

# Participation Citoyenne

*Questionnaire actif sur les démarches de concertation*

## Questionnaire actif sur les démarches de concertation

Groupe de Veille sur  
la Participation des  
Habitants, Bordeaux



# Sommaire

Édito <i>Véronique Fayet</i>	3
Questionnaire actif, mode d'emploi	5
Les principes de nécessité	11
La mobilisation	13
Les thèmes abordés	15
Les territoires	16
Les questions de temps	17
Les moyens, les outils, l'animation	18
Principes généraux	19
La préparation	20
Le déroulement	22
La restitution	24
Contacts	27
Notes	29



# Questionnaire actif sur les démarches de concertation

**C**e questionnaire actif a été élaboré par le groupe de veille sur la participation, Pierre Mahey de « arpenteurs » en fut le rédacteur.

Cette première version a été terminée en décembre 2002.

Les personnes suivantes ont participé au groupe de veille :

Jacqueline ABADIE, direction du service Développement Social Urbain, Mairie de Bordeaux; Othmane BELEMHOUAR, Habitant; Laurence BHERER, IEP de Bordeaux; Chantal BONNAFON, Service Vie des Quartiers, Mairie de Bordeaux; Céline BRAILLON, Conseil National des Ville; Catherine CHIMITS, Direction Générale de l'Aménagement Urbain, Mairie de Bordeaux; Anne CONCHOU, Association Promo Femmes; Anne CORDIER, arpenteurs; Michelle CUERDA, Service Citoyenneté; Marie-Pierre CUGNY-SEGUIN, Chargée de mission; Florence DA ROS, Habitante; Véronique DELANNOY, Direction Générale de la Vie Sociale et de la Citoyenneté, Mairie de Bordeaux; Hélène des LIGNERIS, Habitante; Yvan DETRAZ, Association Bruit du Frigo; Joël DUCOS, Habitant; Henri DUVERDIER, Habitant, comité

d'animation du centre social; Gaby FARAGE, Association Bruit du Frigo; Véronique FAYET, Adjoint au Maire, Mairie de Bordeaux; Jean-Claude FLOIRAC, Service Vie des Quartiers, Mairie de Bordeaux; Marie-Pierre FORGUES, Service Vie des Quartiers, Mairie de Bordeaux; Hélène GARMA, Habitante; Sylvette GIMONT, Habitante; Carole JORDA DEDIEU, Adjoint au Maire, Mairie de Bordeaux; Emmanuel JOURDES, Réseau 32, SCRIBE; Florence LEBEGUE, Centre social et culturel Benauges; Marianne LEFORT, Habitante; Martine LEHERPEUR, Direction Urbanisme HL; Jacky LIMIDO, SCRIBE; Pierre MAHEY, arpenteurs; Françoise MARTIN, Théâtre les Tafurs; Francis MARTIN, SCRIBE; Olivier MAURET, Chargé de mission; Muriel PARCELIER, Adjoint au Maire, Mairie de Bordeaux; Eric PREDINE, Jardins d'aujourd'hui; Geneviève RANDO, Centre Social de Bordeaux Nord; Christophe ROCHARD, Chef de projet PIC URBAN; Sandrine RUI, Université de Bordeaux II; Philippe SALOMON, Habitant et Animateur Centre Social et Culturel St. Pierre; Patrick TOURNACHE, Direction du service Développement Social Urbain; Agathe TOURNIER, Bruit du Frigo; Michelle TRIME, Habitante; Fabienne TRUCK, Centre Social.

**G**ouverner une ville, aujourd'hui, ne peut se faire sans une écoute active et attentive des citoyens. Cette démocratie de participation que nous inventons, ensemble, en permanence, doit être souple, vivante, imaginative; elle peut s'exprimer dans des lieux, des formes et des temps très variés.

Néanmoins, pour être vrai et constructif, ce dialogue avec les habitants exige rigueur et méthode.

Pour cela, une vingtaine de Bordelais ont accepté, pendant deux ans, de réfléchir et d'écrire ce "questionnaire actif" destiné à interroger toutes nos instances de participation.

Qu'ils soient ici remerciés pour la richesse de leur contribution, pour leur engagement et leur persévérance. Leur travail permettra à l'évidence de faire progresser la démocratie participative locale.

