

3 ANS APRÈS L'ADOPTION DE LA CHARTE : OÙ EN EST LA PARTICIPATION CITOYENNE ?

La **Charte de la Participation Citoyenne** adoptée en 2022 vise à **favoriser le dialogue** entre les citoyens, les élus et les agents pour construire des projets qui répondent mieux aux **besoins des habitants**. Elle propose des règles et des valeurs communes pour que chacun puisse participer à l'action publique.

Trois ans après, Toulouse Métropole a mené une évaluation approfondie auprès des habitants, agents et élus. L'objectif est de **mesurer comment la participation évolue pour améliorer les actions et les outils**.

La méthode

La méthode déployée se distingue par :

- **Une approche multi-acteurs** : habitants, agents, élus.
- **Des modalités variées** : questionnaires en ligne (JeParticipe, réseaux sociaux), et en face-à-face.
- **Un élargissement du public** : inclusion des personnes éloignées de la participation via des actions d'aller-vers.
- **Une comparaison** par rapport à une précédente enquête menée en 2022
- **Période d'enquête** : mars à mai 2025.

Les personnes interrogées

2054

répondants
dont :

- 1897 habitants
- 151 agents
- 6 élus



Que retenir ?



● Une perception globalement positive malgré un concept qui reste encore assez flou

Les trois catégories d'acteurs interrogés – habitants, agents et élus – reconnaissent l'intérêt de la participation citoyenne :

- **92% des agents la jugent indispensable** pour adapter les projets aux besoins des habitants.
 - Les habitants associent la participation à l'implication dans la vie collective, à l'expression d'un avis et à la proposition d'idées.
 - Les élus y voient un moyen de conforter les décisions et de renforcer la démocratie locale.

Le concept de "participation citoyenne" est légèrement mieux compris que par rapport à 2022 mais reste flou. **Près d'un habitant sur deux** n'en a pas une idée claire.

● Une participation numérique en progression et des sujets qui mobilisent

Le site JeParticipe est désormais bien identifié par 72% des répondants en ligne, contre 41% en 2022. Cette plateforme devient un outil clé pour s'informer et participer, même si sa notoriété reste limitée auprès des publics les plus éloignés de la participation citoyenne.

Les thèmes qui intéressent les habitants varient selon leur profil et le mode d'enquête.

- Ceux interrogés en ligne s'intéressent surtout à l'aménagement urbain (70%), à l'environnement (57%) et aux déplacements (55%).
- En face-à-face, ce sont plutôt la culture, les loisirs et le sport (45%) ainsi que la sécurité (43%) qui intéressent davantage.

● Des perceptions contrastées sur l'impact des démarches participatives

Les agents et les habitants ne partagent pas le même point de vue sur l'apport réel de la participation : 73% des agents estiment que les démarches participatives ont une plus value pour les projets contre 22% des habitants.

Bien que l'information en amont des démarches soit jugée satisfaisante, la moitié des agents estime que le retour fait aux habitants n'est pas systématique. En effet, 53% des habitants sont déçus du retour qui leur est fait sur leur participation.

● Un cercle vertueux de la conduite de démarche participative et de la formation

Plus les services mettent en place des démarches participatives, plus les agents s'y sentent à l'aise et les développent.

Les formations menées ont un impact positif sur les pratiques des agents :

- 88% des agents formés se sentent plus à l'aise pour mener des démarches participatives et comprennent mieux l'intérêt de la participation.
- 77% estiment que cela leur a permis de diversifier leurs pratiques. Plus les agents diversifient les outils de participation et plus ils considèrent qu'ils parviennent à toucher une diversité de public.



Et demain ?

Pour améliorer l'atteinte des orientations de la Charte et la qualité de la participation, plusieurs pistes sont à l'étude :

- Poursuivre la diversification du public potentiel : nouveaux canaux, nouvelles thématiques de participation...
- Concevoir des formats de participation plus inclusifs
- Renforcer la formation des agents
- Faire de la restitution une étape incontournable des démarches participatives

Pour plus d'information :

mission.evaluation@toulouse-metropole.fr