



Loire  
Atlantique

# La participation citoyenne en Loire-Atlantique

Guide méthodologique

# La participation **citoyenne**

Le Département s'est engagé sur 6 principes fondamentaux qui guident son ambition en matière de participation citoyenne. Ils mettent l'accent notamment sur la volonté de placer la participation citoyenne au cœur de l'action départementale, en favorisant la diversité des publics et la transparence des processus.

La mise en place de procédures et d'outils partagés va permettre de développer la culture de la participation au sein de la collectivité.

Le guide méthodologique de la participation citoyenne, complété par ses fiches, a pour objectif de faciliter la mise en œuvre de démarches participatives sur les projets de la collectivité en proposant une démarche commune. Pour une meilleure appropriation par toutes et tous, il est accompagné d'un programme de formation spécifique.

En effet, même si la participation citoyenne est une matière mouvante, en constante évolution, dans laquelle le facteur humain est prépondérant, il est nécessaire de disposer d'outils communs facilitant la coordination entre tous les intervenants. Ainsi sécurisés dans nos modes de faire, nous pourrions nous permettre l'expérimentation et la construction sur-mesure de dispositifs les plus pertinents pour accompagner chacun des projets.

Ce guide a été construit sur la base des expériences déjà nombreuses et vertueuses identifiées en interne et grâce à l'implication des agents qui ont bien voulu partager leur vécu, leurs craintes, leurs souhaits.

Emparons-nous de ces outils pour mettre en œuvre les décisions de l'assemblée départementale, pour un service public innovant, au côté des citoyen-ne-s, au service des citoyen-ne-s.



**Franck Périnet**  
Directeur général des services

# sommaire

## **INTRODUCTION**

Les engagements du Département en matière de participation citoyenne	7
Qu'est-ce qu'une démarche de participation citoyenne ?	8
La répartition des rôles entre élu-e-s et agents	9
L'organisation de la participation citoyenne au sein de la collectivité	9

## **1 DÉCIDER DE L'OPPORTUNITÉ DE METTRE EN PLACE LA PARTICIPATION CITOYENNE**

Les impératifs de la participation citoyenne	10
Le cadrage de la participation citoyenne	11

## **2 PRÉPARER ET CONSTRUIRE UNE DÉMARCHÉ DE PARTICIPATION CITOYENNE**

Comment bien construire sa démarche globale?	14
Un nouvel outil de suivi : la fiche participation	14
S'organiser pour mobiliser les acteurs internes	17
Répartir les rôles entre les acteurs de la participation citoyenne	18

## **3 METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHÉ DE PARTICIPATION CITOYENNE**

Comment faire connaître la démarche et mobiliser ?	20
Comment gérer les inscriptions ?	21
Comment organiser les ateliers ?	22
Quel(s) type(s) d'animation proposer en atelier ?	22
La participation en ligne	24

## **4 RENDRE COMPTE ET PRENDRE EN COMPTE LA PARTICIPATION CITOYENNE**

La première étape : la synthèse des échanges	25
La deuxième étape : l'analyse des contributions	26
La troisième étape : la restitution des résultats aux participant-e-s	27

## **5 ÉVALUER LA PARTICIPATION CITOYENNE**

L'évaluation par les participant-e-s, un retour précieux sur les pratiques	28
L'évaluation collective interne : un bilan global qui permet l'amélioration constante des processus	29

# Encourager la participation des citoyen·ne·s

Ce guide méthodologique s'attache à décliner de manière opérationnelle les engagements départementaux afin de faciliter la mise en œuvre de démarches de participation citoyenne par les agent·s.

Il propose une démarche destinée à faciliter la bonne information et coopération de l'ensemble des parties prenantes, principalement pour les actions développées selon la méthode de management par projet de la collectivité (comité de pilotage, lettre de cadrage...).

Si cette démarche ne peut être strictement suivie pour les projets relevant d'une organisation moins formelle, ces derniers peuvent néanmoins en reprendre les grandes séquences (décider, préparer et construire, mettre en œuvre, rendre compte et prendre en compte, évaluer).

Par ailleurs, les conseils et fiches outils sont adaptés pour tous types de projets.



## ➤ Fiches Ressources

reprennent le cadre dans lequel s'exerce la participation citoyenne



## ➤ Fiches Méthodes

expliquent comment faire



## ➤ Fiches Supports

renvoient à des documents à remplir ou des exemples.

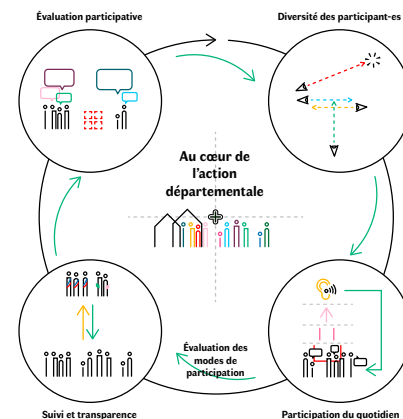
Ces fiches sont disponibles dans l'espace « participation citoyenne » de Planet. Les onze étapes du logigramme présenté à la fin du livret, sont identifiées par un numéro tout au long du guide ( **1** ).

*Ce guide et ses fiches s'inspirent des outils proposés par d'autres collectivités et notamment ceux des Départements de la Haute-Garonne et du Val-de-Marne.*



## Introduction

### Les engagements du Département en matière de participation citoyenne



Au travers des engagements votés en décembre 2017, les élu·e·s départementaux·ales ont précisé le cadre, le rôle et les missions de la démarche de participation citoyenne du Département.

Ils·elles ont affirmé 6 principes fondamentaux, qui symbolisent l'engagement de l'institution auprès des citoyen·ne·s afin de développer et de valoriser la participation citoyenne.



