

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**

À la commune  
de Admiville

Le 17/11/2022

NOTE  
à l'attention de  
Madame la Directrice Générale des services

Objet : Note sur la co-construction des politiques et services publics locaux

De nombreuses collectivités se sont appropriées des démarches collaboratives mais suite au covid et à l'heure du numérique, la question de la rénovation de la participation citoyenne se pose. La démocratie participative s'impose depuis plusieurs années comme une préoccupation majeure de la commune, en particulier pour les élus et agents directement impactés dans leurs projets. La complexité de cette notion et les enjeux qui en découlent imposent une réflexion et une stratégie à mettre en place au quotidien dans la commune d'Admiville. Cette présente note a pour objectif d'accompagner les décideurs à se positionner et réfléchir à la co-construction des politiques et services publics locaux de la commune. Tout d'abord, il convient d'aborder le contexte et les enjeux de la participation citoyenne ( I ), ensuite d'analyser les méthodes de rénovation de la participation citoyenne ( II ).

I – Une démocratie participative vacillante permettant le respect des principes du service public

A – L'avancée de la participation citoyenne nécessitant l'appui de l'expertise d'usage du citoyen

La participation citoyenne recouvre plusieurs outils et méthodes allant des démarches d'information (réunions publiques), aux démarches de consultation (recueil d'avis, sondages...), aux démarches de concertation (échange entre les usagers et techniciens sur les axes d'améliorations) aux démarches de co-production (les habitants participent à la création voir peuvent décider avec la collectivité). Cette participation a pour but d'améliorer les décisions prises mais également d'améliorer le cadre de vie des habitants (directement impactés par le projet). Sarre-Union a impliqué les habitants au projet de redynamisation du centre-bourg mais cela peut aussi avoir lieu dans des lieux culturels comme à Lezoux.

La démocratie participative telle qu'on l'a connaît aujourd'hui s'essoufle. En effet, il apparaît un ralentissement des initiatives institutionnelles. De nombreuses causes peuvent

expliquer ce phénomène comme la crise des finances locales observée ces dernières années. En outre, les démarches de participation citoyenne sont coûteuses et les effets ne sont pas évalués pour pouvoir voir un impact positif. De plus, les démarches participatives ne semblent pas relever les objectifs, qui sont d'impliquer tout types de citoyens pour bénéficier de leur large expertise d'usage.

Enfin, la définition précise de l'attente et du type de citoyen dans le cadre de la démarche participative est essentielle. En effet, il existe plusieurs types de savoirs dans le citoyen présent : le savoir militant, le savoir professionnel (que l'on peut retrouver au sein d'acteurs locaux tels que les associations, les mouvements sociaux). Enfin, il existe le savoir d'usage c'est à dire un savoir qu'ils acquièrent par leur mode de vie et leurs pratiques quotidiennes lors de l'usage d'un service public. Cette expertise d'usage, qui s'éloigne des simples plaintes, est le socle indispensable d'une participation citoyenne.

## B – Une participation citoyenne garant des principes du service public

Un des objectifs de la démocratie participative est l'égalité d'accès aux différentes démarches de participation. En effet, la démocratie représentative est la clé de voûte de la V République et chaque habitant devrait être représenté. Dans les faits se sont essentiellement les électeurs (citoyens au sens juridique du terme) qui participent. Un des enjeux majeurs de la rénovation de la démocratie participative serait l'inclusion d'une majorité d'habitants qu'ils soient électeurs ou non. Il est nécessaire également pour éviter la fracture numérique et d'inclure tout type d'habitants de penser aux publics éloignés du numérique présentant de l'illectronisme par exemple.

Un des enjeux de la démocratie participative est de décourager l'institutionnalisation des citoyens. En effet, les conseils qui sont permanents ne permettent pas l'inclusion des citoyens voir entraîne un lissage des débats. Les citoyens habitués bloquent les débats et ne permettent pas une co-construction cohérente, avec différents points de vues, usages de la ville et des services publics. Cette institutionnalisation finit par instrumentaliser le citoyen et ne permet pas de plan d'actions cohérent et efficace.

L'efficacité du service public peut être mis à mal par des techniciens qui ne parviennent pas à changer leur méthodologie de travail et restant bloqué dans des routines de fonctionnement codifiés. L'essai d'introduction de méthodes participatives dans leur routine face à leur incapacité à faire évoluer leurs méthodes peut avoir des conséquences sur l'efficacité du projet. Bien que les savoirs citoyens constituent un apport décisif dans la réussite d'un projet. De plus en plus de collectivités et d'agents l'ont compris et font évoluer leurs pratiques améliorant ainsi l'efficacité de leurs projets.

