

BILAN 2024

de la Charte de la
Participation citoyenne
de Toulouse Métropole

Au cœur de
votre quotidien

toulouse
métropole

SOMMAIRE



Éditorial 3

Préambule 4

Partie 1 6

Les chiffres clés
de la participation citoyenne en 2024

Partie 2 18

Analyse partagée d'un cas d'usage :
le dispositif du budget participatif
« Mes idées pour mon quartier
2023-2024 »

Partie 3 24

État d'avancement du plan d'action :
les réalisations 2024

ÉDITO



Jean-Luc Moudenc,
Maire de Toulouse
Président de Toulouse Métropole

La participation citoyenne est plus que jamais un levier essentiel pour construire ensemble l'avenir de notre Métropole permettant ainsi de renforcer le lien entre habitants et action publique. Elle permet à chacun de s'informer, de s'exprimer, d'enrichir le dialogue ou de contribuer activement aux projets qui transforment notre quotidien, et à la démocratie locale de se réinventer face aux défis de demain. C'est dans cet esprit que nous poursuivons en 2025 les actions de la Charte de la participation citoyenne et publions le Bilan 2024 de la participation citoyenne, en réaffirmant notre volonté de donner à tous les citoyens la possibilité de prendre part aux décisions qui les concernent.

Cette ambition s'inscrit pleinement dans la dynamique des Rencontres Européennes de la Participation, que nous avons accueillies en 2024 à Toulouse et qui rappellent combien la participation citoyenne est essentielle pour accompagner les transitions démocratiques, environnementales et numériques de nos villes et de nos quartiers. Avec 1 600 participants réunis et des échanges aussi riches que passionnants, cet événement a démontré l'importance croissante de la participation citoyenne dans la conduite des politiques publiques.

Aux côtés de Maroua Bouzaida-Sylla, vice-présidente de Toulouse Métropole et Olivier Arsac, adjoint au Maire tous deux chargés de la participation citoyenne, nous avons fait de la Charte de la participation citoyenne un cadre structurant pour encourager et amplifier cette dynamique, guider cette démarche et organiser un dialogue transparent et constructif entre citoyens et collectivités.

Nous croyons en une participation qui transforme, fédère et innove. Grâce aux échanges initiés lors des Rencontres Européennes de la Participation, nous avons l'opportunité d'aller encore plus loin pour renforcer le dialogue et l'engagement citoyen.

Ensemble, continuons à bâtir une Métropole où chaque voix compte et où la participation citoyenne façonne un avenir plus collectif et plus innovant.

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 de la Métropole : **34 membres** composés d'élus municipaux et métropolitains, des agents des services publics et des citoyens engagés dans des instances participatives, dont le Conseil de développement (CODEV). Cette démarche de co-construction lancée 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 participatives, 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 de son plan d'action. **4 grandes orientations** précisent les engagements collectifs des acteurs en matière de participation citoyenne à l'échelle de Toulouse Métropole.

À la suite de l'adoption de cette Charte, un **comité de suivi (COSUI)**, composé d'agents, d'habitants et d'élus, a été mis en place. Il a pour rôle de faciliter la mise en œuvre des orientations, d'en assurer le suivi et l'évaluation.

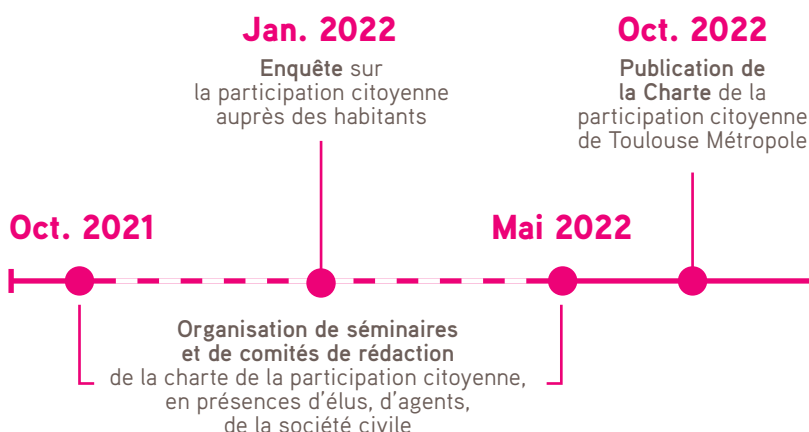
Afin de mesurer les effets de la Charte sur la participation citoyenne, un **référentiel d'évaluation** a été co-construit avec les membres du comité de suivi. La finalité est d'améliorer l'efficacité et la pertinence de la participation citoyenne en croisant le point de vue des parties prenantes des démarches participatives. L'évaluation s'appuie sur des indicateurs de suivi, publié à travers un **bilan annuel**, ainsi que sur des **enquêtes spécifiques triennales** qui permettront de répondre aux questionnements initiaux.

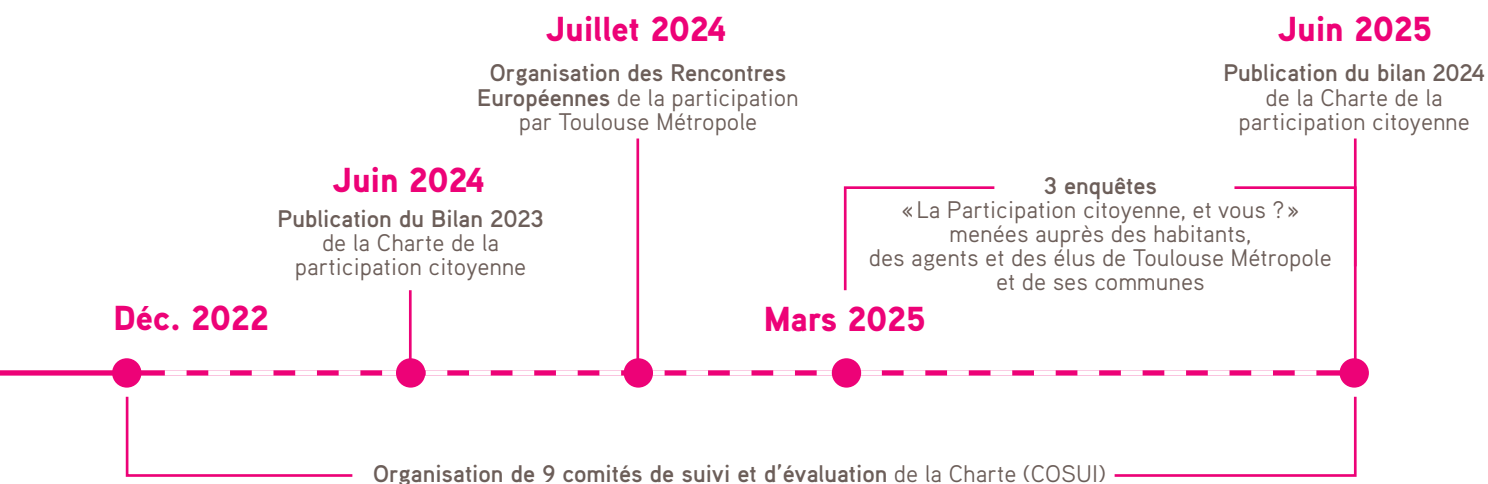
LES 4 GRANDES ORIENTATIONS DE LA CHARTE

- 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



LES GRANDES ÉTAPES DE LA CHARTE





Partie 1

LES CHIFFRES CLÉS

de la participation citoyenne en 2024



COLLECTE DES DONNÉES



Données collectées sur la période :
1^{er} janvier - 31 décembre 2024



Périmètre concerné :
instances et projets participatifs de compétences
métropolitaines et communale
(Mairie de Toulouse – Toulouse Métropole)



