents d'élèves, covoitureurs etc.) et aux âges diversifiés (de 11 à 99 ans) ;
- des professionnel.le.s (des entreprises, des agents publics, ...) et des associations ;
- des habitant.e.s issu.e.s de Toulouse et ses alentours, mais aussi des personnes des territoires ruraux.

Certains agents du Conseil départemental mettent en avant des taux de participation des publics satisfaisants, excepté pour quelques projets pour lesquels des problèmes de communication ou des questions relatives au sujet même de la concertation ont pu être relevés (pas assez d'enjeu, pas assez concret).

Les citoyen.ne.s ainsi mobilisés et qui étaient en attente de telles rencontres et de débats en présence d'élu.e.s sont également enclins à ce que ceux-ci se développent désormais davantage.

### **4.4 Le Dialogue citoyen a mobilisé tou.te.s les acteur·trice·s : le personnel**

La mise en œuvre du Dialogue citoyen a également reposé sur une forte mobilisation du personnel autour des différentes démarches participatives organisées par le Conseil

départemental. Parmi le personnel interrogé au cours de l'évaluation, tou.te.s semblent avoir appréciés de participer à ces nouveaux modes de faire, et ceci pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, ces démarches introduisent de nouvelles façons de faire et de conduire les projets chez les agents, et ont favorisé de nouvelles dynamiques managériales. Alors que ces démarches de dialogue étaient quasiment inexistantes avant 2015, plus d'une dizaine de Directions ont été accompagnées depuis, dans un espace de temps très court (3 ans), favorisant une meilleure appropriation des projets et initiatives des agents dans la manière de les mener. Cela a notamment été rendu possible par la mise en place de démarches qui, par leur format, ont fait découvrir de nouveaux outils, plus pédagogiques, plus partagés.

Néanmoins, cette mobilisation ne s'est pas faite sans difficulté. Bien qu'adoptées et appropriées par les agents qui les ont expérimentées, ces démarches demandent des temps de préparation supplémentaires chronophages, ainsi que la nécessité de repenser certaines pratiques professionnelles. C'est avec l'aide de la Mission DPEFH que de nombreuses Directions disent avoir pu relever ce défi, plus particulièrement avec l'apport d'outils et de techniques d'animation qui ont permis d'apporter un cadre sécurisant et productif.

*« Lorsqu'il a été acté qu'une démarche de concertation serait mise en place, nous avons eu quelques craintes : sur quels sujets interroger les citoyen.ne.s ? Que vont-ils pouvoir apporter ? Est-ce que la démarche va bien se passer ? Etc. ».*

Ces démarches sont également venues bouleverser certains stéréotypes sur la capacité du grand public à contribuer aux projets et aux politiques publiques. Pour de nombreux agents, solliciter l'avis des citoyen.ne.s dans l'élaboration d'un projet suscitait des craintes, notamment en début de démarche. Ces craintes reposaient à la fois sur le fond de la démarche (sera-t-il adapté et appropriable par les citoyen.ne.s ?) et sur les impacts que celle-ci pourrait avoir sur le projet (existe-t-il un risque que le projet soit entièrement remis en cause ?).

Globalement, les agents entendus dans le cadre de l'évaluation se disent satisfaits de la qualité et de la pertinence des propositions qui ont été formulées par les citoyen.ne.s, même si ces dernières varient en fonction de la technicité et de l'accessibilité de la question posée. Elles ont permis selon eux d'enrichir les projets dans chacune des démarches menées. Seules 2 Directions ont fait part de leur déception : dans le premier cas, les agents indiquent que le sujet était trop technique et insuffisamment approprié par les citoyen.ne.s qui ont ainsi proposé des pistes d'actions superficielles ; dans le second cas, malgré la mobilisation de nombreux acteurs, actrices et parties prenantes, une partie des associations présentes à la démarche se sont très peu exprimées en atelier, élevant peu le débat, et ont finalement envoyé leurs contributions en fin de démarche, une fois la phase de concertation presque achevée.

## **4.5 Le Dialogue citoyen a permis un meilleur ajustement aux besoins exprimés par les Hauts-Garonnais.e.s**

Comme évoqué précédemment, l'évaluation montre que la mise en œuvre du Dialogue citoyen a eu de nombreux effets quant à un meilleur ajustement des politiques publiques et projets aux besoins des citoyen.ne.s.

En premier lieu, il apparaît que ces démarches ont permis un enrichissement des projets en toutes circonstances. Elu.e.s comme personnel tiennent à souligner que l'ensemble des démarches organisées ont permis d'apporter une réelle plus-value aux projets, quel que soit le public (adultes, enfants, jeunes ...). Pour beaucoup, ces démarches ont vraiment permis de reconsidérer les chantiers au plus proche des attentes des citoyen.ne.s. Néanmoins, la qualité des propositions varie en fonction de la technicité du sujet et de son périmètre : plus la

démarche repose sur un projet concret, plus les réponses apportées par les participant.e.s sont pertinentes. A ce titre, personnel et élu.e.s précisent que ce n'est en rien une perte de temps : toutes les propositions étaient intéressantes à entendre et reflétaient à minima l'état d'esprit des participant.e.s autour d'un projet donné.

Certaines démarches ont permis d'aller plus loin, et de permettre même parfois d'aller jusqu'à la redéfinition des grandes ambitions ou actions de certains projets. Ces impacts sont d'autant plus importants qu'ils portaient en réalité sur des projets souvent très controversés ou soumis à de vives tensions comme ce fut le cas pour la démarche mise en place sur la mixité sociale dans les collèges ou encore sur le projet de voirie de contournement de Mane où les bases du projet ont été réinterrogées avec la population.

#### Exemple de la démarche réalisée dans le cadre du projet de voirie de contournement de Mane

- Un projet soumis à de fortes tensions : des riverains ainsi que des associations d'opposants au projet s'étaient mobilisés et étaient très présents aux réunions (environ 80 opposants sur la centaine de participants présents).
- Le choix de mettre en place une démarche transparente et participative : pour ce faire, les agents du Département ont organisé de nombreuses réunions avec les communes concernées et les pétitionnaires, les parents d'élèves et les commerçants en amont de la période de concertation réglementaire. Du porte à porte a également été réalisé avec des riverains pour comprendre les raisons de leur opposition.
- Une démarche qui a recueilli de nombreuses contributions, que ce soit en ligne, sur papier ou lors des réunions.
- Une pédagogie autour du projet qui a été appréciée par les citoyens et qui a permis parfois de convaincre les plus réticents sous certaines conditions.
- Un projet qui a été entièrement réinterrogé avec la population permettant de faire émerger ainsi de nouvelles propositions émises par les participants et de poursuivre la démarche dans de bonnes conditions.

#### Exemple de la démarche réalisée dans le cadre du projet de mixité sociale dans les collèges

- Un projet soumis à de fortes tensions : des acteur-trice-s et parents d'élèves fortement opposés au projet initialement présenté par le Conseil départemental
- Le choix de mettre en place une démarche transparente et participative
- Un projet qui a été entièrement redéfini sur la base des propositions émises par les participant.e.s
- Un projet qui n'a pas été partagé par tous, mais dont les fondements et les choix ont été compris et entendus par les participant.e.s « *je ne suis pas d'accord avec ce projet, mais je comprends la façon dont il a été pensé* »

## 4.6 Le Dialogue citoyen a renforcé l'échange et la proximité entre les élu.e.s, habitant.e.s et personnel

Le Dialogue citoyen contribue également à faciliter le dialogue entre élu.e.s et habitant.e.s et à renforcer la visibilité du Conseil départemental sur le territoire, notamment en milieu rural. Lors des ateliers organisés dans le cadre de la démarche d'évaluation, les participant.e.s ont expliqué qu'au regard de ses compétences résolument tournées vers l'humain et le social, l'intervention et les interactions du Conseil départemental envers ses administré.e.s sont ainsi fortement attendues et appréciées. Elles permettent selon eux de faire entendre l'avis de ces derniers aux décideur.euse.s publiques.

Cependant, le besoin de proximité avec les élu.e.s et le terrain reste toujours insatisfait du point de vue des citoyen.ne.s. L'analyse des échanges en ateliers et des résultats de l'enquête en ligne font effectivement apparaître de fortes attentes en matière de renforcement de la proximité avec les élu.e.s et de débats sur le terrain, et ce de manière omniprésente, notamment en milieu rural sur des sujets où les enjeux d'accompagnement social sont plus marqués du fait de l'éloignement des habitant.e.s par rapport aux services publics.

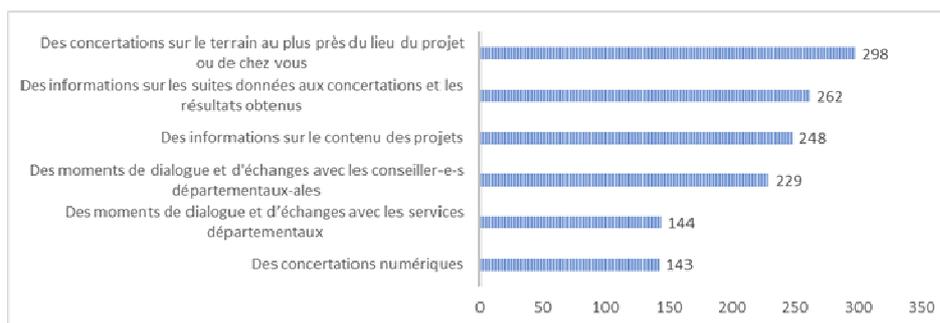


Figure 5 - Graphique - Réponses à la question : " quels seraient les points d'amélioration à apporter ? "

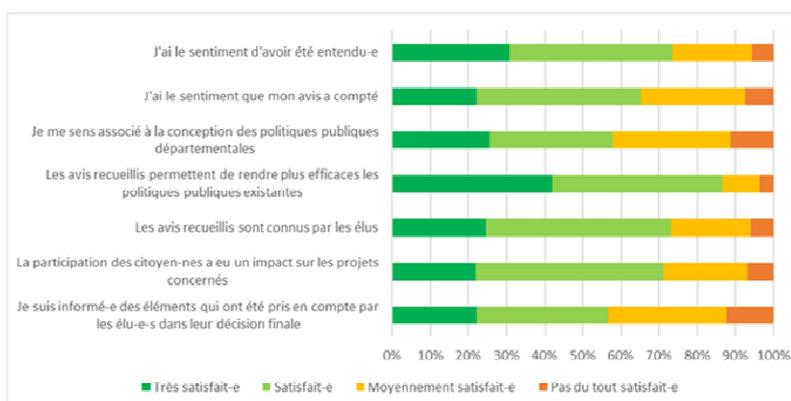
## 4.7 Les conséquences concrètes du Dialogue citoyen sur la décision publique restent encore insuffisamment claires

Ce constat repose essentiellement sur un manque de visibilité quant à l'aboutissement des projets et à l'identification des propositions prises en compte parmi celles émises par les citoyen.ne.s.

Pourtant, il existe une restitution quasi-systématique de ce qui a été produit avec les citoyen.ne.s, que ce soit par le biais de l'écrit ou de l'oral. En effet, des comptes rendus sont généralement établis à l'issue de chaque réunion et atelier, et sont envoyés par courriel aux participant.e.s. D'autres sont parfois mis en ligne sur le site internet et des communiqués de presse sont également réalisés sur certains projets. Des restitutions en présentiel sont aussi régulièrement organisées sur certaines démarches, soit à des fins d'informations, soit à des fins d'approfondissement grâce à la mise en place d'ateliers spécifiques.

Même si les répondant.e.s à l'enquête et les citoyen.ne.s rencontrés ont l'impression que leur avis compte, et qu'ils ont été écoutés, ils dénoncent un manque de visibilité sur l'aboutissement du projet ou de la réflexion à laquelle ils ont participé, que ce soit en matière de communication écrite ou en matière d'actions concrètes mises en place à l'issue de la démarche.

Figure 6 - Graphique - Réponses à la question : " quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux éléments suivants ?"



La démarche de rendre compte à l'issue des démarches participatives semble donc insuffisante. Les citoyen.ne.s attendent du Conseil départemental une information et un suivi du projet même au-delà de la période de concertation. Toutefois, bien que le personnel chargé de

rendre compte de ce suivi en ait conscience et soit enclin à le faire, il dénonce une certaine lenteur du processus d'élaboration des politiques publiques qui conduit parfois à devoir patienter des mois voire plus d'un an avant qu'une décision ou une action concrète ne soit mise en œuvre. Ces périodes d'entre-deux laissent donc peu de possibilités quant aux informations à communiquer.

Ce sentiment est également partagé par plusieurs élu.e.s qui regrettent parfois le manque de réactivité dont ils peuvent faire preuve avec les services pour répondre concrètement aux conclusions des démarches ainsi menées.

#### **Efficacité : réponse à la question**

##### **→ Comment la mise en œuvre du Dialogue Citoyen a-t-elle eu un effet sur la qualité de la décision publique et sur le processus décisionnel ?**

Grace aux différentes techniques d'animation mobilisées, mais également à la multitude de sujets proposés depuis 2015, le Dialogue citoyen a permis :

- de toucher à la fois les citoyen.ne.s (même s'il s'agit souvent d'un public « averti »), le personnel et les élu.e.s, de manières différentes ;
- de renforcer le dialogue et la visibilité de l'action départementale envers les citoyen.ne.s à différentes échelles territoriales (rural / urbain, quartiers, ...) ;
- de questionner et faire évoluer les pratiques professionnelles du personnel mais aussi des élu.e.s, en incluant ces démarches de dialogue dans le processus de décision et de mise en œuvre des politiques départementales ;
- d'enrichir les projets, et parfois même les co-construire ;
- d'appeler à plus de démarches participatives et de proximité par les citoyen.ne.s ;

Toutefois, malgré les outils de restitution mis en place, l'impact concret du Dialogue citoyen sur la décision publique reste difficilement accessible et mesurable du point de vue des participant.e.s.

## 5 Réponse à la 3<sup>ème</sup> question (efficience) : les effets obtenus sont-ils satisfaisants au regard de l'organisation, des méthodes et des moyens mis en œuvre ?

### 5.1 Des ressources professionnelles appréciées et utiles

Afin de mettre en œuvre les différentes démarches de Dialogue citoyen, plusieurs ressources ont été mobilisées depuis 2015.

Tout d'abord, le Dialogue citoyen repose sur un accompagnement quasi systématique de la MDPEFH en amont de chacune des démarches, très apprécié notamment pour le cadrage et la structuration de chacune des démarches (appui à la rédaction des cahiers des charges, au lancement de la démarche, utilité de la concertation ...), mais aussi pour les conseils apportés en termes d'outils à mobiliser (fondamentaux méthodologiques), publics à cibler, thématiques à concerter, modalités pour le faire ...

En tant que de besoin, la MDPEFH et les directions accompagnées ont également la possibilité de recourir à la mobilisation d'Assistance à Maitrise d'Ouvrage (AMO), et ce, de manière régulière. Parmi les 13 services interrogés, 6 services ont pu en bénéficier tout au long de leur démarche, et 2 sont sur le point d'être lancées. Ces demandes d'assistance sont généralement bien acceptées par la hiérarchie et/ou l'exécutif qui acceptent régulièrement ce type de requête, signe d'une volonté de soutenir dans les meilleures conditions possibles le déploiement du Dialogue citoyen.

*« La Mission DPEFH a été très présente et très aidante tout au long de la démarche. L'équipe est de bon conseil : elle nous a aidé tant sur la forme que sur le fond de la concertation et nous a aidé à travailler avec un prestataire. C'était une première pour notre service ».*

Enfin, le recours aux AMO a pour avantage de faciliter la mise en place de certaines démarches, tout en dégageant du temps supplémentaire pour les travaux de la MDPEFH lorsque les projets s'accumulent. Durant les 3 dernières années, le nombre de projets n'a cessé d'augmenter et avec eux le nombre de sollicitations de la MDPEFH. L'appui d'un prestataire extérieur est donc parfois indispensable. Cela permet de lever des contraintes de temps et d'accompagner un démarrage rapide de certains projets. Toutefois, l'intervention de la MDPEFH reste nécessaire et utile pour

faciliter l'articulation AMO-Direction notamment lorsque les services n'ont encore jamais expérimenté de démarches de concertation.

L'équilibre ainsi créé entre l'intervention de la MDPEFH et des AMO apporte une réelle plus-value aux agents en termes de :

- lancement des démarches et d'accompagnement, notamment lors des premières fois ;
- prise de recul et médiation dans les animations, facilitant ainsi les échanges avec la salle tout en « protégeant » les agents de débats « frontaux » lors de concertations soumises à de vives tensions ;
- découverte de nouvelles techniques et d'approches inspirantes ;

- mise en place de réunions plus conviviales.

## 5.2 Un agencement plutôt efficient

La mise en place de démarches participatives demande du temps, notamment lorsque celles-ci sont expérimentées pour la première fois par du personnel formé ou non. Le Dialogue citoyen a donc eu un impact non négligeable sur le temps passé par les agents et sur l'organisation des services pour atteindre les objectifs fixés en la matière.

Au regard des entretiens menés, il apparaît que l'articulation entre la MDPEFH et les AMO recrutées est particulièrement adaptée à la volonté d'installer le Dialogue citoyen de manière large et rapide au sein du Conseil départemental.

Ces approches se veulent donc complémentaires et efficaces puisqu'elles ont permis de déployer dans des conditions de coût satisfaisantes de nombreuses démarches participatives auprès des services.

### Efficiences : réponse à la question

#### → Les effets obtenus sont-ils satisfaisants au regard de l'organisation, des méthodes et des moyens mis en œuvre ?

Les méthodes et moyens mobilisés ont permis une mise en œuvre du Dialogue citoyen efficiente en favorisant la mise en place de plus d'une dizaine de démarches participatives en moins de 3 ans.

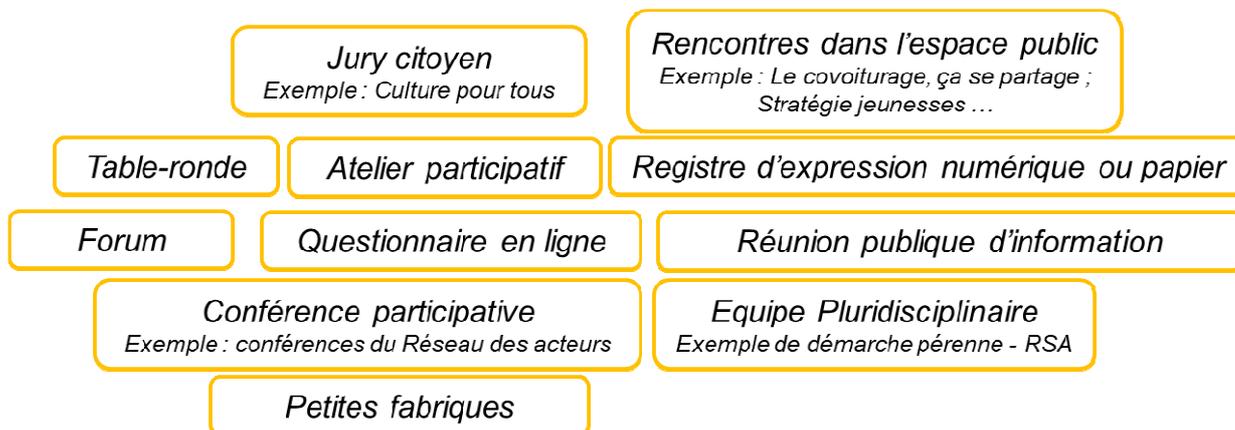
Sur cette période, l'organisation et l'animation de la mobilisation de l'administration, soit directement par la MDPEFH, soit par des AMO intervenant sous le pilotage de la MDPEFH, a permis une bonne efficacité.

## 6 Réponse à la 4<sup>ème</sup> question (cohérence) : en quoi l'organisation, les méthodes et les moyens mis en œuvre ont-ils traduit les objectifs de la Charte ?

### 6.1 Une richesse de formats et techniques

Conformément au principe n°6 de la Charte, des formats et techniques d'animation riches ont été mobilisés :

- des démarches pérennes (telle que l'Approche concertée de l'insertion autour de l'équipe pluridisciplinaire RSA) et des démarches ponctuelles (Objectif Cultures pour tous, ...) ;
- des formats d'animation en présentiel (ateliers, réunions, forum ...) et numériques (enquêtes en ligne) ;
- des ateliers grands publics (centaine de personnes) et des groupes de travail restreints ;
- rencontres sur lieux de vie dans l'espace public (aires de covoiturage)
- mais aussi un réseau d'acteur-trice-s mobilisant de nombreux outils et un accompagnement spécifique ;
- etc.



La richesse des formats et méthodes utilisés reflète donc bien les ambitions fixées par la Charte du Dialogue citoyen en la matière. Cela traduit une certaine volonté du Département, des services et des AMO de veiller à la bonne adaptation des dispositifs aux objectifs des démarches à mener en adaptant chaque format aux publics et aux enjeux ciblés.

Malgré la grande diversité de formats et techniques utilisés, une limite notable peut cependant être mise en avant : celle d'une utilisation limitée des plateformes numériques dans les différentes démarches de Dialogue citoyen mise en place depuis 3 ans. En effet, alors que les dispositifs de concertation aujourd'hui comportent fréquemment une double dimension présentielle et digitale, la dimension numérique est plutôt absente de la démarche portée par le

Conseil départemental, bien que la collectivité se soit dotée d'une page internet spécialement dédiée aux activités liées au Dialogue citoyen et que quelques questionnaires en lignes aient été diffusés. La pertinence du développement d'une telle modalité de contribution peut être posée dans l'optique de mobiliser de nouveaux publics et de développer les démarches existantes.

## 6.2 Une véritable diffusion et un soutien au développement de la culture de la participation

Afin que la culture de la participation puisse se diffuser, le Conseil départemental de la Haute-Garonne a su mobiliser plusieurs outils, tant à destination des élu.e.s, des agents que des habitant.e.s. Cette stratégie repose principalement sur des formations et sensibilisations pour les élu.e.s et les agents (...), et, pour les habitant.e.s, sur un essaimage rendu possible grâce à la mise en place d'un dispositif unique en France : celui du Réseau des acteurs et actrices de la démocratie participative composé :

- des Rencontres du Dialogue citoyen, le rendez-vous des acteurs et actrices de la démocratie participative
- des conférences participatives,
- des Petites fabriques,
- du Fonds de soutien à la démocratie participative,
- du soutien aux Conseils citoyens.

Cette démarche se veut donc cohérente avec la démarche globale de Dialogue citoyen que ce soit dans l'application des principes du Dialogue citoyen en interne, ou dans l'aide à la diffusion en externe.

## 6.3 Un constat majoritairement partagé par les citoyen.ne.s, d'une posture de dialogue effectivement travaillée

Pour de nombreux citoyen.ne.s interrogés au cours de l'enquête en ligne et des ateliers en présentiel, ou ayant répondu aux questionnaires de satisfaction diffusés en fin de réunion par les différents services qui en ont la charge, la posture adoptée par le Conseil départemental apparaît basée sur l'écoute, la bienveillance, le respect, la convivialité etc. afin de faciliter la venue de toutes et tous comme en atteste le graphique suivant relatif aux réponses à l'enquête en ligne.

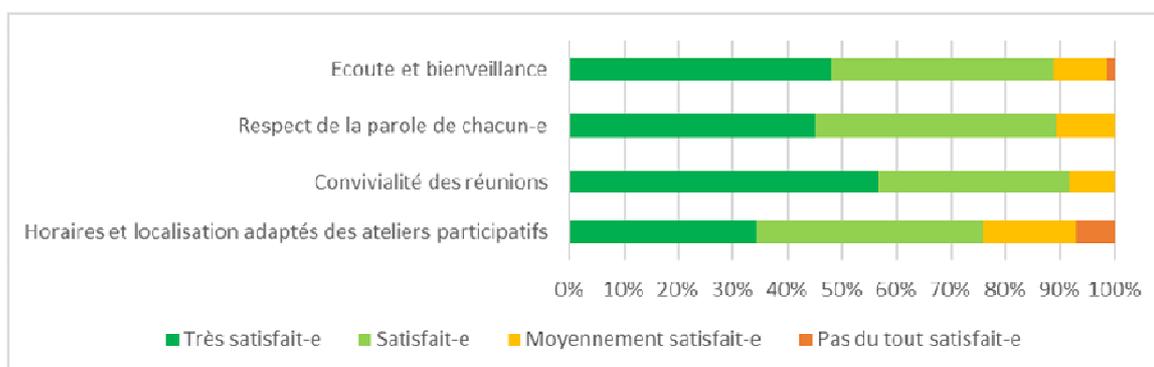


Figure 7 - Graphique - Réponses à la question : « quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux éléments suivants » ?

Ainsi, la posture adoptée par le Conseil départemental en matière de Dialogue citoyen se veut cohérente avec la Charte, et notamment son principe n°4 :

**4. Le dialogue citoyen avec tous**

Au-delà des acteurs habituels, le Conseil départemental veut favoriser la participation de chaque Haut-garonnais.e et faire vivre le dialogue citoyen avec celles et ceux qui ne s'expriment pas, qui sont les plus éloigné.e.s des lieux de débat et de la décision publique.

Pour cela, il s'appuiera sur des méthodes et des outils adaptés (lieu, animation, horaire, convivialité, communication, mobilisation...). Chaque démarche sera animée dans le respect des valeurs défendues par le Conseil départemental : écoute, bienveillance et respect de la parole de chacun, afin de créer les conditions d'une confiance réciproque.

Ces principes seront proposés en tant que règles du jeu à tous les participant.e.s, afin que chacun puisse s'exprimer librement.

Source : Charte du Dialogue citoyen

## 6.4 Une 1<sup>ère</sup> limite à cette posture de dialogue : une prise de parole citoyenne parfois insuffisamment répartie

Toutefois, malgré la mise en place de stratégies d'animation et le recours à des consultant.e.s spécialisés dans ce domaine, certain.e.s participant.e.s indiquent que les formats d'animation choisis ne leur permettent pas toujours d'avoir le temps de s'exprimer.

Parmi les raisons qui les poussent à répondre cela, figurent la durée trop courte des séances ainsi que les groupes de travail trop grands qui tendent à décourager certaines personnes dans leur démarche de prise de parole. En effet, les participant.e.s préfèrent souvent les formats plus longs et en petits groupes ...

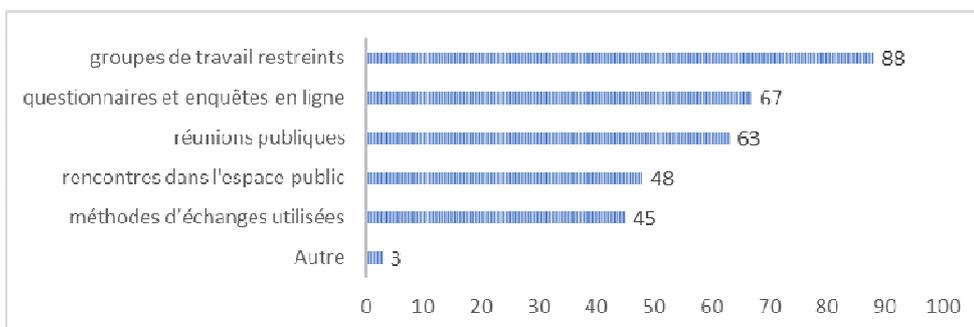


Figure 8 - Graphique - Réponses à la question : « quelles sont les modalités qui vous permettent de vous exprimer librement ? »

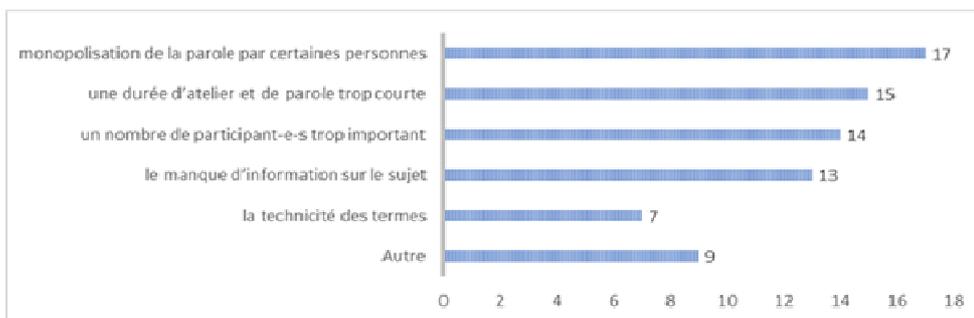


Figure 9 - Graphique - Réponses à la question : « quels sont les freins qui vous ont empêché de vous exprimer librement ? »

Bien que certaines de ces approches soient proposées, certains freins persistent : les participant.e.s souhaiteraient bénéficier de plus de temps en atelier pour s'exprimer, tout en restant dans un cadre convivial et restreint. D'autres préfèrent à l'inverse bénéficier de temps pour s'exprimer individuellement : les enquêtes en lignes, semblent à ce titre, être un outil complémentaire très apprécié.

Toutefois, la majorité des participant.e.s reste très satisfaite des démarches ainsi mises en œuvre et reste consciente des efforts qui ont été faits. En effet, la grande majorité des questionnaires de satisfaction recueillis à l'issue des différentes démarches organisées montre que les participant.e.s sont satisfaits de la façon dont les ateliers et réunions ont été animées, mais aussi de la façon dont ils ont été écoutés même si certains participants monopolisent parfois la parole ou si la durée des ateliers leur semble trop courte.

## 6.5 Une 2ème limite à cette posture de dialogue : un manque de fréquentation de certains dispositifs

Malgré la diversité des publics observés lors des différents ateliers de participation organisés par le Conseil départemental de la Haute-Garonne, certains dispositifs peinent à rassembler des citoyens et citoyennes autour de leur démarche.

Ce manque de fréquentation de certains dispositifs tient cependant souvent plus à des questions de disponibilité et de connaissance des dispositifs par les citoyen.ne.s, que de confiance et d'intérêt pour les démarches.



Figure 10 - Graphique - Réponses à la question « Pourquoi n'avez-vous pas pu assister à toutes les réunions organisées dans le cadre de la démarche à laquelle vous avez-participé ? »

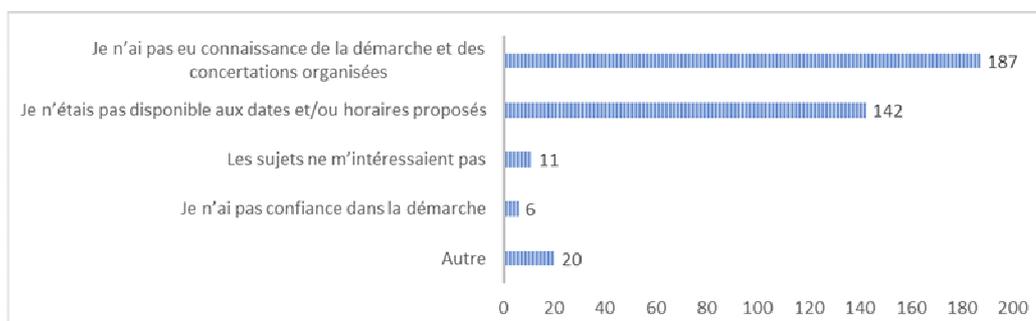


Figure 11 - Graphique - Réponses à la question « Pourquoi n'avez-vous pas participé aux démarches proposées par le Conseil départemental ? »

Au-delà de ces résultats, le manque de fréquentation des dispositifs de participation reste un phénomène courant, fréquemment rencontré par d'autres collectivités. La démarche de multiplication des canaux d'expression est l'une des clés pour inclure un large public.

Comme le montrent les deux graphiques ci-dessus, l'information et la communication autour de la démarche sont également primordiales, pour garantir la visibilité de la démarche de même que sa bonne compréhension.

## 6.6 Au-delà de la posture, un cadre des dispositifs de dialogue davantage questionné par les citoyen.ne.s en termes de contenu

Bien que jugé satisfaisant par les répondants au questionnaire, le cadre des dispositifs (clarté du négociable, diversité du public, visibilité de la démarche, pédagogie des sujets concertés) est davantage questionné que la posture adoptée (écoute, bienveillance, respect, convivialité).

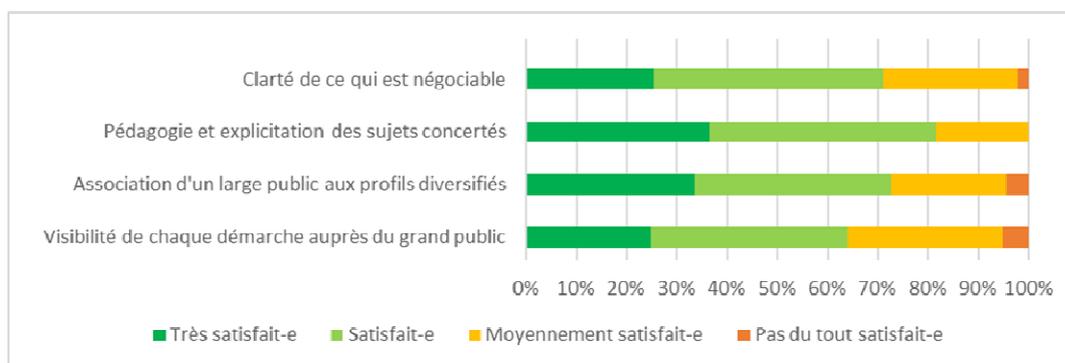


Figure 12 - Graphique - Réponses à la question : « quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux éléments suivants » ?

C'est en effet sur le cadre des dispositifs que les citoyens et citoyennes s'interrogent le plus : manque de lisibilité et de clarté quant aux finalités des démarches participatives menées, et notamment de la façon dont l'avis des participant.e.s pourra compter ; manière d'associer ces derniers à la démarche qui ne semble pas toujours suffisante et transparente.

Bien que cohérents avec les attentes des parties prenantes et des agents qui mettent en œuvre ses démarches, ces principes ne sont aujourd'hui pas pleinement mis en œuvre comme le soulignent les résultats de l'enquête en ligne ainsi que les participant.e.s aux groupes de travail réunis en décembre 2018.

## 6.7 Un questionnement sur la diversité du public

Bien que les différentes démarches mises en place aient pour objectif de s'adresser au grand public, les moyens mis en œuvre pour y parvenir semblent insuffisants du point de vue des citoyens et citoyennes. En effet, ils regrettent que la plupart des démarches attirent d'abord un public d'habitant.e.s familier de ces dispositifs.

« Ces méthodes semblent toucher plutôt un public de citoyen.ne.s « engagé.e.s et averti.e.s » et « insuffisamment » grand public ».

Parmi les citoyen.ne.s rencontré.e.s et enquêté.e.s, beaucoup sont investi.e.s et actif.ve.s en dehors des démarches auxquelles ils participent dans le cadre du Dialogue citoyen : 33% des répondant.e.s à l'enquête attestent participer à d'autres démarches, pour la

plupart via des instances de participation pérennes.

