



**PRÉFET
DE LA RÉGION
PAYS DE LA LOIRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne

**Vers une meilleure association
des citoyens à l'action de l'État
en Pays de la Loire**





**CENTRE À
L'APPUI DE LA
PARTICIPATION
citoyenne**



Ce travail de documentation a été réalisé en mai 2022.

Rédaction par l'équipe d'État LIN : Sofia Martinez, Anne-Laure Guillerme,
Elisa Romieu, Simon Cario et Elsa Portalier

Illustrations, conception graphique, mise en page, schémas :
Roxane Pongerard

Sommaire

<u>1. Introduction</u>	4
<u>2. Contexte</u>	6
<u>3. Projets accompagnés</u>	14
Choix méthodologique : le design au service de la participation citoyenne	14
<u>France Services</u>	18
<u>Aide Sociale à l'Enfance</u>	34
<u>Coéducation – projet MAÏA</u>	46
<u>4. Réflexions communes : formations et échanges inter chantiers – retours</u>	64
<u>5. Évaluation de la démarche et des projets</u>	70
<u>6. Enseignements pour le futur CAP</u>	86
<u>7. Futur fonctionnement du CAP - Perspectives</u>	98
<u>Annexes</u>	102

Introduction

En 2020, la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP) a lancé un appel à projets ayant comme objectif de développer des structures référentes et d'**ancrer des pratiques de participation citoyenne à l'action publique sur les territoires**, financé dans le cadre du Programme d'Investissements d'Avenir.

Six projets portés par des administrations déconcentrées, avec un fort soutien des laboratoires d'innovation publique, ont été sélectionnés :

- Ariège, Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations : développer la place des jeunes dans les politiques publiques ;
- Guyane, Direction générale de la coordination et de l'animation territoriale de la préfecture : favoriser l'égalité des territoires en utilisant les maisons « France Services » comme des laboratoires de participation citoyenne ;
- Hauts-de-France, Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale : une plateforme numérique de ressources autour de cinq projets sur des enjeux de développement durable, de cohésion sociale, de vie associative et d'engagement des jeunes ;

- Île-de-France, Direction régionale et interdépartementale de l'Environnement et de l'Énergie : un accompagnement de 10 porteurs de démarches de participation citoyenne (formations, accompagnement individuel, création et animation d'un réseau régional et évaluations) ;

- Provence-Alpes-Côte d'Azur, Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement : réduire la pollution de l'air et son impact sur la population ;

- En Pays de la Loire, État'LIN, le laboratoire d'innovation publique de l'État en région (Secrétariat Général pour les Affaires Régionales) a également été lauréat pour son projet de création d'un **Centre d'Appui à la Participation citoyenne** afin d'aller vers les publics les plus éloignés des institutions.



Contexte

Contexte de la candidature

Les politiques publiques promeuvent de plus en plus l'inclusion de tous les acteurs (usagers, entreprises, agents...) dans les différentes phases de l'action publique. La participation citoyenne est le **processus qui permet d'offrir une place dans l'espace public aux citoyens, en leur donnant la parole** et en reconnaissant que toute personne peut être un **acteur actif** des politiques et projets qui lui sont destinés.

Impliquer le citoyen à chaque étape de l'élaboration et de l'évaluation des politiques publiques, c'est **valoriser ses capacités et son expertise d'usage**. L'expertise d'usage, en collaboration avec l'expertise technique et politique, peut nourrir et enrichir la qualité de l'action publique afin de **créer des dispositifs** plus cohérents et **mieux adaptés aux besoins** et attentes réels des citoyens.

Ce n'est pas le seul atout de la participation citoyenne : les démarches participatives ont également un impact majeur en matière d'amélioration de la cohésion sociale, de sensibilisation aux problématiques d'un territoire mais aussi de **renforcement de la confiance dans les institutions** et le service public.



La crise sanitaire a mis en évidence l'appétence de la population à se mobiliser au service de l'intérêt général. La qualité et la cohérence des initiatives citoyennes, créées en un temps record, afin d'aider les secteurs les plus touchés, ont mis en évidence l'intérêt, individuel comme collectif, de participer, d'agir. (Covid Tracker, Vite Ma Dose, Covidlist...)

