

BILAN 2023 DE LA CHARTE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE DE TOULOUSE MÉTROPOLE



Au cœur de
votre quotidien

toulouse
métropole

SOMMAIRE

- 3** Éditorial
- 4** Préambule
- 6** Les chiffres clés de la participation citoyenne en 2023
- 16** Analyse partagée d'un cas d'usage métropolitain : retour d'expérience sur la concertation sur le Réseau Express Vélo
- 21** Etat d'avancement du plan d'action : les réalisations 2023

ÉDITORIAL



©Copyright P.Nin

Jean-Luc Moudenc,

Maire de Toulouse

Président de Toulouse Métropole

La participation citoyenne constitue une véritable opportunité de rapprocher les habitants de l'action publique locale. Grâce à l'implication des personnes directement ou indirectement concernées, nous pensons ensemble, la Métropole que nous souhaitons pour demain.

Nous sommes convaincus que cette dynamique d'échange, menée de manière sincère et méthodique, s'inscrit dans une logique d'intelligence collective précieuse et bénéfique à tous.

Ainsi, avec Maroua Bouzaida-Sylla, vice-présidente de Toulouse Métropole chargée de la participation citoyenne métropolitaine, et Olivier Arsac, adjoint au Maire chargé de la participation citoyenne, nous avons souhaité intégrer ce principe à notre méthode de conduite de nos projets et ainsi renforcer la contribution de tous les publics, y compris les plus jeunes ou ceux peu habitués à participer à la vie publique locale. Conformément à notre engagement, nous avons travaillé avec les acteurs du territoire à la rédaction de la Charte de la participation citoyenne, structurant l'ensemble de la démarche participative souhaitée par Toulouse Métropole.

Un an après la mise en œuvre de cette Charte, une nouvelle étape est franchie avec la publication de ce premier rapport annuel des démarches de concertation métropolitaines. Ce document permet de constater ce qui a été réalisé en la matière, de dresser le bilan de l'année 2023 et de donner le cap pour les prochaines années.

Nous croyons en cette démarche participative pour que toujours plus d'habitants s'impliquent à nos côtés pour façonner l'avenir de la Métropole.

PRÉAMBULE

Afin de rendre plus lisibles et d'améliorer ses démarches de participation citoyenne, Toulouse Métropole a rédigé une Charte de la participation citoyenne en impliquant différents acteurs internes et externes à la Métropole (34 membres composés d'élus municipaux et métropolitains, d'agents des services publics et de citoyens engagés dans des instances participatives, dont le Conseil de développement).

Cette démarche de co-construction conduite en 2021 a permis la production d'un document de référence pour la Métropole, les communes membres, l'ensemble des partenaires et habitants du territoire.

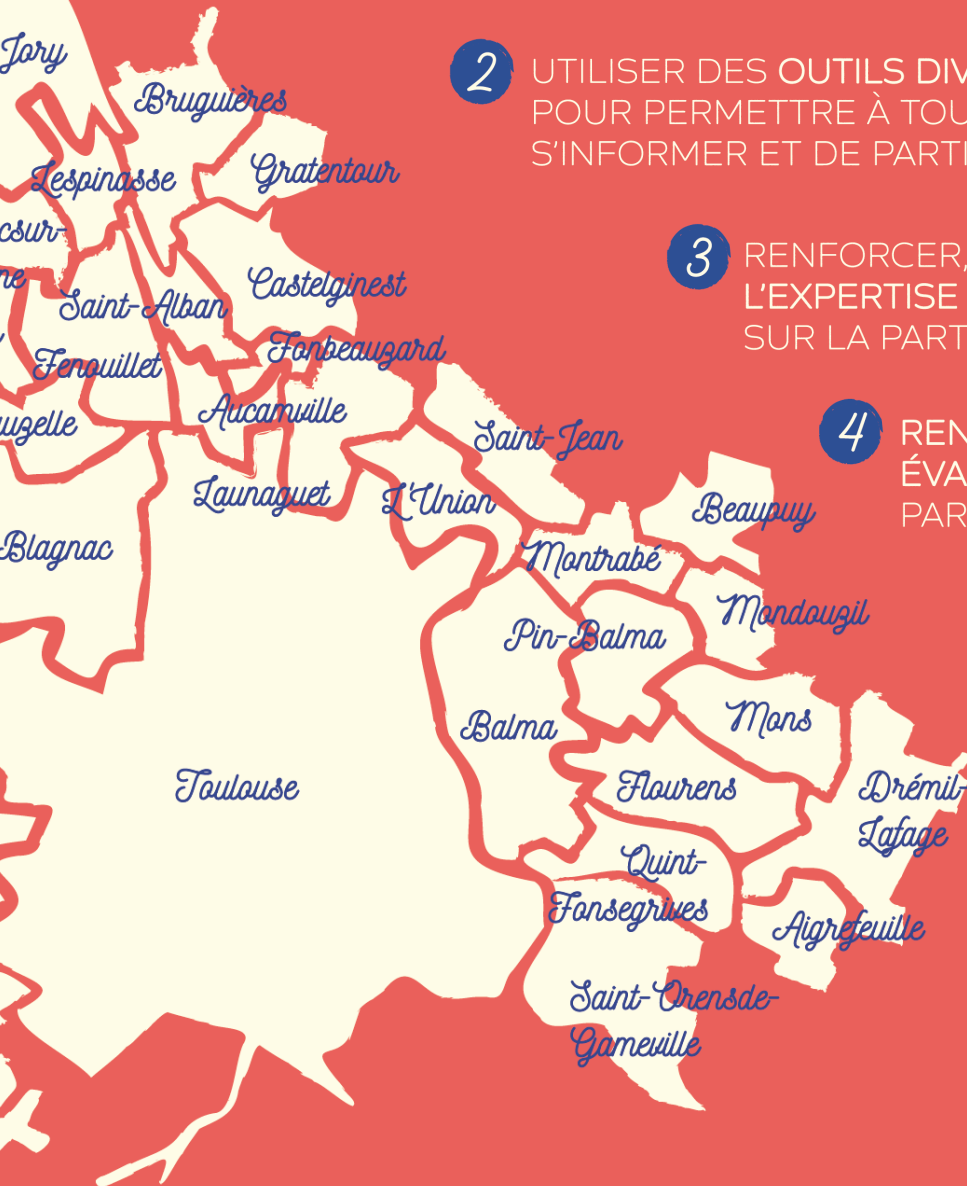
La Charte précise les principes et les modalités de conduite des démarches de concertation et de participation citoyenne, en lien, le cas échéant, avec les instances et outils de participation mis en œuvre au niveau communal. Elle fixe également les orientations visant à l'amélioration de la participation citoyenne ainsi que les modalités de suivi des actions qui seront développées.

4 grandes orientations précisent les engagements collectifs des acteurs locaux en matière de participation citoyenne à l'échelle de Toulouse Métropole. Elles constituent un guide dans la mise en œuvre et le suivi des démarches à venir.

Le comité de suivi de la Charte a le rôle de faciliter la mise en œuvre de ses orientations, d'en assurer le suivi et l'évaluation et de publier un rapport annuel.



- 1 DÉVELOPPER L'APPRENTISSAGE DE LA CITOYENNETÉ ET L'INTÉRÊT POUR LA CHOSE PUBLIQUE
- 2 UTILISER DES OUTILS DIVERSIFIÉS POUR PERMETTRE À TOUS DE MIEUX S'INFORMER ET DE PARTICIPER
- 3 RENFORCER, AU BÉNÉFICE DES CITOYENS, L'EXPERTISE DES AGENTS ET DES ÉLUS SUR LA PARTICIPATION CITOYENNE
- 4 RENDRE COMPTE ET ÉVALUER LA PARTICIPATION



juin 2024

Publication du Bilan
2023 de la Charte de la
participation citoyenne

Ce bilan annuel de la participation
repose sur des outils d'évaluation
définis dès la stratégie.

