

III. COMMENT PERMETTRE CONCRETEMENT AUX CITOYENS-USAGERS DE PRENDRE PART AUX SERVICES PUBLICS LOCAUX ET DE LES AMELIORER ?

Nous proposons ici un certain nombre de pistes pour revoir le fonctionnement des dispositifs de participation aux services publics locaux qui existent déjà, ceux qui sont prévus par la loi comme ceux qui sont mis en place par les collectivités et les opérateurs de manière volontaire. Nous faisons également des propositions de nouvelles actions pour développer l'association des citoyens-usagers à l'amélioration des services publics locaux.

Voici nos principales recommandations qui seront développées dans les pages suivantes, au regard des deux axes que nous avons choisis pour présenter nos réflexions:

▪ Nos propositions pour renforcer les dispositifs existants permettant l'implication des usagers citoyens dans les services publics locaux :

- Aller écouter autrement les personnes, favoriser la participation de TOUS les citoyens
- Valoriser les personnes
- Prendre en compte les citoyens-usagers non organisés au-delà du rôle joué par les associations
- Indiquer clairement au citoyen le pouvoir qu'on lui donne au travers de sa participation
- Mieux faire connaître les dispositifs permettant aux citoyens-usagers de participer
- Simplifier l'information donnée sur les services publics locaux
- Multiplier les visites pédagogiques des services publics pour les enfants, les jeunes et les adultes
- Appliquer plus systématiquement les dispositifs existants

▪ Nos propositions de nouvelles actions pour développer la participation des citoyens-usagers à l'amélioration des services publics locaux :

- un poste d'interlocuteur privilégié en charge des services publics locaux
- un livret d'accueil pour chaque nouvel habitant sur ses services publics locaux
- une journée annuelle du service public local et de la participation citoyenne
- un congé citoyen
- un garde champêtre-crieur public-médiateur de terrain
- une formation à la participation pour les élus et les opérateurs

▪ **NOS PROPOSITIONS POUR RENFORCER LES DISPOSITIFS EXISTANTS PERMETTANT L'IMPLICATION DES USAGERS CITOYENS AUX SERVICES PUBLICS LOCAUX :**

❖ **Aller écouter autrement les personnes, favoriser la participation de TOUS les citoyens:**

De notre diagnostic...

Nous pensons que les dispositifs de participation aux services publics locaux doivent toucher davantage de personnes et qu'ils doivent toucher toutes les catégories de population. Nous avons identifié que **des personnes ne participent pas parce qu'elles ne le veulent pas, parce qu'elles n'en ont pas besoin – ce sont les absents de la participation ; d'autres personnes ne participent pas parce qu'elles ne le peuvent pas – ce sont les exclus de la participation aux services publics locaux.**

Le risque si trop peu de gens participent, ou si ceux qui participent sont tous volontaires et directement concernés, c'est que l'intérêt collectif ne soit représenté que par la somme d'intérêts individuels. Pour nous, il est nécessaire qu'un plus grand nombre de personnes participent mais également que tous les publics puissent participer pour **apporter une diversité de regards** sur une question posée. Par cette diversité, les élus et les opérateurs auront une vision plus riche ainsi qu'une connaissance plus fine des besoins de la population, de ses préoccupations.

Nous pensons qu'il ne faut pas forcer les gens à participer, mais leur donner réellement envie de le faire. Il faut proposer, ne pas imposer, et donner les moyens et l'envie à tous les citoyens de participer, même si les circonstances feront qu'une partie seulement aura la possibilité d'être présente ou active. De là, il nous paraît indispensable d'inventer des mécanismes pour permettre à tous les publics de participer, mais également de participer en plus grand nombre. Nous faisons des recommandations en ce sens.

Nous pensons donc que les collectivités et les opérateurs doivent chercher à écouter autrement les citoyens-usagers, en allant vers eux.