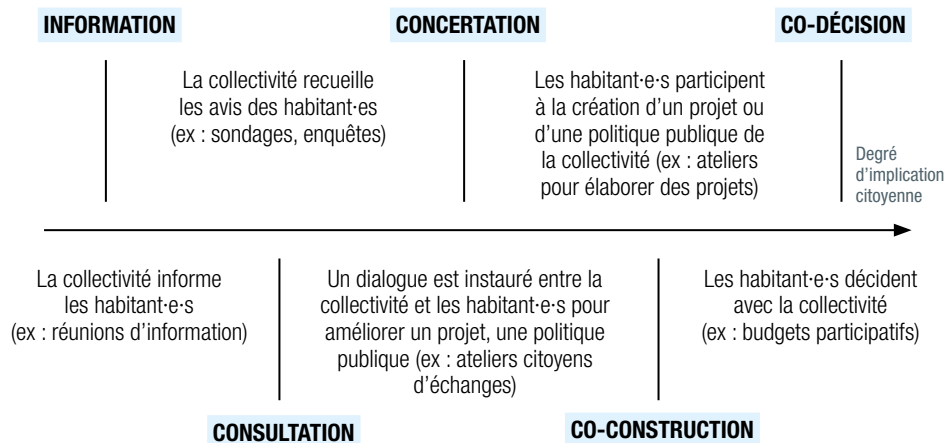
## ➤ FR1 - Socle de la participation citoyenne

## Qu'est-ce qu'une démarche de participation citoyenne ?

Les démarches de participation citoyenne mises en place par le Département de Loire-Atlantique visent principalement à permettre aux citoyen-ne-s de venir éclairer et enrichir les projets et politiques publiques. Elles permettent également de renforcer le lien social et de rapprocher les citoyen-ne-s de leurs élu-e-s.

La participation citoyenne concerne l'ensemble des politiques publiques départementales et se décline à toutes les étapes (en conception, en déploiement, en évaluation).

Elle s'articule autour de différents niveaux de participation :



Toute démarche de participation citoyenne est un processus collectif tant en interne qu'en externe. Il nécessite d'informer et d'associer et permet de fédérer autour d'un projet.

## La répartition des rôles entre élu-e-s et agents

La participation citoyenne ne peut réussir à atteindre ses objectifs que si les rôles et les responsabilités de chacun-e sont clairement définis :

- L'élu-e demeure garant-e de la décision. Il-elle s'implique dans le processus et l'accompagne dans une attitude neutre,
- L'agent met en place les conditions des échanges. Il-elle vulgarise les informations pour les rendre accessibles à toutes et tous. Il-elle est pro-actif-ve et reste neutre.



### FM1 - Rôle et posture de l'élu-e et des agent-s dans les démarches de participation citoyenne

#### L'organisation de la participation citoyenne au sein de la collectivité

Au niveau départemental, la stratégie de participation citoyenne est portée par le vice-président Jeunesse et Citoyenneté, Hervé COROUGE.

Elle est pilotée par la direction générale citoyenneté de manière transversale puisqu'elle concerne l'ensemble des directions et délégations territoriales.

Au niveau du siège, le service participation citoyenne et usages numériques, qui fait partie à la direction vie citoyenne, intervient à 3 niveaux :

- **Le pilotage de la démarche** : il propose un cadrage et des outils de mise en œuvre de la participation citoyenne.
- **L'accompagnement des projets** : il conseille sur les méthodologies de participation citoyenne à privilégier sur un projet ou une politique publique et participe à leur mise en œuvre aux côtés de la direction concernée.
- **L'animation** : il valorise les démarches en interne, favorise le partage d'expériences, développe la culture de la participation citoyenne.



### FR2 - Présentation du service participation citoyenne et usages numériques

Sur les territoires, l'accompagnement des projets se fait en priorité par le service développement local, qu'il s'agisse d'un projet externe à la collectivité ou d'un projet interne à la délégation. (cf. logigramme territoire sur Planet).

# Décider de l'opportunité de mettre en place la participation citoyenne

Au cœur de l'action départementale



## Rappel de l'engagement

### La participation citoyenne au cœur de l'action départementale

La question de la mise en place de démarches de participation citoyenne et de ses modalités sera posée pour chaque projet.

Un temps d'échanges y sera dédié entre les élu-e-s et les services concernés en comité de suivi du projet.

## ■ Les impératifs de la participation citoyenne

• **La validation politique** : les élu-e-s en charge doivent donner leur accord pour mettre en œuvre la participation et en tenir compte. Ils ne sont pas forcément à l'origine de la proposition, qui peut leur être faite par les services, mais la soutiennent.

• **La marge de manœuvre** par rapport à la décision : le processus de construction du projet doit permettre d'intégrer dans les décisions à venir des modifications ou propositions des citoyen-ne-s sur tout ou partie du projet.

NB : *il ne s'agit pas forcément de mettre à la discussion l'ensemble d'un projet : il peut être décidé de se concentrer sur un volet spécifique.*

• **Le calendrier du projet** : les phases de participation sur un projet prennent du temps (mobilisation, concertation, analyse des contributions). Le calendrier du projet doit pouvoir intégrer ces étapes et **les intégrer au bon moment par rapport aux différentes échéances de prise de décision**. De manière générale, il est préférable de prévoir la participation le plus en amont possible du projet afin qu'elle puisse être véritablement intégrée aux décisions.

## Ce qui doit inciter à mettre en place une démarche de participation citoyenne :

- L'habitant-e possède une expérience d'usage, des connaissances utiles au projet,
- Le projet concerne des publics aux attentes différentes,
- Le sujet est potentiellement conflictuel,
- La réussite du projet nécessite une forte implication des habitant-e-s,
- Les porteurs de projets connaissent mal l'avis des habitant-e-s sur le projet,
- Le cadre légal l'impose.

## Le cadre légal :

Sur certains projets d'aménagement, la loi prévoit la mise en place d'un dispositif de participation. Dans ce cas, la collectivité se conforme à la loi. Elle peut également aller plus loin en mettant en place des démarches volontaristes en amont.



## ➤ FR3 - Les obligations légales en matière de participation citoyenne

## ■ Le cadrage de la participation citoyenne

La question de la mise en œuvre ou non d'une démarche de participation citoyenne peut être abordée par le commanditaire du projet dans la lettre de mission. **Dans tous les cas, cette question doit être statuée par le-la vice-président-e en charge de la politique publique et par le comité d'orientation ou comité de pilotage selon l'organisation du projet. La décision doit être notifiée dans la lettre de cadrage.**

➔ Si l'association des habitant-e-s est souhaitée, le comité d'orientation/comité de pilotage doit statuer sur 3 points :

1

- **L'objet** qui sera concerné par la démarche : l'ensemble du projet ou un ou plusieurs éléments spécifiques,
- **les objectifs** de la démarche de participation citoyenne : ce qui est attendu des contributions des citoyen-ne-s dans le projet : enrichissement d'un diagnostic, priorisation d'actions, propositions de nouvelles idées, etc.
- **le niveau d'association** : information/consultation/concertation/co-construction/co-décision.

