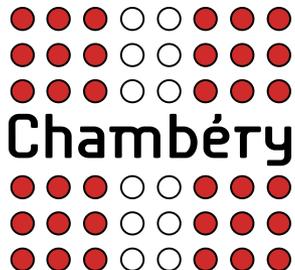


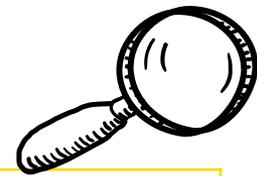
**Etats Généraux de la Démocratie Locale
Ville de Chambéry**

**Les enseignements
de l'enquête collaborative**

Avril 2021



Merci et bravo aux éclaireur.es !



Dispositif 1 : Concertation sur l'évolution du Parking Ravet (Laurier)	7 entretiens : 5 participants, 1 relai alternatif, 1 destinataire
Dispositif 2 : Conseil Citoyen / Conseil de Quartier des Hauts de Chambéry	7 entretiens : 2 inaudible, 1 relai alternatif, 3 destinataire, 1 participant
Dispositif 3 : Animation de la vie sociale à Pugnet (Hauts de Chambéry)	10 entretiens : 4 relais alternatifs, 3 inaudibles, 3 participants
Dispositif 4 : Ecole Simone Veil – végétalisation de la cour (Laurier)	7 entretiens : 3 destinataire, 1 relai alternatif, 2 participants, 1 inaudible
Dispositif 5 : Chambéry Connectée Jeunes – Forum de la jeunesse	9 entretiens : 1 inaudible, 2 participant, 2 destinataires, 4 relais alternatifs
Dispositif 6 : Projet de Rénovation Urbaine : Cœur de Cité Bellevue	9 entretiens : 3 inaudibles, 3 destinataires / partenaires, 2 relai alternatif, 1 participant
Dispositif 7 : Conseil Citoyen/ Conseil de quartier du Biollay	9 entretiens : 2 destinataire, 3 participants, 4 relai

Mis à jour le 6.04.21

Les enseignements par dispositif

1/ La concertation sur le parking Ravet

Bilan de l'enquête :

- Bonne implication des élus dans la démarche et qualité du dialogue.
- Manque d'information sur les impacts de la concertation sur le projet final : il y a eu des effets, mais ils ne sont pas connus.



On a pu entendre des avis contradictoires sur le projet

Les pistes d'amélioration :

- Aborder la **dimension financière**, qui est souvent un élément clé du débat.
- Impliquer les **usagers hors-Chambéry** dans la concertation, car ils sont aussi concernés.
- Mieux expliquer et partager les décisions prises **à l'issue de la concertation**.



On devrait savoir expliquer les décisions autant que les projets

2/ Conseil citoyen / Conseil de quartier des Hauts de Chambéry

Bilan de l'enquête :

- Un dispositif mal connu et peu approprié : il s'est progressivement réduit à un petit groupe d'habitants présents depuis longtemps, avec le risque de devenir un club fermé.
- Peu de liens avec les autres structures du quartier, alors qu'il y aurait des liens possibles pour faire remonter les besoins.
- Une difficulté dans le dialogue avec la ville : délai de réponse trop long, pas considéré par les services comme un relai adapté

Les pistes d'amélioration :

- Etre plus proche du terrain et aller vers les habitants : **des promenades in situ**, des événements réguliers hors-les-murs...
- En faire un **espace de coordination** et d'écoute sur des questions plus ciblées
- **Porter des projets** avec les habitants pour engager le dialogue avec les services de la ville

3/ Vie sociale à Pugnet

Bilan de l'enquête :

- Atout de la proximité aux habitants (notamment les plus précaires) mais pas facile à transformer en projets concrets
- Peu de lien avec les autres acteurs associatifs du quartier, qui fait que le collectif n'est pas toujours repéré comme un partenaire.

Il y a un décalage entre le peu d'habitants qui connaissent le dispositif et le foisonnement de partenaires institutionnels.

Les pistes d'amélioration :

- **Faciliter la coordination** entre les différentes structures d'un même quartier, au lieu de les mettre en concurrence pour l'obtention de subventions.
- Mettre l'accent sur **quelques projets** portés par des publics ciblés (les ados ? les personnes précaires ?) et **parrainés par un.e élu.e de quartier.**

Comment faire en sorte que le contrat soit clair avec les habitants ?

