

# POUR VIVRE HEUREUX, VIVONS CACHÉS ? ASSOCIER LES CITOYENS À LA PHASE DE TRAVAUX



Fédération nationale des travaux publics



## EN BREF

Comment concerter sur les grands chantiers (temps long) ou les chantiers sensibles (requalification de territoires) ? Sur quels chantiers concerter ?



Qui assure le rôle de la concertation ? Comment intégrer les attentes citoyennes ?



« le chantier est dans la continuité du projet » « on peut rattraper des citoyens à l'occasion de la phase de chantier » « Nous demandons aux entreprises d'avoir un point d'accès » « l' élu, de son côté, est dans la valorisation ».

Mme NIESON, Maire de Bourg de Péage



La phase de préparation du chantier est essentielle » « les solutions existent, elles doivent être mieux partagées ». Les impacts d'un chantier sont différents selon les personnes concernées (habitants, voisins, utilisateurs de passage -de la voirie par exemple- ou les consommateurs)

M. LOUVET, président de la commission développement durable de la FNTP



L'appropriation des chantiers est conçue par les élus comme une véritable attente citoyenne. C'est un sujet qu'ils portent et sur lequel ils souhaitent être force de proposition. **Les élus attendent de leurs partenaires, et en particulier des entreprises de travaux qu'elles innovent et généralisent leurs bonnes pratiques sur cet enjeu.**



On ne peut pas faire des études d'impact pour tous les chantiers, et les études d'impact s'intéressent peu à la phase de chantier. Il ne faut pas alourdir les procédures. **Il faut surtout partager les expériences et faire progresser les compétences des intervenants.**



**Communiquer clairement sur les nuisances**, en essayant d'apporter des solutions comme par exemple l'**information en temps réel** (solution présentée par « La Météo des Chantiers »), ou encore par **une relation directe avec une personne en charge de la gestion du chantier** (par mail ou par téléphone), ou également une organisation d'évènement lors de période d'intensité de travaux sur le chantier (par exemple, organiser des soirées ou des rencontres conviviales à des moments où le bruit impactera le plus grand nombre).



« les gens s'intéressent au chantier, à la technique. C'est en soi une forme de médiation ».

Mme DESVEAUX, de l'agglomération de La Rochelle

# Consultations citoyennes sur l'Europe : un dispositif inédit dans la mobilisation à grande échelle



Commissariat général au  
développement durable



## OBJECTIF

Présentation et questionnement du dispositif des Consultations citoyennes sur l'Europe (CCE) par trois acteurs ayant incarné trois échelons, et joué trois rôles différents :

- l'ex-secrétariat général des consultations citoyennes sur l'Europe a présenté les enjeux, le dispositif global européen et français, et les résultats des consultations ;
- le commissariat général au développement durable a expliqué la manière dont il a mobilisé ses réseaux et compétences pour mettre en œuvre et promouvoir cette initiative à son niveau ;
- l'association Empreintes citoyennes a organisé localement une consultation.



## ENJEUX, DISPOSITIF GLOBAL ET RÉSULTATS DES CCE

- Permettre aux citoyens de se réappropriier les enjeux sur l'Europe.
- 1082 évènements – 70 000 citoyens.
- Rapport final élaboré par la Commission nationale du débat public : méthodologie d'arbres argumentatifs pour exploiter le matériau de ces consultations.
- Renversement de la logique classique institutionnelle consistant à mobiliser les préfetures pour l'organisation des réunions. Ainsi, un dispositif permettant à tout un chacun d'organiser des réunions a été élaboré : labellisation légère, site internet, charte de principes, outils pour porteurs de projets, kit d'auto-animation, etc.
- Plusieurs principes ont guidé la mise en place de ces consultations : leur caractère transpartisan, la confiance des porteurs de projets dans le dispositif, la transparence (tout est publié sur le site), l'analyse confiée à un tiers.
- L'échelle de ces consultations est totalement inédite : 27 États membres se sont engagés, partageant une consultation en ligne de 14 questions génériques sur le futur de l'Europe construite par un panel citoyen européen de 96 citoyens .
- Site : [www.quelleestvotreeurope.fr](http://www.quelleestvotreeurope.fr)



## MOBILISATION DES RÉSEAUX

- Activation des réseaux internes et externes du CGDD
- Consultations citoyennes réalisées avec certains réseaux pour leur permettre d'expérimenter en réel le dispositif, mieux se l'approprier afin de pouvoir en organiser eux-mêmes directement.
- Nécessite de se poser la question de la manière dont on fait de la participation à large échelle.