NB : *plusieurs niveaux peuvent cohabiter dans les différentes phases du projet.*

Le cadrage préalable est primordial pour la suite de la démarche. Lors de cette **phase de décision**, les modalités précises de mise en œuvre ne sont pas déjà nécessairement arrêtées mais la question de l'adéquation entre objectifs de la démarche et conditions de mise en œuvre doit être étudiée.

→ Si l'association des habitant-e-s n'est pas souhaitée ou pas possible, la décision doit être explicitée dans la lettre de cadrage.

Le service participation citoyenne et usages numériques joue un rôle de conseil et d'orientation lors de cette phase de décision. Il devra être informé des décisions prises et des démarches envisagées le plus en amont possible afin de pouvoir les intégrer à son plan de charge.



### FS1 - Nouvelle lettre de cadrage d'un projet

#### Assistance à maîtrise d'ouvrage et prestataire

Quand le projet fait l'objet d'un accompagnement par un assistant à maîtrise d'ouvrage ou prestataire, les objectifs, l'objet et les conditions de la démarche de participation citoyenne doivent être indiqués dans le cahier des charges. Il convient notamment de joindre le détail des engagements départementaux, d'explicitier les compétences attendues des équipes, et les rendus nécessaires. Le service participation citoyenne et usages numériques peut vous accompagner sur la rédaction du cahier des charges et sur le choix des prestataires. De la même manière, la direction communication doit être associée à la rédaction du cahier des charges sur les aspects communication de la démarche de participation.



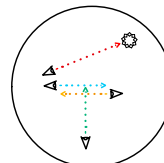
## 2

# Préparer et construire une démarche de participation citoyenne

Les démarches de participation citoyenne doivent respecter les engagements pris par les élu-e-s dans le socle d'engagements :

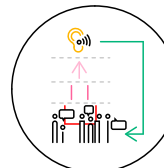
#### Rappel des engagements :

Diversité des participant-es



#### La recherche de la diversité des participant-e-s

De nouveaux publics contributeurs doivent être associés à la construction des politiques publiques pour permettre d'innover et de décaler le regard ou l'action.



Participation du quotidien

#### La valorisation de la participation citoyenne du quotidien

La participation citoyenne s'ouvre à des formats de contribution du quotidien pour prendre en compte les participations de toutes les citoyennes et de tous les citoyens.

Pour cela, il est nécessaire de mettre en œuvre une méthode appropriée.

## ■ Comment bien construire sa démarche globale?

Dans le cadre des démarches de participation, **c'est à la collectivité de faire le principal effort vers les personnes qu'elle souhaite associer**. Cela se traduit par une attention spécifique sur le choix de la méthode, afin de veiller à ce que les démarches soient facilement accessibles aux personnes visées. Il convient d'être particulièrement attentif aux formats choisis (choix des dates, lieux, présentiel/numérique) et à la manière de délivrer les informations (information facile à trouver, explications claires, modalités de participation adaptées). Il convient également de prendre en compte l'historique du projet, en examinant notamment les expressions ou avis déjà connus sur le projet.

### Identifier le public recherché et les acteurs potentiels

En premier lieu, il est nécessaire de faire **un recensement des publics que l'on souhaite toucher et des acteurs internes et partenaires à associer** : une cartographie des acteurs. Cette cartographie doit non seulement faire apparaître les publics constitués (partenaires, associations, représentant-e-s...) mais également les non-constitués afin de donner les bases d'un échange dans lequel chaque parole a un juste poids et limiter les effets de lobbying. Les dispositifs doivent avant tout permettre l'expression de l'ensemble des personnes concernées par le projet.



➔ **FM2 - Réaliser une cartographie des acteurs**

➔ **FR4 - Les acteurs de la participation citoyenne en Loire-Atlantique**

### Choisir une méthode en fonction du public visé et de l'objectif de la démarche (et le cas échéant, du cadre réglementaire).

Chaque processus est construit de manière spécifique, en fonction de l'objet mis à la discussion, des objectifs de la concertation et du public visé. Il doit permettre l'expérimentation et l'adaptation continue. C'est l'objectif visé qui va déterminer la méthode à utiliser et non l'inverse.

## ■ Un nouvel outil de suivi : la fiche participation

La fiche participation synthétise l'ensemble des éléments importants, formalise les interventions des acteurs internes et externes, les planifie et établit les moyens nécessaires. Elle permet la bonne prise en compte et l'anticipation des différentes étapes. Par ailleurs, elle aide chaque intervenant-e à connaître précisément le rôle qui lui est dévolu dans le processus décliné en cinq phases. **Ce document doit être construit de manière collective et itérative** avec l'ensemble des parties prenantes de la démarche participative et notamment le service participation citoyenne et usages numériques. Il s'agit d'un document d'information et de capitalisation évolutif, qui **doit être transmis à chaque service concerné**.

### Fiche participation

1 • La présentation de la démarche de participation citoyenne	
Contexte politique et institutionnel, contraintes spécifiques	<p><b>= Les éléments de contexte à prendre en compte dans la mise en place de la démarche de participation citoyenne</b></p> <p><i>Par ex : opposition sur le projet, sujet technique, contexte difficile au niveau local.</i></p>
2 • L'objet et les objectifs de la démarche de participation citoyenne	
Objet mis à la discussion	<p><b>= Tout ou partie du projet global</b></p> <p><i>Par ex : aménagement du jardin du musée Dobrée. Par ex : le projet stratégique de la Maison départementale des personnes handicapées.</i></p> <p><b>L'objet de la concertation doit être à la portée des participant-e-s : s'il est stratégique, il faudra prévoir des phases d'acculturation au sujet. Un objet concret, rattaché au quotidien des participant-e-s a plus de chances de mobiliser.</b></p>
Objectifs de la démarche de participation citoyenne dans le projet	<p><b>= Apports attendus de la part des participant-e-s</b></p> <p><i>Par ex : enrichir un diagnostic, proposer des idées, prioriser des éléments, partager une expérience d'usage, co-construire de nouveaux projets, etc.</i></p> <p><b>La participation citoyenne n'est pas un outil de communication. Les contributions doivent être utiles au projet et à la politique publique.</b></p>
Niveau de participation	<p><b>= Information/consultation/concertation/co-construction/co-décision</b></p> <p><b>Plusieurs niveaux peuvent co-exister dans un même projet. L'information est un préalable à tous les autres niveaux de participation.</b></p>