Dans ce contexte, les services de l'État en Pays de la Loire ont eu l'ambition de s'inscrire dans cet élan participatif, de conforter dans notre région le **souhait citoyen de participer activement aux politiques publiques**, et de lui trouver un terrain d'expression.

Cependant, en 2020, au moment du lancement de l'appel à projets Participation Citoyenne, nous avons constaté que les services de l'État n'étaient que trop peu outillés en matière de participation citoyenne, en comparaison notamment des collectivités territoriales, dont certaines (Nantes métropole, Conseil Départemental de Loire-Atlantique) disposent d'équipes dédiées à ces enjeux. Il y a donc un enjeu fort à doter l'État local d'une capacité de dialogue avec les citoyens, afin de mieux prendre en compte les réalités locales et les préoccupations concrètes des citoyens.

C'est pourquoi, en 2020, le laboratoire d'innovation publique des services de l'État en région Pays de la Loire, État'LIN, a souhaité enrichir son offre de services, avec la **création d'un Centre à l'appui de la participation citoyenne** (CAP). L'objectif est de promouvoir la culture de la participation dans tous les territoires à travers des outils et formations adaptés, et d'accompagner les projets de participation citoyenne mis en oeuvre par les services de l'État.

Pour cette première promotion du Centre à l'appui de la participation citoyenne en Pays de la Loire, nous avons fait les choix suivants :

- soutenir des initiatives concernant en priorité les **publics fragiles** qui sont au coeur de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté (aide sociale à l'enfance, familles éloignées de la scolarité)
- appuyer des projets constituant des priorités fortes du gouvernement en matière d'**égalité d'accès aux services publics** (France Services)

Objectifs initiaux du CAP

1. La création d'une **stratégie globale capable de s'adapter** aux particularités de chaque démarche de participation :

- Concevoir une participation citoyenne **fondée sur l'empathie, la diversité, l'inclusion et la reconnaissance des différentes réalités** économiques, sociales et culturelles, et par conséquent embrasser la diversité de publics et de territoires.
- Faciliter la **participation des citoyens les plus éloignés des institutions** et qui ne sont pas mobilisés/engagés dans la construction ou l'amélioration des politiques publiques, afin de démocratiser la participation.
- **Rematérialiser la participation**, en allant à la rencontre des citoyens pour lesquels, soit pour des raisons économiques, soit pour des questions d'acculturation, l'accès au numérique est synonyme de frein à la participation.
- **Inclure l'ensemble des acteurs impliqués** dans la construction de la politique publique ciblée (services de l'État, collectivités locales, élus, agents, associations...).
- Promouvoir l'itinérance de la participation, en allant vers les territoires moins outillés, et qui ont pourtant les mêmes besoins de « faire pour en faisant avec », en imaginant des **formats plus souples et «sur mesure» de participation.**

2. L'amélioration de la confiance et du lien entre citoyens et administration, à travers :

- **L'inclusion des différents acteurs** dans l'ensemble du processus de développement d'un projet, de la consultation jusqu'à la codécision et l'évaluation participative.
- Une **communication effective*** des différentes étapes de la démarche, des modalités de participation ainsi que des résultats.
- Une **évaluation participative** de la démarche et de sa mise en œuvre, en croisant les points de vue de l'ensemble des acteurs. Les objectifs de cette évaluation seront de mesurer les réalisations de la démarche, d'évaluer le processus de mise en place de la participation et de mesurer ses effets et impacts.
- La mise en place d'un outil web global de suivi de la mise en œuvre de chaque projet afin d'assurer le **droit de suite** des participants.

*La **communication effective** est un processus d'échange d'informations visant à favoriser la bonne compréhension d'un message. Elle permet d'optimiser la collaboration et d'entretenir un climat de confiance. Cette communication doit être claire, correcte, complète, concise et empathique.

3. L'inscription de la participation dans la durée à travers deux leviers d'action : l'**acculturation** et l'**engagement**.

- **Promouvoir la culture de la participation** dans les administrations en les accompagnant dans leurs démarches et en leur fournissant outils et formations adaptés, afin d'avoir in fine des organisations « apprenantes ».