## EXEMPLE LOCAL DE CCE AU LYCÉE DE DREUX

- 27 élèves ont participé, représentant les 27 pays et des rôles divers au sein de l'UE.
- Ces participants n'étaient pas là pour apporter une expertise mais il était important de faire en sorte que chacun ait le même niveau d'information.
- Quatre fondamentaux ont été suivis : établir un cadre, avoir un tiers neutre, donner de l'information en amont et suivre le format.

Plusieurs propositions ont été formulées, notamment :

- construire une notion de communauté humaine (paix, solidarité, éducation, laïcité, culture),
- créer une bourse européenne pour la circulation en Europe,
- permettre aux jeunes de vivre une expérience européenne en généralisant Erasmus.



## QUESTIONNEMENTS ET DISCUSSIONS

- Interroger la participation à large échelle et ce que cela soulève comme problématiques en termes de participation (représentativité, seuils, reddition de comptes, articulation avec la démocratie représentative, etc).
- Dispositif peu connu/répandu malgré ses bons taux de participation, et participants déjà été dans le champ gravitationnel des questions européennes.
- Capacité des services de l'État à mettre en œuvre des schémas d'organisation de cette taille (culture de cette pratique, efficacité, etc)

# Interpellation et référendum d'initiative citoyenne : expérimentations locales et perspectives



Ville de Grenoble,  
Observatoire international de  
la démocratie participative

EN BREF

## Interpellation citoyenne

capacité des citoyens à se faire entendre entre deux élections, à mettre à l'agenda politique de leurs représentants des sujets que ceux-ci n'ont pas choisis

Indispensable pour une démocratie vivante, mais fragile



## SIGNER POUR INFLUENCER LA POLITIQUE ? RAPPORT SUR L'INITIATIVE CITOYENNE AU NIVEAU LOCAL

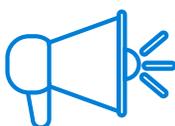
Menée par 4 chercheurs - 21 études de cas - 20 interviews d'experts

Propose une typologie des différentes procédures existantes en terme de recueil de signatures et de conséquences possibles mais surtout explore ce que produisent ces mécanismes en terme d'attentes citoyennes, de délibérations, d'éducation citoyenne, d'enjeux de transparence et de règles claires et garanties ou encore de modalités pertinentes de recueil de signatures.

Dispo sur le site de l'OIDP : <https://oidp.net/fr/content.php?id=1517>



Julien TALPIN, chargé de recherches en science politique au CNRS et co-directeur du GIS « Démocratie et Participation », insiste sur la nécessaire complémentarité entre initiatives citoyennes directement issues de la société civile et mécanismes institutionnels d'interpellation en s'appuyant sur des exemples suisses et américains.



## DISPOSITIF D'INTERPELLATION ET DE VOTATION CITOYENNE À GRENOBLE

22 pétitions déposées  
3 ont donné lieu à un débat au conseil municipal  
1 a donné lieu à une votation à l'échelle de la ville



Dispositif annulé par le juge administratif suite à un recours du Préfet de l'Isère : nécessaire évolution du cadre légal dans le champ de la démocratie locale.



Camille MORIO, chercheuse et enseignante en droit public, Université Grenoble-Alpes, a synthétisé l'état actuel du cadre légal concernant les mécanismes de pétition et de votation existant. Après avoir analysé le jugement du Tribunal administratif de Grenoble concernant le dispositif d'interpellation et de votation de la Ville de Grenoble, elle a pu montrer la grande hétérogénéité des jugements administratifs dans ce domaine en France, et les perspectives juridiques possibles pour permettre l'émergence de ce type de dispositif.