Nous avons constaté des différences dans les modalités de mise en œuvre des dispositifs participatifs, car c'est à la collectivité que revient la responsabilité de l'organisation pratique. Nous constatons que c'est parfois au bon vouloir des responsables locaux ou régionaux que revient la qualité de l'écoute des habitants, et dans certains cas, du choix des participants. **Tous les habitants font partie de la cité. Tous n'ont pas le sentiment d'en faire partie.**

Nous aimerions que plus d'ouverture soit recherchée de manière plus systématique, pour que de moins en moins de personnes se sentent exclues et que l'on puisse bénéficier au maximum de la richesse qu'offre la diversité d'une population.

... aux actions :

Nous pensons que les manières de s'adresser aux gens ainsi que la façon dont les instances de participation s'organisent ne permettent pas de toucher tous les publics. Par exemple, cela va des documents qui nous sont adressés et qu'il faut vulgariser aux réunions elles-mêmes, telles qu'elles sont organisées habituellement, et qui peuvent être un obstacle à la prise de parole. Les participants à ces réunions sont passifs et les salles ne sont pas adaptées. Il faut organiser des réunions différemment, utiliser des outils différents et adaptés aux publics, des méthodes innovantes, notamment pour les enfants.

Exemple :

On nous a présenté une initiative intéressante, « Phot'eau », mise en place par Nantes Métropole, qui permet de manière créative et ludique de recueillir autrement l'expression des habitants sur l'eau par le biais de photos qu'ils prennent eux-mêmes.

Les goutteurs d'eau, présentés par la Lyonnaise des eaux à Dijon sont également des moyens plus faciles pour permettre aux usagers du service de s'exprimer.

Pourquoi ne pas téléphoner aux habitants pour les informer des démarches en cours, et les inviter à participer aux dispositifs légaux, plutôt que de simplement utiliser l'information écrite, internet, les affiches ou les articles ? **Nous avons besoin aussi que l'on nous parle, parce que nous ne sommes pas tous sensibles à l'écrit.**

Nous nous demandons si la démarche de l'IGD ne pourrait pas servir d'exemple pour les collectivités. En effet, nous n'aurions probablement pas participé à cette initiative si l'IGD s'était contenté de nous écrire et s'il ne nous avait pas appelés. Avoir une personne au téléphone nous donne un sentiment de considération.

Et pour ceux qui ne peuvent venir, pourquoi ne pas prévoir quelque chose qui leur permette malgré tout de pouvoir faire part de leur avis ? Et de faire en sorte que ceux qui participent incitent plus de monde à participer ? Cela permet de partager l'enthousiasme des citoyens engagés.

Les populations en difficulté, qui sont également souvent exclues de la participation aux services publics, peuvent être mieux soutenues par un collectif ou une association, qui jouent alors selon nous un rôle important de relais. Nous avons vu qu'à Grasse, par exemple, les habitants d'un quartier populaire difficile se sont engagés dans un programme de tri sélectif, avec le soutien du Secours catholique notamment. Ils ont fait passer un message de respect et ont montré comment l'amélioration des services publics locaux pouvait contribuer à faire renaître un quartier.

Plus concrètement, il s'agit selon nous de **rendre accessible la participation :**

- **en réfléchissant aux horaires** des réunions, de permanence des enquêtes publiques, etc. pour répondre aux contraintes des uns et des autres ;
- **en proposant des services de gardes d'enfants** pour faciliter la participation des femmes notamment ;
- **en proposant également des services d'interprétariat** pour toucher des publics ne parlant pas bien le français.

La méthode du tirage au sort pour recruter des participants permet de toucher des publics plus variés, et de les inciter à participer.

Une contribution financière n'est pas non plus à négliger. Lors de notre travail d'enquête sur le terrain entre les ateliers de formation, nous avons repéré l'initiative menée à Albi, la Betty Box, qui consiste à rémunérer les habitants qui amènent leurs déchets à recycler. Dans ce domaine, cela semble une bonne idée.

❖ Valoriser les personnes

Dans le même ordre d'idées, nous constatons que beaucoup de personnes ne se sentent pas assez compétentes pour participer, pour donner leur avis sur les services publics locaux. Certains d'entre nous avaient le sentiment au début de nos travaux qu'ils n'avaient rien à apporter au groupe, qu'ils n'avaient rien à dire d'intéressant sur le sujet. **Nous pensons donc qu'il est important de valoriser les personnes invitées à participer, qu'il faut leur dire : « oui, vous êtes capables d'apporter des choses ».**

Le citoyen-usager se sent alors devenir compétent et responsable. Il peut même prendre plaisir à participer, aux travers des différents dispositifs qui lui sont proposés.