LES CHIFFRES-CLÉS DE LA PARTICIPATION CITOYENNE EN 2023

Méthodologie d'analyse quantitative

A fin de mesurer les effets de la Charte sur la participation citoyenne au regard des grandes orientations, un référentiel d'évaluation a été co-construit avec les membres du comité de suivi.

La finalité est d'améliorer l'efficacité et la pertinence de cette politique publique en croisant le point de vue des parties prenantes des démarches de participation. L'évaluation s'appuie sur des indicateurs de suivi ainsi que sur des enquêtes spécifiques qui permettront de répondre aux questionnements initiaux.

Collecte de données

- ✦ **Données collectées sur la période : 01 janvier - 31 décembre 2023**
- ✦ **Périmètre concerné : territoire métropolitain**
- ✦ **Mise en place de la méthode de collecte des données en 2023**

Périodicité du suivi et de l'évaluation

Chaque année : une collecte des données annuelles pour analyser l'évolution quantitative de la participation.

Note : Ce premier bilan propose un premier état des lieux : 2023 sera l'année de référence pour l'analyse de l'évolution quantitative de la participation citoyenne.

2025 : tous les trois ans réalisation d'enquêtes spécifiques :

- Évolution des instances.
- Questionnaire habitants : moyens d'information et part d'habitants informés sur les démarches de participation & satisfaction des habitants.
- Questionnaire interne (renouvellement des pratiques des agents, sentiment d'utilité de la démarche participative).

1

DÉVELOPPER L'APPRENTISSAGE DE LA CITOYENNETÉ ET L'INTÉRÊT POUR LA CHOSE PUBLIQUE

Question évaluative : dans quelle mesure la Charte a-t-elle développé l'apprentissage de la citoyenneté et l'intérêt pour la chose publique ?

★ **L'implication et la participation des habitants en 2023**

► L'IMPLICATION ET LA PARTICIPATION DES HABITANTS DANS LA VIE DE LA CITÉ

21 907

personnes inscrites à l'actualité des quartiers soit 4.5% des habitants

(Mairie Toulouse, mars 2024)

► LA PARTICIPATION DES HABITANTS DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE (QPV)

994

personnes inscrites au fichier contact Actu quartier soit 1.80% des habitants des QPV

(Mairie Toulouse, mars 2024)

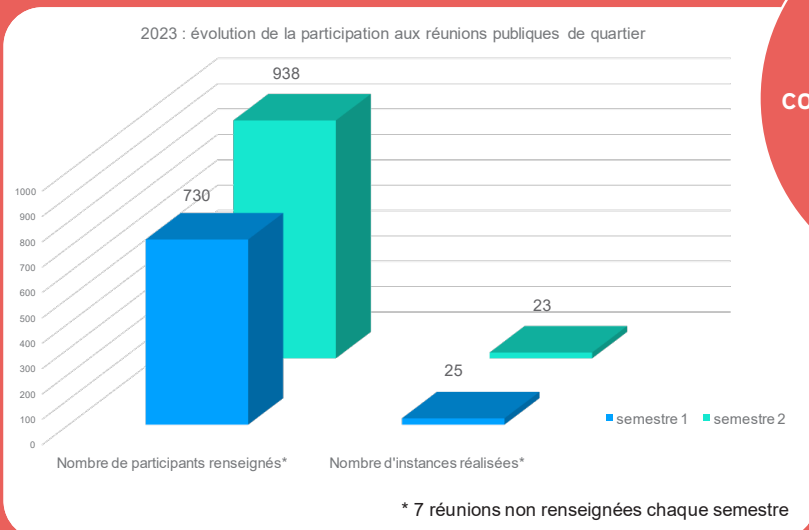
274

actions portées par Toulouse Métropole

180

associations soutenues par Toulouse Métropole

► L'ÉVOLUTION DE LA PARTICIPATION EN COMMISSION DE QUARTIER



+208

participants aux commissions de quartier en 2023 depuis le renouvellement du format*

* 2 cycles de commissions de quartier sont organisés par an (1 à chaque semestre). En 2023 : évolution du format entre le 1er et le 2ème semestre (un calendrier unique, plus de communication, des instances plus participatives et plus conviviales).

★ **La consultation numérique chez les jeunes sur la plateforme *Je participe*** (Toulouse Métropole, moins de 25 ans)

► **UNE FORTE PROGRESSION DE LA PARTICIPATION DES JEUNES MÉTROPOLITAINS**

+201
jeunes (0-24
ans) qui se sont
inscrits sur la
plateforme
*inscriptions
janv-dec. 2023*

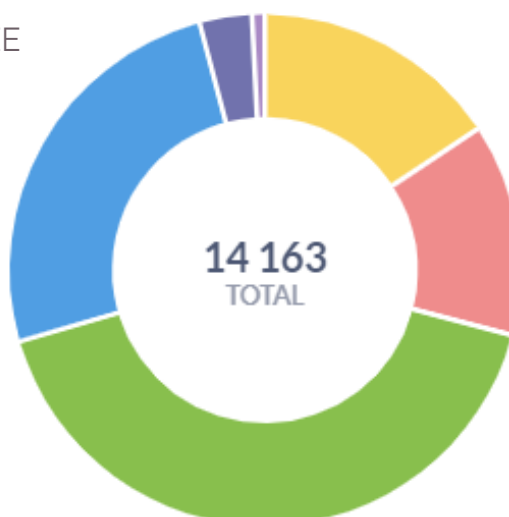
514
utilisateurs inscrits
actifs de -25 ans
(au 31 dec 2023)

2018 : lancement d'une solution de consultation numérique pour les habitants de Toulouse Métropole. La plateforme a permis d'améliorer la participation des moins de 25 ans, jusqu'alors moins présents sur les instances participatives. En 2023, 40 % des jeunes de moins de 25 ans se sont inscrits sur la plateforme JeParticipe.metropole.toulouse.fr.

► **L'ÂGE MOYEN DES UTILISATEURS : 47 ANS**

Répartition par tranches d'âges INSEE

● Âge non défini	15,661%
● [65-...]	13,373%
● [40-65]	41,806%
● [25-39]	25,531%
● [18-25]	3,086%
● [0-18]	0,544%



* âges non définis : 2 054 utilisateurs inscrits par Facebook

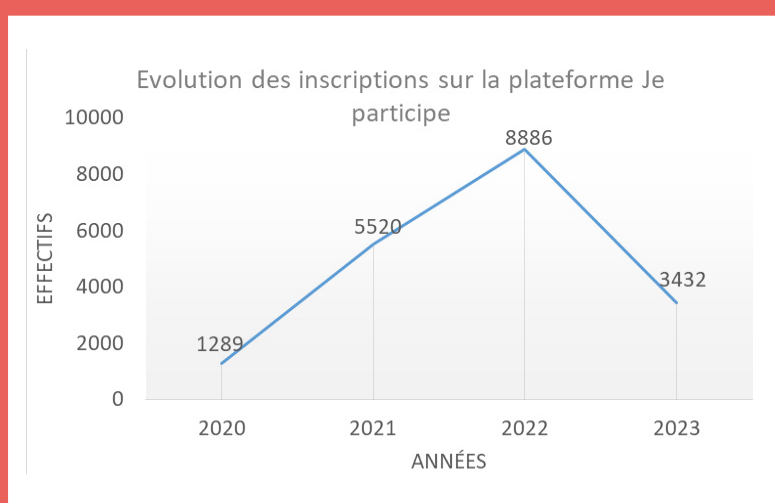
âge des utilisateurs les plus actifs sur Facebook :
25 et 34 ans (49% des visiteurs quotidiens français
ont entre 25 et 49 ans ; 38,9% ont plus de 45 ans)

2

UTILISER DES OUTILS DIVERSIFIÉS POUR PERMETTRE À TOUS DE MIEUX S'INFORMER ET DE PARTICIPER

Questions évaluatives : Dans quelle mesure les citoyens ont-ils eu accès à l'information ? Dans quelle mesure les formes de participation citoyenne sont-elles adaptées à toutes et tous ?

