

Rapporteur : Mme BOUTON

N° AD_2025_0056

Commission n°4

41 - Finances, moyens des services, citoyenneté

Démocratie participative 2024 et perspectives 2025

Le 21 mars 2025 à 9h30, les membres du Conseil départemental, régulièrement convoqués par M. CHENUT, Président, se sont réunis dans les locaux de l'Assemblée départementale, sous sa présidence.

Au moment du vote de la présente délibération,

Étaient présents : Mme ABADIE, Mme BILLARD, M. BOHANNE, M. BOURGEOUX, Mme BOUTON, Mme BRUN, M. CHENUT, M. COULOMBEL, Mme COURTEILLE, Mme COURTIGNÉ, M. DE GOUVION SAINT-CYR, Mme DUGUÉPÉROUX-HONORÉ, Mme FAILLÉ, Mme FÉRET, M. GUÉRET, Mme GUIBLIN, M. GUIDONI, M. HERVÉ, M. HOUILLOT, Mme KOMOKOLI-NAKOAFIO, M. LAPAUSE, Mme LARUE, Mme LE FRÈNE, M. LE GUENNEC, M. LE MOAL, Mme LEMONNE, M. LENFANT, M. LEPRETRE, Mme MAINGUET-GRALL, M. MARCHAND, M. MARTIN, M. MARTINS, Mme MERCIER, Mme MESTRIES, M. MORAZIN, Mme MOTEL, M. PAUTREL, M. PERRIN, M. PICHOT, Mme QUILAN, Mme ROGER-MOIGNEU, Mme ROUSSET, Mme ROUX, M. SALMON, M. SOHIER, M. SORIEUX, Mme TOUTANT

Absents et pouvoirs : Mme BIARD (pouvoir donné à M. PAUTREL), M. DELAUNAY (pouvoir donné à M. LEPRETRE), M. DÉNÈS (pouvoir donné à M. PERRIN), Mme MORICE (pouvoir donné à M. SORIEUX), Mme ROCHE (pouvoir donné à M. SALMON), Mme SALIOT (pouvoir donné à Mme FÉRET), M. SOULABAILLE (pouvoir donné à Mme QUILAN)

Après épuisement de l'ordre du jour, la séance a été levée à 12h40.

Le Conseil départemental

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment l'article L. 3211-1 ;

Exposé :

Depuis plusieurs années, le Département d'Ille-et-Vilaine met en œuvre des dispositifs favorisant l'implication citoyenne sous des formes diverses. Ce rapport présente un bilan des actions menées en 2024 et les perspectives envisagées pour 2025.

I. BILAN 2024

A. Le budget participatif départemental

Conformément aux engagements du projet de mandature, le Département d'Ille-et-Vilaine a lancé en décembre 2022 la première édition de son budget participatif départemental. Une enveloppe de 2 millions d'euros a été allouée pour la concrétisation de projets d'investissement.

Résultats de la première édition :

- 305 idées déposées par les habitant.es ;
- 131 projets soumis au vote après analyse de recevabilité et de faisabilité ;
- 60 projets lauréats répartis sur l'ensemble du territoire.

Au 31 décembre 2024, 28 projets lauréats ont déjà été réalisés, soit près de la moitié des initiatives retenues dans le cadre du budget participatif départemental. En voici trois illustrations :

- « Dynamiser les activités festives et faire revivre le bar du château du Lou » ;
- « Une ambulance pour les Breilliens, avec la Protection civile » ;
- « Balades en vélo triporteur électrique pour les résidents des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes du canton de Guichen »

Suspension du budget participatif départemental :

À la suite de l'évaluation réalisée en 2023 (disponible sur jeparticipe.ille-et-vilaine.fr), plusieurs phases d'échanges et de concertations ont été menées en 2024 afin de déterminer les orientations les plus pertinentes pour l'avenir du dispositif. Ces discussions approfondies ont permis d'examiner diverses évolutions possibles, allant d'un ajustement du cadre existant — à travers des formes revisitées du budget participatif (budget participatif thématique, budget participatif des collèges, appel à idées citoyennes) — à des alternatives visant à renforcer plus globalement la participation citoyenne dans l'élaboration et le suivi des politiques publiques départementales.

