



Acteurs de la participation

**La participation,
de la notion à son usage
par les villes et les CCAS**

Photographies de fin d'année 2003



Introduction de Patrick Kanner

Président de l'UNCCAS

Adjoint au maire de la ville de Lille

Vice Président du Conseil Général du Nord

Loin de l'effet de mode, depuis de nombreuses années des CCAS/CIAS ont mis en place des outils afin de faire participer, notamment les plus démunis d'entre nous aux politiques sociales locales.

Ces outils de participation rendent acteur le citoyen, favorisent sa réinsertion dans la société, car ils créent du Lien Social. Les CCAS/CIAS lieux de proximité par excellence sont donc bien souvent les premiers avec les associations à mettre en œuvre une politique de participation. Si bien que le conseil d'administration de l'UNCCAS a décidé de nommer Hervé Carré, Adjoint au Maire d'Angers, chargé de la délégation pour notre Union sur ce thème.

Deux raisons font de l'UNCCAS un acteur de la participation :

Le ministère de l'Action Sociale a décidé de soutenir nos efforts en matière d'expérimentation sur le thème de la participation dans sa convention triennale 2003/2005. Et enfin, ayant fait valoir son expérience dans le domaine, l'UNCCAS a été nommée par le comité des ministres du Conseil de l'Europe, membre du conseil européen d'experts travaillant sur la participation des usagers aux services sociaux (CS-US).

Ce recueil d'expériences, qui fait suite à une étude coordonnée par Hervé Carré, avec l'aide de la ville d'Angers auprès de communes de toutes tailles, membres de notre réseau, sera j'en suis sûr, un excellent support à tout responsable élu, professionnel ou bénévole intervenant dans le champ social de proximité. Ce document démontre encore une fois, la richesse des solutions mises en œuvre au quotidien par les communes et leur CCAS/CIAS.

Présentation de la problématique

Hervé Carré

Adjoint au Maire d'Angers

Délégué national UNCCAS à la Participation

Les communes sont devenues des espaces complexes où se mêlent des éléments contradictoires : performance économique et exclusion d'une partie de ses membres, intérêt général et tendance au repli sur soi. Les villes sont aussi des lieux privilégiés d'exercice de la citoyenneté et d'apprentissage de la démocratie.

Les élus et les institutions peuvent agir pour refonder la démocratie représentative et ne plus être suspectés d'être coupés des réalités quotidiennes et des populations qui ressentent le plus durement cette dualité de la société. Améliorer les rapports entre élus et citoyens nécessite d'ajouter à la démocratie représentative, une démocratie participative, au sein de laquelle, une nouvelle réponse sociale surgit.

Ceux qui vivent, dans leur propre existence, la dureté des villes ont renoncé à se déplacer pour élire leurs représentants. Ils s'interrogent sur notre utilité sociale il sont sceptiques devant notre volonté de renouveau de la démocratie participative. Comment est-il possible de les associer, de lever les obstacles nés de ce doute si répandu ?

Pourtant, pour la construction d'un tramway ou la réhabilitation d'une école, il apparaît évident de tenir compte de l'avis des usagers. Pourquoi n'en serait-il pas de même pour les questions sociales ?

Répondre aux problèmes d'aujourd'hui nécessite de croiser de multiples compétences et notamment, celle des habitants. Le fait de vivre dans leur quartier leur confère une expertise du quotidien sur les réalités de ce quartier. Leur situation sociale de marginalisés leur donne un point de vue sur les différents domaines de la

vie de la cité qui leur est propre et irréductible aux représentations consensuelles habituellement reçues.

Cette compétence est une vraie richesse, dont on ne peut plus faire l'économie, pour renouveler les pratiques, faire naître de nouvelles coopérations et mieux décider. L'enjeu est fort, car associer les habitants aide à réhabiliter la chose publique. Il ne s'agit pas seulement de faire pour les habitants, mais avec eux et parfois contre eux.

Démocratie participative, le mot est lâché. Ni représentative, ni élective, sommes-nous en mesure de la définir autrement que par des contraires ?

L'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale, en partenariat avec la Ville d'Angers, a décidé de faire une photographie des actions menées par des CCAS.

Garantir des espaces d'expression des personnes constitue une vraie ambition et un vrai challenge de rénovation des institutions et parmi elles, les CCAS. Une culture du dialogue et du projet améliore la réponse publique. La question sociale est alors située au cœur de la ville et non à sa périphérie, vers l'ensemble des habitants et non plus vers les seuls pauvres, elle bénéficie à tous, pour une ville plus douce à vivre.

Photographie de la participation, pourquoi et comment ?

Quels sont les modes opératoires ? Existe-t-il des conditions privilégiées pour construire de la réponse sociale ? Les organisations souffrent-elles de ce nouvel angle de vue pour conduire l'action ? Comment agit la diversité dans le jeu des acteurs mobilisés dans les démarches ? Quels sont les modes de coopération qui se sont institués ? Y a-t-il une spécificité quant aux contributions des uns et des autres ? La démarche participative a-t-elle occasionné des repositionnements ? A-t-elle produit des outils singuliers, une pédagogie particulière ? Principes, Valeurs, comment naviguer dans l'aventure participative ?

21 villes ont répondu

Ce sont 21 villes qui ont répondu à cette enquête éclair, représentatives de 2,5 millions d'habitants, dont le reflet est présenté ci-dessous.

41 formes variées de démocratie participative

41 formes variées de démocratie participative qui montrent d'abord, que l'expression de l'expertise d'usage est un enjeu bien perçu du côté institutionnel, la taille des communes, petite, moyenne ou grande, ne constituant pas un obstacle à la conduite des démarches. Les publics visés dans ces actions sont principalement les bénéficiaires des minima sociaux et les retraités personnes âgées.

Éléments de diagnostic

Quatre grandes catégories d'éléments de diagnostic déclenchent les actions : une prise de conscience d'une crise de la démocratie représentative, des usagers en posture de plainte et en déficit de liens, un manque d'espace de parole contrepartie de l'implication citoyenne et l'obsolescence de l'offre publique. Ce diagnostic posé, la participation s'envisage sous l'angle politique, d'une part, pratique, s'agissant des modes de conduite de l'action publique, d'autre part. Ainsi, améliorer le bien être des personnes, favoriser la participation citoyenne et rénover l'action publique sont les grandes intentions exprimées.

Modalités de conduite des démarches participatives

Du point de vue des modalités de conduite des démarches participatives, plusieurs postures méthodologiques sont décrites. Le temps est une notion majeure à prendre en compte. La participation est source d'invention des

modalités de mobilisation des acteurs. Elles sont de trois types : diffus, collectif et individuel. A ce stade, les premières difficultés se présentent. La participation oblige l'institution à aller vers les populations sur leurs lieux de vie, à prendre en compte leurs soucis d'organisation, leur trop grand isolement, à changer de langage pour donner des messages lisibles par le plus grand nombre. La participation confronte l'institution à la résistance des professionnels, au manque de transversalité et au déficit de moyens. Elle convoque les élus à mettre du réseau dans la pyramide. Elle leur impose plus d'écoute et d'attention. Guidés par la finalité des projets, les élus s'organisent pour ancrer la question sociale au cœur du projet de ville en informant, partageant et coopérant.

