

ANNEXE 1 : Exemples d'actions menées par les services départementaux avec l'association de citoyens et citoyennes

Zoom sur le panel utilisateurs mobilisés par la direction de la communication

En août 2023, la direction de la communication a impliqué les habitants et habitantes d'Ille-et-Vilaine dans la refonte d'ille-et-vilaine.fr et la création de nous-vous-ille.fr. Une vingtaine de personnes, sélectionnées par le cabinet TMO-Régions, ont participé individuellement à des tests pour donner leur avis sur les deux sites en cours de réalisation. Elles ont pu juger de l'ergonomie, des avantages ou points noirs dans leur expérience de navigation. Le prestataire Orange business services - qui a développé les sites internet - s'est chargé de l'animation des tests usagers. La direction de la communication - présente pour écouter et prendre note de tous les verbatims - avait préalablement fléché des éléments à tester : parcours de navigation, fonctionnalités nouvelles comme le guide des aides ou le module de réécoute des sessions, moteur de recherche, agenda, etc.

Une synthèse des remarques récurrentes a permis de procéder à des ajustements très concrets des sites avant leur mise en ligne en novembre. Ces temps d'échanges et de rencontres ont été très riches en enseignements et en partage d'information pour les deux parties.

Zoom sur la refonte de la carte scolaire

Le Département a souhaité organiser une démarche de concertation dans le cadre de la redéfinition de la carte scolaire des collèges de Rennes et des communes périphériques. Le service démocratie participative a été en appui, identifiant un cabinet de conseil qui a permis de clarifier la démarche adoptée par les services du Département.

Cette stratégie avait prévu une participation représentative des parents d'élèves à deux réunions, d'informations et de restitution, ainsi qu'à quatre ateliers de travail. La plateforme *jeparticipe* a ainsi été une interface essentielle permettant de recueillir les inscriptions et assurer la représentativité des réunions.

Au total plus de 300 parents ont été les acteurs de cette phase de concertation. Les avis recueillis au cours des échanges ont fourni des éclairages précieux, lesquels ont servi à confirmer, à amender ou à écarter certaines propositions.

Au cours du Conseil Départemental de l'Education nationale du 28 novembre 2023, le soutien des associations de parents d'élèves s'est manifesté par un vote à l'unanimité en faveur de l'ensemble des propositions issues de cette démarche de concertation. Le 14 décembre 2023, le Conseil départemental a adopté la nouvelle carte scolaire des collèges de Rennes et des communes périphériques.

L'insertion par le sport à l'Agence départementale du pays de Vitré.

La mission sport de l'agence départementale du pays de Vitré a mis en place des actions d'insertion qui favorisent grandement la participation active des citoyen.nes.

Deux niveaux d'implication sont identifiés :

- L'élaboration d'une offre sportive partagée par la mise en réseau des professionnel.les de l'insertion du territoire de l'agence (*Sportez-vous bien* pour le territoire de Vitré communauté et *Repie sport* pour le territoire de Roche aux Fées Communauté).
- La mise en place de temps de parole des bénéficiaires et leur participation dans l'élaboration du programme annuel. Les bénéficiaires ne sont plus « consommateurs » mais adoptent une attitude constructive. Une plus grande assiduité et une capacité à se projeter sur un projet de vie sont constatées.

Politique de la Ville – contribution des Agences du pays de Rennes et du pays de Saint-Malo

Agence de Rennes

En partenariat avec Rennes Métropole, la ville de Rennes et l'Etat, le Département a organisé et animé des "terrasses de quartier" par Quartier Prioritaire de la ville (QPV) entre début octobre et début décembre 2023. L'objectif était d'aller à la rencontre des habitant.es et professionnel.les du quartier sur 3 thématiques : enfance, aménagement du quartier et transformation écologique. Une fresque était également réalisée en direct par une facilitatrice graphique à partir des contributions des participant.es via des world café sur les thématiques. Une boîte à idées était

aussi mise à disposition.

Agence de Saint-Malo

En 2023, volonté ministérielle d'accentuer la participation des publics afin de recenser les besoins en vue du nouveau contrat de ville.

Cela a pris diverses formes :

- des questionnaires passés dans le quartier auprès des habitant.es (jeunes et moins jeunes) ;
- le conseil de quartier a animé 2 tables de quartier au mois de septembre avec les habitant.es ;
- un forum citoyen s'est déroulé le 11 octobre 2023 à Saint-Malo dans le cadre de l'élaboration des nouveaux contrats de ville, *Quartier 2030*, en présence des élu.es du Département, de l'agglomération et du Sous-Préfet. Le bailleur social, Emeraude Habitation, financeur du Contrat de ville sur Saint-Malo, était également représenté.

Divers objectifs visés : réunir tous les acteur.rices locaux.ales intervenant ou vivant sur le quartier et les entendre parler et imaginer leur quartier de demain. Une vraie ambition de dialoguer avec les habitant.es, valoriser le quartier et les démarches individuelles et/ou collectives.

Cette journée a réuni 155 participant.es, dont un tiers d'habitant.es. L'ensemble des quartiers étaient représentés ainsi qu'un grand nombre de structures publiques, associatives et quelques entreprises.

Chacun a travaillé sur les enjeux, atouts et solutions pour le quartier et des défis ont été formulés pour le quartier prioritaire de Saint-Malo : en faveur de la jeunesse, du lien social, de l'emploi, de l'accès aux droits et du cadre de vie.

Tous les participant.es sont favorables à accentuer le niveau de concertation citoyenne dans le prochain contrat de ville. Reste à définir ensemble les modalités.