Dans un contexte budgétaire contraint, il a été décidé de suspendre le budget participatif. Pour autant, l'ambition de mobiliser les citoyen.nes et usager.ères dans la définition et la mise en œuvre des politiques départementales sera maintenue en 2025, en adéquation avec les priorités départementales à court et moyen terme.

B. Dialogue citoyen

Mis en place en 2019, le Dialogue citoyen est un dispositif de co-construction visant à associer les habitant.es aux décisions départementales.

Pour sa troisième édition, la réflexion s'est articulée autour de la question suivante : « Comment encourager les initiatives solidaires des Breilliennes et Breilliens en faveur des enfants et des jeunes accompagnés par le Département d'Ille-et-Vilaine ? ».

Cette thématique a été retenue en réponse aux défis majeurs rencontrés dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance et de l'accompagnement des mineurs non accompagnés. L'objectif était d'identifier des leviers concrets pour renforcer et diversifier les dispositifs d'accueil existants, tout en facilitant la compréhension des modalités d'engagement citoyen afin de favoriser l'émergence de nouvelles vocations solidaires.

Dans cette optique, un groupe de citoyen.nes volontaires s'est engagé dans un cycle de travaux collaboratifs, organisé entre février et juin 2024.

Au fil des échanges, plusieurs points de vigilance et pistes d'amélioration ont été identifiés et ont fait l'objet de recommandations disponibles en intégralité sur Ille-et-Vilaine.fr.

C. Les projets et actions menés en mobilisant la participation citoyenne

1. Les accompagnements réalisés

Intégrer la participation citoyenne nécessite organisation et anticipation. Dans ce cadre, un appui méthodologique peut être sollicité par les services.

En 2024, plusieurs accompagnements ont eu lieu :

- **Refonte de l'accueil de la MDPH** : Dans le cadre de la restructuration du bâtiment Gaston Defferre, une concertation avec les usagers a permis d'améliorer la circulation, la signalétique et l'aménagement des bureaux pour un accueil plus inclusif.
- **Pactes des mobilités locales** : Trois comités citoyens (Fougères, Vitry, Châteaubourg) ont analysé les enjeux et formulé des recommandations adaptées aux besoins locaux.

- **Expérimentation sur la RD 201** : Entre juin et septembre 2024, le Département a testé de nouveaux aménagements pour mieux gérer l'afflux estival (parkings, liaisons piétonnes, sens unique). Une réunion publique a permis d'ajuster certains dispositifs.

Ces démarches sont détaillées en annexe.

2. Les démarches de participation numérique

En 2024, 8 consultations publiques ont été mises en ligne sur la plateforme « Je participe », offrant aux citoyen.nes l'opportunité de contribuer activement aux réflexions et décisions du Département. Ces démarches sont détaillées en annexe.

Ces concertations ont porté en grande partie sur la thématique des mobilités alternatives, un enjeu majeur pour l'Ille-et-Vilaine. En effet, le Département s'est résolument engagé dans le développement d'un réseau cyclable structurant et attractif, dans le cadre de son programme Mobilités 2025, adopté en avril 2021.

Dans cette optique, la concertation avec les usager.ères et les riverain.es est essentielle pour garantir que les aménagements futurs correspondent aux attentes et besoins concrets des habitant.es. C'est pourquoi, en complément des consultations en ligne sur la plateforme « Je participe », le Département organise des ateliers de concertation en présentiel sur chacun des projets cyclables concernés afin de recueillir les avis, observations et suggestions des futur.es usager.ères, afin d'ajuster et optimiser les tracés et infrastructures avant leurs déploiements.