Véronique FAYET

Adjoint au Maire





# Questionnaire actif, mode d'emploi

**L**a ville de Bordeaux a, depuis plusieurs années, engagé des démarches de concertation avec les habitants. Des associations ou des centres sociaux développent eux aussi des actions qui proposent aux citoyens de prendre une place dans l'organisation ou l'action collective. Les expériences sont variées et répondent plus ou moins bien à des objectifs rarement définis. Il semblait important de prendre du recul et d'entamer une réflexion sur les attendus et les méthodes.

Dans ce dessein, saisissant d'abord l'opportunité d'une étude portée par le Conseil National des Villes, puis prolongeant cette première action durant l'année 2002, la ville de Bordeaux a réuni régulièrement un groupe de veille d'une vingtaine de personnes. Elle a demandé à ce groupe de construire un outil de travail à mettre à la disposition des instances de concertation qui le souhaitent pour les aider à vérifier

leur fonctionnement et envisager si nécessaire leur évolution.

Ce “groupe de veille” est constitué de personnes elles-mêmes engagées dans des actions de concertation à divers titres. Ce sont des élus de la ville. Ce sont des professionnels des services. Ce sont des acteurs associatifs. Ce sont enfin des habitants.

Le groupe n’a pas voulu établir une charte ou une règle quant à la mise en place de ces démarches de concertation. Il lui a semblé plus efficace de permettre à chaque instance de choisir son mode de fonctionnement. La diversité des enjeux, des territoires et des populations ne peut se contenter d’une normalisation systématique. Et la spécificité de chaque instance paraît seule pouvoir répondre au défi de la prise en compte de chacun. Le groupe de veille s’est donc attelé à rédiger une sorte de “pense bête”, une liste de questions qui sont prétextes à engager ou à approfondir la réflexion.

Les questions de ce “questionnaire actif” sont ouvertes. Cela veut dire qu’elles sont conçues davantage comme sujets à débattre plutôt que devant aboutir à des réponses fermes et définitives. Le groupe de veille avait conscience, en bâtissant cette grille de débat, que les réponses ne pouvaient être, la plupart du temps, que contextuelles et provisoires. Ces expérimentations sont, presque par définition, en permanente évolution. Il s’agit bien de permettre un processus d’auto-évaluation, qui n’a pas vocation à juger du bien fondé de ces instances, facilitant leur conduite en permanence.

Ce “questionnaire actif” est donc le canevas d’un travail de réflexion et de construction du fonctionnement d’une instance de concertation. Ce travail peut être fait par une structure rassemblant les partenaires concernés par l’instance questionnée. Mais il peut servir de support à des professionnels ou des élus en charge de la responsabilité de ces instances. Enfin, il peut

aussi être actif au sein d'une structure associative qui voudrait dynamiser la participation de ses membres.

Dans un premier temps, nous voudrions tester la performance de ce questionnaire et l'adapter avant de le proposer largement. Il s'agit en effet d'être compris par le plus grand nombre. Il s'agit, sans obligatoirement viser à l'exhaustivité, de ne pas oublier des champs de réflexion indispensables. Il s'agit enfin de n'être pas trop lourd. Nous vous demandons en tant que premiers lecteurs, de nous faire part de vos remarques, de vos réactions et suggestions.

**N**ous signalons que nous avons dû faire des choix sur l'emploi de certains mots. Mais nous avons constaté que, pour beaucoup, ces choix étaient déjà des points de vue affirmés alors que nous voulions nous contraindre à laisser les débats se développer à partir de nos questions.

Par exemple, nous avons tenté de diversifier le vocabulaire des partenaires de la concertation en n'utilisant pas seulement le terme d'habitant. En effet, n'y a-t-il que les habitants concernés par ces actions ? L'action publique ou les associations thématiques agissent avec des partenaires qui peuvent être des usagers. Nous pensons par exemple aux voyageurs des transports en commun, aux automobilistes, on peut aussi penser aux usagers du centre ville qui habitent la périphérie. Le citoyen est une appellation ambiguë si elle se réduit à ceux qui ont des droits civiques. Nous avons, quelques fois, utilisé des termes comme "la population" ou

même “les gens” dans cet esprit de pouvoir ouvrir nos questions au plus large public possible.

Nous avons initialement beaucoup utilisé le terme de “dispositif” pour parler de Conseil de Quartier, d’Atelier d’Urbanisme, ou même d’un conseil d’administration d’une association. Nous avons finalement choisi d’utiliser plutôt les termes de “démarche”, “d’action” ou “d’instance” qui nous paraissent moins déterminés par les pouvoirs publics.

