

Conduire
une démarche
de **Dialogue citoyen**
Les étapes



édito

Pourquoi, une nouvelle étape du Dialogue citoyen ?

Pascal Bolo - La Charte nantaise du Dialogue citoyen adoptée en janvier 2010 marque la volonté de la Ville de Nantes de s'engager et de formaliser dans la durée la démocratie participative à Nantes. "Construire ensemble une cité solidaire, attractive et durable", le préambule de la charte traduit l'ambition de la Ville de Nantes qui souhaite renforcer une **citoyenneté active et une démocratie moderne**.

En matière de participation des habitants, Nantes ne part pas de rien, depuis 20 ans de très nombreuses expériences ont été menées dans l'ensemble des quartiers. Des pans entiers de politiques publiques sont coproduites avec la société civile dans le cadre de Conseils thématiques (CNCE et CNPH). Des pratiques professionnelles intègrent la participation à leur procédure comme pour la Gestion Urbaine de Proximité. C'est fort de cette maturité tant politique que technique, que la Ville de Nantes peut aborder une nouvelle étape plus structurante du Dialogue citoyen et aussi, j'en ai conscience, plus exigeante.

La Ville de Nantes, pionnière en la matière, s'inscrit également dans le **mouvement international de reconnaissance de la place des citoyens** comme acteurs des politiques publiques. Il s'agit pour nous d'être en phase avec une aspiration profonde des citoyens à prendre part à la construction de leur environnement et de leur territoire.

Benoist Pavageau - "L'usager-citoyen au cœur de service public" constitue la ligne de force de la démarche managériale "Nantes s'engage". Usager et citoyen dans cet esprit ne sont pas dissociables. L'usager-citoyen ne saurait se réduire à un seul bénéficiaire, client, consommateur. Le service public relève en effet d'un double impératif, démocratique et pragmatique qui tend en permanence à **concilier la justice sociale et l'efficacité de l'action publique**.

Pour accompagner les modes de vie et les aspirations des nantais, la collectivité développe en ce sens différentes approches complémentaires : le Dialogue citoyen comme l'évaluation des politiques publiques ou encore le marketing public placent **l'usager-citoyen dans le cycle même de l'élaboration des politiques publiques**, au moment du diagnostic, de l'aide à la décision, de la mise en œuvre ou encore de l'évaluation.

A quoi sert le Dialogue citoyen ?

Pascal Bolo - Si l'ambition, la vision et le projet politique approuvés lors des élections municipales nous engagent, leur mise en œuvre réclame, aujourd'hui plus qu'hier, une participation des habitants et plus généralement de la société civile.

Nous avons voulu dans la Charte explicitement reconnaître les compétences citoyennes de tous les nantais. "Chacun, en tant que citoyen-usager, peut enrichir le débat, apporter des idées nouvelles, dans un objectif commun de gain en efficacité et en pertinence". La Ville de Nantes considère que la conduite des projets locaux se doit d'associer les expertises techniques (celles des services municipaux et communautaires, des acteurs associatifs spécialisés...) et l'expertise d'usage reconnue aux habitants. Faire-ensemble, c'est bénéficier de **l'expérience et de l'expertise d'usage des citoyens sur un mode collectif**. **Relever le défi de la co-production** suppose une évolution des cultures de l'ensemble des acteurs qui participent au processus d'élaboration de la décision publique : professionnels comme élus.

Benoist Pavageau - Face au contexte difficile sur le plan économique, une vigilance accrue incombe au service public. Il nous faut **entretenir un lien de proximité avec les habitants**, au risque sinon de se tromper, passer à côté.

De plus, la réussite de l'action publique locale impose de plus en plus de rechercher avec la population une **attitude de co-responsabilité** ce qui revient à impliquer un maximum d'acteurs en préalable à la décision politique. Par exemple, le développement des déplacements doux, ne peut pas être le seul résultat d'infrastructures nouvelles, si parallèlement les comportements n'évoluent pas.

Le Dialogue citoyen est devenu une politique publique transversale. La nouveauté pour la collectivité tient en l'élargissement du champ d'application du **Dialogue citoyen qui s'adresse désormais à l'ensemble des politiques publiques**. Que ce soit à travers les Conseils existants, mais aussi adossé à des conduites des projets urbains, ou encore intégré à des conduites de projet spécifiques. Tout chef de projet peut être amené à engager une démarche participative, le guide répond donc à l'enjeu d'accompagner les professionnels.

Qu'attend-on des agents municipaux ?

Benoist Pavageau - La collectivité se doit de revisiter ses modes de faire et d'inventer des modalités opérationnelles du "faire avec" les usagers-citoyens. Une description précise des processus, leur traduction en procédures, l'effort de formalisation, l'acquisition de savoir-faire s'avèrent indispensables pour bien fonctionner et être collectivement efficaces, lisibles et crédibles.

Ce guide dont la conception a été pilotée par la Mission Dialogue citoyen, est le fruit à la fois d'un travail de capitalisation des savoir-faire développés en matière de participation à la Ville de Nantes et d'une réflexion menée dans le cadre d'une action-formation rassemblant des agents de différentes directions. Ce guide, n'a pas vocation d'imposer une méthode type mais propose une logique de questionnements, une familiarisation aux ressorts des

processus de participation que chacun adaptera au contexte.

Il s'agit d'un premier outil à destination des agents qui vient éclairer la mise en place d'une conduite de projet à dimension participative et dessiner les contours **d'une pratique professionnelle commune et accompagnée**.

Pascal Bolo - Si le Dialogue citoyen nécessite des savoir-faire, la réussite d'une concertation demande aussi un certain savoir être, une posture, aujourd'hui attendue des citoyens, que ce guide ne peut que suggérer et qu'il appartient à la collectivité de développer.

Je tiens à saluer la parution de ce premier guide pratique du Dialogue citoyen, qui **traduit et incarne notre volonté politique de manière tangible**. Sa conception s'est largement inspirée du croisement des expériences accumulées lors des multiples démarches participatives engagées; croisement des expériences, des bonnes pratiques, des difficultés rencontrées, des innovations repérées à Nantes et ailleurs ...

Je tiens à remercier tous ceux qui se sont engagés et s'engageront dans la mise en œuvre de cette nouvelle étape de l'action publique à Nantes en faveur du Dialogue citoyen.



Pascal Bolo

Adjoint délégué
aux finances, à l'évaluation
des politiques publiques
et au Dialogue citoyen



Benoist Pavageau

Directeur général
des services
Ville de Nantes

Co-construire une pratique professionnelle du Dialogue citoyen

Le Dialogue citoyen constitue une nouvelle offre de participation qui pour être à la fois attractive, efficiente et pragmatique s'appuie sur un processus de travail, des savoirs-faire et une riche expérience municipale. Cette nouvelle étape engage l'ensemble des services de la Ville qui peuvent être amenés à concevoir, piloter, animer les démarches de participation. Ce guide a pour vocation d'accompagner les chefs de projet dans la mise en œuvre du Dialogue citoyen. C'est aussi l'occasion de rendre visible et commun des modes de faire professionnels, mieux les partager pour continuer à les co-construire ensemble ... chemin faisant.

Sur la base de la Charte nantaise du Dialogue citoyen adopté par le conseil municipal le 29 janvier 2010, 23 agents municipaux praticiens des démarches participatives dans les quartiers et les directions ont travaillé dans le cadre d'une action-formation* pour élaborer un guide méthodologique du Dialogue citoyen. A partir de leurs expériences, d'études de cas, de pratiques initiées par d'autres villes, ils ont élaboré les modalités de mise en œuvre opérationnelles du Dialogue citoyen.

Le guide vise à accompagner les futurs pilotes des démarches participatives sur les bases d'une culture professionnelle commune. Le guide s'utilise comme une aide tout le long d'un parcours type, qui propose à chaque étape clefs : des référentiels, un lexique, des outils, des aides, des bonnes pratiques et renvoie à une bibliothèque de projets... Mais aussi comme moyen d'appropriation d'un processus, « la lettre et l'esprit de la lettre ».

Le guide n'a pas vocation à répondre à toutes les situations particulières, mais il donne un fil conducteur pour conduire une démarche participative en cohérence avec les principes énon-

cés dans la Charte. Le guide se veut pragmatique et aborde la conduite de projet par ses aspects concrets : qui, quoi, où, quand, comment.

Au cours de la formation-action et dans la mise en œuvre du Dialogue « nouvelles formules », de nombreuses questions sont soulevées : conditions matérielles, circuits de validation, modes d'animation, posture des animateurs, communication, rôle des élus, collaborations entre services ... Le guide dans cette première version fixe quelques unes des réponses pour bien fonctionner. Mais il s'agit bien d'un point de départ.

La pratique professionnelle du dialogue s'envisage dans une co-construction à partir des expériences de chacun. C'est pourquoi, en complément du guide, un espace « métier » sur Intranantes est lancé pour permettre d'actualiser, partager, interroger les modes de faire, créer ensemble une pratique commune et solidaire de Dialogue citoyen.

** 5 demi-journées de février à septembre 2010, animées par Missions publiques.*

Mode d'emploi

Le guide méthodologique du Dialogue citoyen est composé de 3 supports complémentaires :

■ **Un dépliant parcours** résumant les étapes d'une démarche de Dialogue citoyen. Ce parcours présente une vision synthétique d'une démarche de Dialogue citoyen, il a vocation à être diffusé en interne mais aussi auprès des élus et des partenaires et/ou les acteurs concernés par ces questions.

■ **Un guide détaillé** par étape s'adresse aux professionnels de la Ville et constitue un document interne de travail (ci-joint).

Ce guide présente les étapes clés, en expliquant leurs enjeux et les modalités préconisées, afin de soutenir dans la pratique les porteurs de démarche de Dialogue citoyen en leur fournissant des repères et points d'appui.

■ **Un espace sur Intranantes** de partage des pratiques professionnelles.

Il est accessible via la rubrique « accéder aux ressources métiers » et permet un accès :

- au guide en mode interactif,
- aux référentiels,
- à une boîte à outils sur les fiches conseil,
- à une bibliothèque des projets des cahiers des charges, des mandats de participation, des avis citoyen, des réponses argumentées par politique publique.

Cet espace a vocation à évoluer vers un espace collaboratif de mise en ligne des productions et de partage des expériences, il est animé par la Mission Dialogue citoyen.

(voir index des outils en ligne page 39).

Tous les documents associés à ce signe sont à rechercher sur Intranantes rubrique :
Accéder aux ressources métier / évaluation et Dialogue citoyen
> repères et outils



Outils : Fiches conseils

Référentiel : trame indicative pour les 4 référentiels du Dialogue citoyen : cahier des charges - mandat de participation - avis citoyen - réponse argumentée

Bibliothèque : exemples de référentiels déjà réalisés



des éclairages pour compléter votre connaissance



Le parcours

PHASE 1 | Préparer une démarche de Dialogue citoyen

ETAPE 1

Évaluer l'opportunité de lancer une démarche de Dialogue citoyen, en relation avec les directions concernées et / ou partenaires

ETAPE 2

Organiser les conditions de faisabilité

ETAPE 3

Rédiger le cahier des charges

RÉFÉRENTIEL

Le cahier des charges interne
> validation DGA (s)

ETAPE 4

Intégrer la communication en accompagnement de la démarche



PHASE 2 | Piloter une démarche de Dialogue citoyen

ETAPE 5

Rédiger le mandat de participation.

C'est préciser clairement quelle expertise d'usage est attendue des citoyens participants, dans un document clair engageant la Ville. Le mandat de participation est la formalisation précise de l'offre de participation faite par la Ville aux citoyens. Le mandat est signé par les élus et présenté par eux au lancement d'un atelier.

