

# MÉMO DE L'ÉVALUATION

## La politique de démocratie locale : pour qui, pour quoi ?

Pour dialoguer avec ses habitants et leur permettre de s'impliquer dans le développement de leur ville, la mairie de Toulouse met en place des instances consultatives et des démarches ponctuelles dans tous les quartiers (Commissions de quartier, réunions publiques, ateliers thématiques...). Au total en 2016, environ 800 démarches et instances ont été organisées.

La municipalité a souhaité, à mi-mandat, se questionner sur la visibilité des dispositifs mis en œuvre, et sur leur pertinence au regard des attentes des habitants, que ceux-ci y participent ou non.

### De quoi parle-t-on ?

La mairie de Toulouse s'est dotée d'instances consultatives permettant aux habitants de participer à la vie locale :

- > 20 Commissions de quartier
- > 9 Conseils citoyens dans les quartiers prioritaires de Toulouse
- > Des conseils dédiés : Conseil municipal des enfants, Conseil des jeunes, Conseil toulousain des résidents étrangers...

Des démarches de participation plus ponctuelles sont également organisées pour des projets précis, qu'ils

concernent un quartier entier (renouvellement urbain de la Reynerie, devenir de l'île du Ramier), une rue (installation d'un ralentisseur), ou une thématique (la propreté urbaine). En fonction des caractéristiques du projet et du type de participation attendue (de l'information à la co-décision), ces démarches prennent la forme d'ateliers de travail, de réunions publiques, de diagnostics en marchant... et vont mobiliser des habitants le temps d'une réunion ou beaucoup plus.



### Zoom sur l'atelier de travail Arnaud Bernard

Avec la volonté de mettre davantage en valeur ce quartier historique, la mairie a proposé à ses habitants et aux associations de réaliser des diagnostics en marchant, puis de s'impliquer dans un atelier pour identifier les actions à mener. Réuni tous les 3 mois, cet atelier débat, propose et co-construit une démarche globale visant à améliorer le cadre de vie. Il a choisi d'utiliser le budget participatif alloué au quartier pour rénover le city-stade et créer un jardin partagé. Il a également proposé la piétonisation et la végétalisation du quartier. Les actions retenues sont restituées au quartier en réunion publique puis mises en œuvre par les services de la ville.

### Des dispositifs qui répondent aux attentes de participation des habitants

Les toulousains interrogés attendent surtout de la démocratie locale :

- > une participation des habitants à la construction de la décision publique,
- > un échange entre élus et citoyens,
- > et la prise en compte des problématiques de proximité.

Si les instances en place répondent bien à ces deux dernières attentes, la participation aux décisions est peu ressentie : 41% des participants ne savent pas si leurs contributions ont une influence sur la décision finale, et 39% pensent qu'ils n'en ont pas. Par ailleurs, les thèmes abordés dans les réunions correspondent bien aux sujets les plus attendus : l'aménagement du quartier/de la ville (60%), les déplacements et le stationnement (45%), et la sécurité et la tranquillité publique (45%).

## Qu'a-t-on appris ?

### Des instances et démarches participatives connues de la moitié des habitants

Les réunions publiques, les Commissions de quartier, et les temps de rencontre avec les Maires de quartier sont les plus connus. Les personnes qui ont demandé à être destinataires de mails d'informations de la Mairie sont logiquement les plus au fait de l'existence de ces dispositifs. À l'inverse, les 18-25 ans et les habitants des quartiers prioritaires sont très peu informés.

### La diversité des toulousains insuffisamment représentée

Les participants aux instances et démarches sont le plus souvent des personnes de plus de 50 ans (69%), retraitées (42,5%) ou cadres (28%), habitant Toulouse depuis plus de 5 ans (92,5%) et engagées dans des associations (57%). À l'inverse, les moins de 40 ans, les ouvriers, les scolaires et étudiants, ainsi que les habitants des quartiers du Contrat de Ville sont peu présents.

Les participants aux dispositifs sont plutôt satisfaits de la possibilité qu'ils ont de contribuer. La prise de parole est cependant jugée plus satisfaisante dans les diagnostics en marchant et les groupes de travail. **Les instances et démarches permettent l'expression de l'intérêt général**, pour 72% des participants aux instances interrogés. Cependant, les intérêts privés ou individuels occupent une place jugée trop conséquente dans certaines instances (Commissions de quartier et réunions publiques notamment).



Cependant, **environ 1/4 des Toulousains indique ne pas souhaiter participer aux projets de leur ville, quelles que soient les modalités d'organisation des dispositifs participatifs**. Ils préfèrent se limiter à de l'information ou répondre à distance à des questionnaires. La possibilité de participer aux démarches sur internet serait fortement appréciée.

### Des participants satisfaits

Les instances et démarches en place répondent dans leur contenu et leur organisation aux attentes des participants. Les réunions publiques, les Commissions de quartier et les temps de rencontre avec le Maire ou les Maires de quartier sont les plus fréquentés. Les habitants déclarent participer pour donner leur avis sur les projets les concernant directement (63%) et pour avoir de l'information sur les projets (59%). Ils se disent satisfaits de l'intérêt des sujets

évoqués, et de l'horaire et de la durée des réunions. La grande majorité maintient sa participation à une instance/démarche après une première réunion.

## Une culture de la participation qui se diffuse progressivement dans la collectivité

La participation citoyenne est diversement intégrée dans la culture et les pratiques des élus et services de la Ville et de la Métropole. La nécessité d'informer sur les projets est bien comprise des services, et la consultation est fréquente, mais souvent avec la volonté que les ajustements apportés aux projets restent marginaux. La culture de la concertation pour tous les projets est très présente sur les thématiques soumises à des concertations réglementaires (urbanisme, déplacements en particulier), mais plus limitée sur les autres sujets.