Le terme de “concertation” a été privilégié au terme de “participation” ou au terme de “consultation”. C’est celui qui nous a paru le plus neutre pour aborder l’ensemble des questions qui vont évidemment de l’information à la consultation, de la concertation à la participation, de l’écoute des habitants à la mise en débat et à la coproduction de projets, voire de décision.

# Les principes de nécessité

**I**l s'agit, dans cette première série de questions de débattre des raisons qui sont à l'origine de la démarche ou de ses objectifs. Ces objectifs peuvent être multiples, chaque partenaire n'a pas forcément les mêmes et il convient surtout de connaître les enjeux de chacun.

## **L'instance de concertation à laquelle vous participez a pour objectif de :**

- **Améliorer l'appropriation des projets par les habitants ?**
- **Responsabiliser les gens sur un projet collectif ?**
- **Améliorer le service public par une meilleure connaissance des besoins des populations ?**
- **Construire l'identité d'un territoire, d'un quartier, d'une population ?**

- **Consolider du lien social ?**
- **Gérer collectivement les conflits ?**
- **Améliorer les projets en rassemblant toutes les compétences, y compris celle des habitants ?**
- **Développer la citoyenneté ?**
- **Renouveler la démocratie ?**
- **Former les représentants citoyens ?**
- **Gérer collectivement la cité ?**
- **Préparer collectivement la décision sur l'action publique ?**
- **Contrôler collectivement la décision sur l'action publique ?**



# La mobilisation

**I**l s'agit de vérifier dans ces questions que les partenaires nécessaires à l'action de concertation que vous étudiez sont bien présents, et bien dans leur rôle.

- **Qu'est-ce que les gens que vous comptez mobiliser ont à gagner à participer ?**
- **Voulez-vous privilégier la mobilisation du plus grand nombre ou préférez-vous privilégier une forme de représentativité ?**
- **Voulez-vous privilégier la diversité des participants ? Voulez-vous privilégier leur capacité à s'impliquer, à se mobiliser pour une cause ?**
- **Y a-t-il des personnes dont la présence est nécessaire, voire indispensable ? Des élus ? Des habitants ? Des professionnels ? Des représentants d'institutions ? Des représentants d'entreprises ?**

- **Qui va décider de la présence des uns et des autres ?**
- **Est-ce que les participants savent pourquoi ils ont été choisis ?**
- **Comment comptez-vous permettre un renouvellement des participants dans le temps ? Vous paraît-il nécessaire ? Selon quels critères et pour quels objectifs ? Comment permettre l'intégration de nouveaux participants dans l'action ? Comment préserver la démarche d'un risque de déstabilisation par ce renouvellement ?**

# Les thèmes abordés

- **Qui choisit les thèmes abordés ?**
- **Qui établit les priorités ?**
- **Peut-on aborder tous les sujets ou avez-vous limité les thèmes ?**
- **Que faites-vous des questions posées dans cette instance si elles ne la concernent pas ?**

# Les territoires

- **Avez-vous délimité un territoire d'intervention de la démarche et qui l'a défini ? Selon quels critères ?**
- **Est-ce le territoire et ses limites qui déterminent les habitants et autres participants concernés par cette instance ?**
- **Y a-t-il des liens entre cette instance et celles qui existent sur d'autres territoires ?**
- **Est-ce que les questions que vous abordez dans cette instance trouvent des résolutions à l'échelle du territoire concerné ?**

# Les questions de temps

- **Le dispositif est-il permanent ?  
Lié au temps d'élaboration d'un projet ? Conjoncturel ?**
- **Sa fréquence de fonctionnement est-elle définie ? Avez-vous établi un calendrier ?**
- **Les horaires de rencontres sont-ils adaptés aux disponibilités des participants ?**
- **Avez-vous des temps de préparation ou de restitution entre les rencontres ? Avec qui ?**
- **Avez-vous un dispositif d'animation ou d'information permanent pour cette instance ?**
- **Existe-t-il un lien entre ce dispositif et d'autres instances de décision ? (Conseil Municipal par exemple). Avec quelle fréquence ?**

# Les moyens, les outils, l'animation

**I**ci, le questionnaire prend la forme d'une liste de points importants à discuter avant de se lancer ou de se relancer dans l'action. À la manière de la check-list avant décollage de l'aviation, on peut vérifier que les moyens mis en œuvre sont bien présents. La question générique à ce chapitre pourrait être :

Qu'est-ce qui a été mis en œuvre pour... ?