3 • Le déroulé précis de la démarche de participation citoyenne	
Méthodes / Dispositifs	<p>= Dispositifs mis en œuvre pour permettre les échanges avec les participant-e-s</p> <p><i>Par ex : ateliers, plateforme en ligne, rencontres, enquête</i></p> <p><b>Il est recommandé de varier les dispositifs afin de permettre une plus grande diversité des contributions. On peut s'autoriser les méthodes « du quotidien » : micro-trottoir, mur d'idées, questionnaire auto-administré. Il convient également d'associer des dispositifs en présentiel et en ligne.</b></p>
Publics concernés et leur mobilisation	<p>= Types de personnes ciblés par la démarche de participation citoyenne et actions de mobilisation choisies (cf. cartographie des acteurs)</p> <p><i>Par ex : grand public, agent-s, public spécifique, usagers d'un service</i></p> <p><b>Penser aux personnes les plus difficiles à mobiliser : jeunes, publics sociaux, actifs, familles.</b></p>
Calendrier	= Les grands temps de participation
Lieux	<p>= Les lieux où vont se dérouler les actions</p> <p><b>Il est recommandé d'aller à la rencontre des publics sur leurs lieux de vie et de varier les lieux : marchés, rue, rassemblements sportifs, festifs.</b></p>
Moyens	= Budget alloué à la démarche pour la logistique (salle, repas, frais de déplacement, etc), le recours à un prestataire externe
Communication	<p>= Moyens de communication pour faire connaître la démarche</p> <p><b>Se rapprocher de la direction communication pour construire un plan de communication adapté</b></p>

4 • Les modalités de restitution et de prise en compte	
Modalités de restitution	<p>= Méthode utilisée pour rendre compte aux participant-e-s et au grand public des contributions et décisions sur le projet</p> <p>Comptes-rendus envoyés aux participant-e-s, synthèse disponible en ligne, réunion publique de restitution</p>
Modalités de prise en compte	= Sur quels critères seront intégrés ou non les contributions, les freins connus, les limites
5 • L'évaluation de la démarche	
Évaluation des participant-e-s	= Méthode utilisée pour l'évaluation Questionnaires (papiers, en ligne), organisation, publication
Évaluation finale	= Organisation de l'évaluation finale : période, participants...

→ La fiche participation doit être remplie en parallèle des conseils donnés sur la mise en œuvre (cf. partie 3 de ce guide).



FS2 - Fiche participation

## ■ S'organiser pour mobiliser les acteurs internes

La direction en charge du projet demeure la responsable de celui-ci et de la démarche de participation citoyenne qui l'accompagne.

Néanmoins, la participation est un processus collectif, qui fait intervenir plusieurs acteurs internes ou externes, qui doivent se coordonner.

→ Pour les démarches de participation citoyenne qui font intervenir le service participation citoyenne et usages numériques dans la mise en œuvre opérationnelle, le service doit être intégrée au comité de pilotage du projet pour les périodes/ phases concernées.

- 2** • Les principaux acteurs de la démarche de participation citoyenne doivent être associés en amont, par **la création du groupe projet dédié à la démarche de participation**. Ce groupe réunit a minima :
- Le service participation citoyenne et usages numériques qui joue un rôle de conseil dans la construction de la démarche et le choix des dispositifs,
  - La direction communication, qui construit la stratégie de communication qui va accompagner la démarche de participation au sein du projet,
  - Le cas échéant, l'assistance à maîtrise d'ouvrage qui accompagne le projet. Elle doit être sollicitée sur la définition de la méthode.
- 3** Après échange avec le groupe projet, le-la chef-fe de projet décrit précisément la démarche globale envisagée dans la fiche participation (FP). **Elle est ensuite validée par le comité d'orientation/de pilotage du projet.**
- 4** Dès la validation par le comité d'orientation/de pilotage, **le-la chef-fe de projet doit faire parvenir la fiche participation au service participation citoyenne et usages numériques**. Un rendez-vous d'information et d'échange est organisé (même si le service participation citoyenne et usages numériques n'est pas directement impliqué dans la mise en œuvre opérationnelle).
- 5** Chaque fiche participation fait l'objet d'une présentation au vice-président Jeunesse Citoyenneté par le service participation citoyenne et usages numériques. Le cas échéant, un échange complémentaire avec le-la vice-président-e en charge de la politique publique concernée pourra être organisé.

La bonne information du service participation citoyenne et usages numériques, concernant l'ensemble des démarches participatives, permettra de valoriser les actions dans le bilan de fin d'année des démarches de participation citoyenne de la collectivité. Cela rendra également possible le partage d'expériences entre services.

## ■ Répartir les rôles entre les acteurs de la participation citoyenne

### **Le service participation citoyenne et usages numériques :**

Il conseille sur les méthodologies à privilégier sur un projet ou une politique publique dans le respect des engagements départementaux. Il participe à leur mise en œuvre aux côtés de la direction concernée. Il met à disposition la plateforme de participation citoyenne et des outils de participation.

Il valorise les expériences, les mutualise et les évalue.

### **Les délégations territoriales :**

Au sein de chaque délégation territoriale, le service développement local constitue une ingénierie interne en matière de participation citoyenne. A ce titre, il encourage, conçoit, et accompagne les démarches de participation citoyenne dans les projets internes à la délégation et dans les projets externes. Il intervient également en relais sur le territoire des démarches participatives émanant du siège.

Pour les projets émanant du siège, les délégations territoriales sont associées à la démarche quand celle-ci se déroule sur leur territoire. Leur connaissance du territoire et des acteurs locaux est un atout important pour la réussite de l'action. Pour une démarche d'ampleur départementale, l'ensemble des délégations est associé.

### **Les services ressources :**

Les services ressources identifiés dans la fiche participation doivent être avertis le plus en amont possible de la démarche envisagée et du rôle qui leur est attribué dans cette démarche. Ainsi, ils peuvent proposer une organisation adéquate et éventuellement faire évoluer la fiche participation. Les ateliers en présentiel notamment peuvent nécessiter l'intervention de la direction support et logistique pour la restauration, de la direction des solutions numériques pour un équipement informatique, du service documentation, etc.

### **La direction communication :**

La direction communication du Département accompagne les dispositifs de participation citoyenne. Elle détermine la stratégie à mettre en œuvre pour valoriser au mieux la démarche, la faire connaître et mobiliser les publics concernés.

### **Le cabinet :**

Le cabinet et notamment le protocole doivent être informés pour organiser la venue des élu-e-s et la tenue éventuelle d'événements en présentiel.