RÉFÉRENTIEL

Le mandat de participation
> validation élus

ETAPE 6

Composer l'atelier

ETAPE 7

Organiser le lancement de l'atelier

- Le partage du mandat
- Les conditions d'échange entre les participants
- Les droits et devoirs de chacun

ETAPE 8

Construire l'animation de l'atelier

- Préparation logistique
- Préparation et conduite de l'animation
- Partage des comptes rendus et lien avec le groupe

ETAPE 9

Produire l'avis citoyen

- Qui rédige l'avis citoyen ?
- Comment j'aide à la production de l'avis citoyen ?
- Quel contenu à l'avis citoyen ?
- Quelle forme pour l'avis citoyen ?
- Clôturer l'atelier

RÉFÉRENTIEL

L'avis citoyen
> validation par les participants citoyens

ETAPE 10

Organiser la restitution de l'avis citoyen

mise au débat
citoyen



Action publique et société

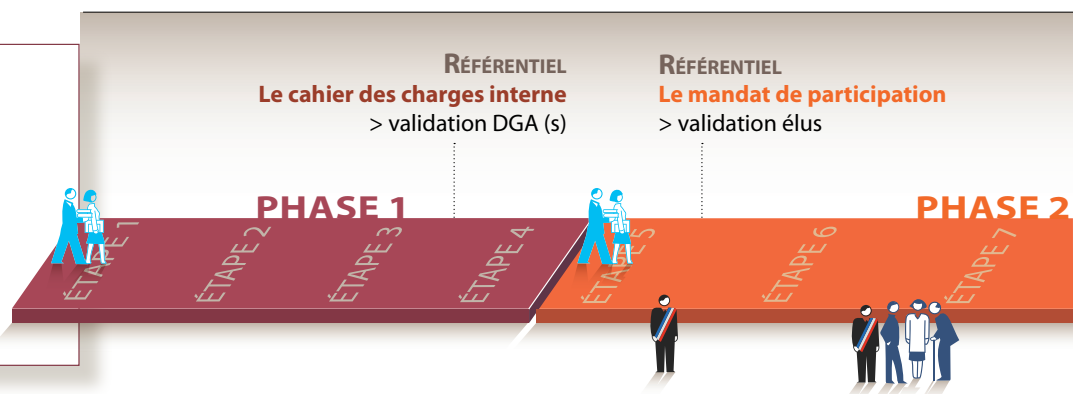
Problématique
Débat
Controverse
Nouveau projet

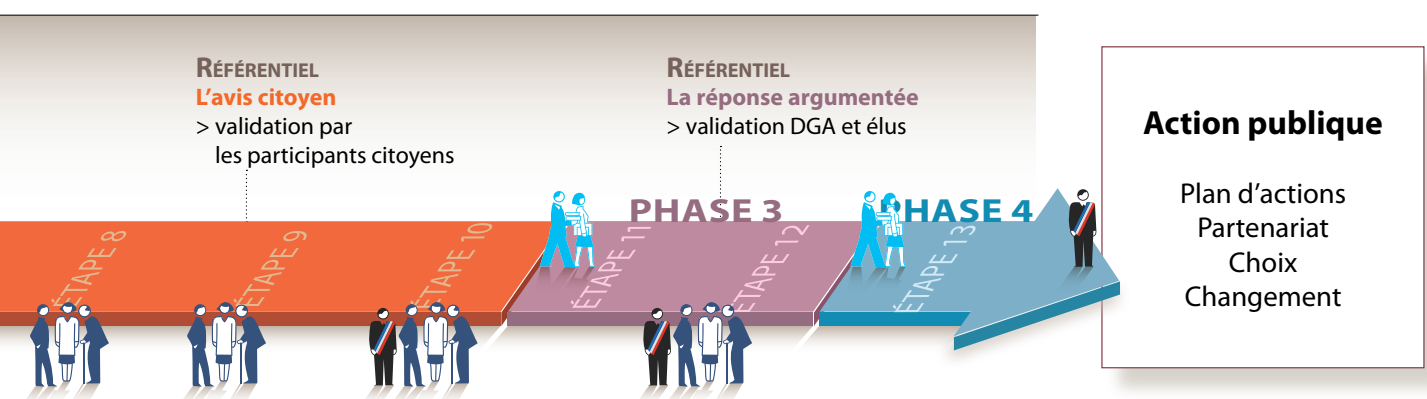
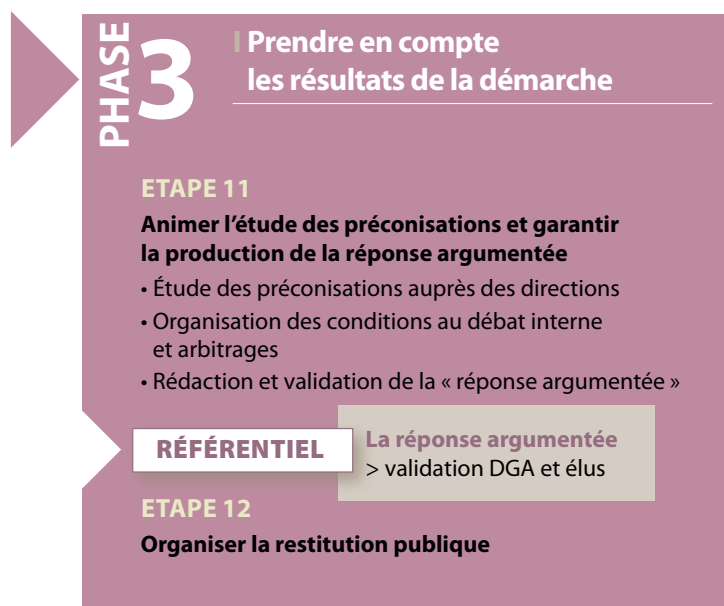
PHASE 1

RÉFÉRENTIEL
Le cahier des charges interne
> validation DGA (s)

RÉFÉRENTIEL
Le mandat de participation
> validation élus

PHASE 2





Sommaire

PHASE 1 Préparer une démarche de Dialogue citoyen

ÉTAPE 1 Évaluer l'opportunité de lancer une démarche de Dialogue citoyen	10
ÉTAPE 2 Organiser les conditions de faisabilité Initier les collaborations nécessaires	12
ÉTAPE 3 Rédiger le cahier des charges	14
► RÉFÉRENTIEL : Cahier des charges	15
ÉTAPE 4 Intégrer la communication en accompagnement de la démarche	16

PHASE 2 Piloter une démarche de Dialogue citoyen

ÉTAPE 5 Rédiger le mandat de participation	18
► RÉFÉRENTIEL : Mandat de participation	20
ÉTAPE 6 Composer l'atelier	21
ÉTAPE 7 Organiser le lancement de l'atelier	22
ÉTAPE 8 Construire l'animation de l'atelier	24
ÉTAPE 9 Produire l'avis citoyen	26
► RÉFÉRENTIEL : Avis citoyen	27
ÉTAPE 10 Organiser la restitution de l'avis citoyen	28

PHASE 3 Prendre en compte les résultats de la démarche

ÉTAPE 11 Animer l'étude des préconisations et garantir la production de la réponse argumentée	30
► RÉFÉRENTIEL : Réponse argumentée	31
ÉTAPE 12 Organiser la restitution publique	32

PHASE 4 Faire le bilan de la démarche

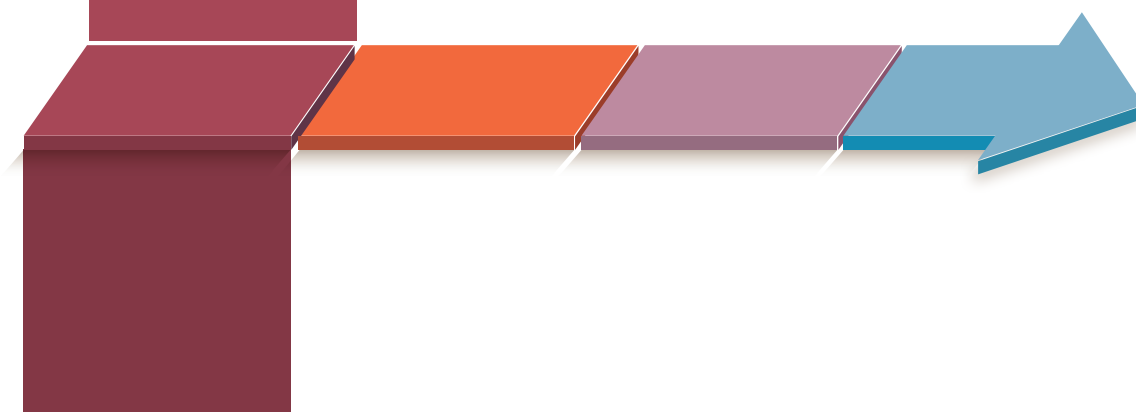
ÉTAPE 13 Faire le bilan de la démarche de Dialogue citoyen	34
--	----

REPÈRES

Paysage de la participation à Nantes	36
Liste des sites	38
Repères juridiques	39
Index des outils en ligne	39

PHASE 1

Préparer une **démarche** de **Dialogue citoyen**



ÉTAPE 1 | Évaluer l'opportunité de lancer une démarche
de Dialogue citoyen

ÉTAPE 2 | Organiser les conditions de faisabilité
Initier les collaborations nécessaires

ÉTAPE 3 | Rédiger le cahier des charges

ÉTAPE 4 | Intégrer la communication
en accompagnement de la démarche

ÉTAPE 1 | Évaluer l'opportunité de lancer une démarche de Dialogue citoyen



Le Dialogue citoyen vise à faire entrer les citoyens dans le cercle de la mise en discussion, l'élaboration et l'évaluation des politiques publiques. Il s'agit donc avant de lancer une démarche de Dialogue citoyen de vérifier que les conditions sont réunies pour que la sollicitation des citoyens puisse réellement servir à l'amélioration de l'action de la Ville et à la meilleure qualité de vie des habitants.

En quoi, une démarche participative peut aider à faire avancer les choses ?

Associer une démarche participative à la conduite d'un projet doit être pertinente pour tous : le chef ou l'équipe projet, l'élus, le citoyen. Rien de pire que la démarche alibi ! Je questionne donc avec les collègues concernés la valeur ajoutée apportée par une démarche citoyenne à la conduite de projet.

Le Dialogue citoyen peut être mobilisé pour :

- Approfondir et éclairer un projet en s'appuyant sur l'expertise d'usage,
- Equilibrer les termes d'un débat en faisant émerger un point de vue faiblement audible (exemple : les résidents du centre ville par rapport aux commerçants)
- Créer les conditions d'un débat et d'une mobilisation en associant à la réflexion l'ensemble des parties prenantes « agissantes ».

ce que dit la Charte du Dialogue citoyen

La Ville de Nantes considère que la conduite des projets locaux se doit d'associer les expertises techniques (celles des services municipaux et communautaires, des acteurs associatifs spécialisés...) et l'expertise d'usage reconnue aux habitants.

Le Dialogue citoyen a vocation à enrichir la décision des élus pour plus de pertinence et d'efficacité, et d'orienter les services à la population au plus près de ses besoins, pour une meilleure qualité de vie.

La Ville de Nantes nomme donc « Dialogue citoyen » l'ensemble des lieux, instances, ou occasions où les citoyens nantais s'expriment sur le diagnostic initial, la conception, la mise en œuvre ou l'évaluation des politiques publiques qu'elle conduit.

D'où peut venir l'idée de lancer une démarche de participation ?

L'idée de lancer une démarche de participation peut émaner d'un besoin d'associer les citoyens à une politique publique ressenti par les élus, ou les services concernés, ou encore des partenaires extérieurs.

Initier une démarche participative est une des réponses possibles pour associer les citoyens, complémentaire d'autres méthodes comme l'évaluation ou encore le marketing public. Chacune de ces méthodes cherche à recueillir le point de vue des citoyens comme un élément aidant aux décisions et arbitrages.

...ÉTAPE 1 | Évaluer l'opportunité de lancer une démarche de Dialogue citoyen (suite)

I Quel est le contexte, à quelle problématique est confrontée la Ville ?

