

*Retranscription à l'identique de la copie remise par la/le candidat·e*

# MEILLEURE COPIE

## Concours externe d'ATTACHÉ·E TERRITORIAL·E

### Session 2022

### Spécialité Administration générale

### RÉDACTION D'UNE NOTE

Ville d'Admiville  
Direction Générale des Service

le 17 novembre 2022

Note à l'attention de Madame la Directrice Générale des Services  
Objet : la co-construction des politiques et services publics locaux

Depuis les années 90, la voix citoyenne est présentée comme un incontournable du débat public. D'abord promu par les acteurs institutionnels, la mobilisation des citoyens est devenue une obligation légale. Par exemple, la création des Conseils Citoyens, puis, en 2014, des Maisons des projets est devenue obligatoire au sein des quartiers prioritaires de la ville.

Cette inscription dans la loi révèle une limite de la capacité d'organisation et d'intégration de la voix citoyenne dans l'action publique. La démocratie participative telle qu'actuellement définie remplit-elle ses objectifs de démocratie représentative ? Contribue-t-elle à l'action publique ? Est-elle en capacité d'évoluer ?

La ville d'Admiville souhaite moderniser son action en réinterrogeant les liens élus, techniciens, usagers. La présente note dresse un état des lieux de la démocratie participative. Tout d'abord, les objectifs et les enjeux de cette démarche seront présentés (I). Puis, des pistes pour le renouvellement de la co-construction des politiques et services publics locaux seront proposées (II).

#### I – La participation citoyenne : objectifs, enjeux et apports

La participation citoyenne a initialement été promue afin de répondre à des objectifs démocratiques (A) qui semblent aujourd'hui ne pas être remplis (B). Quels seraient alors les apports d'un renouvellement des méthodes ? (C).

#### A – Les objectifs fondamentaux de la participation citoyenne

L'intégration citoyenne dans les actions publiques vise avant tout à répondre à un enjeu qualitatif. Il s'agit de favoriser le vivre ensemble et d'échanger de manière collective afin d'améliorer le cadre de vie des habitants.

Initialement, trois objectifs principaux sont attribués au développement de cette démocratie participative :

- L'intégration d'un public généralement écarté de la vie publique. Il s'agit alors de rapprocher et faire dialoguer les décideurs et les usagers.

- L'évolution des compétences des services publics intégrant les savoirs citoyens aux réflexions.

- Le renforcement du lien social en créant des espaces de place publique et de débat. L'idée étant également de répondre au phénomène d'individualisation de notre société.

### B – Le constat d'une démarche à bout de souffle

Si l'intention est partagée, les méthodes actuelles ne permettent pas de répondre aux objectifs précédemment cités.

En effet, ces démarches peinent à assurer leur rôle d'inclusion. Plusieurs causes peuvent être identifiées. Les modes de communication, ne sont pas forcément accessibles à tous. Par exemple, l'accès à un espace numérique n'est pas garanti. L'information n'est pas partagée ni reçue de la même manière par tous.

Certains contenus ne sont pas accessibles ni décryptés.

Aussi, la prise en compte des avis citoyens peut parfois être limitée et ne pas encourager son expression. En effet, l'expertise citoyenne peut parfois intervenir dans des schémas de prise de décision complexe qui en limite la prise en considération par les techniciens et par les élus.

Les dispositifs participatifs actuels sont alors accusés de ne pas produire d'effets concrets sur les dispositifs décisionnels.

### C – Que peut apporter la démocratie participative à l'action publique ?

Si les dispositifs actuels se multiplient et ne génèrent que peu d'effets positifs sur l'action publique, pourquoi chercher à la renouer ?

La démocratie participative vise à inclure le plus grand nombre de citoyens au débat public afin qu'ils puissent agir sur la qualité de leur cadre de vie. Cette disposition si elle constitue l'essence même de la notion de citoyen par son action au sein de la vie publique, contribue aussi au vivre ensemble. Une décision partagée est un premier pas vers l'appropriation des politiques et des services publics locaux.

Par exemple, ces processus permettent la bonne appropriation de nouveaux aménagements dans l'espace public qui voient ainsi leurs chances de dégradation amoindries.

Cependant, choisir de faire évoluer les méthodes pour faire évoluer le résultat nécessite de savoir ce que l'on cherche. Quelle plus-value le citoyen pourrait apporter au débat public ? Il s'avère que les citoyens, destinataires de l'action publique, disposent d'une maîtrise d'usage qui leur est propre et permettraient d'alimenter les réflexions élus/techniciens.

Si la démocratie participative telle que pratiquée actuellement montre ses limites, la représentation collective au sein des débats permettrait d'enrichir la réflexion. Pour ce faire, les liens élus, administration et habitants doivent se renouveler.

## II – Le renouvellement des modes de participation: une remise en question profonde qui nécessite un soutien politique fort

La co-construction de l'action publique doit se faire en plaçant l'usager au cœur des réflexions (A). Cette disposition induit que le jeu d'acteurs soit lui aussi redéfini (B) poussant ainsi à la création de nouveaux outils (C).

### A – Inclure les usagers en les plaçant au cœur des réflexions

Afin de répondre aux problématiques et défis de l'inclusion, il s'agit de placer l'usager au cœur du processus de conception. En particulier, la démarche du design thinking a fait ses preuves dans certaines collectivité.

Cette méthode utilise le sensible en dressant des profils types d'usagers. L'objectif est alors d'anticiper leurs réactions au projet et leur potentiel besoin. Cela peut passer par des projections mais aussi par la création d'outils visant à animer différemment des temps collectifs. L'objectif est toujours le même : placer l'usager au cœur de la conception. Il est également important de souligner que ce processus nécessite de la souplesse. Les acteurs se renvoient les propositions dans une logique de construction itérative. Le processus vise alors à une meilleure inclusion des différents profils de citoyens mais aussi des besoins identifiés.

### B – La nécessaire évolution du jeu d'acteurs et de la vision managériale des collectivités

En complément à l'évolution du processus de conception, c'est l'ensemble du jeu d'acteurs qui s'en voit bousculé. De ces analyses et échanges émanent en proposant des idées sans commande politique.

Pour les agents, cela induit l'évolution du fonctionnement managérial. Il s'agit de favoriser le déploiement d'un rapport horizontal. Dans de nombreux cas, ce fonctionnement influe sur la motivation des agents qui retrouvent le sens de leur action. En parallèle, les élus ont pour défis d'accorder de la souplesse au développement des projets et à rééquilibrer leur position et leur rôle.

Afin de coordonner et garantir le bon fonctionnement de cette nouvelle harmonie, ces changements doivent être soutenus. Cela passe par leur intégration au projet de la collectivité territoriale. L'objectif est de créer une culture commune et de favoriser la transversalité.

### C – Mettre en place les moyens et outils correspondants

Pour lancer la dynamique, de nouveaux outils de dialogue doivent inciter la capacité d'innovation de chacun des acteurs par l'usage de nouveaux outils. Par exemple, dans la démarche de design thinking, les légos peuvent permettre d'expliquer et de concrétiser une idée pour faire parler.

Dans certaines collectivités des postes spécifiques sont créés comme symbole d'une volonté très forte. Ces derniers peuvent viser à identifier les besoins usagers ou à recréer des espaces de rencontre et de dialogue citoyen. En ce sens, le poste de user experience designer a été créé. Son rôle est d'agir en transversalité au sein de la collectivité et d'améliorer la relation numérique avec les usagers. Une place publique encore délaissée par de nombreux usagers.