**Mise en place de la méthode
de collecte des données :**
analyse quantitative s'appuyant sur

- ✓ **des indicateurs de suivi annuel** : un référentiel d'évaluation a été co-construit avec les membres du comité de suivi (COSUI) à partir des grandes orientations de la Charte de la participation citoyenne.
- ✓ **des enquêtes spécifiques tous les trois ans** (2022, 2025) qui permettront de répondre aux questionnements initiaux et compléter l'évaluation qualitative des dispositifs.

1 QUI PARTICIPE ?

L'implication et la participation des habitants en 2024 à Toulouse



L'intérêt pour l'information de proximité

Les habitants ont la possibilité de s'inscrire à des newsletters pour être informés et participer aux projets de leur quartier. Pour mobiliser les habitants, les communes portent une

attention particulière aux canaux de communication utilisés.

Sur la Ville de Toulouse :

- ✓ une **newsletter mensuelle**, l'Actualité des quartiers, est envoyée pour chacun des vingt quartiers : **25 232 personnes sont inscrites** à l'Actualité des quartiers, soit près de **5 % des habitants de la Ville**.
- ✓ En 2024, il y a eu **3 325 nouvelles inscriptions**, à la suite d'une campagne de communication sur ce dispositif auprès des habitants.
- ✓ La Ville de Toulouse compte **12 quartiers prioritaires politique de la Ville (QPV)**, au sein de ces quartiers près de **1 374 habitants sont inscrits** à l'Actualité de leur quartier (+380 nouveaux inscrits en 2024), soit un pourcentage plus faible en QPV avec 2 % des habitants.

La participation aux réunions publiques de quartier

Tout au long de l'année, les réunions publiques permettent aux habitants de rencontrer leurs élus de proximité pour s'informer, échanger sur les projets et la vie quotidienne des quartiers.

La Mairie de Toulouse met en place 2 cycles de réunions publiques de quartier par an dans chaque quartier.

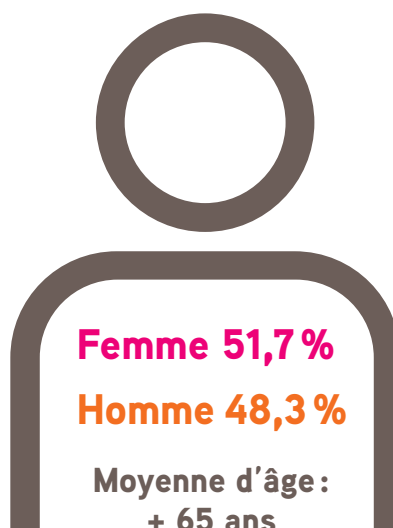
En 2023

- > **1 595 participants**
- > **42 réunions** renseignées
- > **50 réunions** menées

En 2024

- > **1 686 participants**
- > **45 réunions** renseignées
- > **50 réunions** menées

Le profil type des participants aux réunions publiques de quartier



Il est à noter une répartition relativement homogène entre femme et homme, avec une légère majorité de femmes présentes aux réunions publiques de quartier.

La participation aux réunions publiques de quartier met en évidence une participation plus faibles dans les QPV en général.

On observe que cette participation peut être accrue en fonction des moyens de mobilisation mis en œuvre et des sujets à l'ordre du jour de ces réunions (par exemple, le sujet de l'emploi est plus mobilisateur que celui du cadre de vie).

La participation aux consultations numériques sur le territoire métropolitain

La fréquentation du site JeParticipe

Il s'agit d'une plateforme de participation citoyenne métropolitaine également utilisable par les communes de Toulouse Métropole.

En 2024, la ligne éditoriale du site Je participe a été affinée. Le nombre de consultation mises en ligne a été rationalisé pour permettre une meilleure visibilité des contenus. Certains projets ont été orientés vers d'autres supports plus adaptés.

Le site Je Participe a ainsi connu une évolution avec **76 107 visites** (vs 86 005 en 2023) et **338 385 pages consultées** (vs 310 685 en 2023), soit une baisse du nombres de visites au profit d'une hausse du nombre de pages consultées pour chaque visite.

Avec 81 consultations en 2024 (vs 97 en 2023), la plateforme a renforcé l'engagement des utilisateurs pour chaque consultation, avec davantage de visites et de pages vues en moyenne par projet, soit **951 visites** et **4 229 pages vues par consultation** (vs 924 visites et 3340 pages vues en 2023). L'attrait pour les consultations numériques se confirme donc.

Les habitants peuvent s'inscrire sur le site : 10 457 inscrits actifs depuis moins de 2 ans en 2024 (utilisateurs ayant créé un compte). Depuis 2023, le site JeParticipe cherche à **lever les freins à l'inscription en donnant la possibilité aux habitants de participer sans s'inscrire**, c'est-à-dire sans créer de compte utilisateur sur la plateforme.

En 2023

> **19 180 personnes**
inscrites

> **+3 432 nouvelles**
inscriptions

En 2024

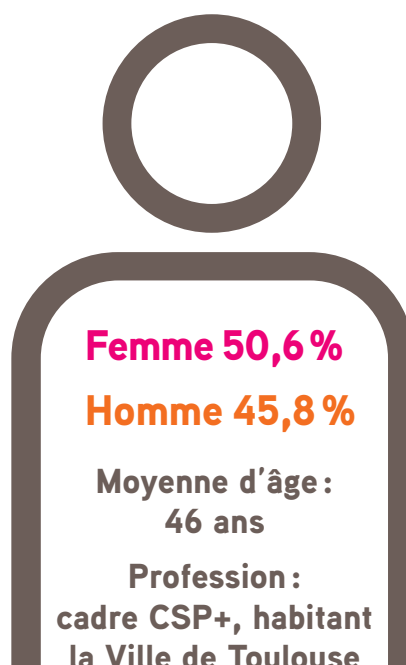
> **10 457 personnes**
inscrites

> **+4 290 nouvelles**
inscriptions

Afin d'assurer la protection des données utilisateurs conformément aux obligations du RGPD, les informations des utilisateurs qui sont inactifs depuis plus de deux ans sont effacés quotidiennement par les équipes de la plateforme.