Témoignage :

« Lors du premier week-end de formation, j'ai mesuré mon inaptitude, je me suis dit « je ne comprends rien, je ne sers à rien ». (...) Au fur et à mesure des rencontres (...), je me suis rendue compte que j'avais des bagages, je montais en connaissance. Je me suis sentie heureuse. D'inapte, je devenais apte. (...) Cela m'a apporté énormément. »

Les citoyens-usagers doivent être reconnus dans « l'expertise d'usage » qu'ils peuvent apporter. Plusieurs d'entre nous étaient ravis quand l'IGD leur a confirmé leur participation à cette conférence de citoyens. Cela a stimulé leur motivation à s'investir davantage localement. Participer à une démarche collective, dans laquelle il y avait du temps d'apprentissage et d'échange et l'idée que cela puisse aboutir à quelque chose d'utile nous a également renforcés.

Nous avons compris que le travail ici pouvait nous aider à servir aux autres. Nous pensons que si ces mêmes éléments pouvaient être mis en avant au niveau local, cela permettrait de réduire le scepticisme que certains d'entre nous pouvaient ressentir. Intégrer plus de gens, leur donner plus confiance dans leur capacité d'être utile aux autres pourrait contribuer à une transformation des liens sociaux dans la société, et donner des perspectives de participer à la vie publique autrement qu'en étant élu.

Selon nous, les services publics locaux sont une porte d'entrée à la vie publique et à l'intégration de chacun dans la cité.

❖ Prendre en compte les citoyens-usagers non organisés au-delà du rôle joué par les associations

Nous avons rencontré des associations représentant des consommateurs ou des usagers, certaines représentant les consommateurs dans leur ensemble et dans tous les domaines (par ex. : CLCV¹), d'autres représentant les usagers d'un service public local particulier (par ex. : la FNAUT²), et d'autres un certain type d'usagers (ex. : AVH³). Nous avons également rencontré des associations qui travaillent avec des publics précaires pour leur permettre de s'exprimer (ex. : le Secours Catholique de Grasse).

¹ CLCV : La Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie est une association nationale de consommateurs et d'usagers.

² FNAUT : Fédération Nationale des Associations d'Usagers de Transport.

³ AVH : Association Valentin Haüy, au service des personnes aveugles et malvoyantes.

Ces associations ont un rôle incontournable dans les différentes instances existantes pour faire entendre la voix des usagers : dans les Commissions Consultatives des Services Publics Locaux, lors des enquêtes publiques ou des concertations publiques... Elles sont des relais entre les usagers et ces instances et il est important qu'elles existent pour soutenir les usagers lorsqu'ils rencontrent des problèmes, ou tout simplement pour se faire entendre. Par leur biais, les usagers peuvent plus facilement accéder au bon interlocuteur par exemple.

Si ces associations sont des leviers qui permettent d'exprimer la voix des usagers, nous voyons cependant quelques limites :

- **Ces associations sont méconnues** pour la plupart d'entre elles. Aucun d'entre nous n'avait fait appel à ces associations pour une question liée aux services publics locaux. Quels sont les moyens à développer pour que les usagers aient accès directement à ces associations ? Nous recommandons de faire connaître les associations qui sont considérées comme actives dans les services publics locaux.
- Elles semblent avoir du mal à informer l'ensemble des citoyens-usagers de leurs actions et à leur faire des retours sur ce qui se passe dans les instances auxquelles elles participent. **Elles œuvrent pour les usagers, et notamment pour leurs adhérents, pas pour les citoyens.** Et dans les faits, elles ne sont pas vraiment ouvertes à tous les citoyens.
- **Comment s'effectue le choix de ces associations** pour siéger dans des instances comme les CCSPL ? Selon quels critères ? Ce choix semble manquer de transparence, selon nous.
- Nous avons noté que certains de ces dispositifs ne s'adressent qu'aux associations. Cela soulève la question du lien entre les associations et les habitants. Tout le monde ne souhaite pas faire partie d'associations pour faire évoluer les services publics et les décisions publiques. Les associations ont leur place dans des espaces réservés. Comment se faire entendre en tant que citoyen individuel dans ces endroits là ?