NB : *Tous les services peuvent, a priori, être intégrés dans l'organisation et la mise en œuvre de démarches participatives.*



➤ **FM3 - Logigramme d'une démarche de participation citoyenne / mode projet**

➤ **FM3 bis - Logigramme d'une démarche de participation citoyenne / territoire**

Pour les projets qui ne relèvent pas d'une organisation telle que décrite dans la méthode de management par projet, les phases de décision et préparation en amont sont assouplies. Néanmoins, la méthodologie présentée dans ce guide et ces outils demeurent intéressants à appliquer.

## Mettre en œuvre une démarche de participation citoyenne

- 6** La mise en œuvre de la démarche relève d'une action collective entre les différents services impliqués et éventuellement une assistance à maîtrise d'ouvrage. Néanmoins, c'est le-la chef-fe de projet qui demeure responsable de la démarche. En tant qu'expert-e de la thématique investiguée, il-elle est notamment responsable de déterminer les attendus, et de restituer et prendre en compte les contributions (en ligne ou en présentiel).

### ■ Comment faire connaître la démarche et mobiliser ?

La mobilisation des publics est capitale dans les démarches de participation. En effet, selon Loic Blondiaux, politologue, spécialiste des questions relatives à la démocratie participative, « *dans les dispositifs de participation ouverts, on constate une surreprésentation des catégories sociales les mieux intégrées et des plus âgés. C'est une limite à laquelle est déjà confrontée la démocratie représentative. Le risque est donc de renforcer les positions des catégories favorisées et de reproduire les inégalités politiques existantes. Mais il faut souligner que, même s'il est beaucoup plus compliqué de mobiliser les catégories populaires, ça n'est pas complètement impossible, à condition qu'il y ait une vraie volonté politique et un enjeu pour ces catégories à participer* ».

#### Le fond

- Donner une information claire et attrayante sur l'objet de la concertation : quelle est la question posée ? Sur quoi demande-t-on aux personnes de s'exprimer ? En quoi est-ce intéressant ?
- Préciser les modalités concernant le lieu, les dates proposées, l'inscription.

#### La forme

- Privilégier le contact humain, ne pas se contenter des outils de communication classiques,
- Utiliser les codes actuels, ludiques, voire décalés : animations sur les marchés, les fêtes locales, etc,
- Proposer des réunions de pré-mobilisation, des entretiens pour les personnes clés,
- S'appuyer sur les réseaux locaux.

La direction communication joue un rôle important dans la valorisation de la démarche et la mobilisation. En fonction de la stratégie imaginée pour le projet, elle pourra mettre en place des outils adaptés (articles dans le magazine, affiches, flyers, newsletter, réseaux sociaux).

Il existe des publics déjà actifs dans les processus de participation ou proches de la collectivité, qui peuvent être informés ou sollicités. Il faut s'appuyer sur la cartographie des acteurs et actrices, qui les identifie.

Selon le sujet, il peut être intéressant d'informer les personnes ayant déjà participé à une démarche sur un autre thème. Dans ce cas, le service participation citoyenne et usages numériques peut les contacter.

Par ailleurs, les partenaires et les collectivités concernés par l'événement peuvent relayer sur leurs outils de communication. **De manière générale, chaque organisme identifié dans la cartographie des acteurs peut jouer un rôle dans la mobilisation.**

L'objectif recherché est de permettre la mobilisation d'une **variété** de profils (âge, sexe, situation professionnelle, géographique, etc) afin de recueillir des expressions différentes et que tous les points de vue intéressants pour le projet puissent être entendus. A la différence des études statistiques, la participation citoyenne ne recherche pas la **représentativité**, ni la quantité.



➤ **FM4 - Faire connaître la démarche et mobiliser**

### ■ Comment gérer les inscriptions ?

Il devra être décidé en amont si l'évènement est ouvert sur inscription ou non. Si c'est le cas, il faudra proposer l'inscription en ligne (sur la plateforme de participation « [participer-loire-atlantique.fr](http://participer-loire-atlantique.fr) » ou un site spécifique) et par téléphone, avec une permanence au sein de la direction pilote. L'inscription préalable permet de connaître à l'avance le nombre de participant-e-s intéressé-e-s et de prendre les mesures nécessaires (actions de mobilisation s'il y a peu d'inscrit-e-s, changement de salle, animateurs supplémentaires, s'il y a beaucoup d'inscrit-e-s). A minima, les informations suivantes seront demandées : nom, prénom, numéro de téléphone, mail). Cela permet également, de constituer un fichier d'habitant-e-s qui pourront, s'ils-elles le souhaitent, être informé-e-s du suivi de la démarche en cours et des processus participatifs à venir.



➤ **FM5 - Constituer un fichier de participant-e-s**

## ■ Comment organiser les ateliers ?

Une des conditions de réussite des ateliers participatifs est de parvenir à créer une ambiance à la fois décontractée et collaborative.

En dehors du format d'animation choisi, les conditions matérielles participent à cette ambiance :

- Le choix de la date et de l'horaire doit correspondre aux habitudes de vie et de travail des personnes ciblées : en soirée en semaine ou le samedi matin pour les actifs. Pas de temps trop long (maximum 3h pour un samedi matin). Éviter le vendredi soir, les week-ends «de pont».
- L'ambiance doit être détendue et conviviale et ce, dès l'accueil : prévoir une collation/café, un accueil détendu, un sourire, un jeu.
- La salle ne doit pas être trop institutionnelle, l'originalité et le décalage sont les possibles voire recommandés. Si la salle est classique, essayer d'apporter des éléments de décoration et de contextualisation : fauteuils, affiches, tables basses. Elle doit être confortable : ni trop grande, ni trop petite, attention au confort acoustique quand plusieurs groupes cohabitent dans la même salle.
- La salle doit impérativement être accessible aux personnes en situation de handicap.
- Il peut être utile de mettre en place une activité ou une garde d'enfants pour favoriser la venue de parents.



➔ **FM6 - Organiser un temps de participation**

## ■ Quel(s) type(s) d'animation proposer en atelier ?

L'animation doit être construite en fonction de l'objectif à atteindre et du public visé (nombre et caractéristiques). Chaque atelier est différent : ce qui a bien fonctionné pour une thématique ou pour un public peut fonctionner différemment dans un autre contexte.

Il est souvent nécessaire de prévoir une phase d'acculturation au sujet, afin que chaque participant·e puisse avoir un niveau d'information suffisant pour se prononcer par la suite.

Le type d'animation choisi doit créer les conditions d'un langage commun à l'ensemble des participant·e-s en prenant en compte les difficultés de chacun·e (par exemple privilégier les échanges oraux si certaines personnes ne maîtrisent pas l'écrit).