Les pratiques des élus diffèrent d'un quartier à l'autre en fonction du type de projets présents sur leur territoire et de leur conception de la démocratie locale. La consultation est cependant intégrée par tous les élus rencontrés, qui ont à cœur que les demandes des habitants soient davantage prises en compte par les services.



« C'est satisfaisant d'avoir la possibilité de s'exprimer et de faire remonter les priorités du quartier »

### Des modalités de communication insuffisantes

65% des habitants interrogés dans la rue, et notamment les moins de 25 ans, disent n'avoir jamais reçu ou vu de communication sur **l'intérêt et les possibilités de participation**. Par ailleurs, 60% des participants aux temps de rencontre se disent « plutôt insatisfaits » ou « insatisfaits » du retour qui leur est fait après les séances.



« je participerais si j'avais plus d'information sur ce qui existe, et en fonction des sujets »

## QUELLE MÉTHODOLOGIE ?

### Cadrage



Le Conseiller municipal délégué à la coordination de la démocratie locale et de la citoyenneté ainsi que la Direction de l'Animation Territoriale ont défini et priorisé les questions abordées par l'évaluation.

Le Groupe technique de l'évaluation, constitué des référents démocratie locale des secteurs géographiques de la Ville et de la Direction de la Communication a ensuite décliné les outils de collecte de données.

**Il a été choisi de recueillir l'avis de tous, participants ou non aux démarches en place.**

### Collecte des données qualitatives et quantitatives



La démarche d'évaluation s'est basée sur :

- un questionnaire, envoyé aux 7 000 personnes qui se sont inscrites pour recevoir des mails d'information de la part de la Ville, et mis en ligne sur Toulouse.fr. 1295 réponses ont été reçues
- des entretiens dans la rue, sur 9 sites différents, avec 116 habitants
- des entretiens complémentaires avec 38 membres d'instances participatives
- l'observation de 5 démarches ou instances existantes
- des entretiens avec 19 élus et services de la Ville et de la Métropole.

**Au total, 1473 habitants ont été consultés dans le cadre de l'évaluation.**

### Analyse et préconisations



L'analyse des données a été restituée au Groupe technique de l'évaluation, puis à l' élu référent et à l'ensemble des Maires de Quartier.

Les conclusions et préconisations de l'évaluation ont ensuite été travaillées avec le Groupe technique, puis avec l' élu référent et les Maires de quartier.

## QUE RETIENT-ON ?

L'évaluation a montré que les instances et démarches participatives mises en place par la mairie de Toulouse en nombre croissant satisfont les personnes qui y participent. Les sujets abordés (aménagement urbain, déplacements...), les échanges possibles avec les élus, à l'échelle des quartiers, et les modalités d'organisation des réunions sont les points forts de ces dispositifs, du point de vue des non participants comme de celui des toulousains impliqués.

Cependant, les possibilités de participation offertes aux citoyens sont encore peu connues, et notamment les démarches ponctuelles du type ateliers de travail ou diagnostics en marchant. Ces démarches sont pourtant très appréciées par les habitants qui y ont pris part, parce qu'elles leur donnent une plus grande place dans la prise de décision. Une plus grande diversité de participants est également souhaitée par les participants aux instances pour mieux représenter la population toulousaine.

## Quelles préconisations ?

Pour permettre à la politique de démocratie locale de continuer à s'adapter à l'évolution des attentes des toulousains, l'évaluation a identifié 3 enjeux :

> **Attirer et mobiliser** : élargir les publics au sein des instances existantes. Il s'agit de mieux faire connaître les instances et démarches ainsi que leur intérêt, de mobiliser les publics éloignés des dispositifs existants, et d'encourager les participants à s'impliquer sur le long terme.

> **Améliorer la qualité des dispositifs de participation**. Ceci suppose de privilégier les temps de travail collectif avec les habitants, de bien préciser le cadre de chaque processus participatif et les articulations entre les processus, de garantir l'expression des différents points de vue ainsi que la prise en compte de l'intérêt général, et de faire un retour rapide et systématique sur les suites données à la concertation.

> **Développer la culture et les outils de la participation dans la collectivité**. Cela implique de préciser les conditions du dialogue pour des échanges constructifs, de former les élus et services à la participation citoyenne, de diversifier les modalités de participation proposées aux toulousains, et de suivre et évaluer la politique « démocratie locale ».

## Et demain ?

Suite à cette évaluation, les démarches et instances participatives existantes vont être confortées dans leur rôle. La municipalité s'engage à améliorer l'information sur l'intérêt de ces dispositifs, notamment auprès des jeunes et des nouveaux arrivants. Elle mobilisera pour cela de nouveaux relais basés sur les technologies digitales comme les réseaux sociaux, créera une application mobile et des pages « quartiers » dédiées sur le site internet de la Ville, et intensifiera l'affichage dans les équipements et espaces publics.

La municipalité souhaite également proposer de nouveaux outils et méthodes pour élargir les possibilités de participation (outils itinérants...), multiplier les ateliers de travail permettant de contribuer aux décisions, et informer davantage des suites données aux projets discutés dans les dispositifs participatifs. Pour permettre à ceux qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas assister aux réunions de contribuer à distance aux projets de la ville, une plateforme sur internet est en cours de développement. Tout ceci sera encadré par une charte toulousaine de la participation citoyenne permettant de bien définir ses objectifs, ses finalités, et le rôle de tous les acteurs. Son élaboration devrait être prochainement engagée.

## PLUS D'INFOS

Mission évaluation des politiques publiques : [mission.evaluation@toulouse-metropole.fr](mailto:mission.evaluation@toulouse-metropole.fr)