Nous avons par exemple remarqué que les citoyens-usagers ne sont pas directement présents au sein des CCSPL. Il nous semble que les instances de participation aux services publics locaux ne permettent pas à l'utilisateur-citoyen de s'exprimer.

Nous comprenons que cela soit plus facile pour l'opérateur et la collectivité de faire appel à des associations, surtout si elles sont un peu spécialisées et connaissent le sujet. Cependant, les associations deviennent expertes d'un sujet et leur parole n'est plus exactement celle que peut apporter un usager, avec ses réflexions tirées de son expérience quotidienne, ses réflexions « neuves ».

Nous pensons que le filtre des associations doit parfois être enlevé. C'est ce que l'IGD a fait avec nous. Il y a donc selon nous une lacune dans le dialogue tel que nous l'avons évoqué précédemment au sein de ces instances : **les citoyens ne sont pas assez pris en compte en tant que tels. Ils doivent pouvoir être entendus de manière complémentaire aux associations.**

Nous nous sommes beaucoup interrogés sur le poids de la parole du citoyen s'il n'est pas organisé. Faut-il nécessairement se regrouper, s'organiser, pour se faire entendre en tant qu'individu ?

Nous avons entendu qu'il est possible de combiner différentes approches de l'écoute des habitants, avant les réunions, où seules les associations peuvent participer, pour malgré tout inclure les habitants dans le dispositif.

Est-ce que les élus mettent en œuvre suffisamment de choses pour que les citoyens-usagers puissent s'exprimer autrement qu'au travers d'une association ? Comment un citoyen-usager peut-il se faire

entendre ? Qu'est-ce qui est offert aux citoyens-usagers qui ne souhaitent pas s'organiser ou adhérer à une association ?

Nous avons l'expérience qu'un groupement de citoyens, non formalisé en association, peut également être efficace. L'une d'entre nous s'est regroupée avec ses voisins et a écrit à la Mairie pour se faire entendre.

Nous saluons les initiatives types « allo mairie » et la possibilité d'écrire un email par exemple.

Mais la parole des citoyens-usagers doit être prise en compte de manière vraiment complémentaire à celle des associations. Si l'on ne souhaite pas adhérer à une association, on doit pouvoir agir sans elle et intervenir directement, en tant que citoyen.

On doit savoir à qui s'adresser directement et ce qu'on peut attendre de cette intervention, si l'on agit individuellement, sans nécessairement faire partie d'une association. C'est une manière d'intervenir autrement qu'en se plaignant, en agissant comme partenaire du service public, pour avoir du poids, au quotidien.

❖ Indiquer clairement au citoyen le pouvoir qu'on lui donne au travers de sa participation

Nous pensons qu'il faut **être transparent et honnête envers le citoyen-usager** à qui la collectivité, l'élu ou l'opérateur s'adresse. Le pouvoir qu'on lui donne ou pas doit lui être clairement indiqué.

En effet, il existe différents niveaux de participation qui n'impliquent pas les mêmes choses, selon que l'on vient vers lui pour l'informer, ou au titre d'une consultation pour avoir un simple avis, ou d'une concertation, ou pour une co-décision. Le citoyen-usager doit savoir jusqu'où il peut prétendre peser sur le cours des choses.

❖ Mieux faire connaître les dispositifs permettant aux citoyens-usagers de participer

Nous nous interrogeons sur les moyens utilisés pour informer des dispositifs de participation aux services publics locaux.

Faut-il attendre que les citoyens-usagers étudient toutes les lois relatives à la participation pour faire entendre leurs droits en la matière ? Ou pourrait-on s'attendre à ce que les collectivités et les opérateurs soient plus communicants sur cela, et facilitent la participation en mettant en évidence les droits des habitants à participer ?