# Principes généraux

---

- **Construire la confiance :**
  - En permettant que chacun puisse s'exprimer.
  - En permettant que chacun soit écouté et compris.
  - En permettant que chacun comprenne tout ce qui est dit ou est présenté.
- **Définir et faire connaître à tous les participants le cadre de fonctionnement du dispositif.**
- **Favoriser les initiatives, la responsabilisation, l'autonomie.**
- **Privilégier la négociation ou la construction collective par rapport à la revendication ou la réponse personnelle.**
- **Faciliter la communication :**
  - Entre les services de l'administration.
  - Entre les institutions.
  - Entre les territoires.
  - Entre les thématiques.
  - Entre les participants.

- **Mobiliser**
- **Établir un ordre du jour :**
  - Le faire connaître.
  - Expliquer comment il a été établi et par qui.
  - Expliquer dans quelle continuité de projet, d'action, de stratégie il s'inscrit.
- **Donner aux participants une information préalable pour qu'ils se forment une opinion.**
- **Préparer les différents acteurs au débat ou à la présentation.**
- **Choisir les lieux et les horaires en fonction des publics.**
- **Établir un planning ou un calendrier qui positionne l'action dans sa durée globale.**
- **Prévoir les supports de présentation en fonction de l'auditoire, varier les modes de présentation des sujets, adapter les outils de**



**présentation aux capacités de compréhension de tous.**

- **Prévoir une organisation motivante, une animation alternée par exemple, alliant des temps de travail en atelier, des séances plénières, des visites sur le terrain...**
- **Prévoir l'organisation de l'espace en fonction de l'auditoire et en fonction du caractère de la réunion. (Disposition des chaises, tables, écrans, estrades, circulation des gens, sonorisation, ombre et lumière...)**
- **Vérifier que la forme de la rencontre correspond bien au sujet que l'on veut traiter. (Réunion plénière, table ronde, exposé didactique, atelier, visite, parcours, exposition, projection...).**

# Le déroulement

---

- **Permettre la parole pour tous, gérer la prise de pouvoir par la parole, organiser sa distribution : prévoir un garant.**
- **Conduire le débat, le faire vivre, gérer les blocages, les conflits, éviter le consensus systématique.**
- **Avoir un garant des règles du temps de la réunion.**
- **Prévoir un accueil, prévoir un temps de convivialité.**
- **Prévoir un accueil spécifique pour les retardataires, pour des nouveaux.**
- **Prévoir des pauses régulières.**
- **Prévoir un temps dans l'ordre du jour qui permette des expressions libres, des initiatives imprévues.**

- **Faire des synthèses régulières de ce qui s'est dit, montrer les avancées du débat.**
- **Vérifier la compréhension mutuelle.**

# La restitution

---

- **Rendre compte pour les participants.**
- **Rendre compte pour les instances concernées.**
- **Rendre compte pour les gens concernés qui n'étaient pas là.**
- **Rendre compte pour garder une trace de l'action.**
- **Faire le relevé des décisions.**
- **Imaginer des formes rapides et vivantes de restitution (mains courantes distribuées en fin de séance par exemple).**
- **Rendre compte dans les outils de communication ou les médias d'information générale.**
- **Permettre un contrôle des participants sur les comptes-rendus.**

- **Fixer des échéances, établir le planning des prochains rendez-vous.**
- **Prévoir une évaluation collective du processus.**
- **Pour cela, relire les principes de nécessité régulièrement et vérifier que les objectifs :**
  - sont encore valables
  - ont été atteints
  - doivent évoluer.

...



## **Mairie de Bordeaux**

Service DSU - Patrick Tournache

+33(0)5 56 10 20 30

p.tournache@mairie-bordeaux.fr

## **arpenteurs**

Pierre Mahey

+33(0)4 76 53 19 29

pierre@arpenteurs.fr











# Participation Citoyenne

Questionnaire actif sur les démarches de concertation

## Financement de l'Etude-Action :



Union européenne  
(Fonds européen de développement régional)



Etat  
(Fonds interministériel à la Ville)



Mairie de Bordeaux  
(Politique de la ville)