Le profil des utilisateurs inscrits

Le profil type des utilisateurs inscrits

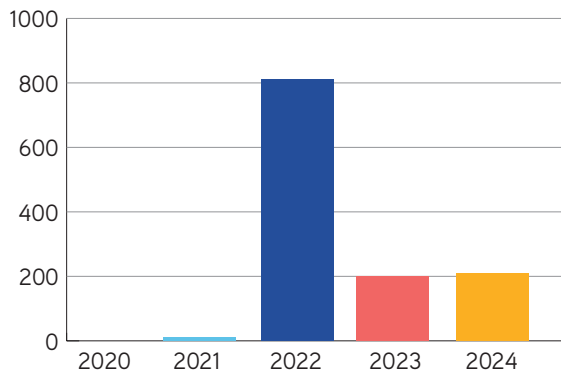


Il est à noter :

- > une répartition plutôt homogène entre femme et homme, avec une légère majorité de femmes inscrites sur le site JeParticipe
- > un rajeunissement de la moyenne d'âge des personnes inscrites, de -4 ans ces 3 dernières années.

La participation numérique chez les jeunes inscrits : 549 utilisateurs inscrits actifs ont moins de 25 ans, dont 221 jeunes nouveaux inscrits en 2024, soit environ 5 % des utilisateurs du site JeParticipe (14 jeunes de 0-18 ans ; 207 jeunes de 18 à 25 ans).

Évolution du nombre d'inscrits de -25 ans par an, depuis 2020 :



Les modalités de participation numérique en 2024

Différents modes de participation sont proposés* :

 **8 411** réponses à un questionnaire

↳ **34** consultations renseignées

 **2 208** avis exprimés

↳ **23** consultations renseignées

 **8 305** votes

↳ **3** consultations renseignées dont *Mes idées pour mon quartier* (Budget participatif)

 **18 924** participations au total sur

↳ **60** consultations renseignées

*certaines pages sont des pages relais vers d'autres sites de consultations numériques.

Quelques illustrations de consultations numériques sur des démarches locales ou des projets à l'échelle métropolitaine :

Une concertation sur la réaménagement du coeur de quartier de Pouvoirville, portée par la Mairie de Toulouse, a été menée en 2024. Cette consultation a recueilli un total de **17 794 vues**, avec **986 contributeurs** ayant exprimé leur avis à travers un vote sur le choix du scénario de circulation. Cette démarche participative a été complétée par des réunions d'information et un atelier participatif sur site pour présenter et enrichir le projet d'aménagement avec les habitants du quartier.

Dans le cadre du projet de consultation sur l'élaboration des Cartes de Bruit Stratégiques du **Plan de Prévention du Bruit dans l'Environnement**, portée par Toulouse Métropole sur les 37 communes de la Métropole, **7 802 vues** ont été enregistrées et **206 propositions** ont été faites par les citoyens.

D'autres consultations sont obligatoires car réglementaires, comme l'**Enquête Publique Unique préalable au projet de Jonction Est** menée par Toulouse Métropole, sur les communes de Quint- Fonsegrives, Balma, Saint-Orens-de-Gameville et Toulouse. Cette enquête publique a enregistré **17 157 visites** sur registre numérique et **4 184 observations publiées** par les citoyens.

Donnez votre avis
sur les projets près de chez vous !

Je Participe

votre site de participation citoyenne



jeparticipe.metropole.toulouse.fr



Enquêtes publiques

Consultations

Budget participatif

Appels à idées

Ne pas jeter sur la voie publique

Imprimerie Toulouse Métropole **IMPRIM'VERT®**

toulouse métropole MAIRIE DE TOULOUSE

Synthèse réflexive du chapitre 1 : « Certains citoyens restent difficile à mobiliser »

- ✓ Les données ci-dessus mettent en évidence certaines limites pour atteindre les publics les plus éloignés des dispositifs participatifs : notamment les jeunes et les habitants des quartiers populaires. En effet, la participation citoyenne varie en fonction :
 - de la catégorie socioprofessionnelle des personnes (plus de cadres que d'ouvriers participent aux réunions publiques),
 - de l'âge : une présence moindre des plus jeunes au profit de catégories d'âge supérieures.
- ✓ La participation citoyenne est également plus mobilisatrice dans sa dimension micro-locale. En effet, les préoccupations individuelles qui touchent au cadre de vie du quartier d'habitation vont avoir un effet prépondérant sur la volonté de participer.
- ✓ La mobilisation des habitants sur les projets métropolitains paraît plus hétérogène et varie selon les projets, la communication déployée et le contexte territorial de ces projets.
- ✓ On observe également que plus les dispositifs demandent un effort de mobilisation important plus le nombre de participants diminue, s'inscrire à une newsletter est plus simple que de participer à une réunion publique en soirée.

2 AVEC QUELS MOYENS ?

2.1 - COMMENT PARTICIPENT-ILS ?

Les modalités de participation proposées aux habitants

Recensement des modalités de participation publiques (source: 2024, Agenda des Rencontres Ville de Toulouse)	Nombre d'actions renseignées 2023	Nombre d'actions renseignées 2024
 Aller vers (MT – TM)	34	105
Ateliers de concertation (TM)	132	61
Balades citoyennes (TM)	120	122
Réunions publiques de quartier (ex. « Commissions de quartier ») (MT)	50	50
Consultations numériques (MT – TM)	97	81
Diagnostics en marchant (MT)	22	58
Évaluation des politiques publiques (MT-TM)	10	11
Événements avec le Maire (MT)	85	75
Rencontres de proximité (MT)	2 212	2 154

L'analyse des évolutions des modalités de participation en 2024 montre :

Structurellement, un renforcement des modalités permettant d'aller au plus près des habitants plus éloignés de la participation (x3 des actions d'aller vers) et directement in situ dans les quartiers (x2,5 des actions de diagnostics en marchant, stabilité des balades citoyennes) tout en maintenant une relative stabilité des modalités de démocratie locale et rencontres de proximité (réunions publiques de quartier, rencontres de proximité et événements avec le Maire).

Conjoncturellement, une diminution du nombre d'ateliers de concertation et de consultations numériques à mettre notamment au regard d'un nombre de projets moins important en phase de concertation durant l'année 2024 par rapport à l'année 2023 et, pour le site J Participate d'une volonté de clarification de la ligne éditoriale.



Structurés en 2023, les **temps « d'aller vers les habitants » dans l'espace public** ont connu une forte progression dès l'année de déploiement. Ce nouveau dispositif vise à sensibiliser les habitants sur les consultations en cours sur leur quartier, en les interrogeant dans leur quotidien, sur l'espace public, à l'emplacement des futurs projets d'aménagement ou lors des marchés, dans les restaurants seniors, les locaux associatifs, à la sortie des écoles. Il s'agit de faciliter l'implication des habitants, l'accès aux consultations et le recueil des avis citoyens. Cette démarche encourage la participation active des publics les plus éloignés du débat, ainsi que les premières participations, en allant directement à leur contact.