Extrait du verbatim (149 propositions sur les 166 personnes ayant répondu qu'elles participaient à d'autres démarches) :

- **Instances pérennes (30)** : Conseils citoyens (15), Comité de quartier ou similaires (10), CODEV du SICOVAL (4) et Conseil des jeunes Toulousains (1)
- **Dans ma commune ou à proximité (22)**
- **Démarches organisées par la Région Occitanie (17)** - dont notamment concertation sur l'alimentation et choix du nom de la Région
- **Cadre associatif (14)**
- **Démarches organisées par la Métropole (8)**
- **Démarches organisées par la Ville de Toulouse (8)**
- **Démarches organisées par le Département de Haute-Garonne (4)** (CDCA, RSA ...)
- **Démarches organisées par un autre département (2)** – Gers, Nord-Pas-de-Calais
- **Démarches diverses (38)** : réunions publiques, pétitions, débats publics locaux ou nationaux, opérations spéciales, budgets participatifs, réunions syndicales ...
- **Dans le cadre d'élections ou référendum (3)** – locales, nationales, européennes
- **Réunions d'élus ou partisanes (3)**

Les habitant.e.s rencontrés formulent donc un point de vigilance quant aux méthodes utilisées pour faciliter la mobilisation du grand public, même si ce type d'action prend du temps et nécessite la mise en place de stratégies de mobilisation propres à chaque projet.

## 6.8 Un questionnement sur la communication

La question de la communication et des modalités d'information des citoyens et citoyennes de Haute-Garonne occupe une place importante dans les discussions, lorsqu'il s'agit d'évoquer le processus participatif.

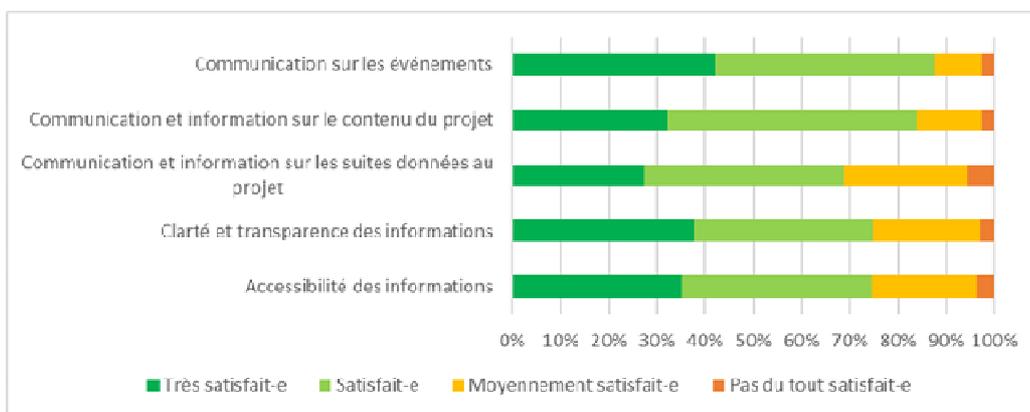


Figure 13 - Graphique - réponses à la question "quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux éléments suivants ?"

Paradoxalement, bien que la communication mise en place par le Conseil départemental soit jugée satisfaisante par les répondant.e.s au questionnaire, il n'en demeure pas moins que les modalités de communication et d'information sont pourtant remises en cause à la fois par certain.e.s habitant.e.s mais aussi par certains agents et élu.e.s rencontrés.

En effet, de nombreux questionnements ont été formulés quant à la visibilité des démarches, à l'accessibilité des informations transmises et au processus de rendre compte. Leurs remarques portent principalement sur :

- des projets sur lesquels la communication n'a pas été faite du fait d'un manque d'anticipation, de suivi ou de problèmes techniques : cela a pour conséquence de rendre le projet moins visible et d'impacter négativement la mobilisation du public ;
- un vocabulaire jugé trop « jargonnant » et pas assez grand public qui ne rendrait pas la démarche attrayante ;
- une communication qui n'est pas assez tournée vers les démarches de participation et les sujets traités ;
- des projets inégalement valorisés (informations sur le site web incomplètes etc.), insuffisamment mis en avant au profit d'autres, davantage marqueurs du mandat.

Citoyen.ne.s et personnel vont parfois jusqu'à qualifier la communication accompagnant le Dialogue citoyen de « trop institutionnelle » ou « trop sectorielle ».

## 6.9 Des élu.e.s recherchant une vision plus globale et clarifiée en matière de démocratie participative

Lors des échanges organisés dans le cadre de la démarche d'évaluation, les élu.e.s ont indiqué avoir pleinement conscience d'un manque de vision globale et transversale de leur part, vis-à-vis de certaines démarches de concertation, et plus globalement autour de certains projets, et ce pour plusieurs raisons.

Certain.e.s élu.e.s regrettent de ne pas être suffisamment informé.e.s de l'ensemble des démarches lancées, qu'elles concernent leur délégation ou non. Malgré leur participation plus systématique aux comités de pilotages de certaines démarches, la prise de position et les suites à donner restent parfois difficiles à appréhender lorsque les projets ne sont pas encore assez murs ou portés par l'exécutif. Enfin, s'investir sur autant de sujets demande du temps et une certaine prise de recul qui est parfois compliquée à conjuguer avec une vie professionnelle en parallèle.

Cela a pour conséquence de freiner les dynamiques ainsi lancées et de créer des difficultés à mobiliser les élu.e.s d'autres délégations sur des sujets pourtant transversaux au regard des raisons citées ci-dessus, mais aussi parfois les agents eux-mêmes par manque de temps ou de clarté sur ce qui pourrait être apporté par chacun aux étapes clés.

## 6.10 Des agents en attente d'une montée en compétence en matière de démocratie participative

Bien que le chemin parcouru depuis 3 ans soit reconnu et que l'accompagnement apporté par la MDPEFH ait été apprécié pour faire monter en compétence le personnel concerné par la mise en place de dispositifs de Dialogue citoyen, de nouveaux défis attendent le Conseil départemental en la matière. En effet, de nombreux agents ont fait part, au cours de l'évaluation, de leur volonté d'aller plus loin dans ces démarches, de façon plus autonome, pour poursuivre la dynamique ainsi lancée.

Peu d'agents se sont formés en amont ou a posteriori des démarches de Dialogue citoyen auxquelles ils ont contribué et ce, malgré une forte envie de le faire. Ceci s'explique

*« J'avais prévu de participer à une formation en externe. Mais pour des raisons d'agenda, j'ai dû repousser la date à plusieurs reprises. Les mois sont passés, et je n'ai toujours pas pu me former ».*

d'abord par un manque de temps et de disponibilité pour le faire (que ce soit en interne ou en externe) ; ceci tient également au fait que de nombreux agents n'ont pas eu la possibilité de participer aux sessions de formations dispensées par la MDPEFH.

Par ailleurs, peu d'évolution des fiches de poste ou de recrutements spécifiquement dédiés à la mise en place de démarches participatives ont été observés, et ceci pour plusieurs raisons : soit parce que la démarche était ponctuelle et n'a pas lieu d'être reconduite ; soit parce que la perspective de pouvoir bénéficier d'une nouvelle AMO est envisagée ; soit parce que cela n'a pas été jugé utile ; soit par manque de vision à court, moyen et long terme sur ce type de démarche. Ainsi, les directions s'appuient sur le déploiement d'Assistance à Maitrise d'Ouvrage sans forcément accumuler de l'expérience en la matière.

Enfin, en complément des formations nouvelles qui pourraient être prodiguées aux agents, ces derniers sollicitent un accompagnement renforcé ou à consolider autour de la logistique et des bonnes pratiques afin de faciliter le lancement et la mise en place des dispositifs, même lorsque ceux-ci sont suivis par une AMO.

## 6.11 Des impacts du Dialogue citoyen en matière de gestion de ressources humaines insuffisamment pris en compte

Bien que les démarches de participation jusqu'ici mises en œuvre aient été bien anticipées et bien intégrées aux plans de charge, notamment pour les agents ayant bénéficié d'une AMO, il existe un sentiment fort de devoir clarifier les attendus en matière de participation pour les prochaines années à venir, en particulier pour les services ayant internalisé les démarches. Plusieurs craintes ont été effectivement observées quant à la poursuite du Dialogue citoyen en matière de gestion des ressources humaines :

- **crainte de ne pas pouvoir maintenir le rythme** : pour certains services, les démarches de participation citoyenne se multiplient (éducation, routes, transport ...). Avec la pérennisation de ce type de démarche, de nombreux agents s'interrogent sur les moyens qui leur seront donnés pour mettre en place le niveau de dialogue attendu ; à ce stade, certaines équipes, insuffisamment dotées et formées, commencent à s'épuiser (manque de délégation dans l'équipe et de répartition des tâches, ...)
- **crainte de ne pas savoir faire** : comme expliqué précédemment, ces nouvelles méthodes demandent un certain temps d'adaptation du personnel qui le met en pratique, en particulier lorsque ces derniers n'ont pas le temps de se former en parallèle ; en cas de cadence plus dense, les agents redoutent de ne pouvoir faire face à cette charge de travail sans accompagnement spécifique (AMO, recrutement ...)
- **impossibilité de se consacrer à d'autres projets transversaux** : petit à petit, certaines équipes se sont vu fortement absorbées par la mise en place de démarches de Dialogue citoyen ; cela a pour conséquence de limiter leurs interventions sur des projets transversaux où leur avis est pourtant attendu et apprécié ; leur participation à d'autres projets diminue d'autant plus lorsque le rôle que ces agents pourrait jouer à ce stade n'est pas clairement défini ; faute de temps, le personnel attend de ces réunions et ateliers des sollicitations claires pour redéfinir leur niveaux d'interventions prioritaires ;

- **manque de reconnaissance et de valorisation du travail accompli** : alors que de nombreux efforts et travaux ont été fournis dans les équipes chargées de mettre en place ces démarches de participation, certains personnel, travaillant « dans l'ombre » soulignent « être rarement mis en valeur et remerciés » contrairement aux personnes intervenant « au-devant de la scène » ; ces moments de remerciements sont attendus et appréciés ;
- **manque d'adaptation des plans de charge** (récupération, évolution des missions ou des fiches de postes ...) : face aux bouleversements que ces démarches participatives ont parfois apporté au cœur des missions des agents, certains dénoncent un manque d'adaptation des plans de charge au regard des missions qui sont venues s'ajouter ponctuellement ou de manière pérenne sur leur poste ; davantage d'encadrement de ces missions est attendu de la part des agents pour une meilleure prise en compte du caractère spécifique de leurs missions.

Les services nouvellement sollicités ou impliqués dans les démarches souhaitent également que soit éclairci ce qui est attendu d'eux et ce qui peut être réalisé par leurs soins.

#### **Cohérence : réponse à la question**

##### **→ En quoi l'organisation, les méthodes et les moyens mis en œuvre ont-ils traduit les objectifs de la Charte ?**

Bien que plusieurs objectifs aient été atteints grâce à la mise en œuvre de ressources humaines et techniques d'animation adaptées, certains aspects restent à améliorer dans la mise en œuvre du Dialogue citoyen.

En effet, les moyens alloués au bon respect du cadre de la démarche semblent parfois insuffisants pour répondre aux objectifs fixés en matière de clarté de ce qui est négociable, de pédagogie des informations transmises, de diversité des publics touchés ou encore de visibilité de la démarche.

Des faiblesses en termes de transparence, communication, formation et ressources humaines sont également visibles.

## 7 Synthèse, orientations et recommandations

### 7.1 Synthèse des réponses aux questions d'évaluation

**Bien que tous ses objectifs n'aient pas été atteints, la Charte apparaît tout à fait pertinente quant à la structuration des suites du Dialogue citoyen** : d'une part car elle correspond toujours aux attentes des citoyen.ne.s, mais également du personnel et des élu.e.s qui participent à ces démarches ou y sont attentifs ; d'autre part parce que son portage fort et sa diffusion auprès des nombreuses directions accompagnées dans la mise en place de démarches participatives par la MDPEFH, l'élue déléguée et l'exécutif, ont su garantir le bon déroulement des démarches dans le cadre qui avait été fixé. Toutefois, la Charte reste encore méconnue du grand public et du personnel.

**Grace aux différentes techniques d'animation mobilisées, mais également à la multitude de sujets proposés depuis 2015, le Dialogue citoyen a eu des effets majoritairement positifs, en permettant de :**

- toucher à la fois les citoyen.ne.s, le personnel et les élu.e.s de manières différentes, mais *surtout un public de personnes « averties »* ;
- renforcer le dialogue, la proximité et la visibilité de l'action départementale envers les citoyen.ne.s ;
- questionner et faire évoluer les pratiques du personnel mais aussi des élu.e.s ;
- enrichir les projets, et parfois même les co-construire ;
- appeler à plus de démarches participatives et de proximité par les citoyen.ne.s.

Toutefois, malgré les outils de restitution mis en place, l'impact concret du Dialogue citoyen sur la décision publique reste difficilement accessible et mesurable du point de vue des participant.e.s.

**Plus globalement, les méthodes et moyens mobilisés ont également permis une mise en œuvre du Dialogue citoyen efficiente.** Ils ont notamment favorisé la mise en place de plus d'une dizaine de démarches participatives en moins de 3 ans, grâce à la mobilisation des directions concernées et à l'accompagnement de la MDPEFH et d'AMO intervenants. La question des moyens humains et financiers à utiliser doit cependant être re-posée afin de veiller à la bonne mise en place de futurs dispositifs et la consolidation d'autres.

**Enfin, bien que plusieurs objectifs aient été atteints grâce à la mise en œuvre de ressources humaines et techniques d'animation adaptées, certains aspects restent à améliorer dans la mise en œuvre.**

En effet, les moyens alloués au bon respect du cadre de la démarche semblent parfois insuffisants pour répondre aux objectifs fixés en matière de clarté de ce qui est négociable, de pédagogie des informations transmises, de diversité des publics touchés ou encore de visibilité de la démarche. Des faiblesses en termes de transparence, communication, formation et ressources humaines sont également visibles.

Au total, au regard de l'évaluation menée, le Dialogue citoyen a avancé positivement en Haute-Garonne, de manière très rapide, ce qui est le signe d'une **réelle utilité**, traduisant l'existence d'un **réel besoin**. A ce titre, les ambitions de la Charte et du rapport voté par l'Assemblée départementale ont rencontré les attentes des habitant.e.s, des élu.e.s mais également des personnels qui se disent globalement satisfaits de la démarche mise en place.

Le Dialogue citoyen se veut également utile de par la **réelle efficacité** qu'il a su développer en contribuant à renforcer le dialogue (optique démocratique), à enrichir les projets et les politiques (optique politiques publiques) et à accompagner le projet d'administration (optique managériale).

Le Dialogue citoyen a également fait preuve d'une **réelle performance** dans la conduite des démarches avec une consommation de ressources raisonnable et équilibrée (MDPEFH et AMO) et selon des standards conformes aux pratiques des grandes collectivités avancées en termes de démocratie participative.

## 7.2 Recommandations pour la suite de la démarche

En se situant dans le cadre de la politique actuelle de démocratie participative, quatre champs sont aujourd'hui à travailler pour améliorer l'efficacité, la cohérence et l'efficience de la démarche.

### 7.2.1 Accroître la diversité des outils, méthodes et dispositifs utilisés

Bien que la diversité des outils, méthodes et dispositifs utilisés soit d'ores et déjà avérée, certaines approches manquent à l'appel notamment au niveau des outils numériques pour élargir le champ des publics à toucher, mais également pour développer éventuellement davantage l'offre de concertation sur des approches emblématiques tels que budget participatif, droit de pétition, plateforme numérique en ligne ... qui sont aujourd'hui bien présentes dans la sphère des démarches de concertation.

Trois recommandations peuvent ainsi être formulées :

- **Recommandation n°1 : poursuivre le développement des dispositifs participatifs pour maximiser la participation du plus grand nombre**

Au-delà des nombreux dispositifs déjà mis en place à l'heure actuelle, le Conseil départemental se doit de poursuivre le développement d'outils participatifs aux formats variés afin d'élargir sa capacité à capter l'expression et les besoins de chaque habitant.e du territoire. L'expérimentation de méthodes innovantes doit permettre de mieux toucher certaines cibles et de moderniser les processus. Il s'agit également de proposer à la fois des ateliers récurrents, qui permettent de s'installer dans la durée et d'être facilement identifiables à termes (exemples : les grands rendez-vous de ..., un appel à projets, ...), et des formats plus courts, « flash », qui permettent de mobiliser plus facilement une population moins captive et non initiée aux démarches participatives (exemples : cafés-débats, stands sur l'espace public, micros-trottoirs ...).

- **Recommandation n°2 : développer des outils numériques en complément des outils utilisés en présentiel**

Grande absente des dispositifs participatifs actuellement mobilisés par le Conseil départemental de la Haute-Garonne, la mise en place d'une réelle plateforme numérique participative constitue un enjeu de réflexion essentiel. Cette réflexion doit permettre de répondre à plusieurs enjeux clés : informer les citoyens à travers la mise en place d'un espace entièrement dédié, leur permettre de s'exprimer facilement sur une multitude de sujets, préparer des dispositifs de participation présentiels, etc. Ce déploiement doit s'inscrire en complémentarité des outils en présentiel notamment pour se prémunir des phénomènes de désinformation ou de modération d'une part, mais aussi pour ne pas exclure les habitant.e.s concerné.e.s par la fracture numérique. Ainsi, les outils numériques qui seront développés devront donc l'être en lien avec d'autres outils de concertation.

- **Recommandation n°3 : veiller à préserver le caractère convivial des dispositifs**

Avec le développement des démarches de dialogue citoyen, les méthodes utilisées devront veiller à conserver un caractère convivial et mobilisateur très apprécié des citoyen.ne.s. Le caractère « évènementiel » de ces rencontres est fortement plébiscité par différents publics en général, certains considérant ces ateliers davantage comme le fruit d'une expérience et de rencontres à vivre que comme un geste citoyen.

### 7.2.2 Développer la visibilité de la démarche

La question du renforcement de la visibilité de la démarche a été également évoquée à de nombreuses reprises comme devant faire l'objet d'améliorations significatives dans l'optique d'atteindre de manière plus forte certains objectifs de la Charte (mobilisation des publics, transparence, suivi, information ...). Pour ce faire, une optimisation des modalités, contenu et périmètre de la communication est attendue, de même qu'une amélioration de la pédagogie autour des informations transmises. Cela contribuerait à rendre cette démarche plus transparente et à amplifier la notoriété de la Charte.

Quatre recommandations peuvent ainsi être formulées :

- **Recommandation n°4 : améliorer la formulation même des messages**

Il convient de limiter au maximum l'utilisation de sigles et le « jargon » technico-politique. Il est important d'utiliser un vocabulaire adapté à tou.te.s, que chacun.e est en mesure de comprendre.

- **Recommandation n°5 : développer d'autres formes de communication pour inviter et valoriser**

Au-delà des pratiques actuelles, il convient de développer l'utilisation d'autres formes de communication plus innovantes telles que la facilitation graphique, les vidéos interactives, les réseaux sociaux ... qui suscitent d'autres formes d'attention et donnent envie d'en savoir plus.

- **Recommandation n°6 : capitaliser pour communiquer**

Les démarches de communication doivent donner à voir sur les démarches déjà réalisées pour donner envie à d'autres personnes de s'investir : des témoignages de participants pourraient par exemple être réalisés par écrit ou par vidéo. Dans le même ordre d'idée, s'appuyer davantage sur des relais locaux permet de relayer l'information aux publics fréquentés par et connus de ces derniers.

- **Recommandation n°7 : favoriser la compréhension et la pédagogie**

Le renforcement de la communication autour des projets dans la durée permet de mieux comprendre les étapes du projet et les décisions qui en découlent : cela peut passer par un espace en ligne spécialement dédié. La clarté du processus est en effet un des éléments prioritaires qu'il convient d'améliorer aux yeux du grand public. Plus largement, il convient d'intégrer davantage de pédagogie sur les projets ou les décisions prises, notamment autour des projets techniques mais également autour du temps nécessaire à sa réalisation.

- **Recommandation n°8 : garantir des démarches dont le négociable est clairement défini**

Enfin, la clarté de ce qui est négociable devra être davantage mise en avant dans la façon de présenter les différentes démarches participatives soumises au débat. A ce titre, un mandat « citoyen » indiquant précisément les sujets sur lesquels sont sollicités les habitant.e.s et pourquoi pourrait être proposé pour clarifier le cadre des concertations et le rendre plus lisible.

### 7.2.3 Elargir les publics impliqués

La question de l'élargissement des publics impliqués se devra d'être au cœur des réflexions du Dialogue citoyen de demain. A l'instar de nombreuses collectivités confrontées à ce même défi, le Conseil départemental devra porter une attention particulière à la mobilisation des publics pour permettre une plus grande implication des publics profanes, non militants, et pour poursuivre une plus grande inclusion des publics éloignés. Le renforcement du réseau des acteur-trice-s de la Démocratie participative devra aussi faire l'objet de réflexions particulières afin de continuer à diffuser et transmettre la culture et les pratiques de la démocratie participative.

Trois recommandations peuvent ainsi être formulées :

- **Recommandation n°9 : favoriser les dispositifs avec des petits groupes et des méthodes « d'aller-vers »**

Face à la difficulté de certains publics à participer ou à s'exprimer, la nécessité de développer davantage d'outils « d'aller-vers » permet de mobiliser de nouveaux profils, diversifiés, souvent éloignés de ces démarches. Pour ce faire, il s'agira, d'une part, d'être davantage présent sur l'espace public, aux endroits fréquentés par les habitant.e.s et les personnes qui y travaillent mais également de développer des ateliers en « petits groupes » qui permettent de mettre plus en confiance des publics novices en la matière. A travers la mise en place de ces dispositifs à taille réduite, il s'agit de trouver un équilibre entre l'objectif de réunir un grand nombre de participant.e.s et le souhait d'obtenir une réelle qualité de l'échantillon ainsi créé.

- **Recommandation n°10 : intégrer le ciblage des publics dans la stratégie de communication**

La communication est un élément stratégique pour atteindre cet objectif, comme mentionné ci-dessus. Sans une meilleure adaptation des supports et des messages, l'intégration de nouveaux publics, non « experts » et « sensibilisés » est difficile. A ce titre, une stratégie par public à cibler devra être initiée.

- **Recommandation n°11 : renforcer, en amont, les démarches d'éducation à la citoyenneté**

L'élargissement des publics au sein des démarches de participation ne peut reposer uniquement sur des actions de communication. L'éducation à la citoyenneté et au pouvoir d'agir semble être un levier fondamental pour que chacun puisse mobiliser son droit d'expression. Pour ce faire, plusieurs pistes d'action peuvent être envisagées : intervenir dans les écoles, les collèges, les lycées ... pour sensibiliser et acculturer à ces méthodes ; se rendre disponible dans l'espace public pour faire connaître aux citoyen.ne.s leurs droits et la capacité de chacun.e à pouvoir participer ; développer des partenariats avec des acteurs et actrices de terrain qui pourront s'inscrire en relais et sensibiliser à leur tour les publics à ces démarches ; mieux faire connaître les compétences du Département pour que les citoyen.ne.s sachent davantage sur quels sujets il est possible de s'exprimer, comme c'est déjà le cas pour certains projets.

### 7.2.4 Aménager la gouvernance de la démarche et de ses conséquences

La gouvernance de la démarche de Dialogue citoyen et de ses conséquences pourrait également faire l'objet de précisions afin de mettre en place des approches au sein desquelles le périmètre de ce qui est négociable serait plus clair, la traçabilité des apports du Dialogue citoyen sur la décision plus transparente et plus facilement accessible, l'impact des pratiques

« horizontales » de participation citoyenne sur la gouvernance générale des élu.e.s plus explicité.

Quatre recommandations peuvent ainsi être formulées :

- **Recommandation n°12 : valoriser encore l'engagement des élu.e.s dans le dialogue citoyen**

Les habitant.e.s demandent de rencontrer les élu.e.s. Ces dernier.e.s doivent tout à la fois se montrer impliqué.e.s sur des questions sectorielles et techniques, et en capacité de globaliser et mettre en relation les enjeux transversaux. Pour cela, le travail de formation des élu.e.s, de diffusion de la culture démocratie participative, et de valorisation des rôles et postures de chacun doit être poursuivi.

- **Recommandation n°13 : clarifier les processus décisionnels**

Evoqué à de nombreuses reprises, le processus décisionnel devrait être rendu plus accessible à chacun.e, pour que chaque citoyen.ne puisse retrouver la confiance et l'envie de s'investir dans les démarches proposées. Ce besoin repose notamment sur le constat d'un processus décisionnel long, parfois mal communiqué, dans lequel le citoyen.ne perd la notion de projet et de temporalité. Les échéances doivent donc être mieux indiquées aux participant.e.s et les informations envoyées plus systématiquement aux personnes désireuses de suivre les évolutions du projet aux différentes étapes clés.

- **Recommandation n°14 : étudier l'hypothèse d'un « label participatif »**

Bien que les comptes rendus soient quasi-systématiquement mis à disposition des citoyen.ne.s sur le site internet du Conseil départemental ou envoyés par mail, il semblerait que ce ne soit pas suffisant. D'autres marqueurs devraient être trouvés en ce sens. L'idée de développer un « label » lorsqu'un projet se dote d'un processus de décision participatif, pourrait être étudiée à nouveau. La question se pose toutefois de savoir si ce label doit être interne ou externe pour éviter de stigmatiser les démarches qui ne porteraient pas ce signe distinctif.

- **Recommandation n°15 : formaliser l'apport de la concertation à la décision**

L'approche consisterait à mettre en avant le principe selon lequel, pour tout projet, action, programme ... faisant l'objet de Dialogue citoyen, les services en charge devraient indiquer dans un rapport ad hoc, l'apport potentiel de la démarche de concertation au contenu de la décision, avec un vocabulaire accessible à tout un chacun.e. Ce rapport spécifique indiquerait ce que le dialogue citoyen a apporté à la décision ou à la programmation : contenu, modalités, processus, etc. ; il mentionnerait également ce qui n'a pas été retenu de la concertation et les raisons pour lesquelles cela a été écarté. Ce rapport serait élaboré par l'instance en charge du projet, de l'action, du programme et non par une instance spécialisée sur la participation ; cela permettrait ainsi que la concertation s'inscrive dans le droit commun du projet. Enfin, le rapport devrait être écrit dans un vocabulaire compréhensible par des non spécialistes, avec un format grand public adapté ; un effort spécifique de communication devrait donc être entrepris.

## 7.3 Autres orientations

Deux autres thématiques peuvent être évoquées, mais nécessiteraient des approfondissements techniques pour l'une, stratégiques pour l'autre, qui n'ont pas été conduits.

- **Allocation et gestion des ressources**

Le dispositif mis en place sur trois ans pour initier et développer le Dialogue citoyen, doit être revu pour être adapté au niveau de pratiques désormais en cours dans la collectivité. Il

convient ainsi de redéfinir l'allocation et la gestion des ressources affectées à la démocratie de participation / concertation. Pour ce faire, une revue du volume des ressources humaines et financières spécialisées est à envisager afin de quantifier l'existant dans un premier temps, puis le faire évoluer dans un second temps. Il conviendrait également de renforcer la formation du personnel amené à intervenir sur ces questions et de mieux formaliser la gestion des ressources humaines en adaptant davantage les fiches de poste, la gestion du temps de travail, l'adaptation des plans de charge, la valorisation du travail réalisé, les postures et pratiques professionnelles, etc.

- **Elargissement du champ d'intervention**

Aujourd'hui, l'ensemble des interventions réalisées par le Conseil départemental de la Haute-Garonne renvoient vers deux types d'approches :

- des approches *opérationnelles* visant à l'amélioration des projets et des politiques publiques ;
- des approches *territoriales* favorisant l'appartenance au territoire et la cohésion sociale.

Deux autres approches différentes pourraient être interrogées, élargissant ainsi le champ de la politique actuelle.

- La première est celle de la *démocratie* dans son rapport aux questions générales de politiques et de société ; ce champ n'est pas directement du ressort du Conseil départemental, mais peut trouver un écho particulier dans le cadre des manifestations et débats actuels ; de plus, il fait l'objet de nombreuses demandes en la matière de la part des citoyen.ne.s rencontré.e.s, voire de certain.e.s élu.e.s et personnel du département.
- La seconde approche à renforcer potentiellement est celle des *initiatives citoyennes*, sur le territoire ; ce champ (plus ascendant que descendant) est déjà travaillé via le Fonds de soutien mais la question de son développement peut être posée à moyen et long terme à l'occasion de l'évaluation ; le déploiement de nouveaux outils, notamment numériques et mixtes, peut être une réponse à ce besoin de développement.

Le schéma ci-contre représente ce que pourrait être l'ensemble de cette démarche élargie.

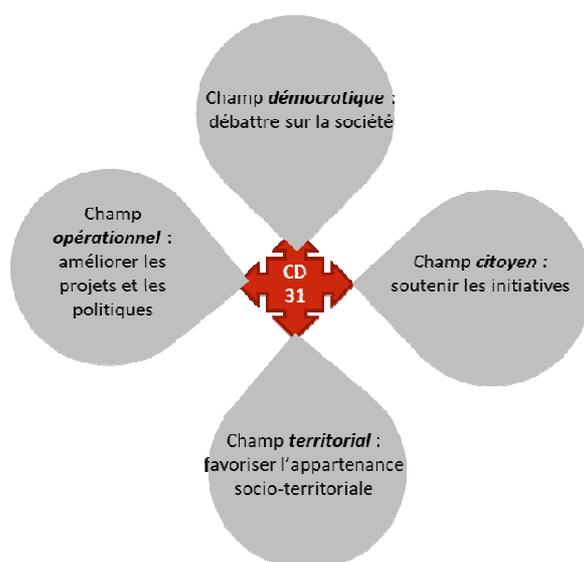


Figure 14 - Champs du Dialogue citoyen



# ANNEXES



## Annexe 1 - Déclinaison du questionnement

Les questions évaluatives présentées ci-après ont été classifiées selon les deux axes structurant l'évaluation :

Action sur axe 1 : moyens / méthodes
  Action sur axe 2 : impacts sur la vie publique

Elles ont ensuite été déclinées à travers la formulation de sous-questionnements venant préciser l'analyse qui en est attendue.

QUESTIONS ÉVALUATIVES	SOUS-QUESTIONS
<b>EFFICACITÉ</b>  Comment la mise en œuvre du Dialogue Citoyen a-t-elle eu un effet sur la qualité de la décision publique et sur le processus décisionnel ?	<input type="checkbox"/> Quels ont été les différents <b>outils</b> mobilisés pour la mise en œuvre du Dialogue Citoyen et quels étaient leurs caractéristiques ? Étaient-ils diversifiés (en termes d'animation, de lieux etc.) ?
	<input type="checkbox"/> Quels ont été les <b>effets</b> des différents outils mobilisés sur la mise en œuvre du Dialogue Citoyen ? Qu'ont-ils permis ? Que n'ont-ils pas permis ? Les méthodes employées ont-elles permis la participation d'une grande diversité d'acteurs ? Ont-elles permis de faire émerger des propositions collectives ? Ont-elles permis de faire émerger des propositions « de qualité » ?
	<input type="checkbox"/> La mise en œuvre des différents outils et des principes de la Charte ont-ils permis une meilleure <b>appropriation</b> des projets et du processus décisionnel par les citoyens ?
	<input type="checkbox"/> <b>L'implication des élus</b> en matière de démocratie participative a-t-elle évoluée ? Si oui, comment ? Par quel(s) levier(s) ? Par quel(s) outil(s) ? Est-il plus facile de décider ou d'initier un Dialogue citoyen aujourd'hui ?
	<input type="checkbox"/> Quelle transformation des projets ou politiques publiques grâce à la mise en place d'une démarche de dialogue citoyen ? Quelle progression des démarches de participation observe-t-on au sein des services départementaux ? La mise en œuvre de ces démarches de concertation appelle-t-elle d'autres démarches de concertation ?
	<input type="checkbox"/> Plus largement, quels ont été les <b>autres effets</b> directs, indirects, induits ? (sur l'engagement citoyen individuel et collectif ? sur l'image générée par le Conseil départemental, ...) ?

QUESTIONS ÉVALUATIVES	SOUS-QUESTIONS
<b>PERTINENCE</b>  La Charte reste-t-elle adaptée aux suites du Dialogue citoyen ?	<input type="checkbox"/> Les <b>principes</b> de la charte étaient-ils <b>pertinents</b> : étaient-ils adaptés aux publics, aux sujets, à la production de matière (avis ? pistes d'actions ? idées etc.)
	<input type="checkbox"/> Les principes de la Charte <b>correspondent-ils toujours aux ambitions</b> actuelles et à venir en matière de Dialogue Citoyen ? Quelles sont les ambitions du CD31 en matière de participation ? La Charte s'inscrit-elle en cohérence avec les attendus en la matière ?
	<input type="checkbox"/> Le <b>format</b> de la Charte (longueur, structure, style, etc.) reste-t-il adapté aux enjeux à venir et aux acteurs concernés ?

QUESTIONS ÉVALUATIVES		SOUS-QUESTIONS
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCE</b></p> <p>En quoi l'organisation, les méthodes et les moyens mis en œuvre ont-ils traduit les objectifs de la Charte ?</p>		Quel a été le rôle de la Charte et comment a-elle été <b>utilisée</b> ?
		Les méthodes employées ont-elles été <b>respectueuses</b> de la Charte (transparence, proximité, partage ...) ?
		Quelle a été l' <b>appropriation</b> de la Charte par les agents ? Les élus ? Est-elle suffisamment claire ? Le rôle de chacun a-t-il clairement été défini et compris ?
		Les moyens et ressources mobilisés ont-ils été <b>en phase</b> avec les ambitions et la mise en œuvre de la Charte ? (nouveaux moyens ? nouveaux outils ? etc.)
		Quels impacts la mission DP sur la stratégie globale en matière de communication ? Quelle congruence entre les 2 politiques DP et Communication ?
		Les moyens de <b>communication</b> ont-ils été adaptés à la mise en œuvre du dialogue citoyen ? Les messages et les formats ont-ils été adaptés et sont-ils cohérents avec la charte ? Ont-ils permis une compréhension et une restitution claire des projets mis en place dans le cadre du Dialogue citoyen ?
		En quoi la Charte a-t-elle permis de faire évoluer le Dialogue citoyen ? Le mode de <b>gouvernance</b> a-t-il été modifié ? Les méthodes ont-elles été adaptées ? Anime-t-on mieux l'échange dans la collectivité ? Et si oui, par quels moyens ?
	Le <b>processus décisionnel</b> s'est-il adapté à la Charte ?	

QUESTIONS ÉVALUATIVES		SOUS-QUESTIONS
<p style="text-align: center;"><b>EFFICIENCE</b></p> <p>Les effets obtenus sont-ils satisfaisants au regard de l'organisation, des méthodes et des moyens mis en œuvre ?</p>		Quels ont été les <b>moyens</b> physiques, financiers et humains mobilisés ?
		Ont-ils été <b>mobilisés</b> de manière efficiente ? Etaient-ils bien dimensionnés ? Existe-il des manques ? Des besoins de réajustements ?
		L' <b>organisation</b> des services a-t-elle été impactée par la mise en place de ces démarches ?
		Quels leviers possibles pour mieux prendre en compte l'impact RH du DC sur le temps de travail des agents ?
		Les services sont-ils suffisamment <b>organisés</b> pour maintenir le rythme et les projets du Dialogue Citoyen ? Sont-ils formés, soutenus, accompagnés de manière adéquate ?
	Les effets attendus ont-ils été observés pour chacun des <b>projets</b> au regard des moyens alloués ?	