4/ Conseil d'école Simone Veil

Bilan de l'enquête :

- Une concertation utile pour améliorer le projet, mais trop courte et/ou trop tardive pour pouvoir aborder les bons sujets.
- Le sentiment que les Conseils d'écoles sont un espace de concertation trop restrictif.

Les délégués de parents ne vont pas chercher les inaudibles. Ils font tout par écrit et en numérique.

Les pistes d'amélioration :

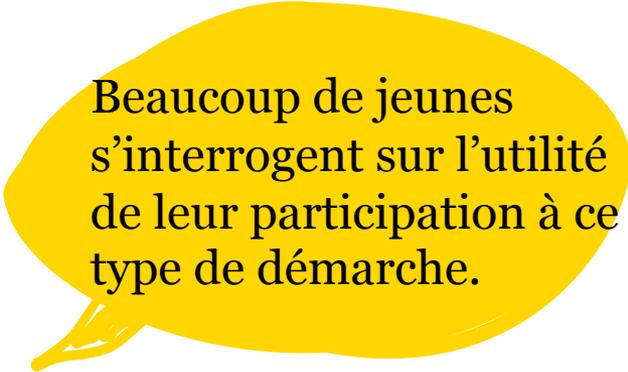
- **Elargir la concertation aux autres usagers concernés** par le projet (qui ne sont pas toujours représentés dans les instances) : les enfants, les riverains...
- Mieux articuler le temps court de la concertation et le temps long du projet, via le **recours à un facilitateur** ?

Les enfants n'ont pas du tout été associés !

5/ Chambéry Connectée Jeunes

Bilan de l'enquête :

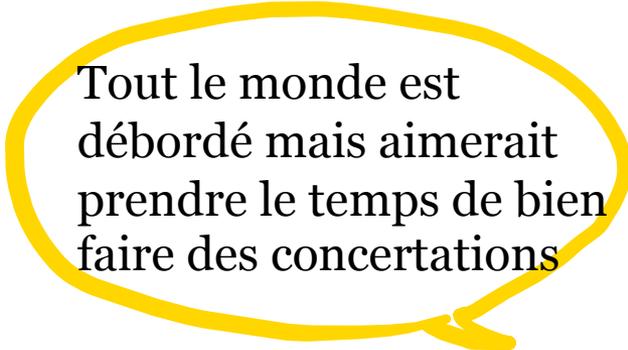
- Des temps d'échanges qui ont permis aux jeunes de s'exprimer et d'alimenter les politiques de la ville.
- Un format défini à l'avance, parfois en décalage avec les besoins des jeunes et leur mode d'expression.



Beaucoup de jeunes s'interrogent sur l'utilité de leur participation à ce type de démarche.

Les pistes d'amélioration :

- Mettre l'accent sur **des projets plus concrets** pour démontrer les impacts de la participation citoyenne
- **S'appuyer davantage sur d'autres relais**, en leur donnant une vraie place dans la démarche



Tout le monde est débordé mais aimerait prendre le temps de bien faire des concertations

6/ Concertation urbaine Cœur de cité Bellevue

Bilan de l'enquête :

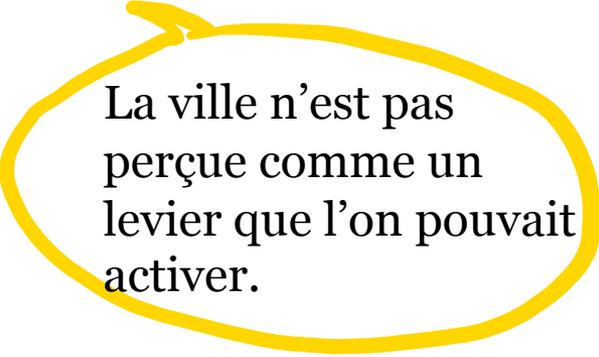
- Décalage entre le temps court des habitants et le temps long de la rénovation urbaine.
- Difficile pour les habitants de se repérer et de trouver leur place face aux nombreux acteurs du projet urbain.