La démocratie participative nécessite d'être rénové tout en tenant compte des enjeux pouvant mettre à mal les principes du service public de notre collectivité. Il convient de les intégrer pour appliquer une méthodologie cohérente, gage d'efficacité.

## II – Vers la rénovation de la participation citoyenne passant par l'appui d'une méthodologie efficace

### A – De la participation citoyenne au travail de co-construction se basant sur des outils concrets

L'amélioration des méthodes de participation citoyenne en plaçant l'utilisateur au centre des réflexions peuvent être une solution à envisager. En effet, la méthode du design thinking qui permet de penser les services en associant l'utilisateur à leur co-conception peut être efficace. La méthode consiste à s'immerger dans le rôle de l'utilisateur et comprendre leurs motivations et freins. Ensuite, vient la phase d'idéation où toutes les idées émergent. Après, vient la phase de décision pour trancher sur des idées et tester le prototype. Cette méthode est également favorisée par la 27<sup>e</sup> Région (Association des Régions de France pour promouvoir le design de services et l'innovation sociale).

S'appuyer sur le numérique permet également de redynamiser la participation citoyenne. En effet, la Civic Tech (ensemble des outils numériques permettant de recourir à l'intelligence collective) permet de renforcer le lien démocratique entre les citoyens, les collectivités et l'État. Ces outils permettent d'être plus transparent vis à vis des habitants et d'améliorer la communication. Le numérique permet, à condition d'anticiper les effets néfastes comme l'inclusion, de redynamiser une instance participative qui s'essouffle. En effet, comme à Nantes Métropole, qui mixait une concertation numérique et présenteielle sur « le fleuve » a pu recueillir plus de 40 000 participants numérique et plus de 3 000 en présenteielle. Un site internet a été créé pour mettre à disposition les comptes rendus du débat.

Favoriser la transversalité dans l'organisation en permettant une meilleure circulation de l'information est essentiel. En effet, l'expérience de design thinking à Grenoble en développant une équipe juridique mobile a soulevé ce problème. Quand une expérience de design de service est développée mais que aucune communication en interne ou en externe n'a lieu cela décourage les équipes. Plus le processus d'innovation est perçu comme un élément de communication et d'exemple, plus le sens de travail et la motivation des agents s'améliore. Il est nécessaire de décloisonner les services et rapprocher les administrations pour partager la méthode.

## B – Une méthode efficace conditionnant la réussite d'un travail participatif

L'implication et l'investissement des élus aux projets est un facteur déterminant de la réussite d'un projet basé sur la participation citoyenne. En effet, le projet d'équipe juridique à Grenoble a pu voir le jour seulement grâce à l'implication du Maire, il en est de même pour le parc naturel urbain de Strasbourg qui a été soutenu par l'élue à l'environnement. Ces démarches participatives permettent de changer la position de l'élue face aux citoyens, il permet ainsi de participer auprès des habitants, en ayant un rôle stratégique et ainsi de rétablir le lien de confiance entre usagers et élus. La lenteur du projet de concertation doit être assumé et porté par les élus.

Pour mener à bien ces démarches de co-construction il est indispensable d'intégrer de nouvelles compétences aux agents. En effet, il est nécessaire de donner une impulsion aux métiers en évolution qui se doivent désormais d'être en relation avec les usagers (ripeurs, agents d'accueils, de nettoyage...) pour être intégrés lors de démarches de co-construction. Il est nécessaire d'intégrer les agents à des formations sur les méthodes de co-construction, pour être force de proposition mais également que le manager puisse les accompagner au mieux. Enfin, le recrutement de nouveaux profils comme a pu l'expérimenter le Département d'Île et Vilaine avec un poste d'User Experience designer alliant sociologie, communication et technicité. Un poste transversal permettant la mise en place de nouvelles méthodes de co-construction.

Enfin, l'évaluation des politiques publiques et des expérimentations mises en place permettrait d'être plus efficace dans la démarche. En effet, la communauté d'agglomération du Pays Voironnais a mis en place un baromètre de satisfaction afin de calculer la qualité perçue du service public. Des outils techniques existent pour évaluer la qualité de l'eau par exemple, cependant le point de vue de l'utilisateur n'est pas toujours en phase. Cet outil leur permet d'adapter leur projet ou service en fonction. De plus, l'évaluation en continu des démarches participatives permet d'adapter continuellement son service. Communiquer sur les résultats en interne mais également aux usagers permet d'être transparent et d'avoir le même discours au sein d'une même collectivité.