### Les points clés d'un atelier :

- Présentation et contextualisation de la démarche lors de l'ouverture
- Poser le cadre : donner les règles de l'atelier, annoncer les différentes séquences,
- Annoncer dès le début de l'atelier les modalités de restitution : cela crédibilise la démarche et facilite l'implication,
- Faire circuler la parole : gérer l'hétérogénéité du public en veillant à ce que chacun·e puisse s'exprimer,
- Clore les ateliers en rappelant la suite de la démarche,
- Penser à recueillir les adresses mails des participant·e-s et leur accord pour l'utiliser.

Différentes formations sont accessibles concernant l'animation d'ateliers participatifs, contacter la direction ressources humaines. Certains outils proposés par le service organisation pour l'animation de réunions en interne, accessibles sur Planet, peuvent être utilisés pour des réunions avec les habitant·e-s.

Il est recommandé de prendre des photos pendant les ateliers, voire de filmer quelques séquences. Cela permet d'illustrer l'ensemble des éléments de rendu et de communiquer de manière plus vivante dans le cadre d'un échange d'expérience en interne par exemple.

**Droit à l'image** - Avant toute diffusion d'une image (photo ou vidéo), le diffuseur doit obtenir l'accord écrit de la personne en précisant quand et où il a obtenu cette image. Cet accord est donné pour un usage précis et ne doit pas être généralisé. L'accord doit être de nouveau obtenu si l'image est réutilisée dans un but différent de la première utilisation. Le consentement à être photographié ne donne pas pour autant un accord pour la diffusion de l'image (par exemple sur internet).

Même dans un lieu public, l'accord des personnes apparaissant de manière isolée et reconnaissable est nécessaire pour la diffusion de l'image. Il doit être recueilli à l'aide d'une autorisation. Par ailleurs, chaque image doit comporter le nom de son auteur dans le crédit photo.

Les fiches outils suivantes approfondissent les points importants de l'animation d'ateliers et donnent des exemples de formats.



➔ **FM7 - Animer un temps de participation citoyenne**

➔ **FM8 - Cahier des formats d'animation**

➔ **FM9 - Les règles d'un atelier**

➔ **FS3 - Modèle autorisation photo/vidéo**

## ■ La participation en ligne

Le service participation citoyenne et usages numériques a mis en place une plateforme de participation en ligne : <https://participer.loire-atlantique.fr>

Cette plateforme a pour vocation de proposer aux habitant·e·s de contribuer en ligne à certains projets de la collectivité. Elle ne vient pas se substituer aux dispositifs de participation en présentiel ; elle vient les enrichir en permettant à des personnes moins disponibles de s'exprimer, en poursuivant les échanges à la suite d'un atelier présentiel ou en investiguant un autre champ que celui travaillé en présentiel.

Elle permet de réaliser une enquête par questionnaire, de faire réagir sur des propositions départementales, de faire de nouvelles propositions sur un projet, de participer à un débat, ou encore de s'inscrire à un atelier en présentiel.

A l'issue d'une consultation en ligne, la synthèse est publiée sur la plateforme ; le cas échéant, les synthèses des ateliers en présentiel peuvent également figurer sur la plateforme de participation en ligne.

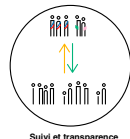
Le service participation citoyenne et usages numériques est votre contact si vous souhaitez mettre en place une démarche en ligne. Il pourra vous conseiller et vous accompagner.



➔ **FM10 - Participation en ligne**

# 4

## Rendre compte et prendre en compte la participation citoyenne



### Rappel de l'engagement :

#### Le suivi et la prise en compte transparente des contributions

Le Département informe sans parti pris et prend en compte les contributions des citoyen·ne·s.

Pour permettre le suivi et la prise en compte des contributions, il convient de procéder en trois étapes :

## ■ La première étape : la synthèse des échanges

**7** A l'issue de chaque atelier, il convient d'en faire la synthèse. Cette synthèse doit reprendre les éléments évoqués par les participant·e·s, en toute objectivité, sans censure.

Pour aider à la synthèse, la prise de note et/ou l'enregistrement des échanges doivent être prévus afin de recueillir les propos de manière fidèle.

Il peut également être utile de prendre en photo l'ensemble des supports.

Une personne est dédiée à cette tâche, c'est elle qui rédige la synthèse.

Elle peut s'appuyer sur des éléments construits pendant l'atelier : mur de post-it, collages, etc., mais doit aller au-delà d'une simple photo des supports ou d'une prise de notes « au kilomètre », pour mettre en avant les informations principales et donner au rendu une forme accessible au plus grand nombre.

La synthèse peut comporter des photos d'ambiance.

La synthèse doit être communiquée aux participant·e·s de manière privilégiée et dans un délai raisonnable. Elle est également publiée sur le site internet du Département et/ou sur la plateforme de participation en ligne.

Si plusieurs ateliers sont organisés, il convient de réaliser une synthèse globale, qui permettra d'avoir une visibilité de l'ensemble des contributions émises sur le sujet. Cette synthèse globale est une étape indispensable pour la phase suivante d'analyse des contributions.

Si l'équipe projet l'estime pertinent, la synthèse globale peut être rendue publique. Cette démarche est notamment recommandée pour les projets qui ne permettent pas de rendre publique l'analyse des contributions dans un délai court. Dans ce cas, la publication de la synthèse globale permet de donner un premier niveau de restitution en amont de l'analyse des contributions.

La forme des synthèses est laissée libre, elle doit néanmoins reprendre des éléments de base :

- Objet de la démarche
- Date
- Lieu
- Participant-e-s



#### FS4 - Trame de synthèse

Voir les exemples de synthèse sur le site internet du Département – projets Dobrée ou Route de demain.

## La deuxième étape : l'analyse des contributions

- 8** L'analyse des contributions constitue le cœur de la démarche de participation. **Elle rend compte des décisions prises suite à la participation.**

Le-la chef-fe de projet réalise un premier niveau d'analyse, qui est discuté et validé par le comité d'orientation/de pilotage et le Vice-président en charge de la politique publique.

**L'analyse permet de classer les contributions en 3 grandes catégories :**

- **Ce qui sera pris en compte dans le projet**
- **Ce qui est à l'étude ou doit être retravaillé pour être pris en compte dans le projet**
- **Ce qui ne sera pas pris en compte dans le projet**

**Les décisions doivent être argumentées.**

La forme de l'analyse des contributions est libre et doit s'adapter à chacune des démarches. Elle doit être présentée de manière à être comprise par le plus grand nombre de personnes : le contexte doit être posé, les termes techniques sont à éviter.



