

**FABRIQUER,  
GÉRER ET ANIMER  
LA VILLE ENSEMBLE  
QUELLE PLACE DE CHACUN,  
ÉLUS, TECHNICIENS,  
CITOYENS ?**

## SYNTHÈSE DE L'ATELIER 2

Sur un projet comme au quotidien, comment construire une relation entre institutions et citoyens dans le temps.

**Le dialogue entre institutions et citoyens s'intensifie souvent à l'occasion d'un projet ; il peut aussi prendre des formes plus permanentes et quotidiennes.**

- **À quel moment s'organise la discussion entre élus, citoyens et techniciens à l'occasion d'un projet ? Dès le diagnostic ? Dans la définition des enjeux ? Dans les choix de scénario ? Dans le suivi ?**
- **Et au quotidien ? Comment ces acteurs dialoguent-ils au long court sur les évolutions de leur cadre de vie ?**

### Sites témoins >

Jardin des coccinelles à Voreppe, Village Olympique à Grenoble, Saintonge à Echirolles

### Participants >

environ 15% d'élus, 12% d'habitants, 46% de techniciens de collectivités locales, 15% de bailleurs, 12% d'étudiants

## Les idées fortes du débat

### « Redonner un climat de confiance »

La question de **la confiance et de la proximité** entre institutions et citoyens est au centre du débat. La participation habitante est difficile à mobiliser au démarrage d'un projet, surtout lorsqu'il y a eu une « rupture », un sentiment de délaissement de la part des habitants. Pour les bailleurs présents, il s'agissait en amont d'un projet de « *redonner un climat de confiance* » et de « *retisser les liens* » pour remporter l'adhésion des habitants.

Cette confiance ne se décrète pas mais s'instaure au fil du temps, notamment grâce à la mise en place d'un **dispositif humain de proximité**. Le rôle du personnel de proximité est primordial dans la construction et le bon déroulement des projets et constitue une charnière, un « **trait d'union** » entre institutions et citoyens. La présence humaine a un rôle central pour gagner la confiance des usagers. « Le plus difficile est de se faire accepter » mais lorsque la confiance s'installe, la participation et le dialogue augmente car les citoyens se sentent écoutés et donc s'impliquent.

.../...

## SYNTHÈSE DE L'ATELIER 2

Sur un projet comme au quotidien,  
comment construire une relation entre  
institutions et citoyens dans le temps.

« Retraduire les termes  
techniques afin de ne perdre  
personne en route »

**L'échelle de communication** est également un enjeu majeur dans tous les types de projets. Lorsque l'on resserre cette échelle, on gagne en participation et en adhésion : réunion publique pied d'immeuble porte à porte. L'information régulière, transparente et adaptée est aussi garante de la relation entre institution et citoyens. Pour une bonne compréhension du projet par tous, il faut « *retraduire les termes techniques afin de ne perdre personne en route* ». Il est également important de présenter les bénéfices et gains d'un projet car « *les locataires doivent bénéficier d'une réhabilitation, pas la subir* ».

**La temporalité** des projets diffère selon qu'ils soient vus par les institutions, qui sont dans le moyen/long terme, et la vision habitante qui souhaite de l'immédiateté. Pour garantir la confiance et structurer la mobilisation, la temporalité est une clé importante. Il est donc important de pouvoir donner des priorités d'intervention, des **signes d'avancement concrets**, et de respecter les délais pour rassurer les habitants.

### Les questionnements autour du débat

- La question des postes et des professionnels qui les occupent, les investissent, les font évoluer et leur donne une couleur particulière, selon leur expérience et leur sensibilité.
- Comment valoriser le travail des « *personnes charnières* » et comment pérenniser leur action et le climat qu'ils ont su créer lorsque que le projet s'achève.

### Les questions d'ouverture :

Au delà des projets de site ou des projets bailleur/habitants qui concernent des territoires très ciblés, comment associer les citoyens à la construction de leur ville au sens large? Sur un positionnement d'équipement communal par exemple, comment aller chercher les habitants et recueillir leurs avis afin de faire des propositions correspondant au réel besoin des usagers ?

