



# UNE CONSULTATION MULTICANAUX À SAINT-GERMAIN-EN-LAYE



## Saint-Germain-en-Laye

16 rue de Pontoise  
78101 Saint-Germain-en-Laye



**Cas d'étude** de l'édition rétrospective  
du Baromètre de la démocratie locale  
numérique - 2016-2019



[www.saintgermainenlaye.fr](http://www.saintgermainenlaye.fr)



## PRÉSENTATION DE LA COLLECTIVITÉ

TYPE DE COLLECTIVITÉ	Commune
NOMBRE D'HABITANTS	Plus de 45 000 habitants
DISPOSITIF NUMÉRIQUE DE PARTICIPATION	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Consultations en ligne déployées sur le site de la ville, par la collectivité depuis 2013 ou avec l'appui de ConsultVox, depuis 2018 (ex. « <i>Boîte à idée numérique / carte interactive</i> »)</li><li>■ Facebook Live du maire</li><li>■ Conseil local du numérique, <i>Le Num</i> (ouverts aux Saint-Germanoises, membres de la société civile, experts en la matière) depuis 2018</li></ul>
ÉQUIPE EN CHARGE DE LA PARTICIPATION	Direction générale des services, direction de l'Urbanisme, service de la Communication (cabinet du maire)
BUDGET	3 000 € TTC pour la plateforme de consultation pour l'opération qui nous intéresse



<b>CHIFFRES À RETENIR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Consultation commune nouvelle en 2018 : environ 1 300 réponses au questionnaire.</li><li>■ Consultation sur le projet d'écoquartier de l'hôpital en 2019 : 80 000 vues, rebonds, personnes touchées sur Facebook, plus de 1 500 vues de la page pour répondre au questionnaire, plus de 11 000 visiteurs sur le site internet de la collectivité.</li></ul>
---------------------------	---

## S'APPUYER SUR UNE POLITIQUE DU NUMÉRIQUE, VECTEUR D'ÉCHANGES, OUTIL DE PARTICIPATION CITOYENNE

---

L'objectif de la ville – avec le soutien des élus - de Saint-Germain-en-Laye était la mise en place de dispositifs numériques et/ou physiques pour impliquer les citoyens et les faire participer à la vie de la cité.

- Le maire organise régulièrement des **Facebook Live**, durant lesquels les citoyens échangent, questionnent sur les thèmes abordés par le maire au cours de ses directs.
- La création d'un **groupe d'étude dédié au numérique et à l'inclusion en mars 2018**, composée de membres du conseil municipal et de citoyens, qui rédige des recommandations de nouvelles solutions concrètes pour la ville selon trois axes notamment : une ville durable, connectée et inclusive.
- Certains projets majeurs de la ville s'accompagnent de **dispositifs numériques de participation**, comme des questionnaires en ligne. Par exemple, le projet de fusion de communes en commune nouvelle ou le projet de l'écoquartier de l'hôpital ont fait appel à des consultations en ligne.





# ORGANISATION

---

## PRÉSENTATION DU SERVICE

---

Les services qui travaillent sur la participation au sein de la collectivité sont **la communication – cabinet du maire, avec l'appui de la DGS, des directions pilotes, du service événementiel, le soutien de la direction du Numérique et le relais assuré par la rédaction du journal (bimensuel)**. La conception et la mise en œuvre des projets en ligne sont gérées par le service de la Communication, qui compte 7 personnes à temps plein :

- Une **responsable** de la communication
- Deux salariées en charge **des plateformes Internet de la ville** ; de l'application mobile, des newsletters, des alertes Push et du Conseil numérique local
- Une salariée, responsable du Social Média en charge de la **presse et des réseaux sociaux**
- Deux salariées pour **la création des outils**, supports (Print, habillage / signalétique et digitaux) et de toutes leurs déclinaisons multisupports
- Un afficheur

## LE BUDGET

---

Le budget des démarches participatives est intégré au budget des projets. Le questionnaire en ligne et la plateforme dédiée aux projets a coûté 3 000 euros TTC par exemple pour la consultation autour du projet de l'écoquartier de l'hôpital.