On a parfois eu le sentiment d'être utilisé, et que tout était ficelé d'avance !

Les pistes d'amélioration :

- Mieux qualifier **les différentes fonctions du dialogue** : information sur l'ensemble du projet, concertation ciblée sur quelques sujets
- **S'appuyer sur les espaces relais** (des lieux où on se sent en sécurité) pour se mettre à l'écoute des habitants



La ville n'est pas perçue comme un levier que l'on pouvait activer.

7/ Conseil citoyen / Conseil de quartier du Biollay

Bilan de l'enquête :

- L'importance de restaurer du lien entre les habitants et les institutions face à un sentiment d'abandon.
- Le risque de décalage entre les axes du contrat de ville et les préoccupations réelles des habitants.

Certains habitants ont peur de franchir la porte de la mairie de quartier.

Les pistes d'amélioration :

- S'appuyer sur les acteurs du quartier pour éviter une approche trop institutionnelle.
- Innover sur les formats et les modes de communication, **travailler le côté informel** : aller à la rencontre des habitants en bas des immeubles

Il y a eu des expériences malheureuses, qui ont pu décevoir.

Les enseignements transversaux à aborder lors des Etats Généraux

La participation citoyenne pour répondre à quels besoins ?

Ce qu'on cherchait à savoir : La diversité des attentes individuelles des interviewés et leurs éventuels décalages avec les objectifs du dispositif et de la participation citoyenne en général.

Bilan de l'enquête : la diversité des besoins et des envies

Les besoins recueillis lors de l'enquête :

- « **Mieux comprendre** le projet, ses enjeux et les alternatives éventuelles. » / « J'ai appris des choses » (Parking Ravet)
- « **Entendre les avis des uns et des autres** » / « rencontrer des riverains et d'avoir leur point de vue » (Parking Ravet)
- « **Participer à la vie de mon quartier** » (CQ Hauts de Chambéry)
- « **Faire remonter mes attentes** et celles de mon entourage » (CQ Hauts de Chambéry)
- « **Améliorer mon projet** en rencontrant l'équipe d'enseignants, et les parents d'élèves » (Conseil école Simone Veil)
- « Prendre du recul sur les actions menées, **avoir le retour des citoyens** sur la pertinence de nos actions." (CQ Biollay)

Les attentes varient selon les profils et leur perception du dispositif :
« Les personnes qui ont moins l'habitude de participer ont du mal à faire entendre leurs besoins » (CQ Hauts de Chambéry)

Bilan de l'enquête : les manques et les difficultés face aux attentes exprimées

« Un certain nombre de sujets ont été **laissés de côté**. On n'a pas pu traiter tous les enjeux. » (Conseil école Simone Veil)

« La concertation était **trop tardive**. » / « J'ai eu l'impression qu'on n'avait **pas d'alternatives** » / « On n'a pas vraiment voté » (Parking Ravet)

« On a manqué de **moments plus conviviaux**. Peut être un temps d'inclusion en début de réunion et un questionnaire personnalisé en fin. » (Parking Ravet)

« Ca m'a donné l'impression de **perdre mon temps** : c'était un espace de discussion mais le manque de conséquences lassait. » (CQ Hauts de Chambéry)

« Pourquoi on n'a pas été associé plus tôt ? Pourquoi ça s'est **limité** au conseil d'école ? » (Ecole Simone Veil)

« On a besoin de se mettre d'accord sur l'objectif de chaque concertation »

Impossible de remplir toutes les fonctions en même temps : informer, écouter, concerter, se coordonner, porter des projets...

Un enjeu : **définir l'utilité de chaque dispositif** au lieu de chercher une définition idéale et unique de la concertation

- *Où en est le projet et pourquoi concerter maintenant ?*
- *Quelles sont les marges de manœuvre réelles qui restent ?*
- *Quels sont les interlocuteurs avec qui dialoguer ?*

La **difficulté de se mettre d'accord** : prendre en compte la diversité des attentes (et leurs évolutions) tout en assumant qu'on ne pourra pas répondre à tout.

- Questionner les participants sur leurs besoins et envies.
- Clarifier les rôles de chacun dans le dispositif.