# Coup de pouce Sécurité: quand les riverains et usagers du train s'emparent du nudge



SNCF Réseau

## ? Le nudge ?

" Coup de pouce " en français, le nudge est un outil de l'économie dite « comportementale » qui :

Recueille et utilise les données neurologiques et psychologiques (via un diagnostic des usages)

Intervient légèrement dans l'environnement via diverses actions déployées (ex : marquage au sol, système de signalement...)

Incite les personnes à adopter des comportements plus rationnels, dans leur propre intérêt, sans les contraindre et tout en laissant le libre arbitre à l'individu

## SÉCURISATION DU PASSAGE À NIVEAU DE DEUIL-MONTMAGNY (SNCF RÉSEAU)

Un des passage à niveau les plus accidentogènes de France

→ Consensus sur sa suppression et volonté de sécurisation d'ici la mise en oeuvre du projet



Étude psychosociale des comportements au PN et des analyses urbaines : partagée avec les habitants



Atelier d'idéation : les participants, accompagnés d'un dessinateur, ont proposé et créé des solutions concrètes et réalistes parmi lesquelles SNCF Réseau et les partenaires ont pu choisir celles à mettre en œuvre

## RENFORCER LA SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS SCOLAIRES PAR AUTOCARS (KEOLIS)



Emprunté quotidiennement par 4 millions de jeunes



Port de la ceinture de sécurité considéré comme ringard



Pression sociale entre jeunes encourageant à ne pas la porter



Malgré l'effort de sensibilisation et les contrôles réguliers organisés à bord des cars, le taux de port de la ceinture n'augmente pas, en particulier chez les collégiens et lycéens.



Période d'observation, d'écoute des usagers et acteurs concernés (collégiens, lycéens, parents d'élèves, conducteurs...) sur l'ensemble du territoire pour comprendre les comportements des jeunes



Le NUDGELAB a imaginé plusieurs solutions lors d'un atelier d'idéation avant d'en sélectionner 6 à mettre en œuvre. Deux exemples :

- le nudge « Malassi » consiste à sortir la ceinture de sécurité de son enrouleur à l'aide d'un fourreau en plastique semi-rigide d'une vingtaine de centimètre qui empêche la ceinture de se ré-enrouler totalement ; en plus de rendre visible la ceinture, il oblige l'enfant à la toucher pour l'inciter à la mettre ou pour l'écarter s'il ne souhaite pas la boucler (sachant que s'asseoir dessus serait inconfortable, mais possible)
- le nudge « Mannequins crash-test » reposant sur des visuels de mannequin crash-test dans les cars.



En moyenne, les jeunes attachés sont passés de 10 % à près de 24 % lorsqu'ils ont été exposés à ces dispositifs.

## RENFORCER LA SÉCURITÉ DES TIERS VULNÉRABLES DANS L'ENVIRONNEMENT DU TRAMWAY (KEOLIS)

Même démarche, même process :

- taux d'accidentologie aux abords du tramway qui ne baisse pas malgré les mesures de prévention et de sécurisation existantes ;
- étude et analyse de l'environnement et des comportements au travers d'observations et d'interviews avec des piétons, des cyclistes, des voyageurs, des conducteurs de tram, des représentants de l'Autorité organisatrice (AO) ;
- constats : le tramway n'est pas perçu comme une mode de transport à risque, sous-estimation de la distance de freinage... ;
- 1 atelier d'idéation d'une journée et 5 sous-ateliers thématiques réunissant des conducteurs de tram, des représentants de l'AO, des experts en charge de la sécurité, des représentants d'OLGILVYCHANGE : 82 solutions imaginées ;
- 2 exemples de solutions sélectionnées pour mise en œuvre : le « tapis rouge » et le « mur du son » (tunnel sonore) ;

