

À quoi sert la concertation ?

Lille Métropole met en place de nombreux projets concernés par les démarches participatives. Cette dynamique, déjà bien impulsée, permet à tous ceux qui le souhaitent de devenir acteurs des projets.

Partie intégrante du management de projet, la concertation suppose l'écoute, le dialogue, la communication et la négociation, des prémices du projet à sa finalisation.

1. Vous avez dit 'concertation' ?

La concertation est un mode d'administration ou de gouvernance dans lequel les citoyens sont consultés afin de débattre et d'enrichir un projet.

- > Elle comporte une dimension de continuité, de suivi dans l'élaboration du projet.
- > Elle rend possible les échanges contradictoires, ce processus permet la participation.
- > Ses atouts : débattre, enrichir, justifier et construire les modes d'appropriation du projet.

La participation est l'action par laquelle les citoyens interviennent dans l'élaboration du projet. Elle peut être plus ou moins active, de la simple information à la co-production.

Deux raisons d'être

La concertation est un des processus de participation proposé par la loi. En effet, différentes lois successives favorisent la participation citoyenne en insistant sur l'accès des habitants à l'information de leur commune et en instaurant la concertation réglementaire dans les grands projets d'aménagement.

Cependant, la concertation peut être envisagée de façon volontaire. C'est notamment le processus décrit dans l'agenda 21 faisant de la participation citoyenne le postulat nécessaire au développement durable qui place l'homme au cœur de l'action. Toutefois, la Communauté Urbaine n'a pas vocation à se substituer aux communes et respecte avant tout la volonté des élus. C'est pourquoi la concertation volontaire repose sur le principe de subsidiarité, chaque proposition émise par Lille Métropole devant nécessairement obtenir une validation politique des élus concernés.

2. Des objectifs ancrés dans le projet métropolitain

La démarche participative entreprise par Lille Métropole permet ainsi d'améliorer les politiques menées au niveau communautaire par l'écoute, la consultation et la prise en compte des attentes des habitants.

La concertation apparaît ainsi comme un facteur de réussite des projets. Elle permet de :

- poursuivre la logique de management de projet et le processus de participation engagé dans l'agenda 21,
- améliorer l'action publique et plus particulièrement le management de projet en optimisant les coûts et les délais,
- limiter les réactions de rejet et réduire le contentieux en favorisant le dialogue et en proposant un projet qui puisse satisfaire le plus grand nombre,
- tisser un lien fort de partenariat et de complémentarité entre municipalités et intercommunalité. En effet, les maires sont porteurs des enjeux de développement du territoire et sont au cœur des problématiques locales. L'initiative politique et les moyens d'inviter les habitants reviennent donc aux communes,
- être efficace et efficient en mettant l'homme au cœur du projet de développement durable,
- construire ensemble (citoyens - Lille Métropole) et durablement l'avenir de la métropole et de son identité dans la transparence.

3. Des avantages pour le chef de projet

- - Enrichir, améliorer et rendre plus lisible le projet qu'il conduit.
- - Mieux maîtriser les coûts et les délais en détectant les problèmes éventuels en amont.
- Prendre du recul sur son projet en le restituant de manière la plus objective possible dans le cadre des différents outils de concertation qu'il met en oeuvre.

→ La participation possède des finalités concrètes et constructives

• La concertation par la capitalisation enrichit le projet grâce à d'autres regards, pour le chef de projet et le projet en lui-même.

– La concertation permet de décider dans l'intérêt général, donc dans l'intérêt des citoyens et associations qui les représentent.

• La concertation constitue un rendez-vous démocratique pour Lille Métropole.

Focus

> retour sur expériences

Quel projet ?

- Station d'épuration (STEP) d'Ennetieres en Weppes + raccordement des 5 communes voisines.

Démarches participatives

- En amont du projet : réunions publiques d'information dans toutes les communes concernées expliquant les obligations réglementaires et les conséquences en termes de travaux.
- Concertation avec les habitants de la commune d'implantation de la STEP, visite en bus sur des STEP existantes avec les élus et les riverains afin d'identifier les problèmes à prendre en compte.
- Étape réglementaire : enquête publique dans le cadre de la Loi sur l'eau (pour la création d'une STEP et les rejets en milieu naturel).
- Après l'autorisation : réunions d'informations et de concertation sur les modalités des travaux et l'accompagnement du chantier.

Valeurs ajoutées à la démarche participative

- Un projet bien approprié par les habitants : pas de contentieux, peu de contestations malgré les nuisances.
- Des améliorations apportées sur le plan esthétique.
- Propos très clairs sur les éléments non négociables: respect de la réglementation (construction d'une STEP, obligation de raccordement).
- Un projet compris par les habitants : quand un projet est bien présenté, il y a beaucoup moins d'oppositions en retour.
- Remarque : Ne pas confondre opposition et contestation (réactions liées aux manques d'information).
- Une sensibilisation des habitants tout au long de l'élaboration du projet : suivi et projet de réunion une fois la mise en service de la station d'épuration fin 2009.

La concertation réglementaire

Depuis quelques années, la nécessité de la participation du public à l'élaboration des projets d'aménagement se renforce : la Charte de l'environnement consacre les obligations faites au maître d'ouvrage en la matière (concertation préalable, enquête publique).

La concertation préalable, dont l'objectif est d'associer le public à la définition des aménagements, sert également à préparer l'enquête publique.

L'obligation juridique qui est faite à la collectivité de concerter se comprend par le rapport entre la décision et les observations recueillies :

- *soit une connaissance des avis recueillis (consultation) ;*
- *soit une prise en compte des avis qui sont alors intégrés ou dont le refus est motivé (concertation).*

1. Les projets concernés

EXEMPLES DE PROJETS LMCU	CONCERTATION PRÉALABLE	ENQUÊTE PUBLIQUE
Renouvellement urbain du quartier de Lille Sud	X	X
Création de la ZAC Mossley à Hellemmes	X	X
Mise en conformité du PLU avec le PLH		X
Espaces naturels des Périsieux		X
Réalisation de l'aire d'accueil des gens du voyage de Bondues/Wambrechies/Marcq en Baroeul/Marquette	X	X
Elargissement et restructuration de la rue des Poutains à Tourcoing dans le cadre du renouvellement du quartier	X	X
Seconde phase de l'aménagement de l'avenue de Dunkerque (en dessous des seuils)		
Réalisation de la ligne à haut niveau de service Lille-Comines-Ronchin (il a été considéré que la concertation réglementaire avait été réalisée dans le cadre du PDU)		
Réalisation de la ligne à haut niveau de service Lille-Loos-Wattignies (dans le cadre des acquisitions)	X	X
Création d'un pôle d'échanges multimodal à Armentières	X	X
Contournement de La Chapelle d'Armentières	X	X
Voie du centre à Watrelos	X	X
Réhabilitation de la friche Rhodia sur les communes de La Madeleine, Marquette et Saint André	X (une procédure de concertation conjointe)	X (une procédure par commune)
Construction du centre de tri de Lille-Loos (ICPE)		X
Construction de la déchetterie à Lille (ICPE et modification du PLU)		X
Protection des champs captants dans les territoire des Weppes et de la couronne Sud de Lille		X
Construction de la station d'épuration de Deulémont		X

Attention !

IL NE S'AGIT ICI QUE D'EXEMPLES.

Ceux-ci ne sont pas la règle mais permettent de définir une tendance des projets concernés par la concertation réglementaire à LMCU.

Il est donc indispensable de contacter le service juridique de votre direction pour valider la procédure à suivre dans le ca-

2. La procédure de concertation préalable

→ Qu'est-ce que la concertation préalable ?

La concertation préalable est une procédure qui a pour objet d'instituer un cadre d'échanges avec les citoyens, en amont et durant toute la phase de conception du projet. Elle permet également de recueillir l'avis de la population avant l'enquête publique.

Cette procédure est décrite à l'article L 300-2 du code de l'urbanisme

→ Quels sont les projets concernés par la concertation préalable ?

- L'élaboration ou la révision du SCOT ou du PLU.
- La création d'une ZAC, sur l'initiative de la collectivité.
- Une opération d'aménagement qui « par son importance ou sa nature modifie de façon substantielle le cadre de vie ou l'activité économique de la commune », telle que :
 - la réalisation d'un investissement routier dans une partie urbanisée d'une commune d'un montant supérieur à 1 900 000 € et conduisant à la création de nouveaux ouvrages ou à la modification d'assiette d'ouvrages existants,
 - la transformation d'une voie existante en aire piétonne d'une superficie supérieure à 5 000 m² ou la suppression d'une aire piétonne d'une même superficie,
 - la création d'une gare ferroviaire ou routière de voyageurs, de marchandise ou de transit ou l'extension de son emprise, lorsque le montant des travaux dépasse 1 900 000 euros,
 - des travaux de modification de gabarit, de détournement ou de couverture de cours d'eau dans une partie urbanisée d'une commune, d'un montant supérieur à 1 900 000 euros.

→ Quels sont les caractéristiques et les étapes de la concertation préalable ?

- « L'organe délibérant de l'EPCI délibère sur les objectifs poursuivis et les modalités d'une concertation. » Les modalités les plus souvent inscrites dans la délibération d'ouverture sont les suivantes :
 - mise à disposition du public d'un dossier et d'un registre destiné à recueillir les observations éventuelles, à la mairie et à Lille Métropole,
 - tenue d'une réunion publique dans une salle municipale permettant le débat entre Lille Métropole, la commune, les habitants, les associations locales et autres personnes concernées,
 - insertion dans un journal régional, en page locale, d'un avis annonçant la concertation.

Si la réalisation s'effectue en plusieurs tranches dans un intervalle de moins de 5 ans, la totalité de l'opération doit être prise en compte pour l'estimation des seuils.

Les travaux d'entretien et de grosse réparation sont exclus de la concertation.

Il est possible de réaliser une concertation conjointe lorsqu'elle est nécessaire à la fois pour une évolution de SCOT ou de PLU et pour une opération d'aménagement. à suivre dans le cadre de votre projet.

- « La concertation se déroule pendant toute la durée de l'élaboration du projet ». Les personnes intéressées doivent donc être concertées, c'est-à-dire informées et en mesure d'apporter leurs remarques et leurs points de vue, dès le commencement des études préalables et avant que les décisions essentielles ne soient arrêtées par la collectivité et que celle-ci n'a pas approuvé le dossier définitif.
- « La concertation associe les habitants, les associations locales et les autres personnes concernées, dont les représentants de la profession agricole ».
- « La concertation doit être effectuée suffisamment en amont ». Elle se déroule avant que le projet ne soit arrêté dans sa nature et ses options éventuelles, durant la phase de conception.
- « A l'issue de la concertation, un bilan est présenté devant le Conseil communautaire qui en délibère ». Un bilan favorable ou défavorable de l'opération est dressé faisant état de l'avis de la population, dans lequel les justifications notamment d'ordre technique ou financier sont apportées. Ce bilan fait l'objet d'une délibération de clôture en Conseil de communauté et lorsque l'avis est favorable, on arrête les principes de l'opération.
- « Le dossier définitif est arrêté et tenu à la disposition du public ».

3. La procédure d'enquête publique

→ Qu'est-ce qu'une enquête publique ?

L'enquête publique est une procédure qui a pour objet d'informer le public et de recueillir ses appréciations, suggestions et contre-propositions, postérieurement à l'étude d'impact lorsque celle-ci est requise, afin de permettre à l'autorité compétente de disposer de tous les éléments nécessaires à son information.

Il existe plusieurs types d'enquêtes publiques, de nature et de régime différents, répartis en deux catégories : les enquêtes dites Bouchardeau (articles L. 123-1 et suivants du code de l'environnement) et les enquêtes de droit commun (articles R 11-4 à 14 du code de l'expropriation) préalables aux DUP.

Une enquête publique est également prévue au titre de la loi sur l'eau pour les installations, ouvrages, travaux ou activités qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur la ressource en eau (article 10).