- Je décris le contexte du projet ou de la réflexion.
- Je formule le thème de participation en problématisant l'enjeu, j'utilise par exemple des questionnements, pour éviter une formulation qui enferme le sujet.
- Je constitue une documentation en référence au sujet : notes, diagnostic, plans, résultats d'évaluation, données chiffrées, articles d'experts, actions repérées ailleurs ...

I Quelles sont les contraintes et les marges de manœuvre pour la démarche de Dialogue citoyen ?

Je rassemble toutes les informations sur le calendrier du projet ou de l'action publique qui va être mis en discussion, les niveaux de contraintes juridiques, techniques. Je précise le négociable et le non-négociable.

I Quels sont les acteurs concernés ?

J'identifie les acteurs concernés par la problématique de la démarche de Dialogue citoyen : acteurs institutionnels, acteurs économiques, acteurs associatifs ou collectifs, habitants. Pour chaque type d'acteur, je recense leurs positions, leurs attentes, leur degré de concernement. C'est à partir de là que je peux réfléchir à la façon de les associer au sujet de la démarche de participation. **Cartographie des acteurs/ Carte sociodynamique des acteurs.**

I Le cas de l'auto-saisine

Seules les instances de Dialogue citoyen déjà constituées c'est-à-dire les 11 conseils de quartier, le CNCE, le CNJ et le CNPH **peuvent s'auto-saisir** d'un thème de travail sans que la Ville ne le leur ait proposé. Dans ce cas de figure, le rôle du référent de l'instance est d'organiser le rapprochement entre la demande des citoyens et la direction porteuse de la politique publique concernée. A ce stade, il s'agit d'écouter les citoyens et de porter des informations à leur connaissance, y compris expliquer pourquoi, le thème soulevé par les citoyens ne peut être mis à la concertation.

A quel moment lancer une démarche ?

L'offre de Dialogue citoyen peut être organisée **aux différentes étapes** qui composent le cycle d'un projet ou d'une politique publique.

Les citoyens pourront donc être invités à participer :

- au **diagnostic et à l'observation** partagés des besoins et des attentes.
- à la **conception des actions** à travers une expertise d'usage et des apports innovants, extérieurs...
- à la **mise en œuvre** en construisant des partenariats prenant en compte les pratiques émergentes.
- à l'**évaluation** des actions municipales et **élaborer des préconisations** pour aider à la décision sur les nouveaux caps à prendre, ou ajustements à opérer.
- à des **réflexions prospectives** pour mieux anticiper les évolutions des modes de vie, des comportements et des besoins sociaux.

ce que dit la Charte du Dialogue citoyen

Un **droit d'auto-saisine** est reconnu à toutes les instances de Dialogue citoyen. Elles pourront décider de travailler sur un thème qu'elles ont choisi.

I Le cas de l'interpellation

Les citoyens individuels et collectifs ne peuvent pas lancer eux-mêmes de démarche de Dialogue citoyen. Cette démarche reste à l'initiative de la Ville. Toutefois, cela ne réduit en rien la capacité des citoyens à interpellier la Ville : les pétitions, manifestations, etc. sont autant de moyens de se faire entendre et d'initier un débat public. La Ville choisit alors son mode de réponse.

Outils

- Cartographie des acteurs
- Carte sociodynamique des acteurs



ÉTAPE 2 | Organiser les conditions de faisabilité - Initier les collaborations nécessaires



Parce que les démarches de Dialogue citoyen peuvent toucher des actions transversales et permettre d'améliorer l'action municipale et le service rendu aux habitants, elles mobilisent des compétences plurielles et s'appuient sur des coopérations internes.

I Qui associer en interne à la conduite de la démarche ?

J'élabore ma démarche en relation avec les directions concernées et/ou partenaires pour définir les niveaux de collaboration dans le pilotage et l'animation de la démarche : je rassemble une équipe projet.

Je constitue des modalités de pilotage technique et politique qui vont soutenir la démarche, effectuer les arbitrages et les validations nécessaires aux différentes étapes.

I Je sensibilise les ressources utiles en interne et les informe du projet

- La Mission Dialogue citoyen Ville et/ou Nantes Métropole
- La Mission Cité
- Le référent Dialogue citoyen de la Direction
- La Communication externe
- Le Protocole

L'ensemble de ces services participe d'une bonne mise en œuvre d'une démarche de participation, ils ont développé des ressources spécifiques et adaptées pour accompagner les chefs de projet.

I J'évalue la nécessité de faire appel à un prestataire extérieur

Je peux proposer de **faire appel à une prestation extérieure** pour mener à bien la démarche, s'il y a besoin d'un mode d'animation spécifique (méthodes particulières d'animation), ou d'une neutralité forte (en cas de contexte conflictuel ou particulièrement sensible).

Attention le prestataire ne remplace pas le pilotage de la démarche qui relève de « la maîtrise d'ouvrage ». Le prestataire peut conseiller sur des méthodologies d'animation et soutenir l'animation avec les citoyens.

J'évalue avec l'aide des services "Ressources" mon besoin : ingénierie, conception, animation de groupe, animation d'une séance publique participative Soit la ressource existe en interne, soit je précise ma commande pour un appel d'offre public.

L'appel d'offre peut donc porter sur une assistance méthodologique spécifiquement sur la conception et/ ou l'animation de la démarche de Dialogue citoyen.

Il est également possible d'intégrer dans un appel d'offre plus large portant sur un projet (par exemple une étude préalable en urbanisme), une dimension participative (une sorte de « clause de Dialogue citoyen », en exigeant du prestataire qu'il propose des modalités de travail participatives, en faisant explicitement référence à la Charte du Dialogue citoyen.

...ÉTAPE 2 | Organiser les conditions de faisabilité - Initier les collaborations nécessaires (suite)

I Je détermine un budget

Chaque démarche participative s'envisage spécifiquement en terme de moyens selon la nature du sujet et les méthodes d'animation retenues.

Au-delà du budget que peut représenter l'apport d'une prestation extérieure, il faut anticiper un budget de fonctionnement qui comporte par exemple :

- L'intervention d'experts extérieurs (frais de déplacement et prestation)
- Les contreparties aux citoyens participants dans le cas de démarches impliquantes en terme de temps (disponibilité sur plusieurs jours)
- Les frais de restauration pour les groupes de travail (plateau repas, collation ...)
- Les frais de déplacement dans le cadre de visites ou voyage d'étude
- Les frais de location de salle dans le cas de l'organisation d'événements en très grand groupe
- Les frais de copie (y compris au centre d'édition municipal)

Les frais engagés dans le cadre d'une démarche participative sont inscrits et arbitrés au budget des Centres de responsabilité (CR) des directions pilotes du projet.

Enfin, les frais liés à la communication externe (plaquette grand public), aux prestations de protocole avec la présence des élus (restitution de l'avis argumenté), sont pris en charge par les CR correspondant dans le cadre des stratégies dédiées à chaque politique publique.

I J'estime le temps à y consacrer

Le chef de projet de la démarche de participation estime le temps consacré et s'attache à le valoriser. On peut distinguer plusieurs missions correspondant aux différentes phases du projet et qui ne sont pas obligatoirement réalisées par les mêmes personnes :

- **La conduite du pilotage** de la démarche avec en particulier l'organisation et l'animation (éventuellement en lien avec un prestataire dédié) des temps de conception, d'arbitrage, de restitution de l'avis citoyen, d'instruction en interne de l'avis citoyen, de restitution de la réponse de la ville et de valorisation de la démarche de Dialogue citoyen.
- **L'animation proprement dite** des ateliers citoyens qui comprend un **temps** de préparation d'une séance d'animation, et de sa synthèse. L'usage des nouvelles technologies (outils collaboratifs en ligne) comme support d'animation sont également à prendre en compte.
- **Le secrétariat** lié d'une part au pilotage de la démarche et d'autre part à l'animation proprement dit de l'atelier citoyen.

Comment piloter la démarche

Le pilotage sert à fixer le cap, à accompagner la démarche en soutien du chef de projet, et à traduire les résultats de la démarche de Dialogue citoyen en action publique.

Le pilotage intervient :

- **au début**, pour préparer les conditions de faisabilité, partager des attentes envers les citoyens, mettre en commun des informations disponibles.
- **pendant**, pour suivre l'avancement et ajuster si besoin la progression méthodologique.
- **à l'issue de** la démarche, pour instruire les préconisations des citoyens y répondre, arbitrer et conduire le changement.

ÉTAPE 3 | Rédiger le cahier des charges

PHASE 1



Référentiel

- Cahier des charges

Bibliothèque

- Exemples de cahiers des charges

Un cas particulier : le lancement d'atelier participatif au sein des instances permanentes

Les instances permanentes sont elles aussi incitées à formaliser davantage la manière dont les sujets sont travaillés avec leurs membres, en visant la production d'avis collectifs écrits. Pour chaque sujet proposé par la Ville ou par les membres de l'instance, un cahier des charges sera rédigé par le référent des conseils avec la direction de la politique publique concernée.

Cette collaboration s'entend au niveau du pilotage de la démarche de participation et au niveau de la co-animation des ateliers citoyens.

La co-animation consiste à :

- Co-rédiger les questionnements du mandat
- Concevoir et préparer les séances d'atelier
- Animer la séance
- Garder une traçabilité des travaux de chaque séance
- Accompagner les participants à produire un avis écrit.

Le secrétariat (inscription à l'atelier, actualisation du fichier, invitation, caler l'agenda, réserver les salles) comme l'animation d'un espace collaboratif sur l'extranet (facultatif) revient aux référents des différents conseils.

Une démarche de participation est un processus collectif qui engage à la fois l'interne et l'externe. À ce titre c'est une modalité de travail complexe et exposée. La clarté de la commande et du cadre de travail sont essentielles pour que chaque acteur puisse agir efficacement et sereinement. Formaliser par écrit cette commande est l'aboutissement d'un travail de collaboration entre les différentes directions et les différents élus concernés par le sujet qui va être ouvert à discussion avec les citoyens. Le produit de cette formalisation en interne est le cahier des charges de la démarche de Dialogue citoyen.

■ Pourquoi un cahier des charges ?

Le cahier des charges précise le but, les moyens et les résultats attendus d'une démarche de participation. C'est un document cadre qui synthétise l'ensemble des questionnements préalables, formalise l'engagement de chaque professionnel et les niveaux de coopération entre les directions, établit les moyens nécessaires à la mise en œuvre. La rédaction du cahier des charges vient clore un temps plus ou moins long de discussion interne et de mise au point.

■ Pourquoi formaliser ?

L'effort de formalisation du projet de participation permet de :

- Fixer le sens à la démarche, de déterminer l'utilité de l'apport citoyen pour la Ville
- Définir les conditions de réussite et de mesurer les implications nécessaires
- Obtenir une décision hiérarchique et politique et un accompagnement tout au long de la démarche
- Créer une dynamique de coopération interne entre les directions concernées et avec les différents services ressources
- Proposer une offre de participation aux citoyens solide et tangible, porteuse de résultats

J'utilise le **cahier des charges** comme support de synthèse et de validation des échanges avec les collègues.

Je fais valider auprès de la hiérarchie, directeur et DGA le cahier des charges :

- l'objectif principal de la participation utile à la politique publique ou au projet,
- les modalités de co-pilotage et de mise en œuvre,
- la faisabilité pour engager la démarche de dialogue.

ce que dit la Charte du Dialogue citoyen

L'offre de Dialogue citoyen organisée par la Ville de Nantes s'étend à l'ensemble des compétences qui lui sont conférées par la loi et à toutes les politiques publiques qu'elle met en œuvre.

De plus, la présente charte s'applique pleinement aux politiques conduites par Nantes Métropole (déplacements, aménagements urbains, emploi ...) quand celles-ci impliquent le territoire nantais et sa population.

L'offre de Dialogue citoyen peut être organisée aux différentes étapes qui composent le cycle d'un projet ou d'une politique publique.