## Annexe 2 - Liste des personnes interrogées

### Entretiens de cadrage réalisés

- Paulette Salles, Elue déléguée à la démocratie participative
- Laetitia Desguers, Conseillère technique au Cabinet
- Bertrand Looses, Directeur Général des Services
- Laurent Delrue, Directeur Général Délégué aux Services Opérationnels
- Michel Pinet, Directeur Général Délégué aux Solidarités
- Pascal Jarry, Directeur de la Mission Démocratie Participative et Egalité Femmes-Hommes (MDPEFH)
- Guillaume Carayre, Chef de projet Démocratie participative, MDPEFH

### Entretiens d'analyse réalisés

Citoyen-ne-s	
Personnes rencontrées	Dispositif
Josette REMY	Réseau des acteurs du Dialogue citoyen
Augustin MBABIYOGHE	Equipe pluridisciplinaire RSA
Aline CRAMPETTE	Lecture publique
Mélanie BRUYEZ	Mixité sociale dans les collèges

Elu-e-s	
Personnes rencontrées	Délégation
Paulette SALLES	Dialogue citoyen
Marie-Claude LECLERC	Education
Alain GABRIELI	Personnes en situation de handicap
Véronique VOLTO	Personnes âgées
Arnaud SIMION	Jeunesse, Enfance, Famille
Jean-Michel FABRE	Environnement, Logement
Line MALRIC	Transports
Maryse VEZAT-BARONIA	Prospective et territoires
Anne BOYER	Culture

Personnel	
Personnes rencontrées	Direction / Service
Guillaume CARAYRE	Démocratie participative
Siegfried MELLET	Commande publique
Florence SAINT-PAUL	Transport
Jean-François MASSON	Transport
Didier DUBRANA	Transport, covoiturage
Vincent ECHE	Route
Gregory MAYEUR	Route
Aurélien TURC	Culture
Jacques DELON	Lecture publique
Fabien NEGRIER	Jeunesse
Isabelle BALLET-MARTINEZ	Jeunesse
Natalie KRONENBERGER	Education
Véronique DESFOURS	Enfance famille
Vincent RIBOT	Environnement
Benoît SICRE-STELL	Environnement
Éric FARCY	Bâtiment, architecture
Brigitte MARTEL	Bâtiment, architecture
Pierre SUC-MELLA	PAPH
Alexandre LEFEVRE	Services au public
Frédéric DRINAL	Prospective, territoires
Isabelle NEGRE	RSA

## RAPPORTS ANNEXES

Ces rapports complètent le présent rapport d'évaluation



**Evaluation de la mise en œuvre du Dialogue citoyen  
du Conseil départemental de Haute-Garonne**



**Rapport annexe  
Analyse de 8 dispositifs**

**Mars 2019**



# 1 Table des matières

<b>PARTIE 1 – ANALYSES SYNTHETIQUES DE 4 DISPOSITIFS .....</b>	<b>65</b>
Elaboration participative de la Charte de la commande publique.....	65
Le covoiturage, ça se partage.....	68
Elaboration participative du Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public.....	70
Concertations réalisées autour de 3 projets de voirie.....	73
<b>PARTIE 2 – ANALYSES APPROFONDIES DE 4 DISPOSITIFS .....</b>	<b>77</b>
Concertation sur la mixité sociale dans les collèges.....	77
Equipe pluridisciplinaire RSA.....	85
Elaboration participative du Schéma départemental de lecture publique.....	90
Réseau des acteurs et actrices de la Démocratie participative.....	95



## 2 Partie 1 – Analyses synthétiques de 4 dispositifs

### Elaboration participative de la Charte de la commande publique

#### Personnes interviewées :

- **Monsieur Siegfried Mellet** – Directeur de la commande publique

#### Documentation :

- Charte de la commande publique - Conseil départemental de Haute-Garonne
- Une année de Dialogue citoyen – Conseil départemental de Haute-Garonne – Février 2017

#### Description de la démarche :

Le Conseil départemental a engagé une concertation avec les acteur·trice·s du monde économique afin de les aider à répondre aux appels d'offre tout en respectant les clauses d'insertion et environnementales que contiennent les marchés publics. L'objectif de la démarche est de mieux intégrer les TPE/PME dans l'économie locale et de faciliter l'accès au marché de l'emploi pour toutes les personnes qui en sont le plus éloignées avec la volonté de développer l'équité et la solidarité territoriales.

La démarche a réuni plus de 120 participant·e·s, représentatif·ve·s de 85 organismes différents (TPE-PME, structures d'insertion etc.). Ce fut la première démarche mise en place par le Conseil départemental dans le cadre du Dialogue citoyen, et ce, avant même l'adoption de la Charte du Dialogue citoyen.

#### Initiation/portage de la démarche :

Cette démarche de concertation a été portée par la Direction de la commande publique. Elle est le fruit d'une réelle volonté politique de la part du Président du Conseil départemental.

Cette démarche avait un aspect politique fort : à l'image d'autres collectivités l'ayant déjà réalisée le Conseil départemental avait à cœur d'afficher lui aussi des objectifs clairs en matière de commande publique. Les axes stratégiques de la Charte ont d'ailleurs été définis en amont par le Président. Il a notamment souhaité que le sujet de l'insertion soit au cœur des échanges. Bien qu'ayant prédéfini certains grands axes, l'exécutif a toutefois souhaité que cette Charte soit co-construite avec les acteur·trice·s du territoire dans sa déclinaison globale et opérationnelle.

#### Moyens et outils mobilisés :

- 3 réunions de travail ont été planifiées avec les directions acheteuses ;
- 5 ateliers de travail et de concertation ont été organisés avec les acteur·trice·s économiques en parallèle, afin d'inscrire l'élaboration de la Charte dans la démarche généralisée de Dialogue citoyen.

- Aucune AMO n'a été mobilisée mais un accompagnement renforcé de la Mission Démocratie participative et des échanges réguliers avec le Président et son cabinet ont été mis en place ;
- 5 personnes ont été mobilisées à temps partiel sur la démarche

**Points forts :** Une démarche qui a permis de :

- découvrir et de faire se connaître des acteur·trice·s qui ne se connaissaient pas ;
- créer du lien avec des acteur·trice·s nouveaux.les et progresser sur la posture du service de la commande publique ;
- recueillir les propositions et les attentes de chacun·e ;
- prioriser les 4 grandes thématiques pré-identifiées en amont ;
- comprendre pourquoi certaines propositions ou façons de faire ne correspondaient pas aux besoins des acteur·trice·s et les faire évoluer, notamment sur l'axe relatif à l'information et la communication ;
- faire émerger de nouvelles propositions sur des problématiques jusqu'ici méconnues de certains acteur·trice·s ;
- créer un nouvel outil pour mieux piloter les achats ;
- d'impliquer fortement les agents : 14 des 15 directions acheteuses du Département se sont impliquées dans cette démarche. Le personnel a été sensibilisé aux nouvelles pratiques professionnelles contenues dans la Charte, et abordent désormais une approche plus qualitative de l'achat public ;
- mettre en œuvre une charte opérationnelle et partagée par toutes et tous avec d'ores-et-déjà des applications concrètes mises en place (application des principes définis avec les acteur·trice·s en termes d'accès aux marchés publics via l'avance de trésorerie systématique de 30 % du montant du marché, sans contrepartie, simplification des procédures d'accès aux marchés publics, attention particulière portée au développement de l'achat de produits, services et travaux respectueux de l'environnement, etc.) et produisant déjà des résultats (nombre de clauses sociales doublées dans les marchés publics entre 2015 et 2017, etc.).

**Limites :**

- Certaines thématiques n'ont pas pu être suffisamment creusées par manque de temps et de participant.e.s spécialisé.e.s sur le sujet souhaité (exemple : L'axe Economie sociale et solidaire) creusé ;
- Certain.e.s acteur·trice·s, tel.le.s que ceux.celles du développement durable et de l'environnement, ont été difficiles à mobiliser pour échanger autour des enjeux écologiques en lien avec la Direction de la Commande publique ;
- La diversité des parties prenantes n'a pas été suffisamment recherchée et obtenue (absence des organisations syndicales)
- La communication et la préparation autour de la démarche étaient sans doute insuffisantes tout en relativisant le fait que c'était la première démarche mise en place ;
- Malgré l'élaboration d'indicateurs qui permettent d'avoir un retour annualisé sur les effets de la Charte de la commande publique, la diffusion des résultats et impacts de cette dernière reste problématique.

**Conclusion :**

Une première démarche jugée très satisfaisante en termes d'efficacité et d'efficience au regard des effets positifs qu'elle a produit à la fois en matière d'amélioration de la connaissance des besoins des différents acteur·trice·s de terrain, mais également en matière d'enrichissements apportés lors de l'élaboration de la Charte, et ce, malgré des moyens « restreints » (pas d'AMO, quelques difficultés autour de la communication, etc.). La démarche a donc pleinement rempli ses objectifs et s'avère cohérente au regard des ambitions qui avaient été fixées en amont mais aussi à l'égard des attentes des services et des participant·e·s.

## Le covoiturage, ça se partage !

### Personnes interviewées :

- **Madame Line Malric**, Vice-Présidente de la Commission Permanente, chargée des Transports
- **Monsieur Didier Dubrana**, chef de l'organisation des réseaux et des transports.

### Documentation :

- « Le covoiturage en Haute-Garonne » - Compte-rendu du 4ème Comité de pilotage, 12 juin 2018
- Restitution de l'enquête du 25 septembre au 31 octobre 2017 – novembre 2017

### Description de la démarche :

Conscient des atouts écologiques que constituent les modes de transports alternatifs à la voiture individuelle (congestion routière, rejet de CO2...), le Conseil départemental a décidé de lancer une démarche de Dialogue citoyen auprès des usager·ère·s afin de réfléchir collectivement à l'aménagement d'aires de covoiturage pré-identifiées dans le Département. L'accent a été mis sur la possibilité d'établir des connexions entre les aires de covoiturage et les transports en commun, principalement dans les zones rurales. Pour ce faire, plusieurs outils participatifs ont été mobilisés afin de toucher à la fois les utilisateur·trice·s actuel.le.s de ces aires et les potentiel.le.s utilisateur·trice·s.

### Initiation/portage de la démarche :

Cette démarche a été principalement initiée par le Président du Conseil départemental avec une commande politique forte. Pour la première fois, ce projet et cette concertation ont été portés conjointement par la direction des transports et la direction des routes. Elles ont ensuite été accompagnées et suivies par la Mission Démocratie participative tout au long du processus.

### Moyens et outils mobilisés :

- Une stratégie de communication a été adoptée ;
- Un questionnaire a été transmis aux citoyen·ne·s. L'exploitation a porté sur 209 questionnaires exploitables. Les usager·ère·s pouvaient répondre directement sur les aires de covoiturage ou sur internet. Pour ce faire, 7 rencontres ont été organisées du 25 septembre au 10 octobre 2017 sur les aires de covoiturage et un questionnaire en ligne a été mis en place ;
- Une Newsletter a été envoyée à une cinquantaine de citoyen·ne·s ;
- Aucun prestataire n'a été mobilisé. Seul un accompagnement de la Mission Démocratie participative a été mis en place. La plupart des tâches d'animation et de préparation logistique ont donc été réalisées en interne par les services ;
- Une page en ligne dédiée au covoiturage a été créée.

**Points forts :**

- De nombreuses réponses au questionnaire ont été enregistrées, signe d'un intérêt certain exprimé de la part des usager.gère.s ;
- Le Dialogue citoyen s'est révélé être un outil indispensable à l'enrichissement des hypothèses et projets envisagés sur le sujet par les services et les élu.e.s ;
- Il a permis aux élu.e.s et au personnel de mieux connaître les besoins des usager.gère.s ;
- La démarche a bénéficié d'un portage et d'un soutien politique fort (des élu.e.s impliqué.e.s et force de propositions) ;
- Les échanges avec les citoyen-ne.s ont permis de faire ressortir différentes propositions et besoins qui n'avaient pas été envisagés auparavant (par exemple : la problématique de l'éclairage public...) ;
- Les projets sont désormais plus en phase avec les attentes du terrain ;
- Les relations avec les élu.e.s ont été très constructives et se sont inscrites dans le respect des délégations de chacun.e ;
- Ce fut la première expérience de rencontre avec les habitant.e.s sur leurs lieux d'usages et celle-ci a été menée avec succès ;

**Limites :**

- La démarche n'a pas réussi à concerner les non-utilisateur-trice.s et utilisateur-trice.s potentiels d'aires de co-voiturage ;
- La démarche n'a pas réussi non plus à toucher le nombre de professionnel-le.s et d'entreprises espérés créant ainsi un certain manque en termes d'apports techniques d'expert.e.s ;
- Le temps écoulé entre les concertations et la mise en œuvre des actions est jugé trop long ;
- Les modalités soumises à concertation (négociable) étaient réduites ;
- Certain.e.s élu.e.s ont exprimé une réelle frustration quant aux difficultés rencontrées afin de faire aboutir les projets. Ils regrettent notamment de ne pas pouvoir répondre à toutes les demandes qui émanent des concertations ;

**Conclusion :**

La démarche participative mobilisée autour des questions liées au covoiturage en Haute-Garonne a été efficace. La méthode employée a permis d'impliquer les citoyen-ne.s dans la prise de décision concernant le développement du covoiturage dans le Département et d'enrichir les scénarii envisagés initialement. Une grande partie de cette efficacité est due à l'appropriation du Dialogue citoyen par les élu.e.s et agents. Elle apparaît cohérente au regard de l'implication avérée des diverses parties prenantes, et ce, sans avoir eu à mobiliser une AMO en renfort. Toutefois, malgré la qualité de la démarche mise en place, celle-ci n'a pu aboutir que partiellement en raison de délais de mise en œuvre parfois longs.

## Elaboration participative du Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public

### Personnes interviewées :

- **Monsieur Alexandre Lefevre**, anciennement en charge de l'élaboration du Schéma

### Documentation annexe :

- Programme d'actions du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (2018-2023) - Conseil départemental de Haute-Garonne et Préfecture de Haute Garonne - Juin 2018
- Diagnostic du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public Conseil départemental de Haute-Garonne et Préfecture de Haute Garonne - Juin 2018

### Description de la démarche :

Le Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SAASP) de la Haute-Garonne a été co-élaboré par la Préfecture et le Conseil départemental de la Haute-Garonne dans le cadre d'une large concertation. Imposé par la loi Notre, il a pu être élaboré grâce à une démarche de Dialogue citoyen qui a mobilisé des élu·e·s, des citoyen·ne·s, des partenaires, des associations d'usager·ère·s etc. autour des questions de l'accès aux services publics. Les résultats des enquêtes et concertations déployées dans ce cadre ont permis d'élaborer collectivement le Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

### Initiation/portage de la démarche :

Les comités interministériels aux ruralités ont réaffirmé les 13 mars et 17 septembre 2015 la nécessité d'améliorer l'accessibilité des services publics en accompagnant davantage les usager·ère·s. Cette volonté est matérialisée dans la loi Notre qui rend obligatoire l'élaboration d'un SAASP pour tous les départements. Le schéma doit être conjointement élaboré par le Conseil départemental, l'Etat mais également par les EPCI du territoire concerné.

Le comité de pilotage a donc réuni le Conseil départemental, la Préfecture, l'INSEE et la Direction des Territoires. Il a également été renforcé par la présence de la Région Occitanie, l'ARS et des représentants locaux de l'Assurance maladie, l'Assurance retraite, la CNAF, la MSA, la Poste, GRDF, le Rectorat et des chambres d'Agriculture, des Métiers et du Commerce ainsi que des EPCI à fiscalité propre et des Pôles d'équilibre territorial et rural.

L'enquête en ligne a été conjointement portée par le Conseil départemental et la Préfecture de la Haute-Garonne. Le SAASP a été validé par un arrêté préfectoral le 21 août 2018.

### Moyens mobilisés :

- Plusieurs réunions thématiques d'informations et d'échanges ont été organisées pour approfondir le diagnostic avec les acteur·trice·s du département, des agglomérations, de Toulouse Métropole, etc. puis une « réunion territorialisée » a eu lieu dans chaque territoire de Haute-Garonne. Au final, ce sont 12 réunions qui ont été organisées en 2017, et une dizaine en 2018.

- Les acteur-trice-s spécialisé.e.s dans chaque thématique ont également été sollicité.e.s en entretiens individuels dès novembre 2016.
- Un questionnaire a été mis en place du 10 mars au 17 avril 2017 "*Mon service public, parlons-en*". Plusieurs domaines étaient abordés : prévention santé et offre de soins, action et protection sociale, éducation et formation, emploi et insertion professionnelle et la petite enfance. Le questionnaire a été mis en ligne sur les sites de la Préfecture et du Conseil départemental avant d'être relayé aux EPCI pour une diffusion plus vaste. 421 personnes ont répondu, un chiffre qui, bien qu'insuffisant pour justifier d'une exacte représentativité statistique, fournit tout de même de précieuses informations sur des tendances de fond.
- Une AMO a été mobilisée (ENEIS).

#### Points forts :

- Un investissement fort de la part des élu-e-s, et notamment de l'élue en charge du dossier pour veiller à maintenir de bonnes relations avec l'Etat.
- Les moyens mobilisés ont été suffisants, en raison de l'appui d'une AMO (ENEIS). La charge de travail du personnel concerné n'a été, en conséquence, que peu affectée par la démarche.
- L'approche a permis d'identifier les besoins exprimés par les populations du département et mieux organiser l'offre de services territorialisés.
- Une démarche qui a permis de mieux connaître le territoire et de se rapprocher des usager-ère-s.
- La démarche a permis de valoriser l'image du Département aux yeux des usager-ères-s du territoire.
- Les démarches participatives ont permis de définir de manière concrète des pistes d'actions partagées.
- Les élu-e-s et les partenaires ont apporté des points de vue très enrichissants

#### Limites :

- La démarche n'a pas réussi à mobiliser le nombre de participant-e-s escompté ;
- Les citoyen-ne-s « lambdas » ont été difficilement touchés. De même, très peu de jeunes ont participé (à la fois aux ateliers et au questionnaire en ligne) ;
- Bien qu'une communication spécifique ait été mise en place, il semblerait qu'elle n'ait pas été suffisante pour mobiliser le plus grand nombre ;
- Le sujet de l'accessibilité aux services publics est apparu comme très technique aux yeux des technicien-ne-s : cela a eu pour conséquence, selon eux, de ne pas suffisamment permettre aux participant-e-s de proposer des propositions concrètes ;

#### Conclusion :

Le dispositif participatif mis en place a répondu aux attentes, puisque l'approche retenue a permis d'intégrer les besoins exprimés par les participant-e-s dans le nouveau Schéma. Toutefois, il semblerait que les résultats obtenus n'aient pas été à la hauteur espérée. Les formats d'animation n'ont pas toujours permis la formulation de propositions de qualité de la part des participant-e-s au regard de la technicité de certains sujets et le nombre de participant-e-s était en deçà de ce qui était souhaité.

La démarche a toutefois été mise en œuvre de manière efficiente, étant donné que sa mise en place a peu impacté l'organisation des services en termes de charge de travail. Néanmoins, les moyens de communication déployés se sont révélés être insuffisants (insuffisance du nombre de participant.e.s et démarche peu visible).

Enfin, cette démarche est cohérente au regard des attendus fixés (élaborer ce schéma en lien avec les parties prenantes du territoire) et également au regard des objectifs de la Charte du Dialogue citoyen d'impliquer largement les acteur·trice·s du territoire dans la décision publique.

## Concertations réalisées autour de 3 projets de voirie

### Liste des démarches concertées :

- Contournement de Mane (RD17)
- Contournement de Revel (RD622)
- Suppression du passage à niveau n° 186 d'Escalquens

### Personnes interviewées :

- **Monsieur Grégori Mayeur**, Directeur des routes
- **Monsieur Vincent Eche**, Directeur adjoint des actions territoriales NORD

### Documentation :

- Dossier de concertation – RD622 Projet de contournement de Revel – mai 2018
- Dossier de concertation – RD 117 Projet de contournement de Mane – mars 2018
- Dossier de Concertation – RD 79 – Suppression du passage à niveau d'Escalquens – octobre 2017
- Extrait du Procès-verbal de la séance du 01/02/2018 – Commission Permanente – RD 79 – Suppression du passage à niveau n°196 à Escalquens

### Description des différentes démarches :

**Premier chantier – Contournement de Mane** - La portion de la RD 117 qui relie Saint-Girons en Ariège à l'A 64 est connue pour être densément empruntée (avec 6 500 véhicules par jour) et source de nuisances sonores et d'accidents fréquents, surtout au niveau du village de Mane qu'elle traverse. Le Conseil départemental a décidé, sur ce projet hérité d'un projet d'aménagement beaucoup plus vaste et encore inachevé, de réaliser dès que possible une déviation et de proposer un nouveau tracé qui contournerait Mane.

**Deuxième chantier – Contournement de Revel** - La RD 622 constitue un axe structurant du territoire permettant d'assurer la liaison entre le sud du Tarn, la future liaison autoroutière Toulouse/Castres et l'autoroute Toulouse/Narbonne. Très empruntée, elle traverse actuellement la ville de Revel y générant un trafic de véhicules important, dont de nombreux poids lourds. Le Conseil départemental de la Haute-Garonne a donc décidé d'étudier les possibilités de contournement pour soulager la traversée de Revel.

**Troisième chantier – Suppression du passage à niveau 196** - Le passage à niveau n°196, localisé à Escalquens, est inscrit parmi les passages à niveaux dits « préoccupants », sources d'incertitudes et donc potentiellement d'incidents graves. Sa suppression suppose d'ériger un pont au-dessus de la voie ferrée. L'aménagement de la voirie a été présenté aux habitant-e-s sous forme de scénarii réalisables, matérialisés dans des tracés.

Au regard des changements attendus dans le cadre de ces trois projets de voirie, le Conseil départemental a décidé de concerter les habitant-e-s de zones concernées par de futurs travaux

d'aménagements de la voirie afin de recueillir leurs opinions et d'envisager l'agencement des travaux sur le tracé qu'ils-elles estiment le plus adapté.

Si les discussions portant sur le passage à niveau n°196 se sont déroulées dans le calme et en toute quiétude, les échanges furent plus sensibles concernant les projets de déviation de Mane et Revel. Ces derniers projets soulevaient de nombreuses tensions et semblaient diviser les différentes parties prenantes quant aux pistes d'aménagement vers lesquelles se tourner.

#### Initiation/portage de la démarche :

Ces trois projets ont été portés par la Direction des routes dans un cadre réglementaire qui imposait la mise à disposition d'un cahier de concertation ainsi que des registres d'expression (papiers et numériques) afin de recueillir l'avis des habitant·e·s. Malgré les tensions générées par certains projets, et grâce à l'accompagnement proposé par la Mission Démocratie participative, ces démarches ont pu être organisées de façon participative dans de bonnes conditions.

#### Moyens mobilisés :

##### Déviations de Mane :

Du lundi 19 mars et jusqu'au vendredi 27 avril 2018, le projet routier de contournement de Mane sur la RD 117 a été soumis à la concertation du public en ligne, mais également en version imprimée dans les 3 mairies de, Mane, His et Salies du Salat.

Plusieurs réunions publiques ont eu lieu : avec les pétitionnaires le 14 février 2018 ; avec les parents d'élèves le 6 mars 2018 ; et avec les commerçant·e·s le 15 mars 2018. D'autres sont programmées pour fin 2018 et début 2019 pour rendre compte de l'avancée du projet.

Une AMO a été mandatée pour encadrer les débats et canaliser l'expression des participant·e·s.

Du porte à porte avec les riverain·e·s a également été déployé

##### Déviations de Revel :

Le projet a été soumis à concertation du 28 mai au 29 juin 2018 à la fois via le dépôt de registres papiers dans les communes de Revel, Saint-Felix-Lauragais et Garrevaques mais également sur le site du Conseil départemental sur lequel les internautes pouvaient déposer leur avis.

Une réunion publique a également été organisée le 18 juin 2018.

Une AMO a été mandatée.

##### Suppression du passage à niveau d'Escalquens :

Une enquête papier et numérique a été mise à disposition des habitant·e·s. 58 bulletins ont été recueillis : 27 par voie informatique, 22 via le registre mis à disposition

1 réunion publique a été organisée.

Une AMO a été mandatée pour encadrer les débats et canaliser l'expression des participant·e·s

La Mission Dialogue citoyen a été d'un grand soutien pour fixer un cadre clair pour la concertation. Elle fut également présente à chaque réunion tenue en amont.

#### Points forts :

- Des informations délivrées sur chacun des projets appréciées des participant·e·s.
- Une prise en compte des recommandations citoyennes dans la conduite des politiques publiques : les concertations ont permis de faire ressortir les tracés qui faisaient le plus consensus mais aussi de débattre des propositions avec la population.
- Des participant·e·s qui se disent satisfaits de la démarche participative et du format des réunions organisées.
- Du personnel apaisé de n'être plus dans un rapport frontal et de pouvoir agir dans un

- contexte neutralisé grâce à l'intervention d'AMO.
- Des réunions plus appréciées qui se veulent moins réglementaires et plus conviviales.
  - Des timings mieux respectés grâce aux méthodes proposées par les AMO.
  - Le Dialogue citoyen n'a eu aucun impact négatif sur l'agenda des travaux de voiries.
  - La démarche a permis de comprendre les motifs et raisons qui animaient certain.e.s opposant.e-s et de canaliser la parole des personnes défavorables au projet.
  - Un nombre de contributions recueillies importantes (orales, papier, numériques) auprès des publics concernés

**Limites :**

- La logistique nécessaire à la mise en place des concertations reste lourde ;
- La communication est à consolider ;
- Les réunions, ayant lieu souvent le soir, n'offrent aucune contrepartie au personnel du département sur leur temps de travail
- La visibilité des publics en faveur du projet est restée limitée face à celle des opposant.e-s

**Conclusion :**

Les différentes démarches organisées sur ces 3 projets de voirie ont rempli leur objectif d'implication des citoyen-ne-s dans le processus de décision publique, puisque les concertations ont permis de choisir des tracés et options d'aménagements en fonction du choix exprimé par les participant.e-s. La mise en œuvre des outils participatifs a permis une meilleure appropriation des problématiques d'aménagements par les citoyen-ne-s grâce aux formats et animations proposés et instauré un climat de débat plus agréable. Les démarches ainsi mises en œuvre répondent donc ici à des objectifs d'efficacité, puisqu'elles ont eu un impact concret sur les projets.

En termes d'efficience, les ressources engagées (3 AMO) n'ont toutefois pas empêché une augmentation de la charge de travail conséquente pour le personnel du Département. L'organisation de ces événements a nécessité davantage de préparation avec des tâches logistiques parfois difficiles à coordonner rapidement du fait de la jeunesse du dispositif. Elles ont néanmoins été agencées avec cohérence au regard du grand nombre de participant.e-s aux réunions tenues et des impacts obtenus. Ces démarches ont également été organisées en cohérence avec les objectifs de la Charte du Dialogue citoyen en permettant à chacun de s'exprimer et en adaptant les démarches aux souhaits exprimés par les citoyen-ne-s (allongement de la concertation de Mane, prise en compte des remarques sur les scénarii, organisation de réunions techniques en parallèle ...).



## 3 Partie 2 – Analyses approfondies de 4 dispositifs

### Concertation sur la mixité sociale dans les collèges

#### Description de la démarche :

A la rentrée 2016, le Conseil départemental a initié en parallèle deux démarches de Dialogue citoyen sur les politiques éducatives dont celle sur l'amélioration de la mixité sociale dans les 117 collèges (publics et privés) de Haute-Garonne. Acteur-trice-s de l'éducation, parents des écoles primaires et collèges concernés, élu-e-s locaux et partenaires institutionnels, les organes représentatifs et le réseau associatif étaient conviés à bâtir ensemble un diagnostic partagé et à émettre des propositions pour améliorer la mixité sociale dans les collèges lors d'une première phase, puis, à accompagner et suivre collectivement la mise en œuvre des solutions ainsi retenues dans une seconde phase.

#### Personnes interviewées :

- **Madame Nathalie Kronenberger**, Directrice adjointe Prospective et politiques éducatives
- **Madame Marie-Claude Leclerc**, Vice-Présidente de la Commission Permanente, chargée de l'Education et de l'Enseignement
- **Madame Mélanie Bruyez**, parent d'élèves et enseignante, participante des concertations

#### Documentation :

- Relevé de décisions - Conseil départemental de Haute-Garonne – La mixité sociale dans les collèges, Accompagnements éducatifs - 10/02/2017
- Propositions du 22 novembre 2016 - Améliorer la mixité sociale dans les collèges hauts-garonnais.
- « Partage du diagnostic et des enjeux » Réunions publiques des 8, 12 et 14 septembre 2016
- Dossier de candidature aux trophées de la participation et concertation 2018 de la Gazette des communes

#### Distinction

- Démarche récompensée par le Trophée de la participation décerné par la Gazette des communes (2018)

### Rappel du cadrage de la démarche

#### Initiation et portage de la démarche

La concertation sur la mixité sociale dans les collèges mise en place en 2016 a été portée par le Conseil départemental, les collèges et les partenaires associés. Différents éléments déclencheurs ont permis sa mise en œuvre de manière participative :

- L'engagement du Département en matière de Dialogue citoyen en 2015
- Le lancement d'une réflexion de longue date sur les problématiques de mixité sociale qui pointait la nécessité de concerter les acteur·trice·s sur le sujet ;
- Une étude réalisée en la matière qui donnait à voir des pistes d'expérimentation : le constat et les préconisations établies par le Conseil National d'Evaluation du Système Scolaire (CNESCO), dont les travaux alertent sur les conséquences néfastes de la ségrégation sociale au collège , sur la vie en collectivité à long terme
- Un sujet suscitant des tensions et un besoin croissant de dialogue.

Forts de ces constats, les personnel et élu·e·s du Conseil départemental de Haute-Garonne ont « senti que c'était le bon moment » et ont initié une démarche participative de grande envergure par une décision du 29 juin 2016.

Le Conseil départemental a alors mis en œuvre un vaste programme de concertation des citoyen·ne·s afin d'élaborer des pistes de réflexions permettant d'améliorer la mixité sociale dans les 117 collèges de Haute-Garonne. La démarche de Dialogue citoyen ainsi mise en œuvre s'est montrée être l'instrument idoine permettant de porter cette question sociale devant les élu·e·s en la soumettant à une vaste concertation entre acteur·trice·s de l'éducation.

### Objectifs et contenu de la démarche

La démarche de concertation s'est déroulée en 2 grandes phases sur une durée de 12 mois :

#### Phase 1 de la concertation :

- Juillet 2016 : mise en place **des réunions bilatérales de cadrage** avec les partenaires institutionnels et les instances représentatives pour partager les premiers constats et discuter d'hypothèses de travail. Ces réunions ont été réitérées tout au long du processus ;
- Septembre 2016 : **lancement de la concertation publique** en partenariat avec l'Académie de Toulouse et présentation de la démarche devant 40 élu·e·s des communes de la Métropole concernées ;
- Organisation du **1<sup>er</sup> cycle de réunions publiques et de tables-rondes** afin **d'informer et mobiliser les acteur·trice·s** autour de la démarche ;
- Organisation du **2<sup>ème</sup> cycle de réunions publiques** afin de **rendre compte des évolutions ainsi apportées au projet** en octobre 2016 ;
- Organisation d'un **3<sup>ème</sup> cycle de réunions publiques** en novembre 2016 **présentant le dispositif global retenu au regard des propositions établies** lors des précédentes phases
- Janvier 2017 : **vote en Conseil départemental à l'unanimité**

#### Phase 2 de la concertation :

- Février 2017 : vote de la **2<sup>ème</sup> phase de concertation** visant à **accompagner la mise en œuvre du projet auprès des parties prenantes** ;

- Mars 2017 : mise en place de **6 réunions d'informations et d'échanges** dans les écoles primaires ;
- Mise en place d'une **phase de recueil des remarques hors des réunions**
- Avril – Mai 2017 : organisation de **réunions dans les collèges**
- Mai – Juin 2017 : organisations de réunions institutionnelles en présence du Conseil départemental et de l'Académie de Toulouse dans les 10 collèges concernés pour **préparer la rentrée**

### **Moyens dédiés**

Au lancement de la démarche, une assistance à maîtrise d'ouvrage a été mobilisée pour les premières concertations sur la mixité sociale dans les collèges en 2016 sur les missions suivantes pour un coût total de 100 000 euros<sup>1</sup> : mise en place d'une stratégie de concertation, animation de réunions publiques, médiation, analyse des propositions et apport de conseils, rédaction des comptes-rendus etc.

Au total, 5 agents ont été mobilisés en interne parmi lesquels la directrice de l'éducation, la directrice adjointe, le chef de projet prospective et sectorisation de la direction de l'éducation ainsi que le directeur général délégué des services opérationnels et la conseillère technique du cabinet du Président chargée du suivi des dossiers éducation et citoyenneté.

Au fil de la démarche, les moyens humains dédiés à la concertation ont été augmentés afin de soutenir la démarche. En outre, un nouveau poste d'assistant de projet à la concertation citoyenne a été créé le 1er octobre 2018.

Le personnel du Conseil départemental a aussi pu suivre les formations en interne proposées par la Mission Démocratie participative/égalité femme-homme.

Le personnel a également récemment formalisé dans un document une méthodologie et un protocole à suivre pour l'ensemble des démarches participatives (sectorisation scolaire) qu'ils mènent afin de faciliter leur mise en œuvre.

Les charges de travail induites par la démarche de Dialogue citoyen a pu parfois amener le personnel départemental à travailler en soirée et nuit, sans garantie de pouvoir récupérer des heures en contrepartie. Les personnes concernées expriment la volonté de s'investir davantage, mais pointent un manque de moyens.

## **Analyse des réalisations**

### **Déroulement et mise en œuvre**

Les 24 réunions publiques sur la mixité sociale dans les collèges ont mobilisé plus de 1 000 participant·e·s. Des propositions préalablement élaborées en interne ont été ensuite soumises aux

---

<sup>1</sup> Prestation co-financée par l'ANRU dans le cadre du Protocole de préfiguration des projets de renouvellement urbain de Toulouse Métropole.

citoyen-ne-s présent.e.s aux rencontres participatives. D'après les entretiens menés, les ateliers étaient plus propices aux échanges que les réunions. Des réunions avec les collègues et partenaires sont également régulièrement mises en place.

La démarche de concertation a permis de dégager des enseignements partagés sur la forme (« la démarche a reçu un accueil favorable », « le dialogue est apaisé malgré quelques tensions... ») et sur le fond (« les enjeux liés à la mixité font consensus et il faut agir en direction des collègues défavorisés »).

### **Formats et techniques d'animation**

La démarche de Dialogue citoyen a principalement été mise en œuvre autour de réunions et d'ateliers d'échanges. Pour toucher un maximum de participant-e-s, ces rencontres ont été organisées dans différentes communes et collèges, au plus près des citoyen-ne-s et acteur-trice-s de l'éducation.

Lors des premières réunions, et face au mécontentement grandissant des parties prenantes sur le projet initial, le Conseil départemental a décidé de réadapter ses hypothèses de travail et de proposer davantage de réunions et d'ateliers avec les participant-e-s.

Cela a ainsi permis de consulter les parties prenantes à chaque moment clé de l'élaboration du projet de mixité sociale dans les collèges et de débattre avec eux des scénarii ainsi proposés avant chaque validation.

La démarche et les formats ont ainsi été fortement appréciés par les participant-e-s qui se sont senti.e.s écouté.e.s et entendu.e.s. La présence de la maîtrise d'ouvrage a notamment permis d'apporter une analyse et prise de recul nécessaire à la poursuite de la concertation dans de bonnes conditions.

### **Communication autour du projet et mobilisation des publics**

En amont des réunions, la communication a principalement été faite en interne, par le service éducation (gestion des invitations notamment). Les agents se sont appuyés sur les moyens de diffusion existants (sites internet, intranet des collèges, affichage ...). Grâce à cette stratégie, la mobilisation des participant-e-s a été facilitée : en effet, leur nombre atteignait parfois 300 personnes et les « ratés » ont été plutôt rares. Un magazine sur la mixité a également été produit et des flyers distribués.

