



Retrospective RNIT 2018

Atelier n°17 : Comment articuler expertise technique et expertise d'usage citoyenne ?

Mai 2018



Présentation de l'atelier

Comment articuler expertise technique et expertise d'usage citoyenne ?



Présentation de l'atelier

De nombreuses collectivités mettent en place des démarches permettant aux citoyens d'être force de proposition dans leurs projets, et plus particulièrement sur la question de l'aménagement de l'espace public : budgets participatifs, contributions de conseils de quartier et de conseils citoyens par exemple.

Cependant, la faisabilité de projets émanant des citoyens est parfois questionnée par l'expertise des services techniques.

Comment faire dialoguer ces différentes parties prenantes pour arriver à conduire des projets qui tiennent compte à la fois des attentes des citoyens et également des obligations techniques et réglementaires ?



Déroulement de l'atelier

Mai 2018



Déroulement de l'atelier

La première partie a été consacrée à l'animation d'un atelier de co-construction, invitant les agents, répartis en groupes thématiques, à réfléchir aux freins et aux facteurs de succès d'une participation citoyenne. Ces ateliers ont donné lieu à une restitution de chaque groupe.

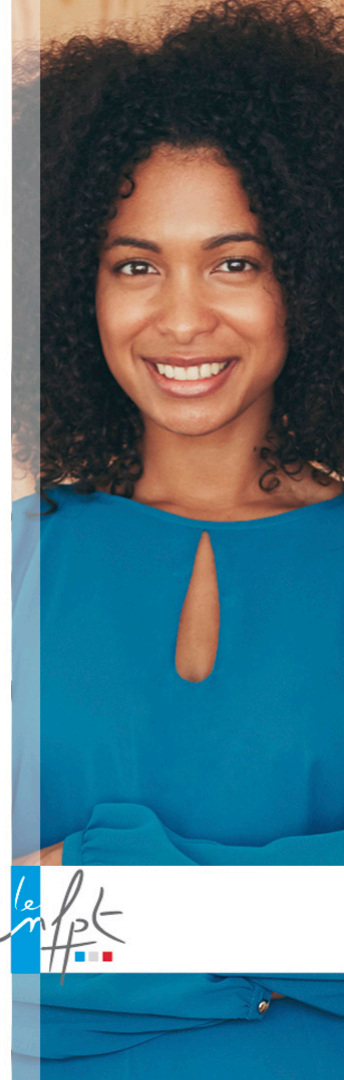
Trois représentants de collectivités ont ensuite pu témoigner de leur expérience dans la démarche participative. Ils ont pu partager la réussite de la conciliation de l'expertise des services techniques avec celle des citoyens (expertise d'usage) :

- Stéphane LENFANT (ville de Rennes) → comment dans le cadre du budget participatif, les services techniques ont instauré un dialogue avec les citoyens porteurs de projets ?
- Annelise COMPARET (Grenoble-Alpes Métropole) → garantie de parfait achèvement d'usage
- Houcine ARAB (Ville de Montpellier) → le dialogue avec les citoyens



Retour sur les ateliers de co-construction

Mai 2018



Retour sur les ateliers de co-construction

Présentation des scénarios rose et noir

Les participants sont répartis en groupes thématiques.

Ils sont invités à réfléchir aux facteurs de réussite d'un projet dans le cas d'une coopération réussie entre citoyens et sévices techniques (scénario rose), et aux freins liés à un échec de la coopération entre citoyens et services techniques (scénario noir).

Des solutions sont à proposer pour passer du scénario noir au scénario rose.