Lors de ces démarches d'aller-vers, en moyenne **40 % des personnes sollicitées participent en direct**, ce qui représente **1 664 citoyens** en 2024. On observe également une hausse additionnelle des visites sur le site *JeParticipe* liée aux publics sensibilisés lors de ces interventions.

Les instances participatives en 2024

2 instances métropolitaines, 8 instances toulousaines, 1 051 participants

Les instances participatives sont des assemblées citoyennes qui permettent de mobiliser l'expertise citoyenne et de formuler des propositions d'actions. Elles peuvent être thématiques, générationnelles, de proximité ou globales.

CATÉGORIES D'INSTANCES

- ★ Catégorie globale
- ▶ Catégorie générationnelle
- ◆ Catégorie de proximité
- Catégorie thématique

INSTANCES MÉTROPOLITAINES

★ Règlementaire

Conseil de développement Toulouse Métropole (CODEV) - 4 conférences sur les enjeux de transitions sociétales et environnementales.

Assemblée consultative indépendante adossée à Toulouse Métropole, qui mobilise l'expertise de ses membres pour contribuer à éclairer l'action publique par la production de rapports et d'avis

Nombre d'inscrits: 233 membres bénévoles

Niveau de participation: Co-construction



▶ Volontaire - Nouvelle instance 2024

Conseil métropolitain des jeunes

Instance qui permet aux jeunes de 15 à 25 ans, qui résident, étudient et/ou travaillent sur le territoire de la Métropole toulousaine, de participer à l'élaboration des politiques publiques.

Nombre d'inscrits: 43 membres

Niveau de participation: Co-construction



◆ Règlementaires en QPV

Conseils citoyens (Toulouse Métropole)

Instance qui permet la participation active et directe de l'ensemble des habitants et des acteurs des quartiers, dans l'élaboration et la mise en œuvre des contrats de ville.

Nombre d'inscrits: 66 membres actifs au sein de 9 conseils citoyens actifs

Niveau de participation: Co-construction

INSTANCES COMMUNALE DE LA VILLE DE TOULOUSE

▶ Conseil toulousain de la vie étudiante

Espace de dialogue où les étudiants peuvent faire entendre leur voix et proposer des projets concrets à la Mairie de Toulouse, pour agir sur leur quotidien.

Nombre d'inscrits: 30 membres (mandat sept. 2023- juin 2024) - 59 % de participation aux 14 réunions du mandat

Niveau de participation: Co-construction

▶ Conseil municipal des enfants et des collégiens

Dispositif citoyen à vocation éducative qui s'adresse aux enfants et jeunes toulousains scolarisés du CM1 à la 3^e. C'est une instance consultative, participative et représentative où les jeunes sont mandatés jeunes conseillers et conseillers.

Nombre d'inscrits: 82 enfants membres (année 2024, mandat 6 ans)

Niveau de participation: Co-construction



▶ Conseil des jeunes toulousains

Instance de démocratie participative composée de jeunes volontaires âgés de 15 à 25 ans habitants, lycéens, étudiants, actifs, en recherche d'emploi ou étant scolarisés à Toulouse.

Nombre d'inscrits: 77 membres (mandat sept. 2023- juin 2024) - Moyenne d'âge 19,5 ans. 59 % de participations aux 14 réunions du mandat

Niveau de participation: Co-construction

● Commission accessibilité pour tous

Commission qui se réunit une fois par an pour dresser le bilan des actions menées par la Mairie de Toulouse dans le domaine du handicap et édite son rapport annuel.

Nombre d'inscrits: 21 associations membres, et 40 associations invitées (participants aux groupes de travail Ville accessible, Ville inclusive)

Niveau de participation: Concertation

● Toulouse fraternité, conseil de la laïcité

Instance consultative vise à promouvoir la liberté de conscience, la neutralité des institutions républicaines à l'égard des différents cultes, dans le respect du principe de laïcité.

Nombre de membres: 44 participants

Niveau de participation: Co-construction

● Toulouse diversité, conseil toulousain des résidents étrangers

Conseil toulousain des résidents étrangers ou d'origine étrangère. La diversité culturelle, l'histoire de l'immigration, la prévention du racisme et des discriminations font partie, entre autres thèmes, des sujets abordés par cette instance consultative.