★ Fréquentation et modalités de participation de la plateforme *Je Participe*



► Analyse de l'évolution des flux, plus de consultations en ligne, moins de visites :

- 2022 :

de plus en plus de consultations numériques, des projets d'envergures (budget participatif, PLUIH, code de la rue, etc.) et démarche de métropolisation de la plateforme.

- 2023 :

+ 3 432 inscriptions car de moins en moins de nécessité de s'inscrire (création compte).

– 31.7 % de visites de la plateforme.

19 180

personnes inscrites sur
la plateforme Je participe
au 31 décembre 2023*

*décembre 2023 :
1ère purge de données de non
connexion depuis plus de 2 ans

86 005

visites de la plateforme
du 1er janvier au 31
décembre 2023

► 107 PAGES DE CONSULTATION OUVERTES SUR LA PLATEFORME JE PARTICIPE EN 2023

EN 2023, SUR 62 CONSULTATIONS*

Réponses enquêtes <i>(hors questionnaires externes)</i>	5 675
Avis exprimés	3 852
Votes données	165
TOTAL	9 692

*La plateforme propose différents modes de contribution (enquêtes, votes, avis), certains projets ne proposent pas de déposer une contribution en ligne. La page permet d'être informé sur la démarche de concertation, de s'inscrire aux ateliers, réunions publiques et de restituer les résultats de la concertation. Certaines sont des pages relais vers un registre dématérialisé externe dans le cas d'enquête publique avec Commissaire enquêteur.

✦ **Différentes modalités de participation sont proposées aux habitants**

RECENSEMENT DES MODALITÉS DE PARTICIPATION PUBLIQUES	NOMBRE D' ACTIONS RENSEIGNÉES* (01 JANV.-31 DEC. 2023)
Allers-vers (MT)	34 <i>(nouvelle modalité)</i>
Ateliers de concertation (TM)	150
Balades citoyennes (MT)	120
Commissions de quartiers (MT)	63
Consultations numériques (MT-TM)	107 dont 28 enquêtes publiques réglementaires
Diagnostics en marchant (MT)	22
Évaluation de politiques publiques (MT-TM)	10
Événements avec le maire (MT)	85
Réunions publiques (TM)	139
Rencontres de proximité (MT)	2311

* source pour la Mairie de Toulouse et Toulouse Métropole : l'Agenda des Rencontres avec les Toulousains

L'aller-vers :

Un outil pour mobiliser les citoyens, les actions de participation menées sur l'espace public permettent :

- d'obtenir des avis parfois plus représentatifs sur un projet ou un territoire, tout en touchant des citoyens potentiellement éloignés de la participation,
- d'adapter les créneaux horaires au public visé,
- de favoriser et de compléter l'usage du numérique avec un échange direct,
- une meilleure appréhension du projet en interrogeant les citoyens directement sur le site et dans leur quotidien,
- de créer des situations d'échanges et de susciter l'intérêt immédiat des usagers.



★ **L'implication et la participation des habitants aux réunions publiques de quartier**
(Mairie de Toulouse – année 2023)

► **UNE PARTICIPATION PARITAIRE, MAJORITAIREMENT REPRÉSENTÉE PAR LES PLUS DE 40 ANS**



★ **Les instances et démarches participatives**
(Mairie de Toulouse et Toulouse Métropole)

► **DIVERS DEGRÉS DE PARTICIPATION PROPOSÉS AUX HABITANTS**

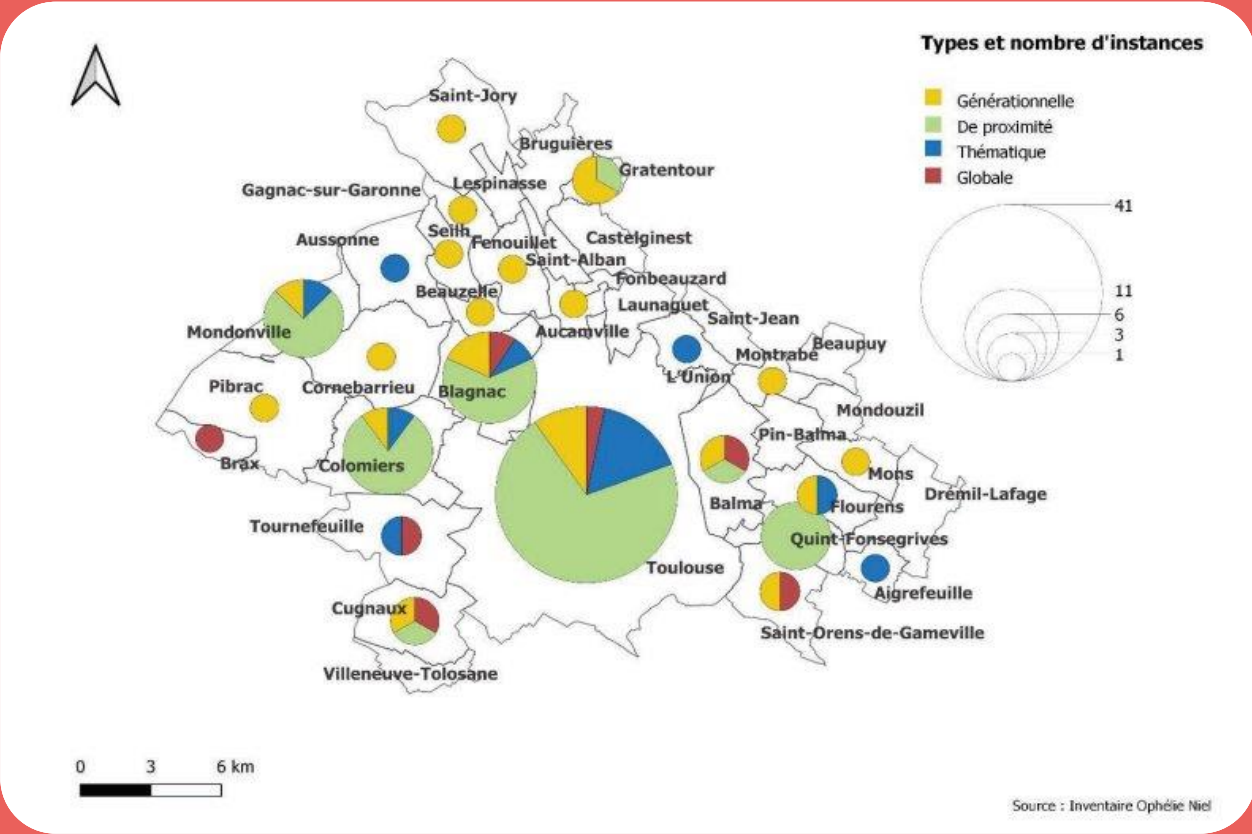
INTITULÉ	TYPE	DEGRÉ DE PARTICIPATION
Budget participatif	Dispositif participatif	co-décision
Agir dans mon quartier		
Des fleurs sur mon mur		co-gestion
Jardins Partagés		
Ateliers citoyens		concertation
Balades citoyennes		consultation
Bureaux de quartier	Instance de participation citoyenne	concertation
Conseils citoyens		co-construction
CODEV		
Conseil des Jeunes Toulousains		
Conseil Toulousain de la Vie Etudiante		
Conseil Municipal des enfants		
Toulouse Diversités, conseil toulousain des résidents étrangers		
Toulouse Fraternité, conseil de la laïcité		
Comité consultatif égalité femmes hommes		co-construction
Commission communale accessibilité		concertation
Commission de quartier		consultation