# Le service public au plus près de l'utilisateur



Grand Cahors



## EN BREF

Présentation de la démarche [Carte Blanche](#) initiée par la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) sur le bassin de vie de Cahors de décembre 2017 à mars 2019. Elle s'inscrit dans le programme de modernisation [Action Publique 2022](#) et met à disposition des managers publics de l'Etat et des collectivités, des agents, des opérateurs sociaux, des entreprises, des associations et des usagers les moyens humains, techniques, juridiques et financiers pour réinventer un service public adapté et façonné aux besoins du territoire. [Les expérimentations sont portées par le Grand Cahors, l'UDAF, la CPAM, la CAF et Pôle Emploi.](#)

## 3 DÉFIS



l'accessibilité des services publics et les déplacements dans le bassin de vie où la mobilité constitue une problématique majeure ;



la réponse apportée par les services et leur adaptation aux besoins spécifiques des usagers du bassin de vie ;



la prise en charge de la situation des usagers les plus éloignés des services publics et en situation de non-recours.

## FONCTIONNEMENT

**Phase d'exploration** : analyse des « irritants » du territoire à partir de questionnaires et de rencontres de terrain, séminaire de brainstorming afin de choisir les « personae » les plus représentatifs du territoire et de ses problématiques, choix de trois promesses à mettre en œuvre,

**Phase de co-construction et de design** : phase dynamique en circuits courts avec les agents et les usagers afin de prototyper plusieurs solutions et de les tester en mode itératif,

**Phase d'expérimentation** des 5 pistes retenues in situ,

**Phase d'évaluation** des 5 pistes afin de les adapter en vue d'une diffusion plus large.

## PISTES DE RÉPONSES AUX DÉFIS



**L'Agent Polyvalent** : formation d'agents polyvalents à même de prendre en charge l'utilisateur dans la réalisation de ses démarches administratives les plus courantes, avec l'appui d'une plateforme d'échanges et d'entraide et d'une interface numérique spécifique,



**Le Car des Services Publics Itinérants** : solution d'accès facilité aux services publics et d'accompagnement aux démarches pour les usagers les plus isolés et les plus précaires,



**Le Partage de données** : dispositif souple et sécurisé d'échanges de données au niveau local entre opérateurs sociaux afin de lutter contre le non-recours et de simplifier les relations entre organismes ainsi que les démarches de l'utilisateur,



**Le Centre de ressources RH mutualisé pour les TPE/PME**, afin de faciliter et sécuriser les fonctions de recrutement et de GRH et donc leur développement,



**La Plateforme de mobilité solidaire** : offre de covoiturage citoyen et solidaire adaptée aux besoins des populations précaires les plus isolées.

## CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Importance de retenir les pistes bénéficiant d'un portage fort par un intrapreneur et disposant de conditions favorables pour aboutir
- Nécessité de rechercher dans chaque organisation les personnes ressources motivées afin de faire avancer l'expérimentation,
- Rôle crucial du capital social qui se construit à l'occasion de l'expérimentation
- Rôle clef de la communication pour mobiliser les agents et les usagers et faire connaître l'expérimentation,
- Accès libre aux outils déployés (opensource) afin de faciliter le partage de données,
- Possibilité d'adaptations réglementaires si nécessaire.

## LIMITES DE LA DÉMARCHE

- Démarrage de la démarche dans un certain climat de défiance du fait du retrait des services publics en milieu rural,
- Temps nécessaire pour vaincre « l'inertie institutionnelle » et mobiliser les acteurs, importance des coûts induits,
- Moyens déployés par la DITP conséquents par rapport aux possibilités de portage et de mobilisation des acteurs locaux,
- Expérimentation réalisée à moyens financiers et humains constants,
- Qui va entretenir les outils et le réseau d'acteurs ? Qui va assurer le leadership ? Comment réintégrer les actions dans le droit commun ?
- Capacité de diffusion des expérimentations à d'autres territoires ?