L'expertise d'usage reconnue par les Villes

La valeur de l'expertise d'usage est très souvent reconnue par les Villes, dans des documents symboliques, tels que des chartes. S'agissant de cette expertise d'usage, six catégories de savoir faire participatifs sont identifiés : la capacité à interpeller les élus et les institutions pour mettre à l'agenda des projets, à s'impliquer comme porte-parole d'une population, à rechercher avec l'institution des solutions et à les concevoir, à contribuer à mettre en œuvre des actions et à les évaluer.

La participation produit des effets

Elle contribue d'abord à créer de nouveaux services et de nouvelles prestations. Elle introduit des savoir faire nouveaux dans les métiers et les emplois, tels que l'ingénierie sociale, la conduite de projet et la dynamique de groupe. Elle modifie l'organisation du travail. Les interactions font co-exister verticalité et horizontalité. Enfin, la participation nécessite des moyens financiers, techniques, humains, de communication et d'évaluation.

Références méthodologiques

Cette photographie montre 41 formes variées de démocratie participative, initiées par 21 communes, soit 2.500.000 habitants, Cf. annexe n°1

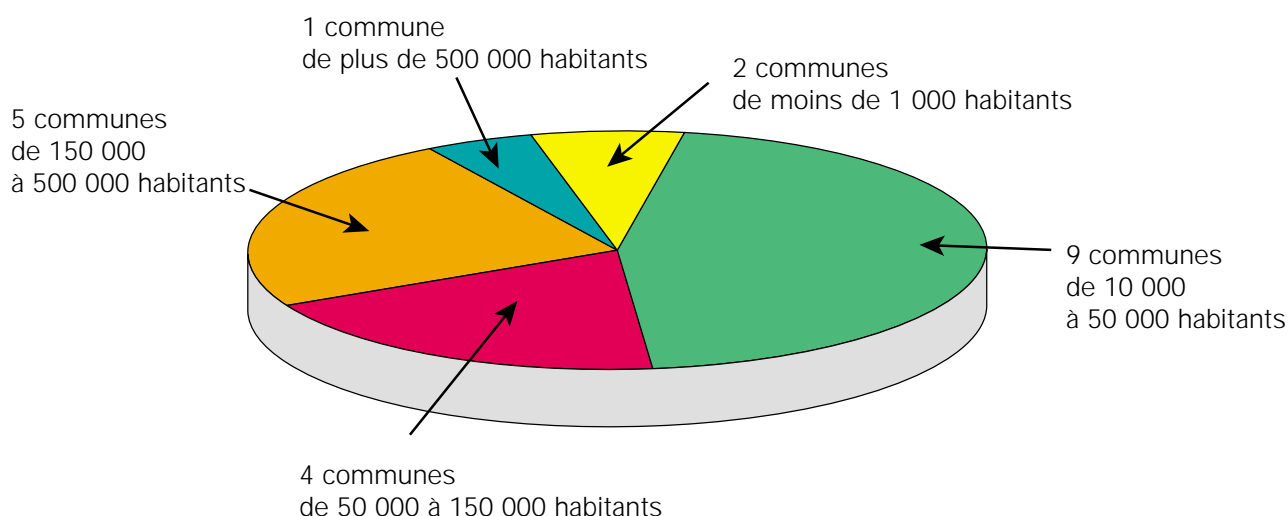
12 régions française sur 22 sont représentées : Bretagne, Basse-Normandie, Haute-Normandie, Franche-Comté, Ile-de-France, Pays de la Loire, Poitou-Charentes, Aquitaine, Midi-Pyrénées, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Auvergne et Rhône-Alpes. La taille des communes, rurales et urbaines, varient de 310 à 810.000 habitants.

Les villes ont été consultées du 1^{er} septembre au 15 octobre 2003.

Le travail de conception de l'outil de recueil d'expériences, son dépouillement, le regroupement des informations et leur description dans des catégories ont été élaborés par Catherine Cottenceau, Agent de développement local et Chef de Projet du Comité d'Usagers du CCAS d'Angers.

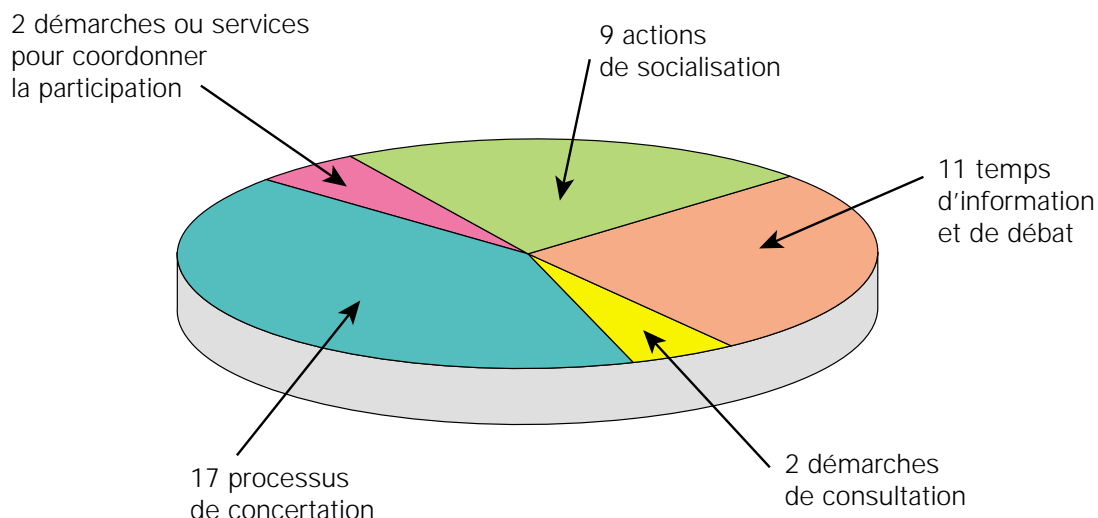
L'habitude de coopération entre le CCAS d'Angers et le rôle Social du CNFPT a permis la supervision de ce travail, par Laurent Sochard, Psycho-sociologue à l'ENACT d'Angers.

La taille des communes, de 306 à 810.000 habitants, n'est pas un obstacle à la conduite de démarches participatives.



Dans la moitié des actions, les usagers ont "voix au chapitre"

Cf. annexe n°2



Favoriser l'expression semble être un enjeu bien perçu par les élus

Avec une volonté politique forte ...

Sur 41 expériences, 40 ont été commanditées par les élus politiques, soit par l'équipe municipale dans le cadre du Projet de Ville, ou l'Adjoint au Maire chargé de la Solidarité dans le cadre du Projet Social du CCAS. Les institutions accepteraient d'être nourries des projets des territoires, pour les articuler avec les projets d'ensemble des communes. Les démarches ascendantes trouveraient alors leur place dans les organisations publiques.

... et un engagement institutionnel pour conduire les projets

Cet engagement de l'institution passerait par l'implication de tous les acteurs, de la direction aux agents, le rôle des cadres intermédiaires étant tout aussi déterminant.

