



Aller vers les citoyens, agir en proximité Cadre d'intentions

Mai 2021

Préambule	3
1. Les objectifs de la démarche de proximité.....	3
A. Favoriser la compréhension de l'action publique.....	4
B. Agir en proximité.....	4
C. Faciliter l'implication de chacun.....	4
2. Des propositions d'actions.....	5
A. Améliorer les outils de communication	5
B. Renforcer la présence sur le terrain.....	6
C. Agir simplement et concrètement	7
D. Développer une administration agile.....	8

Préambule

La ville de Bourges s'engage dans un projet de territoire en faveur de la vie et de la participation citoyennes. Ce projet de territoire se décline autour de 6 engagements, dont celui d'agir en proximité, d'aller vers les citoyens.

Ce document s'inscrit dans le cadre de la Charte de la vie et de la participation citoyennes, qui rappelle les enjeux démocratiques et républicains, que nous pouvons relever collectivement, et définit les orientations structurantes pour Bourges, ville citoyenne.

1. Les objectifs de la démarche de proximité

Dans une période de défiance vis-à-vis du pouvoir et de ses représentants, et alors qu'on regrette que ce soient toujours les mêmes qui participent à la vie publique, il est nécessaire d'ouvrir la gestion de la cité à l'ensemble des acteurs et de rendre accessible les espaces et les temps de prise de décision pour la ville et ses habitants.

Cette démarche a pour ambition de créer une relation de compréhension, de confiance et d'inclusion, de permettre à chacun d'être acteur de la vie publique, en levant les obstacles de langage, de disponibilité, de mobilité et en créant les conditions de la rencontre et du dialogue.

Elus, agents, habitants, associations, entreprises, nous sommes tous acteurs de la vie citoyenne et concernés par la vie publique à Bourges.

L'enjeu est d'amener la réflexion sur la chose publique dans la rue, aux pieds des immeubles, au sein des entreprises..., de permettre aux citoyens d'exprimer une idée comme une incompréhension de la demande administrative, de se sentir acteur et responsable des conditions de vie à Bourges, de s'engager pour faire bouger les lignes.

A termes, cette démarche se traduira par une plus grande adaptation des services publics aux attentes et besoins des citoyens.

A. Favoriser la compréhension de l'action publique

Être transparent sur les décisions prises et le processus ayant conduit à chacune de ces décisions et permettre aux citoyens de demeurer en prise avec les choix collectifs.

Être pédagogues dans l'information fournie, afin de permettre à chacun de comprendre les objectifs, les contraintes et les analyses ayant conduit à la prise de décision. Il s'agit aussi de rapprocher le fonctionnement administratif et politique de tout citoyen afin qu'il demeure intéressé.

Garantir l'accessibilité de l'information en veillant à la compréhension des messages et la pluralité des outils de communication (écrits, graphiques, web, presse...), afin de ne pas exclure des citoyens berruyers qui rencontreraient des obstacles dans la lecture des supports classiques de communication.

B. Agir en proximité

Déplacer l'espace du débat public, de l'institution vers le cœur de la cité, à toutes phases d'un projet : réaliser un diagnostic des besoins et des ressources au plus près des bénéficiaires et usagers, concevoir le projet avec les parties prenantes, rapporter et présenter la décision au plus grand nombre.

Organiser des temps de rencontres institutionnels mais aussi informels, pour faciliter l'interconnaissance, l'échange, l'expression des citoyens et l'écoute par les élus et services.

Expliquer et donner à comprendre concrètement les compétences municipales, le fonctionnement de la mairie et le processus de prise de décisions, en impliquant les citoyens et en valorisant leur expertise de vie. Pour cela, aller vers tous les habitants, y compris les plus éloignés de la chose publique et plus largement vers tous les acteurs.

C. Faciliter l'implication de chacun

Faire évoluer les pratiques institutionnelles, au regard de l'indisponibilité et de l'incapacité à participer d'un grand nombre de berruyères et berruyers : horaires, mobilités, garde d'enfants... Adapter le temps du débat public aux réalités de vie pour inclure le plus grand nombre possible de concitoyens.