- **Faciliter l'engagement** des différents acteurs à travers :

- des **étapes précises avec des temps forts**, permettant aux citoyens de s'impliquer dans celles qui les intéressent le plus, afin d'éviter l'essoufflement des participants et de favoriser leur renouvellement.

- une **attention continue** envers tout ce qui pourrait constituer un **frein à la participation** des citoyens (proximité, disponibilité, intérêt des sujets...)

- une grande **diversité des méthodes** d'animation, pour rendre les démarches de participation plus attractives et engageantes.

- une **communication réfléchie**, afin de faire appel aux citoyens à bon escient.

Le Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne s'appuie sur une conviction forte : la participation est un **processus d'écoute, de reconnaissance et d'acceptation des différents points de vue**, mais surtout un **processus d'apprentissage** pour toutes les parties prenantes.

Projets accompagnés

Choix méthodologique : le design au service de la participation citoyenne

Il existe différentes méthodes et outils pour faire participer les citoyens selon l'objectif recherché. Certaines démarches sont ouvertes à tous et visent à encourager la participation la plus large (ex : enquêtes en ligne). D'autres sont réservées à des panels représentatifs de la diversité de la population ; elles sont fondées sur le principe de la délibération collective et exigent une implication plus forte des citoyens (ex : convention citoyenne, conférence de consensus...).

Le design nous a semblé tout particulièrement adapté à nos projets de participation citoyenne pour les raisons suivantes :

Le **design de services** est une méthodologie **qui place l'utilisateur au sens large (*human-centered*) au cœur de la démarche, afin de construire de manière collaborative des solutions répondant aux besoins émanant du terrain**. L'utilisation de méthodes collaboratives, créatives et empathiques, avec des phases de projet précises basées sur un travail de terrain, rend le design de services parfaitement adapté aux premiers objectifs fixés pour le CAP.

Cette méthodologie de résolution de problèmes s'organise autour de 5 étapes :



L'immersion permet d'appréhender le contexte d'un projet en allant à la rencontre des différentes parties prenantes afin de mieux comprendre leurs usages, besoins et attentes.



Les ateliers de **co-création** permettent d'imaginer et de concevoir des solutions de manière collaborative avec l'ensemble des parties prenantes à partir des problématiques qui ressortent de la phase d'immersion.



Les prototypes permettent de rendre tangible les idées et solutions créées lors de la phase de co-création avant de les tester sur le terrain.



Les tests permettent de donner le temps nécessaire aux usagers pour s'appropriier le dispositif, l'essayer, l'utiliser en situation réelle. Ils font ressortir les points à améliorer afin de l'ajuster pour qu'il soit le plus adapté possible.



Une fois les solutions mises en place, **l'évaluation participative** permet de mesurer les effets et impacts de la démarche participative et ses résultats afin d'en garantir l'efficacité, d'en tirer des enseignements et de la pérenniser.

D'autres raisons ont guidé notre choix de recourir au design de services :

- Bien que le design de services soit une **méthodologie structurée en terme de phases**, elle reste toutefois **adaptative** en fonction du public, de la problématique, des outils... Cette capacité d'adaptation a semblé indispensable, à l'équipe du CAP, afin d'avoir un accompagnement des projets adéquat et évolutif en fonction des besoins des citoyens.
- La démarche design démarre toujours par une **phase d'immersion à partir d'une problématique** (et non pas d'une solution) et d'une rencontre du terrain empathique, sans préjugés, avec un regard « naïf », qui permet de **comprendre le contexte** des citoyens ainsi que des administrations.
- **Un accompagnement de A à Z** : de la rencontre de l'ensemble des parties prenantes concernées à la proposition de nouvelles solutions et des tests de celles-ci, avec un regard toujours empathique et collaboratif.
- **Les phases de la démarche ont autant d'importance que les résultats.** En effet, le but des phases étant de faire participer les citoyens dès les premiers pas et tout au long du projet, la démarche devient en soi un outil majeur et un résultat de la participation, au même titre que les solutions créées.