**Les 21 communes ont mobilisé
4 catégories de répondants à l'enquête.
Dans une large majorité, ils sont comptables
de la stratégie de la collectivité (19 sur 22).**

7

élus

9

cadres dirigeants

3

cadres chargés de
l'ingénierie sociale

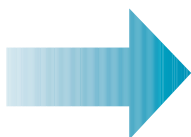
3

techniciens

4 éléments de diagnostic à l'origine des actions

Ils ont constaté :

L'isolement des élus – Le manque de connaissance partagée pour décider et susciter des initiatives collectives - La méconnaissance du public et de ses besoins - Certaines catégories de population ne peuvent accéder à la parole dans le cadre de la démocratie représentative



1

Une prise de conscience d'une crise de la démocratie représentative

Une cohésion sociale à construire – Augmentation de la fragilité – Isolement des personnes – Souffrance et mal être – Baisse du pouvoir des gens sur leur propre vie – Dépendance de la collectivité – Incivilités



2

Des usagers en posture plaintive et en déficit de liens

Peu de lieux d'échanges, de débat, de propositions entre les élus et les citoyens en dehors des périodes d'élections municipales - une parole peu écoutée et pas organisée – peu de prise en compte des volontés des populations d'être associées aux décisions – peu de reconnaissance d'une vraie compétence des usagers fragiles pour aider à la définir les politiques sociales



3

Un manque d'espace de parole, contrepartie de l'implication citoyenne

L'absence d'investigation qualitative des besoins en complément des statistiques - Le manque de lisibilité et de visibilité des dispositifs de droit commun - l'augmentation des budgets de redistribution - le manque de politique préventive - un traitement trop technocratique des problèmes des gens - des logiques d'assistance, au détriment de logiques de développement - méconnaissance du degré de satisfaction du public quand à la qualité des services offerts.



4

L'obsolescence de l'offre publique

2 sensibilités à propos de la participation :

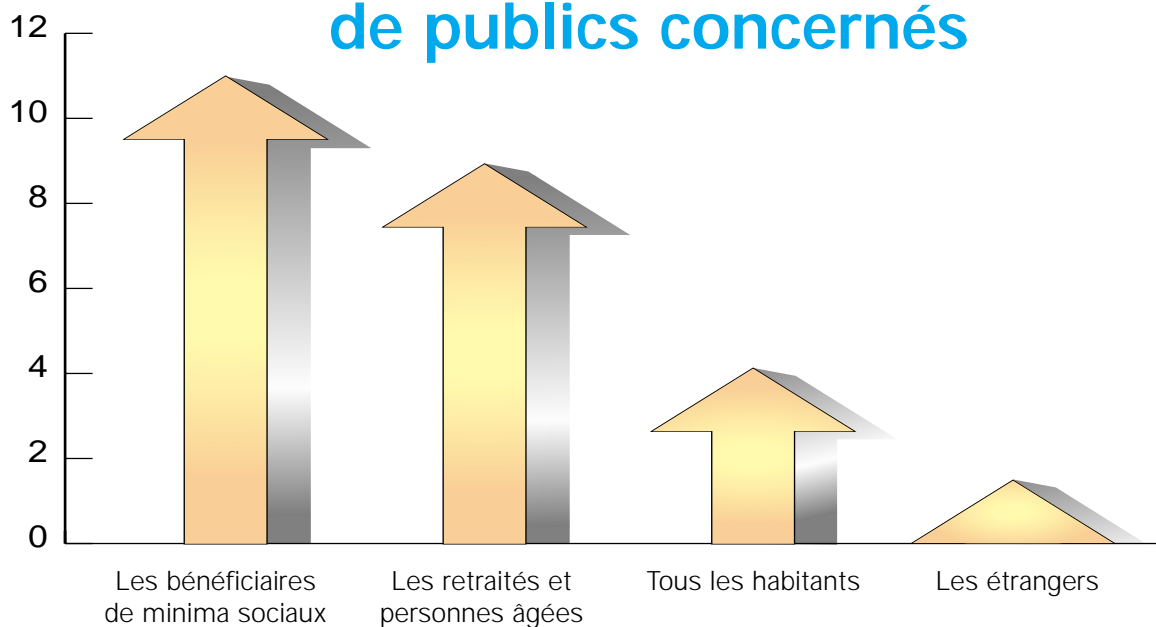
politique : des citoyens responsables

pratique : c'est plus efficace de faire avec les gens



Nous avons des réponses qui envisagent la participation sous l'angle politique d'une part, pratique s'agissant des modes de conduite de l'action publique, d'autre part.

Les actions par catégories de publics concernés



3 types d'objectifs

Améliorer le bien être des personnes



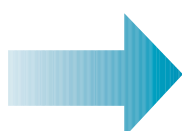
Augmenter la qualité de vie – valoriser les personnes – reconnaître leur savoir faire – être bienveillant à l'égard des plus fragiles – retrouver de la confiance en soi – aider à créer des projets de vie – favoriser le lien social – permettre les échanges entre les gens – restaurer la convivialité – rompre l'isolement des personnes

Favoriser la participation citoyenne



Etre à l'écoute et connaître les besoins des usagers pour leur apporter des réponses sociales adaptées - faciliter l'expression de la maîtrise d'usage - consulter - donner des informations globales et répondre aux questions – expliquer les orientations municipales et présenter les projets – capter l'intérêt des habitants - créer des groupes permanents - soutenir par de la formation – créer des espaces de dialogue externes aux institutions pour permettre aux habitants de mieux organiser et présenter leur pensée – rendre les personnes actrices de la vie sociale, plus que consommatrices.

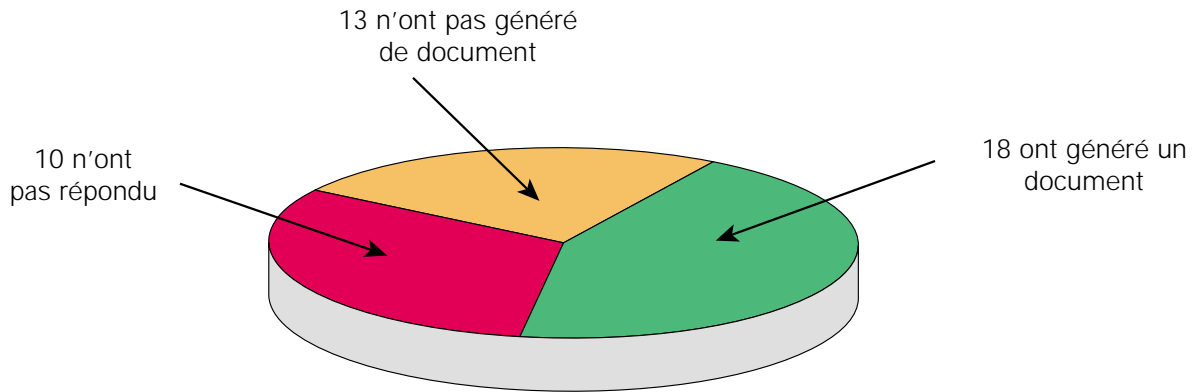
Rénover l'action publique



Soutenir les projets des habitants - redonner une nouvelle image et une nouvelle dynamique aux institutions publiques - rendre lisible et visible l'action municipale - établir des enquêtes qualité - adapter les réponses aux attentes - faire de la prévention – conduire des évaluations participatives -- faire monter les agents en compétence pour les amener à maîtriser des savoir faire participatifs, à conduire des projets de développement local et à être des praticiens de la dynamique de groupe.

La formalisation par l'écrit : une pratique bien répandue

Nous n'avons pas de réponse pour 10 actions. Est 13 actions n'ont pas généré de document qui formalise l'implication des personnes.