Les principales erreurs à éviter...

- l'absence de définition ou une définition trop vague des objectifs poursuivis dans la délibération lançant la concertation,
- l'insuffisance de la publicité de la procédure et de l'information préalable,
- la confusion entre concertation et enquête publique,
- l'insuffisance généralement très grande du bilan : objectivité difficilement respectée, documents trop succincts, observations escamotées ou déformées, déroulement de la concertation non décrit,
- le bilan non toujours tenu à disposition du public,
- la concertation autour du dossier sans la fois semant le trouble

→ Quels sont les projets concernés par les enquêtes publiques ?

- Les documents d'urbanisme : création du SCOT, révision du SDDU, révision ou modification du PLU.
- Les travaux d'investissement routier d'un montant supérieur à 1 900 000 € et conduisant à la création de nouveaux ouvrages ou à la modification d'assiette d'ouvrages existants.
- Les constructions soumises à permis de construire :
 - construction d'immeubles à usage d'habitation ou de bureau (hauteur au-dessus du sol supérieure ou égale à 50 m),
 - création d'une superficie hors œuvre nette nouvelle (SHON) à usage de commerce supérieure à 10 000 m² (surface de vente de 6 000 m²),
 - construction d'équipements culturels, sportifs ou de loisirs susceptibles d'accueillir plus de 5000 personnes.
- Les travaux d'aménagement rural dont le montant est égal ou supérieur à 1900000 €.
- Les installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE).
- Les stations d'épuration (capacité supérieure à 10 000 équivalent habitants), les réservoirs de stockage d'eau potable (capacité supérieure ou égale à 1000 m³), les canalisations d'adduction d'eau potable (un seuil minimal est défini), les travaux, ouvrages et aménagements réalisés en vue de l'exploitation d'eau destinée à la consommation humaine.
- Les travaux d'installation des ouvrages utilisant l'énergie éolienne (dont la hauteur est supérieure ou égale à 25m).
- Les travaux, installations et aménagements soumis à un permis d'aménager (terrain de golf et base de plain air ou de loisirs d'un coût supérieur à 1900000 € ; terrain aménagé pour les sports motorisés d'une superficie supérieure à 4 hectares).

Si la réalisation est fractionnée, l'appréciation des seuils se fait sur l'ensemble de l'opération.

Les travaux d'entretien et de grosse réparation ainsi que les travaux exécutés pour éviter un danger grave et imminent sont exonérés de l'enquête publique. Il est possible de regrouper des enquêtes, soit lorsque celles-ci concernent un même projet dont l'une au moins relève de l'article L 123-1 et suivants du code de l'environnement, soit avec l'enquête préalable à la DUP.

→ Quels sont les caractéristiques et les étapes d'une enquête publique ?

- **DÉSIGNATION** du commissaire enquêteur, par le tribunal administratif ou par le préfet selon le type d'enquête, à partir d'une liste d'aptitude départementale régulièrement révisée.

ou à la disposition du pu-

- l'absence de nouvelle concertation après la modification substantielle d'un projet,

- l'omission, volontaire ou pas, de certaines personnes, d'associations ou de quartiers intéressés par le projet,

de plusieurs opérations à et la confusion,

- la transformation des objectifs en cours de concertation sans information du public,

- l'insuffisance d'informations concrètes fournies ou à l'inverse un programme précis et arrêté

● **OUVERTURE** : Un arrêté, préfectoral (si DUP) ou du président de Lille Métropole, ouvre l'enquête. Il précise l'objet de l'enquête, sa date d'ouverture et sa durée ; les noms et qualités du commissaire enquêteur ; les modalités de déroulement de l'enquête : lieux, jours et heures où le public peut consulter le dossier et présenter ses observations sur registre, ainsi que les permanences du commissaire enquêteur qui se tiendra à la disposition du public pour recevoir ses observations ; les lieux où le public pourra, à l'issue de l'enquête, consulter le rapport et les conclusions du commissaire enquêteur ; le siège de l'enquête où toute correspondance est adressée.

● **PUBLICITÉ** : Lille Métropole publie un avis au public faisant connaître l'ouverture de l'enquête publique (avec l'ensemble des éléments de l'arrêté) 15 jours (8 jours pour les enquêtes préalables à une DUP) au moins avant l'ouverture de l'enquête dans deux journaux régionaux ou locaux diffusés dans le département, publié dans la rubrique des annonces légales, et rappelé dans les 8 premiers jours de l'enquête dans les mêmes journaux ; l'information est également affichée en mairie, sur les panneaux réservés aux communications officielles et sur les lieux du projet pendant toute la durée de l'enquête.

● **DÉROULEMENT** : L'enquête est ouverte 1 mois au minimum (15 jours pour les enquêtes préalables à une DUP) jusqu'à 2 mois au maximum. Durant cette période un dossier complet (qui comprend par exemple les plans des travaux, l'étude d'impact, l'évaluation financière du projet...), intangible et devant assurer une information suffisante du public, est mis à disposition en mairie et à Lille Métropole, et est accompagné d'un cahier d'enregistrement (avec des feuillets non mobiles, coté et paraphé) des avis de la population. Celle-ci peut également envoyer ses observations écrites au siège de l'enquête. Parallèlement, le commissaire enquêteur tient des permanences pour recueillir les observations du public qui souhaite s'exprimer de manière orale. Il peut également procéder à toutes les consultations qu'il juge utiles et visiter les lieux du projet (avec l'accord de Lille Métropole), décider seul de l'organisation d'une réunion publique (en présence de Lille Métropole), demander la désignation d'un expert, ou bien décider seul de prolonger le délai d'enquête de 15 jours. Il est recommandé d'éviter les périodes de vacances scolaires.

● **CLÔTURE** : Dès que l'enquête est clôturée, le commissaire enquêteur rédige, dans un délai d'un mois, un rapport objectif d'enquête qui relate le déroulement de l'enquête et qui examine les observations recueillies. En conclusion, il formule un avis subjectif, favorable ou défavorable (dans ce cas, la collectivité est tenue de prendre une nouvelle délibération dans un délai de trois mois sur le projet). Cet avis ne lie pas la collectivité, mais il est généralement suivi en étant intégré dans la version finale du projet. Le rapport du commissaire enquêteur est tenu à la disposition du public en mairie et au siège de Lille Métropole pendant un an. Toute personne intéressée peut en obtenir communication.

Il a déjà été constaté la disparition de la totalité ou d'une partie du dossier d'enquête. Il est donc indispensable de veiller régulièrement que le dossier est complet.

Un avis défavorable du commissaire enquêteur oblige la collectivité à voter une nouvelle délibération et allège les conditions d'obtention d'un référé suspensif.

4. La synthèse des procédures participatives

ETAPE	CALENDRIER	INFORMATION	GARANTIES	OUTILS	PORTÉE JURIDIQUE
Concertation préalable au titre du code de l'urbanisme	Pendant toute l'élaboration du projet, avant que ne soient pris les actes conduisant à sa réalisation effective.	Selon les modalités définies par la collectivité territoriale.	Respect des modalités que s'est donnée la collectivité territoriale.	Les modalités de recueil des observations doivent permettre des échanges de points de vue.	Bilan de la concertation avant l'arrêt du projet.
Consultation par enquête publique au titre du code de l'environnement	Quand le dossier de réalisation du projet est finalisé.	Composition réglementaire du dossier (caractère complet sur la nature, le coût et les conséquences du projet). Possibilités par le commissaire enquêteur de compléter l'information.	Conduite par un commissaire enquêteur indépendant. Exhaustivité et objectivité du rapport de celui-ci et motivation de son avis personnel.	Outils procéduraux sous la conduite du commissaire enquêteur : registre, permanences, visites, réunions publiques, etc.	L'avis du commissaire enquêteur ne lie pas la collectivité pour prendre la décision. Une seconde délibération est obligatoire en cas d'avis défavorable. Suppression de la condition d'urgence pour obtenir un référé suspensif.

Même si votre projet ne rentre pas dans le cadre de la concertation réglementaire, vous pouvez évaluer l'opportunité de proposer aux élus une stratégie de concertation :

- dans le cadre de la réalisation de la ligne à haut niveau de service Lille-Comines-Ronchin, plusieurs réunions publiques ont été organisées avec les citoyens pour expliquer le projet dans la phase conception et lors de la réalisation du chantier,
- la seconde phase dans la réalisation de l'aménagement de l'avenue de Dunkerque a donné lieu à la mise en place de groupes de travail qui ont profondément modifié le projet initial,
- la réalisation de l'aire d'accueil des gens du voyage à Comines a donné lieu à des réunions de concertation avec le public, pilotées sur la maire, qui ont portées sur le choix du terrain puis sur la conception de l'aire et ont conduit à un aménagement paysager spécifique.

Le **synopsis** de la concertation et son **intégration** dans la conduite de projet

La concertation s'inscrit dans la conduite du projet à plusieurs niveaux :

- dans ses procédures sur le plan de la concertation réglementaire,*
- dans son planning car la concertation répond à des enjeux en matière de temporalité,*
- dans son management, le chef de projet devant connaître l'ensemble des aspects du projet qu'il conduit lorsqu'il rencontre des habitants au cours de la stratégie de concertation qu'il va organiser.*

Le synopsis de la conduite d'une concertation avec les citoyens dans le cadre d'un projet peut se découper en quatre phases : l'analyse préalable, la définition de la stratégie, la mise en œuvre opérationnelle et l'évaluation.

Remarque

L'expérience montre que les concertations les plus réussies se déroulent autour de documents déjà assez élaborés, esquisses architecturales, maquettes, illustrant ce que pourrait être le projet

1. L'analyse préalable

Cette phase permet de définir les objectifs de concertation compte-tenu de l'avancement du projet

ETAPE	POURQUOI CETTE ETAPE ?	QUE FAIRE ?	COMMENT DÉCIDER ? COMMENT FAIRE ?
Je prépare le dossier de mon projet	Connaître parfaitement les caractéristiques du projet pour concevoir efficacement la concertation	Etablir un plan de management de projet	<ul style="list-style-type: none"> • Récapituler ce qui a déjà été décidé ou étudié sur le projet : <ul style="list-style-type: none"> - les délibérations votées par LMCU et les communes ; - les objectifs du projet et son inscription dans le programme communautaire ; - la nature, le périmètre, le temps et les performances attendues du projet ; - les instances du projet (équipe, comité technique et comité de pilotage) ; - les contraintes et les opportunités ; - l'état des lieux des actions de communication et de concertation.
Mon projet doit-il répondre à des obligations réglementaires ?	Il existe une obligation de type réglementaire pour certains projets et le non respect de cette obligation peut avoir pour conséquence des recours contre le projet et même son annulation	Analyser le projet afin de définir s'il est ou non concerné par cette obligation réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter la fiche sur la concertation réglementaire qui détaille la typologie des projets entraînant cette obligation ; • Faire valider son choix par le service <i>droit de l'urbanisme et de l'aménagement</i>.
Est-il opportun de concerter ou d'aller au-delà de la concertation réglementaire ?	Il peut exister un intérêt à associer les citoyens à l'élaboration des projets ou le projet présente des caractéristiques lui permettant d'être enrichi ou modifié	Analyser le projet afin de déterminer en quoi la concertation présente un intérêt et si elle est faisable	<ul style="list-style-type: none"> • Intérêt de la concertation : <ul style="list-style-type: none"> - répondre à une demande des citoyens, - favoriser l'appropriation du projet, - améliorer le projet, - gérer un climat de conflit, - etc. • Faisabilité de la concertation : <ul style="list-style-type: none"> - existe-t'il des marges de manœuvre réelles ? - Y a-t'il une motivation suffisante des acteurs ? - Suis-je en mesure de mobiliser ces acteurs ? - Est-il encore temps de concerter ?
Je présente cette analyse préalable au comité de pilotage	La concertation n'existe que si elle est validée par les élus concernés à qui il faut présenter cette analyse préalable	Elaborer une synthèse des différents éléments de cette analyse et présenter plusieurs scénarii de concertation afin d'engager la discussion et de faire valider un scénario	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter en trois ou quatre pages : <ul style="list-style-type: none"> - les éléments principaux du dossier du projet ; - l'opportunité et la faisabilité de la concertation ; - les différents scénarii possibles (du simple respect de la réglementation à la prise en compte de l'intérêt pour le projet d'une véritable démarche de concertation.