## LES COMPÉTENCES

---

Les équipes des services en charge de la participation et du montage de l'opération, en particulier au sein du service communication, réalisent la plus grande partie du travail en interne. Des prestataires peuvent être sollicités : ici plateforme dédiée / animation de réunions publiques, vitrophanie... Chaque consultation s'appuie sur un travail d'équipe qui travaille **en mode projet**, avec une attention particulière portée à la rédaction et à la préparation des consultations ouvertes aux citoyens comme des réunions publiques portant sur le projet : ici dans le cadre du projet de l'écoquartier de l'hôpital, l'appui de l'élue





à l'Urbanisme comme du DGS a été fondamental en matière de contenu. Les citoyens sont mis « en condition d'acteurs du projet ».

## LES PRESTATAIRES

---

La collectivité a fait appel à des prestataires pour mettre en œuvre la consultation sur l'écoquartier de l'hôpital. La civic tech **Consultvox**



est intervenue pour le déploiement d'une plateforme numérique et pour l'analyse chiffrée des résultats. Le coût de la prestation est évalué à **3 000 euros**.

Le prestataire **État d'esprit** a quant à lui préparé, animé et modéré la grande réunion publique de lancement filmée et diffusée sur les réseaux sociaux, le site Internet et la chaîne YouTube de la ville) qui lançait la consultation. Le coût de la prestation était de 4 000 euros (réunion préparatoire de cadrage, préparation, animation de la réunion publique, préparation du conducteur d'animation et des questions de relance, prise de contact (entretiens téléphoniques) avec les élus et les équipes pour organiser les prises de parole et concevoir les supports projetés, animation de la réunion publique, déroulés et PPT pour les intervenants, fiche d'émargement, chevalets...).

# LE NUMÉRIQUE EN APPUI DE LA DÉMARCHE

---

## PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE

---

Les équipes de Saint-Germain-en-Laye, dans le cadre du projet de l'écoquartier de l'hôpital, ont souhaité consulter la population sur les trois projets sélectionnés après l'**Appel à manifestation d'intérêt** (AMI). Les Saint-Germanoises étaient invitées à découvrir et se prononcer sur les trois projets retenus, donner leur préférence et **leurs suggestions afin de faire évoluer les projets soumis à la consultation**.

## UNE DÉMARCHE PROTÉIFORME

---

Au-delà de la consultation en ligne, les équipes porteuses du projet et de la consultation ont choisi également **de s'appuyer également sur le média vidéo**,





sur une exposition, des réunions publiques pour présenter la démarche aux habitants et les inciter à donner leur avis. Les dispositifs comprenaient : présentation des projets sélectionnés au théâtre de la ville (première réunion de lancement), réunions ciblant des publics spécifiques tout au long de la consultation (commerçants, riverains du quartier, professionnels de santé, monde associatif, etc.), exposition physique (prolongée au regard du succès rencontré) avec maquettes en volume, vidéos produites par les groupements, écrans de consultation pour répondre en ligne de l'exposition, mise à disposition du questionnaire au format papier et panneaux d'information didactiques par projet, réunions publiques sur le site de l'exposition, réunions restitutives de la consultation avec publication en ligne des chiffres et des résultats (ainsi qu'usage de la chaîne YouTube, du site Internet, des réseaux sociaux), communication via les réseaux sociaux, journal de la ville et communiqués de presse...

## L'APPORT DU NUMÉRIQUE

Une grande partie du matériau servant à la consultation est numérique. Bien que la collectivité ait laissé la possibilité de remplir le questionnaire papier, **tous les dispositifs d'information et de consultation étaient en ligne sur le site de la ville** : les projets, les vidéos produites par les groupements candidats, ainsi que le questionnaire.

De même, **toutes les activités** de la ville, dont la première réunion publique au théâtre, **sont retransmises sur le site** pour les citoyens n'ayant pas pu y assister<sup>1</sup>. Le numérique est utilisé pour inclure les populations qui ne peuvent pas – ou ne souhaitent pas – se déplacer.

**Le numérique ne remplace rien, mais coexiste** avec d'autres dispositifs dans le but de faire « une consultation qui multiplie les entrées ».



Projet structurant pour la commune nouvelle de Saint-Germain-en-Laye, l'aménagement du quartier de l'hôpital concerne l'ensemble des Saint-Germainois/es et Foutqueusiens/nes, mais également l'ensemble des personnes qui y travaillent et font vivre ce territoire. Avec cette enquête, nous souhaitons connaître vos attentes et priorités quant à ce projet et nous appuyer sur l'ensemble des résultats pour choisir le projet lauréat.