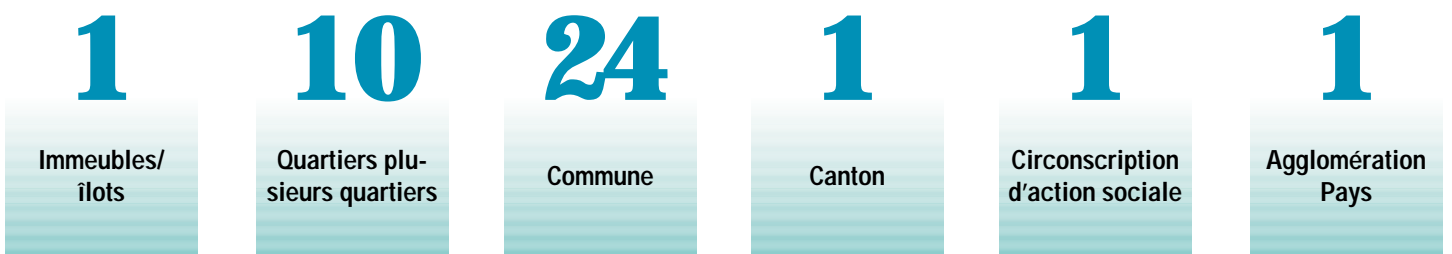


18 actions ont fait l'objet d'un document qui rassemblent les valeurs et les règles du jeu.

Certaines actions disposent de plusieurs documents, qui peuvent avoir été signés par les acteurs, pour symboliser leur engagement et leur implication dans les démarches.



Les territoires de proximité sont privilégiés



La grande majorité des actions sont conduites à l'échelle de la commune.

Considérant les caractéristiques économiques, sociales et culturelles de certains quartiers, les responsables des projets peuvent associer et coopérer davantage avec les habitants de ces quartiers, même si le territoire défini de l'action est la commune. Les besoins s'exprimeraient sur un territoire et les réponses apportées sur des territoires différenciés et évolutifs.

Le temps : une dimension constitutive de la participation

Nous n'avons pas de réponse significative pour 13 actions. Toutefois, les actions considérées comme participatives font l'objet d'une description en *annexe n°3*.

L'acte de ne pas renseigner cet item pourrait témoigner du caractère mineur accordé par les répondants à cette notion. Or, le temps des élus n'est pas le temps des techniciens, qui n'est pas non plus le temps des usagers.

Le temps n'est pas non plus le même, selon que l'on se situe dans des expériences d'information, de consultation, de concertation ou de participation avec les usagers.

Les actions d'information et de consultation mobilisent moins de temps en conception et animation, que les actions de concertation et de participation. Elles présenteraient alors l'avantage de constituer un premier niveau à cibler par les acteurs, qu'ils soient élus, techniciens ou usagers, pour faire l'apprentissage de la démocratie et de la citoyenneté.

3 modalités de mobilisation des usagers, habitants, citoyens

Elles sont détaillées en *annexe n°4*.

Les communes ont utilisé 3 types de modalités :

- 1 information large du public,
- 2 information collective de publics ciblés
- 3 information individuelle sous forme de contacts directs avec les personnes.

33 actions ont fait l'objet de démarches de mobilisation des usagers, habitants, citoyens, pour recueillir et identifier leurs avis, souhaits et besoins.

96 actions ont ainsi permis de mobiliser 2330 personnes.

Les freins à la mobilisation : selon la place occupée, les difficultés sont différentes

annexe n°5

Du côté des usagers ... (formulées par les institutions)

- Des problèmes d'organisation personnelle,
- Un trop grand isolement des personnes,
- Des difficultés de compréhension de la démarche, dans la prise de parole et l'expression des idées.

Du côté des institutions ...

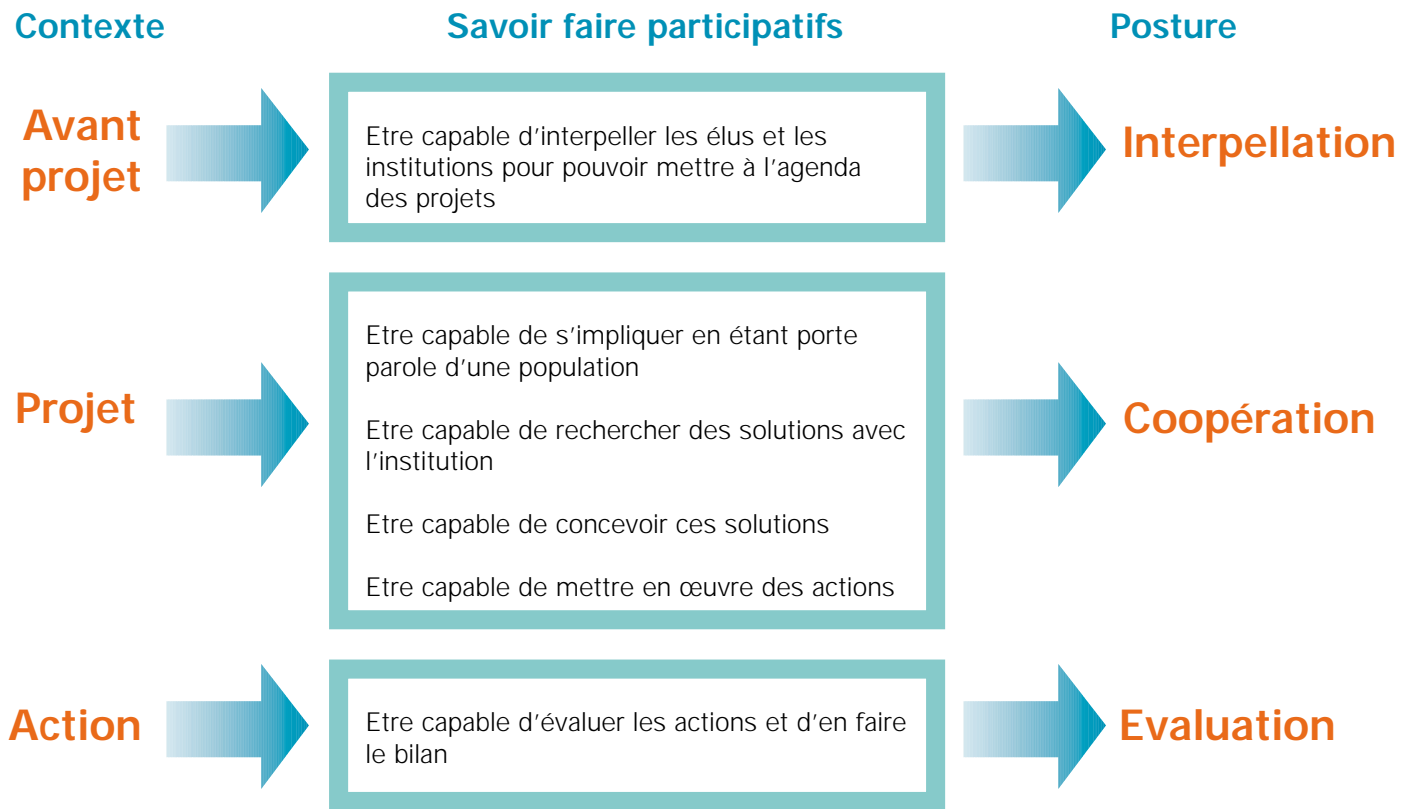
- Le manque de culture transversale entre les services
- Des difficultés à rendre le message lisible et pédagogique auprès des usagers
- Un déficit de moyens humains et techniques
- La résistance des professionnels

Du côté des élus ...