Thème de la participation

Sur quoi porte ou pourrait porter la participation dans votre cas ?

Le contexte et la problématique de la démarche de Dialogue citoyen

Contraintes, calendrier et marges de manœuvre

Existe-t-il des contraintes financières, légales, budgétaires, identifiées en amont de la concertation ?

Quel calendrier est prévu ?

Ce qui est négociable ou pas

Contraintes, calendrier et marges de manœuvre

☐ Diagnostic ☐ Conception ☐ Mise en œuvre ☐ Evaluation ☐ Prospective

A quel moment de la vie de la politique publique ou de l'action publique a lieu ou aura lieu la participation ?

Conseil : le mandat peut être fragmenté en plusieurs étapes dans le processus.

Le pilotage de la démarche

Pilotage politique

Elu et pilote

Pilotage technique

Direction référent

La conduite de projet et calendrier

☐ Interne ☐ Prestataire

Qui pilote la démarche, qui anime les groupes de travail, le calendrier des différentes étapes ?

Les personnes associées

Qui ? A quel titre ? faire une cartographie des acteurs.

Les modes de recrutement

Préciser comment les différentes catégories d'acteurs seront mobilisées.

La méthode de participation

Une méthode ou des outils particuliers ont-ils été choisis ? Animation externe ou pas.

La production attendue (avis citoyen et préconisations)

Sous quelle forme ? A quelle date ?

La restitution des travaux

☐ À minima interne ☐ Publique

La réponse de la Ville et la prise en compte de l'avis

Qui instruit les préconisations et produit la réponse de la Ville ?

Anticiper la prise en compte des préconisations dans : les plans d'actions, la refonte de conventions partenariales ...

L'évaluation de la démarche

Deux axes :

Bilan avec les participants internes et externes sur la conduite de la démarche.

Evaluation des résultats sur l'action publique.

La valorisation de la démarche citoyenne

Je tiens informé la Communication externe des étapes.

ÉTAPE 4 | Intégrer la communication en accompagnement de la démarche



L'enjeu de communication est à intégrer tout au long de la démarche de participation et répond à des objectifs de transparence, de valorisation des participants et permet de donner à voir les termes du débat et des changements.

I Mise en valeur d'une démarche de Dialogue

Je veille à la valorisation de la démarche de Dialogue citoyen dans la communication des nouvelles actions.

La problématique posée détermine le message de la communication

Une participation citoyenne s'inscrit dans une politique publique. La communication porte sur la question principale posée plutôt que sur la méthode.

Le chef de projet se rapproche de la communication externe dès le début de la démarche pour déterminer **au cas par cas** les outils d'accompagnement nécessaires.

Plusieurs étapes de communication sur une même démarche peuvent exister.

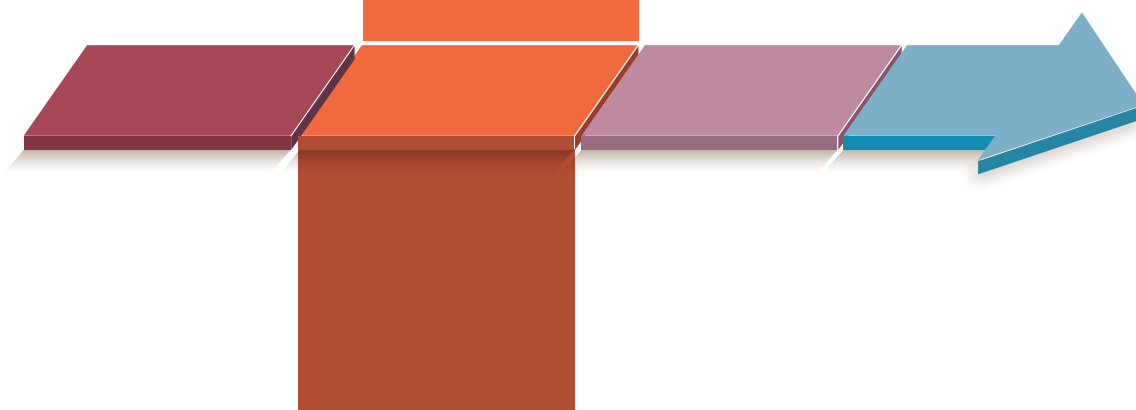
Le dispositif est à ajuster en fonction de l'importance donnée à la démarche, à la forme de participation et à la place du sujet dans l'action municipale :

- **Lancement** : annonce presse, Nantes Passion, site, courriers ciblés, évènementiel ;
- **La démarche elle-même** : si nécessaire, il peut être intéressant de la suivre en communication pour les besoins d'actes ou pour la mise en lumière des étapes. Néanmoins, les moments de travail et d'échanges entre les acteurs de la participation ne font pas l'objet systématique d'une mise en lumière ;
- **La remise d'un avis citoyen** : étape essentielle où le rôle de chacun doit être marqué ;
- **Les restitutions de la réponse argumentée et sa publication** font éventuellement l'objet d'un accompagnement en communication : invitation, presse, mise en forme du document...

Lorsqu'un projet a fait l'objet d'une démarche de Dialogue citoyen, celle-ci est systématiquement mentionnée et expliquée succinctement sur les supports de communication ayant trait à la politique publique.

PHASE 2

Piloter
une **démarche**
de **Dialogue**
citoyen



ÉTAPE 5 | Rédiger le mandat de participation

ÉTAPE 6 | Composer l'atelier

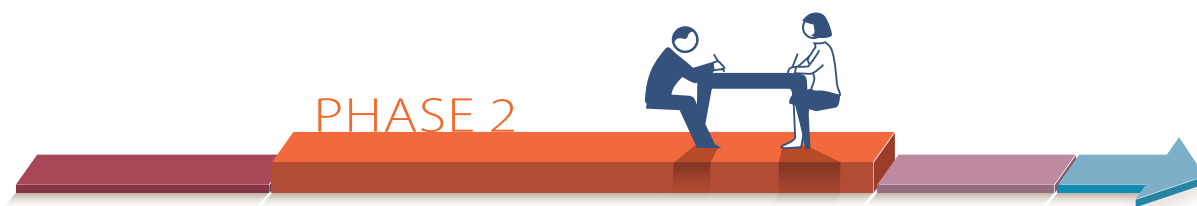
ÉTAPE 7 | Organiser le lancement de l'atelier

ÉTAPE 8 | Construire l'animation de l'atelier

ÉTAPE 9 | Produire l'avis citoyen

ÉTAPE 10 | Organiser la restitution de l'avis citoyen

ÉTAPE 5 | Rédiger le mandat de participation



Référentiel

- Le mandat de participation

Bibliothèque

- Exemple de modèles de mandat de participation

Quelle est la place des élus tout au long de la démarche ?

Les élus sont garants de la démarche de Dialogue et de l'application des principes énoncés dans la charte. Ils veillent donc à la sincérité et l'efficacité que constitue l'offre de participation.

Leur présence est indispensable lors de trois moments clés :

- **pour donner le mandat** aux citoyens et exprimer ainsi l'attente de la Ville envers l'expertise citoyenne mobilisée
- **pour entendre l'avis** élaboré par le groupe de citoyen, lors d'une restitution finale
- **pour présenter la réponse argumentée de la Ville** à l'avis citoyen, après instruction des propositions par les services et après un arbitrage politique.

Les élus n'animent pas l'atelier dans sa phase de réflexion et de production, il est même souhaitable qu'ils n'assistent pas à cette phase, pour garantir à l'atelier une autonomie et une indépendance.

Le mandat de participation est la formalisation précise de l'offre de participation faite par la Ville aux citoyens. Le mandat est signé par les élus et présenté par eux au lancement d'un atelier. Le mandat est le pendant, à l'attention des citoyens, du document interne que constitue le cahier des charges. C'est en quelque sorte l'acte de naissance de la démarche de Dialogue citoyen.

Comment écrire le mandat ?

Le mandat de participation est le document qui précise ce que la Ville demande aux citoyens réunis pour la démarche de Dialogue citoyen. Réalisé à partir du « cahier des charges » de la démarche, il s'en différencie dans le sens où il n'est plus destiné à l'interne, et ne doit donc pas faire mention des éléments intéressants uniquement la collectivité, mais au contraire se centrer sur ce qui constitue véritablement la demande de la Ville envers le groupe réuni. En cela, il constitue donc la « feuille de route » de la démarche de Dialogue citoyen.

Ce document est assez court, écrit dans un langage facilement compréhensible par tous. Le mandat est rédigé par le chef de projet.

Pourquoi formaliser ?

Formaliser l'attente envers les citoyens et les modalités de leur participation permet d'être transparent sur les objectifs de la démarche, et sur l'impact que leur engagement temporaire dans cette réflexion pourra avoir sur les politiques publiques. C'est aussi être très clair sur l'obligation de réponse que la Ville se fixe à elle-même.

Formaliser les offres de participation, c'est aussi pouvoir plus facilement les comparer et les évaluer, pour les améliorer encore dans l'avenir.

Formaliser ne veut pas dire traduire dans un jargon « technocrate » mais au contraire exprimer de manière directe, sincère et enthousiasmante la possibilité offerte aux citoyens de peser sur les décisions communes.

Qui signe le mandat ?

Le mandat est signé par les élus concernés par :

- le sujet de la démarche : élu thématique ville et/ou métropolitain
- le territoire : élu de quartier (adjoint et/ou un des conseillers de quartiers)
- par l'adjoint au Dialogue citoyen

La présentation du mandat aux citoyens composant l'atelier est effectuée par l'un ou tous les élus signataires.

Un ou plusieurs mandats ?

Sur un même sujet, plusieurs mandats peuvent se succéder dans le temps, en « découpant » le sujet de concertation en plusieurs thèmes, traités par des groupes identiques ou différents.

...ÉTAPE 5 | Rédiger le mandat de participation (suite)

I Le mandat exploratoire

Il est possible que le sujet de dialogue soit au départ imprécis, trop large. Un temps de maturation est nécessaire pour trouver l'angle, une accroche concrète qui serve à la fois à enrichir la politique publique et intéresse les citoyens. **Je peux dans ce cas proposer une offre de Dialogue citoyen avec un « mandat exploratoire »** qui a pour but de dégrossir le sujet par une meilleure information et appropriation des enjeux par les citoyens et les services concernés : connaissance mutuelle du terrain, auditions d'acteurs associatifs, de services sur les politiques publiques, croisement des points de vue, visites ... Le mandat exploratoire peut permettre de dégager une véritable opportunité de coproduction entre la Ville et les citoyens qui pourra alors faire l'objet d'un mandat de participation

Le mandat exploratoire précise tout de même les conditions de l'exploration : pour-quoi cette exploration ? Par qui ? Comment et selon quel calendrier ?

I Le mandat engage t-il les citoyens aussi ?

Le mandat est l'offre de participation proposée par la Ville et porté par les élus signataires du mandat : c'est un engagement fort qui atteste la recherche d'une co-production réelle, ce qui revient à dire que la Ville s'organise pour cela. La production du mandat a pu faire l'objet d'échanges préalables avec les citoyens, notamment dans la cadre des instances comme les conseils de quartier. Le mandat est donc un premier niveau de réponse positive à la mise en débat souhaitée qui ouvre le lancement d'un atelier citoyen ouvert ou fermé selon la méthode d'animation retenue.

I Peut-on rediscuter du mandat, une fois énoncé ?

Le mandat fait office de contrat entre la Ville et les citoyens participants. Dans certains cas, sa construction est déjà le fruit d'une négociation avec les citoyens et d'une mise au point interne qui garantit une certaine efficacité à la démarche qui s'engage. Le cœur du mandat est constitué par la partie « questionnements » qui précise sur quoi la Ville attend les préconisations des citoyens. Cette partie n'est pas négociable, une fois le mandat énoncé.

En revanche, rien n'empêche les citoyens d'ajouter un ou plusieurs questionnaire(s) supplémentaire(s) sur lesquels la Ville répondra également.