3. Les autres démarches menées au sein des services de la collectivité

Diverses initiatives sont mises en place au sein des services afin d'impliquer les citoyen.nes dans les actions menées ou soutenues par le Département. En voici quelques exemples :

Elaboration du contrat de ville de Saint-Malo

Le contrat de ville constitue le cadre unique des politiques en faveur des quartiers prioritaires, articulé autour de 3 axes : cohésion sociale, emploi et cadre de vie. En 2023 - 2024, Saint-Malo a mis en place 3 dispositifs participatifs : un questionnaire estival diffusé lors d'événements locaux, 2 tables rondes animées par le Conseil citoyen et un forum citoyen réunissant habitant.es, associations et institutions pour imaginer l'avenir du quartier.

Développer le pouvoir d'agir dans l'action sociale

Le pouvoir d'agir renforce l'autonomie des personnes accompagnées en les impliquant dans les décisions qui les concernent. Cette approche, complémentaire à la démocratie participative, leur permet de devenir acteurs de leur parcours.

Une étude menée dans 20 centres départementaux a évalué l'implication des bénéficiaires. Une consultation en 2023-2024 auprès de 166 agents a permis d'identifier les leviers favorisant l'émancipation des usagers et d'adapter les dispositifs. Cette initiative s'inscrit dans le projet de mandature pour renforcer la place des citoyens dans les politiques sociales.

D. Charte de la participation citoyenne

Le Département s'est engagé à évaluer la charte de la participation citoyenne. En 2024, certaines démarches ont été analysées avec la participation de citoyen.nes, agent.es et élu.es, invité.es à répondre à des questionnaires adaptés à leur statut. Les données anonymisées ont pointé les forces à conforter et les axes d'amélioration pour optimiser les dispositifs participatifs.

Principaux enseignements :

- **diversité des participant.es** : les élu.es jugent majoritairement satisfaisante la diversité des profils, tandis que les agent.es et citoyen.nes estiment qu'une meilleure inclusion reste possible ;
- **socle d'informations** : les informations fournies ont été bien perçues, notamment par les élu.es et agent.es. Quelques citoyen.nes ont relevé un manque de clarté et d'accessibilité ;
- **formats des échanges** : globalement bien accueillis, les formats d'échange nécessitent néanmoins des ajustements pour mieux répondre aux attentes des participant.es, notamment selon les agent.es et citoyen.nes ;

- **impact et motivation** : les échanges ont suscité chez les participant.es un sentiment d'enrichissement, renforçant leur compréhension des enjeux et leur motivation à renouveler l'expérience. Toutefois, les agent.es, plus exigeant.es quant à l'impact réel des recommandations, soulignent l'importance d'un meilleur suivi pour assurer une traduction concrète des contributions dans les politiques publiques.

Cette évaluation fournit des pistes d'amélioration pour rendre les démarches participatives plus inclusives et efficaces.

II. PERSPECTIVES 2025

A. La poursuite de l'exécution du budget participatif départemental

Dans la continuité des années 2023 et 2024, la mise en œuvre et le suivi des projets lauréats du budget participatif se poursuivront avec une attention particulière portée à leur bonne réalisation.

La plupart des initiatives restantes devrait voir le jour en 2025, marquant ainsi une étape clé dans le processus du budget participatif. Cette concrétisation permettra d'évaluer l'efficacité du dispositif et de valoriser l'engagement des habitant.es dans la transformation de leur cadre de vie. Par ailleurs, un suivi régulier sera poursuivi pour s'assurer que les projets respectent les objectifs initiaux et répondent aux attentes exprimées lors de leur conception.

B. La continuité des démarches de participation citoyenne

En 2025, les actions engagées se poursuivront dans la continuité du projet de mandature.