- Le **rôle du designer**, en tant que facilitateur, est de **libérer la parole des citoyens** et de **faciliter leur engagement** et leur **capacité d'initiatives** dans les démarches, en créant des **outils qui s'adaptent** au public et au contexte

Les trois projets de la première promotion du CAP ont été accompagnés par des designers, qui ont appliqué cette méthodologie de manière différente selon les projets. Cela a ainsi permis de comparer son application au sein des projets en fonction des différents niveaux et moments d'implication des citoyens et des administrations.

Dans une démarche d'accompagnement des projets par le design, au delà des compétences propres aux designers, il a été primordial de s'entourer d'autres savoir-faire. En effet, **l'apport de savoirs connexes** au design, notamment issus des sciences sociales et l'intégration de sociologues aux équipes de designers a été un atout indéniable dans les différents projets.

Première promotion : les projets accompagnés

France Services

Créés en 2016, les maisons des services au public (MSAP) étaient des espaces partagés par plusieurs opérateurs nationaux pour proposer leurs services destinés au public. Elles avaient pour ambition de permettre aux citoyens de trouver tous les services dont ils avaient besoin dans un seul et même endroit (guichet unique). Les MSAP se voulaient une réponse à l'inégalité d'accès aux services publics, une réponse de proximité pour lutter contre la fracture numérique et le non recours aux droits. Les MSAP se caractérisaient cependant par une forte hétérogénéité, en termes de services publics représentés, d'offres de services et de répartition sur le territoire.

Déployés au lendemain du « Grand débat national », les espaces France Services constituent le nouveau modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, en ville ou à la campagne, d'accéder aux services publics et d'être accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.



Au moment de la candidature à cet appel à projets de la DITP, et après 6 mois d'existence des premières structures labellisées France Services, quelques réflexions et pistes de progrès ont émergé :

- Les services publics concernés n'avaient que **peu de visibilité sur l'activité des France Services** et sur la **satisfaction des citoyens**.

Qui étaient les utilisateurs des structures France Services ? Comment évaluaient-ils l'offre de services actuelle ? Quels étaient leurs attentes/besoins ? Comment adapter l'offre présente dans ces lieux d'accueil de proximité ?

- De plus, le réseau France Services était-il suffisamment connu des citoyens et plus particulièrement des plus fragiles ? Ne souffrait-il pas d'un **manque de visibilité et de notoriété** ?

- Au-delà des espaces France Services, l'**absence d'un portail numérique commun** aux partenaires représentés pouvait-il rendre difficile l'accompagnement des usagers ?