A la lecture du mandat, des discussions peuvent émerger autour des éléments de langage, de la définition de la problématique ou des modalités proposées par la Ville. L'atelier peut tout à fait s'ouvrir sur la mise en débat de ces éléments et donner lieu à des premières préconisations du collectif.

Pour résumer : le mandat est l'offre de participation proposée par la Ville et porté par les élus signataires du mandat. Les attentes et questionnements centraux ne sont pas négociables car ils sont garants que les propositions formulées par l'atelier rencontrent bien les besoins identifiés en termes d'action publique. Les autres aspects du mandat sont ouverts au débat. En dernier lieu, ils sont tranchés par la Ville qui peut faire évoluer le mandat ou le conserver en l'état. Les participants acceptent alors le mandat, ou déclinent leur inscription dans l'atelier.

Quelle mise en forme du mandat ?

Le mandat de participation, comme l'avis citoyen et la réponse argumentée, est un document public. C'est la charte bureautique de la Ville qui s'applique.

- Le document est logotypé Ville de Nantes
- La référence à l'instance ou à la direction pilote est indiquée en fin de document (avec les contacts).
- Une charte graphique Dialogue citoyen sera la référence pour la mise en page des documents.

Thème de la participation

Titre du document : Le mandat confié par la Ville de Nantes sur le thème de :

Le contexte et la problématique de la démarche de Dialogue citoyen

Cette partie est importante, elle fait la synthèse de la volonté de la Ville à lancer une démarche participative pour l'aider à éclairer un problème qu'elle se pose.

1 - les enjeux du Dialogue citoyen

Topo sur le choix de faire appel à l'expertise citoyenne pour répondre à la question que vous vous posez.

2 - la problématique

Description du contexte, des enjeux liés à la démarche.

C'est dans cette partie que vous décrivez aussi les contraintes (calendrier, éléments juridiques ...) et ce qui n'est pas négociable.

Le mandat de participation

Quelles attentes a la Ville envers l'expertise citoyenne mobilisée ?

Quelles sont les questions précises posées à l'atelier ?

Lister la ou les questions précises (maximum 4) auxquelles l'atelier a mandat d'apporter des préconisations. Cette formalisation est décisive, car ensuite, le rendu de l'atelier « avis citoyen » sera structuré à partir de ces questionnements.

Modalités et étapes

Il s'agit dans cette partie de décrire le plus précisément possible l'offre de participation pour que chacun puisse s'engager tout au long de la démarche.

1 - Composition de l'atelier

Qui participe, comment composer son atelier ?

2 - Méthodes de travail (par exemple : réunions, visite sur site, etc.) et calendrier

Détailler la démarche pour permettre de contractualiser avec les participants leur niveau d'engagement : par exemple, la démarche demande un engagement sur 4 mois avec trois temps d'atelier.

3 - Production de l'atelier : avis écrit, photos, etc.

Décrire la finalité concrète de l'atelier : la production d'un avis écrit avec des préconisations concrètes

Si possible précisez la date de restitution de l'avis auprès des élus.

4 - La réponse argumentée de la Ville

Expliquer l'engagement de la Ville à instruire les préconisations et à leur remettre une réponse écrite et argumentée à l'ensemble des préconisations.

Signature des élus

ÉTAPE 6 | Composer l'atelier



Outils

- Méthodes de recrutement
- Formulaire déclaration CNIL
- Mention CNIL

Nantes a volontairement inscrit sa démarche de Dialogue citoyen dans une optique de mise en discussion approfondie des enjeux publics avec les citoyens. Plutôt que de chercher « à faire du chiffre » en développant des grands événements, la Ville a choisi de privilégier la qualité de la démarche de « faire ensemble ». Chaque démarche de Dialogue citoyen vise donc à rassembler un petit collectif d'habitants et d'acteurs locaux pour produire un avis collectif argumenté en réponse à la question posée par la Ville. Par sa politique de Dialogue citoyen, Nantes cherche à multiplier les occasions et les sujets sur lesquels co-construire réellement ses politiques publiques, grâce à la tenue d'ateliers.

I Qu'est ce qu'un atelier ?

Chaque démarche de Dialogue citoyen repose sur la constitution d'un groupe de participants à qui s'adresse le mandat de participation. Ce groupe est stable sur la durée de la démarche.

I Comment composer l'atelier, dans l'idéal ?

En recherchant une diversité maximale (en termes de catégories sociodémographiques, d'âges, d'expériences et de points de vue) par rapport au thème de concertation, pour cela j'utilise la cartographie des acteurs. (cf. page 11)

En limitant l'effectif pour permettre des échanges de points de vue et des discussions en profondeur et en toute sincérité.

La Charte du Dialogue citoyen insiste sur la production d'un avis citoyen collectif et argumenté dans chaque démarche de Dialogue citoyen. Pour garantir une bonne dynamique collective et surtout une bonne qualité délibérative, l'expérience montre qu'au-delà de 25 personnes c'est difficile et qu'en deçà de 8, c'est trop faible.

Des moments de restitution intermédiaires ou finaux peuvent être organisés, afin de mettre en débat lors d'une réunion ouverte à tous, sur invitation, ou par internet, les réflexions de l'atelier avec un nombre plus large de participants.

I Comment composer l'atelier, dans la pratique ?

Plusieurs moyens existent pour composer l'atelier : appel à volontariat, tirage au sort, recrutement en face à face ou par des relais.

Ces moyens dépendent des publics visés, des moyens budgétaires disponibles et du sujet mis en débat ; ils sont détaillés dans la fiche **Méthodes de recrutement**.

Cette liste n'a rien d'exhaustif : je peux inventer ma technique de recrutement ou en mixer plusieurs, en veillant à ouvrir le cercle de la participation à toutes les catégories d'âge, de sexe et de milieux sociaux.

Quelques mots sur la loi informatique et libertés

Vous créez un traitement de données à caractère personnel dès qu'une personne est identifiable directement (nom, prénom) ou indirectement (n° d'agent, plaque d'immatriculation). Ces traitements, sur logiciel ou application bureautique (Excel, Word) sont soumis aux exigences de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, et doivent faire l'objet d'une déclaration préalable (**formulaire déclaration CNIL**). Cette déclaration précisera la finalité du traitement ainsi que la durée de conservation des données. Dans le cadre des ateliers citoyens, vous serez amené à collecter des informations personnelles sur les usagers. Ainsi, les personnes devront être au préalable informées :

- de la finalité du traitement
- du caractère obligatoire ou facultatif des informations demandées
- des destinataires des informations
- de l'existence de droits pour les personnes fichées
- auprès de qui les faire valoir
- des transmissions envisagées

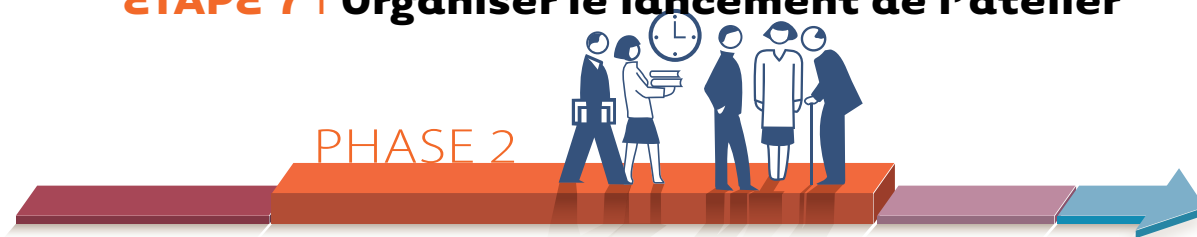
Cette information se fait en principe au moment où sont collectées les données, par le biais d'une **mention « Informatique et libertés »**.

ce que dit la Charte du Dialogue citoyen

Les instances et démarches du Dialogue citoyen n'ont pas vocation à la représentativité, que ce soit par le nombre de leurs participants ou par référence aux catégories socioprofessionnelles et démographiques. C'est la diversité des participants qui fonde la légitimité des avis et préconisations rendus dans ce cadre.

- Le Dialogue citoyen s'adresse à **tous les Nantais**. La Ville s'engage à développer **une offre de participation accessible à tous**. Suivant les sujets, ce seront tantôt les usagers des services publics, tantôt les habitants, tantôt les associations qui seront invités à prendre part aux discussions.
- La Ville de Nantes réaffirme son attachement à **la citoyenneté de résidence** comme principe pour permettre aux personnes n'ayant pas le droit de vote, notamment les personnes de nationalité étrangère, de participer à la vie démocratique locale.
- Les instances du Dialogue citoyen doivent accueillir et valoriser **la participation citoyenne de celles et ceux qui se sentent exclus** et peu ou mal représentés dans les instances collectives, du fait notamment de la précarité de leur situation sociale.

ÉTAPE 7 | Organiser le lancement de l'atelier



Le lancement de l'atelier est crucial : moment de partage de l'objectif de l'atelier, c'est aussi le moment qui donne le « ton » de toute la démarche. A cette séance se joue l'adhésion effective des participants à l'atelier.

Outils

- Faire connaissance
- Règles d'animation



Bibliothèque

- Exemples de contrats d'engagement réciproques



Qu'est ce qu'un contrat d'engagement réciproque ?

Dans certaines démarches exigeant une implication citoyenne en terme de temps et nécessitant une contrepartie, le contrat d'engagement réciproque peut s'avérer utile.

I Que faire si les participants remettent en cause tout ou partie du mandat ?

Il se peut qu'à la lecture du mandat, les citoyens souhaitent modifier ou ajouter des questionnements. Ce temps de discussion est essentiel pour éviter tout malentendu sur les objectifs de la Ville ou la marge de manœuvre laissée au groupe. Les réactions des participants à l'atelier permettent souvent d'améliorer le mandat, tout en précisant ce qui est négociable ou non.

Je prends le temps de discuter le mandat, pour créer de la coopération entre les participants et la Ville, pour clarifier les rôles de chacun.

Ce sont les élus qui animent ces échanges, car leur responsabilité est engagée.

La prise en compte ou non de ces modifications est négociée lors de cette 1^{ère} séance entre les élus et les citoyens, et notée au compte-rendu de la 1^{ère} réunion.

I Comment créer des bonnes conditions d'échanges entre les participants ?

Un atelier, c'est d'abord la création d'un collectif qui gagne son identité et sa compétence autour d'un projet (donné par le mandat) et d'un style de relation qui s'instaure (voir la fiche outil **Faire connaissance**). Il peut s'avérer utile de faire appel à des **règles d'animation** pour assurer les meilleures conditions d'une dynamique de groupe positive. Pas d'inquiétude ces règles sont très simples ! Ce sont juste des conditions d'écoute et de respect des opinions de chacun. Le mot clef est la confiance et ça ne se décrète pas, il faut apporter des preuves.

La convivialité créée par des conditions matérielles facilite fortement des échanges constructifs et détendus : salle agréable avec une lumière naturelle, boissons, pauses régulières...

I Quelle garantie pour « garder » les participants jusqu'au bout ?

Il n'y a aucune assurance contre la défection !

Un mandat de participation clair et enthousiasmant, des conditions matérielles agréables, une ambiance conviviale, des animateurs disponibles, à l'écoute et capables de remettre en question leurs méthodes d'animation sont autant d'éléments qui donneront envie aux participants de revenir.

Par ailleurs, les participants s'engagent à être assidus : sans leur présence active à toutes les séances, difficile de garantir la qualité de l'avis citoyen.

Ce niveau d'engagement attendu peut être formalisé dans le mandat.

...ÉTAPE 7 | Organiser le lancement de l'atelier (suite)

I Si quelqu'un décroche en cours de démarche ?