Diversifier les modes de participation, dans leur forme, dans leur lieu, dans leur durée afin de développer les occasions de participer à la vie publique. Il s'agit de réduire la « distance » entre la vie du quotidien et l'action citoyenne et de renforcer la légitimité de toutes et tous à être citoyens actifs.

2. Des propositions d'actions

A. Améliorer les outils de communication

Contexte

Le langage utilisé dans la communication institutionnelle est souvent trop complexe et peu compréhensible. Les outils de communication sont rarement à l'attention de tous. De nombreuses personnes demeurent en dehors de la vie collective par incompréhension ou non information.

Résultats attendus

Une meilleure information des habitants

Une meilleure compréhension des enjeux, des fonctionnements et des décisions

Plus de participation citoyenne

Fonctionnement

Il s'agirait tout d'abord de revisiter les documents de communication (codes couleurs qui ne sont pas expliqués aux nouveaux arrivants par exemple) avec le souci d'en faciliter la lecture, qu'il s'agisse des documents grand public ou des courriers individuels. Cela passe par le langage (vocabulaire nouveau, acronymes, complexité des tournures de phrase...), par la vigilance aux handicaps, par les alternatives à l'écrit (oral, graphisme, déambulation...). Cela passe aussi par le message : il serait plus facile de communiquer sur un sujet intéressant prioritairement la personne. Se mettre à la place de celui qui reçoit l'information (du quartier vers la ville).

Il s'agirait ensuite de développer une approche ludique et pédagogique du processus institutionnel et démocratique, afin d'intéresser plus de personnes aux questions municipales.

Les outils numériques gagneraient à être plus interactifs et ergonomiques, tout en organisant un accompagnement à leur prise en main par les habitants.

Enfin, il serait utile de s'assurer de la réception des messages par leurs destinataires, car ce n'est pas parce que l'information est mise en ligne qu'elle est connue des habitants. Il s'agirait ainsi d'installer une coordination globale des process pour juger leur pertinence et leur efficacité puis améliorer la démarche.

Moyens dédiés

Les outils de communication actuels

A construire avec le service communication, les directions rédigeant des courriers aux usagers, un panel de citoyens...

B. Renforcer la présence sur le terrain

Contexte

Les élus ne sont pas identifiés par les habitants, les services souvent perçus comme peu facilitant, voire jugeant. Les personnes gardent pour elles leurs incompréhensions ou leurs mécontentements.

Résultats attendus

Plus d'interpellation des élus

Moins de mécontentement et incivilités

Sentiment de confiance dans les représentants locaux

Fonctionnement

Pour se faire connaître, les élus iront à la rencontre des habitants et acteurs locaux sur leur lieu de vie, d'activité et lors des événements publics locaux. Ils peuvent organiser des permanences ou des visites spontanées (barnum, triporteur), participer aux manifestations locales et participer aux activités de rue (sortie d'école, marchés, supermarchés, épicerie sociale...). Le porte à porte permettrait de toucher beaucoup de monde et d'être agile dans la démarche et la réponse.

Pour développer une relation de confiance avec les habitants, les élus sauront se rendre disponibles et chercheront à expliquer, informer, recueillir la parole citoyenne et la transmettre aux services concernés pour répondre aux sollicitations.

Les agents sont également relais d'une relation bienveillante, d'écoute et accessible. Des éducateurs de rue seraient les bienvenus. Une formation des agents des guichets et de proximité à faire émerger la parole, est également évoquée.

Il est important d'identifier les lieux de vie des habitants, en fonction de leur âge notamment, et les horaires de vie (les jeunes ne sont pas forcément présents en journée).

Des dispositifs tels que les diagnostics en marchant dans les quartiers (GUSP, CLSPD) pourraient être améliorés et pérennisés. Un bus de la citoyenneté pourrait aussi être proposé afin d'amener au plus près des habitants des expositions, des informations, des démarches, des sondages, des jeux.... (sur les marchés, dans les quartiers...). Des animations dans les résidences sociales, les EHPAD, en pied d'immeubles... pourraient être développées. Il apparaît important de tenir compte des handicaps dans ces démarches. L'avantage de ces dispositifs de proximité est la facilité d'échanges car toute personne n'est pas à l'aise avec la prise de parole en public.