★ **Pourcentage de participation aux instances permanentes**
(Mairie de Toulouse)

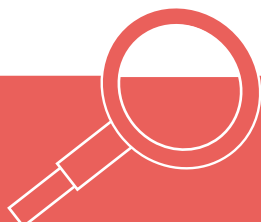
► **UNE FIDÉLITÉ PARTIELLE AUX INSTANCES PERMANENTES**

RECENSEMENT DES INSTANCES PERMANENTES	NOMBRE DE RENCONTRES (01 JANV.-31 DEC. 2023)	TAUX DE PARTICIPATION
Bureaux de quartiers	46	NC
Conseil des jeunes Toulousains (Mandat 2022/2023)	14	54%
Conseil municipal des Enfants (Mandat 2022/2023)	12	48%
Commission communale accessibilité	34	92%

★ **Les instances de participation citoyenne des communes de Toulouse Métropole (en 2021)**



✦ **Des exemples concrets de consultations et de démarches de concertations volontaires menées en 2023, toujours plus nombreuses :**



VILLE À 30 CODE DE LA RUE

Des ateliers présentiels ont été organisés par secteur afin d'établir un diagnostic partagé des points de vigilance à prendre en compte avec le déploiement des voies à 30km/h. La concertation s'est prolongée sur la plateforme jeparticipe.

► 1170 contributions collectées (idées, propositions, questions)

RÉAMÉNAGEMENT DE L'AVENUE EISENHOWER

Information et recueil avis sur principes d'aménagement (réunion publique avec atelier cartographique, permanences de quartier, consultation numérique).

► 152 contributions analysées

GRAND PARC CANAL

Projet d'aménagement et de valorisation des canaux (en partenariat avec Voies Navigables de France). Des ateliers de co-construction ont été organisés en 2022 pour préciser les usages et la programmation du Grand Parc Canal au regard des enjeux identifiés lors du diagnostic et des réunions publiques. Au printemps 2023 des balades inspirantes se sont tenues afin de recueillir les attentes des habitants et usagers concernant le réaménagement des canaux toulousains. La présentation du Plan-guide du Grand Parc Canal a permis de présenter aux Toulousains les enjeux et ambitions de la valorisation des canaux.

► 24 rencontres organisées

PLUi-H

Tenue de 5 ateliers participatifs sectoriels sur l'ensemble de la métropole pour permettre aux citoyens de comprendre et de s'approprier les enjeux globaux, de s'exprimer sur des thématiques clés et de débattre collectivement pour contribuer au règlement du PLUi-H.

► enquête publique en cours

3 RENFORCER, AU BÉNÉFICE DES CITOYENS, L'EXPERTISE DES AGENTS ET DES ÉLUS SUR LA PARTICIPATION CITOYENNE

Questions évaluatives : l'expertise des agents et des élus s'est-elle renforcée ? Les formations ont-elles des effets sur la participation ?

✦ Un renouvellement des modalités de formations des agents et des élus	NOMBRE D'HEURES DE FORMATION	NOMBRE D'AGENTS
Formation RH « Techniques et outils d'animation avec les habitants » (Toulouse Métropole, Mairie de Toulouse)	42h (3 sessions de 2 jours)	35
Webinaire « L'aller vers : un outil pour mobiliser les citoyens » (Toulouse Métropole, Mairie de Toulouse)	2h	45
Séminaire « Participation citoyenne et transformation publique » (Toulouse Métropole, Communes)	7h	147

131 accompagnements internes de la mission

participation citoyenne : appui conseil, mobilisation de l'accord cadre « *conduite et animation de démarche de participation* », mobilisation de la Plateforme Je Participe

87%

des agents déclarent que la formation "*techniques et outils d'animation avec les habitants*" est adaptée aux besoins des agents et nécessaire à l'exercice de leur fonction.

227

présents aux formations

15

élus ont suivi le séminaire "*Participation citoyenne et transformation publique*"

📌 La mobilisation des 37 communes de Toulouse Métropole

16 COMMUNES

ont participé au Séminaire "Participation citoyenne et transformation publique"

7 COMMUNES

sont membres du COSUI de la Charte de la participation citoyenne (Aussonne, Castelginest, Colomiers, Cugnaux, Launaget, Saint Orens de Gameville, Saint-Jean)

5 COMMUNES

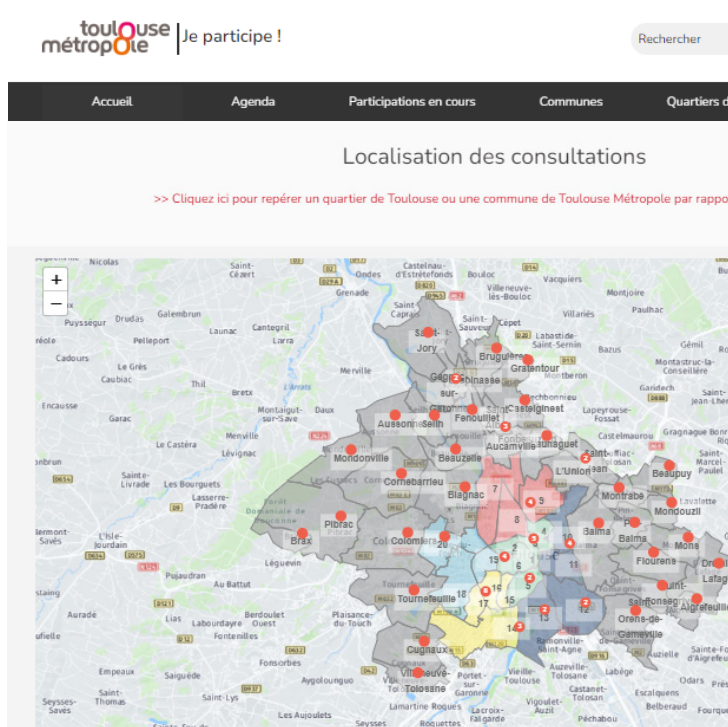
ont approuvé par délibération la Charte de la participation citoyenne (Beauzelle, Blagnac, Mons, Pibrac, Toulouse, l'Union)

4 COMMUNES

ont réalisé des consultations numériques de compétences communales sur la plateforme Je Participe (Blagnac, Pibrac, Toulouse, l'Union)

Depuis l'été 2022, ouverture de la plateforme Jeparticipe à l'ensemble des communes de Toulouse Métropole :

- expérimentation de mutualisation de la plateforme concernant des consultations de compétences communales, avec accompagnement des services via la signature d'une convention de prestations.
- création de pages propres aux 36 communes dans l'arborescence du site, sous une nouvelle rubrique intitulée « Communes ».