Pourquoi les collectivités, les associations, les opérateurs, ne facilitent-ils pas l'accès à cette information sur les dispositifs existants ? Ne pourraient-ils pas être plus communicant en la matière ? Les magazines et lettres d'information des collectivités peuvent être de bons outils pour informer sur les différents moyens existants pour participer.

Pourquoi ne pas créer une rubrique bien identifiée sur le site Internet de la collectivité, par exemple « participer aux services publics locaux » ou « améliorer les services publics locaux » qui permettrait l'accès à une information complète et simple sur le thème ?

Au-delà de l'écrit, l'information orale est capitale. Pourquoi pas des ateliers de formation à la participation ? Par exemple via les animateurs de quartiers ?

Nous nous demandons si la population a conscience de l'intérêt de cette participation, ou si l'impression générale est que cela ne sert à rien.

Notre interpellation vise aussi bien les associations reconnues par les municipalités, et intégrées « d'office » dans les dispositifs, que les collectivités. Les unes et les autres ont des signaux à donner à la population de l'intérêt de ces dispositifs. Par exemple, **pourquoi ne pas utiliser les transports publics, les boulangeries, tous les lieux publics, les repas de quartier, les manifestations de quartiers... pour informer, pour rendre compte des résultats de ces dispositifs ?**

Par exemple, si un tracé d'une ligne de transport public est modifié suite à une démarche citoyenne, pourquoi se priver de le faire savoir ? Est-ce parce que l'on craint que d'autres habitants fassent part de leurs propositions ?

❖ **Simplifier l'information donnée sur les services publics locaux**

Il s'agit de simplifier la manière de s'adresser aux citoyens sur les services publics locaux.

Nous attendons que l'expert en charge du service se mette à la portée de tous. Plusieurs fois dans ce travail, nous ne comprenions pas de quoi il s'agissait. « SCOT », « turbidité de l'eau », « trisac », « eau ozonée »... ces mots-là nous échappent, nous ne les comprenons pas, ils sont trop techniques.

De la même façon, certains chiffres ne font pas sens pour les usagers non experts qui n'ont pas les « codes » pour déchiffrer les paramètres, ni pour les mettre en perspective. **Certains chiffres étaient pour nous comme des analyses médicales que l'on ne comprenait pas.**

Certaines présentations type ne sont pas adaptées à tous les publics et certains mots peuvent parfois faire peur et alimenter une méfiance envers le service.

Malgré les efforts faits par certaines collectivités (on nous a présenté notamment le rapport annuel du service de l'eau à Nice), **le citoyen n'a pas les clés de lecture, pour comprendre la qualité et la technicité.**

Nous pouvons imaginer une **formation citoyenne**, comme celle que l'on a reçue. L'expérience des goûteurs d'eau qui nous a été présentée nous a montré que pour apprécier l'eau du robinet et donner un retour vers l'exploitant, il fallait quelques heures de formation. Mais d'un autre côté, est-il normal de devoir recevoir une formation pour pouvoir lire et comprendre sa facture d'eau ?

Les habitants ne veulent pas devoir appeler un spécialiste pour lire les résultats, ni avoir l'impression d'être comme au Moyen Age quand seule une minorité savait lire et écrire.

Il s'agit également de simplifier les moyens de s'adresser aux citoyens sur les services publics locaux.

Communiquer sur les résultats des sondages, faire en sorte que les rapports des délégataires soient lus par la population, faire en sorte que les habitants comprennent leurs factures, sont autant de sujets qui nous paraissent conditionner la participation des habitants à l'amélioration des services publics locaux. Il ne suffit pas de mettre les rapports sur les sites internet. Pourquoi ne pas passer par les conseils de quartier, les associations ou les services de proximité, les radios locales pour parler de ces services publics locaux et de leurs rapports annuels ?

❖ **Multiplier les visites pédagogiques des services publics pour les enfants, les jeunes et les adultes**

Nous constatons que les enfants peuvent avoir une influence sur le comportement de leurs parents s'ils ont été sensibilisés aux principes qui sont derrière le fonctionnement des services publics locaux. Les démarches participatives dans les écoles sont un premier outil à développer.