Le groupe de citoyen ayant participé à la réflexion « dialogue pour tous » conduit par la Direction Action Sociale et Insertion a insisté sur la nécessité de bien comprendre les raisons du décrochage. La personne décide-t-elle de partir pour des motifs n'ayant aucun rapport avec l'atelier (problèmes familiaux, problèmes de santé, etc.) ou en rapport avec l'atelier (le sujet qui ne l'intéresse plus, un agacement envers la méthode ou les porteurs de la démarche, un manque d'aisance au sein du groupe, etc.). Je prends alors contact avec la personne en question, pour faire le point sur son départ et éventuellement lui proposer de réintégrer l'atelier, en réfléchissant avec elle à comment rendre cette réintégration possible et confortable.

I Quels moyens pour aider les participants à l'atelier à se constituer comme groupe ?

A la fin de la séance de lancement, je propose une feuille d'émargement avec nom, adresse, téléphone et e.mail.

Je peux proposer d'utiliser l'**extranet citoyen** comme support d'échange de documents et d'information avec le groupe et entre les participants. Je relève la liste des mails et transmet à l'administrateur fonctionnel qui ouvre un nouvel espace ouvert ou fermé selon mon choix.

Outils

- Extranet citoyen



Comment j'utilise l'extranet citoyen comme support d'animation de mon atelier ?

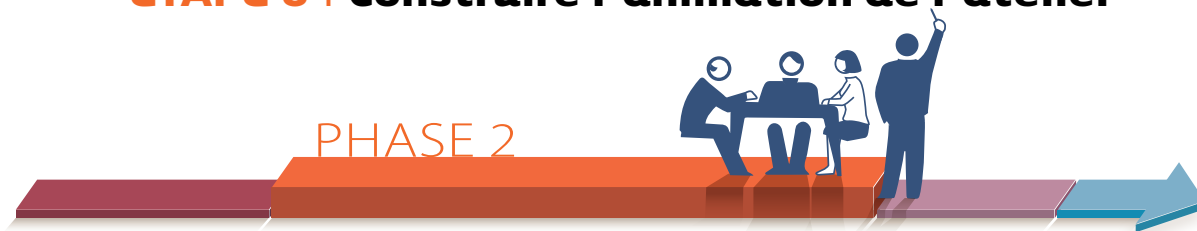
L'extranet citoyen est une plateforme collaborative d'échange et de travail mise en place pour faciliter les échanges d'information entre citoyens, agents et élus concernés par la démarche de participation.

Agenda en ligne, annuaire des membres de mon groupe de travail, ressources utiles mises à disposition par la Ville, contributions et commentaires sur les sujets de travail... ces fonctionnalités sont ouvertes aux membres inscrits à l'extranet.

Le chef de projet est animateur / référent de son groupe de travail sur l'extranet, il a la responsabilité des contenus, met les réunions à l'agenda et intervient si besoin sur des contributions qui ne seraient pas conformes à la charte d'utilisation de l'extranet.

Pour les modalités d'inscription à l'extranet citoyen – voir fiche info.

ÉTAPE 8 | Construire l'animation de l'atelier



Construire l'animation de l'atelier, c'est prévoir le déroulement des séances tout en étant centré sur la production attendue de toutes les démarches de Dialogue citoyen par la Ville : une expression des citoyens, informée, argumentée et indépendante.

Construire l'animation de l'atelier c'est équilibrer des temps d'apport d'information envers l'atelier, des temps d'investigation de l'atelier citoyen par lui-même, à huis clos, ou dans la ville.

Construire l'animation de l'atelier c'est également l'évaluer en continu avec les participants, l'adapter si besoin, et garder une mémoire de ce qui s'y passe.

Outils

- Carnet de bord
- Travailler en sous-groupes
- Évaluer une séance
- Protocole Dialogue citoyen

Comment articuler le travail en atelier et d'autres formes de recueil d'expressions citoyennes ?

La Ville de Nantes a opté pour des démarches de Dialogue citoyen productives et délibératives, en privilégiant la réflexion citoyenne sous forme d'ateliers.

La réflexion des citoyens réunis en atelier gagne parfois à être stimulée par d'autres formes de recueils d'expression des citoyens : comme des mobilisations dans l'espace public, des entretiens qualitatifs, des enquêtes quantitatives, des forums thématiques ouverts à tous, etc.

■ **Je réserve les salles et organise la convivialité** (café, plateau repas...).

■ **J'assure le secrétariat de l'atelier** : envoi des invitations et des comptes rendus (courrier et/ou extranet citoyen).

■ **Je prépare les séances d'animation** dans le but d'amener le groupe à produire collectivement un avis (programme détaillé, supports d'animation, documents d'informations), par exemple :

- avec des fiches **carnets de bords**, des « carnets d'observation » pour permettre un travail autonome du groupe,
- en organisant des auditions d'acteurs locaux, d'experts, des rencontres d'autres ateliers citoyens,
- en organisant des visites sur site,
- en mobilisant d'autres directions pour apporter une information, faire un exposé.
- **en travaillant en sous-groupes** voir fiche info.

■ **Je garde une trace des échanges, mémoire de l'atelier et de la maturation de la réflexion collective et aussi gage de transparence (comptes rendus, relevé de décisions).**

- Par exemple, je peux prendre en direct sur ordinateur portable les conclusions du travail de groupe, qui constituera mon compte rendu. Je fais valider les comptes rendus par le groupe.

Nota bene : une partie de ces tâches peut être réalisée par un prestataire extérieur, si l'animation a été externalisée (notamment la préparation de l'animation, l'animation et la réalisation des comptes rendus)

...ÉTAPE 8 | Construire l'animation de l'atelier (suite)

I **J'informe le comité de pilotage du déroulement de l'atelier** mais pas forcément de ce qu'il se dit.

Je prépare les séances d'animation.

Je prévois un temps pour **évaluer la séance**

I **Comment le service du protocole intervient pour la convivialité ?**

Ce volet est à la charte financière du CR concerné et organisateur.

Il est possible de faire appel au service du protocole, dans ce cadre, un formulaire **Protocole Dialogue citoyen** est à votre disposition.



ce que dit la Charte du Dialogue citoyen

*Pour stimuler la participation de tous, une attention particulière sera portée à l'**attractivité des sujets débattus et à l'organisation concrète des instances ou dispositifs de dialogue** : variété des formes de la participation, langage intelligible, horaire et lieu des réunions, garde d'enfants, usages d'internet, animation innovante et conviviale...*

La Ville de Nantes entend favoriser les moments de construction collective de points de vue et de propositions, entre les Nantais et avec la municipalité.

*Développer et expérimenter **des modes de participation adaptés** aux différents publics, aux sujets, selon le résultat attendu, en puisant dans une boîte à outils diversifiée.*

*Favoriser **une compréhension partagée** des enjeux et des situations en mettant à disposition des **informations claires** pour être accessible à tous.*

ÉTAPE 9 | Produire l'avis citoyen

PHASE 2



Une fois les premières séances d'échanges et de partage d'information passées, une ou deux séances sont consacrées à faire produire collectivement l'avis citoyen. Cet avis est collectif et engage la responsabilité des membres de l'atelier, en toute autonomie par rapport à la Ville. Il grave dans le marbre l'expression citoyenne, en réponse aux questionnements posés par le mandat.

Outils

- Hiérarchiser et prioriser
- Évaluation individuelle de fin d'atelier



Référentiels

- L'avis citoyen



Bibliothèque

- Exemples d'avis citoyens



La posture de l'animateur

Attention, le temps de la production de l'avis exige une posture « neutre » de l'animateur qui ne doit pas influencer les préconisations... même si celles-ci vous semblent infaisables, farfelues, trop simples ou trop compliquées... L'analyse à froid par les services qui n'auront pas participé peut d'ailleurs être très fructueuse et pertinente dans ce que les préconisations disent des priorités, des attentes.

Qui écrit l'avis citoyen ?

L'avis citoyen est de la responsabilité de l'atelier. Il est rédigé par ses membres. Mon assistance ou celle d'un prestataire extérieur portent sur l'aide à la prise de notes, à la saisie. Je peux proposer une trame indicative, un **modèle d'avis citoyen**, sans influencer sur le fond. Le contenu est alimenté par les participants.

Que faire si le groupe veut proposer des préconisations « hors sujet » ?

Si dans le cours de l'atelier un ou deux autres thèmes majeurs émergent, je propose une annexe type « **préconisations libres** ».

Comment produire l'avis citoyen ?

À côté de l'avis citoyen sous forme rédigée dont la trame est indicative, le groupe peut proposer d'autres formes d'expressions qui lui correspondent mieux : vidéo, montage photo, collage, slam, théâtre forum... Le mieux est de prévoir en amont ces formats pour les financer (prestation extérieure) et prendre le temps nécessaire à leur réalisation. L'atelier peut également produire des préconisations ou propositions, qui sont priorisées collectivement, mais peu développées ni explicitées. Le document écrit sera donc délibérément court, hiérarchisé et percutant, au détriment de l'argumentation.

Hiérarchiser et prioriser.

Qui valide l'avis citoyen ?

L'avis citoyen est adopté et signé par l'ensemble des participants à l'atelier citoyen. Il peut arriver que le consensus ne soit pas obtenu. Pour une préconisation qui ferait clivage, il est préférable alors de faire apparaître la préconisation en indiquant une mention type « avec réserve d'une partie du groupe ».

Pourquoi évaluer ?

Lors de la dernière séance de l'atelier, je clôture la démarche par une **évaluation individuelle de fin d'atelier** qui permet à chacun de faire son bilan de l'expérience.

Une évaluation écrite anonyme permet à chacun de juger la démarche et d'indiquer des pistes de progrès. C'est donc un outil d'amélioration de la politique de Dialogue citoyen.

Quels derniers détails régler ?

Je vérifie que les participants reçoivent la contrepartie si elle a été prévue.

Je rappelle les prochaines échéances : date de la restitution de l'avis citoyen (si elle n'a pas lieu dans la foulée de la dernière séance), date (ou indication de temps) pour la séance de réponse de l'institution.

Comment se dire « Au revoir » ?

Un atelier citoyen, c'est aussi une expérience collective forte qui génère de l'émotion.

À chacun d'inventer sa manière de finir l'atelier de manière conviviale : cela peut être une photo de groupe, un dernier verre, un dernier mot dit par chacun...

Cette trame est indicative et négociée avec le groupe**Introduction**

- *Ce que le groupe a vécu*
- *Comment le groupe a travaillé*
- *Rappel des questions posées par la Ville (mandat)*

Nos préconisations**1 - Question 1**

- *Ce qui nous a surpris dans la question posée*
- *Nos constats*
- *Nos propositions*

2 - Question 2

- *Ce qui nous a surpris dans la question posée*
- *Nos constats*
- *Nos propositions*

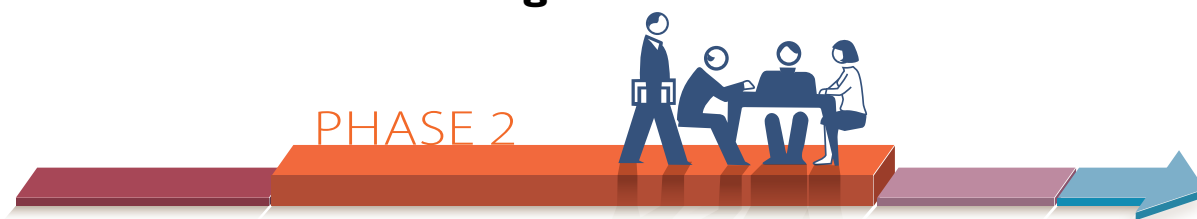
3 - Question 3

- *Ce qui nous a surpris dans la question posée*
- *Nos constats*
- *Nos propositions*

Conclusion**Annexes**

- *Composition de l'atelier*
- *Dates des réunions*
- *Liste des intervenants éventuels (ou visite sur site, etc.)*

ÉTAPE 10 | Organiser la restitution de l'avis citoyen



C'est le moment où l'atelier répond officiellement à la demande qui lui était formulée par les élus de Nantes dans le mandat. A minima, les élus actent la réception de cet avis et s'engagent à y répondre. La restitution peut aussi être un moment d'échange « à chaud » entre les citoyens, les élus, et les services.