### **Restitution et informations autour des décisions prises**

Lors de cette démarche, des points d'informations et de restitutions réguliers ont été mis en place lors de chacune des réunions.

A l'issue de chaque étape clé, le Conseil départemental a communiqué les informations aux participant-e-s par courriel, mais également sur l'ENT (Espace numérique de travail) des collèges. Les documents ainsi diffusés étaient les comptes-rendus de réunions, les supports de présentation, et parfois même du verbatim ou un questionnaire de satisfaction.

Des plaquettes d'information ont également été réalisées à destination des parents afin de leur présenter les modalités de fonctionnement de la rentrée scolaire suivante ainsi que de nombreux articles de presse relayant la démarche.

## Impacts de la démarche

### **Une démarche efficace ayant eu un impact positif sur la qualité de la décision publique**

Face au mécontentement exprimé par les parties prenantes concernant les scénarios visant à favoriser la mixité sociale dans les collèges, le Conseil départemental a fait le choix de mettre en place une démarche de Dialogue citoyen en allant au-delà de la simple présentation des hypothèses de travail initialement prévue.

Concrètement, la démarche a permis de faire émerger un scénario fondamentalement différent de celui envisagé en premier lieu, à savoir, celui de regrouper les secteurs entre différents collèges, à la fois favorisés et défavorisés. Cette option était censée garantir un meilleur choix d'affectation aux parents d'élèves. Toutefois, bien qu'ils aient salué la démarche participative, les parents présents ont fait part de leurs inquiétudes quant à cette solution. Par ailleurs, une participante interrogée regrette la faible proportion de parents d'élèves présents aux tables rondes lors des concertations : *« Il y avait peu de parents d'élèves, par rapport aux autres acteurs. Je le regrette car ce sont eux les décideurs de l'établissement dans lequel ils vont placer leur enfant »*. Certains craignaient que ce dispositif ne fragilise encore davantage les collèges inscrits REP+. Au fil des rencontres participatives, cette première proposition du Conseil départemental a été écartée pour en faire émerger une nouvelle, faisant plus consensus. Fort du succès de cette démarche, il a ainsi été décidé de proposer une approche participative similaire sur les autres collèges concernés par cette problématique. Dans cette logique opérationnelle, les collèges Raymond Badiou et de Bellefontaine seront reconstruits (aux rentrées 2017 et 2018) dans des secteurs de recrutement des élèves plus mixtes.

Toutefois, concernant la prise en considération des avis formulés lors des concertations, une des participantes interrogée estime avoir manqué de visibilité et ne pas savoir ce qui a été concrètement mis en œuvre suite à sa contribution. Elle reconnaît néanmoins une véritable volonté d'engagement de la part du personnel du Conseil départemental présent à ces événements.

A l'issue des concertations entre acteur-trice-s de l'éducation, une nouvelle mesure de dotation financière a été élaborée : les dotations de fonctionnement versées par le Conseil départemental seront modulées en fonction des taux de mixité affichés par les établissements.

Les services sont également très satisfaits de la démarche de par les nombreux bénéfices qu'ils ont pu en tirer. Ces nouvelles méthodes semblent avoir été complétement intégrées à leurs habitudes de travail. En effet, le personnel a indiqué avoir formalisé des méthodes d'animation en interne pour accompagner leurs prises de décisions mais également avoir progressé sur la maîtrise des démarches participatives qu'ils mettent en place : *« par expérience, nous pouvons désormais dire ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas »*. La démarche ainsi initiée sur la mixité dans les collèges a donc permis d'enclencher de véritables transformations à la fois dans le processus de décision publique, mais également en interne.

Concernant les participant.e.s, ils se disent satisfaits de la démarche. Leur présence leur a permis de mieux comprendre les enjeux des politiques publiques menées par les Conseil départemental et de mieux identifier les acteur.rice.s et les interlocuteur.rice.s pertinent.e.s de l'institution : « La concertation sur la mixité sociale dans les collèges traduit une volonté d'être à l'écoute des administré.e.s et de prendre en considération le fruit des processus d'intelligence collective. Il faut faire preuve de courage pour mener une telle démarche ».

### **Une démarche cohérente au regard des principes de la Charte et des attentes des parties prenantes**

A l'issue de cette démarche, citoyen.ne.s, élu.e.s, et personnel ont exprimé leur satisfaction quant au résultat ainsi produit. Tou.te.s s'accordent à dire que les ateliers mis en place ont permis d'engager une réelle discussion autour des enjeux et des solutions pour y répondre, et ce de manière éclairée et argumentée. Sans arriver au consensus, la démarche a donc permis à l'ensemble des parties prenantes d'entendre les intérêts de chacun.e et les raisons pour lesquelles tel et tel scénarii étaient possibles.

La participante interrogée en entretien estime qu'il y avait une bonne qualité d'écoute durant les concertations : « *Tout le monde pouvait dire ce qu'il voulait* ». Venue pour apporter son témoignage et son ressenti en tant que parent et enseignante, elle se dit satisfaite de l'expérience.

Cette démarche a eu également pour conséquence de diminuer les tensions, de légitimer le projet et de provoquer une certaine adhésion même parmi ceux qui y restent opposés : « *ils ne sont pas d'accord avec le projet, mais comprennent la décision qui a été prise* ».

Cette démarche s'est également inscrite en cohérence avec de la politique souhaitée par le Conseil départemental au regard des problématiques identifiées au préalable en termes de mixité scolaire et l'ambition nationale fixée par la Ministre Najat Vallaud- Belkacem en 2015.

La démarche a donc été cohérente au regard des attentes des citoyen.ne.s qui avaient exprimé fortement leur volonté d'engager un dialogue sur le sujet et d'être entendu.e.s, mais également du personnel et des élu.e.s qui, grâce à cette démarche, ont pu confronter leurs hypothèses de travail avec la réalité du terrain, apaiser les tensions autour du sujet, et voir ainsi leur projet s'enrichir et se construire en lien avec les principaux.les acteur.trice.s concerné.e.s.

Face à ce succès, le service éducation, fortement soutenu par leur élue, et désormais convaincu du bien-fondé de ces techniques, a donc souhaité systématiser cette démarche et l'appliquer à d'autres projets en cours.

Le service éducation a notamment été récompensé par le prix de la participation décerné par la Gazette des communes en novembre 2018.

### **Une démarche efficiente au regard des moyens déployés mais qui risque de s'essouffler**

Les moyens mis en œuvre par le Conseil départemental autour de la démarche ont permis d'aboutir à l'enrichissement des différents sujets ainsi proposés à la concertation. Cela a été rendu possible grâce à plusieurs facteurs :

- L'accompagnement stratégique de la Mission Démocratie participative qui a permis de cadrer la démarche et de la faire naître ;
- Le recrutement d'une assistance à maîtrise d'ouvrage qui a apporté différentes méthodes d'animation et un cadre sécurisant autour des ateliers de concertation ;

- L'existence d'une véritable volonté de s'investir de la part du personnel du Conseil départemental ;
- Le recrutement d'un ETP supplémentaire dédié à la démarche

Néanmoins, il semblerait que les moyens ainsi mis en place s'avèrent insuffisants à moyen terme en raison d'une montée en charge du nombre de réunions et ateliers de concertation ainsi menés sur l'ensemble de la direction dédiée à l'éducation.

En effet, à raison de 2 à 3 réunions participatives en soirée par semaine, le personnel peine à trouver un moyen d'aménager leurs horaires ou des temps de récupération. Ce nombre de réunions s'explique en partie par :

- La volonté de rencontrer toutes les parties prenantes et de leur rendre compte des avancements à chaque étape clé : cela implique donc de se rendre sur les différentes communes concernées par le collègue étudié ;
- La systématisation de la démarche à d'autres projets menés par le service éducation ;
- Le report systématique de réunion si le nombre de participant-e-s présents est insuffisant ;

Il se met alors en place progressivement une inadéquation des moyens dédiés par rapport à l'augmentation de la charge de travail ainsi générée. Cela s'explique notamment d'une part, par le fait que le service délègue très peu la répartition des réunions entre les différents agents mobilisés sur la mission quand bien même la présence d'une ou deux personnes suffiraient ; d'autre part, parce qu'il n'y a pas d'assistance à maîtrise d'ouvrage dédiée aux projets participatifs organisés en parallèle de celui sur la mixité sociale dans les collèges.

Cela a pour conséquence d'accroître le stress voire des problèmes de santé lié au rythme de travail ainsi mené (blessures, fatigue, travail dans l'urgence, sentiment de travailler de manière moins qualitative ...). Le personnel essaye actuellement d'expérimenter le télétravail pour certaines tâches afin de limiter leurs déplacements mais les impacts sont encore difficilement mesurables.

Ils déplorent également un manque de reconnaissance de certains agents, notamment ceux travaillant « *dans l'ombre* », qui ne participent pas forcément aux réunions mais qui les préparent à la fois sur la forme et sur le fond. Ils regrettent notamment d'être rarement remerciés lors des réunions ou ateliers publics organisés, créant ainsi des frustrations. De même, le personnel dit ne plus avoir le temps de participer aux démarches transversales organisées par d'autres directions au sein desquelles la question de l'éducation se pose. Enfin, il pointe une certaine lourdeur et manque de coordination générale pour le traitement des questions logistiques qui implique un temps de préparation conséquent pour eux.

## Eléments de synthèse

Points forts	Limites
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La concertation citoyenne a rencontré un véritable succès et rassemblé de nombreux parents, enseignants et acteur-trice-s de l'éducation ;</li> <li>• Elle a permis un réel enrichissement du projet et un apaisement des tensions ;</li> <li>• Le projet initial a été totalement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les moyens semblent insuffisants à moyen termes au regard de l'ambition souhaitée ;</li> <li>• Il existe une difficulté du service à répartir la charge de travail entre ses agents sur la démarche ;</li> <li>• Il est impossible pour le personnel du</li> </ul>

<p>réadapté au regard des propositions des participant-e-s. L'impact de la concertation sur la politique publique est donc significatif ;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La démarche s'est voulue cohérente avec les besoins des différentes parties prenantes ;</li><li>• Le personnel et l'élue ont été fortement mobilisés et investis autour du projet</li><li>• Un nombre de réunions ambitieux a permis de toucher un maximum d'habitant-e-s et de parents.</li></ul>	<p>service éducation de participer désormais aux autres démarches proposées dans les autres services sur lesquelles l'éducation est abordée</p>
--	---

## Equipe pluridisciplinaire RSA

### Description de la démarche :

Dès 2010, et conformément à la loi, le Conseil départemental a initié la création d'une équipe pluridisciplinaire regroupant des représentant.e.s de bénéficiaires du RSA, des élu.e-s, du personnel, des partenaires et des acteur-trice-s de l'insertion afin de réfléchir collectivement à l'amélioration des actions départementales destinées aux allocataires du RSA. En 2015, l'équipe pluridisciplinaire prend un nouveau départ. Suite au diagnostic lancé auprès des bénéficiaires du RSA, à leur volonté d'être davantage associés aux démarches, et à la mise en œuvre en parallèle du Dialogue citoyen, c'est tout naturellement que l'équipe pluridisciplinaire s'est recomposée, en accueillant désormais non plus des représentant.e-s d'allocataires, mais les allocataires eux-mêmes au sein des réflexions.

### Personnes interviewées :

- **Madame Isabelle Nègre** - Directrice de la coordination et du Développement social du Conseil départemental
- **Madame Béatrice Verdoux** – Chargée de mission au Conseil Départemental
- **Madame Christine Frankenberg** - Cheffe de Service insertion sociale et offre professionnelle
- **Monsieur Augustin Mbabiyoghe** – Citoyen participant

### Documentation :

- Programme Départemental d'Insertion 2016 – 2021

## Rappel du cadrage initial de la démarche

### Initiation et portage de la démarche

La démarche a été initiée bien avant 2015 puisque la loi imposait qu'une équipe pluridisciplinaire soit mise en place. La démarche a démarré en 2010. Jusqu'ici, les allocataires étaient représentés par des corps intermédiaires qui avaient un « mandat » pour parler en leur nom. Le service travaillait notamment avec les Maisons des chômeur-se-s qui contribuaient à identifier des représentants d'allocataires. Il y avait ensuite un travail de préparation en amont avec ces personnes sur les sujets à traiter afin de discuter avec eux de leurs idées etc. A ce titre, des débats intéressants ont été mis en œuvre, différents livrables ont été produits (notamment un livre blanc des allocataires des Maisons des Chômeurs sur leurs conditions d'accueil, de prise en charge etc.). Ils ont contribué aussi à la rédaction de courriers, d'éléments de communication etc. Des réunions thématiques avaient également lieu 3 fois par an avec les différents acteur-trice-s de l'insertion, des allocataires, etc. où élu.e-s, professionnel-le-s et citoyen-ne-s pouvaient se côtoyer.

En 2015, l'exécutif a souhaité qu'un bilan soit fait et que les pratiques soient réinterrogées. Un questionnaire a donc été diffusé aux allocataires du RSA. De cette enquête est ressortie la nécessité de mieux associer les bénéficiaires à la démarche. Le Vice-président en charge de l'insertion s'est donc engagé à ce que la politique et la démarche soient revisitées avec l'appui de la direction. Ce travail s'est fait parallèlement à la réflexion menée par le Département de développer le Dialogue citoyen. C'est donc naturellement que les pratiques se sont davantage tournées vers les démarches participatives. Ce projet est actuellement conjointement porté par le Conseil départemental, (services centraux et Maisons des solidarités), la Maison des chômeurs et les bénéficiaires du RSA.

### **Objectifs et contenu de la démarche**

Deux groupes d'une quinzaine de personnes se sont retrouvés 6 fois dans l'année pour échanger avec des élu-e-s et des acteur-trice-s de l'insertion professionnelle (partenaires sociaux, associations...). Une attention particulière était portée au besoin d'équilibrer chaque groupe entre les bénéficiaires, le personnel et les professionnel-le-s. Ces premières réunions concernaient uniquement le secteur de Toulouse sud.

Le Dialogue citoyen engagé entre les membres de l'équipe pluridisciplinaire du RSA ambitionnait de :

- Renforcer les échanges entre les bénéficiaires du RSA, les élu-e-s et les acteur-trice-s de l'insertion professionnelle ;
- Renforcer la représentation des bénéficiaires auprès des acteur-trice-s de l'insertion et des collectivités ;
- Améliorer l'accueil des allocataires ;
- Identifier les thématiques prioritaires du PDI grâce aux échanges avec les allocataires.

### **Moyens dédiés**

Au regard des entretiens menés, il apparaît que la charge de travail qu'implique le déploiement d'une équipe pluridisciplinaire est conséquente pour le personnel des services concernés. Etant donné que les feuilles de route n'étaient plus en adéquation avec les missions réellement menées sur le terrain, les fiches de postes ont dû évoluer en conséquence. Le personnel a ainsi dû modifier ses modalités de travail, suivre des formations adéquates et cibler les missions à prioriser. L'AMO mobilisée dans le cadre de cette mission s'est révélée utile et compétente dans son accompagnement auprès des agents notamment pour assurer la structuration de la démarche, sa conduite et la mobilisation des acteur-trice-s.

## **Analyse des réalisations**

### **Déroulement et mise en œuvre**

6 moments d'échanges ont eu lieu avec des bénéficiaires du RSA dans les Maisons de Chômeurs du département.

Les chantiers abordés par les équipes pluridisciplinaires concernaient 3 thématiques :

- l'amélioration de l'accueil des personnes bénéficiaires du RSA ;
- la lutte contre les préjugés ;
- favoriser l'accessibilité aux démarches administratives, notamment les contenus dématérialisés.

### **Formats et techniques d'animation**

Une AMO a été mobilisée pour accompagner le personnel engagé dans la démarche. L'AMO a permis de faciliter les échanges et de les rendre plus conviviaux. Il a été rapidement décidé que tou.te.s les participant.e.s s'appelleraient par leur prénom afin de faciliter le dialogue. Cette démarche s'est voulue ouverte et mobilisatrice de nombreux.se.s acteur.rice.s grâce à l'utilisation de formats d'animation inclusifs. Les groupes avaient pour objectif d'être représentatifs des différentes personnes concernées sans chercher une exhaustivité (faire parler la personne présente, celle qui a envie de s'exprimer, et non celle qui est censée représenter d'autres allocataires qu'elle ne connaît pas). Il y avait cette volonté de « travailler avec », d'engager des méthodes de « co-construction ». L'objectif n'était plus de légitimer l'action du Département auprès des partenaires et des allocataires mais de la coconstruire avec eux. Leur objectif était donc de permettre à chaque personne mobilisée de pouvoir s'acculturer à ces nouvelles méthodes de travail collaboratif.

### **Communication autour du projet et mobilisation des publics**

Une trentaine de personnes a été mobilisée pour la démarche. Une attention particulière a été portée à la pluridisciplinarité et à la représentativité des toutes et tous : bénéficiaires, élu.e.s, personnel, professionnel.le.s et acteur.trice.s associatifs.

Pour ce faire, des réunions ont été régulièrement organisées afin d'informer les différents agents des services impliqués ainsi que les personnels associatifs et les représentant.e.s des bénéficiaires autour de la démarche.

Le personnel du Département s'est également fortement appuyé sur leurs partenaires institutionnels mais surtout associatifs et leur réseau d'acteur.trice.s afin de mobiliser des bénéficiaires du RSA. La Mission Démocratie participative et l'AMO ont également été force de propositions pour choisir les outils adaptés à la mobilisation des publics.

Enfin, l'équipe pluridisciplinaire a également initié un travail de réflexion avec les bénéficiaires en lien avec le service de communication afin de faire évoluer les outils et formats de communication à destination des allocataires. Ils ont notamment contribué à rédiger certains supports (lettres, flyers ...).

### **Restitution et informations autour des décisions prises**

Différents livrables ont été produits pour informer les bénéficiaires sur l'avancement de la démarche, mais également des comptes-rendus de séance. D'autres livrables ont été réalisés pour rendre compte également de ce qui a été produit auprès des élu.e.s du Conseil départemental, dont notamment un livre blanc des allocataires des Maisons des Chômeurs.

Enfin, réalisant un travail sur des actions concrètes, les bénéficiaires peuvent aussi constater que ces dernières ont bien été mises en œuvre (nouveaux éléments de communication mis en place et envoyés aux bénéficiaires, etc.).

## Impacts de la démarche

### **Une démarche efficace initiée depuis 2010, dont les impacts récents restent difficiles à percevoir**

Initiés depuis 2010, ces groupes de travail se sont réunis une vingtaine de fois depuis leur création et permettent d'enrichir les réflexions relatives à l'accompagnement des bénéficiaires du RSA et ce, sur différents sujets. Depuis 2015, année à laquelle ces groupes de travail ont intégré des bénéficiaires du RSA au lieu de leurs représentant-e-s, les chantiers se poursuivent et aboutissent progressivement à différentes recommandations concrètes et visibles dans la continuité de ce qui a été initié avant.

La démarche ainsi mise en œuvre dans le cadre du rapprochement entre acteur-trice-s et bénéficiaires du RSA a permis de dégager 4 thématiques centrales autour des enjeux du chômage. Les questionnaires diffusés dès 2015 puis les réunions de travail ont permis de dégager des tendances autour des thèmes suivants : la communication, la participation de l'usager-ère et le partenariat. Leurs réflexions ont donc été structurées autour de ces 3 problématiques principales et ont été formalisées sous différents livrables.

Récemment, un travail a été également mené avec le soutien des Maisons des Chômeurs sur la réalisation d'un cahier blanc élaboré par les bénéficiaires du RSA. Concrètement, ce travail a permis la réécriture simplifiée de certains courriers administratifs souvent complexes et la contribution à la rédaction des pages du site internet du Conseil départemental consacrées au RSA.

Les groupes se saisissent aussi régulièrement des thématiques abordées dans le PDI (Plan départemental d'insertion) : l'accès aux soins et l'offre de soins, l'accompagnement aux projets artistiques, les dispositifs d'insertion socio-professionnelle mis en place dans le cadre des marchés publics, l'insertion par l'activité économique, les contrats aidés.

L'impact réel de l'équipe pluridisciplinaire dans sa forme actuelle reste encore toutefois difficile à apprécier, et la plupart des décisions reste fortement conditionnée par des arbitrages politiques. Malgré tout, le personnel dit apprécier les apports formulés par les bénéficiaires qui permettent d'être beaucoup plus en phase avec leurs attentes notamment sur de petites actions concrètes.

### **Une démarche efficiente qui a su rapidement évoluer pour obtenir les moyens nécessaires à sa mise en place**

Le personnel a vu la nature de ses missions et pratiques professionnelles évoluer de façon soudaine. Il a dû rapidement adapter ses modalités de travail et revoir la priorisation de ses missions. L'accompagnement constituait une voie plus sûre vers l'acculturation que la communication massive en interne. C'est pourquoi, en plus de l'évolution de leurs fiches de poste et le suivi de formations, une AMO a été recrutée pour faciliter le lancement de cette démarche.

On note également une forte implication des élu-e-s dans la durée, qui ont répondu largement présents aux différents comités de pilotage.

### **Une démarche cohérente avec les besoins du territoire et le cadre imposé par la loi**

La démarche ainsi menée répond pleinement aux objectifs fixés par la loi en la matière mais également aux attentes des bénéficiaires qui avaient été recueillies en amont. Personnel comme participant-e-s notent la mise en place d'une réelle dynamique de travail qui s'inscrit progressivement dans la durée. Cela s'explique notamment par l'adhésion des participant-e-s à la démarche qui se disent très satisfaits d'y participer. Ils s'estiment écoutés, entendus, et mesurent le chemin parcouru sur de petites actions mais qui se veulent très concrètes.

Ils se réjouissent également d'avoir pu échanger avec des élu-e-s et des acteur-trice-s de l'insertion et encouragent la pérennisation de ce dispositif. A ce titre, et également convaincus du bien-fondé de cette démarche, le personnel et élu-e-s du Conseil départemental souhaitent le dupliquer à d'autres territoires.

## **Éléments de synthèse**

<b>Points forts</b>	<b>Limites</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un fort investissement de la part des bénéficiaires impliqué.e.s, mais également de la part de certains élu-e-s, et ce, dans la durée.</li> <li>• Une vraie dynamique de travail a été installée et entraîne le personnel</li> <li>• Des formats et des méthodes d'animation appréciés.</li> <li>• Les réunions ont permis de déboucher sur des pistes d'actions concrètes, à la fois sur de petites actions, mais aussi dans la structuration et la mise en œuvre du PDI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une lourdeur logistique qui persiste malgré l'évolution des pratiques professionnelles et la mise à disposition d'une AMO.</li> <li>• Un manque de budget pour pouvoir pérenniser la démarche sur le long terme.</li> <li>• Des politiques publiques encore fortement soumises aux arbitrages politiques, limitant donc les impacts possibles du groupe sur ces dernières.</li> <li>• Le besoin d'une acculturation plus forte aux techniques participatives par les services concernés.</li> </ul>

## Elaboration participative du Schéma départemental de lecture publique

### Description de la démarche :

Le Conseil départemental a souhaité élaborer sa politique de lecture publique dans une démarche participative en invitant les bibliothèques, les médiathèques, les habitant.e.s/usager.ère.s, les élu.e.s, les représentant.e.s d'institutions et d'associations à coconstruire les futures orientations du Schéma Départemental de la lecture publique.

### Personnes interviewées :

- **Monsieur Jacques Delon**, directeur de la médiathèque départementale
- **Madame Anne Boyer**, vice-présidente chargée de la culture
- **Madame Aline Crampette**, Citoyenne participante

### Documentation :

- Vers un schéma de développement de la lecture publique en Haute-Garonne 2017-2021 – Conseil départemental de Haute-Garonne
- Une année de Dialogue citoyen - Conseil départemental de la Haute-Garonne - 02/2017
- Synthèses des 7 ateliers Lecture Publique - <https://www.haute-garonne.fr>

## Rappel du cadrage initial de la démarche

### Initiation et portage de la démarche

En 2016, le Conseil départemental a décidé d'inscrire l'élaboration de son Schéma départemental de lecture publique dans une démarche participative afin de co-construire ses grandes lignes directrices en collaboration avec les usager.ère.s et professionnel.le.s des bibliothèques.

La démarche a été impulsée notamment par la Mission Démocratie participative et quelques personnes motrices au sein de la Médiathèque départementale. Face à cette proposition, l'élu.e déléguée à la culture a souhaité que les différentes démarches participatives mises en œuvre autour du Schéma départemental de la lecture publique et de la démarche « Culture pour tous » soient faites avec rigueur et moyens. C'est dans ce cadre que ces démarches ont été lancées.

### Objectifs et contenu de la démarche

Le Schéma départemental de lecture publique est un document cadre dont les fondements visent à ce que tou.te.s les Haut.e.s-Garonnais-es puissent bénéficier d'un même accès à la lecture, la culture et la connaissance. L'objectif de la démarche participative mise en place autour de son élaboration était de pouvoir cerner les attentes des publics et des usager.ère.s afin d'adapter la politique départementale de la lecture publique à leurs besoins, d'améliorer l'offre et sa pertinence,

et de s'interroger également sur la numérisation des usages. Les publics éloignés des médiathèques étaient principalement ciblés.

Le nouveau Schéma de lecture publique a été élaboré et adopté en session par les élu-e-s du Département le 27 mars 2018.

### **Moyens dédiés**

L'animation des différents ateliers a été réalisée par la Médiathèque départementale. Elle a été accompagnée par la Mission Démocratie participative, à la fois pour structurer la démarche et préparer l'animation des différents ateliers participatifs. Au sein des services du Département, environ 5 personnes ont été mobilisées pour la réalisation de tâches logistiques ou encore de préparation des ateliers.

## **Analyse des réalisations**

### **Déroulement et mise en œuvre**

L'élaboration de ce schéma a été l'occasion de réaliser un diagnostic territorial de la lecture publique au printemps 2017. Pour ce faire, 7 ateliers ont été mis en place, permettant ainsi la mobilisation de 350 personnes environ, ainsi qu'une consultation numérique, intitulée « *quelle médiathèque en 2021 ?* » laquelle a recueilli plus de 1 000 réponses, dont 75% d'usager-ère-s du réseau des bibliothèques-médiathèques.

Lors des ateliers, les échanges ont principalement porté autour de la question suivante : quels publics, quelle offre, quel environnement pour les bibliothèques de Haute-Garonne en 2020 ?

Les participant.e.s étaient notamment invité.e.s à aborder les 3 thèmes suivants :

- La bibliothèque/médiathèque comme espace public (accessibilité, animation, espaces pour tous),
- La bibliothèque/médiathèque comme lieu de ressources (littérature, usages mixtes, numérique),
- Les nouveaux publics (élargissement des publics, publics éloignés ou empêchés, public jeune).

Dans l'enquête en ligne étaient abordés le rapport au livre, au CD, au film, au média, mais aussi l'utilisation de la bibliothèque, l'offre de service, territoire, la qualité de l'accueil et la richesse du fonds.

Les sujets à concerter étaient donc larges et ouverts afin de faciliter leur appropriation et la réflexion du public.

### **Format et techniques d'animation**

Le format et les techniques d'animation étaient variés. En effet, les modes de concertation ont permis de toucher à la fois des acteur-trice-s en présentiel, mais également à distance via une consultation numérique. Lors des 7 ateliers, les participant.e-s ont pu bénéficier de temps de

présentation et d'information avant de réfléchir en petits groupes aux thématiques proposées. Des temps de restitutions collectives étaient ensuite organisés.

Afin de faciliter la venue d'un maximum de personnes, un espace spécialement dédié aux enfants avait été mis en place.

Enfin, les réunions ont été organisées sur des jours et des lieux différents, facilitant ainsi la mobilisation des publics sur le territoire.

### **Communication autour du projet et mobilisation des publics**

Une communication spécifique a été réalisée autour de la démarche : des affiches et des flyers ont notamment été réalisés et diffusés sur l'espace public et dans les médiathèques, bibliothèques. Des informations ont été également régulièrement déposées sur le site internet du Conseil départemental de Haute-Garonne.

La diffusion du questionnaire en ligne a également permis de mobiliser des participant-e-s, bien qu'une participante interrogée estime qu'elle a été peu informée des impacts entraînés par sa participation.

### **Restitution et informations autour des décisions prises.**

2 réunions publiques de restitution ont eu lieu les 22 et 29 mai 2017 à l'antenne départementale de Saint-Gaudens et à la Médiathèque départementale de Labège.

Chaque atelier a donné lieu à un document de compte-rendu disponible sur le site du Dialogue citoyen. Un communiqué de presse a également relayé l'adoption du Schéma en mars 2018 dans lequel étaient présentés la démarche ainsi que les grands axes adoptés.

## **Impacts de la démarche**

### **Une démarche efficace ayant abouti à l'adoption du Schéma départemental de lecture publique 2017 – 2021**

La mise en place d'une démarche participative autour de l'élaboration du Schéma départemental de lecture publique de Haute-Garonne a permis d'impliquer plus de 1350 citoyen-ne-s autour des bibliothèques et médiathèques de demain. Leurs contributions ont notamment permis de faire émerger à la fois les grands enjeux et grandes ambitions à prioriser dans le cadre du schéma, mais également de décliner opérationnellement quelques pistes d'actions. La réflexion menée avec les citoyen-ne-s a par exemple permis de prendre en compte les propositions suivantes :

- *Elargissement des horaires*

L'enquête en ligne avait permis de pointer l'insuffisance des horaires d'ouverture comme l'un des trois freins à la fréquentation des médiathèques. Suite à cela, il a été décidé que les horaires d'ouverture des bibliothèques seront étendues pour en faciliter l'accès aux actifs.

- *Offre numérique*

51 % des personnes interrogées souhaitent trouver une véritable offre numérique dans les médiathèques de Haute-Garonne. L'offre numérique, déjà proposée à 80 000 usager·ère·s, va être étendue à l'ensemble des lectrices et lectures, notamment en milieu rural. Une participante ayant répondu au questionnaire aurait souhaité que soit mieux abordée la modernisation des usages culturels.

○ *Diversification des activités*

Les rencontres participatives ont permis de faire remonter une volonté d'élargir les missions des bibliothèques et d'en faire de véritables lieux de citoyenneté et d'échanges autour des domaines culturels. Cette demande a été écoutée et les élu·e·s du Département envisagent d'augmenter les cafés concerts ou les soirées débat dans les médiathèques du réseau départemental. Le Conseil départemental s'est également engagé à créer dès 2018 le « Prix de la bibliothèque citoyenne de l'année » afin d'inciter les établissements à s'engager pleinement dans une démarche de revitalisation citoyenne.

**Une démarche cohérente avec les attentes des acteur·trice·s du terrain et la démarche de Dialogue citoyen mis en place par le Département**

La démarche ainsi menée est venue répondre à une attente forte de la part des médiathèques et bibliothèques de lancer une telle réflexion partagée à l'échelle du territoire. Les établissements se sont fortement mobilisés lors des ateliers. La démarche a également été appréciée par les participant·e·s aux ateliers territoriaux et par les personnes ayant répondu au questionnaire en ligne qui estiment que la démarche est à l'écoute des participant·e·s et prend en compte les différentes propositions des uns et des autres. Le dispositif citoyen déployé dans le cadre de l'élaboration du Schéma Départemental de la Lecture publique est globalement jugé comme étant très positif. De plus, 5 élu·e·s se sont également investi·e·s régulièrement dans la démarche, en participant notamment aux différents COPIL.

Face à ce succès, le personnel et l'élue déléguée à la culture ont pu mieux apprécier les bénéfices apportés par ce type de démarche. Suscitant de nombreuses craintes au départ, les propositions apportées par les participant·e·s étaient de qualité et se sont avérées être supérieures à ce que les services en attendaient vraiment. Cette expérience les a donc confortés dans leur volonté de renouveler la démarche à l'image de ce qui a été proposé en parallèle autour de « Culture pour tous ».

**Une démarche efficiente au regard des moyens mobilisés**

Malgré des moyens « limités », et bien que non accompagnés par une AMO, le personnel chargé de l'organisation de la démarche a su s'adapter et mener à bien les différents dispositifs. Pour cela, certain·e·s ont pu bénéficier de formations, d'autres ont été guidé·e·s par leurs collègues et par l'appui très apprécié de la Mission Démocratie participative.

Malgré quelques légers problèmes logistiques en début de démarche (gestion du buffet, préparation du petit matériel etc.), les agents ont su rapidement ajuster leurs pratiques et anticiper les besoins liés à la mise en place de dispositifs participatifs. Il y a donc eu une vraie montée en compétence collective.

Enfin, bien que ces nouvelles pratiques participatives ne soient pas encore pleinement répandues parmi le personnel (certain·e·s semblent encore réfractaires), la démarche a pu être menée à son terme, dans de bonnes conditions et a permis d'aboutir à l'élaboration du Schéma départemental de la lecture publique sans encombre.

## Éléments de synthèse

Points forts	Limites
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Dialogue citoyen a été initié dès les prémises de l'élaboration du Schéma départemental de la lecture publique ;</li> <li>• La méthodologie a permis d'articuler des données quantitatives exhaustives (1000 réponses au questionnaire) avec des avis qualitatifs des publics réunis lors des ateliers en présentiel ;</li> <li>• Ces contributions ont permis de structurer le schéma, d'en définir les axes prioritaires, et de proposer des pistes d'évolution concrètes à mettre en œuvre ;</li> <li>• Un véritable effort de transparence et de co-construction a été mis en place tout au long de la démarche (traçabilité des échanges, publication des comptes-rendus, des résultats du questionnaire, des grands axes issus de la concertation adoptés ...)</li> <li>• Les formats d'animation ont permis de mobiliser un large public (réunions en présentiel, concertation numérique, lieu d'accueil des enfants ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les rencontres Dialogue citoyen n'ont pas permis de régler la question du périmètre d'éligibilité des opérations intercommunales compte tenu du fait que cette compétence est partagée à différents niveaux ;</li> <li>• Le regret de ne pas avoir touché un public de profanes : la démarche a touché principalement un public spécialisé, des bénévoles et des administratifs ;</li> <li>• Une concertation qui arrive à mi-mandat et dont certains agents auraient souhaité qu'elle soit organisée plus en amont.</li> <li>• Les modalités du questionnaire ne prenaient pas suffisamment en compte les évolutions technologiques et leur impact sur la transformation des usages culturels.</li> <li>• Les participant.e.s n'ont pas suffisamment été tenus informé.e.s des suites de leur participation et des changements survenus pour la politique publique concernée.</li> </ul>

## Réseau des acteurs et actrices de la Démocratie participative

### Description de la démarche :

Le Réseau des acteur-trice-s a pour but de diffuser la culture de la Démocratie participative auprès des différents acteur-trice-s du Département. Le Conseil départemental a ainsi mis en œuvre des actions pour construire un réseau des acteur-trice-s de la Démocratie participative en Haute-Garonne. Habitant.e.s et acteur-trice-s locaux sont conviés à échanger régulièrement pour renforcer les initiatives en faveur de la Démocratie participative.

### Personnes interviewées :

- **Madame Paulette Salles**, Conseillère départementale déléguée à la Démocratie participative
- **Monsieur Guillaume Carayre**, chargé de mission, Mission Démocratie Participative
- **Madame Josette Remy**, responsable associative de l'insertion socio-professionnelle, retraitée

### Documentation :

- Plaquette "Le fonds de soutien à la Démocratie participative" - Conseil départemental de Haute-Garonne.
- Comptes-rendus des rencontres du Dialogue citoyen - Conseil départemental de Haute-Garonne.
- Comptes-rendus des Petites fabriques - Conseil départemental de Haute-Garonne
- Charte du Dialogue citoyen - Conseil départemental de Haute-Garonne.