- Un déficit du partage d'informations entre les élus et de la coopération entre eux

Les savoir faire des habitants, usagers, citoyens aux différents stades de l'action

annexe n°6



Le pilotage : une affaire d'élus et de professionnels

Les systèmes de pilotage sont majoritairement présidés par des élus

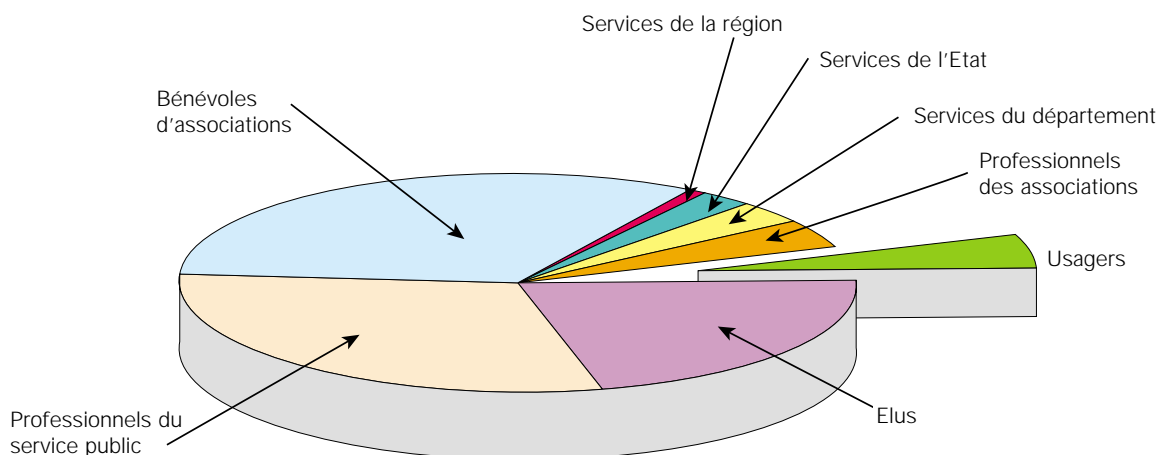
Pour **25 actions**, dont les informations sont significatives,

18 comités de pilotage constitués,

dont **14 présidés par des élus**

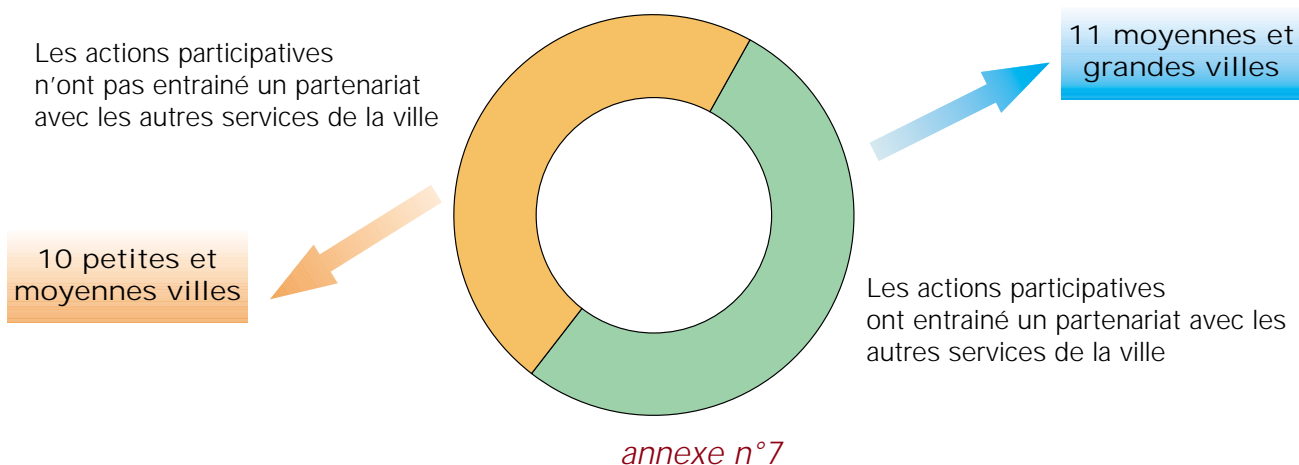
(Maire ou Adjoint au Maire),

rassemblant 120 acteurs :



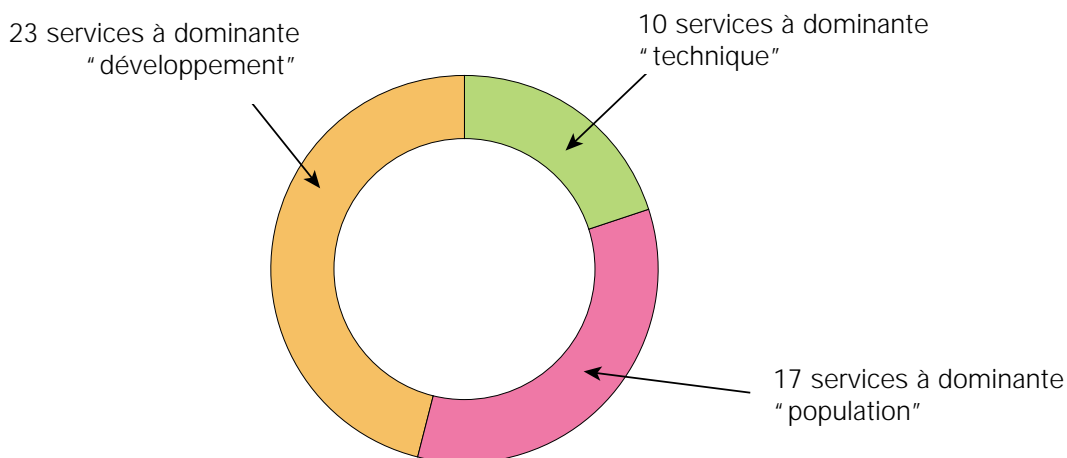
Les usagers, habitants, citoyens sont peu présents dans les instances de pilotage des démarches.

Le partenariat avec les autres services municipaux : une tendance mitigée

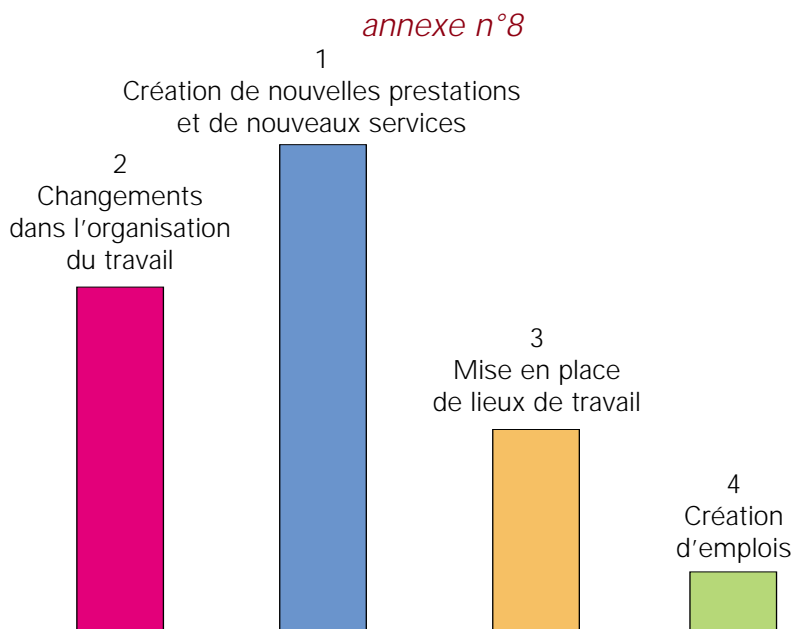


Les démarches participatives permettent de partager les problématiques sociales avec d'autres services pour bénéficier de leur soutien dans la réalisation des projets.