ANALYSE PARTAGÉE D'UN CAS D'USAGE MÉTROPOLITAIN

Retour d'expérience sur la concertation sur le Réseau Express Vélo (2022 - 2023)

Qu'est-ce-que la concertation sur le Réseau Express Vélo (REV) ?

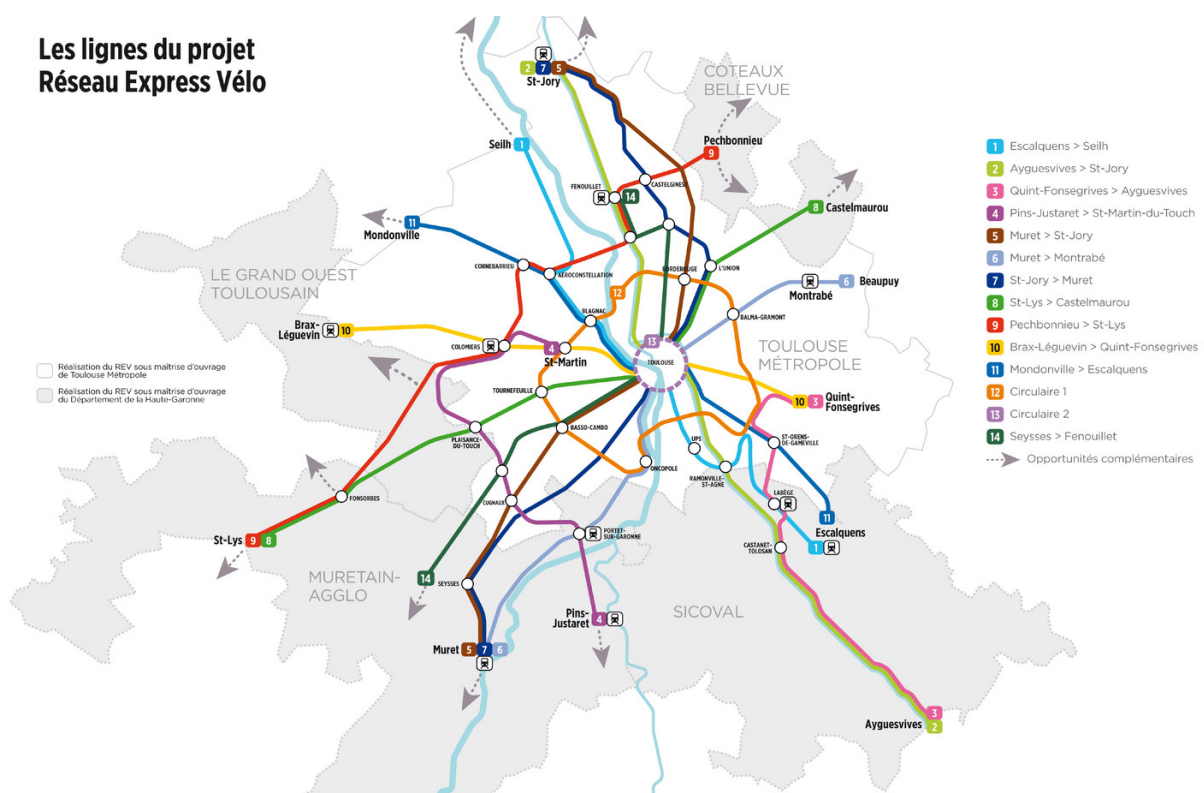
La concertation du REV est une démarche volontaire portée par Toulouse Métropole. Cette dernière avait pour objectif d'enrichir le projet à l'intérieur du périmètre de la Métropole grâce à l'expertise d'usage des participants.

En soumettant à la participation le Réseau Express Vélo, Toulouse Métropole tend à proposer un projet en adéquation avec la réalité du territoire.

Pourquoi la concertation sur le REV comme cas d'usage ?

- ✓ Un projet à l'échelle de Toulouse Métropole mené par l'ensemble des territoires
- ✓ La mobilisation en interne des techniciens
- ✓ Des formats mixtes de participation

Les lignes du projet Réseau Express Vélo



Contexte

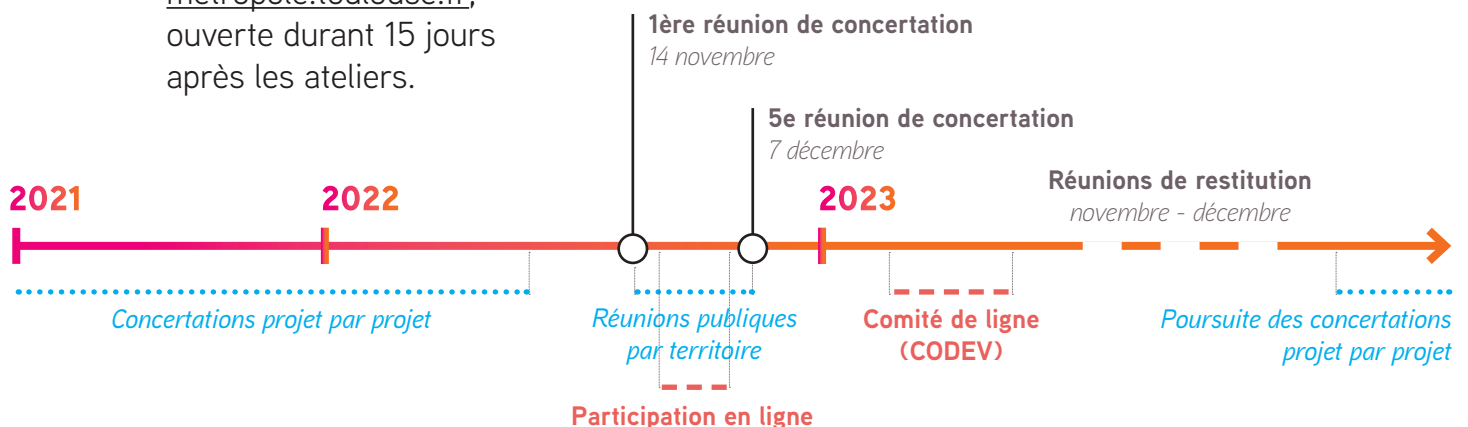
EN 2022, TOULOUSE MÉTROPOLE LANCE LA CONCERTATION PORTANT SUR LE RÉSEAU EXPRESS VÉLO AU SEIN DE SON TERRITOIRE. INSCRIT DANS UN PÉRIMÈTRE PLUS LARGE DÉPASSANT LES LIMITES MÉTROPOLITAINES, LE REV TEND À RÉPONDRE AUX OBJECTIFS DU SCHÉMA DIRECTEUR CYCLABLE D'AGGLOMÉRATION ISSU DU PLAN DE MOBILITÉ. LE RÉSEAU EXPRESS VÉLO RENFORCERA LA PLACE DU VÉLO COMME VÉRITABLE ALTERNATIVE À LA VOITURE EN CENTRE-VILLE COMME DANS LES COMMUNES PÉRIPHÉRIQUES.

DÉMARCHE

5 ateliers de concertation (1 par pôle métropolitain) pour présenter la démarche du REV tout en faisant appel à l'expertise d'usage des participants. Retransmission en direct et concertation en ligne sur le site jeparticipe.metropole.toulouse.fr, ouverte durant 15 jours après les ateliers.

2 réunions de restitution pour rendre compte du bilan de la concertation en présentant les chiffres et les synthèses des différentes contributions.