Les principales erreurs à éviter...

- la concertation autour de plusieurs opérations à la fois semant le trouble et la confusion,

- l'absence de nouvelle concertation après la modification substantielle d'un projet,

- la transformation de concertation sans

2. La définition de la stratégie

Cette phase a pour objectif de réfléchir à la démarche de concertation si le comité de pilotage a validé l'analyse et la volonté de mettre en place une stratégie de concertation

ETAPE	POURQUOI CETTE ETAPE ?	QUE FAIRE ?	COMMENT DÉCIDER ? COMMENT FAIRE ?
POURQUOI je concerte ?	Identifier les objectifs.	Analyser le projet pour déterminer les objectifs que je vise en fonction du cycle de vie du projet.	<ul style="list-style-type: none"> • Définir le niveau d'objectif de la participation sur le projet : l'appropriation, l'enrichissement, la co-élaboration du projet, - consulter la fiche sur les niveaux de concertation en fonction des cibles visées
SUR QUOI je concerte ?	Identifier l'objet et les thèmes qui vont être soumis à la concertation : ce qui devra être expliqué, ce qui pourra être « négocié », ce qui sera « non négociable ».	Définir en amont le contenu de la concertation afin de fixer à celle-ci un cadre et de pouvoir déterminer les acteurs et les outils les plus pertinents	<ul style="list-style-type: none"> Déterminer le « non négociable » : <ul style="list-style-type: none"> - les orientations politiques qui fondent le projet, - les enjeux fonctionnels du projet, - les contraintes irrémédiables observées dans la phase d'analyse, - d'autres contraintes éventuelles et spécifiques au projet. Déterminer le « négociable » et l'apport attendu de la société civile (sur quelles questions ?). Déterminer ce qui est demandé par les citoyens (besoins identifiés, demandes et attentes).
AVEC QUI je concerte ?	Identifier les acteurs visés pour concevoir une stratégie la plus efficace et démocratique possible.	Identifier tous les groupes concernés et leur attitude par rapport au projet	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter la fiche sur l'identification des acteurs de la concertation, - cibler les acteurs significatifs
COMMENT je concerte ?	Identifier les outils et les supports à mettre en œuvre	Choisir les outils et les supports en fonction du cycle de vie du projet, du niveau de concertation choisi et des objectifs validés par le comité de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter la fiche sur les outils de la concertation : <ul style="list-style-type: none"> - outils d'information, - outils de présentation, - outils d'écoute et de dialogue
A QUEL MOMENT je concerte ?	Identifier le planning de la concertation.	Définir les périodes actives et les jalons de prise de décision	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer les périodes de concertation dans le planning global du projet, - prévoir les trois temps de chaque période active : information-écoute, dialogue-propositions, restitution-engagements
JE PRÉSENTE ma stratégie au comité de pilotage	Une validation politique de la stratégie définie est nécessaire avant d'engager réellement la concertation	Détailler dans un livrable la stratégie de concertation en l'argumentant	<ul style="list-style-type: none"> Le contenu du livrable est le scénario définitif de la concertation : <ul style="list-style-type: none"> - ses objectifs, - son objet, - les acteurs ciblés, - les outils à déployer et le budget correspondant, - son planning et l'organisation

des objectifs en cours
s information du public,

- l'omission, volontaire ou pas, de certaines personnes, d'associations ou de quartiers intéressés par le projet,

- l'insuffisance d'informations concrètes fournies ou à l'inverse un programme précis et arrêté

3. La mise en oeuvre opérationnelle

Cette étape détermine le déroulement opérationnel de la concertation suite à la validation en comité de pilotage de la stratégie de concertation.

ETAPE	POURQUOI CETTE ÉTAPE ?	QUE FAIRE ?	COMMENT DÉCIDER ? COMMENT FAIRE ?
JE PRÉPARE les aspects logistiques ainsi que les supports que je vais utiliser	Une concertation mal organisée avec des supports inadaptés au public ciblé peut rapidement devenir stérile ou conflictuelle	Prévoir l'ensemble du déroulement opérationnel des étapes de la concertation et particulièrement les aspects matériels	<ul style="list-style-type: none"> • Consulter la fiche sur l'organisation logistique, - travailler avec sa communication technique, notamment sur la préparation des supports, - consulter la fiche sur l'animation de réunion le cas échéant.
JE PRENDS EN COMPTE les éléments apportés par la concertation dans la conduite du projet et je restitue les décisions prises	Les acteurs qui se sont mobilisés ont besoin de savoir dans quelle mesure leur participation a été prise en compte dans l'élaboration du projet et de comprendre pourquoi les propositions ont été retenues ou pas	Etudier et analyser les propositions à soumettre à la prise de décision et préparer la restitution.	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse des propositions : valeur ajoutée, faisabilité technique, recevabilité politique, atteinte à l'intérêt général, incidences sur le budget et les délais, - choisir l'instance de décision qui doit valider les propositions retenues, - établir un bilan de la concertation, - organiser une réunion de restitution
J'ORGANISE le suivi de la concertation tout au long du projet	Les projets se réalisant sur un temps long et leur rythme étant irrégulier, il faut accompagner les dispositifs ponctuels de concertation d'un dispositif de suivi et de communication continu	Entretenir tout au long du projet la mobilisation des acteurs par l'information sur l'avancement du projet	Mettre en place si nécessaire des outils d'information permanente, en relation avec sa communication technique (lettre d'information, maison du projet...).

4. L'évaluation

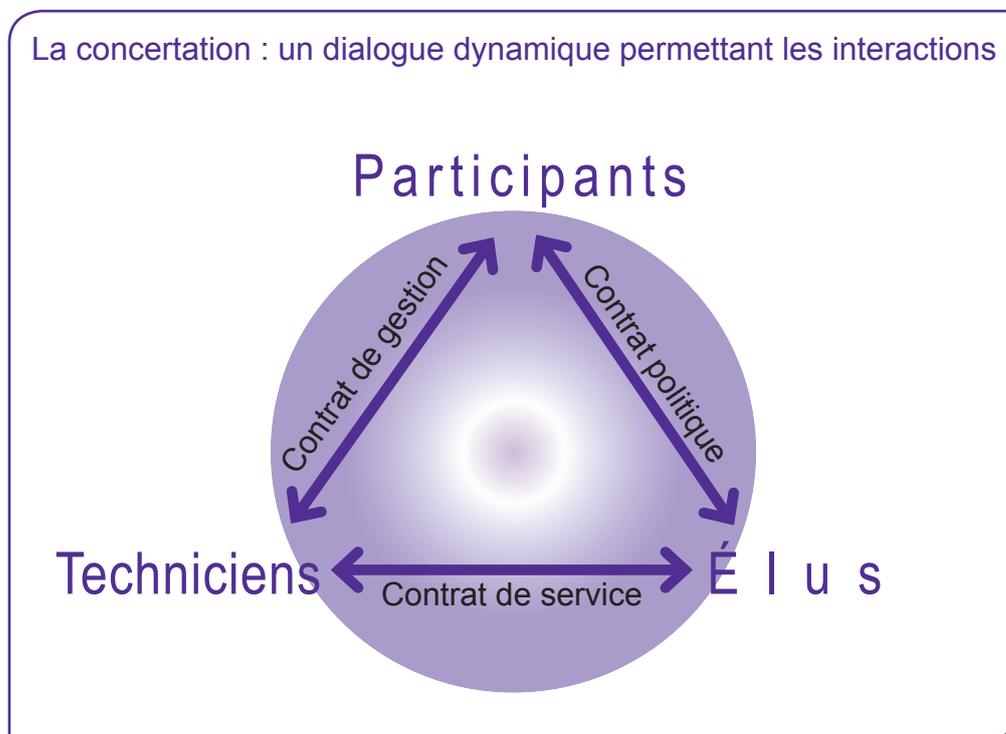
Cette étape a pour objectif d'évaluer la stratégie de concertation mise en oeuvre et de capitaliser les bonnes pratiques

ETAPE	POURQUOI CETTE ÉTAPE ?	QUE FAIRE ?	COMMENT DÉCIDER ? COMMENT FAIRE ?
J'ÉVALUE ma stratégie de concertation	L'intérêt de la mise en oeuvre d'une stratégie de concertation et la capitalisation des savoir-faire doivent être communiqués	L'efficacité de la stratégie de concertation doit être mesurée de manière objective sur les plans quantitatifs et qualitatifs	<ul style="list-style-type: none"> • Trois types d'évaluation peuvent être distingués : - des méthodes de définition et de mise en oeuvre du processus de concertation (respect des étapes de la stratégie validée), - de l'impact du processus de concertation sur l'efficacité du projet (valeur ajoutée apportée au projet), - de la participation citoyenne (degré de satisfaction des participants)

Identifier les acteurs de la concertation

La concertation détermine des relations spécifiques entre les acteurs d'un projet. Au lieu d'un rapport descendant venant d'une administration hiérarchisée en direction d'usagers-consommateurs, la concertation rééquilibre les rôles de chacun en proposant un dialogue dynamique et constructif basé sur des contrats implicites entre acteurs.

La concertation : un dialogue dynamique permettant les interactions



Contrat de service : les participants et les techniciens capitalisent les savoirs-faire et les expertises émanant du vécu pour améliorer la qualité des services et des projets dans l'intérêt général.

Contrat politique : bien que les citoyens n'élisent pas les délégués communautaires, ce sont les maires et/ou les conseillers municipaux élus comme conseillers communautaires qui siègent à la communauté urbaine. Leur action est soutenue par les citoyens à travers leur vote notamment.

Contrat de gestion : la politique mise en place se traduit par une concrétisation de l'exécution et du suivi des projets par les techniciens des services de Lille Métropole.

1. Les différentes catégories d'acteurs

→ Les acteurs politiques

Ils se caractérisent par leur pouvoir de prendre des engagements politiques et la décision finale lors du bilan de la concertation, en tenant compte ou non des remarques des habitants.

- Les maires sont les initiateurs des démarches participatives. Que celles-ci soient obligatoires ou non, Lille Métropole s'associe toujours aux maires pour organiser ces démarches, parce que ce sont eux qui bénéficient d'un rapport privilégié de proximité avec les habitants notamment en raison de leur légitimité démocratique fondée sur le suffrage universel direct.
- Les Vice-Présidents de Lille Métropole jouent également un rôle important dans la conduite des démarches participatives. En tant que représentants communautaires, ils sont les mieux placés pour porter et débattre sur un projet dont ils ont la délégation.

→ Les organisateurs

Les organisateurs de la participation sont ceux qui conduisent le projet, à savoir les chefs de projet. La fréquence de leur implication dépend du type de projet qu'ils mènent et de la volonté du maire.

D'autres acteurs peuvent être associés à l'organisation de la concertation :

- Les directeurs et les chefs de service peuvent être présents lorsque le projet concentre certaines tensions, en appui aux chefs de projet, ou bien lorsqu'un maire les sollicite directement.
- Les relais territoriaux se déplacent pour représenter Lille Métropole ou lorsque les élus locaux sollicitent leur présence.
- La communication technique joue un rôle de conseil et assistance en communication auprès des chefs de projet et elle initie les démarches importantes d'information auprès des habitants. De plus, elle assure le relais auprès de la communication externe afin de garantir l'application de la stratégie de communication de Lille Métropole.