I Qui doit être présent à cette rencontre ?

J'organise la rencontre pour la restitution de l'avis citoyen présenté par les citoyens aux élus signataires du mandat et aux DGA signataires du cahier des charges.

I Qui présente l'avis citoyen ?

L'avis citoyen est de la responsabilité des membres de l'atelier, ils sont donc les plus à même de le présenter. Je peux les aider à cette prise de parole en public, en les aidant à isoler les idées clés, ou en préparant un PowerPoint avec eux.

L'important est surtout d'être à l'écoute de l'atelier, pour voir avec ses membres comment ils souhaitent préparer leur restitution (un ou plusieurs porte-parole, un support ou non, etc.)

I Sous quelle forme l'avis citoyen est remis ?

L'avis citoyen est remis sous forme écrite pour une meilleure instruction par les services de la Ville. Le document peut aller d'une simple liste de préconisations jusqu'à la remise d'un argumentaire plus détaillé.

Je peux mettre en forme l'avis citoyen pour une meilleure ergonomie de lecture, en l'assortissant éventuellement d'annexes (ex : programme des séances, composition de l'atelier, liste des visites réalisées ou des intervenants rencontrés, photographies).

Il peut être remis précédemment aux élus et services concernés, pour permettre de rentrer directement dans l'échange avec le groupe.

I Quel est le rôle des élus ?

A cette étape, aucune réponse concrète n'est attendue aux préconisations. Les élus et l'administration peuvent bien sûr réagir à chaud. Mon rôle est alors d'animer ces échanges.

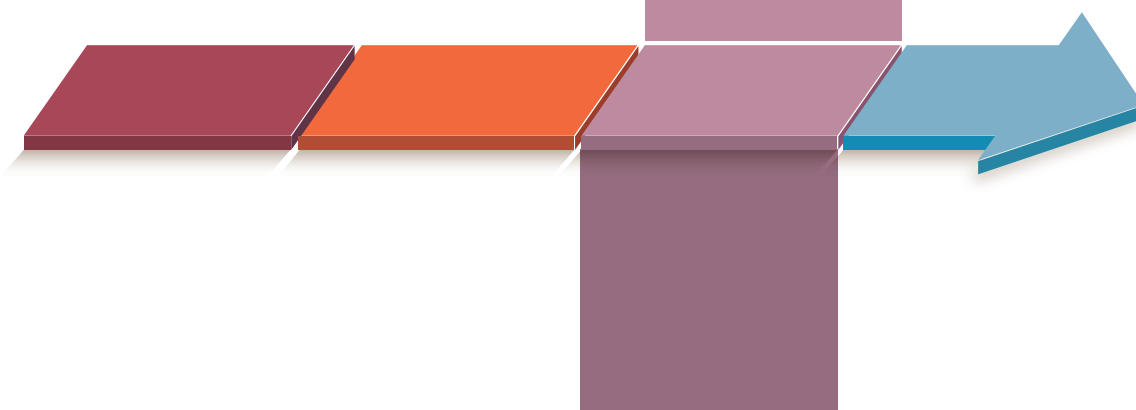
Les élus réaffirment leur engagement à faire étudier l'avis et apporter des réponses sous forme de décisions positives ou non et à les argumenter.

I Et la suite ?

A la fin de la rencontre **les élus donnent une échéance** aux participants pour l'organisation d'une dernière rencontre, la restitution de la réponse de la Ville qui constitue la clôture de la démarche.

Prendre
en compte
les **résultats**
de la **démarche**

PHASE 3



ÉTAPE 11 | Animer l'étude des préconisations
et garantir la production
de la réponse argumentée

ÉTAPE 12 | Organiser la restitution publique

ÉTAPE 11 | Animer l'étude des préconisations et garantir la production de la réponse argumentée



Outils

- Répondre aux préconisations de l'avis citoyen (grille)



Référentiel

- La réponse argumentée



Bibliothèque

- Exemples de réponses argumentées



Cette étape est un moment de travail collaboratif des différents services et élus pour répondre aux préconisations de l'atelier. Partie immergée de l'iceberg « Dialogue citoyen », invisible pour les membres de l'atelier, elle est essentielle pour que l'avis citoyen produise des effets sur l'action publique.

I J'anime l'instruction des préconisations par les services concernés, en lien avec ma hiérarchie et les élus.

Je prends en compte les débats internes jusqu'aux arbitrages sur les actions nouvelles, les engagements financiers et le calendrier de mise en œuvre.

J'accompagne les directions interpellées par les préconisations à formuler une réponse en m'appuyant sur la grille pour **répondre aux préconisations de l'avis citoyen**.

I Je rédige un document de synthèse « réponse argumentée »

En tant que pilote de la démarche de participation je rédige la **réponse argumentée** pour le compte de la Ville.

La réponse argumentée doit aller dans le sens d'une pédagogie de l'action publique et l'annonce des changements que la Ville compte opérer pour répondre à la problématique posée par le mandat, en réponse aux prises de positions de l'atelier.

I Quelle structure du document ?

La réponse argumentée engage les élus vis-à-vis des citoyens dans ses contenus, dans sa forme il est la preuve que la démarche de dialogue engagée a permis une réflexion interne. La réponse argumentée raconte comment l'avis citoyen est une aide pour voir autrement, décider de nouvelles orientations, confirmer des options, ouvrir des chantiers.

Il se compose ainsi :

- retrace brièvement la démarche (nombre de réunions, participants, questionnements du mandat)
- reprend les préconisations de l'avis citoyen
- énonce les réponses positives et négatives apportées par la Ville/et ou par les partenaires en les explicitant.

I Qui valide ?

Le texte de la réponse argumentée suit un processus de validation type plan d'action ou note en Bureau municipal. Toutes les parties prenantes internes sont impliquées. Un visa de la direction générale est indispensable.

I Quel format ?

Cette étape marque la clôture de l'ensemble de la démarche et donne tout son sens aux travaux des citoyens dans l'élaboration de la décision publique. Il est très important qu'une trace soit formalisée et rendue publique.

ce que dit la Charte du Dialogue citoyen

Aux engagements pris par la Ville de Nantes de créer les conditions favorables à un Dialogue citoyen respectueux et productif, s'ajoutent des engagements de restitution et de prise en compte de la parole citoyenne.

- Organiser la **restitution de l'avis des citoyens** auprès de la Ville de Nantes.
- Garantir aux participants **une réponse argumentée à leurs avis et préconisations**.
- Garantir **l'instruction** par les services de la Ville de Nantes des préconisations susceptibles d'être intégrées.
- **Intégrer les préconisations** retenues dans les actions des politiques publiques, avec la garantie de leur financement et de leur mise en œuvre technique.

Introduction

- Retracer brièvement la démarche
- Nombre de réunions, participants, mode d'animation retenue
- Reprendre les questionnements du mandat
- Reprendre les préconisations de l'avis citoyen

Nos réponses

- Décrire les étapes de l'instruction par la Ville : comment la Ville a répondu, combien de directions interpellées, l'organisation de réunions internes ...
- Exposer l'analyse globale qu'en retire la Ville : les points forts, les idées clefs que retient la Ville
- Reprendre les questions et/ou les préconisations une à une

Nos préconisations

Question/préconisation 1

- Ce qu'elle a compris
- Pour les propositions qu'elle ne retient pas, les raisons
- Ce qu'elle a déjà engagé
- Ce qu'elle va engager comme actions nouvelles : quand, avec qui et comment

Question/préconisation 2

- Ce qu'elle a compris
- Pour les propositions qu'elle ne retient pas, les raisons
- Ce qu'elle a déjà engagé
- Ce qu'elle va engager comme actions nouvelles : quand, avec qui et comment

- Mettre en forme une synthèse des actions qu'engage la Ville
- Axes de progrès
- Actions avec illustrations concrètes

ÉTAPE 12 | Organiser la restitution publique



Outils

- Protocole Dialogue citoyen

Faciliter la rencontre

La rencontre de restitution est organisée assez longtemps après la clôture du collectif. Il est donc important de remettre à jour la capacité collective des participants pour équilibrer l'échange avec les élus. Une méthode consiste à rassembler les participants seuls 10 à 15 minutes après la présentation des élus et les faire travailler à l'élaboration d'un feed-back structuré en trois points :

- ce qui nous a convaincu dans la réponse de la Ville,
- ce qui ne nous convient pas,
- y a-t-il un manque, une préconisation oubliée ?

Des porte-parole expriment les résultats et l'échange entre les élus et les citoyens peut s'amorcer.

Faire connaître la manière dont la Ville répond à l'avis citoyen est une étape cruciale. Last but not least, c'est à ce moment-là que les participants pourront juger sur pièce de la sincérité de la démarche de Dialogue citoyen et de la capacité de la Ville à se remettre en question, à se laisser surprendre et à prendre en compte ou non l'expertise citoyenne.

Qui présente la réponse argumentée ?

L' élu ou les élus concerné(s), avec en soutien les services sur les réponses plus techniques. Les élus signataires du mandat présentent la réponse argumentée qui explicite la direction d'un projet, ou les orientations pour une politique publique et les nouveautés. Ce temps est de nature politique.

Qui est invité ?

- Les citoyens ayant participé à l'atelier (à minima)
- Les services concernés
- Les partenaires

La presse peut également être invitée à ce temps de restitution.

La restitution publique de la réponse de la Ville peut également être un moment d'élargissement du cercle de la discussion, en invitant le grand public et en le faisant réagir.

Quelle communication ?

Je veille avec le soutien de la Communication externe à remplir les enjeux de publication du résultat et faire la preuve de la transparence en référence à la Charte du Dialogue citoyen.

L'avis citoyen et la réponse argumentée seront formalisés. Une réflexion avec la Communication externe permettra de choisir la forme à donner (support papier, environnement graphique, téléchargement possible depuis le site nantes.fr, exposition, etc.).

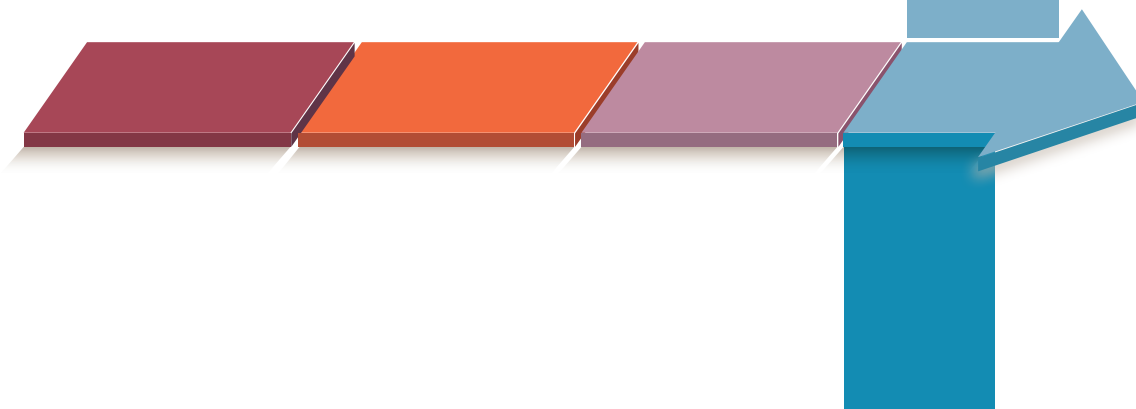
Pour la partie rencontre publique de restitution, il est important de préciser qu'une réflexion aura lieu au cas par cas avec la Communication externe (cf page 16).

Comment le service du Protocole intervient dans l'organisation de la restitution publique ?

En fonction de la nature de l'événement, de son format et de son dimensionnement, le service du Protocole peut vous conseiller. La réception est prise en charge financièrement par le service du Protocole et il est nécessaire de l'en informer 15 jours avant. Pour cela, se référer au formulaire **Protocole Dialogue citoyen**.