## Rappel du cadrage de la démarche

### Initiation et portage de la démarche

Ce réseau provient en premier lieu d'une volonté politique forte du Conseil départemental, avec en chef de file la Mission Démocratie participative/Egalité femmes-hommes et son élue déléguée. Cette volonté s'est notamment traduite par l'élaboration participative de la Charte du Dialogue citoyen avec les habitant.e-s, le personnel et les élu.e-s. Le Réseau qui a été mis en place par la suite, a pour objectif de diffuser les théories et les pratiques de la Démocratie participative. Pour ce faire, les agents de la Mission Démocratie participative ont souhaité rencontrer les acteur-trice-s du territoire pour vérifier si la Charte correspondait à leurs attentes en matière de Démocratie participative. 7 réunions ont ainsi été organisées afin de lancer le Réseau. La participation publique durant ces échanges a conforté les agents de la Mission Démocratie Participative dans l'intérêt de la mise en place de ce réseau en donnant quelques pistes d'interventions.

### Objectifs et contenu de la démarche

Le Réseau constitue une communauté d'intérêt rassemblant des élu·e·s/acteur·trice·s/habitant·e·s/technicien·ne·s des collectivités qui souhaitent initier et faire vivre la Démocratie participative sur leur territoire. Ses objectifs sont les suivants :

- Soutenir les acteurs et actrices désireux·euses d'impulser une démarche participative ;
- Diffuser une culture de la Démocratie participative ;
- Réaffirmer l'importance du Conseil départemental comme acteur de la Démocratie participative dans tout le territoire.

### Moyens dédiés

Ces démarches sont principalement initiées et portées par la Mission Démocratie participative. Néanmoins, des consultants externes et des animateurs locaux sont régulièrement mandatés en renfort pour l'animation de certains dispositifs comme lors des Petites fabriques ou des Rencontres du Dialogue citoyen. Des expert·e·s ont été également invité·e·s à venir enrichir les discussions lors des conférences participatives.

Bien que très sollicitée par les autres services départementaux pour l'accompagnement à la mise en œuvre de démarches participatives, la Mission Démocratie participative parvient toujours à organiser régulièrement les actions du réseau. Toutefois, des moyens supplémentaires pourraient permettre de dégager davantage de temps pour le développement et la consolidation de ce Réseau.

Enfin, il existe un certain manque en termes de moyens dédiés à la communication et à la visibilité du réseau. La présence d'un chargé de communication dédié aux dimensions numériques du Réseau était souhaitée par le personnel et l'élue déléguée. Bien qu'initialement envisagé, ce recrutement n'a finalement pas abouti, impliquant donc de mobiliser la direction de la communication également très sollicitée.

## Analyse des réalisations

### Déroulement et mise en œuvre

Le Réseau des acteurs et actrices de la démocratie participative se concrétise autour de quatre dispositifs :

- **Les Petites Fabriques** : Ces rencontres permettent à des élu·e·s / agents / associations / habitant·e·s d'échanger entre eux sur leurs projets, difficultés et solutions ainsi que de rencontrer des expert·e·s de la Démocratie participative et de recevoir des conseils dans l'optique d'instruire une démarche participative sur leur territoire ou dans leur structure.
- **Les Rencontres du Dialogue citoyen** : Le Conseil départemental organise chaque année depuis 2015 un rendez-vous annuel afin de dynamiser ledit réseau. Y sont conviés les élu·e·s, personnel territorial, associations et habitant·e·s qui font vivre ou souhaitent faire vivre la Démocratie participative par leurs initiatives et leur implication. Pour ce faire des universitaires ou expert·e·s en la matière sont conviés à venir enrichir les travaux.

- **Les conférences participatives :** Ces conférences thématiques, ouvertes à tous et à toutes, permettent aux participant.e.s d'échanger avec un expert sur une thématique sélectionnée. Elles regroupent 20 à 30 participant.e.s une à deux fois par an.
- **Le fonds de soutien à la démocratie participative:** Ce fonds est destiné aux communes de moins de 10 000 habitant.e.s, aux communautés de communes de Haute-Garonne et aux associations désireuses de mettre en place des dispositifs de démocratie participative. Il souhaite favoriser le développement de nouvelles formes de participation citoyenne dans l'élaboration et la mise en œuvre de politiques publiques. Il a donné lieu à 3 Appels à projets. 32 porteur-se-s de projet ont été soutenu.e.s avec une aide financière moyenne de 2.000 €. Aujourd'hui le dispositif sort de la logique d'appel à projets pour devenir pérenne.

### **Formats et techniques d'animation**

Ces 4 formats se veulent complémentaires de par les différents objectifs qu'ils portent et de par la façon dont ils sont organisés. Ils sont pensés et mis en place pour toucher le plus grand nombre tout en cherchant à répondre aux besoins et attentes propres à chacun-e. Allant de l'information à la réflexion en passant par l'accompagnement à la mise en œuvre de démarches participatives, le spectre d'actions ainsi mené se veut complet.

### **Communication autour du projet et mobilisation des publics**

L'invitation aux différents événements se fait par le biais de plusieurs outils : site internet, mailing, affiches, flyers ...

Même si les moyens accordés en matière de communication paraissent satisfaisants, le message communicationnel n'est pas toujours en accord avec le contenu des actions menées au titre du réseau. En sus, le site internet offre peu de lisibilité sur les événements organisés et les mailings ne sont pas toujours à jour.

Le public ainsi mobilisé n'était donc pas toujours exactement celui qui avait été ciblé au préalable. Enfin, les personnes qui assistent aux événements du Réseau et qui sont inscrites sur les listes de diffusion composent un public averti et informé ; le citoyen, la citoyenne « lambda », et donc le grand public, sont peu représentés. Le grand public n'est pas forcément la cible de ce réseau.

### **Restitution et informations autour des décisions prises**

Pour les petites fabriques, des documents de synthèses sont communiqués aux participant.e.s. Concernant le fonds de soutien, un livret dédié aux lauréat.e.s a été produit et distribué et une page internet informative est disponible. Les conférences participatives et les rencontres du Dialogue citoyen font quant à elles l'objet de comptes-rendus transmis aux participant.e.s soit en numérique soit en version papier.

## Impacts de la démarche

### **Une démarche efficace ayant permis de diffuser la culture du Dialogue citoyen**

Le Réseau des acteurs et actrices a permis d'identifier le Conseil départemental comme acteur primordial pour diffuser les pratiques de démocratie participative. La culture de la démocratie participative a ainsi gagné en visibilité depuis le lancement du réseau. Cela a permis également « d'expliquer en quoi la citoyenneté différait de la démocratie participative » et de clarifier ainsi ce qui pouvait être attendu du réseau.

Le Réseau des acteurs et actrices a bien réussi à présenter et à valoriser le Dialogue citoyen auprès des acteur-trice-s du territoire. Au regard des entretiens qui ont été menés, il apparaît que la démarche participative initiée lors des rencontres du Réseau des acteur-trice-s a été positivement reçue par les participant-e-s qui estiment que leur parole est réellement prise en compte.

Toutefois, l'appropriation du Dialogue citoyen par tous et toutes est encore inachevée, étant donné que le public touché reste restreint et que certains élu-e-s et personnel demeurent réticents à l'idée de modifier leurs pratiques professionnelles.

### **Une démarche cohérente qui traduit les principes de la Charte**

Le Réseau a été conçu dans l'optique d'essaimer la culture de la Démocratie participative notamment en s'appuyant sur les principes de la Charte. En mettant en œuvre un programme de rencontres régulières avec les acteur-trice-s du territoire, ce dispositif a permis une meilleure appropriation de la Charte et de la démarche globale de Dialogue citoyen par les habitant-e-s et acteur-trice-s de Haute-Garonne. Les moyens mis en œuvre, et les formats élaborés ont permis de rapprocher le Conseil départemental et les usager-ère-s et de valoriser son image en tant que promoteur de démocratie participative.

### **Une démarche efficiente au regard des moyens mais qui risque de s'essouffler**

Les résultats apparaissent comme satisfaisants au regard des moyens limités déployés pour développer le Réseau des acteur-trice-s. Les moyens et les ressources mises en œuvre semblent en adéquation avec les besoins exprimés par les participant-e-s souhaitant être accompagnés dans leurs projets de démocratie participative : 32 ont bénéficié d'une aide financière, et tous ont pu échanger avec des expert-e-s, des professionnel-le-s et des consultant-e-s afin de recevoir leurs conseils ; de nombreux participant-e-s se sont déplacés lors des rencontres du Dialogue citoyen, les conférences participatives attirent un petit noyau d'acteur-trice-s ...

Malgré la mise en place d'une communication parfois inadaptée, le Réseau des acteurs et actrices se constitue progressivement bien qu'il ne touche pas encore largement le grand public, même si ce n'est pas sa vocation.

## Éléments de synthèse

Points forts	Limites
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le Conseil départemental apparaît comme un acteur clé du développement de la Démocratie participative sur le territoire ;</li><li>• Le Réseau des acteur·trice·s a permis, grâce à la complémentarité des 4 dispositifs qui le composent, la mise en place d'un réel accompagnement des porteurs de projet mais aussi de tout individu désireux de monter en compétence sur ces sujets ;</li><li>• La Démocratie participative est de mieux en mieux appréhendée par les acteur·trice·s du département</li><li>• Le Réseau des acteur·trice·s se constitue progressivement.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le public mobilisé reste restreint aux acteur·trice·s « initié.e.s » ;</li><li>• La dynamique lancée il y a 3 ans s'essouffle légèrement et nécessite d'être consolidée dans la durée ;</li><li>• La communication mise en place ne semble pas suffisamment adaptée aux besoins du Réseau ;</li><li>• Les moyens humains semblent sous-estimés pour répondre à une demande croissante d'accompagnement en matière de démocratie participative.</li></ul>



**Evaluation de la mise en œuvre du Dialogue citoyen  
du Conseil départemental de Haute-Garonne**



**Rapport annexe  
Résultat de l'enquête en ligne**

**Mars 2019**



## Table des matières

INFORMATIONS CLES.....	105
PARTIE 1 : VOTRE PARTICIPATION AUX DEMARCHES DE CONCERTATION.....	105
<b>1. AVEZ-VOUS DEJA PARTICIPE A L'UNE DES DEMARCHES DE DIALOGUE CITOYEN PROPOSEES PAR LE CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA HAUTE-GARONNE ?.....</b>	<b>105</b>
<b>2. SI OUI, A QUELLE(S) DEMARCHE(S) AVEZ-VOUS PARTICIPE ?.....</b>	<b>106</b>
<b>3. LORS DE CES DEMARCHES, VOUS AVEZ PARTICIPE :.....</b>	<b>107</b>
<b>4. AVEZ-VOUS PU PARTICIPER A TOUTES LES REUNIONS PROPOSEES ?.....</b>	<b>108</b>
<b>5. SI NON, POURQUOI (4BIS) ?.....</b>	<b>109</b>
<b>6. SI NON, POURQUOI (1BIS)?.....</b>	<b>110</b>
<b>7. EN DEHORS DES DEMARCHES PROPOSEES PAR LE CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA HAUTE-GARONNE, AVEZ-VOUS PRIS PART A D'AUTRES EXPERIENCES DE DEMOCRATIE PARTICIPATIVE ?.....</b>	<b>111</b>
PARTIE 2 : VOTRE APPRECIATION DES DEMARCHES.....	112
<b>8. GLOBALEMENT, LES DEMARCHES DE PARTICIPATION PROPOSEES VOUS ONT-ELLES PERMIS DE VOUS EXPRIMER FACILEMENT ?.....</b>	<b>112</b>
<b>9. QUELLES SONT LES MODALITES QUI VOUS ONT PERMIS D'EXPRIMER VOS IDEES LE PLUS LIBREMENT (CLASSEZ PAR ORDRE D'IMPORTANCE, 1 ETANT LE PLUS ELEVE) ?.....</b>	<b>113</b>
<b>10. QUELS SONT LES FREINS QUI VOUS ONT EMPECHE D'EXPRIMER VOS IDEES, VOS PROPOSITIONS (CLASSEZ PAR ORDRE D'IMPORTANCE, 1 ETANT LE PLUS ELEVE) ?.....</b>	<b>114</b>
<b>11. PARMIS LES POINTS SUIVANTS, QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT AU DIALOGUE CITOYEN PROPOSE PAR LE CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA HAUTE-GARONNE :.....</b>	<b>115</b>
<b>12. PARMIS LES POINTS SUIVANTS, QUEL EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION QUANT AUX MODALITES DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION MOBILISEES DANS LE CADRE DU DIALOGUE CITOYEN ?.....</b>	<b>116</b>
<b>13. COMMENT AVEZ-VOUS ETE INFORME DES DEMARCHES DE DIALOGUE CITOYEN (CLASSEZ PAR ORDRE D'IMPORTANCE, 1 ETANT LE PLUS ELEVE) ?.....</b>	<b>117</b>
<b>14. BOUCHE A OREILLE : PRECISEZ.....</b>	<b>118</b>
<b>15. ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC LES AFFIRMATIONS SUIVANTES ?.....</b>	<b>119</b>
PARTIE 3 : VOTRE APPRECIATION DE LA CHARTE DU DIALOGUE CITOYEN.....	121
<b>16. CONNAISSIEZ-VOUS LA CHARTE DU DIALOGUE CITOYEN ?.....</b>	<b>121</b>
<b>17. PENSEZ-VOUS QUE LES OBJECTIFS DE LA CHARTE ONT ETE ATTEINTS EN MATIERE DE :.....</b>	<b>122</b>

<b>18. SELON VOUS, QUEL NIVEAU DE PARTICIPATION A ETE LE PLUS MIS EN ŒUVRE PAR LE CONSEIL DEPARTEMENTAL DE LA HAUTE-GARONNE EN DIRECTION DES CITOYENNES ET CITOYENS ?</b> .....	123
<b>19. SELON VOUS, QUE FAUDRAIT-IL MODIFIER OU AJOUTER A LA CHARTE ?</b> .....	124
PARTIE 4 : VOTRE REGARD SUR LE RESEAU DES ACTEURS.....	
<b>20. AVIEZ-VOUS CONNAISSANCE DE CES DISPOSITIFS ?</b> .....	12525
<b>21. LESQUELS ?</b> .....	1255
<b>22. AVEZ-VOUS DEJA PARTICIPE :</b> .....	12626
<b>23. EN QUOI CES ESPACES VOUS SEMBLENT-ILS UTILES (CLASSEZ LES REPONSES PAR ORDRE D'IMPORTANCE, 1 ETANT LE PLUS ELEVE) ?</b> .....	12727
<b>24. AVEZ-VOUS DEJA DEPOSE UN DOSSIER POUR LE FONDS DE SOUTIEN DEMOCRATIE PARTICIPATIVE ?</b> .....	12828
<b>25. LE DISPOSITIF A-T-IL CONTRIBUE A DEVELOPPER VOS PROJETS EN Y ASSOCIANT LES HABITANT-E-S ?</b> .....	12929
PARTIE 5 : VOTRE AVIS SUR LES EVOLUTIONS A APPORTER.....	
<b>26. PARMIS LES PROPOSITIONS SUIVANTES, QUELLES SERAIENT LES MODALITES DE DIALOGUE CITOYEN A DEVELOPPER D'AVANTAGE POUR LES ANNEES A VENIR ?</b> .....	1300
<b>27. Plus globalement, quelles sont vos attentes en termes de Dialogue citoyen ?</b> .....	131
PARTIE 6 : PROFIL DES REpondANTS.....	
<b>28. Vous êtes :</b> .....	132
<b>29. Votre âge :</b> .....	132
<b>30. Vous êtes :</b> .....	133
<b>31. Indiquez votre code postal</b> .....	134
PARTIE 7 : PARTICIPATION A LA SUITE DE LA DEMARCHE.....	
<b>32. Souhaitez-vous participer à la table ronde du 3 décembre 2018 (en soirée) qui permettra de poursuivre la réflexion sur l'évolution du Dialogue citoyen ?</b> .....	135
<b>33. Souhaitez-vous être informé des suites de la démarche d'évaluation du Dialogue citoyen ?</b> .....	135

## Informations clés

513 répondants au 22 novembre 2018

84% de taux de remplissage du questionnaire

Toutefois - perte d'un nombre important de répondants dès la première question.  
Deux explications :

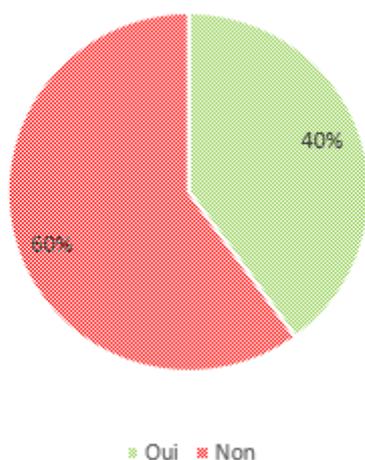
- L'appellation « Dialogue citoyen » n'est pas reconnue par les répondants : ils n'ont donc pas compris à quelle(s) démarche(s) cela faisait référence
- Le mailing n'était pas aussi ciblé qu'attendu : de ce fait, de nombreuses personnes ont répondu à l'enquête alors qu'elles pensaient n'avoir participé à aucune démarche

## Partie 1 - Votre participation aux démarches de concertation

**1. Avez-vous déjà participé à l'une des démarches de Dialogue citoyen proposées par le Conseil départemental de la Haute-Garonne ?**

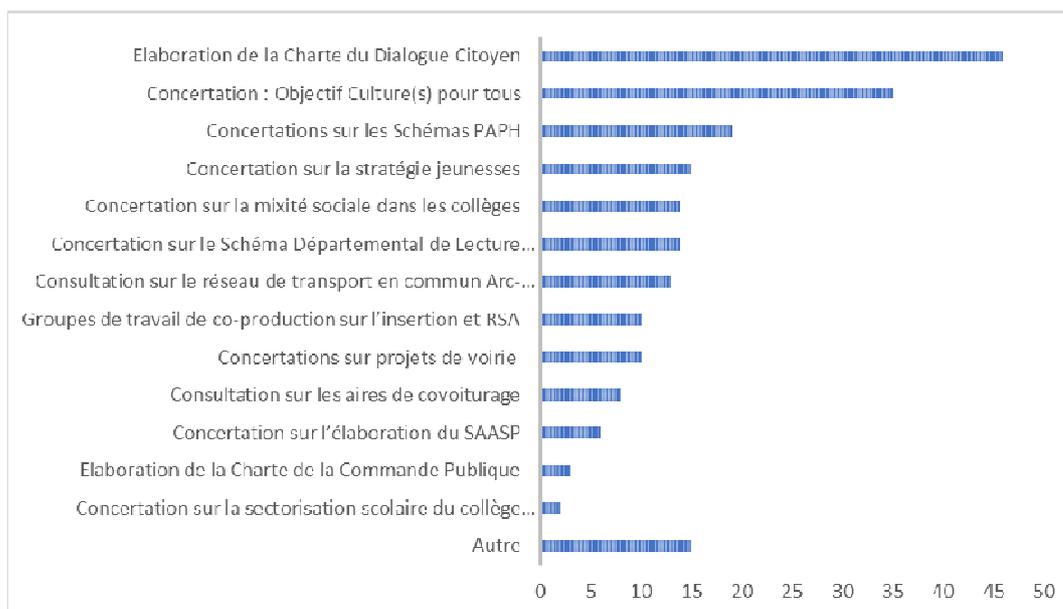
	Effectifs	% Rep.
Oui	154	30,3%
Non	355	69,7%
<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 509	Non-réponse(s) : 4	
Taux de réponse : 99,2%	Modalité la plus citée : Non	

Taux de participation



## 2. Si oui, à quelle(s) démarche(s) avez-vous participé ?

	Effectifs	% Rep.
Elaboration de la Charte du Dialogue citoyen	46	31,3%
Concertations sur projets de voirie (Mane, Revel, Escalquens, prolongement de la RD 916)	10	6,8%
Concertation sur le Schéma Départemental de Lecture Publique	14	9,5%
Concertation sur la mixité sociale dans les collèges	14	9,5%
Groupes de travail de co-production sur l'insertion et RSA	10	6,8%
Consultation sur les aires de covoiturage	8	5,4%
Concertation sur la stratégie jeunes	15	10,2%
Concertation sur l'élaboration du Schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public de Haute-Garonne	6	4,1%
Concertations sur les Schémas personnes âgées/personnes en situation de handicap	19	12,9%
Concertation sur la sectorisation scolaire du collège d'Escalquens	2	1,4%
Consultation sur le réseau de transport en commun Arc-en-ciel	13	8,8%
Concertation : Objectif Culture(s) pour tous	35	23,8%
Elaboration de la Charte de la Commande Publique	3	2%
Autre	15	10,2%
<b>Total</b>	<b>147</b>	
<b>Réponses effectives : 147</b>	<b>Non-réponse(s) : 7</b>	
<b>Taux de réponse : 95,5%</b>	<b>Modalités les plus citées : Elaboration de la Charte du Dialogue citoyen; Concertation : Objectif Culture(s) pour tous; Concertations sur les Schémas personnes âgées/personnes en situation de handicap</b>	

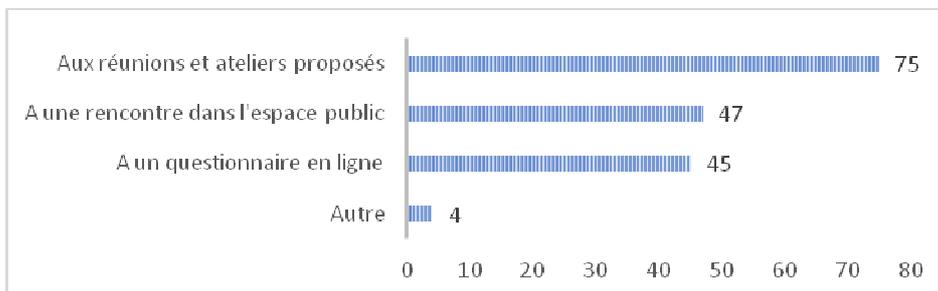


**Autre (8) :**

- Parcours Laïque et Citoyen ainsi que Prix de la Laïcité
- Rencontre sur le revenu universel pour tous (x2)
- Politique culturelle
- LABEGE avec un urbaniste ancien élu
- Rencontres entre les instances de citoyens
- Présentation de l'équipe départementale
- Concertation du 9/11/2018 sur la sectorisation du collège de Castelginest

**3. Lors de ces démarches, vous avez participé :**

	Effectifs	% Rep.
Aux réunions et ateliers proposés	75	58,6%
A un questionnaire en ligne	45	35,2%
A une rencontre dans l'espace public	47	36,7%
Autre	4	3,1%
<b>Total</b>	<b>128</b>	
<b>Réponses effectives : 128</b>		<b>Non-réponse(s) : 26</b>
<b>Taux de réponse : 83,1%</b>		<b>Modalité la plus citée : Aux réunions et ateliers proposés</b>

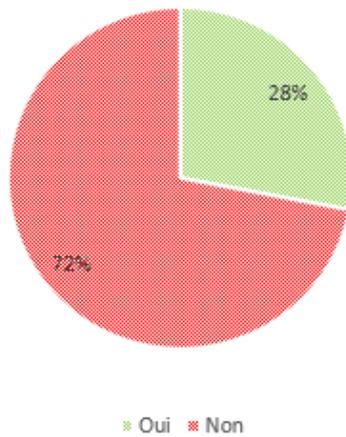


**Autre** : pas de verbatim

#### 4. Avez-vous pu participer à toutes les réunions proposées ?

	Effectifs	% Rep.
Oui	20	27,8%
Non	52	72,2%
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 72	Non-réponse(s) : 3	
Taux de réponse : 96%	Modalité la plus citée : Non	

Effectif aux réunions



## 5. Si non, pourquoi (4bis) ?

	Effectifs	% Obs.
Les sujets ne m'intéressaient pas ou plus	3	5,7%
Je n'étais pas disponible aux dates ou horaires proposés	47	88,7%
Je n'avais pas ou plus confiance en la démarche	2	3,8%
Je n'étais pas concerné-e par les autres réunions	7	13,2%
Autre	4	7,5%
<b>Total</b>	<b>53</b>	
Réponses effectives : 53	Non-réponse(s) : 0	
Taux de réponse : 100%	Modalités les plus citées : Je n'étais pas disponible aux dates ou horaires proposés; Je n'étais pas concerné-e par les autres réunions; Autre	

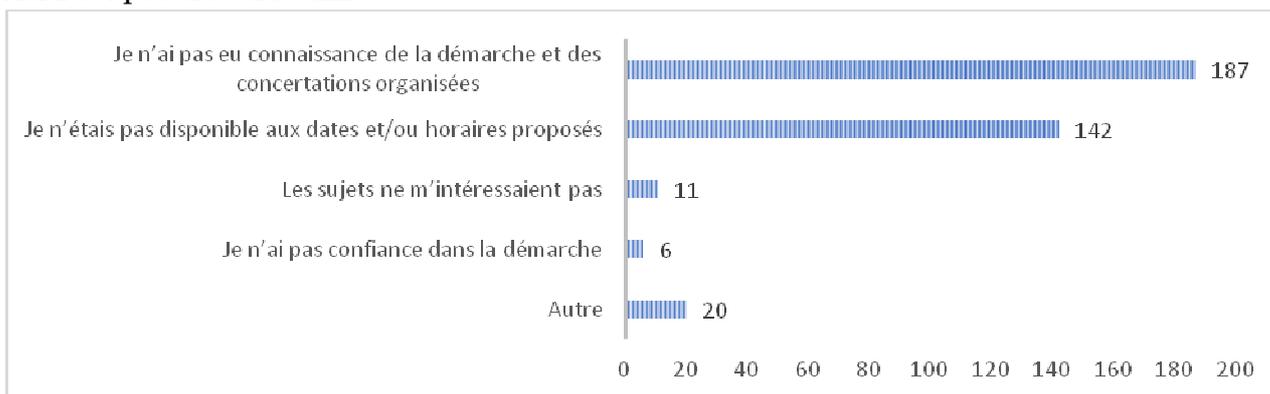


**Autre** : pas de verbatim

## 6. Si non, pourquoi (1bis)?

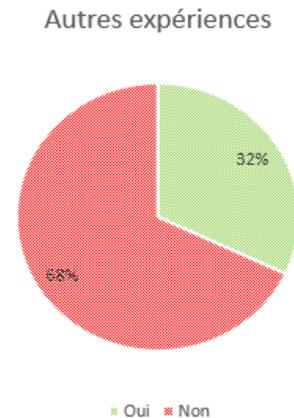
	Effectifs	% Rep.
Je n'ai pas eu connaissance de la démarche et des concertations organisées	187	53%
Je n'étais pas disponible aux dates et/ou horaires proposés	142	40,2%
Je n'ai pas confiance dans la démarche	6	1,7%
Les sujets ne m'intéressaient pas	11	3,1%
Autre	20	5,7%
<b>Total</b>	<b>353</b>	
Réponses effectives : 353	Non-réponse(s) : 2	
Taux de réponse : 99,4%	Modalités les plus citées : Je n'ai pas eu connaissance de la démarche et des concertations organisées ; Je n'étais pas disponible aux dates et/ou horaires proposés; Autre	

### Autre : pas de verbatim



## 7. En dehors des démarches proposées par le Conseil départemental de la Haute-Garonne, avez-vous pris part à d'autres expériences de démocratie participative ?

	Effectifs	% Rep.
Oui	166	32,5%
Non	345	67,5%
<b>Total</b>	<b>511</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 511	Non-réponse(s) : 2	
Taux de réponse : 99,6%	Modalité la plus citée : Non	



### Si oui, lesquelles (149) :

- **Instances pérennes (30)** : Conseils citoyens (15), Comité de quartier ou similaires (10), CODEV du SICOVAL (4) et Conseil des jeunes Toulousains (1)
- **Dans ma commune ou à proximité (22)**
- **Démarches organisées par la Région Occitanie (17)** - dont notamment concertation sur l'alimentation et choix du nom de la Région
- **Cadre associatif (14)**
- **Démarches organisées par la Métropole (8)**
- **Démarches organisées par la Ville de Toulouse (8)**
- **Démarches organisées par le Département de Haute-Garonne (4)** (CDCA, RSA ...)
- **Démarches organisées par un autre département (2)** - Gers, Nord-Pas-de-Calais
- **Démarches diverses (38)** : réunions publiques, pétitions, débats publics locaux ou nationaux, opérations spéciales, budgets participatifs, réunions syndicales ...
- **Dans le cadre d'élections ou référendum (3)** - locales, nationales, européennes
- **Réunions d'élus ou artisanes (3)**

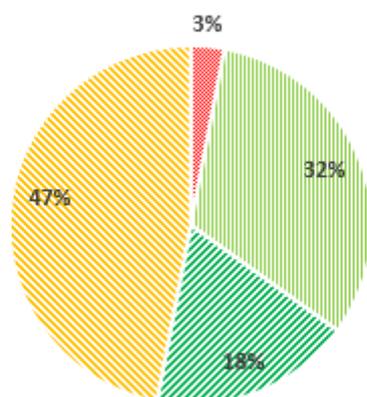
## Partie 2 - Votre appréciation des démarches

### Questions relatives à la qualité des démarches :

**8. Globalement, les démarches de participation proposées vous ont-elles permis de vous exprimer facilement ?**

	Effectifs	% Rep.
Tout à fait	48	31,8%
Plutôt oui	71	47%
Moyennement	28	18,5%
Pas du tout	4	2,6%
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 151		Non-réponse(s) : 3
Taux de réponse : 98,1%		Modalité la plus citée : Plutôt oui

#### Liberté d'expression



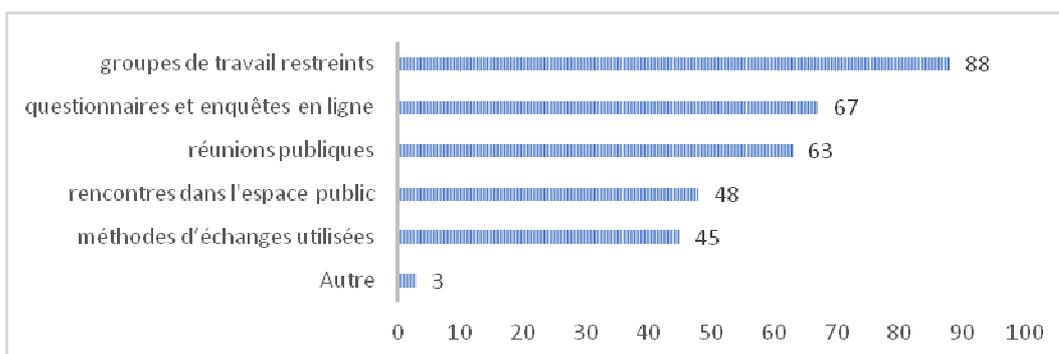
✖ Pas du tout   
 ▨ Tout à fait   
 ➤ Moyennement   
 ✦ Plutôt oui

**9. Quelles sont les modalités qui vous ont permis d'exprimer vos idées le plus librement (classez par ordre d'importance, 1 étant le plus élevé) ?**

	Importance	Effectifs	% Rep.
Groupes de travail restreints	4,18	88	75,2%
Réunions publiques	2,33	63	53,8%
Questionnaires et enquêtes en ligne	2,92	67	57,3%
Méthodes d'échanges utilisées	1,53	45	38,5%
Rencontres dans l'espace public	1,68	48	41%
Autre	0,08	3	2,6%
<b>Total</b>		<b>117</b>	

**L'importance est calculée comme le rang moyen auquel la modalité a été citée.**

Réponses effectives : 117	Non-réponse(s) : 2
Taux de réponse : 98,3%	Modalités les plus citées : groupes de travail restreints; questionnaires et enquêtes en ligne; réunions publiques



**Autre :**

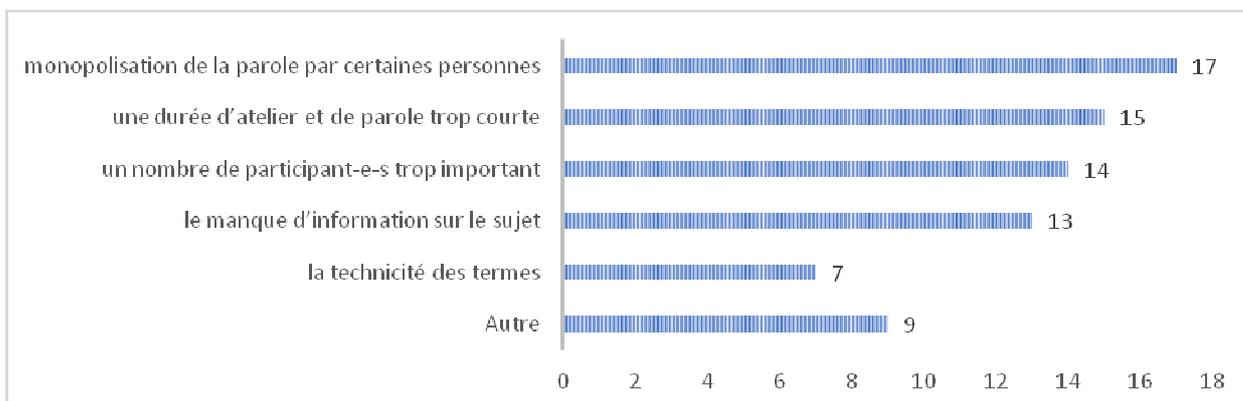
- Rencontres locales entre amis avec des personnes concernées
- Sur les lieux même ou le terrain suivant les sujets ...