A ces acteurs internes s'ajoutent des partenaires externes qui participent également à l'organisation de la participation citoyenne : les services des villes qui sont les plus

à mêmes d'identifier les personnes ressources à mobiliser et qui peuvent également être chargés de l'organisation logistique des démarches de participation ; les bureaux d'études qui disposent d'une expertise en matière de concertation ; les opérateurs, tels que les Sociétés d'Economie Mixte qui peuvent être chargés d'organiser la participation des habitants à la conception des projets dont ils sont responsables ; les syndicats et les délégataires de service public dans le cadre de la gestion des équipements ou des services ; le commissaire enquêteur enfin dans le cadre d'une enquête publique.

Les participants

Lorsqu'ils se déplacent individuellement à une démarche participative, les citoyens le font en tant qu'habitants d'une commune, riverains d'un projet ou usagers d'un service.

Les organisateurs de la démarche peuvent également faire appel à des acteurs relais, tels les bailleurs sociaux.

Souvent, afin de faire peser leur avis, les citoyens se regroupent sous forme d'associations. Celles-ci sont souvent les acteurs privilégiés de la participation car elles constituent une structuration des habitants clairement identifiable par les autres acteurs.

Il existe deux types d'associations participant à ces démarches :

- les associations dites « généralistes » et reconnues qui existent avant et après la démarche participative sur un projet, et qui défendent le plus souvent un intérêt proche de l'intérêt général ; la consultation de ces associations peut être rendue obligatoire par le préfet ou dans le cadre de conventions signées entre l'association et Lille Métropole (par exemple l'ADAV),
- les associations dites « privées » ou les groupes socio-économiques tels les commerçants qui se constituent autour d'un seul projet et défendent un intérêt particulier.

2. Les attentes des acteurs

Après avoir identifié l'ensemble des acteurs, il est intéressant de se faire une idée de leur position, de leurs motivations et attentes vis-à-vis du projet. Il s'agit d'une première écoute générale qu'il convient de compléter dans le cadre du processus de concertation mis en œuvre.

Il est possible, à partir d'une grille de questionnement, soit d'interviewer directement les acteurs concernés soit de se faire une idée en interrogeant certains interlocuteurs relais locaux (services des communes, conseils de quartiers, etc.).

Voici quelques questions auxquelles il est nécessaire de pouvoir répondre au terme de ces entretiens:

- Rôle/ responsabilité et représentativité de la personne/ du groupe de personnes rencontrée(s) ?
- Compétences ? Degré de connaissance du projet ?
- Positions vis-à-vis du projet ? Enjeux pour eux ?
- Attentes ou exigences ?
- Motivation à intervenir dans la concertation ? Sur quel « mode » ?
- Relations avec les autres acteurs ?
- Préoccupations hors projet concernant les pouvoirs publics ?

Ce travail permet dans un premier temps d'apprécier de façon globale le positionnement de ces acteurs selon une première réaction au projet initial et d'identifier les différentes attentes d'ores et déjà exprimées. Dans un second temps, ces éléments sont utiles pour définir les objectifs de la concertation et préciser son contenu.

POSITION DES ACTEURS	QUI ?	POURQUOI ?	SUR QUELS ASPECTS ?
FAVORABLES			
SANS OPINION			
DÉFAVORABLE			

3. Typologie et carte socio-dynamique des acteurs

A partir des éléments recueillis lors des différents entretiens, il peut être intéressant de mesurer et de comparer le degré d'adhésion et de mobilisation des différents acteurs concernés au projet. Cela donne une idée générale du contexte dans lequel la concertation s'inscrira et permettra de préciser les objectifs de la concertation en conséquence. La carte socio-dynamique des acteurs illustre très clairement cette analyse. Une carte spécifique pour les acteurs politiques peut être intéressante à réaliser notamment dans un contexte politique sensible.

Ce travail peut être renouvelé au cours de la mise en œuvre de la concertation, les groupes de personnes pouvant, notamment grâce au processus de concertation même, évoluer, changer de comportement et de type.

La typologie présentée est organisée en fonction de deux critères : le degré d'adhésion et de mobilisation vis-à-vis du projet.

Le degré d'adhésion renseigne d'une part sur le degré de divergence entre les acteurs, les points éventuels de conflit, et d'autre part sur le degré attendu de négociation sur

un projet par les citoyens. En effet, plus l'adhésion est forte, plus cela laisse penser que les attentes pour modifier le projet sont faibles.

A partir de ce constat, il s'agit d'apprécier plus précisément le cas échéant si le manque d'adhésion est dû :

- à un manque d'information, à des inquiétudes injustifiées ; il convient alors de pallier cet état par une communication adaptée,
- à des attentes fortes de modification du projet ; dans ce cas, il est nécessaire d'apprécier si ce qui est attendu est a priori négociable ou non ; si ce n'est pas le cas, il faut engager une information ou un dialogue pour expliquer pourquoi ce n'est pas négociable.

Par ailleurs, l'adhésion et particulièrement la « non adhésion », ne sont pas toujours liées au projet même, certains acteurs pouvant avoir intérêt à être contre pour une toute autre raison que de modifier le projet. Leur identification est essentielle afin de prendre en compte les risques qu'ils représentent, notamment en termes d'instrumentalisation et de dévoiement de la concertation et d'ouvrir plus largement le débat à des acteurs « constructifs ».

Le degré de mobilisation permet de mesurer la probable future représentation de certains points de vue dans le débat et d'apprécier les déséquilibres éventuels de la représentation (existence de lobbies forts, de « NYMBY ») ; en cas de déséquilibre grave, il convient de susciter la mobilisation des acteurs moins représentés pour le dialogue et de soigner l'écoute déployée à leur égard.

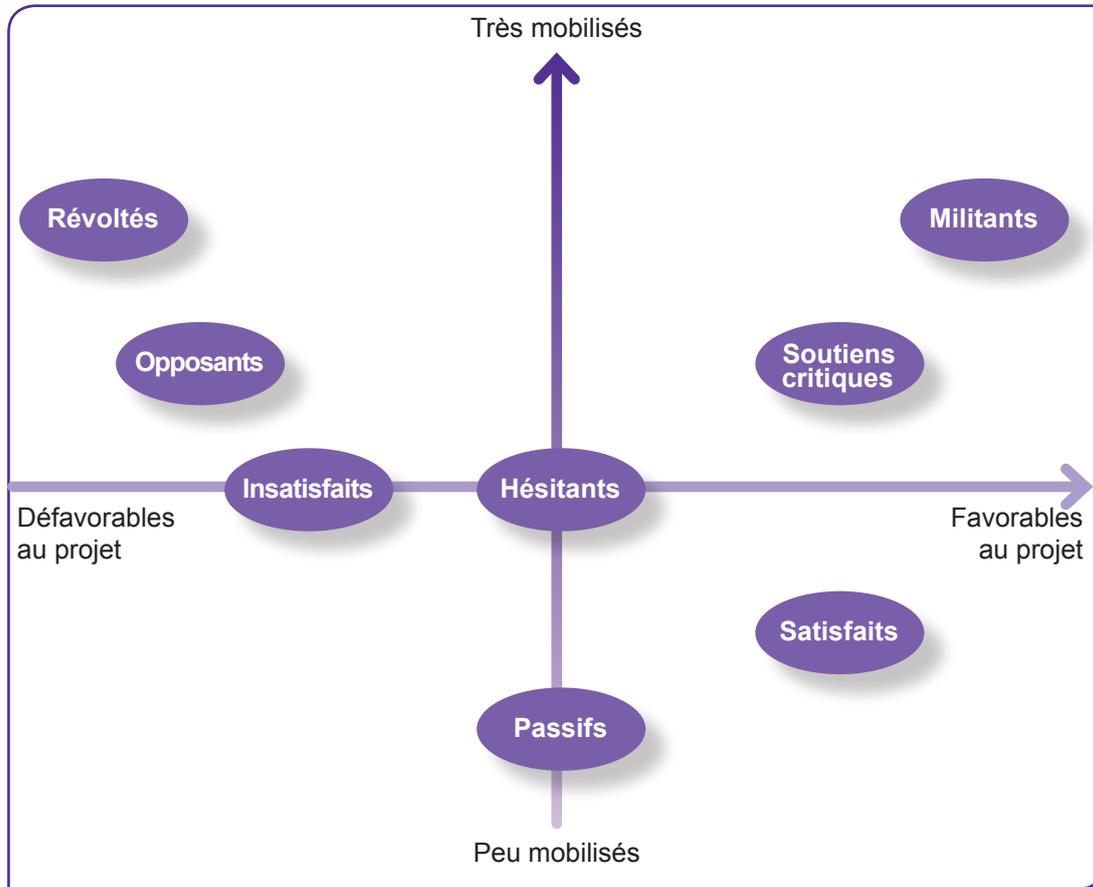
Il permet aussi d'identifier les acteurs qui, même en l'absence d'une concertation organisée par le maître d'ouvrage, vont se mobiliser, et dont il est préférable de se rapprocher immédiatement.

Attention !

À PRENDRE EN COMPTE L'IMPORTANCE DE LA DIFFÉRENCE ENTRE REPRÉSENTATIVITÉ ET SIGNIFICATIVITÉ.

La mobilisation d'acteurs significatifs, c'est-à-dire dont la présence et la participation vont permettre un enrichissement du projet par rapport aux thèmes de concertation identifiés en amont, peut être prépondérante sur celle d'acteurs représentatifs dans le processus d'appropriation et d'enrichissement du projet.

La carte socio-dynamique des acteurs



- les passifs semblent indifférents et constituent souvent une majorité silencieuse et attentiste, qu'il faut pousser à participer,
- les hésitants peuvent manquer d'information et attendre des compléments,
- les révoltés sont contre le projet ou contre la collectivité, et le seront jusqu'au bout ; ils veulent remettre en question le « non négociable »,
- les opposants, également contre le projet ou contre la collectivité, ne sont pas prêts à employer n'importe quelle méthode, ils sont sensibles au rapport de force. Ils apportent une contribution au débat sur le projet,
- les insatisfaits opposent une résistance passive, mais peuvent contribuer à enrichir le projet s'ils acceptent de participer,
- les militants sont clairement engagés en faveur du projet, ils y ont un intérêt direct,
- les soutiens critiques sont des alliés constructifs et critiques,
- les satisfaits sont en faveur du projet mais ne se mobiliseront pas pour le défendre. Ils font preuve d'une neutralité bienveillante.

Questions / réponses

Comment faire s'exprimer les personnes n'ayant pas d'avis tranché et qui souvent ne se déplacent pas lors des procédures de concertation ?

Il s'agit ici de mettre en place des outils leur permettant de s'exprimer sans avoir d'effort à fournir :

- organiser un sondage d'opinion avec une enveloppe T,
- prendre en compte des remarques faites sur le site internet,
- assurer un relais d'information par différents médias,
- afficher des informations dans des endroits ciblés et de passage tels la piscine, la bibliothèque, les transports en commun, etc.

Quelles outils et supports peut-on mettre en place pour convaincre les adversaires du projet ?

Il s'agit ici de montrer aux citoyens que leurs avis et remarques sont notés et seront examinés lors de la prise de décision :

- aller sur le terrain,
- rencontrer ceux qui le souhaitent de manière individuelle et traiter au cas par cas,
- reconnaître l'existence de certains groupes afin de les légitimer et de les responsabiliser dans le processus d'élaboration du projet.

Comment mobiliser dans la durée les alliés du projet et en faire des relais vers le reste de la population ?

Le processus d'élaboration d'un projet se déroule sur un temps très long pour les citoyens, de l'ordre de plusieurs années. Si la concertation est amorcée très en amont, il est important de conserver une dynamique d'échange des énergies positives qui se sont manifestées :

- identifier un petit groupe à réunir pour le tenir informé de l'actualité du projet,
- créer une newsletter élaborée conjointement avec les citoyens volontaires,
- mettre en place des partenariats avec des associations, qu'elles soient « généralistes » ou « privées ».

La définition des niveaux, des objectifs, et des cibles de participation

La participation est l'action par laquelle les citoyens interviennent dans l'élaboration du projet. Pour cela, il est nécessaire de définir le degré souhaité, les cibles du projet et l'objectif final de cette démarche participative.