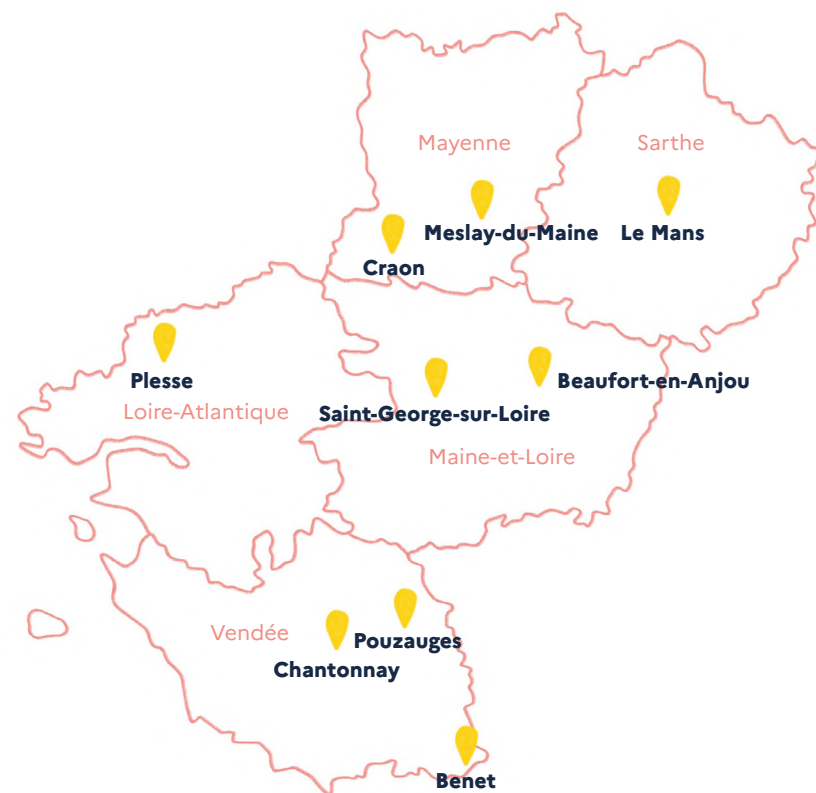
Objectifs de départ

Les principaux objectifs du dispositif de participation citoyenne associé aux structures France Services ligériennes étaient les suivants :

- **Évaluer** avec les citoyens l'**adéquation entre l'offre de services des France Services** et les **besoins réels des usagers** ; le cas échéant, faire évoluer l'offre de services en conséquence ;
- **Simplifier les démarches administratives** pour, d'une part, agir contre le non recours aux droits et, d'autre part, améliorer la qualité du service rendu et l'image du service public (confiance et transparence).

Déroulé

- Suite à un appel à volontaires, **9 France Services** réparties dans les 5 départements des Pays de la Loire se sont montrées intéressées pour suivre ce projet réalisé par l'agence de design &si, composée de designers et d'un sociologue, avec l'appui de l'équipe d'État'LIN.
- Les **immersions** ont commencé en février 2021 suite à une première réunion de présentation de la démarche et du calendrier du projet avec les référents préfectoraux et les agents des France Services. Elles se sont déroulées jusqu'à mi-mars.
- Ces immersions ont permis à l'équipe d'**analyser plusieurs facettes du fonctionnement** des France Services : leurs objectifs et publics ; leur implantation territoriale ; leur identité et notoriété ; l'aménagement des espaces ; le statut de l'agent d'accueil, son métier et sa posture ; les champs d'intervention et services proposés ; la relation entre partenaires ; les outils à disposition des agents et, enfin, l'animation du réseau des France Services.





Atelier de co-création - France Services Pouzauges

Les conclusions que nous avons pu tirer de cette première phase sont les suivantes :

- Des **espaces France Services** encore assez **mal identifiés par les citoyens**, et une offre de services associée trop peu lisible, ce qui illustre l'intérêt, entre autres, d'un travail de communication au niveau national et local
- L'intérêt de proposer aux espaces France Services un **guide d'aménagement** possible et adaptatif des locaux
- **Agent d'accueil** en France Services : un métier et une **posture** à cadrer et un **besoin de formation** concrète clairement identifié
- Une **relation entre les différents partenaires** à fluidifier
- Un besoin d'**animation territoriale**, de pair-aidance, d'outils clé en main de médiation, de coordination et de suivi adaptatifs à destination des agents
- Un potentiel de mise en commun et de **mutualisation des solutions mises en place** individuellement par les France Services.

À partir des résultats de cette première phase, l'agence &si a mené 5 ateliers participatifs avec citoyens, agents France Services, référents préfectoraux et partenaires.

12 propositions de solutions ont émergé de ces ateliers

1. Une **communication décalée**, inscrite dans le quotidien, en marge de la communication nationale, par le biais de canaux qui n'existent pas ou qui ne sont pas suffisamment exploités aujourd'hui : les commerces de proximité et les objets du quotidien (ex: sachet des baguettes de pain).
2. Un **guide d'aménagement** qui reprendrait les notions de sécurité, confidentialité, convivialité, sobriété et d'espace aéré et lumineux.
3. Un **site web «test»**, à destination des usagers afin qu'ils puissent expérimenter le fonctionnement et les différentes étapes à suivre sur les sites internet des partenaires (CAF, impôts, Pôle Emploi...).
4. Une **cartographie des partenaires** afin de centraliser les informations sur ces derniers pour mieux orienter l'utilisateur.
5. Un **nuancier administratif** visant à faciliter la compréhension des démarches et le recours aux droits. Un outil ludique, facilement transportable avec les démarches administratives les plus importantes classées par événements de vie.
6. Des **tutoriels des démarches administratives** sous forme de facilitation graphique, de "recette". L'utilisateur pourrait repartir avec l'explication pour essayer de faire ses démarches seul ou reproduire la démarche effectuée avec l'agent.
7. Un **mémo**, un document France Services pour collecter ses identifiants et mots de passe, associés à chaque démarche.
8. Une **facilitation graphique** qui explique le concept de France Connect.
9. Une **pochette France Services** ayant comme objectif de responsabiliser les usagers et les rendre plus autonomes. Elle serait fournie par les France Services pour ranger ses papiers, démarche par démarche, en incluant une liste des documents nécessaires inscrite à l'intérieur.
10. Un **questionnaire qualitatif de satisfaction** afin d'identifier des points d'améliorations propres à chaque France Services.
11. Une **fiche agents France Services** ayant comme objectifs d'expliquer les services, le cadre et les missions d'un agent France Services et de présenter le rôle des agents sous forme visuelle, à destination des usagers, voire des nouveaux agents France Services.
12. Un **circuit de l'information**. Définir une communication adaptée, travailler sur la hiérarchisation des informations et leur centralisation, ainsi que sur les modalités de communication les plus appropriées.