Comment donner une place aux inaudibles / oubliés ?

Ce qu'on cherchait à savoir : le profil et les besoins des « absents » (les exclus ?) de la participation citoyenne, pour mieux les identifier et se demander ce qu'ils auraient à dire sur le sujet.

Bilan de l'enquête : plusieurs profils d'inaudibles pas toujours pour les mêmes raisons

« *La mère au foyer qui n'a **pas le temps d'aller en réunion**. L'ouvrier qui a d'autres préoccupations.* » : la participation nécessite d'être disponible, ce qui n'est pas le cas de tout le monde.

« *La grosse masse des gens qui ne s'expriment jamais. **Difficile de faire boire un âne qui n'a pas soif**.* » : pour donner envie de participer, il faut démontrer que ça sert à quelque chose.

« *Toutes les personnes qui ne parlent pas français et/ou **ne maîtrisent pas les codes** d'une réunion publique.* » : ce n'est pas toujours facile de se sentir à l'aise quand on n'a pas l'habitude.

« *Les usagers de la ville ne sont pas toujours les habitants de Chambéry.* » : quelle place donner à ces **usagers extérieurs** ?

« Pour entendre tout le monde, on a besoin d'aller chercher les gens là où ils sont »

Arrêter les invitations à des réunions publiques pour aller à la rencontre des inaudibles, dans l'espace public ou chez eux.

Renouveler les formats pour être **plus flexible** et donner plus de place à **l'informel** : « *c'est chiant les réunions !* »

Etre attentif aux nouvelles personnes : « *il faut **sentir qu'il y a de la place pour tous*** » (sans pour autant repartir de zéro à chaque fois : « *si on doit toujours expliquer ce qu'on a fait avant, on tourne en rond* »)

Démontrer les impacts de la participation citoyenne pour les vrais gens, ou expliquer pourquoi ils ne sont pas toujours visibles / intégrés.

Comment s'appuyer sur d'autres collectifs organisés ?

Ce qu'on cherchait à savoir : La cohabitation entre le dispositif enquêté et d'autres espaces de participation (non organisés par la ville). En effet, les dispositifs officiels n'ont pas le monopole de la participation citoyenne.

Bilan de l'enquête : atouts et limites de ces relais alternatifs

Des structures moins institutionnelles peuvent permettre de toucher d'autres publics et de faciliter le faire ensemble :

- « ***Ce qui est institutionnel fait peur*** : de nombreuses personnes ne pousseront pas la porte de la mairie de quartiers. Le café Biollay est une association qui fait de l'animation culturelle, très conviviale, peut-être plus accessible pour les habitants. »

Pour ces collectifs, un positionnement pas toujours facile à tenir entre les habitants et la ville :

- **posture délicate** : « pas facile de porter la parole des habitants auprès de la collectivité tout en étant par ailleurs en lien avec la ville et financée par le public. »
- Faible **coordination** : « On se marche un peu sur les pieds. » / « Il existe parfois une concurrence entre ces acteurs, exacerbée par la potentielle quête de subventions. »
- « Quand il y a une structure salariée, la gestion et la recherche de subventions prend du temps. C'est difficile de rester proche du terrain. » (Pugnet)

Bilan de l'enquête : la difficulté à identifier ces relais et à les mobiliser au bon moment

« Les relais sont **différents selon chaque territoire** (et selon chaque sujet). Le club de Boxe est devenu acteur relais parce qu'ils ont été sollicités pour traduire. Nous n'aurions pas identifié cet acteur en amont. » (Bellevue)

« Dans la concertation, les animateurs jeunesse de la MJC n'ont pas été mobilisés. On ne leur a jamais demandé leur avis comme relais alternatif. » (Chambéry connecté jeunes)

Manque de **lisibilité** dans le partage des rôles entre tous ces acteurs :
« on aurait bien besoin d'un fléchage pour savoir à qui s'adresser en fonction des sujets qu'on souhaite discuter. »

« On a besoin d'une diversité d'intermédiaires pour faciliter la connexion »

Partir des pratiques des citoyens pour identifier les bons relais :
« Observer où vont les habitants pour comprendre qui sont les relais qu'ils estiment légitimes concernant la question qui est traitée. » (Biollay)

Valoriser les collectifs informels sans chercher à en prendre le contrôle : l'efficacité de ses relais repose sur leur indépendance.