Nombre d'inscrits: 20 membres

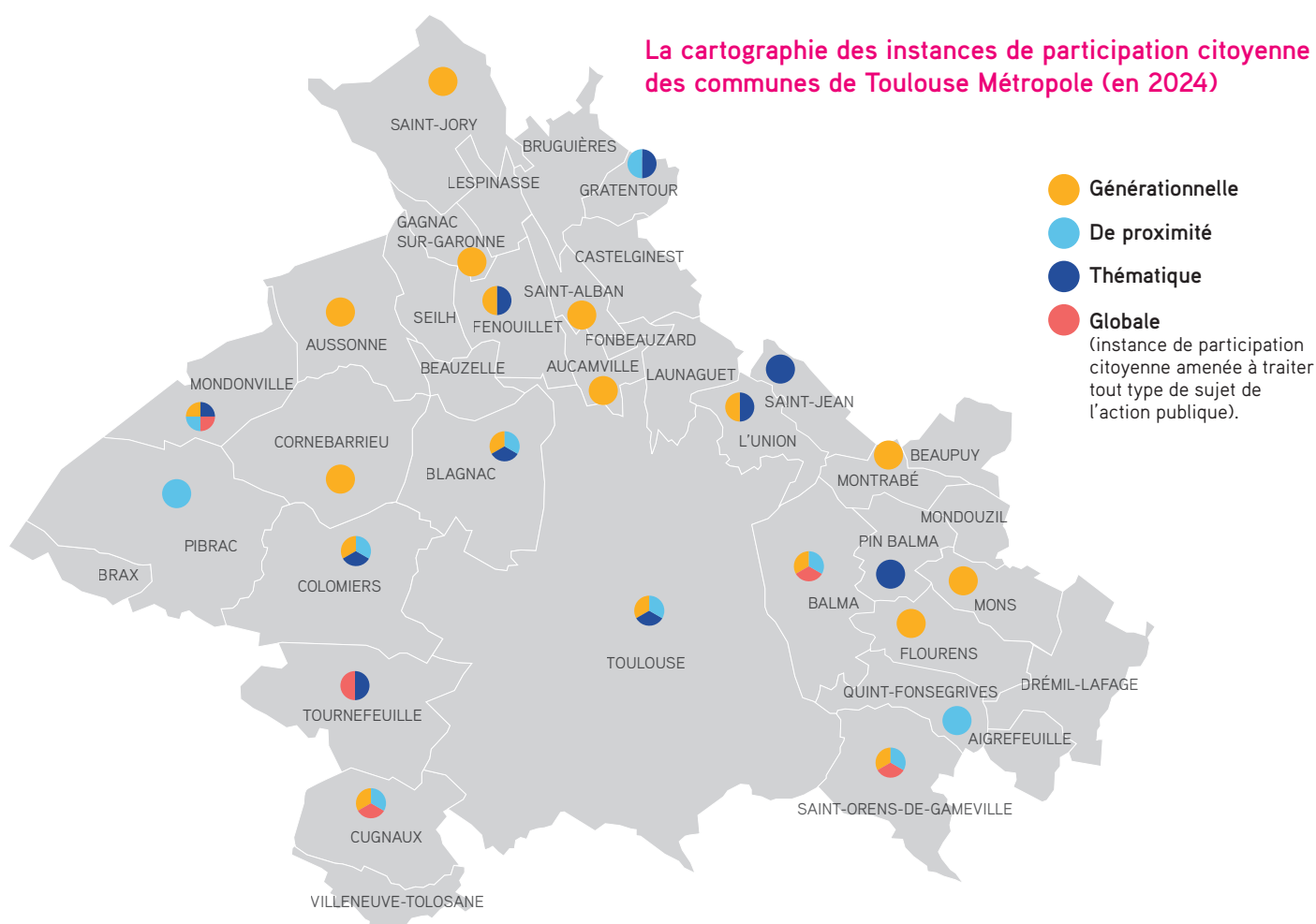
Niveau de participation: Co-décision

◆ Bureaux de quartier

Instances par quartier, composées du Maire de quartier et de représentants associatifs, qui se réunit 2 fois par an pour évoquer les projets des quartiers.

Nombre d'inscrits: 395 membres, répartis en 37 bureaux de quartier

Niveau de participation: Concertation



2.2 - SUR QUELS PROJETS PARTICIPENT-ILS ?

Des exemples de concertations volontaires menées en 2024

Réaménagement de la Place Jeanne d'Arc (Mairie de Toulouse)

La rénovation de la Place Jeanne d'Arc à l'horizon 2030 s'inscrit dans le projet de réorganisation du réseau de bus (déplacement du terminus des lignes et démolition de la halle), doit prendre en compte les évolutions à venir dans le quartier (Grand Matabiau Quai d'Oc, Grand Parc Canal, déplacements, etc.) et les enjeux écologiques. Une démarche participative a été mise en œuvre pour recueillir les idées des habitants sur les ambiances, les futurs usages souhaités et identifier les attentes prioritaires, en amont de la réalisation de l'étude urbaine.

- ✓ **Recueil des idées** sur les ambiances et usages souhaités auprès des écoliers, habitants, commerçants et usagers du quartier : 539 contributions recueillies.
- ✓ **Organisation d'un Hackathon** sur le thème de la ville inclusive (des équipes pluridisciplinaires d'usagers, d'habitants, d'experts ont prototypé la future place Jeanne d'Arc) : 4 projets, 30 participants.



Concertation pour le projet urbain Paléficat-Rives de l'Hers (Toulouse Métropole)

L'aménagement du futur quartier Paléficat-Rives de l'Hers répond aux besoins croissants en logement dans le Nord Toulousain, tout en assurant une cohérence entre urbanisme, mobilité et adaptation au changement climatique. Le projet, porté par Oppidea, s'inscrit sur une superficie de 83 hectares et prévoit la création de 3700 à 4000 logements, des commerces, ainsi que des activités économiques.

- ✓ **Étape 1 :**
Concertation volontaire sur les orientations d'aménagement et de programmation.
- ✓ **Étape 2 :**
Rédaction de la charte de la participation du projet en associant ses habitants, associations, riverains et usagers. Ce document encadrera les prochaines étapes de participation autour du projet lors de l'étape 4.
- ✓ **Étape 3 :**
Concertation préalable réglementaire pour la création de la ZAC (Zone d'aménagement concertée) : recueil des contributions, consultations numérique avec une page projet sur Je participe.
- ✓ **Étape 4 :**
Concertation volontaire et continue (incluant l'enquête publique).



Embarquez sur la ligne C ! (Toulouse Métropole)

L'aménagement et la végétalisation des espaces publics autour des stations de métro de la futur 3^e ligne a fait l'objet d'une concertation sur 20 stations concernées sur une trentaine de quartier depuis avril 2024. Plusieurs concertations de quartier ont été menées par regroupement géographique nommé «séquence».

- ✓ **Une concertation spécifique sur le secteur nord menée auprès du jeune public** sur l'aménagement de 3 futures stations (écoliers, collégiens et lycéens) : implication du Conseil Municipal des Jeunes de Blagnac, ateliers avec les élèves des écoles primaires, restitution de la démarche aux enfants, parents, usagers, habitants du secteur.
- ✓ **Concertations de quartier** : enquêtes et ateliers pour partager la connaissance du quartier en particulier sur les thématiques d'accès à la station et des espaces publics.

3 COMMENT FORME-T-ON ET ACCOMPAGNE-T-ON LES AGENTS PUBLICS ?

Renforcer, au bénéfice des citoyens, l'expertise des agents sur la participation citoyenne



La formation des agents comme enjeu de la Charte de la Participation citoyenne

En 2024, le plan de formation de Toulouse Métropole prend une dimension métropolitaine et nationale, avec l'ouverture à toutes les communes du territoire d'une **formation CNFPT** (organisme de formation de la fonction publique territoriale) et l'organisation par Toulouse Métropole des **Rencontres Européennes de la participation**, un événement qui rassemble l'ensemble des acteurs de la participation citoyenne au niveau national et européen.

Rencontres Européennes de la participation

(juillet 2024) - RDV en page 27 (fiche action 2.1)

- ✓ **5 grandes journées** autour de « Comment la participation peut-elle accompagner les transitions de demain ? »
- ✓ **86 collectivités** présentes avec une diversité de délégations : 11 Métropoles et Villes, Départements, Régions.
- ✓ **Plusieurs institutions nationales représentées** : Commission Nationale du Débat Public (CNDP), Conseil Économique Social et Environnemental (CESE), Ministère de la Transition Ecologique et de la Cohésion des Territoires, le ministère de la Transformation et de la Fonction Publiques, la Banque des Territoires.

Au total **80 temps d'échanges** avec **1600 participants**

- ✓ **9 balades urbaines**
- ✓ **31 ateliers présentiels**
- ✓ **12 ateliers numériques**
- ✓ **20 stands d'information et networking**
- ✓ **95 % de satisfaction générale**
- ✓ **70 agents** de Toulouse Métropole et la Mairie de Toulouse (issus de 25 Directions)
- ✓ **9 communes**, Hors Toulouse



Webinaire « Aller-vers » (septembre 2024)

- > **1 h de sensibilisation** aux agents de la Direction de l'action socioculturelle
- > **15 agents** de la Mairie de Toulouse soit **60 agents** au total formés depuis 2023

Formation CNFPT « Techniques et outils d'animation avec les habitants » (Oct. Nov. Dec. 2024)

RDV en page 28 (fiche action 2.2)

- > **3 sessions** de deux jours de formation ouvertes aux agents des 37 communes de Toulouse Métropole
- > **35 agents formés**, (dont 35% issus des communes hors Toulouse), 70 agents au total depuis 2023

Un service ressource mutualisé Toulouse Métropole et Mairie de Toulouse : la Mission participation citoyenne et concertation de la Direction Prospective et Transformation publique

➤ **95 accompagnements internes** de la Mission participation citoyenne et concertation : ces accompagnements peuvent être sur du conseil stratégique autour de projets participatifs mis en place par les directions, du conseil numérique sur la mobilisation de la plateforme JeParticipe, du soutien sur la mise en place d'actions d'aller-vers dans l'espace public, ou la mobilisation du marché public « conduite et démarche de participation ».