Il existe 4 niveaux d'échanges dans la participation citoyenne : l'information, la consultation, la concertation et la co-production. A chacune de ces étapes sont liés des objectifs pour la bonne conduite du projet.

1. Les niveaux de la participation citoyenne

● INFORMER

Présenter des éléments objectifs et pédagogiques (idées, faits, décisions) à la population concernée par les projets. L'objectif est de donner les clés du projet et de ses enjeux. Corollaire indispensable de toute démarche de participation

● CONSULTER

Connaître l'opinion des citoyens et des usagers concernés par un projet. Cet avis est purement consultatif, il n'entraîne aucune obligation de décision conforme.

● CONCERTER

Engager un processus de discussion, d'ajustement et de modifications éventuelles d'un projet en prenant en compte les besoins et les attentes des citoyens afin de les prendre en compte et ce tout au long du projet.

● CO-PRODUIRE

Associer la population à l'action publique et aux décisions en lui permettant de jouer un rôle actif dans le portage du projet.



Degré de participation

2. Les objectifs de la participation citoyenne

DEGRÉ DE PARTICIPATION	POURQUOI ?	COMMENT ?	QUAND ?
Information	<ul style="list-style-type: none"> • Pour porter le projet à la connaissance du public. • Pour partager un même niveau d'information avec l'ensemble des acteurs. • Pour maintenir et nourrir le lien entre les acteurs en échangeant régulièrement sur les avancées du projet. • Pour faire connaître les décisions prises par les responsables politiques. • Pour préparer une éventuelle concertation 	<ul style="list-style-type: none"> • L'information doit être adaptée c'est-à-dire : accessible, compréhensible, lisible ; communiquée en temps voulu ; communiquée à ceux auxquels elle est destinée. • Exemple d'outils : exposition, réunion publique d'information. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsque la décision de lancer le projet est arrêtée. • Tout au long du projet.
Consultation	<ul style="list-style-type: none"> • Pour donner au plus grand nombre la possibilité de s'exprimer. • Pour mesurer la diversité des positions, les impacts possibles, le niveau d'acceptation ou de rejet du projet. • Pour nourrir le projet : recueillir l'expression des nouveaux besoins, de nouvelles utilisations potentielles. • Pour prévenir ou anticiper les conflits. 	<ul style="list-style-type: none"> • En passant par les instances consultatives locales. • Par la procédure d'enquête publique. • Exemple d'outils : stand dans la rue, enquête de satisfaction. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dès que la décision de lancer le projet est validée par les élus mais avant que le projet ne soit arrêté dans toutes ses phases. • Après avoir informé voire en même temps. • Selon les cas : avant l'élaboration du cahier des charges, avant l'APS, avant l'APD, etc. • A toutes les étapes qui justifient un avis des habitants.
Concertation	<ul style="list-style-type: none"> • Pour construire le projet collectivement entre élus, techniciens et citoyens. • Pour faire le meilleur choix et prendre la meilleure décision au service de l'intérêt général. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elle est organisée car elle s'inscrit dans une programmation en termes de temps, de moyens et nécessite d'avoir identifié au préalable des marges de manœuvre. • Par la procédure de concertation préalable. • Exemple d'outils : diagnostic en marchant, rubrique participation sur le site internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aux moments les plus opportuns pour faciliter l'appropriation du projet. • Le plus amont possible du projet, dès son élaboration.
Coproduction	<ul style="list-style-type: none"> • Pour faire appartenir la décision aux citoyens. • Pour aboutir à une cogestion du projet une fois celui-ci achevé. 	<ul style="list-style-type: none"> • En totale association avec les citoyens (organe collégial mixte par exemple). • Elaboration en commun du cahier des charges. • Comité de suivi. • Exemple d'outils : compétition d'idées, atelier de coproduction. 	<ul style="list-style-type: none"> • En amont du projet. • A chaque étape du projet nécessitant une prise de décision. • A l'issue du projet (évaluation).

Les outils dépendent du niveau de participation choisi. Vous pouvez pour vous aider vous référer à la fiche sur les outils de la concertation.

3. Les objectifs de la concertation pour chaque cible

LES CHEFS DE PROJET	LES USAGERS	LILLE MÉTROPOLE
Enrichir et améliorer le projet par la mobilisation du vécu citoyen	Rassurer en apportant des réponses complètes et concrètes	Améliorer la visibilité de l'action communautaire et l'image de l'institution en clarifiant ses champs de compétences et ses actions
Maîtriser les coûts et les délais en détectant les problèmes éventuels en amont	Permettre l'appropriation du projet grâce à sa compréhension	Développer une relation de confiance entre LMCU et ses citoyens en assurant une transparence dans l'élaboration des projets
Donner une visibilité au travail de terrain des chefs de projets	Donner une place aux citoyens dans le processus décisionnel et développer une responsabilisation collective	Créer du lien social et une interactivité pour favoriser l'émergence d'une culture commune

Remarque

Il est important de penser la stratégie à adopter en fonction du degré de participation choisi.

La co-production ne constitue pas une obligation légale. Cependant, elle permet une réelle implication de la part des citoyens et un échange constructif autour du projet. La prise en compte des attentes des usagers aboutit à un projet mieux approprié et donc à une action réussie.

Les Outils de la concertation

Afin de concrétiser la démarche participative, différents outils sont à votre disposition. Adaptés au niveau de participation à atteindre (informer, consulter, concerter et coproduire), ils permettent de créer du lien avec les citoyens concernés par le projet.

Cette fiche se présente sous la forme de 2 tableaux :

- Le premier est un récapitulatif des différents outils présentés en fonction du niveau de la participation citoyenne (information, consultation, concertation, coproduction, tous niveaux et sensibilisation) et en fonction du cycle de vie du projet (initialiser, étudier, faire ou faire faire, évaluer et capitaliser).*
- Le second présente alphabétiquement les différents outils par objectifs (informer, présenter, dialoguer), leur but, le public ciblé, les supports de diffusion, la période d'utilisation, leurs avantages et leurs inconvénients.*

Cette fiche se veut une liste de tous les outils qui peuvent être utilisés à Lille Métropole dans le cadre d'une démarche participative. Mais d'autres supports peuvent toujours être imaginés et être tout aussi efficaces. Fiez-vous à votre expérience et à celle de vos pairs !

1. Les outils de concertation dans le processus projet

MOYENS DE CONCERTATION	INITIALISER	ETUDIER		FAIRE OU FAIRE FAIRE		EVALUER, CAPITALISER	
	Recueil d'informations et études préliminaires de faisabilité	Etudes de programmation / préopérationnelles	Etudes de définition (esquisses, avant projet, projet)	Réalisation des travaux	Mise en route Phase d'essais et d'appropriation	Evaluation finale	Capitalisation
INFORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Annonce légale • Exposition • Médias écrits, oraux et télévisuels (annonce légale, publication dans LMI et bulletins municipaux, conférence, communiqué et dossier de presse...) • Réunion publique d'information • Réunion d'information sur le site internet • Toutes boîtes 						
	• Sondage d'opinion			• Visite de chantier / point chantier		• Sondage d'opinion	
CONSULTATION (demande d'un avis consultatif)	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête de satisfaction • Permanence en mairie • Stands dans la rue 						
	• Réunion publique			• Registres		• Entretiens	
	• Séminaires de la société civile				• Ateliers de concertation		
	• Ateliers de concertation			• Comité de suivi avec les habitants			
CONCERTATION (définition commune et validation partagée)	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de pilotage • Réunion publique • Diagnostic en marchant • Rubrique participation sur le site interne 						
CO-PRODUCTION (réalisation en commun)	<ul style="list-style-type: none"> • Ateliers de coproduction • Diagnostic en marchant • Compétition d'idées • Subvention aux associations de quartier 						
TOUS NIVEAUX D'IMPLICATION	<ul style="list-style-type: none"> • Maison du projet / Centre d'accueil et d'information des usagers • Numéro vert • Site internet 						
SENSIBILISATION	<ul style="list-style-type: none"> • Conférence de consensus • Exposition • Permanence en mairie 						

PERMANENCE EN MAIRIE → chefs de projet	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir des avis • Traiter des cas individuels 	Tous publics	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier de concertation • Entretiens individuels 	Cibler les temps forts de la concertation	Contact direct	Temps passé
REGISTRE → chefs de projet	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux usagers de s'exprimer sur le projet • Répondre à l'obligation légale selon le projet 	Public intéressé, présent à la consultation et/ou à la concertation	<ul style="list-style-type: none"> • Document relié, paginé, déposé dans les lieux officiels et pendant les réunions. • Document à accompagner d'un dossier de concertation et/ou de tout autre support d'information 	Durant la concertation	<ul style="list-style-type: none"> • Moyen d'expression officiel • Permet l'anonymat et donc d'éviter l'autocensure 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation restreinte qui dépend des horaires des lieux officiels • Difficulté de l'exercice de synthèse et de prise en compte • Besoin d'aller vérifier régulièrement qu'il ne manque pas une page
RÉUNION PUBLIQUE → chefs de projet, soutien logistique des communications techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître le projet • Dialoguer avec les usagers • Recueillir les remarques, les avis, les critiques • Répondre à l'obligation légale selon le projet • Répondre aux questions des participants 	Public intéressé et concerné par le projet	<ul style="list-style-type: none"> • Diaporama • Film • Panneaux d'exposition • Maquette • Plaquettes • Affiches • Photos, photomontages • Plans • Fiche avis 	Durant la concertation, pendant l'élaboration du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du projet par les porteurs (élus, chef de projet) • Permet l'expression de différents intérêts • Permet aux usagers d'identifier les acteurs du projet • Transparence, pédagogie 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre restreint de personnes touchées • Si les participants sont trop nombreux, le dialogue est impossible
RUBRIQUE PARTICIPATION SUR LE SITE INTERNET → communication technique	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter la participation et l'expression d'avis • Echanger avec un spécialiste • Faire participer les personnes qui ne peuvent pas se déplacer 	Internaute	<ul style="list-style-type: none"> • Forum • Chat • Mail, permettant d'envoyer ses remarques sur la page dédiée sur le site de LMCU 	Durant la concertation, à des moments ponctuels très précis	<ul style="list-style-type: none"> • Facilite l'expression d'avis sur le projet et le débat • Permet un échange en temps réel avec une personnalité • Touche une population plus large • Avoir les remarques au bon moment 	<ul style="list-style-type: none"> • Opération très ponctuelle (chat) • Nécessite une bonne organisation (choix de l'heure, etc.) et une bonne préparation de l'intervention (chat) • Public averti • Nécessite un modérateur pour éviter les débordements • Nécessite d'apporter une réponse aux questions et remarques • Temps de traitement des remarques
SÉMINAIRE DE LA SOCIÉTÉ CIVILE	<ul style="list-style-type: none"> • Discuter ouvertement sur un projet • Identifier des priorités dans la mise en œuvre d'un projet • Alimenter la réflexion des élus 	Représentants de la société civile	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion plénière • Groupes de travail thématiques • Rapport de restitution des réflexions 	En amont du projet et dans sa phase d'études	<ul style="list-style-type: none"> • Double dimension d'information et de consultation • Echange d'expériences 	<ul style="list-style-type: none"> • Participants nombreux • Risque d'interventions ponctuelles et non de dialogue • Nécessité d'un animateur
STANDS DANS LA RUE → chefs de projet	<ul style="list-style-type: none"> • Aller à la rencontre du public • Observer les comportements • Collecter des informations 	Tous publics	Dossier de concertation	Cibler les temps forts de la concertation	<ul style="list-style-type: none"> • Contact direct • Temps pour les particuliers 	Temps passé