**10. Quels sont les freins qui vous ont empêché d'exprimer vos idées, vos propositions (classez par ordre d'importance, 1 étant le plus élevé) ?**

	Importance	Effectifs	% Rep.
Un nombre de participant-e-s trop important	2,55	14	48,3%
Monopolisation de la parole par certaines personnes	2,69	17	58,6%
Une durée d'atelier et de parole trop courte	2,34	15	51,7%
Le manque d'information sur le sujet	2,31	13	44,8%
La technicité des termes	1,1	7	24,1%
Autre	1,59	9	31%
<b>Total</b>		<b>29</b>	

**L'importance est calculée comme le rang moyen auquel la modalité a été citée.**

Réponses effectives : 29	Non-réponse(s) : 3
Taux de réponse : 90,6%	Modalités les plus citées : monopolisation de la parole par certaines personnes; une durée d'atelier et de parole trop courte; un nombre de participant-e-s trop important

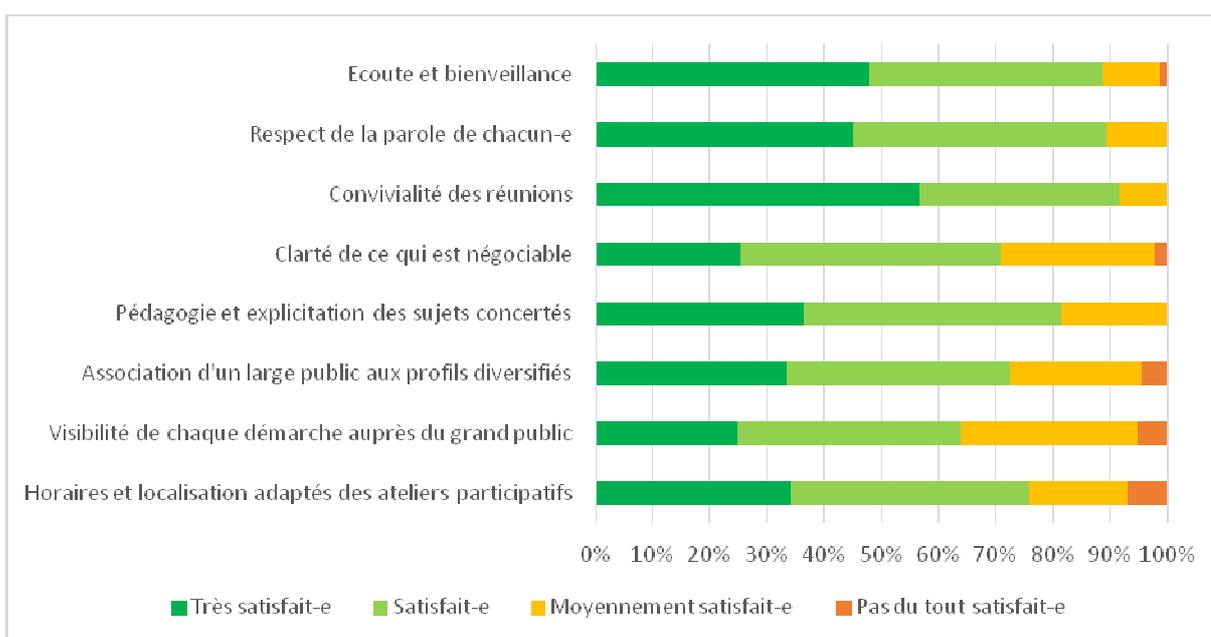


**Autre :**

- Culture descendante encore beaucoup trop présente
- Les fonctionnaires chargés de la participation citoyenne cherchent leurs objectifs propres et non l'intérêt général
- Animation trop "floue"(loup?)...Difficulté générale à concilier "directivité sur la forme et non directivité sur le fond"

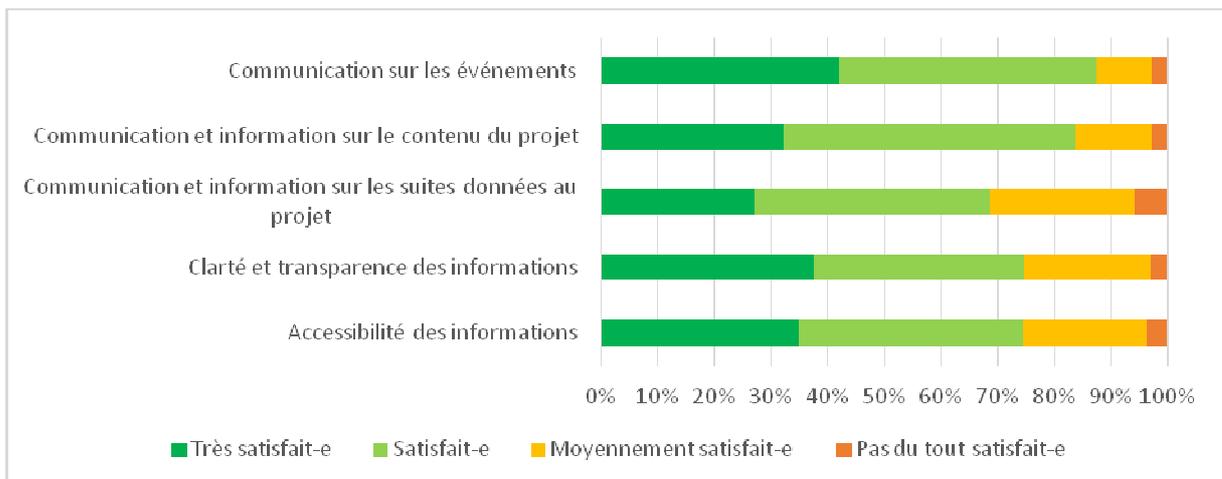
**11. Parmi les points suivants, quel est votre niveau de satisfaction par rapport au Dialogue citoyen proposé par le Conseil départemental de la Haute-Garonne :**

	Très satisfait-e		Satisfait-e		Moyennement satisfait-e		Pas du tout satisfait-e		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Ecoute et bienveillance	68	47,9%	58	40,8%	14	9,9%	2	1,4%	142	100%
Respect de la parole de chacun-e	63	45%	62	44,3%	15	10,7%	0	0%	140	100%
Convivialité des réunions	75	56,8%	46	34,8%	11	8,3%	0	0%	132	100%
Clarté de ce qui est négociable	34	25,4%	61	45,5%	36	26,9%	3	2,2%	134	100%
Pédagogie et explicitation des sujets concertés	47	36,4%	58	45%	24	18,6%	0	0%	129	100%
Association d'un large public aux profils diversifiés	45	33,6%	52	38,8%	31	23,1%	6	4,5%	134	100%
Visibilité de chaque démarche auprès du grand public	33	24,8%	52	39,1%	41	30,8%	7	5,3%	133	100%
Horaires et localisation adaptés des ateliers participatifs	44	34,1%	54	41,9%	22	17,1%	9	7%	129	100%
<b>Total</b>	<b>409</b>	<b>38,1%</b>	<b>443</b>	<b>41,3%</b>	<b>194</b>	<b>18,1%</b>	<b>27</b>	<b>2,5%</b>	<b>1073</b>	<b>100%</b>



**12. Parmi les points suivants, quel est votre niveau de satisfaction quant aux modalités de communication et d'information mobilisées dans le cadre du Dialogue citoyen ?**

	Très satisfait-e		Satisfait-e		Moyennement satisfait-e		Pas du tout satisfait-e		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
<b>Communication sur les événements</b>	60	42%	65	45,5%	14	9,8%	4	2,8%	<b>143</b>	<b>100%</b>
<b>Communication et information sur le contenu du projet</b>	46	32,2%	74	51,7%	19	13,3%	4	2,8%	<b>143</b>	<b>100%</b>
<b>Communication et information sur les suites données au projet</b>	38	27,1%	58	41,4%	36	25,7%	8	5,7%	<b>140</b>	<b>100%</b>
<b>Clarté et transparence des informations</b>	52	37,7%	51	37%	31	22,5%	4	2,9%	<b>138</b>	<b>100%</b>
<b>Accessibilité des informations</b>	48	35%	54	39,4%	30	21,9%	5	3,6%	<b>137</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>34,8%</b>	<b>302</b>	<b>43,1%</b>	<b>130</b>	<b>18,5%</b>	<b>25</b>	<b>3,6%</b>	<b>701</b>	<b>100%</b>



### 13. Comment avez-vous été informé des démarches de Dialogue citoyen (classez par ordre d'importance, 1 étant le plus élevé) ?

	Importance	Effectifs	% Rep.
Site internet du Département	3	84	56%
Presse et médias locaux	1,18	42	28%
Courriel ou newsletter du Département	4,53	120	80%
Affiches et flyers distribués	0,87	31	20,7%
Bouche à oreille	0,69	31	20,7%
Autre	0,57	15	10%
<b>Total</b>		<b>150</b>	

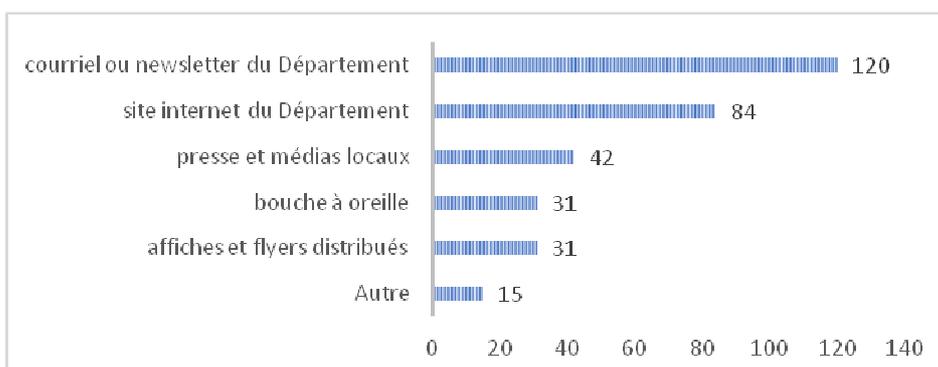
L'importance est calculée comme le rang moyen auquel la modalité a été citée.

Réponses effectives : 150

Non-réponse(s) : 4

Taux de réponse : 97,4%

Modalités les plus citées : courriel ou newsletter du Département; site internet du Département; presse et médias locaux



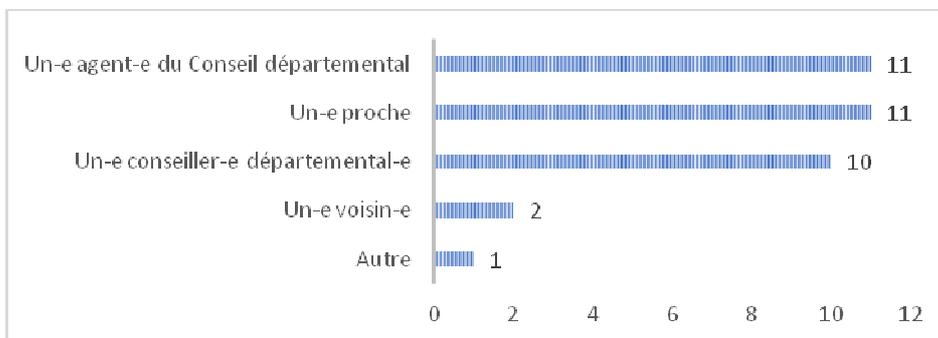
#### Autre (13)\* :

- Amis (2)
- Réseaux sociaux (1)
- Section PS (1)
- Réunion (1)
- Information direction démocratie participative (1)
- Par le biais d'une association (2)
- Invitation (2)
- Par hasard au fur et à mesure des rencontres avec le CD (1)
- Interpellation au festival de rue de Ramonville (1)
- cahier de liaison la veille de la réunion publique (1)

\* certaines réponses pourront être intégrées aux résultats de la question suivante (14) pour affiner les statistiques.

#### 14. Bouche à oreille, précisez :

	Effectifs	% Rep.
Un-e voisin-e	2	6,7%
Un-e proche	11	36,7%
Un-e agent-e du Conseil départemental	11	36,7%
Un-e conseiller-e départemental-e	10	33,3%
Autre	1	3,3%
<b>Total</b>	<b>30</b>	
<b>Réponses effectives : 30</b>		<b>Non-réponse(s) : 1</b>
<b>Taux de réponse : 96,8%</b>		<b>Modalités les plus citées : Un-e proche; Un-e agent-e du Conseil départemental; Un-e conseiller-e départemental-e</b>

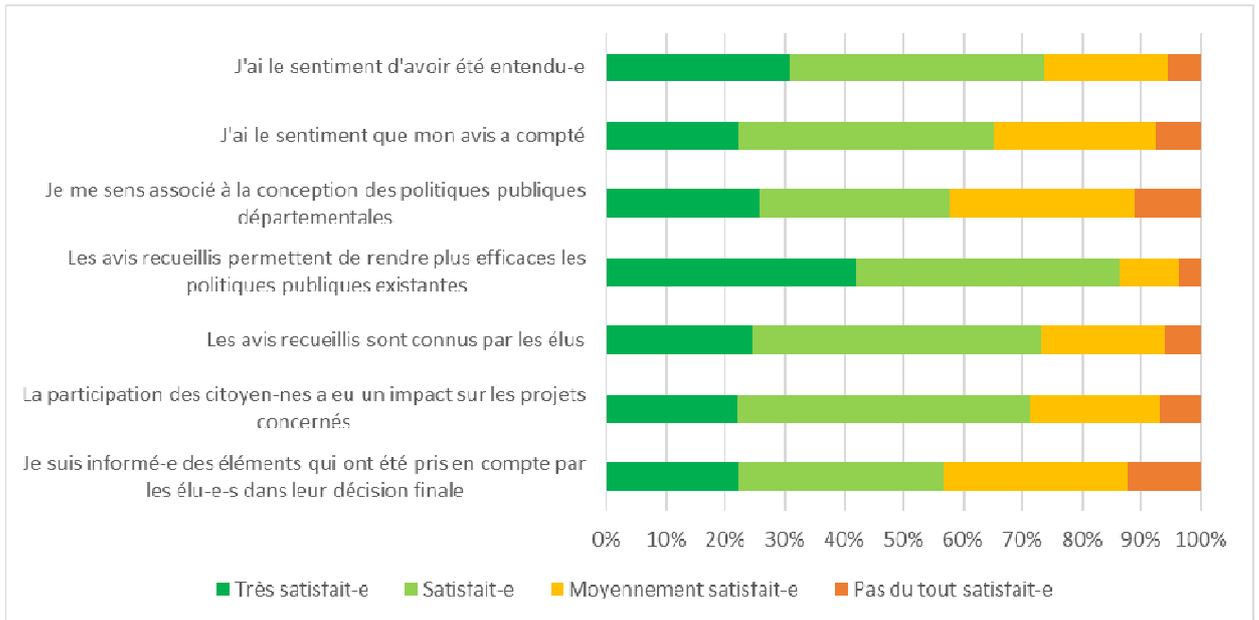


**Autre** : pas de verbatim

## Questions relatives à l'impact de votre participation

### 15. Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Moyennement d'accord		Pas du tout d'accord		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
J'ai le sentiment d'avoir été entendu-e	43	30,7%	60	42,9%	29	20,7%	8	5,7%	140	100%
J'ai le sentiment que mon avis a compté	30	22,2%	58	43%	37	27,4%	10	7,4%	135	100%
Je me sens associé.e à la conception des politiques publiques départementales	34	25,6%	43	32,3%	41	30,8%	15	11,3%	133	100%
Les avis recueillis permettent de rendre plus efficaces les politiques publiques existantes	59	41,8%	63	44,7%	14	9,9%	5	3,5%	141	100%
Les avis recueillis sont connus par les élu.e.s	33	24,6%	65	48,5%	28	20,9%	8	6%	134	100%
La participation des citoyen-n.es a eu un impact sur les projets concernés	29	22%	65	49,2%	29	22%	9	6,8%	132	100%
Je suis informé-e des éléments qui ont été pris en compte par les élu-e-s dans leur décision finale	32	22,1%	50	34,5%	45	31%	18	12,4%	145	100%
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>27,1%</b>	<b>404</b>	<b>42,1%</b>	<b>223</b>	<b>23,2%</b>	<b>73</b>	<b>7,6%</b>	<b>960</b>	<b>100%</b>

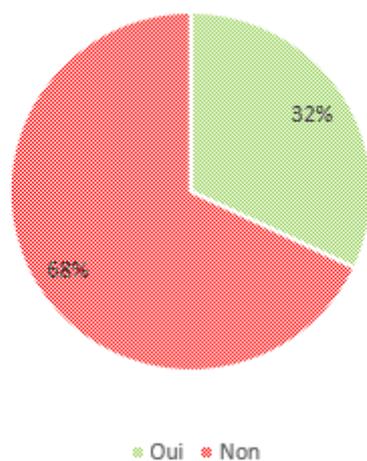


## Partie 3 - Votre appréciation de la Charte du Dialogue citoyen

### 16. Connaissiez-vous la Charte du Dialogue citoyen ?

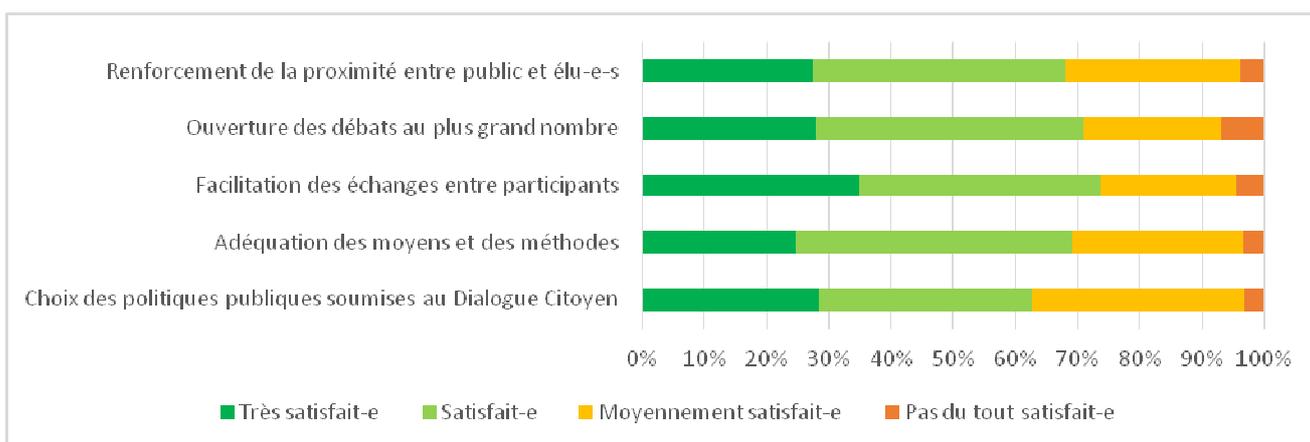
	Effectifs	% Rep.
Oui	165	32,4%
Non	345	67,6%
<b>Total</b>	<b>510</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 510	Non-réponse(s) : 3	
Taux de réponse : 99,4%	Modalité la plus citée : Non	

Connaissance de la Charte



### 17. Pensez-vous que les objectifs de la Charte ont été atteints en matière de :

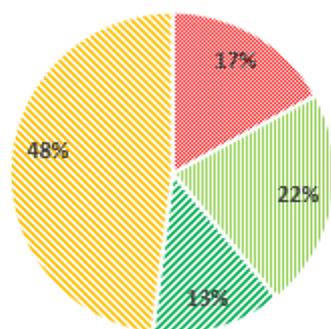
	Tout à fait		Plutôt oui		Moyennement		Pas du tout		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
<b>Renforcement de la proximité entre publics et élu-e-s</b>	44	27,5%	65	40,6%	45	28,1%	6	3,8%	160	100%
<b>Ouverture des débats au plus grand nombre</b>	44	27,8%	68	43%	35	22,2%	11	7%	158	100%
<b>Facilitation des échanges entre participants</b>	54	34,8%	60	38,7%	34	21,9%	7	4,5%	155	100%
<b>Adéquation des moyens et des méthodes</b>	37	24,8%	66	44,3%	41	27,5%	5	3,4%	149	100%
<b>Choix des politiques publiques soumises au Dialogue citoyen</b>	44	28,4%	53	34,2%	53	34,2%	5	3,2%	155	100%
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>28,7%</b>	<b>312</b>	<b>40,2%</b>	<b>208</b>	<b>26,8%</b>	<b>34</b>	<b>4,4%</b>	<b>777</b>	<b>100%</b>



**18. Selon vous, quel niveau de participation a été le plus mis en œuvre par le Conseil départemental de la Haute-Garonne en direction des citoyennes et citoyens ?**

	Effectifs	% Rep.
L'information sur les actions du Conseil départemental de la Haute-Garonne	69	48,3%
La consultation sur des projets ou dispositifs de politiques publiques déjà élaborés	18	12,6%
La concertation pour faire évoluer ensemble un projet ou une politique publique	32	22,4%
La co-construction pour fabriquer ensemble, citoyen-e-s, élu-e-s et technicien-ne-s, un projet ou une politique publique	24	16,8%
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 143	Non-réponse(s) : 11	
Taux de réponse : 92,9%	Modalité la plus citée : L'information sur les actions du Conseil départemental de la Haute-Garonne	

Niveau de participation



\* La co-construction    ■ La concertation  
 ▲ La consultation    ✕ L'information

## 19. Selon-vous, que faudrait-il modifier ou ajouter dans la Charte ?

Les mots surlignés représentent les mots remarquables parmi les plus cités.

Réponses effectives : 126	Non-réponse(s) : 387
Taux de réponse : 24,6%	Corpus (nombre total de mots) : 1423 ; Lexique (nombre de mots différents) : 457 ; Mot le plus cité : sais

### Verbatim :

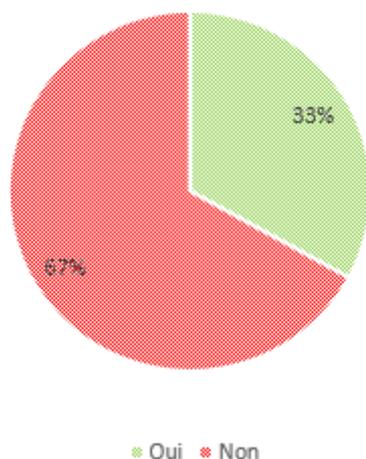
- **Globalement :**
  - **44 personnes répondent « ne pas savoir »** comment faire évoluer la Charte du Dialogue citoyen en raison de leur méconnaissance du contenu ;
  - **7 personnes répondent « rien »**, et estiment que la Charte est aboutie dans son état actuel.
- **Quant aux autres propositions plus ciblées :**
  - Le champ de la **politique** (*élu.e, citoyen.ne, République...*) est le plus représenté dans les réponses, avec 27 mots relevant du même champ lexical. Le mot citoyen apparaît à 13 reprises.
  - Le champ lexical de la **communication** (*dialogue, information, réseau...*) arrive en seconde position avec 12 occurrences.
  - Le verbe « **simplifier** » est recensé 7 fois.
  - Enfin, les participants désirent que la Charte s'engage à **renforcer davantage le lien de proximité** entre les élus du Conseil départemental de Haute-Garonne et les citoyens de tous les territoires. Plusieurs participant.e.s enjoignent également les porteurs de la démarche à se rendre **davantage sur le terrain**, au contact avec les acteurs et les citoyens locaux.

## Partie 4 - Votre regard sur le reseau des acteurs

### 20. Aviez-vous connaissance de ces dispositifs ?

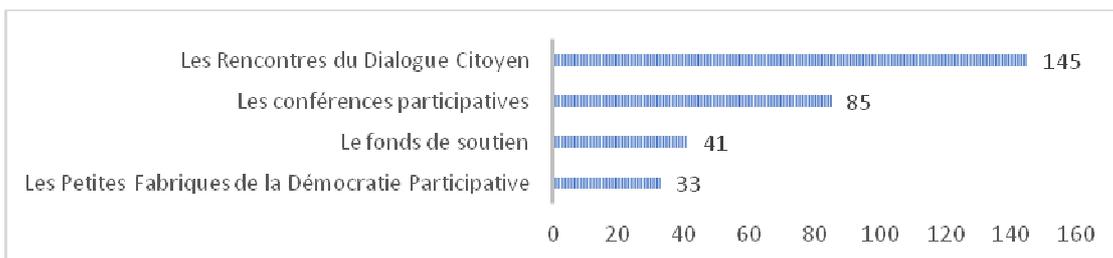
	Effectifs	% Rep.
Oui	170	33,3%
Non	341	66,7%
<b>Total</b>	<b>511</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 511		Non-réponse(s) : 2
Taux de réponse : 99,6%		Modalité la plus citée : Non

#### Connaissance du Réseau des acteurs



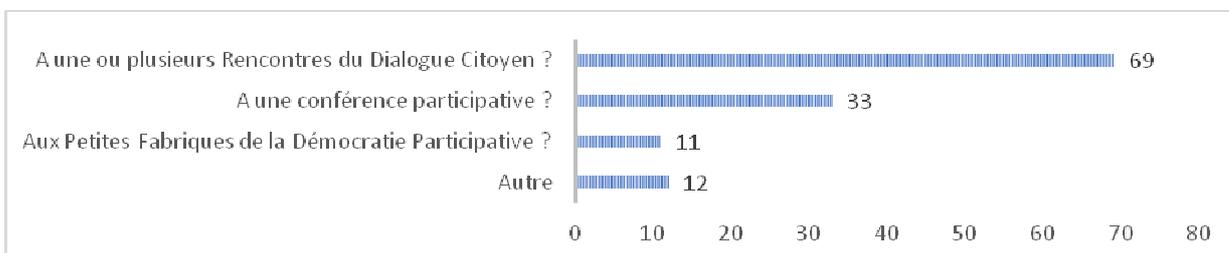
### 21. Lesquels ?

	Effectifs	% Rep.
Les Rencontres du Dialogue citoyen	145	86,8%
Les Petites Fabriques de la Démocratie Participative	33	19,8%
Les conférences participatives	85	50,9%
Le fonds de soutien	41	24,6%
<b>Total</b>	<b>167</b>	
Réponses effectives : 167		Non-réponse(s) : 3
Taux de réponse : 98,2%		Modalité la plus citée : Les Rencontres du Dialogue citoyen



## 22. Avez-vous déjà participé :

	Effectifs	% Rep.
Aux Petites Fabriques de la Démocratie Participative ?	11	10,9%
A une conférence participative ?	33	32,7%
A une ou plusieurs Rencontres du Dialogue citoyen ?	69	68,3%
Autre	12	11,9%
<b>Total</b>	<b>101</b>	
<b>Réponses effectives : 101</b>	<b>Non-réponse(s) : 62</b>	
<b>Taux de réponse : 62%</b>	<b>Modalité la plus citée : A une ou plusieurs Rencontres du Dialogue citoyen ?</b>	



### Autre (6) :

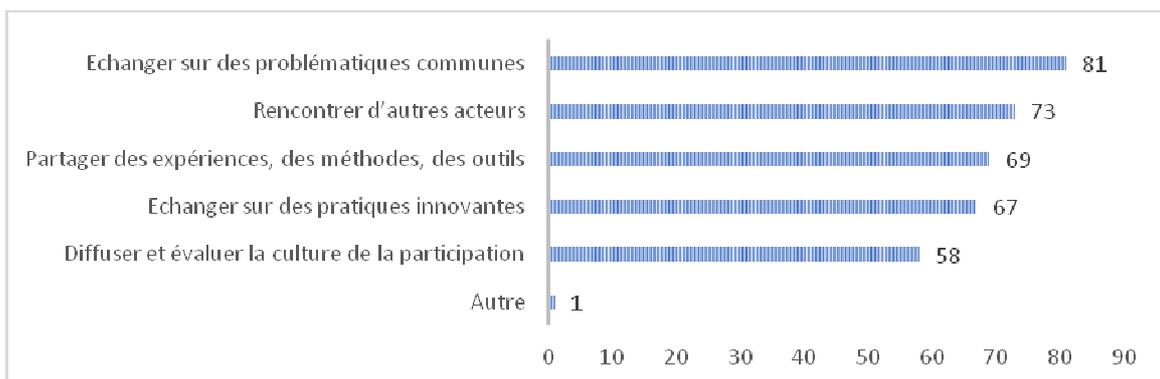
- Concertation citoyenne du Département Objectif Culture(s) pour tous !
- Schéma personnes handicapées
- Merci
- Parcours laïque
- Mixité sociale dans les collèges
- CODEV du SICOVAL

**23. En quoi ces espaces vous semblent-ils utiles (classez les réponses par ordre d'importance, 1 étant le plus élevé) ?**

	Importance	Effectifs	% Rep.
Rencontrer d'autres acteurs	3,76	73	76%
Echanger sur des problématiques communes	4,22	81	84,4%
Partager des expériences, des méthodes, des outils	3,14	69	71,9%
Echanger sur des pratiques innovantes	2,67	67	69,8%
Diffuser et évaluer la culture de la participation	2,2	58	60,4%
Autre	0,01	1	1%
<b>Total</b>		<b>96</b>	

**L'importance est calculée comme le rang moyen auquel la modalité a été citée.**

Réponses effectives : 96	Non-réponse(s) : 5
Taux de réponse : 95%	Modalités les plus citées : Echanger sur des problématiques communes; Rencontrer d'autres acteurs; Partager des expériences, des méthodes, des outils



**Autre : pas de verbatim**

**Améliorations à apporter au réseau des acteurs :**

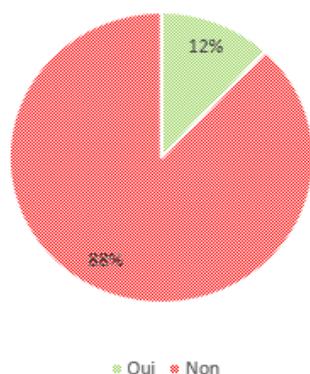
- Le logement. Pas assez d'investissement sur Toulouse.
- Rien à rajouter
- Proposer des lieux de réunions ailleurs que dans Toulouse, hors agglomération
- Mettre en place un accompagnement des porteurs de projets
- Augmenter la communication et la lisibilité autour de ces initiatives (4)
- Multiplication des rencontres en comité plus restreint (3)
- Plus de temps de réunion (2)
- Avoir moins d'objectifs de production de résultats sur des temps aussi réduits
- Le conseil général de par ses attributions ne me parait pas le mieux placé pour animer le dialogue citoyen qui vu le nombre de gens qu'il déplace ne peut être qu'un alibi au service des élus

- Je n'ai pas eu connaissance de la refonte des cantons qui est une incohérence que personne n'a compris ainsi que la fusion des communautés

#### 24. Avez-vous déjà déposé un dossier pour le Fonds de soutien Démocratie Participative ?

	Effectifs	% Obs.
Oui	5	12,2%
Non	36	87,8%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 41	Non-réponse(s) : 0	
Taux de réponse : 100%	Modalité la plus citée : Non	

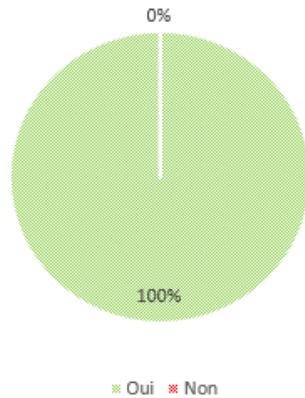
Candidat au Fonds de soutien ?



**25. Le dispositif a-t-il contribué à développer vos projets en y associant les habitant-e-s ?**

	Effectifs	% Obs.
Oui	5	100%
Non	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 5		Non-réponse(s) : 0
Taux de réponse : 100%		Modalité la plus citée : Oui

Contribution des habitants ?



**Oui pourquoi / Non pourquoi** : Pas de verbatim

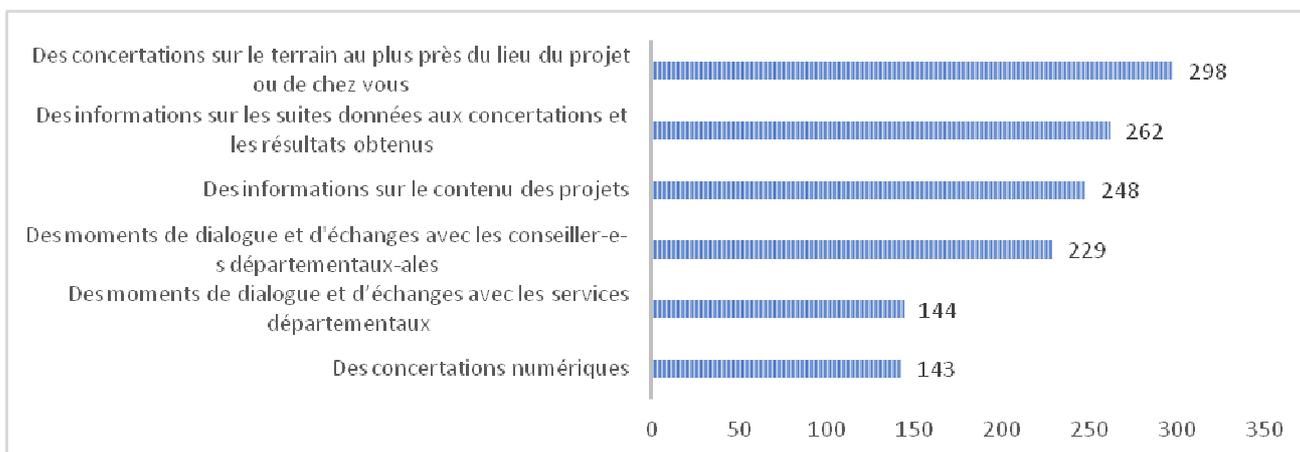
## Partie 5 - Votre avis sur les évolutions à apporter

### 26. Parmi les propositions suivantes, quelles seraient les modalités de Dialogue citoyen à développer davantage pour les années à venir ?

	Importance	Effectifs	% Rep.
Des moments de dialogue et d'échanges avec les conseiller-e-s départementaux-ales	1,14	229	46,5%
Des moments de dialogue et d'échanges avec les services départementaux	0,57	144	29,3%
Des informations sur les suites données aux concertations et les résultats obtenus	0,99	262	53,3%
Des concertations sur le terrain au plus près du lieu du projet ou de chez vous	1,38	298	60,6%
Des concertations numériques	0,61	143	29,1%
Des informations sur le contenu des projets	0,89	248	50,4%
<b>Total</b>		<b>492</b>	

L'importance est calculée comme le rang moyen auquel la modalité a été citée.

Réponses effectives : 492	Non-réponse(s) : 21
Taux de réponse : 95,9%	Modalités les plus citées : Des concertations sur le terrain au plus près du lieu du projet ou de chez vous; Des informations sur les suites données aux concertations et les résultats obtenus; Des informations sur le contenu des projets



**27. Plus globalement, quelles sont vos attentes en termes de Dialogue citoyen ?** (85 réponses, dont 67 exploitables, 18 isolées)

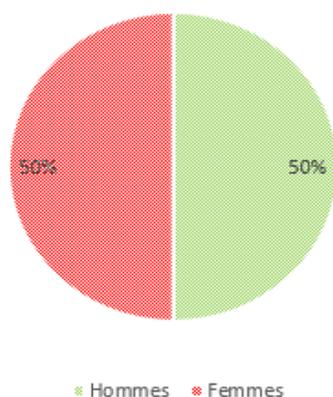
- Une meilleure prise en compte de l'avis des citoyens (21)
  - Être mieux informé (17)
  - Plus d'échanges (11)
  - Plus de proximité entre élus et citoyens (9)
  - Clarifier (3)
  - Contrôle des dépenses publiques (3)
  - Transparence (3)
- ⇒ Revendications diverses isolées (18) : thématiques à creuser, revendications sociétales ou hors sujet, etc.