➤ **Lancement du réseau métier Participation citoyenne** auprès des agents de Toulouse Métropole et de la Ville de Toulouse. Ce réseau co-animé par deux Directions générales, a regroupé **21 directions** lors de son lancement et permet de favoriser l'échange de bonnes pratiques autour des projets participatifs.

➤ RDV en page 28 (fiche action 2.3)

La mobilisation des communes de la Métropole sur la participation

➤ **7 communes** ont approuvé par délibération la Charte de la participation citoyenne de Toulouse Métropole (Aussonne, Beauzelle, Blagnac, Mons, Pibrac, Toulouse, l'Union)

➤ **7 communes et 12 agents** ont bénéficié de la formation « Techniques et outils d'animation avec les habitants » travaillée avec le CNFPT à destination de leurs agents (Blagnac, Bruguères, Colomiers, Fenouillet, Gagnac-sur-Garonne, Pibrac, Quint-Fonsegrives)

➤ **9 communes** ont participé aux Rencontres Européennes de la participation, en tant que participants ou associés à la programmation.

➤ **3 communes** ont réalisé des consultations numériques de compétences communales sur le site JeParticipe (Blagnac, Drémil Lafage, l'Union).

Synthèse réflexive du chapitre 2 « Faire dialoguer l'expertise technique et l'expertise d'usage »

Rechercher l'expertise d'usage : les moyens de mobilisation des citoyens sur les démarches participatives

Malgré la volonté de toucher tous les publics, il est parfois complexe, chronophage et coûteux de diversifier les modalités d'information. L'intérêt est donc de cibler ces actions en fonction de la spécificité de chaque projet.

- ✓ Les aller-vers consistant à aller à la rencontre des gens sont très efficaces pour toucher des publics éloignés. Ces actions nécessitent du temps et des moyens humains à déployer.
- ✓ Les consultations en ligne permettent de diversifier les publics mais nécessitent un effort d'inclusion numérique pour toucher les publics illettrés, ayant une mauvaise maîtrise de la langue ou qui ne sont pas à l'aise avec les formats numériques.
- ✓ L'affichage sur des panneaux et les flyers ne sont pas toujours vu, lu, ni compris. Les informations communiquées nécessitent un effort de rédaction à travers un langage clair et adapté.

In fine, la participation est influencée par le choix des modalités participatives qui doit être adapté à chaque projet et à chaque contexte territorial afin de permettre une mobilisation efficiente des habitants.

Développer l'expertise technique : les moyens de sensibilisation et de formation des agents

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. A Toulouse Métropole, renforcer l'expertise des agents passe par la diffusion d'outils (guide, référentiel), de formations, de temps d'échanges (partage d'expérience, animation de réseaux) et d'accompagnement pour la conduite des démarches de participation citoyenne.

Partie 2

ANALYSE PARTAGÉE

d'un cas d'usage métropolitain

*Retour d'expérience sur le dispositif du Budget participatif
« Mes idées pour mon quartier »
(Ville de Toulouse, édition 2023-2024)*



Qu'est-ce qu'un budget participatif ?

Le Budget Participatif est un dispositif de participation citoyenne qui s'adresse à tous : habitants, étudiants, commerçants, entreprises, associations, etc. peuvent participer à l'appel à idées et s'impliquer dans le choix des projets de proximité de leur quartier qui seront réalisés par la collectivité.

La Mairie de Toulouse a mis en œuvre deux éditions de Budget Participatif, « Mes idées pour mon quartier » en 2021 et 2023, après une expérimentation réalisée en 2019 au sein des quartiers prioritaires de la Ville.

Sur le territoire métropolitain a minima 7 communes ont mis en place ce dispositif de participation citoyenne (Balma, Bruguères, Castelginest, Pibrac, Saint-Jean, Toulouse, Villeneuve-Tolosane).

Les habitants des 20 quartiers de Toulouse sont invités à proposer des idées de projets pour améliorer la qualité de vie dans leur quartier selon les critères suivants :

- ✓ Être localisée dans un quartier de Toulouse
- ✓ Un seul projet précis par idée
- ✓ Être suffisamment détaillée pour pouvoir être évaluée techniquement, juridiquement et financièrement
- ✓ Être réalisable dans un délai de 2 ans
- ✓ Être d'un montant inférieur ou égal à un montant établi (spécifique selon les éditions)
- ✓ Relever exclusivement des dépenses d'investissement correspondant aux domaines de compétence de la collectivité, sur le domaine public et générer peu de dépenses de fonctionnement
- ✓ Répondre à l'intérêt général ou collectif et ne pas engendrer de conflits privés
- ✓ Être compatible avec les orientations stratégiques et grands projets toulousains et métropolitains en cours et à venir.



L'édition 2023-2024 de
« Mes idées pour mon quartier »
en chiffres c'est :



+ 60 % des votants par rapport
à l'édition 2021-2022 : **7 260** votants



1

Rédaction
du règlement



2

Appel à idées



1 360 idées

3

Étude de
recevabilité



4

Phase de
présélection



300 idées sélectionnées



1 atelier participatif

15 réunions publiques

14 rencontres espace public

20 bureaux de quartiers



8 millions d'€
pour réaliser
les projets votés
par les citoyens

7

Réalisation
des projets



6

Vote



1 plateforme numérique



183 idées soumises
aux votes des habitants



114 projets lauréats

5

Étude de
faisabilité



Analyse partagée du comité de suivi et d'évaluation (COSUI) de la charte sur la dimension participative du dispositif

Le Budget participatif « Mes idées pour mon quartier » (Mairie de Toulouse, édition 2023) a été étudié par les membres du COSUI, avec l'appui d'un corpus de documents sur ce dispositif (données statistiques et méthodologiques, charte, benchmark, etc.). L'étude de ce cas d'usage a permis d'identifier certaines pistes d'évolution afin de renforcer la dimension participative de ce dispositif.

4 PRÉCONISATIONS PROPOSÉES PAR LE COSUI

GARANTIR L'INFORMATION TOUT AU LONG DU PROJET



L'effort de communication déployé (temps d'information de proximité ; multiplication des supports affichage, magazine, réseaux sociaux et achat d'espaces média dans la presse, à la radio et en digital) a permis de toucher plus largement les toulousains. Pour garantir et maintenir l'implication des habitants dans la démarche, cet effort est à reproduire à chaque étape du projet, tout en laissant le temps à l'information de se diffuser.