ANNEXE 1 : Exemples d'actions menées par les services départementaux avec l'association de citoyens et citoyennes

Zoom sur le panel utilisateurs mobilisés par la direction de la communication

En août 2023, la direction de la communication a impliqué les habitants et habitantes d'Ille-et-Vilaine dans la refonte d'ille-et-vilaine.fr et la création de nous-vous-ille.fr. Une vingtaine de personnes, sélectionnées par le cabinet TMO-Régions, ont participé individuellement à des tests pour donner leur avis sur les deux sites en cours de réalisation. Elles ont pu juger de l'ergonomie, des avantages ou points noirs dans leur expérience de navigation. Le prestataire Orange business services - qui a développé les sites internet - s'est chargé de l'animation des tests usagers. La direction de la communication - présente pour écouter et prendre note de tous les verbatims - avait préalablement fléché des éléments à tester : parcours de navigation, fonctionnalités nouvelles comme le guide des aides ou le module de réécoute des sessions, moteur de recherche, agenda, etc.

Une synthèse des remarques récurrentes a permis de procéder à des ajustements très concrets des sites avant leur mise en ligne en novembre. Ces temps d'échanges et de rencontres ont été très riches en enseignements et en partage d'information pour les deux parties.

Zoom sur la refonte de la carte scolaire

Le Département a souhaité organiser une démarche de concertation dans le cadre de la redéfinition de la carte scolaire des collèges de Rennes et des communes périphériques. Le service démocratie participative a été en appui, identifiant un cabinet de conseil qui a permis de clarifier la démarche adoptée par les services du Département.

Cette stratégie avait prévu une participation représentative des parents d'élèves à deux réunions, d'informations et de restitution, ainsi qu'à quatre ateliers de travail. La plateforme *jeparticipe* a ainsi été une interface essentielle permettant de recueillir les inscriptions et assurer la représentativité des réunions.

Au total plus de 300 parents ont été les acteurs de cette phase de concertation. Les avis recueillis au cours des échanges ont fourni des éclairages précieux, lesquels ont servi à confirmer, à amender ou à écarter certaines propositions.

Au cours du Conseil Départemental de l'Education nationale du 28 novembre 2023, le soutien des associations de parents d'élèves s'est manifesté par un vote à l'unanimité en faveur de l'ensemble des propositions issues de cette démarche de concertation. Le 14 décembre 2023, le Conseil départemental a adopté la nouvelle carte scolaire des collèges de Rennes et des communes périphériques.

L'insertion par le sport à l'Agence départementale du pays de Vitré.

La mission sport de l'agence départementale du pays de Vitré a mis en place des actions d'insertion qui favorisent grandement la participation active des citoyen.nes.

Deux niveaux d'implication sont identifiés :

- L'élaboration d'une offre sportive partagée par la mise en réseau des professionnel.les de l'insertion du territoire de l'agence (*Sportez-vous bien* pour le territoire de Vitré communauté et *Repie sport* pour le territoire de Roche aux Fées Communauté).
- La mise en place de temps de parole des bénéficiaires et leur participation dans l'élaboration du programme annuel. Les bénéficiaires ne sont plus « consommateurs » mais adoptent une attitude constructive. Une plus grande assiduité et une capacité à se projeter sur un projet de vie sont constatées.

Politique de la Ville – contribution des Agences du pays de Rennes et du pays de Saint-Malo

Agence de Rennes

En partenariat avec Rennes Métropole, la ville de Rennes et l'Etat, le Département a organisé et animé des "terrasses de quartier" par Quartier Prioritaire de la ville (QPV) entre début octobre et début décembre 2023. L'objectif était d'aller à la rencontre des habitant.es et professionnel.les du quartier sur 3 thématiques : enfance, aménagement du quartier et transformation écologique. Une fresque était également réalisée en direct par une facilitatrice graphique à partir des contributions des participant.es via des world café sur les thématiques. Une boîte à idées était

aussi mise à disposition.

Agence de Saint-Malo

En 2023, volonté ministérielle d'accentuer la participation des publics afin de recenser les besoins en vue du nouveau contrat de ville.

Cela a pris diverses formes :

- des questionnaires passés dans le quartier auprès des habitant.es (jeunes et moins jeunes) ;
- le conseil de quartier a animé 2 tables de quartier au mois de septembre avec les habitant.es ;
- un forum citoyen s'est déroulé le 11 octobre 2023 à Saint-Malo dans le cadre de l'élaboration des nouveaux contrats de ville, *Quartier 2030*, en présence des élu.es du Département, de l'agglomération et du Sous-Préfet. Le bailleur social, Emeraude Habitation, financeur du Contrat de ville sur Saint-Malo, était également représenté.

Divers objectifs visés : réunir tous les acteur.rices locaux.ales intervenant ou vivant sur le quartier et les entendre parler et imaginer leur quartier de demain. Une vraie ambition de dialoguer avec les habitant.es, valoriser le quartier et les démarches individuelles et/ou collectives.

Cette journée a réuni 155 participant.es, dont un tiers d'habitant.es. L'ensemble des quartiers étaient représentés ainsi qu'un grand nombre de structures publiques, associatives et quelques entreprises.

Chacun a travaillé sur les enjeux, atouts et solutions pour le quartier et des défis ont été formulés pour le quartier prioritaire de Saint-Malo : en faveur de la jeunesse, du lien social, de l'emploi, de l'accès aux droits et du cadre de vie.

Tous les participant.es sont favorables à accentuer le niveau de concertation citoyenne dans le prochain contrat de ville. Reste à définir ensemble les modalités.