1 comité de ligne expérimenté par le CODEV pour approfondir les questions relatives aux aménagements sur deux demi-lignes.



FOCUS MÉTHODE

Des ateliers cartographiques ont permis de recueillir des contributions diversifiées. S'appuyant sur une cartographie du pôle territorial présentant les lignes qui traversent le territoire, les participants devaient localiser leurs contributions :

- Atouts et points d'intérêt
- Propositions de variantes de tracé
- Points d'attention et de vigilance sur le tracé
- Possibilité d'infrastructures ou d'aménagements

Formes et outils

- Ateliers cartographiques
- Retransmissions en direct et interactivité
- Plateforme numérique jeparticipe.metropole.toulouse.fr
- Comité de ligne : groupe constitué

Quelques chiffres clés

Le Réseau Express Vélo concerté c'est :

23
lignes
étudiées

1 380
contributions*

**dont 1 contribution sur 2 portant sur un point de vigilance issu d'un partage d'expérience*

La mixité des formats (présentiel et distanciel) a permis d'avoir :

+ de 1 600
participants

611
participations pour
les restitutions
(présentiel, direct
et replay)

Le comité de ligne c'est :

8
réunions du
comité de
ligne

32
personnes dans
un groupe
régulier

ANALYSE PARTAGÉE DU COMITÉ DE SUIVI ET D'ÉVALUATION (COSUI) DE LA CHARTE

SÉANCE DU 26 AVRIL 2024

La concertation sur le REV a été étudiée par les membres du COSUI. Celle-ci remplit les objectifs et répond aux orientations de la Charte de la participation citoyenne. L'étude de ce cas d'usage a permis d'identifier certaines pistes d'évolution afin de renforcer la dimension participative des projets métropolitains. En développant les formats mixtes et en s'appuyant sur l'expérimentation de comités d'usagers, la concertation a favorisé une démarche inclusive.



Pour aller plus loin, quatre préconisations ont été retenues :



Des outils complémentaires qui fonctionnent

La diversité des formats et des modalités d'information et de concertation mise en place (horaire, échelle, outil), ont permis de toucher un large public. Pour aller plus loin, les membres du COSUI préconisent des pistes de concertation in situ (diagnostic, balade, aller-vers...) afin que les participants se saisissent de la réalité du terrain et afin de toucher un public plus jeune (moins représenté dans cette concertation) en se rendant dans les endroits qu'ils fréquentent.



Le comité d'usagers, une expérimentation à poursuivre

L'expérimentation de comités de ligne, portée par le CODEV, a permis de constituer un groupe de travail en parallèle, dédié à ce projet et composé d'acteurs économiques, institutionnels et associatifs. A travers des ateliers cartographiques et de persona, les participants ont pu échanger sur leurs attentes et pratiques et approfondir des questions plus spécifiques sur certaines lignes du REV.



Restituer à temps

Les réunions de restitution ont permis de rendre compte des chiffres clés et des contributions. Le délai de la restitution est à prendre en compte pour gagner en valeur et en intérêt auprès des participants. Les membres du COSUI préconisent en moyenne une restitution dans un délai de 3 mois après la concertation.

Les restitutions devraient également présenter l'impact de la participation et les intégrations possibles des contributions.



S'appuyer sur les agents comme relais et ambassadeurs

Les agents qui ont participé à l'animation des temps de concertation ont bénéficié d'une formation à l'animation (webinaire + guide papier). Expérimenter et vivre la concertation en tant qu'acteur a permis aux agents de reconnaître la valeur de la démarche participative.

Cette mise en situation a également permis de renforcer l'expertise des agents et de les amener à porter des démarches participatives.



ÉTAT D'AVANCEMENT DU PLAN D'ACTION

les 12 actions prioritaires proposées par le COSUI, les réalisations 2023

AMBITION 1/ Développer l'apprentissage de la citoyenneté et l'intérêt pour la chose publique

Développer l'apprentissage de la citoyenneté, c'est découvrir et comprendre de manière concrète les valeurs sur lesquelles cette citoyenneté se construit en allant à la rencontre des autres, s'informer, écouter, s'exprimer, donner son opinion...

Le fait d'être mieux sensibilisé est un levier pour mobiliser davantage. Métropole et communes, ainsi que l'ensemble des partenaires ont donc un rôle prépondérant à jouer. Valoriser davantage les initiatives citoyennes sur le territoire est également un levier pour concerner et mobiliser davantage.

Des actions pour développer l'apprentissage de la citoyenneté et l'intérêt pour la chose publique :

Les bonnes pratiques

- Des instances citoyennes identifiées
- Les missions des collectivités mieux connues des habitants
- Une participation plus diversifiée
- Des initiatives citoyennes valorisées et des citoyens engagés
- Des jeunes mobilisés dans la vie de la Métropole

UN RÉSEAU DES INSTANCES DE JEUNES À L'ÉCHELLE DE LA MÉTROPOLE ET DES ACTIONS COMMUNES

1.1

OBJECTIF

Sensibiliser et mobiliser les jeunes

PERSPECTIVES

L'engagement citoyen des jeunes, leurs initiatives individuelles ou collectives dans les projets d'intérêt général pourraient être soutenues et valorisées. Cette action propose de créer un réseau des instances de jeunes à l'échelle de la Métropole et de mener des actions communes.

RÉALISATIONS 2023



PARTIES-PRENANTES

Direction des Jeunesses de Toulouse Métropole, coordinateurs et référents des CME CMJ des communes, Mission participation citoyenne et concertation

- Création d'un réseau intercommunal d'échange sur les instances des enfants et des jeunes pour partager les expériences, les valoriser, faciliter les échanges et les collaborations entre les communes et les jeunes citoyens engagés dans ces instances.
- Création d'un annuaire des référents CME-CMJ de Toulouse Métropole.
- Animation de 2 groupes de travail « faire connaissance », « partage d'expérience », et d'1 atelier de réflexion « jeunes et citoyenneté : vers un réseau métropolitain ».
- Intégration du plan d'action « Être Jeunes en Métropole ».
- Mutualisation d'événements : 5ème édition de la soirée en l'honneur des membres des instances participatives thématisée autour de la jeunesse, de l'implication et du travail des instances jeunes.

UN JEU POUR DÉCOUVRIR LA PARTICIPATION CITOYENNE

1.2

OBJECTIF

Développer des outils ludiques pour sensibiliser

PERSPECTIVES

Pour faciliter la participation du plus grand nombre, le jeu éducatif est un outil pédagogique efficace qui présente des objectifs d'apprentissage, ayant notamment un impact sur les jeunes.



PARTIES-PRENANTES

Mission participation citoyenne et concertation, Conseil municipal des enfants (CME), Direction des Jeunesses, Direction enfance et loisirs.

RÉALISATION 2023

- Phase de création et de test d'un prototype de Jeu de la participation citoyenne. Sensibilisation des habitants de Toulouse Métropole aux questions de citoyenneté et de culture locale. Le jeu de la participation citoyenne est conçu comme un jeu de plateau mêlant questions et mini-jeux coopératifs pour découvrir la participation citoyenne, il pourra se jouer en mode 100% collaboratif ou en équipe.

Test durant : séminaire participation citoyenne, soirée des instances participatives métropolitaines, séminaire des cadres de TM, accueils de loisirs, Conseil municipal des enfants.

UN GUIDE SUR LA CONDUITE DES RÉUNIONS PUBLIQUES

1.3

OBJECTIF

Mettre à disposition des ressources pratiques pour organiser l'information et l'écoute

PERSPECTIVES

Le guide est une ressource pratique pour améliorer la collaboration entre les divers acteurs. Ces outils sont utilisés concrètement par les organisateurs et les intervenants.