OUTILS → par qui ?	OBJECTIFS	PUBLIC CILBLE	SUPPORTS ET DIFFUSION	PÉRIODE D'UTILISATION	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS, RISQUES
EXPLICITER LES ÉLÉMENTS DE LA CONCERTATION ET DU PROJET						
EXPOSITION (itinérante ou non) → chefs de projet et communications techniques	Informier le public sur les caractéristiques du projet (selon son état d'avancement)	Potentiellement tous publics	Panneaux d'exposition Maquette Plaquettes Affiches Photos, photomontage Dossier de concertation Présentation de catalogues (montrant les différentes options d'aménagement existantes)	Durant la concertation, lorsque le projet est en cours d'élaboration ou lorsqu'il est validé	Information rapidement assimilable et pédagogique Support agréable et accessible à tous Possibilité de la déplacer (si itinérante) pour couvrir une large zone large ou de l'organiser simultanément dans plusieurs lieux	Non évolutif A placer dans les localisations qui attirent du public avec des horaires d'ouverture larges Coût
RÉUNION PUBLIQUE D'INFORMATION → chefs de projet et communications techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Informier le public sur les caractéristiques du projet (selon son état d'avancement) • Recueillir les avis du public (si la réunion se clôture par un débat) 	Potentiellement tous publics	Diaporama Film Panneaux d'exposition Maquette Plaquettes Affiches Photos, photomontages Plans	Aux étapes clés de la concertation, lorsque le projet est en cours d'élaboration ou lorsqu'il est validé	Possibilité d'avoir un retour, pour s'assurer que l'information est bien comprise	Organisation contraignante (logistique, horaire accessible au public, etc.)
RUBRIQUE D'INFORMATION SUR LE SITE INTERNET → communication technique à partir des éléments fournis par les chefs de projet	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter l'accès à l'information • Actualiser les informations sur le projet 	Internaute	Page dédiée sur le site de Lille Métropole Dossier de concertation à télécharger	Durant tout le projet et après	Actualisation des informations Proposer une information volumineuse (fichiers à télécharger) Horaires : 24h/24 et 7jours/7	Ne couvre pas toute la population Possibilité de piratage Documents qui doivent être traités spécifiquement pour ne pas être trop longs à télécharger
VISITE DE CHANTIER / POINT CHANTIER → chefs de projet, soutien logistique des communications techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Informier le public en temps réel • Dialoguer avec le public et des professionnels • Gérer les relations de proximité avec les usagers • Recueillir les avis des visiteurs 	Public intéressé, visé par le projet, prêt à se déplacer	Divers outils en accompagnement de la visite : <ul style="list-style-type: none"> • Oral (dialogue avec le responsable du chantier, vue du site) • Visuel (panneaux d'information, visite des installations) • Réalisation d'un aménagement «témoin» 	Pendant l'exécution des travaux	<ul style="list-style-type: none"> • Atténuer les représentations • Information de qualité, complétée par le responsable qui suit les avancées «matérielles» • Présenter un fragment du projet • Démystifier le chantier • Parler des évolutions possibles pendant les travaux • Proximité et disponibilité du personnel technique 	<ul style="list-style-type: none"> • Attire souvent uniquement un public intéressé • Le personnel doit être ouvert à la discussion et accepter d'élargir la teneur de son intervention sur le chantier • Peu d'interaction avec l'élue • Gestion des réactions du public

OUTILS → par qui ?	OBJECTIFS	PUBLIC CILBLE	SUPPORTS ET DIFFUSION	PÉRIODE D'UTILISATION	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS, RISQUES
OUTILS D'ÉCOUTE ET DE DIALOGUE						
ATELIER DE CONCERTATION → chefs de projet, soutien logistique des communications techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir des idées et des propositions • Elaborer le projet en prenant en compte les attentes et les besoins des habitants 	Public motivé et représentatif de la population concernée	Groupes de travail thématiques et comptes-rendus de réunions	Pendant la phase d'initialisation du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Inclure la population à l'élaboration du projet • Capitalisation du vécu citoyen • Source de légitimation et d'appropriation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Exige une bonne sélection des participants pour éviter la sur-représentation de points de vue • Procédure qui demande un investissement en temps, en préparation et en restitution
ATELIERS DE COPRODUCTION → chefs de projet, soutien logistique des communications techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre une réflexion approfondie et un véritable travail sur les problèmes posés • Travailler collectivement à l'élaboration et à la réalisation du projet • Coproduire la décision sur le projet 	Public intéressé et représentatif de la population concernée	<ul style="list-style-type: none"> • Groupes de travail thématiques et comptes-rendus de réunions • Visites collectives d'autres sites • Ateliers (d'art, d'histoire locale, théâtral...) • Plans sur table et maquettes adaptables • Micro-trottoir 	Tout au long de l'élaboration du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Dimension ludique et culturellement attractive • Capitalisation du vécu citoyen • Emergence de nouvelles pratiques citoyennes • Renouveler la force d'innovation sur un projet • Source de légitimation et d'appropriation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Exige une bonne sélection des participants pour éviter la sur-représentation de points de vue • Procédure qui demande un investissement en temps et en préparation • Coût (logistique, déplacements, frais de communication) • Risque de professionnalisation
COMITÉ DE SUIVI AVEC LES HABITANTS → chefs de projet, communes impliquées dans le comité et citoyens reconnus	<ul style="list-style-type: none"> • Partager tous les éléments du dossier • Recueillir des informations 	Comité composé d'élus, de techniciens et de représentants de la société civile	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogue • Compte-rendu des réunions 	Phase de réalisation et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Permet de mobiliser et de confronter l'ensemble des points de vue : experts, politiques et usagers • Discussion en comité restreint qui favorise la compréhension et la recherche de consensus • Appropriation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforter l'existence d'un groupe d'experts • Demande des connaissances techniques pour participer
COMITÉ DE PILOTAGE (concertation institutionnelle) → chefs de projet et communes impliquées dans le comité	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une stratégie de concertation 	Comité composé d'élus et de techniciens	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogue • Compte-rendu des réunions • Rapport d'avancement • Etudes 	En amont du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Transparence de la prise de décision • Implication des différents acteurs institutionnels 	<ul style="list-style-type: none"> • Forte anticipation
COMPÉTITION D'IDÉES → chefs de projet et communications techniques	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser le recueil des idées des citoyens • Stimuler et promouvoir les idées des citoyens • Faire valider les idées retenues par un jury 	Usagers du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Affiches, tracts ou brochures d'invitation • Document expliquant les règles du jeu • Jury • Réunion de restitution 	Dans la phase études du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance fine des attentes des citoyens et adaptation du projet en conséquence • Appropriation du projet • Intégration de la population dans l'élaboration du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Composition du jury • Beaucoup d'idées irréalisables • Risque de frustrations pour les idées non retenues

OUTILS → par qui ?	OBJECTIFS	PUBLIC CILBLE	SUPPORTS ET DIFFUSION	PÉRIODE D'UTILISATION	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS, RISQUES
OUTILS D'ÉCOUTE ET DE DIALOGUE						
CONFÉRENCE DE CONSENSUS → chefs de projet	<ul style="list-style-type: none"> Confronter les avis des citoyens sur un projet Produire un rapport qui sera donné aux décideurs 	Panel de citoyens tirés au sort sur une liste de volontaires et experts	<ul style="list-style-type: none"> Documents permettant de comprendre les enjeux du projet Débat entre citoyens et experts en présence d'un public Rapport 	Tout au long du projet quand une décision doit être prise	<ul style="list-style-type: none"> Education mutuelle des citoyens et des experts Éléments clairs et précis pour l'aide à la décision 	<ul style="list-style-type: none"> Pas de représentativité Organisation
DIAGNOSTIC EN MARCHANT → chefs de projet	<ul style="list-style-type: none"> Recenser les problèmes et les attentes des habitants Observer les ponts forts et les dysfonctionnements Echanger sur les pistes de solution et les limites du possible 	Habitants, techniciens et élus	<ul style="list-style-type: none"> Visite collective Utilisation des 5 sens Préparation d'un compte-rendu par groupe Déjeuner ensemble Réunion de restitution et de synthèse Photos et dessins 	En amont du projet, pendant la phase de diagnostic	<ul style="list-style-type: none"> Permet de pointer les problèmes mais également ce qui marche bien Premier diagnostic rapide 	<ul style="list-style-type: none"> Difficulté de composition des groupes S'assurer de la participation des élus et des techniciens tout au long de la journée
ENQUÊTE DE SATISFACTION → chefs de projet, en collaboration avec les communications techniques	<ul style="list-style-type: none"> Permettre une réflexion approfondie et un véritable travail sur les problèmes posés Travailler collectivement à l'élaboration et à la réalisation du projet Coproduire la décision sur le projet 	Public intéressé et représentatif de la population concernée	<ul style="list-style-type: none"> Groupes de travail thématiques et comptes-rendus de réunions Visites collectives d'autres sites Ateliers (d'art, d'histoire locale, théâtral...) Plans sur table et maquettes adaptables Micro-trottoir 	Tout au long de l'élaboration du projet	<ul style="list-style-type: none"> Dimension ludique et culturellement attractive Capitalisation du vécu citoyen Emergence de nouvelles pratiques citoyennes Renouveler la force d'innovation sur un projet Source de légitimation et d'appropriation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Exige une bonne sélection des participants pour éviter la sur-représentation de points de vue Procédure qui demande un investissement en temps et en préparation Coût (logistique, déplacements, frais de communication) Risque de professionnalisation
COMITÉ DE SUIVI AVEC LES HABITANTS → chefs de projet, communes impliquées dans le comité et citoyens reconnus	<ul style="list-style-type: none"> Connaître la perception du projet par la population 	Tous publics	<ul style="list-style-type: none"> Questionnaires Internet, envoi par courrier ou sur les différents lieux de la concertation Fiche avis Entretiens individuels 	Tout au long de la concertation, dès la phase d'information	<ul style="list-style-type: none"> Retour direct de l'opinion publique Possibilité d'en extraire des statistiques Adapter le projet aux attentes 	<ul style="list-style-type: none"> Traitement lourd Faible taux de réponses exploitables Outil qui doit être pensé pour chaque projet
MAISON DU PROJET CENTRE D'INFORMATION ET D'ACCUEIL DES USAGERS → chefs de projet	<ul style="list-style-type: none"> Apporter toutes les informations et les détails au public en demande Recueillir les besoins et les attentes 	Tous publics	<ul style="list-style-type: none"> Associé à une exposition Lieu de réunion pour des ateliers Fiche avis Entretiens individuels 	Tout au long du projet	<ul style="list-style-type: none"> Proximité Lisibilité du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Coût Temps Logistique
NUMÉRO VERT → communications techniques et mairies concernées	<ul style="list-style-type: none"> Apporter toutes les informations et les détails au public en demande 	Public intéressé	<ul style="list-style-type: none"> Personnes relais aptes à répondre 	Pendant toute la concertation	<ul style="list-style-type: none"> Information rapide et sur mesure Permet de recueillir des avis, des remarques 	<ul style="list-style-type: none"> Ne touche que ceux qui font la démarche d'appeler Ne permet pas à l'utilisateur de garder un support écrit Incertitude de l'information délivrée qui doit être sûre et vérifiée Coût (ne doit concerner que les projets d'envergure métropolitaine)