Les visites pédagogiques des services publics - transports publics, production d'eau potable, assainissement, collecte des déchets - sont autant d'occasion de connaître ces services, de comprendre pourquoi les respecter, comment et pourquoi les améliorer.

Les cours d'éducation civique à l'école pourraient très bien comporter des visites de terrain, ou des expériences comme celles des goutteurs d'eau.

❖ **Appliquer plus systématiquement les dispositifs existants**

« Entre les Suisses qui se posent des questions tous les dimanches par référendum et nous à qui on n'en pose jamais, il y a un juste milieu sans doute. »

Voici quelques propositions pour associer plus systématiquement les usagers citoyens à la gestion des services publics locaux.

✓ Concernant l'enquête publique :

Entre deux week-ends de formation, certains d'entre nous ont expérimenté l'enquête publique et se sont rendus dans les lieux de permanence pour voir comment ils pouvaient donner leur avis.

Ils ont constaté que les dossiers présentés étaient extrêmement complexes, que les personnes de permanence sur place ne connaissaient pas forcément le sujet présenté.

Nous recommandons, particulièrement en ce qui concerne les enquêtes publiques :

- D'informer les habitants simplement sur les projets et la consultation qui va avoir lieu bien avant que l'enquête publique ne soit ouverte.
- De prévoir des documents à consulter qui ne soient pas trop techniques et dont les principaux enjeux soient compréhensibles par l'habitant « lambda ».
- De formuler l'invitation à venir participer à l'enquête publique de manière à toucher les habitants, à ce qu'ils perçoivent la question comme un véritable enjeu pour eux.

✓ Concernant les conseils de quartier :

Les conseils de quartier peuvent être des lieux où discuter de certaines questions liées aux services publics locaux ; nous l'avons vu à Dijon où la communauté d'agglomération a choisi de s'appuyer sur ces instances pour informer sur les services de l'eau et de l'assainissement.

Nous recommandons que ces conseils de quartier soient étendus à l'ensemble du territoire et notamment aux petites communes. L'une d'entre nous a ainsi eu l'occasion de participer à des conseils de quartier dans son village. Les problèmes sont analysés par des groupes d'habitants participant à ces conseils, et en s'appuyant sur des experts, ils présentent au conseil municipal des solutions potentielles à mettre en œuvre. Nous trouvons cette initiative très intéressante.

✓ Concernant les instances comme les CCSPL:

Les travaux dans les dispositifs où les associations sont présentes, pour représenter les usagers de manière organisée, comme les CCSPL, devraient s'appuyer sur des enquêtes locales ou des sondages à grande échelle sur les services publics locaux, pour faire rentrer en ligne de compte la somme des intérêts particuliers. Car nous sommes bien conscients qu'il n'est pas possible de faire entrer tout le monde dans ces instances.

Il s'agit de faire entendre la voix des usagers selon des dispositifs de participation complémentaires, ne permettant pas la même expression.

Nous avons vu qu'en Suisse, des enquêtes téléphoniques sont menées régulièrement auprès d'une centaine d'abonnés tirés au sort, à partir de questionnaires d'une trentaine de questions. Ces enquêtes permettent de montrer que le service est à l'écoute de ses usagers et qu'il peut faire preuve de réactivité.

✓ Concernant les référendums locaux :

Nous savons que depuis 2004, les communes ont la possibilité de mettre en place des référendums locaux. **Ceux-ci pourraient être réellement utilisés sur des questions liées aux services publics locaux, sur des questions précises, qui toucheraient les habitants.**

Par exemple : sur le choix de la mise en place d'un tramway dans une ville, sur un choix important pour la ville (un golf par exemple) ou l'adhésion d'une commune à une communauté d'agglomération.

Par ailleurs, **les pétitions, passé un certain ratio de signature, devraient pouvoir forcer le maire d'une commune à mettre en place un référendum ou une enquête publique, ou au moins un groupe de travail.** C'est le cas en Suisse par exemple, où les habitants ont la garantie, lorsque plus de 1000 habitants signent une pétition, que leur demande soit de par la loi, prise en compte par la collectivité.

Ces différents outils de participation sont importants pour que les usagers puissent faire remonter leurs demandes.