PHASE 4

Faire le **bilan** de la **démarche**



ÉTAPE 13 | Faire le bilan de la démarche
de Dialogue citoyen

ÉTAPE 13 | Faire le bilan de la démarche de Dialogue citoyen

PHASE 4

Une fois donnée la réponse de l'institution à l'avis citoyen de l'atelier, la démarche est presque close, mais pas tout à fait. Pour en tirer tous les bénéfices et rester dans une logique d'amélioration permanente de la démarche expérimentale qu'est le Dialogue citoyen, il convient d'en faire un bilan collectif et de mettre cette expérience en valeur.

Outils

- Bilan partagé de la démarche (grille)

I Toutes les démarches peuvent s'appuyer sur un questionnaire type adapté à chacun des profils (participants, élus, chef de projet, services) qui permettra de mettre en perspective l'ensemble des démarches participatives.

I Je fais le bilan de la démarche.

Je propose alors aux différentes parties prenantes de l'atelier de réaliser **un bilan partagé de la démarche** : citoyens, agents, élus, partenaires.

I Quelles modalités ?

Une réunion en plus ? Par courrier ou internet ? Par entretiens téléphoniques ou de visu (quitte à ne réaliser ces entretiens qu'avec une partie des participants) ?
A vous d'imaginer la forme qui vous semble la plus pertinente !

ce que dit la Charte du Dialogue citoyen

La présente Charte engage la Ville de Nantes vis à vis **des Nantaises et des Nantais**. Sa mise en œuvre doit pouvoir être évaluée et sa pertinence vérifiée après une première période d'application.

Elle s'engage à tirer un bilan pour chaque démarche de participation avec les habitants qui y auront participé. Il permettra de suivre et mesurer les effets concrets de la participation sur les projets ou actions soumises à discussion.

Un bilan **du Dialogue citoyen** en tant que politique publique sera intégré au rapport d'activité de la Ville de Nantes.



Repères

Paysage de la participation à Nantes

Liste des sites

Index des outils en ligne

Cadre juridique

REPÈRES Le paysage de la particip

Contexte : « d'où vient-on ? »

Projets de proximité

Dimension proximité

Nantes, depuis 1989 a développé une pratique concrète de démocratie locale qui repose sur l'organisation d'un lien de proximité entre services et habitants et qui s'est traduit par l'installation des mairies annexes dans les **11 grands quartiers**. En 2001, dès la création de Nantes Métropole, la même nécessité de rapprochement entre institution et population a présidé à la création des **pôles de proximité**. Reconnue au plan national, la **culture nantaise du Dialogue citoyen** s'est inventée au plus près des habitants au cœur des quartiers, avec l'idée que si les gens sont mieux informés, s'ils se rencontrent, s'ils sont associés, s'ils sont impliqués, les projets mis en œuvre auront un caractère durable.

Depuis 1996, et avant la loi, Nantes installe un dispositif de participation locale avec la création des **Comités Consultatifs de Quartiers**.

Dimension thématique en lien avec les politiques publiques

Mais Nantes a voulu aller plus loin, en s'intéressant à des publics plus éloignés de la participation citoyenne : les étrangers hors EU, les jeunes et les personnes handicapées. Ainsi elle a créé le **Conseil Nantais pour la Citoyenneté des Etrangers (CNCE) en 2003**, le **Conseil Nantais de la Jeunesse (CNJ) en 2004** et le **Conseil Nantais des Personnes Handicapées (CNPH) en 2009**. Avec ces trois instances de travail, dans lesquelles siègent des nantais volontaires, des associations ressources et des acteurs décisionnels, les politiques publiques se sont enrichies.

Dimension initiative locale et lien social

Parallèlement, Nantes n'a cessé de rechercher de nouveaux moyens pour informer et rapprocher les habitants des projets qui les concernent : **les Carrefours des citoyens, les expéditions urbaines, les petits déjeuners en bas des cages d'escaliers, les diagnostics en marchant ...** sont autant de lieux d'échanges et de rendez-vous réguliers, donnés aux habitants. A chacune de ces occasions d'informations et de débats, le lien qui s'est fait entre les habitants et le territoire s'est renforcé.

Projets urbains et concertation

Dimension urbaine de proximité

La concertation réglementaire est l'aboutissement d'un long processus d'évolution du droit français qui associe droit d'urbanisme, droit sur l'environnement, droit des collectivités territoriales. A Nantes, l'ancrage de la pratique de concertation municipale au travers des comités consultatifs de quartier oblige l'ensemble des décideurs à anticiper et à articuler les modalités de consultation de la population.

Les grands projets urbains

Du fait de leur ampleur, certains projets urbains ont des conséquences dépassant l'échelle du quartier. Ils constituent des enjeux de développement pour la Ville, et pour l'ensemble de l'agglomération. Dans ce cas, ils nécessitent la mise en place d'un dispositif de concertation adaptée (par exemple le grand projet de Ville Malakoff-Pré-Gauchet).

La gestion urbaine de proximité

L'objectif est d'assurer une meilleure gestion de l'habitat et de l'espace urbain comme facteurs clés dans le fonctionnement des quartiers et de leur attractivité et donc dans la vie quotidienne des habitants. Les démarches de gestion urbaine de proximité s'appuient sur une analyse croisée des dysfonctionnements en termes de conception, de gestion et d'usage des équipements et aménagements. Il s'agit de définir des principes de suivi et

d'évaluation au quotidien et de privilégier la recherche de solution à travers un plan d'action. Sur chaque site, un diagnostic partagé est établi sous forme de « diagnostic en marchant » avec les gestionnaires et les habitants.

Les réunions publiques réglementaires ou non

Largement expérimentées lors de la période 1989-1995, les réunions publiques sont organisées par la Ville dans le cadre de projets ou d'une procédure réglementaire (ZAC, OPAH, PLU...). Elles sont animées par l' élu en charge du dossier, en présence des élus de quartier. Les techniciens de la Ville et de la métropole y assistent et peuvent être amenés à modifier un projet pour tenir compte de certaines remarques formulées.

2009 – 2010 « Un nouveau cap pour le Dialogue citoyen »

C'est donc fort d'une pratique de démocratie locale ancrée dans l'histoire locale que Nantes a engagé un nouveau cap qualitatif.

En juin 2009, refondation des **conseils de quartier** : composé de deux collègues, l'un, habitants, l'autre, associatif. Le recours au tirage au sort et à l'appel à volontariat sont les modalités de composition des conseils.

Janvier 2010 : adoption par le conseil municipal de la Charte du Dialogue citoyen

Février 2010 : une expérimentation d'un **extranet citoyen**, outil collaboratif ouvert aux citoyens engagés dans les instances. 1500 comptes ouverts.

Printemps 2010 : « **Dialogue pour tous** », la Ville de Nantes applique pour la 1^{ère} fois les éléments de la Charte du Dialogue citoyen dans une démarche adhoc avec le respect des 4 étapes clés que sont le cahier des charges, le mandat de participation, l'avis citoyen, la réponse argumentée. La **démarche** s'est concrétisée avec la mise en place d'un **atelier citoyen** avec pour objectif de dégager des pistes concrètes pour une meilleure représentation de tous dans le débat public. Composé d'habitants, d'acteurs locaux et d'agents de la Ville, l'atelier citoyen a donné lieu à la production d'un avis citoyen en juin 2010. La remise de la réponse argumentée de la Ville a eu lieu en décembre 2010.

Juin et décembre 2010, création et installation de 3 conseils scientifiques

- Conseil de la biodiversité
- Conseil de l'adolescence
- Conseil du patrimoine

Septembre 2010 : un **programme de participation** est lancé à l'occasion des plénières des conseils de quartier. Près de 30 ateliers citoyens sont ouverts aux Nantais fondés sur des mandats de participation qui formalisent l'offre de participation : les questionnements, les formes d'animation, le calendrier...

Les fiches d'identité de chaque instance sont à retrouver sur l'intranantes.

Liste de sites relevant de la participation, de la démocratie participative ou locale, du Dialogue citoyen...

France

Le site de l'Adels : www.adels.org

Le site du programme Comédie (concertation et médiation environnementale) : www.comedie.org

Le site de l'institut de la concertation : www.concerter.org

Le site du GIS (groupement d'intérêt scientifique) Participation et démocratie :
www.participation-et-democratie.fr

La Commission Nationale du Débat Public (pour un éclairage sur un dispositif spécifique) :
www.debatpublic.fr

Le site de l'OIDP (observatoire international de la démocratie participative) :
www.oidp.net

Le site de la FING (Fondation Internet Nouvelle Génération) : fing.org
et leur site d'expérimentations : innovationsdemocratic.org

Texte de référence au niveau européen

Rapport Grabowska du Parlement européen sur les perspectives de développement du dialogue civil
dans le cadre du traité de Lisbonne
www.civic-forum.fr/documents/pe_rapport_dialogue_civil.pdf

Jeunesse et démocratie locale

www.injep.fr

www.cidem.org

www.pejfrance.org

Accessibilité et démocratie locale

www.developpement-durable.gouv.fr

www.modernisation.gouv.fr

Repères juridiques

Les obligations faites au maître d'ouvrage peuvent relever du débat public (champ d'application restreint) ou de la concertation. Elles reposent principalement sur les textes suivants :

- loi n° 2002-276 du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité (Introduit notamment les Conseils de quartiers) ;
- loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain (dite loi "SRU") ;
- loi n°2003-590 du 2 juillet 2003, dite loi "Urbanisme et Habitat" ;
- loi n°85-729 du 18 juillet 1985 relative à la définition et à la mise en œuvre des principes d'aménagement ;
- loi n° 83-630 du 12 juillet 1983 relative à la démocratisation des enquêtes publiques et à la protection de l'environnement dite Loi Bouchardeau ;
- loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs ;
- loi n° 92-101 du 2 février 1995 relative à la protection de l'environnement. Création de la Commission Nationale du Débat public ;
- loi n°2002-276 du 27 février 2002 instituant les Conseils de quartier obligatoires pour les communes de plus de 80 000 habitants ;
- loi n°2003-705, le référendum local décisionnel ainsi que le droit de pétition reconnu pour chaque collectivité territoriale (acte II de la décentralisation) ;
- code de l'Urbanisme : Art. L 300-1 et L 300-2 ; R300-1 à R 300-3 ;
- code de l'Environnement : Art. L 121-1 à L 121-15, L123-1 à L123-16 et L126-1.

Index des fiches outils

Il s'agit d'une première liste des outils identifiés pour mener une démarche qui pourra être complétée au fur et à mesure des expériences menées par chacun. N'hésitez pas à apporter votre contribution.

- 1 • Cartographie des acteurs
- 2 • Carte sociodynamique des acteurs et stratégies d'acteurs
- 3 • Méthodes de recrutement
- 4 • Formulaire de déclaration CNIL
- 5 • Mention CNIL
- 6 • Faire connaissance
- 7 • Règles d'animation
- 8 • Carnet de bord
- 9 • Travailler en sous-groupes
- 10 • Evaluer une séance
- 11 • Protocole Dialogue citoyen
- 12 • Extranet citoyen
- 13 • Hiérarchiser et prioriser
- 14 • Evaluation individuelle de fin d'atelier
- 15 • Répondre aux préconisations d'un avis citoyen
- 16 • Bilan partagé de la démarche
- 17 • Fiche d'identité des instances (CNCE, CMPH, CNJ, Conseil de quartier)



Ce guide a été conçu par la Mission Dialogue citoyen de la Ville de Nantes, assisté du cabinet de consultation Missions Publiques. Il a fait l'objet d'une co-production avec les 23 agents municipaux des 12 directions municipales dans le cadre d'une formation-action menée entre février et septembre 2010.



Pôle Politiques Publiques et Prospective
Mission Dialogue citoyen
2, rue de l'Hôtel de Ville
44094 Nantes cedex 1
tél. 02 40 41 93 92