2. Les outils d'information

OUTILS → par qui ?	OBJECTIFS	PUBLIC CILBLE	SUPPORTS ET DIFFUSION	PÉRIODE D'UTILISATION	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS, RISQUES
FAIRE CONNAÎTRE LE PROJET À LA POPULATION						
ANNONCE LÉGALE → chefs de projet	<ul style="list-style-type: none"> Informar le public du lancement de la concertation Respecter la législation 	• Grand public	• Journaux locaux à grands tirages, voire nationaux	• 15 jours au moins avant le début d'une phase de concertation	• Informer sur tous les aspects et le déroulement de la concertation	• Rubrique peu lue
TOUTES BOÎTES → communications techniques et communication des communes	<ul style="list-style-type: none"> Informar tous les usagers concernés de la concertation et/ou de la tenue du projet. 	• Usagers concernés par le projet	• Tracts, brochures, courrier d'information	• Avant le lancement de la concertation et tout au long du projet	• Accrocher et informer la cible	• Coût
PUBLICATION dans LMI ou dans les bulletins municipaux → communication externe via les communications techniques, communication des communes	<ul style="list-style-type: none"> Informar le public du lancement de la concertation, de ses modalités et du projet de manière générale 	• Citoyens concernés par la distribution de ces supports	• LMI	• Tout au long du projet	• Possibilité de cibler un public précis et notamment les usagers d'un projet et pas seulement les riverains	• Incertitude sur la réception et la lecture
RELATIONS MÉDIAS (conférence, communiqué et dossier de presse) → communication externe via les communications techniques	<ul style="list-style-type: none"> Informar le public de l'avancement du projet et de la tenue d'une concertation Faire connaître le projet Faire passer un message simple dans l'opinion publique 	• Tous publics	• Journaux, télévisions, radios, Internet, LMI	• Bulletins municipaux	• Pendant tout le projet : • En amont pour l'annoncer • Quand une étape est franchie	• Diffusion large
SONDAGE D'OPINION → communication des communes	<ul style="list-style-type: none"> Avoir une bonne représentation de la perception du projet par l'opinion publique 	• Panel de personnes représentatives de catégories de la population	• Sondage administré par téléphone ou de visu	• Avant la réalisation du projet et après pour l'évaluer	• Informer dans la continuité	• Risques en terme de traitement de l'information (message succinct et simplifié)
					• Information rapidement assimilable	• Pas de retour
					• Bonne visibilité de l'opinion publique	• Faire appel à un prestataire pour la sélection de personnes
					• Suivi possible de l'évolution de l'opinion publique	• Coût

L'animation d'une réunion publique

La réunion publique peut être utilisée à plusieurs reprises au cours du processus de concertation, au début de ce que l'on pourrait appeler chaque « temps fort » de la concertation, mais aussi plus généralement lorsque l'on souhaite présenter le projet ou ses avancées ainsi que ses modifications. Elle permet de diffuser l'information tout en privilégiant une certaine écoute. Elle ne permet que rarement le dialogue en raison du nombre de personnes qu'elle mobilise généralement mais permet de l'initier pour une première mobilisation.

1. Préparer la réunion publique

→ Définir les objectifs

- La première réunion publique dans le cadre d'un processus de concertation vise plusieurs objectifs :
 - apporter une information générale sur le projet, ses enjeux, son contexte, ses objectifs, son organisation,
 - présenter les règles du jeu de la concertation mise en œuvre sur le projet et les règles du dialogue,
 - recueillir les attentes, les questionnements et les premières propositions des participants
- Les réunions suivantes sont plus spécifiques, elles vont porter sur des thématiques particulières ou s'inscrire dans la stratégie de concertation, par exemple les réunions de restitution.

→ Comment mobiliser les participants ?

- Différents supports peuvent être utilisés pour informer globalement la population de la tenue d'une réunion publique :
 - sites internet de la commune et de Lille Métropole,
 - bulletin municipal,
 - affiches dans les bibliothèques, les écoles, la mairie, etc. (à la charge de la commune),
 - avis dans la presse.
- La commune peut faire le choix d'inviter de manière individuelle les citoyens. Dans ce cas, elle rédige l'invitation et se charge de sa diffusion.

- Le choix du moment est essentiel ; il s'agit d'éviter :
 - les périodes de vacances scolaires,
 - le vendredi soir et les week-ends,
 - les horaires trop tôt ou trop tardifs (sauf si ces horaires correspondent au public ciblé, par exemple les usagers d'un centre de loisirs),
 - bulletin municipal.
- Les réunions suivantes sont plus spécifiques, elles vont porter sur des thématiques particulières ou s'inscrire dans la stratégie de concertation, par exemple les réunions de restitution.

→ Comment mobiliser les participants ?

- Différents supports peuvent être utilisés pour informer globalement la population de la tenue d'une réunion publique :
 - sites internet de la commune et de Lille Métropole,
 - bulletin municipal,
 - affiches dans les bibliothèques, les écoles, la mairie, etc. (à la charge de la commune),
 - avis dans la presse.
- La commune peut faire le choix d'inviter de manière individuelle les citoyens. Dans ce cas, elle rédige l'invitation et se charge de sa diffusion.
- Le choix du moment est essentiel ; il s'agit d'éviter :
 - les périodes de vacances scolaires,
 - le vendredi soir et les week-ends,
 - les horaires trop tôt ou trop tardifs (sauf si ces horaires correspondent au public ciblé, par exemple les usagers d'un centre de loisirs),
 - bulletin municipal.

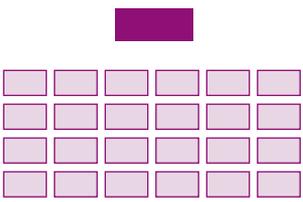
L'avis dans la presse est obligatoire en cas de réunion dans le cadre d'une enquête publique.

→ Etablir le conducteur de la réunion

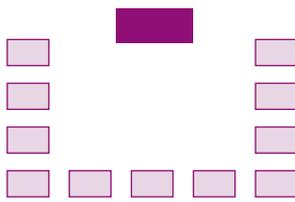
- Choisir en fonction des objectifs de la réunion l'ordre des sujets à aborder.
- Identifier les personnes intervenantes et leurs interventions.
- Apprécier le temps nécessaire pour chaque intervention : présentation et réactions.

→ Préparer l'organisation

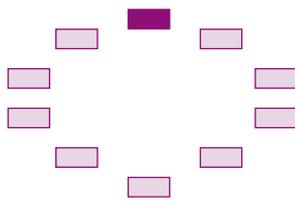
- Choisir le lieu : facile d'accès pour le plus grand nombre, approprié au type de réunion et au nombre de personnes attendues et si possible, pas trop éloigné du lieu du projet (pour la visite collective la cas échéant).
- Mettre en scène et disposer la salle en fonction des objectifs de la réunion publique.



Cette disposition peut être choisie lorsque l'objectif est de transmettre une information à un auditoire qui ne fait qu'enregistrer les messages. Le dialogue est presque impossible. Toutefois, au-delà de 50 personnes, c'est la seule configuration possible.



Cette disposition peut être choisie lorsque l'objectif est de mettre en place un système d'information à la fois descendante et ascendante ou pour animer des discussions. Elle incite à communiquer avec l'animateur de la réunion mais favorise peu le dialogue entre les participants.



Cette disposition peut être choisie lorsque l'objectif est d'inciter au dialogue et à la discussion entre les participants. L'animateur est intégré au dispositif et sa présence est donc moins marquée. Cette disposition peut se faire sous forme de rond comme ci-contre ou de carré.

- Prévoir du matériel de projection pour les supports d'information (film, diaporama, photos), du matériel de sonorisation (micro, etc.) et autres (pointeur, etc.).
- Vous pouvez pour cela vous référer à la fiche sur la préparation et l'utilisation des supports écrits ainsi que celle sur l'organisation logistique.
- Prévoir différents supports d'information : plan, maquette, photos, plaquette, etc. en lien avec la communication technique.
- Identifier l'(es) intervenant(s) par des chevalets.
- Définir une personne dédiée à la prise de notes au cours de la réunion.
- Prévoir un support pour que les participants puissent noter leur nom et leur adresse afin de leur envoyer un compte-rendu de la réunion.

→ Anticiper le déroulement de la réunion : identifier à l'avance les interventions et questions du public

- Demandes de précisions sur le projet (toutes les personnes n'ayant pas le même niveau de connaissance du projet).
- Questions d'ordre technique.
- Toutes questions et remarques hors projet, sur une problématique générale ou sur d'autres points sensibles.
- Organiser une réunion brainstorming de l'équipe projet pour faire le tour des questions qui pourraient être posées et les rassembler dans une foire aux questions (FAQ) qu'il sera nécessaire d'actualiser au fur et à mesure des réunions afin de préparer des réponses et de ne pas être pris au dépourvu.

Cette FAQ pourra être mise à disposition d'autres chefs de projet.

→ Il est indispensable de bien connaître le terrain en allant sur place préalablement à la réunion.

2. Animer la réunion publique

→ Rôle des participants

- **RÔLE DE L'ÉLU** : il est toujours préférable que l'élu communautaire qui préside le comité de pilotage du projet intervienne dans les réunions publiques, notamment pour l'introduction, la conclusion et sur toutes les questions politiques, et que les élus locaux soient associés afin de répondre aux enjeux de proximité.
- **RÔLE DU CHEF DE PROJET** : il présente le projet sur le plan technique (fonctionnalités, contraintes...) et organisationnel (budget, avancement du projet) à partir des supports de communication qu'il a préparé en amont de la réunion ; dans la pratique, c'est le plus souvent lui qui anime la réunion.
- **RÔLE D'UN ANIMATEUR EXTÉRIEUR LE CAS ÉCHÉANT** : sa présence est souhaitable, notamment sur des projets complexes ; cela permet de garantir une certaine neutralité dans la conduite des débats et participe à créer un climat de confiance entre les participants et vis-à-vis de la collectivité et de ses représentants. L'animateur a trois fonctions principales : organiser le déroulement de la réunion, faciliter la production d'idées, réguler la dimension affective.

L'élu communautaire est rarement présent en réunion publique, ce peut alors être l'élu local qui va assurer son rôle mais si aucun élu n'assume ce rôle, le chef de projet doit prendre à ne pas se laisser instrumentaliser.

→ Introduire la réunion

- Il faut dès le début de la réunion mettre tous les participants au même niveau de connaissance du projet et des attentes en matière de participation. Un certain nombre d'éléments d'introduction sont généraux à l'ensemble des réunions et d'autres sont fonction du type de réunion.

ELÉMENTS GÉNÉRAUX	PROJET	Information descendante	<ul style="list-style-type: none"> • Etre clair sur le négociable et le non négociable. • Information courte, claire et précise.
	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil des participants ; • Présentation du projet ; • Rappel du contexte, des enjeux ; 	Information ascendante	<ul style="list-style-type: none"> • Définition claire de l'utilisation des informations données par les participants. • Reformulation. • Neutralité .
	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de l'organisation et des éléments de calendrier ; • Présentation des intervenants. 	Discussion	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif clair et implicant. • Gestion du temps de parole. • Distinguer les faits des opinions et des sentiments.
	PARTICIPATION	Créativité	<ul style="list-style-type: none"> • Insister sur la méthode. • Proposer des pratiques originales (dessin, métaphore, etc.). • Expression libre de chacun sans jugement ni critique.
	<ul style="list-style-type: none"> • Raisons et objectifs ; • Présentation de la stratégie de concertation ; • Déroulement de la réunion et règles du débat (timing, questions, accord, etc.). 	Bilan	<ul style="list-style-type: none"> • Liberté d'expression. • Clarté sur l'utilisation du bilan.

- Jusqu'à 30 personnes, un tour de table peut être envisagé afin de permettre à chacun de se présenter.

→ Animer la réunion

Suite à l'introduction de l'élu et à la présentation du chef de projet, la parole est à la salle afin que ceux qui le souhaitent puissent s'exprimer.

- Il existe quelques moyens pour faire face aux différents comportements rencontrés en réunion publique.

PARTICIPANT(E)	ANIMATEUR (vous le plus souvent)
Il vous pose des questions soit pour avoir votre avis soit pour vous faire approuver son point de vue.	<ul style="list-style-type: none">• Ne pas entrer dans un chassé-croisé de questions-réponses.• Renvoyer la question au groupe.• Garder votre neutralité.
Il vous agresse, profite de la réunion pour régler ses comptes.	<ul style="list-style-type: none">• Ne pas entrer dans son jeu et garder votre calme.• Le prendre en considération en lui proposant de traiter le sujet avec lui après la réunion.
Il agresse tout le monde, est toujours contre tout.	<ul style="list-style-type: none">• Profiter d'une pause « respiration » pour recentrer sur le sujet.• Se tourner et encourager une autre personne à prendre la parole.
Il monopolise la parole et le plus souvent, parle de tout, sauf du sujet.	<ul style="list-style-type: none">• Tempérer la situation en prenant en compte son point de vue.• L'empêcher de monopoliser la parole.
Il n'ose pas parler.	<ul style="list-style-type: none">• Déposer une fiche sur chaque chaise afin que les participants puissent poser leurs question par écrit.