PARTIES-PRENANTES

Mission participation citoyenne et concertation, directions pilotes

RÉALISATION 2023

- Un atelier « Réinventons les réunions publiques, retour d'expériences des services de la Métropole et des communes » a été organisé dans le cadre du Séminaire de la participation citoyenne. Ces éléments permettront d'actualiser le Guide des outils et ressources sur la participation citoyenne rédigé par Toulouse Métropole pour accompagner la mise en œuvre du dialogue avec les habitants et les usagers, à travers les dispositifs de participation citoyenne.

AMBITION 2/ Renforcer, au bénéfice des citoyens, l'expertise des agents et des élus sur la participation citoyenne

Les collectivités portent la responsabilité de réaliser des projets d'intérêt général adaptés aux enjeux de leur territoire et aux besoins des citoyens, tout en étant conformes aux réglementations et aux prescriptions techniques.

Pour la réussite des projets, l'expertise technique et l'expertise d'usage doivent dialoguer. Elles participent à la prise de décision. L'intégration du dialogue citoyen dans la conduite de projet est un enjeu qui passe nécessairement par la formation et la mise à disposition des moyens nécessaires à ces pratiques, parfois nouvelles dans les collectivités.

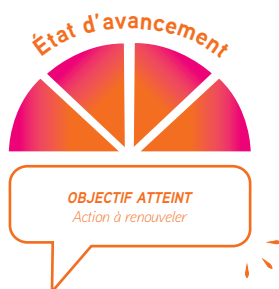


Les bonnes pratiques

- Des élus et des agents sensibilisés, formés et outillés pour la conduite de concertation.
- Une participation intégrée à la conduite des projets.
- Des temps d'échanges collectifs pour monter en compétences.
- Des outils mutualisés à l'échelle de la Métropole.

Des actions pour renforcer l'expertise des agents et des élus sur la participation citoyenne :

UNE JOURNÉE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE



PARTIES-PRENANTES

Mission participation citoyenne et concertation, Laboratoires des usages et des transitions, mission évaluation et politiques publiques, et directions métiers associées

OBJECTIF

Participer au développement d'une culture de la participation au sein des collectivités.

PERSPECTIVES

Renforcer les compétences des agents des collectivités et des élus sur la participation citoyenne par des échanges de pratiques lors de séminaires internes.

RÉALISATION 2023

- Organisation de la « **Journée de la participation citoyenne et de la transformation publique** », le 20 novembre 2023. Dans le cadre du mois de l'innovation publique, Toulouse Métropole a organisé un séminaire dédié aux échanges de pratiques sur la participation citoyenne. Plus de 180 participants, agents et élus de Toulouse Métropole et de ses communes membres ainsi que des habitants engagés dans les instances citoyennes, se sont retrouvés pour partager leurs expériences, découvrir des savoir-faire, des outils, des méthodes qui pourront nourrir leurs pratiques.

2.1

DIFFUSION DU RÉFÉRENTIEL COMMUN DE LA PARTICIPATION CITOYENNE POUR L'ÉLABORATION ET LA CONDUITE DE PROJET

2.2

OBJECTIF

Déploiement et acculturation de la méthodologie de participation citoyenne pour ancrer les bonnes pratiques dans le fonctionnement des services de la Mairie de Toulouse et de la Métropole.

PERSPECTIVES

Développer, faire connaître et faciliter l'appropriation des outils et des méthodes de participation citoyenne pour accompagner les démarches participatives de la collectivité.



PARTIES-PRENANTES

Direction des ressources humaines, CNFPT, Mission participation citoyenne et concertation, Direction de la communication interne.

RÉALISATIONS 2023

- Diffusion du référentiel de la participation citoyenne sur l'intranet de Toulouse Métropole et de la Mairie de Toulouse.
- 35 agents de la Ville de Toulouse et Toulouse Métropole ont suivi la formation interne « Techniques et outils d'animation avec les habitants » en 2023. La dynamique intercommunale impulsée par le Pôle participation citoyenne a permis d'identifier un besoin de formation sur cette thématique au niveau d'autres communes de la Métropole et d'engager la rédaction d'un cahier des charges pour proposer une formation avec le CNFPT.
- Conseil et accompagnement des démarches participatives des directions métiers, animation d'un accord cadre à bon de commande pour l'assistance à maîtrise d'ouvrage dans la conduite des démarches participatives.

DES AGENTS RÉFÉRENTS DE LA PARTICIPATION CITOYENNE

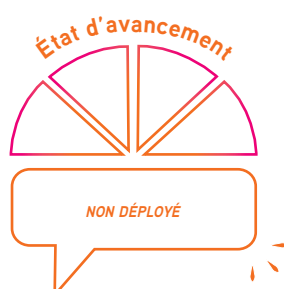
2.3

OBJECTIF

Tisser des liens et construire une culture commune, capitaliser sur les pratiques et outils, faire vivre les processus.

PERSPECTIVES

Mettre en place un réseau métier d'échange d'expériences interne, animer des temps d'échange de pratique, des espaces de ressources internes pour décliner la politique publique et mieux se coordonner.



RÉALISATION 2023

- Plusieurs agents sont sensibilisés aux enjeux et méthodes de participation citoyenne dans le cadre des séminaires, formations et de la mission d'accompagnement.

Cette action est à formaliser avec la mise en place d'un réseau métier (groupe de référents "Participation citoyenne") afin que chaque service de la Ville et de la Métropole puisse s'appuyer en interne sur un ou plusieurs agents sensibilisés à ces pratiques et disposant des outils et des ressources pour les déployer.

AMBITION 3/ Utiliser des outils diversifiés pour permettre à tous de mieux s'informer et de participer



La rencontre entre les collectivités qui portent le projet et les habitants souhaitant y contribuer est un préalable nécessaire à la participation citoyenne. Chacun doit pouvoir accéder à une information claire et adaptée tout au long du projet lui permettant de contribuer selon ses préférences.

Les bonnes pratiques

- Des instances et des outils adaptés pour une équité sociale et territoriale.
- Une complémentarité entre contributions individuelles et temps collectifs.
- Une participation de proximité.
- Des outils numériques disponibles en continu.

Des actions pour utiliser des outils diversifiés pour permettre à tous de mieux s'informer et de participer :

DES JEUX DE RÔLE AU SERVICE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE

3.1

OBJECTIF

Faire évoluer les méthodes d'animation.

PERSPECTIVES

Expérimenter d'autres méthodes d'animation participative pour contribuer à faire évoluer les pratiques collectives, adapter les méthodes et favoriser la participation.

RÉALISATION 2023



PARTIES-PRENANTES

Mission participation citoyenne et concertation, service pilote, CODEV, Plan Climat

- Les techniques d'animation qui suscitent la participation ou favorisent l'apprentissage par l'action comme les jeux pédagogiques, jeux de rôle, sont des outils qui permettent de manipuler le réel et de le rendre plus compréhensible.

Cette technique d'animation (jeu de rôle) a notamment été testée dans le cadre des ateliers 2tonnes avec la mise en œuvre de 8 ateliers 2tonnes dédiés aux membres des ateliers citoyens (66 participants – fev.mars) dont 13 volontaires formés à l'animation par la Mairie de Toulouse.

1 atelier 2tonnes a été ouvert à tous les citoyens en nov. (plus de 100 participants, 6 animateurs issus de la société civile, 6 agents formés).