Avant d'inventer de nouveaux dispositifs, il apparaît nécessaire de faire un état des lieux des dispositifs existants sur les 3 collectivités (ville, agglo, CCAS) car il y a déjà des agents qui vont au contact des citoyens (parcours citoyen dans le cadre de la GUSP, contrats de ville, CLSPD).

Moyens dédiés

Les moyens dédiés à l'évènementiel, un bus, un moyen d'identification pour les élus...

De la formation à la facilitation pour les élus et les agents

A construire avec les élus municipaux, le service de la communication... et à expérimenter !

C. Agir simplement et concrètement

Contexte

Aux besoins immédiats voire urgents des habitants, l'administration répond souvent procédures, validation et... temps long. Cela nourrit une défiance envers le « système ».

Résultats attendus

Des réponses rapides

Un fonctionnement administratif agile

Fonctionnement

Il apparaît important de donner à voir du concret pour les habitants, que leur participation soit utile et efficace. Il s'agit d'apporter rapidement des réponses mais aussi de valoriser l'intérêt que les habitants expriment pour la vie publique : 1 page du bulletin municipal pourrait être ouverte aux citoyens, sous un format questions/réponses, des panneaux d'expression libre pourraient être installés dans les mairies annexes ou autres lieux stratégiques publics.

Il s'agirait aussi d'agir au plus près des habitants, en déclinant les opérations municipales dans les quartiers (expositions par exemple) et en sollicitant les habitants sur des décisions qui concernent leur voisinage (nomination de lieux). Des théâtre forums pourraient aussi être proposés pour co-construire des réponses locales à des problématiques locales.

Si des dispositifs, telle que la votation, sont aussi proposés dans le but que les habitants se sentent écoutés et prennent confiance en leur capacité à agir.

Les Conseils de quartier pourraient proposer des parcours citoyens. Les associations pourraient aussi être des relais, tant que c'est en lien avec leur objet social. D'une manière générale, une formation à la prise de parole en public serait utile pour toutes les personnes qui sont engagées dans la vie publique.

Moyens dédiés

A construire avec les élus municipaux, la direction générale, le service de la communication... et à expérimenter !

D. Développer une administration agile

Contexte

Au sein de l'administration, chaque service met en œuvre une compétence mais l'approche globale est peu maîtrisée. La transversalité n'existe quasiment qu'au niveau de la direction.

Résultats attendus

Plus de missions en mode projet

Des équipes transversales ad hoc

Un moindre poids hiérarchique dans le fonctionnement de la collectivité

Fonctionnement

Il s'agirait de proposer un cadre général favorisant la transversalité, l'agilité et l'appropriation des principes d'écoute et d'inclusion.

Pour améliorer le service rendu, tous les agents sont concernés, dans les trois collectivités et il est nécessaire d'exploiter les compétences transversales.

Un point essentiel demeure celui des circuits de décisions : un fonctionnement plus souple est attendu afin que chaque agent dispose de marges de manœuvres pour répondre à certaines sollicitations (prédéfinies) citoyennes sans en référer à son supérieur hiérarchique.

Au service du projet de territoire Vie et participation citoyenne, il apparaît également nécessaire d'informer l'ensemble des agents de l'ambition d'écoute et d'inclusion.

Par ailleurs, il est proposé d'identifier des référents citoyenneté dans chaque direction, accompagnés par une coordination globale, pour recueillir les sujets, informations, coordonner la communication, animer les temps de rencontre et de co-construction, développer la fibre sociale des agents.

Enfin, des marges de manœuvres sont peut-être à trouver dans le partenariat avec les acteurs locaux : associations, travailleurs sociaux, financeurs... pour proposer une action publique plus efficiente.

Moyens dédiés

A construire avec la direction générale, la direction des ressources humaines, un panel d'agents...