Il nous semble également que plus ces dispositifs seront utilisés, plus la légitimité des décisions sera grande.

▪ **NOS PROPOSITIONS DE NOUVELLES ACTIONS POUR DEVELOPPER LA PARTICIPATION DES CITOYENS-USAGERS A L'AMELIORATION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX :**

❖ **Créer un poste d'interlocuteur privilégié en charge des services publics locaux**

De manière générale les échelles de territoire devenant plus grandes, il importe de garder ou de renforcer une présence de proximité, pour que les habitants ne se sentent pas exclus dans un territoire plus grand, plus complexe à comprendre, plus éloigné. Nous avons en effet constaté que beaucoup de services publics locaux sont gérés par des instances intercommunales par transfert de compétence des communes. Or nous n'identifions pas notre interlocuteur dans ces instances. L' élu en charge du service au niveau intercommunal n'a pas été élu spécifiquement pour cela.

Par ailleurs, nous avons l'impression qu'il est plus difficile d'avoir des renseignements sur un service public local de la part des administrations, des collectivités que de la part de la société privée qui exploite le service. Par exemple, certains d'entre nous ont téléphoné ou se sont rendus à leur mairie pour avoir des renseignements sur la manière dont ils pourraient s'impliquer ou ne serait-ce que pour avoir des informations sur leurs services publics locaux. Après avoir été « baladés » d'un service à un autre, d'une organisation à une autre, ils ont parfois pu avoir le renseignement demandé mais constatent toujours plus de méfiance à répondre de la part des administrations et services des collectivités que des opérateurs.

Témoignage :

« Nous nous sentons même parfois comme des intrus, ou même comme des personnes qui dérangent parce que l'on souhaite une information. »

De plus, les secrétaires de mairie, premiers interlocuteurs des habitants ne savent pas répondre aux questions liées aux services publics locaux et aux instances de participation qui y sont rattachées. Elles ne savent que rarement orienter les habitants vers les interlocuteurs à même de répondre à ces questions.

Témoignage :

« Je crois qu'il vaut mieux aller directement plus haut plutôt que passer par les secrétariats. »

Il serait donc souhaitable de simplifier « l'appareil administratif » : les compétences devraient être plus clairement réparties, il devrait y avoir moins de niveaux institutionnels.

Nous recommandons la mise en place au niveau local d'un interlocuteur bien identifié et identifiable, une personne référente en matière de services publics locaux, qui centraliserait les informations et pourrait répondre aux questions des habitants. Ce pourrait être un élu ou une personne administrative dans une commune importante.

De plus, la collectivité pourrait s'engager à fournir une réponse dans un délai donné.

Cette fonction d'interlocuteur référent en matière de service public pourrait être déclinée dans les quartiers, dans un souci de relation de proximité.

❖ Fournir un livret d'accueil à chaque nouvel habitant sur ses services publics locaux

Chaque commune pourrait mettre en place un livret d'information sur les services publics locaux à remettre à chaque nouvel habitant, ou lors d'un nouveau mandat à l'ensemble des habitants. **Ce livret contiendrait une information sur les services gérés, leur mode de gestion, les contacts pour chaque service, les instances de participation, les associations concernées, les visites possibles des sites...**

Un temps de rencontre pourrait être organisé, occasion pour ces nouveaux habitants d'identifier la personne référente en la matière notamment.

❖ Mettre en place une Journée annuelle du service public local et de la participation citoyenne

Comment prendre conscience de notre co-responsabilité sur les services publics locaux ?

Nous nous sommes rendu compte, en échangeant nos expériences, que nous n'avions jamais pris conscience de cette responsabilité, de ce partenariat, avant la sollicitation de l'IGD pour participer.

Nous avons entendu les intervenants nous expliquer tous les efforts réalisés pour communiquer par écrit sur les services publics. De toute évidence, cela ne suffit pas. Nous recevons tous des factures, des redevances à payer. Jamais cela ne nous a aidés à nous sentir acteur des services publics locaux. Quand une grande enquête publique est lancée, est-ce que les affiches suffisent ? Non. Il nous semble que créer ce sentiment de co-responsabilité, de co-propriété du service public ne peut pas se passer uniquement par la communication écrite traditionnelle.