Ces interactions permettent également de faire émerger des partenariats non habituels pour les CCAS. En effet, ils sont sollicités pour favoriser l'expression des besoins des plus démunis dans les politiques culturelles, sportives, de loisirs, de santé publique ...

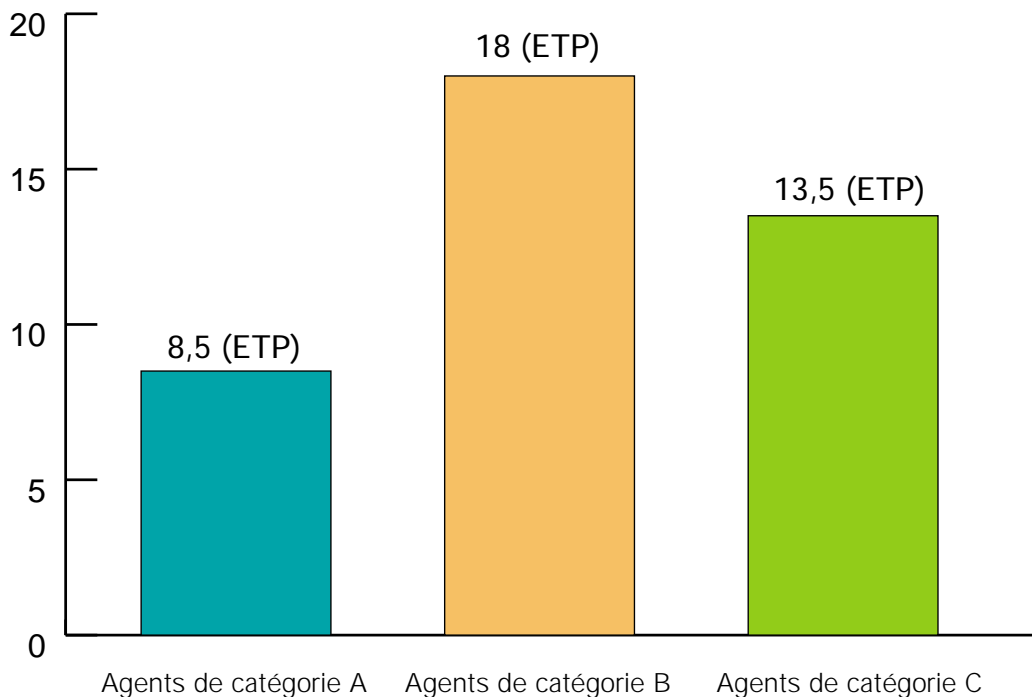


Le podium des effets de la participation



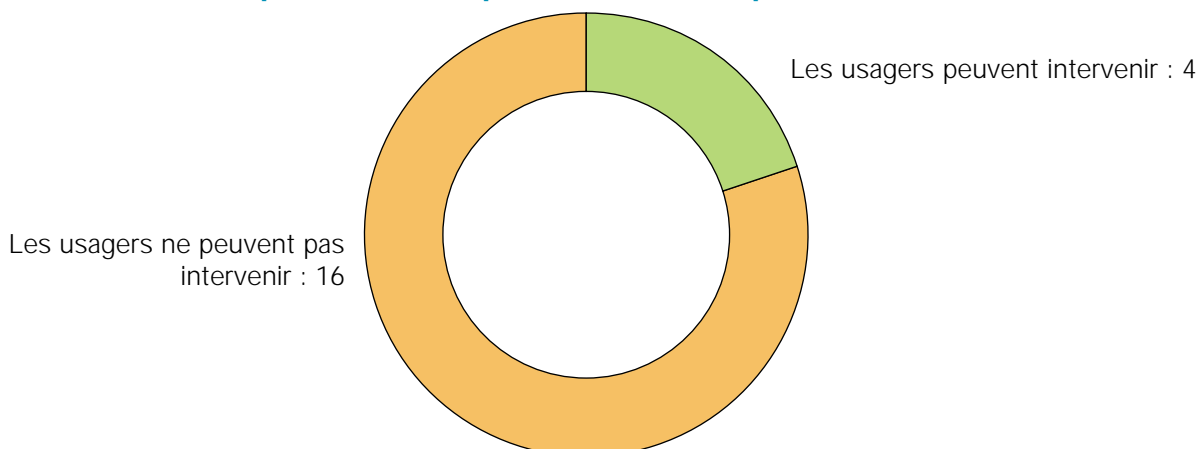
Les moyens humains mobilisés par les Villes pour conduire les actions

Sur 20 villes qui ont renseigné l'item, 15 ont affecté des moyens de fonctionnement pour faire vivre la démocratie participative, soit 40 équivalents temps plein (ETP)



Par ailleurs, qu'en est-il de la place des usagers dans les dispositifs publics ?

Sur les 20 villes qui répondent, 4 accordent aux usagers une place active dans les dispositifs publics (Revenu Minimum d'Insertion, Fonds Solidarité Logement, Fonds d'Aide aux Jeunes, Plan Local d'Insertion par l'Economie ...) dont ils dépendent.



Dans 4 petites ou moyennes villes, au sein de groupes d'expression, les usagers témoignent de leurs conditions de vie, partagent des expériences et formulent des propositions. Une restitution de leur parole est par ailleurs organisée.