- Prendre 4 ou 5 interventions d'affilée auxquelles les intervenants répondent globalement : l'important est d'écouter les avis, et donc de donner au maximum de participants la possibilité de s'exprimer (ce mode de fonctionnement doit être annoncé en introduction)
- Si les participants insistent pour vous montrer ce qui se passe sur le terrain, vous pouvez proposer de commencer la prochaine réunion par une visite collective

→ Clôturer la réunion

La conclusion de la réunion publique est faite par l'élu et a pour objectif d'une part de synthétiser les échanges, et d'autre part d'annoncer comment la concertation et le travail en commun avec le public vont se poursuivre (rappel des prochaines échéances et réunion, incitation à utiliser d'autres outils tels le site internet ou les permanences en mairie).

→ Faire le bilan de la réunion et assurer la suite

- Se donner le temps de capitaliser les éléments issus de la réunion, en faisant un bilan avec le recul sur le déroulement. En effet, les impressions dominantes que l'on retire d'une réunion font souvent oublier des contributions moins « marquantes » du public que l'on risque de ne pas prendre en compte ou de laisser au second plan
- La rédaction et la communication du compte-rendu relèvent le plus souvent de la commune mais il est nécessaire que le chef de projet le valide avant qu'il ne soit envoyé. Ce compte-rendu doit être succinct et reprendre l'ensemble des points abordés, des thèmes des interventions effectuées, des décisions prises et des échéances à venir.
- Une information, si possible par différents outils (affiches, site internet, bulletin municipal...), doit être mise en place sur les prochaines dates des étapes de concertation et sur leurs modalités d'organisation.

Si vous souhaitez être formé aux techniques d'animation de réunion, à la prise de parole en public ou à la gestion des conflits, vous devez l'inscrire dans votre PIF

L'organisation logistique

La maîtrise de l'organisation logistique est une des conditions de réussite essentielle d'une réunion publique. Elle a pour objectif de faciliter l'expression de chacun et de permettre d'utiliser au mieux les supports préparés à cette occasion.

LE VÉHICULE

Planning de réservation de véhicule par Intranet :

- réservation du véhicule grâce à un formulaire en ligne sur le site intranet des Moyens généraux (possibilité d'effectuer la réservation plusieurs jours en amont et jusque durant la dernière demi-journée précédant la réunion),
- autorisation exceptionnelle « domicile – travail » sur avis du chef de service via l'envoi du formulaire en copie à votre chef de service.

Moyens Techniques

LE « KIT » RÉUNION PUBLIQUE

Contenu du Kit :

- vidéo – projecteur,
- écran,
- prise multiple et rallonge électrique,
- portiques & panneaux pour présentation des compétences communautaires (type et taille de panneaux à communiquer aux Moyens généraux).

Moyens techniques

AUTRES MATÉRIELS À VOTRE DISPOSITION

Sonorisation :

- micros tables (jusque 4),
- micros mains pour les interventions dans la salle,
- ampli et haut-parleurs.

Diffusion de film :

- téléviseur et lecteur DVD sur portique.

Moyens Techniques
ORGANISATION

Disposer du Kit de base :

- le matériel sera stocké aux entrepôts des Moyens généraux à Lomme (MIN), à charge des chefs de projets d'aller le chercher et de le ramener,
- si autorisation domicile – travail, le matériel qui se trouve dans la voiture est sous la responsabilité du chef de projet,
- réservation du Kit par le formulaire intranet sur le site des Moyens généraux ou au 62.62.

Disposer des matériels spécifiques

Transport et installation par une équipe de techniciens

- des téléviseurs et lecteurs DVD sur portique,
- de la sonorisation des salles,
- réservation du matériel par le formulaire intranet sur le site des Moyens Généraux ou au 62.62.

Transports et installations spécifiques (camions et livreurs) :

Les transport et installation de maquettes encombrantes peuvent être assurés par les Moyens généraux.

Moyens informatiques
**ORDINATEUR
PORTABLE**

Deux solutions sont proposées par la DSI

- attribuer un ordinateur portable par service et/ou par unité fonctionnelle dont l'usage serait réservé aux actions de concertation,
- faire appel au 2424 pour le prêt temporaire d'un ordinateur portable, au moins 48h à l'avance.

Attention : vérifier la compatibilité des fichiers PowerPoint avec Open Office.

Moyens de télécommunication
**TÉLÉPHONE
PORTABLE**

Une solution est proposée par la DSI

Attribuer un téléphone portable par service et/ou par unité fonctionnelle dont l'usage serait réservé aux actions de concertation.

Les demandes de téléphones portable peuvent être faites directement sur « NDI.COM », les demandes seront validées par les chefs de service et les directeurs via un formulaire électronique

Divers

"Pointeurs" laser

Pour toutes les réservations qui vous sont proposées, un formulaire est en ligne sur le site des Moyens Généraux dans la rubrique « Demandes » ou sur la page des services en ligne de Sezam dans la rubrique des services généraux. Au moment d'envoyer le mail, n'oubliez pas de mettre votre chef de service en copie.

Une adresse e-mail est également à votre disposition :
logistique-concertation@cudl-lille.fr

La préparation et l'utilisation des supports écrits

Les documents écrits ont pour objectifs de présenter une version réelle du projet et de le porter à la connaissance du public.

Excellents moyens de mobilisation, ils permettent également d'atteindre un large public, avec des explications claires, une présentation des modalités de concertation à venir et des informations pratiques pour les personnes intéressées à participer. Au cours de la concertation, ils peuvent être aussi une base pour les discussions et les débats.

1. Comment préparer et proposer des écrits efficaces

→ Penser les supports de façon stratégique

● Concevoir et réaliser des supports écrits implique de la part des chefs de projet une importante préparation en amont. Veillez à proposer des outils cohérents et complémentaires (et non substituables) aux outils de dialogue.

Pour tout besoin de conseil ou d'assistance, vous pouvez contacter votre communication technique

→ Les écrits ne sont pas appropriés à tous les projets > ils sont parfois inefficaces auprès des publics et peuvent être générateurs d'incompréhension de la part des divers acteurs. Ex. Supports non évolutifs, non interactifs ou beaucoup trop longs...

2. Quels sont les points clés pour concevoir un support écrit efficace

→ Partir de la stratégie de concertation

- Définir l'objet de la concertation et son cadre,
- élaborer le support en fonction du public visé,
- prévoir les actions et les outils de concertation à mettre en œuvre,
- une validation politique de la stratégie est nécessaire avant d'engager réellement la concertation.

Après ces différentes étapes, il est alors plus simple de déterminer si des supports écrits peuvent être exploités dans le cadre du projet concerné. En fonction des différentes cibles visées et des objectifs, il est donc important de proposer des outils adaptés en les ajustant aux publics.

→ Rester "pédagogue"

Présentez les informations de façon claire et synthétique. Chaque document doit être accessible à l'ensemble de la population et utilisable à tout moment. Évitez donc d'employer des notions trop « techniques » et préférez des supports incluant des illustrations (plans...) avec pour chacune d'elles des explications précises.

→ L'attractivité des documents : une nécessité !

Aérez et illustrez le document pour le rendre attractif. Les supports doivent avoir une présentation claire, agréable et inciter à la lecture. Pour cela, l'usage d'illustrations, de paragraphes aérés est recommandé. Cela est particulièrement vrai pour les documents longs (dossiers ou bilans de concertation) nécessitant un effort de compréhension des publics.

→ L'utilisation de la couleur est coûteuse et n'est pas forcément indispensable

3. Comment diffuser les supports écrits ?

Si le projet nécessite le développement de supports écrits, ceux-ci doivent être réalisés pendant les périodes actives mais aussi tout au long du processus de concertation. Cette étape importante permet de trouver un compromis entre coût et efficacité (par rapport au public visé).

→ Avant diffusion

Avant chaque diffusion, une consultation et une validation par les services de communication technique sont obligatoires. Cette expertise (réflexion sur la forme du support, relecture, canaux de diffusion à utiliser,...) est nécessaire pour créer de véritables supports de communication favorisant une cohérence globale des différents outils développés.

→ Les circuits existants

- **les supports institutionnels** : le bulletin municipal, le magazine Lille Métropole Info et les sites Internet, et plus rarement, la distribution « toutes boîtes »,
- **les lieux publics fréquentés** : mairies, bibliothèques, etc. Ces lieux stratégiques doivent être exploités en fonction de la nature du projet et de sa localisation,
- **les médias (presse, télévision, radio)** : ils sont souvent utilisés dans le cadre de grands projets car ils permettent une large couverture médiatique. Leur usage doit rester cohérent et adapté à chaque projet.

3. L'évaluation de la stratégie de concertation Une phase essentielle du projet

Souvent négligée, cette étape permet cependant de préparer la suite de la concertation et de mieux cibler la campagne de communication suivante.

Il s'agit donc d'évaluer, même dans les grandes lignes, quels types de supports ont apporté une information large et bien comprise et quels supports ont été délaissés par le public.

Par exemple, les sondages d'opinion ou les enquêtes de satisfaction sont des outils très utiles pour évaluer l'impact et l'efficacité des supports de communication développés auprès du grand-public.

En résumé

- Les écrits sont donc d'excellents supports à exploiter. Toutefois, les chefs de projet doivent veiller à les utiliser à bon escient et à préserver une harmonisation et une cohérence globale.
- Le vocabulaire, le ton, le style des écrits doivent toujours être adaptés aux destinataires.
- Les écrits sont de véritables supports stratégiques : ils ne sont pas nécessaires pour chaque projet !

La communication technique

Aujourd'hui, il existe trois unités de communication technique au sein de Lille Métropole : une pour le pôle Aménagement et Cadre de vie, une autre pour le pôle des Services Techniques et une pour la direction Développement économique.

Travaillant en étroite collaboration avec la direction de la communication externe et le service de communication interne, ces trois unités ont des missions spécifiques et mènent des actions au service notamment des chefs de projets.

1. Rappel des missions de la communication technique

- Analyser les principales réalisations des directions concernées pour évaluer et mettre en œuvre l'action de communication nécessaire.
- Garantir l'application de la stratégie de communication de Lille Métropole mise en place par la direction de la Communication externe, afin de proposer une image cohérente et un message lisible aux usagers.
- Garantir un lien permanent entre l'utilisateur et son service public par une anticipation et une réactivité constante aux demandes d'information et par la promotion de la concertation.
- Sensibiliser le grand public aux pratiques citoyennes liées aux domaines d'activités des directions.
- Développer un rayonnement interne des réalisations afin de véhiculer les savoir-faire et concourir ainsi à la transversalité des services.
- Assurer une information permanente de l'évolution réglementaire auprès des élus, des associations et des usagers.
- Alimenter les supports d'informations existants au sein de Lille Métropole.

2. Rappel des actions de la communication technique au service des chefs de projet

La communication technique se positionne comme un collaborateur indispensable au bon fonctionnement d'une concertation.

- **UN RÔLE DE CONSEIL** : pour l'organisation, pour le choix des supports à utiliser, etc.
- **UN RÔLE D'ACCOMPAGNEMENT** : pour la préparation de la concertation, pour la réalisation des supports, etc.
- **UN RÔLE DE RELAIS AU SEIN DE LILLE MÉTROPOLE** : avec la communication externe et interne pour informer sur le projet, le valoriser, pour valider la charte graphique, pour accompagner les relations presse, etc.
- **UN RÔLE DE VALIDATION** avant toute présentation ou diffusion de support.

Il est indispensable que les unités de communication technique connaissent toutes les dates de concertation et soient averties le plus tôt des projets.