Au-delà de l'information papier, c'est la rencontre qui permet de comprendre le fonctionnement d'un service. Selon nous, c'est cette rencontre qui permet de concrétiser le partenariat.

Nous avons pu bénéficier de visites de sites liés aux services publics locaux : visite d'une usine de tri des déchets à Nantes, visite du service de transport à Dijon, d'une usine de traitement de l'eau à Nice. Nous souhaitons que, comme les services publics qui nous ont reçu l'ont fait, la population puisse visiter les installations, avoir des explications sur les raisons des choix effectués, avoir des réponses à leurs questions. Cela nous a permis de nous rendre compte de la maîtrise nécessaire au bon fonctionnement de ces services mais également de prendre conscience de notre rôle dans l'amélioration du service (par le tri des déchets en amont ou le comportement en transport par exemple). **Après ces visites, nous faisons davantage confiance à nos services et les respectons davantage.**

Pourquoi ne pas démultiplier ces possibilités pour les habitants ? Nous avons bien noté que certaines installations se visitaient déjà. Mais est-ce que la possibilité de faire ces visites est connue ? Est-ce que leur nombre est suffisant ? Pourquoi ne pas viser à ce que chaque citoyen soit invité à se rendre compte sur place, de ce qui est fait avec sa redevance ou avec ses taxes ? Et poser ses questions, exprimer ses doutes et ses convictions ?

Nous recommandons de créer une Journée des services publics locaux et de la participation citoyenne.

De la même manière qu'une Journée du patrimoine, les gens pourraient visiter partout en France leurs services publics locaux et découvrir par la même occasion comment ils peuvent participer à l'amélioration de ces services. Ces visites devraient être ouvertes à tous et être simples et ludiques.

❖ **Créer un congé citoyen**

Nous souhaitons insister sur l'idée qu'il faut à la fois donner aux gens l'envie de participer mais qu'il faut également développer des moyens pour leur permettre concrètement de participer.

Nous avons donné plus de 12 jours de notre temps pour pouvoir participer à cette démarche.

Cela n'a pas été évident pour la plupart d'entre nous. L'accès à ces démarches et à d'autres, moins demandeuses en temps, doit être facilité. Un congé citoyen permettrait de reconnaître le temps mobilisé et l'investissement citoyen de la personne.

❖ **Aller vers les gens : un garde champêtre – crieur public – médiateur de terrain ?**

Cela fait partie de la responsabilité politique de comprendre qu'il ne suffit pas d'inviter les gens qui viennent d'habitude, mais qu'il faut aller déclencher une envie de participer. Ce n'est pas la même chose de dire « programme de visite » et « nous aimerions que vous veniez pour participer à cette journée ».

Peut-être que le garde champêtre pourrait être celui qui va à la rencontre des habitants, et incarner le crieur public, qui rassemble la population et l'invite bruyamment à se mobiliser ?

Nous avons vu avec les ambassadeurs du tri mis en place par Nantes Métropole, qu'il faut parfois aller longuement sur le terrain : pour vérifier que les gens ont compris ou pour mieux mettre en place le service.

Pourquoi ne pas créer des postes d'animateur, de médiateur sur le terrain, pour aller vers les gens de manière conviviale ?

❖ **Former les techniciens et les élus à la participation**

Une recommandation qui nous tient à cœur est celle de la **formation des élus, des techniciens et des opérateurs à la participation en général, dans les services publics locaux en particulier, afin qu'ils apprennent à être plus à l'écoute et plus à même de communiquer et d'informer les citoyens-usagers sur ces services et l'implication qu'ils peuvent y avoir.**

Cette proposition répond à plusieurs constats que nous avons faits et que nous avons déjà évoqués : la méfiance des administrations, le manque d'informations détenues par les premiers interlocuteurs en contact avec les habitants (secrétaire de mairie ou standardiste téléphonique de l'opérateur), la trop grande technicité du langage des experts et des documents publics... Cette formation permettrait aux élus et aux opérateurs de bien comprendre pourquoi et comment l'implication des citoyens-usagers dans les services publics locaux permet d'améliorer ces services.