### 3.1 Partie 6 - Profil des répondants

#### 28. Vous êtes :

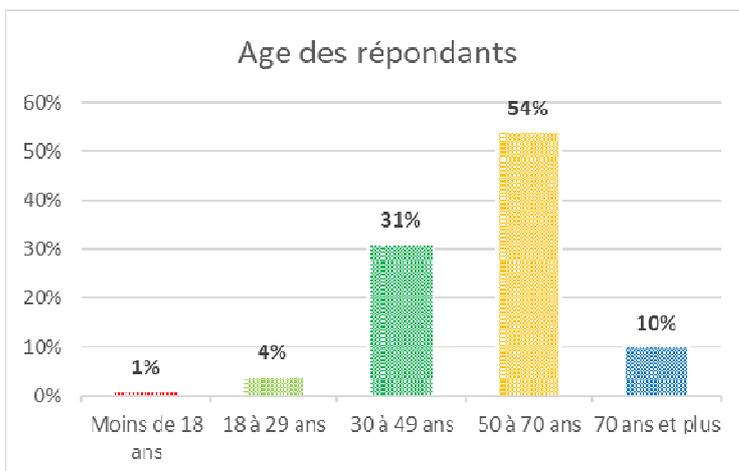
	Effectifs	% Rep.
Une femme	246	49,6%
Un homme	250	50,4%
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 496	Non-réponse(s) : 17	
Taux de réponse : 96,7%	Modalité la plus citée : Un homme	

Parité



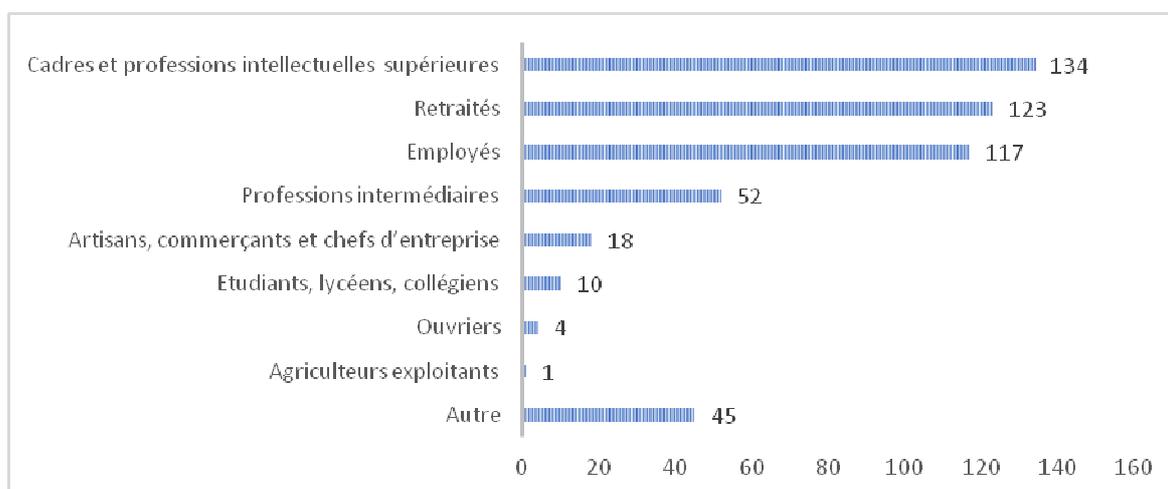
#### 29. Votre âge :

	Effectifs	% Rep.
moins de 18 ans	4	0,8%
18-29 ans	21	4,1%
30-49 ans	158	31,2%
50-70 ans	271	53,5%
70 ans et plus	53	10,5%
<b>Total</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 507	Non-réponse(s) : 6	
Taux de réponse : 98,8%	Modalités les plus citées : 50-70 ans; 30-49 ans; 70 ans et plus	



### 30. Vous êtes :

	Effectifs	% Rep.
Agriculteurs exploitants	1	0,2%
Artisans, commerçants et chefs d'entreprise	18	3,6%
Cadres et professions intellectuelles supérieures	134	26,6%
Professions intermédiaires	52	10,3%
Employés	117	23,2%
Ouvriers	4	0,8%
Retraités	123	24,4%
Etudiants, lycéens, collégiens	10	2%
Autre	45	8,9%
<b>Total</b>	<b>504</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 504		Non-réponse(s) : 9
Taux de réponse : 98,2%		Modalités les plus citées : Cadres et professions intellectuelles supérieures; Retraités; Employés



### 31. Indiquez votre code postal

	Nb Occurrences	% Rep.
<b>31000</b>	26	6,8%
<b>31100</b>	26	6,8%
<b>31500</b>	20	5,2%
<b>31200</b>	19	4,9%
<b>31300</b>	17	4,4%
<b>31400</b>	17	4,4%
<b>31770</b>	13	3,4%
<b>31450</b>	12	3,1%
<b>31700</b>	11	2,9%
<b>31140</b>	10	2,6%
...	214	55,6%

**Les éléments surlignés représentent les éléments remarquables parmi les plus cités.**

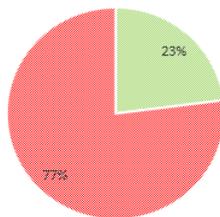
Réponses effectives : 385	Non-réponse(s) : 128
Taux de réponse : 75%	Nombre total d'éléments : 385 ; Nombre d'éléments différents : 69 ; Elément le plus cité : 31000; ...

### 3.2 Partie 7 - Participation à la suite de la démarche

**32. Souhaitez-vous participer à la table ronde du 3 décembre 2018 (en soirée) qui permettra de poursuivre la réflexion sur l'évolution du Dialogue citoyen ?**

	Effectifs	% Rep.
Oui	115	23,1%
Non	383	76,9%
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 498	Non-réponse(s) : 15	
Taux de réponse : 97,1%	Modalité la plus citée : Non	

Table ronde

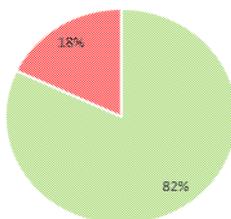


✱ Oui ✱ Non

**33. Souhaitez-vous être informé des suites de la démarche d'évaluation du Dialogue citoyen ?**

	Effectifs	% Rep.
Oui	417	82,4%
Non	89	17,6%
<b>Total</b>	<b>506</b>	<b>100%</b>
Réponses effectives : 506	Non-réponse(s) : 7	
Taux de réponse : 98,6%	Modalité la plus citée : Oui	

Rester informé ?



✱ Oui ✱ Non



**Evaluation de la mise en œuvre du Dialogue citoyen  
du Conseil départemental de Haute-Garonne**



**Rapport annexe  
Résultats des groupes de travail, tables rondes et  
atelier**

**Juin 2019**



## Sommaire

<b>1</b>	<b>COMPTE-RENDU DES GROUPES DE TRAVAIL DU LUNDI 15 OCTOBRE 2018 .....</b>	<b>141</b>
1.1	GRUPE DE TRAVAIL « PERSONNEL » .....	141
1.2	GRUPE DE TRAVAIL « ELU-E-S » .....	147
1.3	GRUPE DE TRAVAIL « HABITANT-E-S » .....	151
<b>2</b>	<b>COMPTE-RENDU DE LA TABLE RONDE PERSONNEL-ELU.E.S DU 3 DECEMBRE</b>	
<b>2018.....</b>		<b>156</b>
2.1	LA VISION DES PARTICIPANT.E.S SUR LES POINTS FORTS PRESENTIS SUITE AU VOTE .....	157
2.2	LA VISION DES PARTICIPANT.E.S SUR LES POINTS A AMELIORER PRESENTIS SUITE AU VOTE .....	160
2.3	LES DEFIS PRIORITAIRES A RELEVER DEMAIN.....	163
<b>3</b>	<b>COMPTE-RENDU DE LA TABLE-RONDE HABITANT.E.S DU 3 DECEMBRE 2018.....</b>	<b>164</b>
3.1	LA VISION DES CITOYEN.NE.S SUR LES APPORTS DE LA DEMARCHE DE DIALOGUE CITOYEN.....	165
3.2	LA VISION DES PARTICIPANT.E.S SUR LES ENJEUX DE DEMAIN.....	166
<b>4</b>	<b>COMPTE-RENDU DE L'ATELIER DE RECOMMANDATIONS DU 27 MAI 2019 .....</b>	<b>169</b>
4.1	UNE VISION PARTAGEE DES PARTICIPANT.E.S AUTOUR DE L'EVALUATION.....	170
4.2	LES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LES PARTICIPANT.E.S VISANT A AMELIORER LE DIALOGUE CITOYEN .....	170



# 1 Compte-rendu des groupes de travail du lundi 15 octobre 2018

## Objectifs des groupes de travail :

- Mettre à plat avec les participant.e.s les éléments de diagnostic au regard des 3 années de fonctionnement du Dialogue citoyen
- Lancer une réflexion autour des deux grands axes principaux structurant l'évaluation sans trop orienter les participant.e.s :
  - Organisation, moyens et méthodes
  - Processus décisionnels, impacts sur la décision et résultats
- Favoriser l'émergence d'idées et propositions spontanées de la part des participant.e.s.

### 1.1 Groupe de travail « personnel »

- Le groupe de travail réunissant 9 personnes, s'est déroulé de 14h à 16h dans la cafétéria.
- En introduction, Monsieur Bertrand Looses, Directeur Général des Services, a tenu à remercier le personnel pour son implication pour le Dialogue citoyen. Il a réaffirmé que désormais, nombre de politiques publiques du Département sont élaborées à l'aune du Dialogue citoyen et que les usager.ère.s sont mis au cœur des politiques publiques. Cet outil mis en œuvre avec enthousiasme par le personnel, est appelé à devenir un instrument privilégié du Conseil départemental.
- En première partie, il a été demandé à chaque agent présent d'illustrer son ressenti quant au Dialogue citoyen à l'aide d'un mot. Les termes retenus furent :



### 1.1.1 Une évolution de la place du Conseil départemental

Le personnel mobilisé pour la concertation observe que le Dialogue citoyen a fait évoluer le rôle du Conseil départemental de Haute-Garonne. La consultation quasi-systématique des citoyens lors de la conception de politiques publiques permet de **mieux ajuster les actions aux besoins** des populations et de **renforcer la légitimation du Conseil départemental**. Globalement, le ressenti des agents, après 3 ans d'expérimentation du Dialogue citoyen, est très positif. Les nouvelles pratiques consultatives sont stimulantes et permettent de renforcer la proximité avec les publics.



*« Cette nouvelle pratique est motivante, elle plaît, intéresse. L'impact est très positif, ça a motivé les troupes. »*



*« L'ouverture à l'extérieur, pouvoir communiquer sur qu'on a fait. Ça permet de vérifier les politiques par rapport aux besoins. »*



*« Cela permet de mieux connaître les acteurs : on s'aperçoit qu'on ne les connaît pas, on rencontre de vrais gens, la vraie vie, de vraies questions. Ça nous fait avancer. »*

Néanmoins, les agents pointent la **nécessité de réaliser concrètement les projets abordés lors des rencontres participatives** et d'insister sur l'approche horizontale des échanges. Sans cela, le Dialogue citoyen risquerait de perdre en légitimité.



*« Difficile équilibre entre contributions et réalisations. Le danger c'est de créer des attentes, c'est politiquement très dangereux. »*



*« Est-ce que ça ne reste pas une démarche verticale de la collectivité ? Après tout, ça ne vient pas naturellement, ça émane d'une commande. »*



*« Nous, ça nous a clairement permis de compléter la politique culturelle. Il y a des choses lancées, à nous de les faire tenir. On ne peut pas tout co-construire. Mais on peut concerter. Les personnes n'attendent pas de refaire le monde mais il faut des preuves tangibles, informer et de communiquer. »*

Parmi les personnes rencontrées, certaines s'inquiètent d'un **manque de communication auprès de tous le personnel** du Conseil départemental **ayant pour conséquence de limiter l'implication du plus grand nombre**.



« Si on veut que les agents s'associent, il faut qu'on leur demande de s'associer à la démarche, sans quoi ils ne savent pas de quoi on leur parle. Si on veut que demain culturellement le Dialogue citoyen intègre nos métiers, il faut passer par plus d'information. »

La pérennisation du Dialogue citoyen passe également par une attention portée à la transparence des politiques publiques menées par le Conseil départemental.



« S'il n'y a pas de transparence, c'est un dialogue de façade. »



« Nous on essaye de rendre transparentes nos actions sur le RSA. Le projet politique a tenu, il y a une lisibilité publique de la démarche. »

### 1.1.2 La place du/de la citoyen.ne

Les technicien.ne.s présent.e.s le 15 octobre ont remarqué que les dispositifs de démocratie participative en Haute-Garonne ont fait évoluer la place du/de la citoyen.ne au sein du Département. Le/la citoyen.ne est ainsi appelé.e à contribuer davantage à l'élaboration des politiques publiques, dans une logique de co-construction. Le Dialogue citoyen a d'une part **favorisé les échanges entre les citoyen.ne.s et les collectivités**, mais a également facilité les échanges **entre les habitant.e.s eux-mêmes** lors des rencontres participatives. Même si les citoyen.ne.s cherchent encore un peu leur place, ils semblent décidés à participer au même titre que d'autres acteur.trice.s du territoire soucieux d'être présents au cœur des démarches clés de construction des politiques publiques.



« Si on veut vraiment un processus participatif, il faut faire se rencontrer les gens entre eux. »



« On est dans une approche mixée, on mixe les publics et l'administration. »



« Il y a un regard positif des acteurs sur notre démarche. »



« Le citoyen devient acteur des politiques publiques. »



« Les gens sont souvent moins ambitieux que ce qu'on imaginait. Ils veulent souvent des choses assez classiques. Ils se demandent comment exister et participer aux politiques du Dialogue citoyen. »

Néanmoins, le personnel constate que **certains participant.e.s aux ateliers de concertation sont moins enclins à s'exprimer et à exposer leur point de vue**. La parole peut parfois être inégalement répartie entre les citoyen.ne.s présent.e.s. Se pose donc la question de comment mieux garantir une place et une zone d'expression à chacun.e.s.



« On note l'absence d'expression de certains, qui suivent le mouvement ou n'osent pas s'exprimer. C'est une question d'inhibitions, des gens sont réservés. »



« Ce sont surtout les projets à part qui bénéficient de l'attention des citoyens. Au quotidien, les habitants sont complètement absents. Ça essaime, mais pour l'instant ça reste des projets à part, plus ou moins identifiés. On manque d'une approche transversale. »



« Problème de représentativité des groupes et de ce qui a été proposé dans les groupes de travail. On mobilise des gens du même cercle. La traduction opérationnelle est variée. »

Enfin, le personnel insiste sur le fait qu'il faille **mettre un point d'honneur à communiquer sur les résultats des concertations**.

### 1.1.3 L'implication des élu.e.s

Globalement, le personnel présent estime que les élu.e.s se sont investi.e.s pour la mise en œuvre du Dialogue citoyen en Haute-Garonne.



« Lors d'une démarche mise en place par notre service, quatre élu.e.s étaient présents et participaient aux tables rondes. Ils étaient très actifs sur la démarche. On sent qu'il y a quelque chose qui change, même de la part des élu.e.s. »



« Bien que les élu.e.s et leur investissement soient différents, il y a eu pour moi une réelle implication de leur part sur nos réunions territoriales. »

Bien que les élu.e.s s'impliquent et participent aux démarches de concertation organisées par les services, il semblerait que certain.e.s élu.e.s manquent de vision globale et de transversalité quant au sens de la démarche générale et du rôle que chacun.e.s peut jouer.



« L'élu en charge de notre projet n'a pas de vision sur l'implication des autres élus en dehors de la question. »



« On ne voit pas la transversalité. »

#### 1.1.4 Un outil qui modifie les pratiques professionnelles et organisationnelles

Selon les avis recueillis, le Dialogue citoyen invite les agents à **remettre en perspective leurs pratiques et leur rapport avec les publics**. Leur mission revêt souvent **plus de sens** au contact des publics, dont ils peuvent recueillir et entendre les besoins en face à face. La diffusion de processus participatif génère aussi **plus d'exigence de la part des publics et plus d'autocritique de la part du personnel territorial**. Globalement, les dispositifs de Dialogue citoyen enthousiasment le personnel départemental de Haute-Garonne : il y trouve un véritable intérêt et une volonté de s'impliquer davantage. Le développement d'instances démocratiques et d'échanges avec les publics **correspond à sa vision du service public et entre en résonance avec sa vision de l'intérêt général**. Cette nouvelle pratique l'invite également à penser et travailler davantage en transversalité.



« C'est un outil innovant. En interne, le Dialogue citoyen est très intéressant. La transversalité permet l'ouverture interne. Il y a un impact positif sur les pratiques de travail. Ça questionne les agents sur leurs métiers. »



« Le Dialogue citoyen permet de revenir sur nos projets et de se dire : on fait fausse route, changeons de direction. »

Le Dialogue citoyen a également transformé l'organisation et les plannings du personnel. Certains technicien.ne.s présent.e.s lors de l'atelier insistent sur la **nécessité de réfléchir à l'adaptation des emplois du temps et sur les moyens de valoriser les agents qui s'impliquent** dans les instances de démocratie participative. L'intégration des démarches participatives a considérablement augmenté la charge de travail, ponctuellement pour certain.e.s, quotidiennement pour d'autres. Par ailleurs, un besoin de renforcer les formations a été fortement exprimé à ce sujet afin de mieux faire face et de mieux maîtriser ce type de processus. Toutefois, cela nécessite également de pouvoir trouver le temps de se former à l'heure où les plannings sont déjà bien chargés.



« Il y a eu des formations, mais pour intégrer cette démarche, c'est de la pratique professionnelle qu'il faut mettre en œuvre dans l'accompagnement. »



*« Nous en sommes aux prémises, il y a une carence de formation et d'accompagnement des agents pour que ça soit enfin une démarche intégrée. Il faut changer la culture de la concertation. »*



*« Ce Dialogue citoyen part à vitesse grand V. Le problème est que les calendriers deviennent intenables. Et comment valoriser les agents qui participent à toutes les concertations ? »*



*« Il est difficile de se dégager du temps pour participer aux groupes. »*

#### 1.1.5 Pérenniser le Dialogue citoyen

Après ces trois premières années d'expérimentation, le personnel a le sentiment de devoir franchir une étape, de passer un nouveau cap et de devoir aller plus loin dans la démarche participative initiée par le Conseil départemental. Cette première évaluation doit permettre de faire un bilan objectif des actions menées afin d'apprécier la valeur du dispositif de Dialogue citoyen, dans l'idée de l'améliorer et de pérenniser la démarche participative. Dans le long terme, les agents souhaitent s'ouvrir à de nouvelles méthodes, à d'autres manières de faire de la part de la collectivité.



*« C'est un point très positif que la démarche soit soumise à évaluation. Ça permettra de pérenniser la démarche. »*



*« On est arrivé à une phase où il nous faut évoluer, on rentre dans une autre étape du processus. Il faut franchir un cap. »*

## 1.2 Groupe de travail « élu.e.s »

- Le groupe de travail des élu.e.s a eu lieu de 10h à 12h en présence de 6 élu.e.s du Conseil départemental.
- Dans un premier temps, Paulette Salles a ouvert le temps de concertation réaffirmant la nécessité de mener l'évaluation du Dialogue citoyen mis en œuvre depuis 2015 par le Conseil départemental de Haute-Garonne. L'objectif de cette démarche est d'analyser si les dispositifs participatifs élaborés depuis le lancement du Dialogue citoyen respectent les principes énoncés dans la Charte. Il s'agira de pouvoir mesurer ce qui a été réussi ou non, et d'apprécier en quoi la généralisation de processus participatifs a pu faire évoluer les pratiques des élu.e.s dans une visée prospective. L'évaluation a ainsi vocation à améliorer les démarches Dialogue citoyen afin d'en assurer la pérennisation. Le recours à un prestataire extérieur se justifiait par la volonté d'avoir un retour sur soi plus neutre et plus objectif.



### 1.2.1 La réalisation des actions

Les élu.e.s réuni.e.s pour le groupe de travail constatent que le Dialogue citoyen a permis de faciliter la réalisation de plusieurs chantiers thématiques depuis 3 ans comme la mixité sociale dans les collèges, le réseau de transports en communs Arc-en-ciel ou encore le covoiturage. Les ateliers d'échanges et de co-construction ont positivement permis de concrétiser ces projets. Un consensus se dégage autour de la question des réalisations : le constat, depuis 3 ans, de **l'aboutissement de plusieurs projets** dont la conception avait été soumise au regard des citoyen.ne.s via le Dialogue citoyen. Ce bilan, même s'il enthousiasme les élu.e.s, ne les empêche pas de réfléchir aux diverses failles du dispositif afin d'y pallier le plus vite possible et de pouvoir escompter une généralisation durable des processus participatifs.



*“La démarche de Dialogue citoyen, je l’ai trouvée efficace sur certains chantiers thématiques : mixité sociale, covoiturage, réseau arc en ciel... Ca a très bien marché, et c’est super.”*



*“Pour la mixité dans les collèges, ça a été clairement fructueux. C’est un outil efficace dans le fait de faire émerger des idées sur des projets ponctuels. Il faut que le Dialogue citoyen soit généralisé et qu’on lui donne des moyens.”*

### 1.2.2 La mobilisation des parties prenantes

Les participant.e.s au groupe de travail « élu.e.s » notent une importante implication de la part des services et des habitant.e.s. Beaucoup de citoyen.ne.s se sont déplacé.e.s aux ateliers de co-construction ou de concertation et se sont pris au jeu. La constance et l’implication du jury de citoyen.ne.s sont également saluées. Le Dialogue citoyen a permis de rapprocher les élu.e.s et les habitant.e.s du département de la Haute-Garonne et de créer du lien avec les personnes directement concernées et impactées par les politiques publiques du Conseil départemental. En outre, les participant.e.s remarquent une forte adhésion des élu.e.s qui ont participé à l’élaboration de la Charte et qui ont porté le projet par la suite.



*« De toute façon, l’administration va plus vite que les élu.e.s. »*



*« Ce qui a marché, c’est la façon qu’on a eu de se démultiplier sur l’ensemble de territoires pour pouvoir échanger avec les habitants. »*



*« J’ai eu des échanges parfois virils, mais c’était constructif, on a créé du lien. »*

Toutefois, il ressort de ce temps d’échange qu’il y a encore une **marge de progrès en termes d’implication de toutes et tous**. Les participant.e.s ont tenu à faire remonter que tous les élu.e.s n’étaient pas unanimement concerné.e.s par la démarche de Dialogue citoyen. Ils remarquent également un manque de formation pour les élu.e.s et regrettent entre autres de souvent travailler de manière trop sectorielle. **Il manque une cohésion et une vision d’ensemble qui permettrait pourtant d’avancer sur de nombreux sujets**. Les personnes présentes en appellent à ce que l’ensemble des élu.e.s tendent à partager une vision commune et globale de ce qu’implique le Dialogue citoyen pour le Département.



*« Parce que ça ne correspond pas à leur réalité d’exercice, chez certains élu.e.s, la démocratie participative est accessoire. »*

Après ces deux premières années de Dialogue citoyen, et un bilan positif en termes d’actions réalisées, **les élu.e.s s’interrogent : et après ?** L’enjeu est de généraliser les dispositifs ayant fait leurs preuves et d’améliorer ceux qui présentent des marges de progression.

Autre point à améliorer, **la mobilisation d’un spectre plus large de citoyen.ne.s**. Les participant.e.s aux processus participatifs sont souvent issu.e.s du milieu associatif, militant.e.s

et/ou citoyen.ne.s « *averti.e.s* » ; il est jugé très préoccupant que le/la citoyen.ne « *lambda* » puisse être absent.e des espaces du Dialogue citoyen.

### **La démarche de Dialogue citoyen amène les élu.e.s à questionner leur rôle et leur fonction au sein du Conseil départemental.**

Parmi les solutions proposées pour attirer davantage les habitant.e.s du Département, on trouve la nécessité de **partir de projets de petite dimension pour être au plus près des citoyen.ne.s**. Les élu.e.s consulté.e.s proposent également de **se recentrer sur des sujets qui intéressent les citoyen.ne.s**.



*« Comment mobiliser les citoyens lambda ? Je crois beaucoup à l'exemple. Il faut partir de petits dossiers concrets ou on prend en compte l'avis des gens. Si on part de petits projets bien concrets, on élargi le cercle et on arrive aux généralités. »*

#### **1.2.3 Relation avec l'administration et les partenaires du Conseil départemental**

Les élu.e.s du Conseil départemental ont eu à cœur de mobiliser le plus d'acteur.rice.s possibles sur le territoire dans une recherche de plus de transversalité. Un travail a été mené pour mobiliser les associations et les professionnel.le.s sur l'ensemble du territoire garonnais. Par la suite, ces derniers ont sensibilisé les bénéficiaires du RSA et les autres associations, une impulsion qui a créé un lien concret et constructif entre porteurs et usagers du Dialogue citoyen. La démarche participative insufflée par le Conseil départemental a impulsé la **mise en œuvre d'un véritable réseau de partenaires** et a **renforcé le dialogue entre les acteur.rice.s** associatifs et les élu.e.s, là où ils étaient davantage en lien avec les services auparavant.



*« J'avais noté la transversalité de la démarche entre élu.e.s et services. C'est comme ça que ça peut marcher, il faut travailler ensemble et avoir le réflexe de cette démarche systématiquement. »*

Pour améliorer la démarche de Dialogue citoyen, les élu.e.s proposent de croiser leurs approches sectorielles avec le territoire et de s'articuler davantage avec les élu.e.s du ou des cantons concernés qui sont également au contact des populations. Cette articulation serait un puissant levier de mobilisation.

#### **1.2.4 Information et communication autour du Dialogue citoyen**

Un des participants souligne la qualité du site internet et l'information globale véhiculée via cet outil. Néanmoins, tous les élu.e.s ne seraient pas bien informé.e.s à propos de la démarche de Dialogue citoyen.



*« Je suis incapable de vous citer les projets ayant bénéficié du Dialogue citoyen en dehors de ceux que j'ai portés »*



« Il y a un problème d'information sur les projets menés auprès des élus/citoyens. On est au courant uniquement pour les projets pour lesquels on a de l'appétence. »

Les personnes présentes au groupe de travail ont également réaffirmé le principe de transparence au cœur de la charte. Ils souhaitent communiquer de manière plus systématique sur les chantiers réalisés dans le cadre du Dialogue citoyen. L'information souffrirait en outre d'être trop sectorielle.



« Le service communication voit le Dialogue citoyen comme un outil de communication institutionnel : les informations ainsi relayées ne sont donc pas forcément adaptées au public ciblé par les démarches participatives mises en place. »



« Il faut partager tout ce qui a été fait, et même aux hautes-garonnaises et haut-garonnais. »



« J'ai l'impression qu'on manque de communication, entre nous et à l'extérieur. »

Le manque de communication et d'information concernant les projets menés génèrent de la frustration chez les élu.e.s, et les démotivent d'assister aux réunions.

Diverses propositions ont été avancées pour pallier les défaillances des canaux d'informations des élu.e.s vers les citoyen.ne.s et des problèmes de communication entre les élu.e.s et les institutions parmi lesquelles :

- mettre en avant les actions et des événements via un agenda en ligne sur le site internet du Dialogue citoyen. Cet outil permettrait d'augmenter la visibilité des actions du Conseil départemental auprès des habitant.e.s.
- concernant l'information des élu.e.s, il s'agirait de leur adresser régulièrement un état des chantiers en cours par courrier. Les élu.e.s proposent d'étaler la communication sur un temps long, de manière régulière, afin de prévenir le plus en amont possible les citoyen.ne.s des actions menées et des rendez-vous démocratiques.

### 1.2.5 La Gouvernance

Les élu.e.s regrettent parfois un manque de débat et de discussions autour du Dialogue citoyen en commissions.

La mise en œuvre de démarches participatives a également des répercussions sur l'emploi du temps des élu.e.s, qui n'arrivent pas toujours à concilier le programme qu'implique le Dialogue citoyen avec leurs activités professionnelles et politiques.



« On a un gros planning, des boulots à côté... Ça rend l'exercice compliqué. »

Enfin, ils préconisent de favoriser les réunions de groupes politiques, un outil trop rarement utilisé actuellement.

### 1.3 Groupe de travail « habitant-e-s »

- Le groupe de travail avec les habitant-e-s s'est déroulé de 18h à 20h à la Maison des solidarités de Borderouge en présence de 9 citoyen.ne.s dont :



5 hommes et 4 femmes.



5 actifs et 4 retraités.



3 résidents de Toulouse



6 personnes vivant en dehors de la ville centre



2 participants connaissent les principes de la Charte.



7 les découvrent.



7 citoyens présents ont déjà participé à une démarche de Dialogue Citoyen

- En introduction, Elodie Degay a présenté les objectifs de l'évaluation du Dialogue citoyen avant de rappeler les principes fondateurs de la Charte.



#### 1.3.1 L'engagement du Conseil départemental en matière de Dialogue citoyen : une démarche qui a du sens aux yeux des citoyen.ne.s

Les habitant.e.s mobilisé.e.s lors de l'atelier de concertation du 15 octobre saluent l'initiative du Conseil départemental. Ils trouvent positif que ce dernier cherche à se rapprocher d'eux et à impliquer davantage les citoyen.ne.s dans une démarche de co-construction des politiques publiques. Qui plus est, les personnes résidant en milieu rural attachent beaucoup d'importance à l'action et aux compétences du Conseil départemental. La mise en place d'une telle démarche a ainsi suscité beaucoup de curiosité et d'envie. Globalement, le Dialogue citoyen et les intentions du Département en la matière sont donc bien accueillis. Cet espace d'échange permet aux citoyen.ne.s de s'exprimer et de faire entendre leur avis face aux décideurs publics.



*« Nous pensions que le plus souvent, les élu.e.s décident, et nous subissons. Maintenant ils veulent venir vers nous, pourquoi ne pas saisir l'occasion de pouvoir dire que nous existons et pouvoir dire quelque chose ? Cet appel a été entendu. »*



*« Ce que j'ai aimé c'est l'originalité de demander la participation des citoyens. Ailleurs on reste dans le discours, là c'est quelque chose d'actif, d'attrayant. »*



*« On pouvait devenir acteur de la situation. On a le sentiment d'être entendu, et de se dire : il faut qu'on m'entende. »*



*« L'engagement du Conseil départemental est très positif »*



*"J'étais séduit de voir que dans la plupart des cas des élus locaux ont la volonté de faire ensemble."*

Néanmoins, au regard du contexte national impliquant d'importants transferts de compétences, des inquiétudes apparaissent quant à la capacité du Conseil départemental à développer durablement des dispositifs de démocratie participative, étant donné la montée en puissance de la Métropole et des Régions.



*« L'échelle départementale est en train d'être effacée. Nous devons nous demander en quoi elle peut être utile ? »*

Les participant.e.s ont insisté sur l'importance que revêt l'action du Conseil départemental en milieu rural. Le Dialogue citoyen pourrait être appelé à devenir l'outil privilégié permettant de consolider et de pérenniser la place du Département auprès des populations issues de milieux ruraux.



*« Le département a beaucoup de sens pour les milieux ruraux, contrairement aux métropoles. »*



*« Le département a de l'importance pour nous, sans ça les zones rurales vont perdre leur âme. Le Conseil départemental peut sauver les zones rurales de la métropolisation. »*

### 1.3.2 L'impact des concertations sur les politiques publiques : un bilan mitigé

Toutefois, certain.e.s participant.e.s estiment que les opinions et avis émis lors des rencontres participatives, si elles viennent nourrir le débat, n'ont **pas de conséquences concrètes sur la conduite des projets publics**. Ils souhaitent que l'évaluation puisse également se focaliser sur l'état de réalisation concret des dispositifs.



*« On souhaite voir de l'action concrète, rendre compte de ce qui est sorti concrètement des concertations. »*



*« La grosse frustration c'est qu'on nous consulte souvent, mais en règle générale sur des questions éminemment personnelles qui touchent à l'engagement de l'individu dans la société. On nous a consulté, mais on voit très bien que de toute façon, c'est un engagement qui n'en est pas un. On voudrait peser de par nos choix au-delà de notre consultation. »*



*« Concrètement il faudrait qu'il y ait des améliorations dans la prise de décision. »*

En dehors des principes de la Charte, auxquels ils adhèrent et qu'ils encouragent, les participant.e.s ont largement fait part de leur volonté de voir les actions et les réalisations évaluées.



*« Concrètement le Dialogue citoyen, en dehors de la charte, doit se traduire par des actes. C'est cela qu'il faut évaluer. »*

### 1.3.3 Information et communication : des attentes d'amélioration en la matière

Les citoyen.ne.s questionné.e.s regrettent un **manque d'information de la part du Conseil départemental**. Ils insistent également sur les problèmes posés par la numérisation de la communication institutionnelle, qui est difficilement perceptible dans les milieux ruraux. Certain.e.s ont accès aux informations via la presse locale, le bouche à oreille ou encore le bulletin officiel du Conseil départemental.



*« Nous n'avons pas participé parce que nous n'avons pas été invités. »*



*« Certains n'ont pas vu le questionnaire. » (en ligne de l'évaluation Ndlr)*



*« Il y a eu des loupés sur la communication. »*



*« La dématérialisation cause des problèmes : c'est une évidence, tout le monde doit pouvoir avoir un ordinateur, savoir le manipuler, savoir faire des recherches en ligne. Or ce n'est pas le cas. »*



*« Comment vous informez-vous ? On n'a pas le choix, c'est internet. »*



*« Cet échelon n'est pas accoutumé à communiquer. C'est très évanescent. »*

Les citoyen.ne.s ayant participé à l'élaboration de la Charte ont exprimé leur souhait d'être mieux informé sur les actions réalisées suite aux rencontres participatives. Un des participants propose de créer des postes d'ambassadeurs qui feraient office de médiateur, de relai, entre les différentes parties prenantes du Conseil départemental et les habitants.



*« Ce qui me manque ce sont des informations sur ce qui a été appliqué, sur ce qu'ont donné les réunions. J'ai assisté à des réunions mais je ne sais pas ce qui a été réalisé. »*



*« Il faudrait qu'il y ait des ambassadeurs pour rendre des comptes. »*

#### 1.3.4 L'engagement personnel et collectif : le Dialogue citoyen comme levier

Nombre de citoyen.ne.s présent.e.s à l'atelier consultatif font part de leur enthousiasme pour la dimension collective qu'impulse le Dialogue citoyen. Réfléchir collectivement à des problématiques publiques permet de vitaliser leur engagement citoyen et personnel et attise leur curiosité.



*« Je trouve que de réfléchir à plusieurs, on est beaucoup plus efficaces qu'en réfléchissant seul. Cet appel à réflexion collective de citoyens ça m'a rendu curieuse »*



*« Concernant l'engagement personnel, je pense que si on ne se bouge pas, il y a du souci à se faire. Il vaut mieux s'engager. »*



« La méthodologie de co-construction était cohérente avec la démarche. Ce n'était pas qu'un discours, le projet était en cohérence. Ça n'était pas que des mots. »



« Pour avoir réfléchi avec des élus, je trouve que, vu qu'on a des positions différentes entre élus et citoyens, ça booste les échanges, ça les enrichit. »

Toutefois, les participant.e.s présents lors de l'atelier s'interrogent sur la baisse du nombre de citoyen.ne.s présent.e.s lors des événements Dialogue citoyen. Ils sont plusieurs à avoir alerté sur une possible **baisse de dynamique**, qui se traduit par une baisse de la fréquentation et de la motivation des habitant.e.s. Les raisons évoquées sont le **manque de motivation et de concrétisation de certains projets** évoqués lors des rencontres participatives.



« J'avais fait remarquer que le plus dur sera de conserver une dynamique de groupe : regardez aujourd'hui la différence entre les participants au début et à l'arrivée. »



« Il faut se faire violence pour venir. La dynamique s'est perdue, la vitesse a réduit. »



« Les horaires sont un peu tardifs. »



« Les militants se demandent s'il y a une trace de ce qui a été fait pour être encouragés à venir. »

Les personnes entendues souhaitent que ces démarches soient rendues plus accessibles au grand public grâce à l'adoption d'un langage moins « jargonné ».



« Quand je lis j'ai l'impression qu'on parle entre nous et que le vocabulaire n'est pas pour un public lambda qui donnera envie à ce dernier de venir. Moi la charte, je suis quelqu'un du quartier, je ne comprends rien. »



« Ce vocabulaire soutenu n'incite pas à venir. Ça fait très institutionnel. Ce n'est pas concret. »

## 2 Compte-rendu de la table ronde personnel – élu.e.s du 3 décembre 2018

### Contexte des tables-rondes :

Les différentes tables-rondes restituées ci-après ont été organisées à l'issue d'une première phase d'analyse organisée autour de différents outils : enquête en ligne, entretiens avec des élu.e.s et le personnel du Conseil départemental, analyse documentaire ... L'ensemble des enseignements tirés de ces éléments constituent un premier socle de questionnement. Celui-ci a ensuite été soumis aux différentes parties prenantes de l'évaluation pour :

- Discuter ensemble des premiers éléments d'analyse provisoires issus de l'évaluation du Dialogue citoyen
- Les valider, les infirmer et les amender collectivement
- Prioriser les défis de demain pour améliorer le Dialogue citoyen du Conseil départemental de Haute-Garonne

Pour ce faire, les participant.e.s ont été invité.e.s à présenter leur « degré d'accord » sur les 20 points présentés grâce à la méthode des votes colorés :



Cette table-ronde a réuni 16 participant.e.s dont 3 élu.e.s et 13 agents départementaux.