- **Projet de l'Anse du Guesclin** : Une nouvelle concertation sera menée via la plateforme « Je participe » par des cahiers d'acteurs. Une consultation publique et des randonnées pédagogiques sensibiliseront les habitants aux enjeux écologiques du site.
- **Contrat de ville de Saint-Malo** : Un forum citoyen le 15 mars 2025 réunira habitants et partenaires pour présenter le contrat, encourager l'engagement citoyen et valoriser les différentes formes de participation locale.
- **Comités citoyens de Fougères et Châteaubourg** : En mars, une restitution des avis citoyens sera présentée aux élus. L'intégration des propositions dans les pactes des mobilités locales dépendra des validations politiques et techniques. Un retour argumenté sera fait aux comités.
- **Consultations sur les liaisons cyclables** : De nouveaux projets seront soumis à la participation citoyenne, notamment sur les secteurs Montreuil-le-Gast - Melesse - Saint-Grégoire, Paimpont - Plélan-le-Grand et Saint-Méen-le-Grand - Montauban-de-Bretagne.
- Concernant **le pouvoir d'agir**, les enseignements tirés de l'étude réalisée en 2024, ainsi que ses résultats, constitueront une base précieuse pour orienter les actions à mener sur ce sujet.

Par ailleurs, de nouveaux projets et initiatives intégreront des dispositifs de participation citoyenne, combinant des échanges en présentiel et l'utilisation de la plateforme « Je participe ». L'équipe en charge de la démocratie participative poursuivra également ses actions de sensibilisation à l'importance d'associer les citoyen.nes aux politiques menées par le Département.

C. La mise en place d'une stratégie de la relation à l'utilisateur

En parallèle et dans le prolongement des engagements pris en faveur de la démocratie participative, le Département d'Ille-et-Vilaine poursuit et renforce son engagement en faveur de l'amélioration de la relation à l'utilisateur. Cette préoccupation majeure, déjà ancrée dans les pratiques, se structure aujourd'hui davantage à travers une stratégie globale visant à replacer les habitant.es au cœur des réflexions et des politiques publiques.

Loin d'un point de départ, cette démarche marque une évolution vers une approche plus cohérente et structurée, permettant d'intégrer de manière plus systématique les attentes et besoins des usager.ères. L'objectif est double : simplifier et moderniser l'accès aux services tout en

garantissant une relation plus fluide et personnalisée avec les citoyen.nes. Inspirée des principes du design de service, cette stratégie repose sur plusieurs leviers d'action, notamment :

- **l'élaboration d'une charte d'engagements**, définissant les grands principes de la relation à l'utilisateur ;
- **le développement d'une offre d'accompagnement** des services pour mieux prendre en compte les attentes des usager.ères ;
- **l'amélioration des parcours administratifs** en simplifiant les démarches en ligne, la signalétique et les courriers ;
- **l'optimisation des dispositifs d'accueil** avec une analyse des demandes pour fluidifier l'orientation et la réponse des équipes ;
- **une réflexion sur l'organisation de la médiation départementale** visant à mieux intégrer son rôle dans la démarche d'amélioration continue de la relation à l'utilisateur.

Cette démarche s'appuie sur un panel d'une cinquantaine d'usager.ères, prêt.es à être sollicité.es pour apporter leur regard sur divers aspects des services départementaux. Leur contribution sera mobilisée à la demande, que ce soit pour évaluer la clarté d'un courrier, tester une démarche en ligne ou encore réfléchir à l'aménagement d'un espace d'accueil, garantissant ainsi une amélioration continue des dispositifs en fonction des besoins réels des citoyen.nes. La participation citoyenne, au cœur de cette démarche, continuera d'être construite avec et pour les usager.ères, afin de renforcer la confiance et l'efficacité des services départementaux.

Décide :

- de prendre acte du bilan des démarches participatives menées par la collectivité en 2024 ;
- d'approuver les perspectives nouvelles pour l'année 2025.

Vote :

Pour : 34

Contre : 0

Abstention : 20

En conséquence, la délibération est **adoptée à l'unanimité**.

Transmis en préfecture le :
28 mars 2025
ID: AD_2025_0056

Pour extrait conforme