#### FS5 - Trame d'analyse des contributions

Voir les exemples d'analyse des contributions sur le site internet du Département – projet Dobrée

## La troisième étape : la restitution des résultats aux participant-e-s

- 9** Afin que les participant-e-s et plus globalement les habitant-e-s aient une vision de l'intérêt des démarches de participation, **l'analyse des contributions est impérativement rendue publique**. Elle peut faire l'objet d'une restitution orale, en présence de l'élu-e et/ou d'une restitution sur les outils de communication de la collectivité (site internet, plateforme de participation).

#### Open data

Dans un souci de transparence, les données brutes des enquêtes et les résultats des consultations en ligne sont diffusés sur la plateforme open-data : <https://data.loire-atlantique.fr>



5

## Évaluer la participation citoyenne

Évaluation des modes de participation

### Rappel de l'engagement :

#### L'évaluation des modes de participation

Les démarches de participation citoyenne instituées par le Département donnent systématiquement lieu à une évaluation.

Afin de permettre une amélioration constante de nos pratiques, chaque démarche de participation doit être évaluée.

Pour cela, il existe deux niveaux d'évaluation :

### ■ L'évaluation par les participant·e·s, un retour précieux sur les pratiques

**10** Après chaque atelier et dans un délai raisonnable, il convient soit d'envoyer aux participant·e·s un questionnaire d'évaluation par mail, soit de faire remplir le questionnaire en direct.

NB : Dans le cas d'un envoi par mail, il faut bien entendu avoir recueilli au préalable l'adresse mail du/ de la participant·e et son accord (soit lors de l'inscription, soit au cours de l'atelier).

L'analyse des retours permettra de mesurer l'opinion des personnes concernant des éléments d'organisation (salle, signalétique, durée...), d'animation, et de réponse globale aux attentes.



FS6 - Trame de questionnaire d'évaluation

### ■ L'évaluation collective interne : un bilan global qui permet l'amélioration constante des processus

**11** A l'issue de la démarche de participation citoyenne, l'équipe en charge du projet remplit la fiche d'évaluation de processus. Ce temps d'analyse permet de reprendre les points clés de la démarche, et de porter un regard critique en vue d'optimiser les futurs processus participatifs. L'évaluation porte notamment sur le profil des participant·e·s afin de déterminer si la démarche a pu attirer des profils habituellement peu présents (jeunes, actifs, femmes...), sur les apports internes liés au projet et à l'équipe et sur le retour externe des participant·e·s.

Le service participation citoyenne et usages numériques peut participer à cette évaluation s'il a été partie prenante dans la démarche.

La fiche d'évaluation de processus est transmise à le service participation citoyenne et usages numériques, qui l'intègre au bilan annuel des démarches participatives citoyennes.



FS7 - Fiche évaluation processus

# METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE DE PARTICIPATION CITOYENNE

## 1- DÉCIDER

NIVEAU DE PARTICIPATION

- co-décision
- co-construction
- concertation
- consultation
- information

OBJECTIF: que cherche-t-on à obtenir?



OBJET: quelle partie du projet est concernée?



lettre de cadrage  
Vice-présidente en charge de la politique publique

## 2- PRÉPARER ET CONSTRUIRE

identifier le PUBLIC



chercher la DIVERSITÉ plus que la représentativité



ASSOCIER les acteurs internes

un outil de suivi:

la FICHE PARTICIPATION



Choisir la MÉTHODE pour répondre aux objectifs



Choisir les CANAUX adaptés au quotidien des personnes ciblées



ORGANISER les ateliers

## 3- METTRE EN ŒUVRE



proposer la PARTICIPATION EN LIGNE si c'est adapté

participer.louvre-atlantique.fr

évaluation par les PARTICIPANT.E.S

## 5- ÉVALUER



3- RESTITUER aux participant.e.s  
Diffusion des données brutes et résultats sur la plateforme OPEN DATA