Pour aller plus loin, certaines collectivités accompagnent les habitants ayant déposé une idée présélectionnée à **faire campagne** autour de leur projet durant la phase de vote des habitants (kit de communication, podcast, etc.).

Le projet « Mes idées pour mon quartier » a contribué à **renforcer la sensibilisation des citoyens à la participation** et à une meilleure connaissance des dispositifs participatifs. Les temps d'aller-vers dans l'espace public permettent notamment cet exercice de pédagogie sur le dispositif, de prendre connaissance des souhaits ou doléances des habitants et de les rediriger vers d'autres dispositifs de participation citoyenne et de démocratie locale.

PROPOSER DES TEMPS ET DES ESPACES QUI FACILITENT L'EXPRESSION DES CITOYENS



Il est intéressant de proposer des **dispositifs d'accompagnement des citoyens** dans la phase de dépôt d'idée pour leur apporter une aide dans la structuration d'idées recevables, leur proposer des ateliers d'idéation* ou des marches exploratoires, de permettre la construction d'idées collectives entre citoyens.

Il est également possible d'**ouvrir des espaces de discussion** avant la phase de vote, en présence des porteurs d'idées pour éviter les idées défavorables, ou de proposer des ateliers d'échange entre porteurs d'idées afin de préciser les réflexions et de fusionner les idées semblables.

Ces dispositifs d'accompagnement peuvent s'appuyer sur des partenariats avec les acteurs de proximité sur le territoire (associations de quartier, centres sociaux, etc.).

Enfin, durant la phase de vote, peuvent être proposées des **modalités de vote avec commentaires, priorisation** ou des votes nuancés avec la possibilité pour l'habitant de rejeter les projets qui ne lui plaisent pas.



*méthode pour trouver des idées et faciliter la créativité



AMÉLIORER LA DIVERSITÉ DES PARTICIPANTS



Afin d'améliorer la représentativité des moins de 25 ans et la participation des habitants des quartiers prioritaires, largement sous-représentés dans ce dispositif, il est préconisé de **s'appuyer sur les instances participatives existantes** (par exemple les Conseils de jeunes) et d'adapter des ateliers aux publics peu mobilisés. Dans le cadre des quartiers prioritaires, la participation des citoyens au Budget Participatif pourrait s'appuyer sur les dispositifs de participation spécifiques aux QPV et sur le tissu associatif qui maille le territoire.

Il est à noter que le public jeune, malgré sa sous-représentation parmi les participants lors de la phase de dépôt d'idées, est bien souvent le public-cible des idées proposées par les habitants.



PERMETTRE DES MODALITÉS DE PARTICIPATION MIXTE PRÉSENTIELLE ET NUMÉRIQUE



Le parcours utilisateur sur le site Je Participe a été simplifié avec la mise en place du vote par SMS, et le frein à l'inscription a été levé. De plus, le site a permis de garantir une traçabilité, une transparence et un suivi dans chaque étape du projet.

Toutefois, il semble qu'une part importante des votes ait été réalisée dans le cadre de temps d'aller-vers dans l'espace public. La présence d'agents dans l'espace public a permis d'accompagner les habitants dans le procédé du dépôt d'idée et du vote grâce à l'utilisation des tablettes numériques.

La mixité des formats en présentiel et en distanciel permet donc de proposer une démarche hybride répondant aux pratiques d'une majorité d'habitants.

Partie 3

ÉTAT D'AVANCEMENT

du plan d'action

les 7 actions réalisées en 2024



Parmi les 12 actions prioritaires proposées par le COSUI en 2023, **7 actions** ont été lancées, poursuivies ou finalisées en 2024



Développer l'apprentissage pour la citoyenneté et l'intérêt pour la chose publique

1.1 - Les jeunes à l'échelle de la Métropole



1.2 - Un jeu pour découvrir la participation citoyenne



1.3 - Un guide sur la conduite de réunions publiques - *Non déployé*



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

2.1 - Une journée de la participation citoyenne



2.2 - Diffusion du référentiel commun de la participation citoyenne pour l'élaboration et la conduite de projet



2.3 - Des agents référents de la participation citoyenne



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

3.1 - Des jeux de rôle au service de la participation citoyenne

En cours de déploiement

3.2 - Une méthode pour toucher les publics les plus éloignés



3.3 - Les réseaux d'entreprises pour mobiliser la participation des salariés

Non déployé



Rendre compte et évaluer la participation

4.1 - Recensement des dispositifs de participation citoyenne

En cours de déploiement

4.2 - Évaluation systématique des démarches de participation

En cours de déploiement

4.3 - Une mesure de l'évolution de la participation



AMBITION 1

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

1.1 - LES JEUNES À L'ÉCHELLE DE LA MÉTROPOLE

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 2024

Plan être jeune en métropole (EJEM)

› Action 25: mise en place du Conseil Métropolitain des Jeunes et des Ambassadeurs Jeunesse

42 membres du Conseil

30 ambassadeurs jeunesse

› Action 48 et 49: favoriser l'interconnaissance des élus et des services référents sur la question de la jeunesse. Mise en place d'un réseau d'agents «référents jeunesse»

70 référents jeunesse (élus et techniciens)

30 communes représentées



État d'avancement:
en cours de déploiement

Parties-prenantes:

Direction des Jeunesses
de Toulouse Métropole



1.2 - UN JEU POUR DÉCOUVRIR LA PARTICIPATION CITOYENNE

OBJECTIF

Développer des outils ludiques pour sensibiliser les habitants

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.

RÉALISATIONS 2024

Conception du Jeu de l'Oie Citoyen métropolitain (JOC)

› Ce jeu de plateau permet de sensibiliser et de promouvoir la participation citoyenne des habitants, de développer l'apprentissage de la citoyenneté et l'intérêt pour la chose publique, et de faire découvrir les moyens de s'impliquer dans la vie locale tout en s'amusant.

› Les nombreuses phases de test du jeu auprès de publics variées ont permis de développer un jeu pédagogique et ludique à destination des habitants et citoyens initiés et non-initiés à cette thématique.

› Réalisation de l'identité graphique du jeu et mise en production (diffusion 2025).



État d'avancement:
objectif atteint

Parties-prenantes:

Direction Prospective et
Transformation Publique,
Conseil municipal
des enfants (CME),
Direction des Jeunesses
(TM), Direction Enfance
et loisirs (VT)



AMBITION 2

Renforcer l'expertise des agents et des élus sur la participation citoyenne

2.1 - UNE JOURNÉE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE

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.

RÉALISATIONS 2024

Toulouse Métropole a accueilli et co-organisé la 8^e édition des **Rencontres européennes de la participation** (juillet 2024).