Reconnaître l'apport de facilitateurs extérieurs, en évitant le piège du hors-sol : besoin de s'appuyer sur les acteurs/personnes qui sont au plus près du terrain.

Quel dialogue entre la ville et les citoyens ?

Ce qu'on cherchait à savoir : les modalités de dialogue (entre les citoyens, les élus et les services) et leur niveau de fluidité, pour analyser la capacité des différents acteurs à entendre les contraintes de chacun.

Bilan de l'enquête : une volonté de dialogue partagée par l'ensemble des acteurs

De la part des citoyens, un besoin **d'être « considéré » et « écouté »** qui revient avec force... même s'il ne se traduit pas toujours par une participation aux réunions publiques.

Une bonne **implication des élus** dans les dispositifs participatifs, gage de la crédibilité de ces démarches.

Des agents en demande d'une plus grande association des citoyens / usagers dans les projets pour mieux prendre en compte leurs besoins et leurs difficultés.

Bilan de l'enquête : la difficulté pour tout le monde d'arriver à trouver sa place

Flou sur le rôle des élus dans les projets : « *La **figure de l'élus** reste **mystérieuse** pour les habitants. Les citoyens lambda ne savent pas très bien ce que font les élus. »*

Risque de face-à-face trop agressif : « *Souvent les élus sont pris à parti avec véhémence, il est parfois difficile en tant qu'élus de se sentir à l'aise pour le dialogue direct. »*

Position difficile des agents, soit **trop en retrait** (« *ils n'étaient là que pour présenter des slides sur le projet* »), soit **trop exposés** (« *Au CQ de Biollay, les techniciens ont été pris à parti comme représentants de la ville* »)

« On a besoin de se mettre au clair sur le partage des rôles et les marges de manœuvre de chacun.e »

Mieux comprendre le rôle des acteurs en présence (qui est qui ? Qui fait quoi ?), sachant qu'il varie selon le contexte et le dispositif.

Encourager chaque acteur à **se mettre dans la peau des autres** personnes présentes autour de la table

Exposer en amont la **marge de manœuvre** des différents acteurs de la concertation : les citoyens, les élus, les services...

Et concrètement, qu'est-ce que ça produit ?

Ce qu'on cherchait à savoir : les impacts de la participation citoyenne sur les politiques sectorielles conduites par la ville (ou ses partenaires)

Bilan de l'enquête : la question des impacts reste encore trop peu traitée

Difficile de décrire les impacts des dispositifs :

- « *Je ne suis pas sûre de ce qui a été retenu. Il y a eu des fruits, comme l'enrichissement du projet sur son environnement, mais ils ne sont pas très visibles : la ville devrait communiquer sur les suites.* » (Parking Ravet)
- « *Aucun impact ou très à la marge. Exemple de la refonte du réseau de transport public (bus) qui a impacté fortement les habitants mais où leur avis n'a pas été pris en compte* ». (Biollay)
- « *C'est la ville qui porte la concertation mais c'est aux bailleurs de mettre en œuvre les résultats. Les gens sont perdus et les résultats décevants.* » (Concertation Bellevue)

« Quand les personnes participent à une concertation et sont déçus du résultat, les dégâts sur la confiance dans les dispositifs sont très importants. »

« Quand la concertation s'arrête, on a besoin de savoir ce qu'elle a produit. »

La volonté **d'avoir un retour** sur les décisions prises *in fine* : « *J'ai appris le résultat de la concertation dans le journal alors que j'attendais un retour par mail puisqu'on m'avait demandé mon adresse.* »
(Concertation Ravet)

Besoin d'avoir une **vision plus large sur le contexte** : « On aurait besoin de mieux comprendre ce qu'il se passe à la mairie, pour ajuster nos propositions en conséquence. » (CQ Biollay)

Prendre soin des modalités d'échanges **suite à la concertation** : *ce n'est pas parce que votre avis n'a pas été retenu qu'il n'a pas été entendu.*