Vos réponses seront anonymisées. En nous confiant votre adresse électronique en fin d'enquête, nous serez inuité(e) à la réunion publique de restitution du 18 avril (à 19h30 à l'hôtel de ville), et recevrez une synthèse de ce travail participatif.

Merci pour votre participation.

SANTÉ / BIEN-ÊTRE

Commençons par quelques questions sur les thématiques de la santé et du bien-être qui, d'une manière large, sont au cœur du projet.

1. QUELS ÉQUIPEMENTS VOUS SEMBLERENT INTÉRESSANTS ?  
*Deux réponses maximum*
  - Balnéothérapie / spa
  - Salle de sports / fitness
  - Parcours prévention santé
  - Médecine esthétique
  - Sport et pathologies
  - Maison médicale avec spécialistes indépendants
  - Équipements e-santé
2. TROUVEZ-VOUS PERTINENT D'ACCUEILLIR DES START-UP SPÉCIALISÉES DANS LA SANTÉ OU LE BIEN-ÊTRE ?
  - Tout à fait, ce serait bien pour le rayonnement économique de la ville
  - Ce n'est pas une priorité
  - Sans opinion
3. UN HÔTEL DOIT-IL PERMETTRE D'ACCUEILLIR LA PATIENTÈLE HOSPITALISÉE ET SA FAMILLE ?
  - Oui
  - Non
  - Sans opinion
4. QUELS TYPES D'ÉLÉMENTS URBAINS FAVORISENT LE BIEN-ÊTRE SELON VOUS ?  
*Deux réponses maximum*
  - Fontaines
  - Bancs publics
  - Mobilier urbain permettant de petites activités physiques
  - Parc de jeux pour enfants

1/8



Figure 1. Première page du questionnaire en version papier, aussi disponible en ligne durant la période de la consultation. Source : direction de la communication de Saint-Germain-en-Laye

<sup>1</sup> Voir par exemple la page concernant l'aménagement de l'éco-quartier de l'hôpital, qui inclut un podcast de réunion publique et la vidéo du conseil municipal (URL : <https://www.saintgermainenlaye.fr/550/aménagement-du-quartier-de-l-hopital.htm>)



## RESTITUER LES RÉSULTATS DE LA CONCERTATION

---

La synthèse chiffrée a été produite par ConsultVox et la synthèse de contenu par la ville. Elle a été suivie d'une **restitution des résultats le 18 juin 2019 au cours d'une réunion publique** et de la **diffusion d'une synthèse rédigée et publiée sur le site Internet** <https://fr.calameo.com/read/000552494cecee7de7501>. Le processus s'est conclu par **un vote unanime au conseil municipal le 11 juillet 2019**, qui prend en compte l'avis de la population, le choix final de l'exécutif municipal étant celui de la population.

## CHIFFRES ET PERSPECTIVES

---

Il n'y a pas eu d'évaluation fine du dispositif (hors débrief au cours d'un COPIL post-consultation) mais **fait les chiffres pointent la réussite de l'opération** : le dispositif a été une réussite, puisqu'il y a eu 80 000 vues sur les pages Facebook et plus de 11 000 sur le site Internet, pour 45 000 habitants. Le Facebook Live spécial AMI en direct de l'exposition a eu 3 000 vues, la vidéo de deux minutes dédiée à la matinée au théâtre environ autant (au-delà des 750 personnes présentes sur place). A noter, sur le site internet, la page des vidéos est la plus consultée (suivie du questionnaire en ligne puis de la page d'introduction du projet). Le temps passé sur la page des vidéos est très important : 7,37 minutes en moyenne !

La ville se place comme une ville inclusive et participative et la démocratie locale est considérée comme moteur en termes de « ville partagée ». **Avec les nouveaux usages et les nouveaux modes de consommation des internautes, la consultation en ligne est devenue un impératif.** C'est pourquoi la ville envisage de poursuivre ces démarches participatives.

## SOURCES

---

- Entretiens du baromètre de la démocratie locale numérique, édition 2019
- Baromètre de la démocratie locale numérique, éditions 2016, 2017 et 2018
- Site de la commune, [saintgermainenlaye.fr](http://saintgermainenlaye.fr)



Cette publication est sous licence Creative Commons - BY- SA. Vous pouvez reproduire, diffuser et modifier cette publication à condition de citer la source et de publier toute adaptation sous les mêmes conditions que cette publication.