## 2.1 La vision des participant.e.s sur les points forts pressentis suite au vote

### Les points d'accord :

- **Point 1** : Les principes et objectifs du Dialogue citoyen figurant dans la Charte sont plutôt atteints – *plutôt d'accord (13 cartons verts, 3 jaunes)*
- **Point 2** : Le Dialogue citoyen questionne les élu.e.s investi.e.s dans la démarche, sur leur rôle et leur fonction – *plutôt d'accord (13 cartons verts, 1 jaune, 1 rouge)*
- **Point 3** : Le Dialogue citoyen questionne les agents impliqués sur leurs pratiques et leurs métiers – *plutôt d'accord (13 cartons verts, 2 blancs, 1 rouge)*
- **Point 5** : Le Dialogue citoyen s'est appuyé sur des outils et formats diversifiés, déployés auprès de publics variés – *Tout à fait d'accord (15 cartons verts, 1 carton blanc)*
- **Point 6** : Le Dialogue citoyen s'est appuyé sur des ressources professionnelles internes et externes qui ont été appréciées et utiles pour les agents impliqués – *Tout à fait d'accord (14 cartons verts, 1 jaune, 1 blanc)*
- **Point 7** : Le Dialogue citoyen a facilité la réalisation de plusieurs chantiers en permettant un meilleur ajustement aux besoins - *Tout à fait d'accord (14 cartons verts, 1 jaune, 1 blanc)*

### Les points de désaccord :

- **Point 4** : Le Dialogue citoyen renforce les engagements personnels des habitant.e.s et attise leur curiosité – *plutôt pas d'accord (8 cartons jaunes, 8 rouges)*
- **Point 8** : Le Dialogue citoyen a renforcé la place du Conseil départemental en renforçant sa proximité avec les publics – *plutôt pas d'accord (7 cartons verts, 5 jaunes, 3 rouges, 1 blanc)*
- **Point 9** : La démarche a renforcé le dialogue entre élu.e.s et habitant.e.s et fait entendre l'avis de ces derniers aux décideurs publics – *plutôt pas d'accord (10 cartons verts, 4 blancs, 2 rouges)*
- **Point 10** : Le Dialogue citoyen a répondu aux défis de la proximité sur tous les territoires et avec tous les publics – *pas du tout d'accord (14 cartons rouges)*

#### 2.1.1 Discussion autour des éléments de diagnostic controversés

- **Point 4 : Le Dialogue citoyen renforce les engagements personnels des habitant.e.s et attise leur curiosité – *plutôt pas d'accord***

### Les principales raisons de désaccord :

- Un contexte de crise de la démocratie et de perte de confiance des citoyen.ne.s en les pouvoirs publics

- **Point 8 : Le Dialogue citoyen a renforcé la place du Conseil départemental en renforçant sa proximité avec les publics – plutôt pas d'accord**

**Les principales raisons de désaccord :**

- Une prise de recul insuffisante et trop récente pour se prononcer
- Des citoyen.ne.s « lambdas » et/ou « éloigné.e.s » trop peu touché.e.s
- Un sentiment de crise de confiance qui ne s'améliore pas

**Les conditions de réussites pour atteindre cet objectif :**

- Davantage d'espaces pour discuter avec les citoyen.ne.s, notamment les plus éloigné.e.s, dans certains services
- Garantir une « capacité à faire » à l'issue des démarches pour recouvrer la confiance des citoyen.ne.s et recréer des relations de proximité
- Mettre plus de moyens pour « aller vers » les publics
- Avancer sur des sujets de petites tailles mais concrets dans un premier temps pour attirer les publics non captifs et leur montrer qu'ils sont en capacité d'apporter une réelle plus-value en participant

- **Point 9 : La démarche a renforcé le dialogue entre élu.e.s et habitant.e.s et fait entendre l'avis de ces dernier.e.s aux décideurs publics – plutôt pas d'accord**

**Les principales raisons de désaccord :**

- Le Conseil départemental n'est pas à l'écoute de tous les publics : il ne touche que des personnes déjà convaincues et qui participent déjà aux démarches, pas les publics éloignés.
- Certaines associations et acteur.trice.s divers ont également contribué à mobiliser certains publics : le dialogue a parfois été rendu possible grâce à eux

**Les conditions de réussites pour atteindre cet objectif :**

- Faire monter en compétence les agents et les élu.e.s sur le terrain
- Capitaliser davantage sur les bonnes pratiques existantes inspirantes
- Donner à voir sur ce qui a été réalisé

- **Point 10 : Le Dialogue citoyen a répondu aux défis de la proximité sur tous les territoires et avec tous les publics – pas du tout d'accord**

**Les principales raisons de désaccord :**

- C'est un objectif très ambitieux et difficilement réalisable
- Au regard de la non atteinte des objectifs 8 et 9, l'objectif 10 ne peut donc pas être atteint
- La démarche n'en est qu'à ses prémices : il est difficile d'aller chercher tous les publics sur l'ensemble des territoires en même temps

**Les conditions de réussites pour atteindre cet objectif :**

- Poursuivre la mise en place et le développement de démarches de concertation envers tous les publics et sur tous les territoires
- S'appuyer sur le futur Projet Social de Territoire et d'autres outils à venir
- Se donner la capacité de capter ces publics en proposant des sujets et des lieux adaptés au public ciblé
- Donner à voir aux « non participants » sur ce qu'il s'est fait et sur les personnes qui ont participé pour regagner la confiance et donner envie aux habitant.e.s de s'investir à leur tour dans ces démarches
- Redéfinir en interne et en externe la notion de « proximité » : quelle échelle se fixer ?

**2.1.2 Discussion autour des éléments de diagnostic plus consensuels**

- **Point 2 : Le Dialogue citoyen questionne les élu.e.s investi.e.s dans la démarche, sur leur rôle et leur fonction – plutôt d'accord**

**Quelques observations complémentaires :**

- Un Dialogue citoyen qui questionne particulièrement chez les nouveaux élu.e.s (en 2015) et dont l'adaptation se veut plus facile
- Un Dialogue citoyen qui implique une prise de risque et un engagement fort de la part des élu.e.s

**Les points de vigilance à prendre en compte :**

- Une démarche qui reste encore complexe à maîtriser : accompagner davantage les élu.e.s via des formations pour travailler sur leur posture, leur place dans la démarche etc.

- **Point 3 : Le Dialogue citoyen questionne les agents impliqués dans la démarche, sur leurs pratiques et leurs métiers – plutôt d'accord**

**Quelques observations complémentaires :**

- La nécessité d'anticiper et d'intégrer ces nouvelles pratiques dans le processus décisionnel et de construction des politiques publiques
- Une démarche qui vient changer nos visions puis nos pratiques à court et moyen termes
- Une démarche qui apporte une nouvelle dynamique de travail
- Une démarche qui contribue à renforcer le sentiment de légitimité chez le personnel et qui incite le plus grand nombre à participer

**Les points de vigilance à prendre en compte :**

- Ces changements nécessitent un temps d'adaptation, même de la part d'agents convaincus

- **Point 5 : Le Dialogue citoyen s'est appuyé sur des outils et formats diversifiés, déployés auprès de publics variés – tout à fait d'accord**

**Quelques observations complémentaires :**

- Les formations étaient très intéressantes et ont apporté une réelle plus-value en termes de méthodes de travail
- Ces outils et démarches doivent constituer une valeur fondamentale du Conseil départemental
- Toutefois, cela prend du temps pour se les approprier et les mettre en place

**Les points de vigilance à prendre en compte :**

- Se donner du temps et permettre la sécurisation du process
- Un succès qui dépend de l'enthousiasme et la volonté des personnes qui sont en charge de la démarche

## **2.2 La vision des participant.e.s sur les points à améliorer pressentis suite au vote**

**Les points d'accord :**

- **Point 2** : Le public citoyen engagé dans les démarches est « trop » engagé et « insuffisamment » grand public – *plutôt d'accord* (18 cartons verts, 1 jaune, 1 blanc, 1 rouge)
- **Point 4** : Le cadre des dispositifs (clarté du négociable, diversité du public, visibilité de la démarche) est plus questionné que la posture adoptée (écoute, bienveillance, respect, convivialité) – *plutôt d'accord* – (14 cartons verts, 1 rouge, 1 blanc)
- **Point 5** : Le Dialogue citoyen exige des élu.e.s une capacité à avoir une vision globale qui n'est pas toujours facile – *plutôt d'accord* – 12 cartons verts, 4 blancs)
- **Point 6** : Les agents ne sont pas suffisamment formés aux compétences nécessaires au Dialogue citoyen – (*plutôt d'accord* – 15 cartons verts, 1 rouge)
- **Point 9** : Les impacts du Dialogue citoyen en matière de gestion du temps de travail et des compétences sont insuffisamment pris en compte – *plutôt d'accord* – (14 cartons verts – 2 blancs)
- **Point 10** : Les conséquences concrètes du Dialogue citoyen sur les projets sont insuffisamment claires et tracées – *plutôt d'accord* – (15 cartons verts, 1 rouge)

### **Les points de désaccord :**

- **Point 1** : La Charte est méconnue par le grand public et les parties prenantes, mais utilisée comme cadre par l'élue déléguée, la Mission Démocratie participative et le cabinet du Président – *plutôt pas d'accord (7 cartons verts, 5 blancs, 4 jaunes)*
- **Point 3** : Le manque de fréquentation de certains dispositifs tient plus à des questions de disponibilité et d'information des citoyen.ne.s que de confiance et d'intérêt pour les démarches – *pas du tout d'accord (13 cartons rouges, 3 verts)*
- **Point 7** : La prise de parole citoyenne dans les différents dispositifs reste souvent insuffisamment répartie et facile – *plutôt pas d'accord – (6 cartons verts, 2 jaunes, 4 blancs, 4 rouges)*
- **Point 8** : La communication accompagnant le Dialogue citoyen est trop institutionnelle et sectorielle – *plutôt pas d'accord – (mitigé – pas de vote arrêté)*

#### **2.2.1 Discussion autour des éléments de diagnostic controversés**

- **Point 1 : La Charte est méconnue par le grand public et les parties prenantes, mais utilisée comme cadre par l'élue déléguée, la mission démocratie participative et le cabinet – *plutôt pas d'accord***

### **Les principales raisons de désaccord :**

- Ce n'est pas la vision que le personnel a

### **Les conditions de réussites pour atteindre cet objectif :**

- Rendre la charte plus visible, plus lisible, plus facile à s'appropriier à la fois pour celui ou celle qui participe mais également pour celui qui organise la démarche
  - L'utiliser comme support de référence lorsque l'on capitalise sur les effets d'une démarche ou lorsque l'on fait le bilan, surtout lorsqu'un dispositif participatif est mis en œuvre pour la première fois
  - Retranscrire ses grands axes opérationnellement pour les traduire dans les fonctions supports
  - L'illustrer avec des exemples concrets afin de montrer qu'elle ne reste pas lettre morte
  - Clarifier le rôle de chacun et insister sur l'enjeu de clarté de ce qui est négociable
- **Point 3 – Le manque de fréquentation de certains dispositifs tient plus à des questions de disponibilité et d'information des citoyen.ne.s que de confiance et d'intérêt des démarches – *pas du tout d'accord***

### **Les principales raisons de désaccord :**

- Le contexte actuel de crise démocratique et d'expression (faible participation aux élections, etc.)

**Les conditions de réussites pour atteindre cet objectif :**

- Trouver des solutions pour réduire les problèmes de disponibilités des citoyen.ne.s (proposer un mode de garde pour les enfants durant les ateliers, changer les horaires etc.) afin de montrer aux citoyen.ne.s que l'on se préoccupe de leur façon de vivre
- Mobiliser davantage de moyens pour inciter les gens à venir
- Anticiper la stratégie de mobilisation en amont, à la fois avec l'élu.e, les agents et le service de communication
- Mettre en place un travail d'« Aller-vers » à de multiples niveaux en multipliant les petites actions
- Veiller à proposer des sujets mobilisateurs – notamment lorsque ceux-ci ne soulèvent pas de tensions particulières

**Quelques points de vigilance :**

- Ne pas se focaliser uniquement sur le nombre de participant.e.s lors des démarches mais davantage sur la qualité de l'échantillon et ce pour quoi il contribue à l'enrichissement du projet
- **Point 7 – La prise de parole citoyenne dans les différents dispositifs reste souvent insuffisamment répartie et facile – *plutôt pas d'accord***

**Les principales raisons de désaccord :**

- Certain.e.s participant.e.s s'expriment facilement, et davantage sur leurs intérêts propres au détriment du collectif

**Les conditions de réussites pour atteindre cet objectif :**

- Multiplier les démarches et les modalités d'expression
- **Point 8 – La communication accompagnant le Dialogue citoyen est trop institutionnelle et sectorielle – *plutôt mitigé***

**Les principales raisons de désaccord :**

- Dépend des expériences vécues sur chacune des démarches

**Les conditions de réussites pour atteindre cet objectif :**

- Donner à voir sur ce qui a été fait et ce qui a été produit
- Etablir une stratégie de communication au cas par cas
- Se mettre à la place du/de la citoyen.ne pour imaginer les supports

## 2.3 Les défis prioritaires à relever demain

1. Les **conséquences concrètes** sur les décisions et les projets (14 gommettes)
2. La **clarté de ce qui est négociable** dans un dispositif de dialogue (12 gommettes)
2. La **montée en compétence** des agents et des élu.e.s (12 gommettes)
3. L'élargissement des profils de citoyen.ne.s impliqué.e.s (7 gommettes)
4. Le choix des sujets de dialogue citoyen (3 gommettes)
4. L'information et la communication sur les dispositifs (3 gommettes)
4. La capacité d'échange des citoyen.ne.s et des agents avec les élu.e.s (3 gommettes)
5. La capacité à bien répartir la parole entre les citoyen.ne.s présents (1 gommette)
6. La répartition des démarches de dialogue sur l'ensemble du territoire (0 gommette)

## 3 Compte-rendu de la table-ronde habitant.e.s du 3 décembre 2018

### Rappel de la démarche

#### Cette table-ronde a réuni :

- 9 participant.e.s dont
  - 6 femmes et 3 hommes
  - 4 personnes ayant participé à l'une des démarches de Dialogue citoyen du Conseil départemental et 5 personnes qui n'ont jamais participé
- 2 agent.e.s du Conseil départemental en charge du Dialogue citoyen
- 2 consultant.e.s chargés de l'évaluation de la démarche

#### Objectifs de la séance :

- Discuter ensemble des premiers éléments d'analyse provisoires issus de l'évaluation du Dialogue citoyen
- Echanger sur les enjeux à prendre en compte pour améliorer les conditions de mise en œuvre du Dialogue citoyen demain

La séance a été introduite par Madame Paulette SALLES, Conseillère départementale déléguée au Dialogue citoyen. Elle a rappelé les objectifs de la démarche d'évaluation et a remercié l'ensemble des participant.e.s pour avoir répondu présent.

Après un court moment d'échanges, une rapide présentation des différents principes et démarches mises en œuvre dans le cadre du Dialogue citoyen ont été présentés par les agents du Conseil départemental.

Les habitant.e.s ont ensuite pu s'exprimer sur les enjeux primordiaux à faire évoluer dont voici la synthèse.

### 3.1 La vision des citoyen.ne.s sur les apports de la démarche de Dialogue citoyen

Les **principaux points positifs à retenir** concernant la mise en place de la démarche de Dialogue citoyen par le Conseil départemental de Haute-Garonne sont les suivants :

- Une démarche saluée et appréciée par les citoyen.ne.s
- Une démarche qui semble avoir porté ses premiers fruits mais qui doit encore s'améliorer sur certains points
- Des réunions et ateliers qui semblent être également des lieux de médiation sans chercher à obtenir un consensus
- Un lieu d'expression important, notamment dans un contexte de crise de confiance et démocratique



*« Sur les quelques exemples présentés, le Dialogue citoyen semble avoir marché, donc c'est encourageant car malgré les désaccords, il y a eu du dialogue, de l'écoute ... »*



*« La démarche organisée dans le cadre du jury citoyen portant sur « la culture pour tous » a été exemplaire en termes de publics (profils diversifiés), techniques d'animation, information sur les étapes de la démarche et les suites données aux propositions émises, etc. ».*

## 3.2 La vision des participant.e.s sur les enjeux de demain

Parmi les défis provisoires identifiés en amont de la table-ronde et présentés au débat, trois grands enjeux ont été fortement évoqués :

- **L'information et la communication sur les dispositifs**
- **L'élargissement des profils de citoyen.ne.s impliqués**
- **La répartition des démarches de dialogue sur l'ensemble du territoire**

### 3.2.1 Améliorer l'information et la communication sur les dispositifs

L'un des principaux dysfonctionnement dans la mise en œuvre du Dialogue citoyen observé par les participants réside dans la capacité du Département à informer et communiquer sur les démarches mises en place d'une part, et sur les effets produits d'autre part :



*« Cette démarche est mise en place depuis 3 ans et c'est la première fois que j'en entends parler ce soir. Il y a là un vrai problème »*



*« Un retour rapide sur ce qui a été pris en compte ou non et pourquoi : si pas de retour rapide, sentiment que l'on n'a pas été écouté »*



*« De la rigueur : si nous participons, c'est parce que nous voulons y croire et que cela se concrétise. Nous avons donc besoin d'être informé sur ce qui est fait suite à la concertation ».*

L'amélioration de la communication et de l'information concerne également la place et le rôle que le/la citoyen.ne peut avoir dans chacune des démarches afin qu'il/elle sache clairement ce qui est attendu de lui/d'elle :



*« Il faut clarifier le rôle et la place du citoyen dans les démarches »*



*« Il faut donner un cadre clair pour chaque concertation : périmètre du sujet, objectifs etc. ».*

**Les conditions de réussite pour atteindre cet objectif :**

- Redéfinir la ou les stratégies de communication à mettre en place

- Tester de nouveaux canaux de diffusion
- Aller-vers



*« Dans le jury citoyen culture auquel j'ai participé, chacun avait une barrière : je croyais que l'opéra n'était pas pour moi. J'ai eu de la chance d'obtenir un jour des places gratuites et d'en faire l'expérience. J'ai découvert que c'était en fait intéressant, et que j'étais capable d'aimer. Souvent on s'auto censure et il est important que d'autres personnes nous poussent à essayer des choses nouvelles dont on pourrait penser qu'elles ne sont pas faites pour nous ».*

### 3.2.2 Elargir les profils de citoyens impliqués

Lors des échanges, les participant.e.s ont mis en exergue la difficulté du Département à toucher tous les publics, malgré quelques exemples de bonnes pratiques menées par les services (équipe pluridisciplinaire RSA, jury citoyen CultureS pour tous, stratégie « jeunesses » etc.). Pour la plupart sensibles à ce type de démarche, les personnes ainsi présentes regrettent que ces dispositifs « rassemblent toujours les mêmes profils de public » mais également que la stratégie de communication ne soit pas toujours adaptée.



*« Je sais qu'il y a des réunions un peu partout, mais le public, lui, est toujours le même. Je vais seule à ces ateliers mais je sais que je vais trouver des personnes que je connais : vous utilisez peut-être trop les mêmes canaux d'informations classiques ».*



*« Toutefois il ne faut pas se flageller : ces démarches réunissent souvent les mêmes profils de personnes, mais c'est partout comme ça. Une fois engagé.e, il existe une grande probabilité de se retrouver avec d'autres personnes aux profils similaires dans ce type de projet ».*



*« Depuis quelques mois, le Conseil départemental semble très présent par affichage dans les transports en commun. C'est très intéressant car cela touche tout le monde : il faut aller plus loin que les affiches et les tracts en posant des questions simples qui appellent des réponses courtes ».*

#### Les conditions de réussite pour atteindre cet objectif :

- Proposer des services facilitant la participation de toutes et tous (exemple : mettre en place un dispositif de garde d'enfants pendant les sessions citoyennes ; ...)
- Organiser des réunions plus proches des habitant.e.s, dans des lieux qu'ils connaissent, au sein desquels ils se sentent à l'aise ;
- Améliorer la stratégie de communication en sortant notamment des canaux classiques à la fois envers les citoyen.ne.s mais aussi envers les communes qui ne semblent pas être au courant ou ne relaient pas suffisamment l'information ;
- Concerter sur des sujets concrets, sur lesquels les habitant.e.s « se sentent capables » de s'exprimer et ont un intérêt pour le faire ;
- Utiliser des outils simples, rapides pour capter l'attention ... (exemple de la campagne d'affichage et de tractage qui a eu lieu dans les transports en commun récemment) -

- ... mais bien adapter les outils au niveau de participation et contribution attendu
- Créer et accompagner la mise en place d'ambassadeur.ices dont le rôle serait de relayer des informations clés sur la tenue d'évènements participatifs, ce qui a été réalisé à cette occasion etc. dans leur réseau et plus largement

### 3.2.3 Mieux répartir les démarches de dialogue sur l'ensemble du territoire

Bien que certaines démarches soient organisées hors les murs de Toulouse, de nombreux citoyen.ne.s ont l'impression que tout se passe en son cœur et rarement dans les zones plus rurales. Dans les faits, le lieu des réunions est généralement choisi en fonction du sujet à traiter (1 réunion sur la commune concernée par un projet spécifique – exemple des réunions portant sur la voirie, plusieurs réunions territoriales lorsque plusieurs communes sont concernées par une problématique particulière, des réunions au sein des locaux du Conseil départemental lorsque l'enjeu se situe à cette échelle etc.).

Malgré la pertinence de tels choix, les citoyen.ne.s insistent pour que davantage de réunions portant sur des sujets globaux soient organisés en dehors de Toulouse.



*« Une seule réunion a été organisée dans ma commune, toutes les autres ont été organisées à Toulouse le samedi. Comme j'y travaille toute la semaine, je n'ai pas envie d'y revenir le weekend ».*



*« J'ai l'impression que peu de réunions sont organisées ailleurs que sur Toulouse »*



*« Déléguer pour être plus sur le territoire, au plus près des publics éloignés. En délocalisant la réunion, cela évite des problèmes de transport, de reconnaissance sociale lorsque l'on n'est pas habitué à certains lieux ... ».*

#### Les conditions de réussite pour atteindre cet objectif :

- Mieux définir ce qui relève des visites de terrain de l'élu.e de ce qui relève de démarches participatives mises en place par ce dernier
- La solution numérique n'est pas une solution pour renforcer le dialogue avec les élu.e.s. Des réunions présentielle, physiques doivent être organisées en priorité. La numérique doit être un outil complémentaire, non prioritaire
- S'appuyer sur les concertations réglementaires pour communiquer autour, faire connaître
- Veiller à la cohérence des sujets au niveau des différents territoires

Sentir que son avis compte dans la décision pour que les citoyen.ne.s aient envie de participer et de se déplacer pour le faire

## 4 Compte-rendu de l'atelier de recommandations du 27 mai 2019

### Rappel de la démarche :

Cet atelier intervient à l'issue de la démarche d'évaluation du Dialogue citoyen. A l'image des précédentes réunions de travail, il s'est voulu participatif et a été organisé en présence d'habitant.e.s, de personnel et d'élu.e.s du Conseil départemental de la Haute-Garonne. Il avait pour objectif de présenter et les résultats de l'évaluation et d'identifier collectivement des pistes d'amélioration à proposer au regard des conclusions de la démarche évaluative.

### Cette table-ronde a réuni :

- 27 participant.e.s dont
  - 13 femmes et 14 hommes
  - 23 personnes ayant participé à l'une des démarches de Dialogue citoyen du Conseil départemental et 4 personnes qui n'ont jamais participé
- 3 agents du Conseil départemental en charge du Dialogue citoyen
- 5 agents du Conseil départemental issus d'autres services
- 7 élu.e.s du Conseil départemental
- 2 consultant.e.s chargé.E.s de l'évaluation de la démarche

### Objectifs de la séance :

- Partager les résultats de l'évaluation ensemble
- Engager une réflexion sur les pistes d'amélioration à proposer pour faire progresser la mise en œuvre du Dialogue Citoyen

La séance a été introduite par Madame Paulette SALLES, Conseillère départementale déléguée au Dialogue citoyen. Cette dernière a rappelé les objectifs de la démarche d'évaluation et a remercié l'ensemble des participant.e.s pour avoir répondu présent.

Une présentation rapide des différents enseignements issus de l'évaluation du Dialogue citoyen a été effectuée par les consultants évaluateurs.

Les participant.e.s ont ensuite pu réagir aux éléments présentés et s'exprimer sur les enjeux primordiaux à faire évoluer dont voici la synthèse.

## 4.1 Une vision partagée des participant.e.s autour de l'évaluation

Globalement, les participant.e.s souscrivent aux différents résultats issus de l'évaluation du Dialogue citoyen. Au regard des éléments présentés, plusieurs sujets leur ont semblé primordiaux à prendre en compte :

- Les participant.e.s partagent notamment les constats observés autour de la difficulté du Conseil départemental à mobiliser les publics les plus éloignés et à installer une certaine diversité des publics. De nombreux participant.e.s pensent ainsi que la question de **la mobilisation des publics** doit être un chantier à lancer en priorité en se focalisant par exemple sur de nouveaux moyens de communication plus accessibles à tous ou en lançant une réflexion sur la temporalité à adopter dans les processus de concertation (temps de l'administré.e et de l'élu.e différents de celui du/de la citoyen.ne : horaires à adapter, fréquence des réunions, disponibilité ...)
- L'importance d'une meilleure transparence des démarches et **de la clarté de ce qui est négociable**, est fortement remonté de la part des participant.e.s qui souhaitent que ces principes, inscrits dans la Charte, soient bien mis en œuvre
- Les participant.e.s ont également insisté sur le besoin de **mieux rendre compte des décisions** qui sont prises au regard des propositions formulées par les citoyens
- Enfin, il leur semble primordial de travailler davantage autour de **la diffusion d'une culture de la participation**, notamment auprès des publics, pour qu'ils se saisissent davantage des possibilités offertes par le Dialogue citoyen.

Certains résultats ont également suscité de l'étonnement, en particulier concernant la méconnaissance de la Charte par les citoyen.ne.s ou même chez le personnel : toutefois, ce dernier point n'est pas forcément considéré comme un problème étant donné que les principes sont bien mis en place.

La **communication inégale** autour des démarches de concertation a également suscité beaucoup de réactions de la part de l'assemblée.

Enfin, quelques participant.e.s regrettent de ne pas pouvoir être associé.e.s à la réflexion concernant les moyens à dédier aux dispositifs de démocratie participative.

## 4.2 Les recommandations formulées par les participant.e.s visant à améliorer le Dialogue citoyen

Les participant.e.s ont ensuite été invité.e.s à formuler des pistes de préconisations sur **quatre grands thèmes** afin d'améliorer la mise en œuvre du Dialogue citoyen :

- Quels **outils, méthodes ou dispositifs** développer davantage ou créer pour améliorer la mise en œuvre du Dialogue citoyen ?
- Comment améliorer la **visibilité et la communication** autour de la démarche ?
- Comment **élargir les publics** impliqués ?

- Quelle **gouvernance** demain ?

Les propositions présentées ci-après reprennent les idées ainsi imaginées par les participant.e.s.

#### 4.2.1 **Les outils, méthodes ou dispositifs à développer davantage ou à créer pour améliorer la mise en œuvre du Dialogue citoyen**

- **Multiplier les approches pour maximiser la participation du plus grand nombre**

L'ensemble des participant.e.s pense que le Département doit poursuivre le développement d'outils participatifs aux formats variés afin d'élargir sa capacité à capter l'expression et les besoins de chaque habitant.e du territoire.

En ce sens, davantage de méthodes innovantes pourraient être utilisées pour donner une image plus dynamique et moderne aux processus participatifs.



*« Le Conseil départemental pourrait utiliser des dispositifs comme Klaxoon. Mais celui-ci doit être utilisé intelligemment ».*

Les méthodes devront également conserver un caractère convivial et mobilisateur très apprécié des citoyen.ne.s.

Il s'agit également de proposer à la fois des ateliers récurrents, qui permettent de s'installer dans la durée et d'être facilement identifiables à terme, et des formats plus courts, « flash », qui permettent de mobiliser une population moins captive et non initiée aux démarches participatives.



*« Des cafés-culture pourraient être organisés ».*

- **Développer des outils numériques qui s'inscrivent en complément des outils utilisés en présentiel**

Selon les participant.e.s, les outils numériques ne doivent pas devenir la norme, mais bien s'inscrire en complémentarité des outils en présentiel notamment pour se prémunir des phénomènes de désinformation ou de modération d'une part, mais aussi pour ne pas exclure les habitant.e.s concerné.e.s par la fracture numérique ; ils appellent donc à une certaine vigilance sur ce point.

En revanche, ils reconnaissent que le numérique peut être un très bon moyen de toucher des publics qui ne viennent pas aux ateliers en présentiel pour diverses raisons (contraintes, manque de temps, désintérêt ...). Il pourrait donc être intéressant que des concertations en lignes soient développées, à conditions qu'elles soient suivies d'ateliers ou réunions dans l'espace public pour confronter les points de vue et débattre « physiquement » du sujet.



*« Des questions ou thèmes pourraient être proposés en concertation libre sur le site internet pendant 15 jours. Puis, ils pourraient être réutilisés dans les démarches en présentiel pour avoir un retour sur ce qui a été proposé, ce qui peut être pris en compte etc. ».*

- **Favoriser les dispositifs avec des petits groupes et des méthodes « d'aller-vers »**

Face à la difficulté de certains publics à participer ou à s'exprimer, de nombreux participant.e.s ont émis l'idée de développer davantage d'outils d'« aller-vers », qui toucheront, certes, de petits groupes, mais dont les profils seront intéressants, diversifiés ... et notamment issus de groupes de personnes souvent éloignées de ces démarches.



*« Il faut aller sur le terrain pour capter les gens où ils vivent, là où ils travaillent : dans l'espace public, sur les marchés, aux arrêts de bus ... ».*

A travers ces dispositifs à taille réduite, il s'agit de trouver un équilibre entre le nombre de participant.e.s et la qualité de l'échantillon.



*« Les formats en petits groupes sont plus adaptés pour s'exprimer. ».*



*« Les dispositifs de théâtre-forum sont super pour faire s'exprimer des populations qui n'ont pas l'habitude, même sur des sujets complexes. ».*



*« Mieux vaut mettre en place de petits groupes avec des personnes vraiment concernées par le sujet, avec des profils diversifiés, qu'un grand groupe de personnes non représentatives des divergences qui peuvent exister sur un sujet. ».*

#### 4.2.2 Améliorer la visibilité et la communication autour de la démarche

Plusieurs pistes de préconisations ont été formulées par les participant.e.s pour accompagner le Conseil départemental dans la mise en place d'une communication plus efficace, et plus ciblée :

- limiter au maximum l'utilisation de sigles et de « jargon » : il est important d'utiliser un vocabulaire adapté à tou.te.s, que chacun.e est en mesure de comprendre
- utiliser d'autres formes de communication plus innovantes telles que la facilitation graphique, les « tutos YouTube », qui suscitent l'attention et donnent envie d'en savoir plus
- s'appuyer sur des relais locaux susceptibles de relayer l'information aux publics qu'ils fréquentent et connaissent

- donner à voir les démarches déjà réalisées pour donner envie à d'autres personnes de s'investir : des témoignages de participant.e.s pourraient par exemple être réalisés par écrit ou par vidéo
- mettre en place une communication autour des projets dans la durée pour mieux comprendre les étapes du projets et les décisions qui en découlent
- améliorer le rendre-compte autour des décisions prises au regard des propositions formulées par les citoyen.ne.s : certain.e.s participant.e.s ont par exemple émis l'idée de développer un Label sur les démarches qui ont eu recours à un processus de démocratie participative pour délibérer.
- intégrer davantage de pédagogie sur les projets ou les décisions prises

#### 4.2.3 **Elargir l'audience et la diversité des publics impliqués**

Selon les participant.e.s, l'élargissement des publics au sein des démarches de participation repose principalement sur des actions de communication et sur l'éducation à la citoyenneté et au pouvoir d'agir, qui semble être un levier fondamental pour que chacun puisse mobiliser son droit d'expression. Pour ce faire, plusieurs pistes d'action peuvent être envisagées :

- intervenir dans les écoles, les collèges, les lycées ... pour sensibiliser et acculturer à ces méthodes
- se rendre disponible dans l'espace public pour faire connaître aux citoyen.ne.s leurs droits et la capacité de chacun à pouvoir participer
- développer des partenariats avec des acteurs et actrices de terrain qui pourront s'inscrire en relai et sensibiliser à leur tour les publics à ces démarches
- initier des formats de participation basés sur le tirage au sort, l'accompagnement voire le parrainage de la personne novice en la matière pour la mettre en confiance et lui donner envie de s'investir dans la démarche
- mieux faire connaître les compétences du Département pour que le citoyen sache davantage sur quels sujets il peut s'exprimer
- clarifier les marges de décision et la façon dont les avis citoyens seront utilisés pour garantir l'utilité de la démarche

Les participant.e.s ont ensuite insisté sur la nécessité d'adapter la communication en conséquence envers les publics à toucher.



*« Le mail est dépassé, notamment chez les jeunes. Il est urgent de trouver d'autres moyens de les toucher. La présence des institutions sur les réseaux sociaux est inévitable ».*

Enfin, certaines personnes ont suggéré d'aller davantage vers les parties prenantes mêmes les plus éloignées ou les plus conflictuelles pour garantir un débat de qualité.

#### 4.2.4 Gouvernance : formaliser l'apport de la concertation à la décision

Sur ce dernier point, les participant.e.s ont fait part de leur souhait de voir l'apport de la concertation au processus décisionnel clarifié et rendu plus accessible à tou.te.s pour être en mesure de mieux comprendre la plus-value des avis citoyens déposés.

La gouvernance du Dialogue citoyen devra également continuer à faire l'objet de suivi régulier permettant de garantir sa légitimité et sa cohérence d'ensemble.

Pour avancer dans cette direction, les participant.e.s ont évoqué le principe selon lequel, pour tout projet, action, programme ... faisant l'objet de concertation, **l'instance en charge de la décision devrait indiquer dans un rapport ad hoc, l'apport de la démarche de concertation au contenu de la décision, avec un vocabulaire accessible à tout un chacun.**

Plusieurs points sont importants dans cette proposition :

- un **rapport** spécifique indique ce que la concertation a apporté à la décision ou à la programmation : contenu, modalités, processus, etc. ; il mentionne également ce qui n'a pas été retenu de la concertation et les raisons pour lesquelles cela a été écarté ;
- ce rapport est élaboré par **l'instance** en charge du projet, de l'action, du programme et non par une instance spécialisée sur la participation ; cela permet ainsi que la concertation s'inscrive dans le droit commun du projet ;
- le rapport doit être écrit dans un **vocabulaire** compréhensible par des non spécialistes, avec un format grand public adapté ; un effort spécifique de communication doit donc être entrepris.





19, villa croix Nivert - 75015 Paris – Tél. : 01 80 05 16 05  
2 rue du Professeur Zimmermann – 69 007 Lyon – Tél. 04 81 91 92 29  
[www.planetepublique.fr](http://www.planetepublique.fr)