Annexes

Annexe n°1

Des villes et des formes variées de démocratie participative

Angers <i>156.000 habitants</i>	Une commission extra-municipale avec les associations de chômeurs Une commission extra-municipale sur la distribution d'aides alimentaires Un comité d'usagers Une Charte Culture et Solidarité Grandir et Vieillir ensemble Les conseils de vie sociale dans les résidences pour personnes âgées
Bordeaux <i>200.000 habitants</i>	Un groupe de dialogue citoyen
Chatelleraut <i>30.000 habitants</i>	Une épicerie sociale
Clermont Ferrand <i>141.000 habitants</i>	Une charte de partenariat entre le CCAS et les conseils de quartier Des heures de concertation avec les usagers au point jeune Des heures de concertation au CLIC Douze réunions de quartiers par an pour présenter la politique municipale Trois commissions extra-municipales sur les problèmes économiques, d'environnement et d'urbanisme Deux réunions par an avec les familles et les partenaires sociaux des crèches Deux réunions par an avec les familles des résidences pour personnes âgées
Colomiers <i>29.000 habitants</i>	Vacances : Accès aux loisirs et aux vacances
Coutances <i>10.000 habitants</i>	Cap Vers, vers un équilibre et une réinsertion sociale
Décines <i>24.000 habitants</i>	Une épicerie sociale, le collectif alimentaire et d'initiatives solidaires
Gonfreville L'Orcher <i>9.900 habitants</i>	Rencontres avec les retraités
Gourhel <i>413 habitants</i>	Le ré-apprentissage aux habitants du code de la route
Lorient <i>60.000 habitants</i>	La création d'une direction de la proximité
Marseille <i>810.000 habitants</i>	Soyez acteur de votre vie, des comités de loisirs Soyez acteur de votre vie, construire des équipements sociaux
Moissannes <i>306 habitants</i>	Courses pour les personnes âgées non mobiles
Nantes <i>280.000 habitants</i>	Des comités consultatifs de quartier Des carrefours citoyens Des grands projets urbains Une commission extra-municipale handicap Le conseil nantais pour la citoyenneté des étrangers Le conseil nantais de la jeunesse
Nice <i>350.000 habitants</i>	Les rendez-vous des seniors ou les causeries du mardi
Parthenay <i>10.400 habitants</i>	Troc service, " retour vers l'autonomie sociale et professionnelle "
Quimper <i>63.000 habitants</i>	Un café rencontres
Saint Claude <i>12.800 habitants</i>	Un groupe local d'enquête sur les processus d'exclusion
Saumur <i>31.700 habitants</i>	Une journée citoyenne, " bien vivre dans sa ville " Le conseil municipal des jeunes Le conseil des sages
Torcy <i>21.700 Habitants</i>	Vivre longtemps, vivre vraiment - Groupe de paroles
Toulon <i>166.000 habitants</i>	Information collective des nouveaux demandeurs de RMI Une enquête qualité au service retraités personnes âgées
Versailles <i>87.000 habitants</i>	Une commission extra-municipale accueil des jeunes enfants

Les degrés de compétences des démarches de dialogue

Nous avons identifié les processus participatifs mis en œuvre par les 21 villes à l'aune des quatre degrés en participation proposé par l'ADELS¹ qui s'est inspirée d'une échelle de sociologues nord américains. En effet, on a tendance à attribuer le nom de participations à des actions qui ne devraient pas être toutes recouvertes par ce terme.

" La participation pose la question du pouvoir. Les élus acceptent que les usagers entrent dans les structures, les procédures, les processus conçus par l'autorité pour dialoguer ensemble. La démocratie représentative accepte d'être irriguée par des formes variées de démocratie participative.

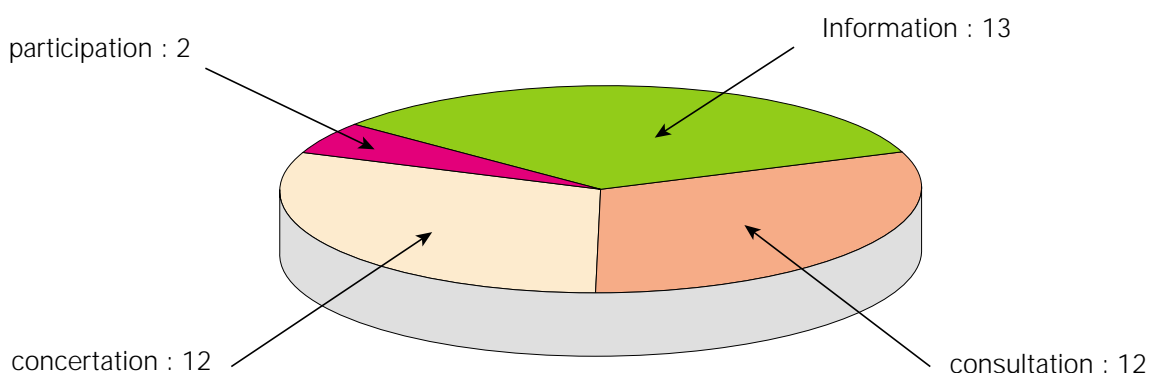
Les mécanismes de l'information locale constituent le premier degré. Nous sommes dans la pédagogie de la participation, plus que dans la participation elle-même, qu'il s'agisse de l'information ascendante, des habitants vers le pouvoir, ou de l'information descendante, du pouvoir vers les habitants.

Le second degré s'appelle **la consultation**. Le pouvoir recueille un avis dont il tient compte ou pas, mais qui en principe doit éclairer la décision (enquête publique, référendum local ...)

La concertation constitue le troisième degré. Elle implique l'intervention de non décideurs – usagers, habitants - tout au long de la constitution d'un dossier, dans des structures pérennes, sectorielles ou territoriales de type commission extra municipales, comité d'usagers, conseil consultatifs de quartier, conseil des jeunes, conseil des sages ... Elle reconnaît aux habitants un pouvoir d'expertise pour des questions qui les concernent au même titre que des professionnels techniciens. Elle considère les habitants comme des personnes ressources, un gisement de créativité et de dynamisme social, dont le pouvoir local se dote. L'intervention des habitants est capable d'enrichir la réflexion et permet au pouvoir de trancher dans les meilleures conditions, en meilleure connaissance de cause. Des opérations de communication, de formation, d'accroissement du pouvoir peuvent encore améliorer l'intervention des habitants.

La participation à proprement parler, arrive au bout du processus, elle est le quatrième degré. Elle induit un partage du pouvoir et de la responsabilité. L'information ascendante et descendante, la consultation, la concertation rendent le pouvoir plus averti, plus intelligent, mais il ne peut pour autant admettre la co-décision, la co-gestion avec les habitants ou leurs représentants.

Les initiatives selon les 4 degrés de la participation décrit par l'ADELS



¹ ADELS Association pour la démocratie et l'éducation locale et sociale - Politique de participation et participation au politique, les habitants dans la décision locale, Territoires, septembre et octobre 1999.

Annexe n°3 De l'usage du temps

Pour 6 actions d'information des usagers

Année de démarrage	
Année	Nombre
1997	1
2000	1
2001	1
2003	3

Temps de conception en amont	
Temps en amont	Nombre
Moins de 3 mois	3
De 3 à 6 mois	3
De 6 à 12 mois	
De 1 à 2 ans	
Plus de 2 ans	

Durée de l'action	
Temps en amont	Nombre
Durée ponctuelle	
Durée déterminée par la vie de l'action	1
Durée pérenne/ structurelle	5

Association des usagers pour concevoir la démarche	
Oui	Non
3	3

Pour 2 actions de consultation des usagers/habitants

Année de démarrage	
Année	Nombre
2001	1
2003	1

Temps de conception en amont	
Temps en amont	Nombre
Moins de 3 mois	1
De 3 à 6 mois	1
De 6 à 12 mois	
De 1 à 2 ans	
Plus de 2 ans	

Durée de l'action	
Temps en amont	Nombre
Durée ponctuelle	1
Durée déterminée par la vie de l'action	
Durée pérenne/ structurelle	1

Association des usagers pour concevoir la démarche	
Oui	Non
	2

Pour 13 actions de concertation des usagers/habitants

Année de démarrage	
Année	Nombre
1996	1
1997	1
1999	1
2000	1
2001	4
2003	5

Temps de conception en amont	
Temps en amont	Nombre
Moins de 3 mois	
De 3 à 6 mois	3
De 6 à 12 mois	
De 1 à 2 ans	4
Plus de 2 ans	6

Durée de l'action	
Temps en amont	Nombre
Durée ponctuelle	
Durée déterminée par la vie de l'action	
Durée pérenne/structurelle	13