1- faire la SYNTHÈSE des échanges

2- ANALYSER les contributions

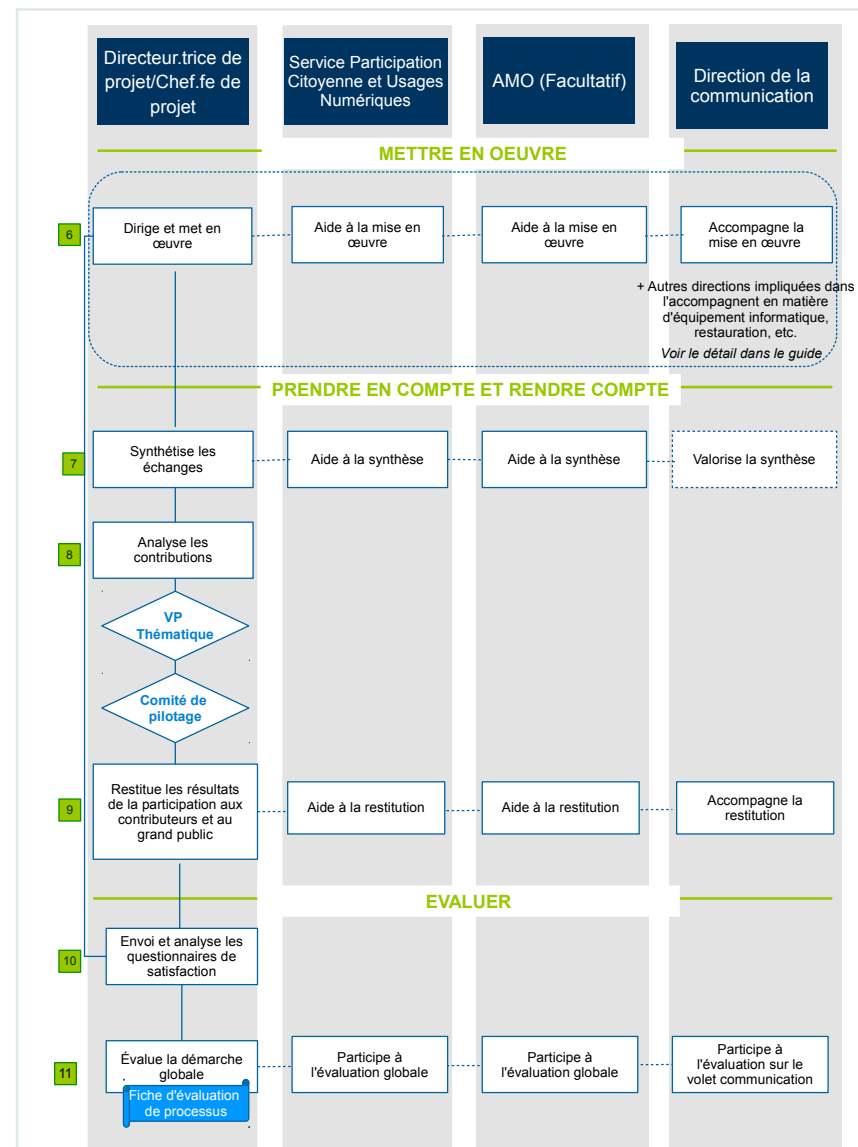
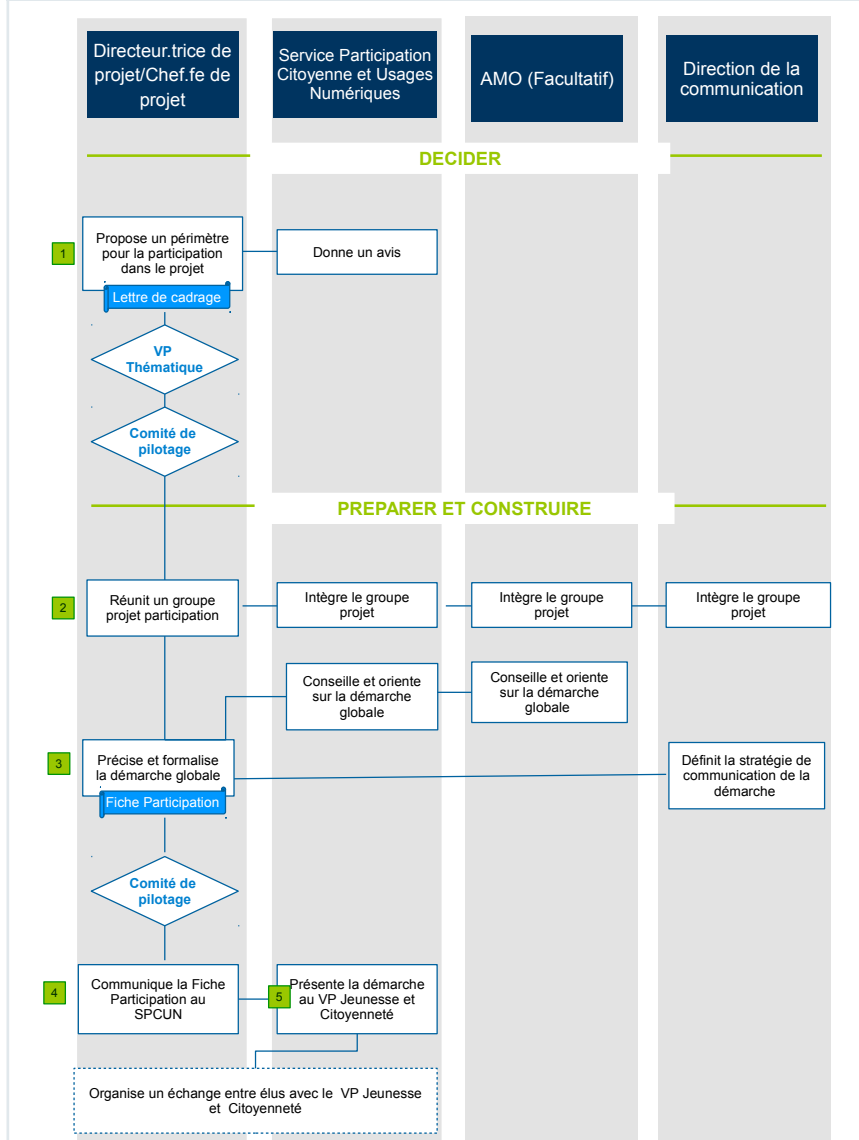
## 4- RENDRE COMPTE ET PRENDRE EN COMPTE

- > ce qui sera pris en compte
- > ce qui doit être retravaillé
- > ce qui ne sera pas pris en compte

@JulieBouvaud



## Logigramme de la participation citoyenne pour les projets du siège





## ➤ INDEX DES FICHES

### ➤ Fiches Ressources : reprennent le cadre dans lequel s'exerce la participation citoyenne

**FR 1** - Socle de la participation citoyenne

**FR 2** - Présentation du service participation citoyenne et usages numériques

**FR 3** - Les obligations légales en matière de participation citoyenne

**FR 4** - Les acteurs de la participation citoyenne en Loire-Atlantique

### ➤ Fiches Méthodes : expliquent comment faire

**FM 1** - Rôle et posture de l'élu-e et des agents dans les démarches de participation citoyenne

**FM 2** - Réaliser une cartographie des acteurs

**FM 3** - Logigramme d'une démarche de participation citoyenne / méthode projet

**FM3 bis** - Logigramme d'une démarche de participation citoyenne / territoire

**FM 4** - Faire connaître la démarche et mobiliser

**FM 5** - Constituer un fichier de participant·e·s

**FM 6** - Organiser un temps de participation

**FM 7** - Animer un temps de participation citoyenne

**FM 8** - Cahier des formats d'animation

**FM 9** - Les règles d'un atelier

**FM 10** - Participation en ligne

### ➤ Fiches Supports : renvoie à des documents à remplir ou à des exemples

**FS 1** - Nouvelle Lettre de cadrage

**FS 2** - Fiche participation

**FS 3** - Modèle autorisation photo/vidéo

**FS 4** - Trame de synthèse

**FS 5** - Trame d'analyse des contributions

**FS 6** - Trame de questionnaire évaluation

**FS 7** - Fiche évaluation processus

Toutes les fiches sont disponibles sur Planet.



Département de Loire-Atlantique  
Direction vie citoyenne  
service participation citoyenne  
et usages numériques  
3, quai Ceineray - CS 94109  
44041 Nantes cedex 1  
Tél. 02 40 99 89 22  
Courriel : [participation.citoyenne@loire-atlantique.fr](mailto:participation.citoyenne@loire-atlantique.fr)  
Site internet : [loire-atlantique.fr](http://loire-atlantique.fr)

Conception et impression : Département de Loire-Atlantique  
Crédit illustration de couverture : Julie Boiveau  
Janvier 2019



Document sous licence Creative Commons  
CC-BY-NC-SA