- Serious game : organisation d'une fresque du climat junior le 25 novembre.

UNE MÉTHODE POUR TOUCHER LES PUBLICS LES PLUS ÉLOIGNÉS

3.2

OBJECTIF

Toucher les habitants dans leur diversité.

PERSPECTIVES

La proximité est un facteur qui favorise la participation citoyenne des habitants et des acteurs locaux. En multipliant les lieux, les formats, les horaires, la participation s'inscrit dans le quotidien des citoyens.



PARTIES-PRENANTES

Direction de l'action territoriale,
Laboratoire des Usages, Mission
Participation citoyenne et concertation

RÉALISATIONS 2023

- Lancement d'une démarche spécifique aux quartiers toulousains du Grand Mirail, recherche de nouveaux leviers de mobilisation et de concertation auprès des habitants des quartiers prioritaires (QPV). En associant les habitants et les acteurs locaux, cette mission a permis d'établir un diagnostic partagé, de faire émerger des préconisations d'actions concrètes pour mobiliser les habitants et dessiner un prototype de facilitation de la concertation dans l'espace public.
- Déploiement de démarches d'aller vers visant à mobiliser les non-usagers. Démarches renforcées dans le cadre de l'appel à idées du budget participatif 2023 pour faire connaître le dispositif et accompagner le dépôt d'idées : 26 sessions d'aller vers dans 11 quartiers toulousains ont permis de rencontrer près de 1290 habitants et de toucher 234 personnes. Capitalisation et valorisation de ce dispositif à travers l'animation d'un webinaire interne, la rédaction d'un retour d'expérience et d'une fiche pratique « participation sur l'espace public » diffusées dans Guide des outils et ressources sur la participation citoyenne de Toulouse Métropole.

LES RÉSEAUX D'ENTREPRISES POUR MOBILISER LA PARTICIPATION DES SALARIÉS

OBJECTIF

Mobiliser les entreprises dans les consultations et les démarches participatives.

PERSPECTIVES

Les entreprises contribuent à la vie locale et sont des acteurs prépondérants selon les projets. Selon leur taille et leur implantation, elles peuvent favoriser la coopération entre leurs salariés et la collectivité, être relais d'information auprès des habitants ou acteurs concernés par un projet de réaménagement du quartier.



PARTIES-PRENANTES

Mission commerces, CCI, Direction
infrastructures travaux énergies,
Mission participation citoyenne
et concertation, CODEV.

RÉALISATION 2023

- Un atelier « Mobiliser les entreprises dans les consultations et démarches participatives » a été organisé dans le cadre du Séminaire de la participation citoyenne et a permis de démarrer une phase de diagnostic partagé et d'identifier des premières pistes d'actions.
- Cette action est à poursuivre dans le cadre d'un groupe de travail spécifique.

3.3

AMBITION 4/ Rendre compte et évaluer la participation



Dans toute démarche de participation, la collectivité doit rendre compte du bilan de la concertation et de la décision qui a été prise. Cette transparence est gage d'une confiance dans la durée. Par ailleurs, le recours à une évaluation permet d'améliorer les outils et les pratiques pour le développement de la participation citoyenne.

Les bonnes pratiques

- Un retour systématique vers les participants.
- Une restitution garantissant une participation cohérente dans le temps.
- Une évaluation systématique de la participation.
- Des démarches référencées pour une amélioration continue.
- Un bilan annuel de la participation citoyenne.

Des actions pour rendre compte et évaluer la participation :

4.1

RECENSEMENT EXHAUSTIF DES DISPOSITIFS DE PARTICIPATION CITOYENNE MIS EN PLACE SUR LA MÉTROPOLE

OBJECTIF

Des démarches référencées pour une amélioration continue.

PERSPECTIVES

Capitaliser les expériences menées sur le territoire et les connaissances acquises au fil du temps.



RÉALISATIONS 2023

- Base de données existante des projets participatifs à travers la plateforme Je Participe (compétences Métropole, Mairie de Toulouse, communes via la mutualisation de la plateforme).
- Poursuivre l'état des lieux des dispositifs et méthodes et des outils de participation citoyenne déjà existants à l'échelle du territoire métropolitain.
- Formalisation d'un espace collaboratif partagé.

PARTIES-PRENANTES

Mission participation citoyenne et concertation

UNE ÉVALUATION SYSTÉMATIQUE DES DÉMARCHES DE PARTICIPATION

4.2

OBJECTIF

Mesurer les effets et les impacts de la participation.

PERSPECTIVES

Systématiser l'évaluation des pratiques pour mieux appréhender les pistes d'amélioration des démarches participatives, analyser le fonctionnement des dispositifs de participation ainsi que les résultats ou les impacts de la participation pour les personnes concernées.



RÉALISATIONS 2023

- Renouvellement du questionnaire d'évaluation des réunions publiques de quartier (dématérialisé).
- Formalisation d'un questionnaire d'évaluation de la « Journée de la participation citoyenne et de la transformation publique ».
- Bilan statistique de chaque consultation numérique.
- Suivi quantitatif et ambiance générale des rencontres publiques (Agenda des Rencontres).

PARTIES-PRENANTES

Mission évaluation des politiques publique, Mission participation citoyenne et concertation, directions métiers

UNE MESURE DE L'ÉVOLUTION DE LA PARTICIPATION

4.3

OBJECTIF

Quantifier, mesurer la participation au regard des indicateurs de la Charte de la participation citoyenne, rendre compte des actions et garantir la transparence des démarches.

PERSPECTIVES

Collecter annuellement les données pour analyser l'évolution des chiffres clés, proposer des temps d'évaluation partagée au sein du COSUI pour améliorer les pratiques et apporter un regard croisé sur les projets emblématiques.



ACTION À LANCER

- Réalisation du référentiel d'évaluation de la Charte, cadre d'évaluation précisant les questions évaluatives ainsi que la méthodologie envisagée (choix des indicateurs précisant les éléments concrets à mesurer et la méthode de collecte des données) afin de mesurer l'évolution annuelle de la participation : publication des chiffres clés de la participation citoyenne dans le bilan annuel de la Charte de la participation citoyenne.

PARTIES-PRENANTES

Mission évaluation des politiques publique, Comité de Suivi de la Charte, Mission participation citoyenne et concertation

Le bilan 2023 de la Charte de la participation citoyenne de Toulouse Métropole est le fruit d'une démarche collaborative pilotée par Toulouse Métropole, en collaboration avec le Conseil de développement (CODEV) et ses membres issus de la société civile, avec les agents des services de la métropole et les élus des communes d'Aussonne, Castelginest, Colomiers, Cugnaux, Launaguet, Saint-Orens de Gameville, Saint-Jean et de Toulouse Métropole.

Ce bilan a vocation à être édité chaque année afin de rendre compte des chiffres de la participation citoyenne et de l'état d'avancement de son plan d'action. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue consistant à faire évoluer son plan d'action et à réévaluer les indicateurs des chiffres clés retenus en 2023.

Assistance technique et mise en page

architecture in vivo

Illustration

Lavergne Claire El

**Direction prospective et transformation publique,
Mission participation citoyenne et concertation :**

participation.citoyenne@toulouse-metropole.fr

TOULOUSE MÉTROPOLE

6 rue René Leduc - BP 35821

31505 Toulouse Cedex 5

www.toulouse-metropole.fr

Participation citoyenne

S'INFORMER,
S'EXPRIMER,
ÉCHANGER,
AGIR ENSEMBLE !



Au cœur de
votre quotidien

toulouse
métropole