Association des usagers pour concevoir la démarche	
Oui	Non
4	3

Annexe n°4
Modalités de mobilisation
des usagers, habitants, citoyens pour le démarrage des actions

Des modalités diffuses

Journaux de quartier, journal municipal, presse locale	12
Information des associations, relais locaux auprès des publics	8
Information dans les lieux institutionnels d'accueil (plaquettes, affiches ...)	7
Création d'un cyber centre, d'un site internet	2
Information dans les bus	1
Total	30

Des modalités collectives organisées

Des réunions publiques dans les quartiers	11
Des réunions publiques en mairie centrale	6
Des repas de quartier	3
Des repas de personnes âgées	2
Du théâtre forum	2
Des conférences, colloques, séminaires	2
Des ateliers culturels et artistiques	4
Des actions de brainstorming créatif	2
De la formation des usagers	2
Total	34

Des modalités individuelles organisées

Questionnaire d'enquête auprès du public	10
Invitation par le biais d'un courrier individuel avec mailing	7
Visites à domicile	6
Etude dans les lieux de vie	5
Interviews	4
Total	32

Annexe n°5

Principales difficultés de mobilisation des habitants, usagers, citoyens dans les actions

Du côté des usagers

Difficultés	Nombre de fois cités
Problèmes d'organisation personnelle	13
Trop grand isolement des personnes	11
Difficultés dans la prise de parole et dans l'expression des idées	10
Difficultés de compréhension de la démarche	9
Scepticisme des personnes	7
Pas de perception claire de la transformation des idées en action	3
Suspicion vis à vis des élus et des institutions	3

Du côté des institutions

Difficultés	Nombre de fois cités
Difficultés à faire vivre la transversalité entre les services	10
Difficultés à rendre le message lisible et pédagogique auprès des usagers	8
Manque de moyens humains et techniques	7
Résistance des professionnels	6
Difficultés à transformer l'organisation	5
Manque de moyens financiers	2
Manque d'outillages et de méthodes	1
Difficultés à communiquer avec un public étranger	1

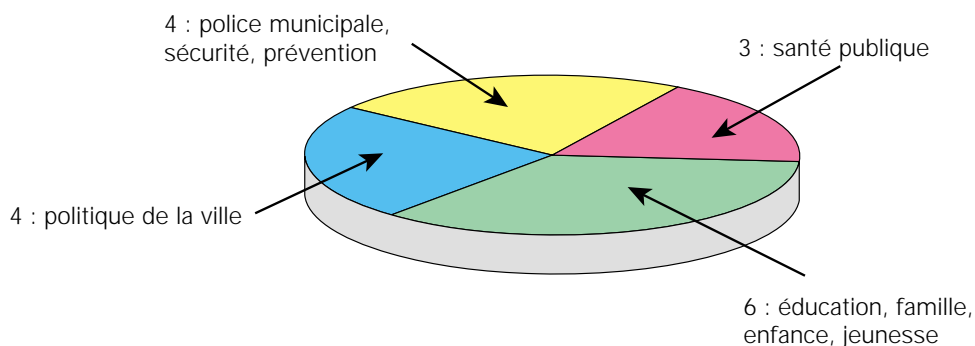
Du côté des élus

Difficultés	Nombre de fois cités
Un déficit du partage d'informations entre les élus,	
Un manque de coopération entre eux	13
Des difficultés à faire comprendre aux usagers que tout n'est pas décidé d'avance	1

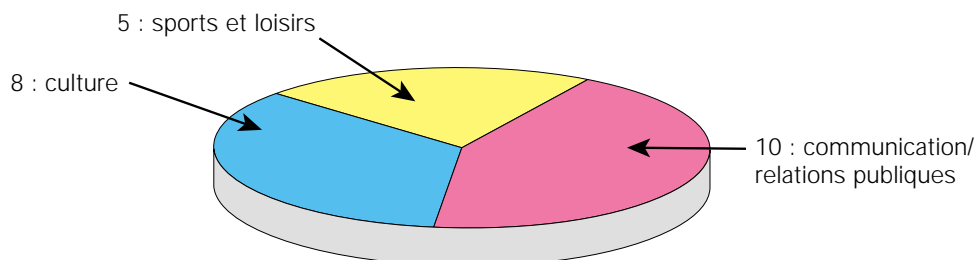
Annexe n°7

Les coopérations avec les autres services de la Ville

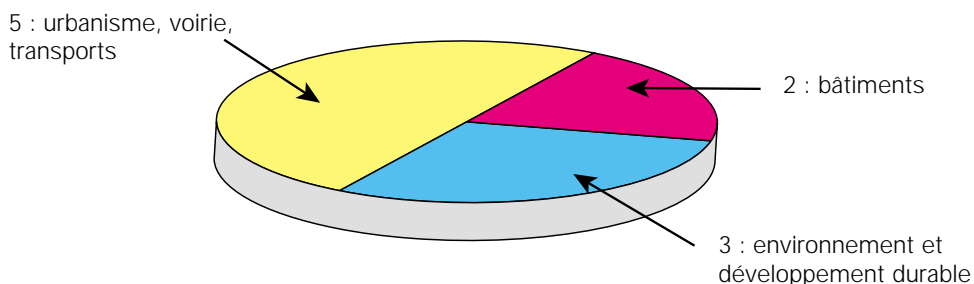
Services à dominante "population"



Services à dominante "développement"



Services à dominante "technique"



Annexe n°8

Les effets de la participation

Création de nouvelles prestations et de nouveaux services au public

- Des actions intergénérationnelles
- Des animations pour les seniors
- De la formation des usagers et des bénévoles d'association
- Une démarche de soutien aux projets des habitants
- Des ateliers d'initiation à l'informatique et internet
- Des guides demandeurs d'emploi et aides alimentaires
- Une carte de réduction pour accéder à des services culturels, de loisirs ... à tarif réduit
- Une mutuelle
- Des ateliers d'expression artistique
- Des projets en cours d'élaboration : *Prêt, Journal, Actions collectives estime de soi, Vacances pour tous, réflexion " mieux habiter ", Dialogue avec la jeunesse, Maison parents ados ...*

Changement dans l'organisation du travail au sein de l'institution

- Création d'un service pour les personnes âgées, retraitées
- Développement de la transversalité
- Questionnement sur l'articulation des démarches participatives
- Evolution des pratiques professionnelles : *meilleure prise en compte du métier d'animateur auprès des personnes âgées - constitution d'une équipe projet avec des agents volontaires pour conduire les projets issus de la concertation - Formation action des agents à la conduite de projet de développement social - plus de travail collectif avec les usagers (information collective RMI, démarche collective de contractualisation ...)*

Création de lieux de dialogue

- Des groupes de parole dans les quartiers appelés groupe ressources
- Des tables rondes
- Des ateliers d'urbanisme
- Un comité de journal de quartier
- Un fond de participation des habitants
- Une instance de réflexion et de débats sur les services offerts au public
- Un colloque sur l'intergénération

Création d'emplois d'activités

- Deux postes de chargé de mission écoute des usagers
- Des postes de chargé de quartier, chefs de projet
- Un poste de directeur général démocratie participative

Le plan d'action " Usagers, habitants, citoyens acteurs de la participation"
a été lancé conjointement par UNCCAS et la Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de France.
Etude réalisée avec le concours de la Ville d'Angers



www.angers.fr