Retour sur les ateliers de co-construction

Mise en place du circuit court dans les cantines

Facteurs clés du succès (scénario rose)

- Bien associer les producteurs (filières amont)
- Sensibiliser les usagers et familles à la démarche
- Mettre en avant et démontrer les retombées économiques attendues
- Associer le personnel (cantines) à la démarche et le former en amont
- Associer le service « marchés publics » au projet
- Faire adhérer tous les acteurs : élus, personnel, administrés, producteurs

Retour sur les ateliers de co-construction

Mise en place du circuit court dans les cantines

Faiblesses (scénario noir)	Pistes de réflexion
❑ Intérêts divergents (grossistes...) →	Concertation, pédagogie auprès des acteurs
❑ Insuffisance de producteurs à proximité (<100 km) →	Elargir le rayon à 200 km, encourager le développement de l'offre locale
❑ Incompréhension du projet →	Concertation et recherche d'appuis dans le territoire et en dehors (benchmark bonnes pratiques)
❑ Questionnement sur la qualité des produits (variétés, problèmes sanitaires ...)	Former les agents et rechercher des solutions respectant les normes
❑ Non acceptation du surcoût éventuels →	Prendre en charge le surcoût (collectivité), organiser le dialogue et une concertation basés sur une estimation réaliste des coûts
❑ Problèmes organisationnels →	Travailler en mode projet (1 pilote, 1 coPil, 1 coTech...), prévoir des formations et des solutions techniques

Retour sur les ateliers de co-construction

Rénovation d'une médiathèque

Facteurs clés du succès (scénario rose)

- Projet politique clair, durable et stable
- Concertation réussie (expression des besoins, projet d'établissement...)
- Qualité du programme
- Affectation d'un budget adapté (investissement, fonctionnement)
- Equipe projet cohérente, durable, avec un chef de projet

Retour sur les ateliers de co-construction

Rénovation d'une médiathèque

Faiblesses (scénario noir)	Pistes de réflexion
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="106 470 871 550">❑ Inadéquation du projet aux pratiques actuelles et futures →<li data-bbox="106 576 871 656">❑ Mauvaise intégration des différents usages →	<p data-bbox="900 470 1495 503">Travail avec des experts de la thématique</p> <p data-bbox="900 579 1402 612">Implication de multiples partenaires</p>

Retour sur les ateliers de co-construction

Mise en place d'un portail familles

Facteurs clés du succès (scénario rose)

- Démarche portée par la direction générale, les élus et l'ensemble des services impactés
- Transversalité du projet
- Optimisation du distanciel au profit du présentiel
- Ecoute, association des usagers à l'ensemble des étapes (définition du besoin, conception du portail, mise en œuvre et évaluation)
- Exemplarité du projet à l'externe et à l'interne
- Démarche d'amélioration permanente (évaluation du projet et de ses impacts)

Retour sur les ateliers de co-construction

Mise en place d'un portail familles

Faiblesses (scénario noir)	Pistes de réflexion
❑ Approche trop technocratique →	Mise en place d'une équipe projet transversale avec un chef de projet non technique
❑ Approche trop centrée sur les usagers →	Prévision d'une « vigie » technique et réglementaire dans l'équipe projet
❑ Absence de vision à long terme →	Recherche de retours d'expériences, réalisation d'un benchmark, communication sur les résultats
❑ Rater la cible →	Définition précise du besoin avec l'ensemble des acteurs
❑ Problèmes de budget et de moyens →	Prévision de moyens financiers et humains en amont
❑ Absence de méthodologie de projet →	Sensibilisation et formation des acteurs du projet à la méthodologie de projet



Retour sur les ateliers de co-construction

Aménagement de la place avec voiries

Facteurs clés du succès (scénario rose)

- Bien associer les producteurs (filières amont)
- Sensibiliser les usagers et familles à la démarche
- Mettre en avant et démontrer les retombées économiques attendues
- Associer le personnel (cantines) à la démarche et le former en amont
- Associer le service « marchés publics » au projet
- Faire adhérer tous les acteurs : élus, personnel, administrés, producteurs

Retour sur les ateliers de co-construction

Aménagement de la place avec voiries

Faiblesses (scénario noir)	Pistes de réflexion
<ul style="list-style-type: none">❑ Moyens mal adaptés (plans, animation, → vues de projet)❑ Phase de chantier mal expliquée, mal anticipée, rupture d'échanges, communication sur site❑ Temporalité : étapes et durées mal expliquées, décalage dans les explications et la communication❑ Mauvaise coordination des différents → maîtres d'œuvre du chantier	<p>Réalisation de diagnostics en cours de projet</p> <p>Désignation d'un seul interlocuteur pour les habitants, maître d'œuvre intégré à la concertation</p>