- › Présentations et partages d'expérience de **+ de 30 projets ou dispositifs pilotés** par Toulouse Métropole ou ses communes, durant les balades urbaines et les ateliers: des concertations autour de projets urbains et prospectifs (Grand Matabiau Quai d'Oc, Cartoucherie, Ile du Ramier, Villa Massot, Cahiers toulousains...); des réalisations participatives (fresque cartoucherie, jardins partagés, hackathon...); des dispositifs (« Mes idées pour mon quartier », balades citoyennes, « des fleurs sur mon mur »...).
- › Organisation de Balades urbaines sur **13 quartiers toulousains** et **4 autres communes**, **70 agents participants** issus de **25 directions** de Toulouse Métropole et la Mairie de Toulouse, **9 communes participantes ou associées** à la programmation.
- › **1600 participants**

Programmation d'ateliers internes de sensibilisation durant **le mois de l'innovation publique** à la **Loco-Motiv'**, un nouveau lieu d'apprentissage pour les agents mis en place par « la Direction Prospective et Transformation Publique: « Le langage clair », « Retour d'expérience: Hackathon, comment le mettre en pratique », « Dans les baskets d'un facilitateur ».

- › **21 participants** sur ces ateliers thématiques

Préparation d'une soirée **« atelier citoyen géant »** pour mars 2025 dont le but est de proposer un échange direct entre élus, agents et citoyens autour d'une dizaine de thématiques importantes pour les citoyens (mobilités, déchets et propreté, végétalisation, finances publiques...).



État d'avancement:
objectif atteint

Parties-prenantes:

Direction Prospective et
Transformation publique,
services et communes
associées

Prenez votre ticket pour le changement

Loco-Motiv'

Espace de créativité



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

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.

RÉALISATIONS 2024

- › Diffusion du **référentiel de la participation citoyenne** sur l'intranet de Toulouse Métropole et de la Mairie de Toulouse.
- › Préparation d'un **espace collaboratif de ressources internes** et enrichissement de la **boîte à outils de la participation citoyenne** (ressources théoriques et pratiques, contacts utiles, fiches conseils pour la réalisation de méthode de concertation).
- › Ouverture de la **formation « Techniques et outils d'animation avec les habitants »** aux agents de Toulouse Métropole et des 37 communes du territoire (CNFPT). **35 agents** ont suivi cette formation.
- › **Conseil et accompagnement** des démarches participatives auprès de **35 directions métiers**, animation d'un marché public pour l'assistance à maîtrise d'ouvrage dans la conduite des démarches participatives.



État d'avancement :
objectif atteint

Parties-prenantes:

Direction des ressources humaines, CNFPT, Direction Prospective et Transformation Publique, Direction de la communication interne



2.3 - DES AGENTS RÉFÉRENTS DE LA PARTICIPATION CITOYENNE

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 internes, animer des temps d'échange de pratique, des espaces de ressources internes pour décliner la politique publique et mieux se coordonner.

RÉALISATIONS 2024

Création du **réseau métier Participation citoyenne** (agents de Toulouse Métropole/Mairie de Toulouse) pour harmoniser les pratiques sur toutes les politiques publiques, directions centrales et territoires, afin de :

- › Construire une cohérence d'ensemble sur les démarches participatives, harmoniser les pratiques
- › Faciliter l'interconnaissance et les coopérations entre acteurs
- › Échanger sur les problématiques
- › Capitaliser les bonnes pratiques et les diffuser
- › Proposer un espace de co-développement pour soutenir les pratiques professionnelles
- › Monter en compétence : se doter d'outils et de ressources partagées

21 directions représentées dans ce réseau métier



État d'avancement :
objectif atteint

Parties-prenantes:

Direction Prospective et Transformation Publique, Direction Générale aux Territoires, 21 autres directions

AMBITION 3

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

3.2 - UNE MÉTHODE POUR TOUCHER LES PUBLICS LES PLUS ÉLOIGNÉS

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.

RÉALISATIONS 2024

- › Renouvellement des **Conseils citoyens dans les quartiers prioritaires**.
- › Réalisation d'une étude «diagnostic et préconisations», portant sur la mobilisation et l'animation des 12 Conseils citoyens 2015-2023.
- › Nouvelle offre de service pour la Mission participation citoyenne et concertation : expertise et accompagnement de **démarches d'aller vers** visant à toucher les publics les plus éloignés du débat, encourager les premières participations des citoyens, recueillir les idées et les points de vue des usagers pour enrichir les projets, permettre une démarche hybride numérique/présentiel, territorialiser son projet, connaître les spécificités de chaque territoire, créer et maintenir le lien avec les acteurs de chaque territoire.
- › Capitalisation et valorisation de ce dispositif à travers l'animation de **webinaires internes**.



État d'avancement :
en cours de déploiement

Parties-prenantes :

Direction Prospective
et Transformation
Publique, Direction
politique de la ville



AMBITION 4

Rendre compte et évaluer la participation

4.3 - UNE MESURE DE L'ÉVOLUTION DE LA PARTICIPATION

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.

RÉALISATIONS 2024

- › Réalisation du [bilan 2023 de la charte de la participation citoyenne](#) : publication du bilan 2023 (année de référence) issu d'une méthodologie d'analyse quantitative travaillée avec les membres du COSUI et d'une analyse partagée d'un cas d'usage.
- › Mise en place d'un [groupe de travail](#) pour réévaluer et analyser les indicateurs des chiffres clés retenus en 2023.



État d'avancement :
objectif atteint

Parties-prenantes :

Direction Prospective et
Transformation Publique,
Comité de Suivi de la Charte

Le *Bilan 2024 de la Charte de la participation citoyenne*
est le fruit d'une démarche participative pilotée par Toulouse Métropole,
en collaboration avec les membres du Comité de suivi et d'évaluation
de la charte: le Conseil de développement (CODEV),
les agents des services de la métropole, les élus des communes
d'Aussonne, Castelginest, Colomiers, Cugnaux, Launaguet,
Saint-Orens de Gameville, Saint-Jean et de Toulouse Métropole.

Ce bilan rend compte des chiffres de la participation citoyenne et de l'état
d'avancement du plan d'action de la Charte de la participation citoyenne.
Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue consistant à faire
évoluer son plan d'action et réévaluer les indicateurs des chiffres clés.

Maquette et mise en page: HK Design Graphique
Illustration: Lavergne Claire El

Direction prospective et transformation publique
Mission participation citoyenne et concertation:

 participation.citoyenne@toulouse-metropole.fr

 jeparticipe.metropole.toulouse.fr

TOULOUSE METROPOLE
6 rue René Leduc – BP 35821
31505 Toulouse Cedex 5
www.toulouse-metropole.fr

toulouse
métropole

Participation citoyenne

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

Télécharger
le Jeu de l'Oie Citoyen
(JOC), conçu pour
encourager et promouvoir
la participation citoyenne.



Au cœur de
votre quotidien

toulouse
métropole