Trois solutions à tester ont été choisies par les agents France Services, les référents préfectoraux et les partenaires de ce projet.

- un **nuancier administratif** avec des démarches par évènements de vie
- une **pochette France Services** afin de pallier l'oubli des documents
- des **tutoriels des démarches** afin d'accompagner les citoyens vers l'autonomie

Une **journée de test**, impliquant agents et usagers, a eu lieu dans la plupart des structures France Services participantes, ce qui a permis d'ajuster les prototypes et de produire une deuxième version, qui a pu être testée pendant un mois dans chaque France Services.



Pochette



Nuancier administratif



Tutoriel des démarches

Résultats et suite du projet

- Suite à cette dernière phase de test, menée fin 2021, le CAP a proposé de financer la **production de deux nuanciers par structure** et l'envoi des **mémos et tutoriels en version dématérialisée** : 88 France Services en Pays de la Loire se sont montrées intéressées.
- En parallèle, un dialogue avec l'ANCT a été conduit afin d'étudier l'opportunité d'un passage à l'échelle au niveau national.



Ce qui a bien fonctionné

- La **collaboration entre l'agence de design &Si et l'équipe de designers d'État'LIN** a été essentielle pour élargir le nombre de structures France Services participant au projet. Cela a permis de passer de 5 France Services à 9, en assurant la diversité des structures et des territoires (les 5 départements des Pays de la Loire ont été représentés dans la démarche)
- La **variété** (taille, structure d'accueil, partenaires, ancienneté, lieu d'implantation ...) **des structures France Services** s'étant portées volontaires pour cette expérimentation
- La **capacité à réajuster la problématique** et les objectifs du projet en fonction des retours du terrain et des actions mises en place au niveau national en parallèle (sans corrélation avec le projet)
- La **diversité des méthodes** et des **outils de consultation des citoyens** : les actions d'aller vers les citoyens, en adaptant les outils d'échange et de consultation en fonction du contexte
- La mobilisation d'une **grande variété d'acteurs**
- La **fluidité d'enchaînement des différentes étapes**
- Le **passage à l'échelle réussi au niveau régional**, illustré par l'intérêt montré par les France Services des Pays de la Loire pour recevoir les outils créés (88 réponses positives sur 90 France Services)

Freins rencontrés

- Un plan d'évaluation de l'offre de services et de communication a été mis en place au niveau national en même temps que ce projet. Malgré une prise de contact avec l'ANCT en amont du démarrage du projet, le **manque de communication régulière avec le niveau national** sur ces sujets a pu créer la confusion, notamment auprès des acteurs mobilisés.
- Le **système de vote** des solutions à prototyper, sans détailler les possibles impacts de ces dernières, a conduit au choix des solutions les plus faciles et rapides à mettre en place. Ces solutions ont pu être perçues par certains agents comme « gadgets », et ne répondant pas à leurs attentes en terme d'impacts sur leur quotidien.
- Le choix d'un **mode de participation des citoyens** se rapprochant plus de la **consultation** que de la co-création.
- Une **difficulté à communiquer** et expliciter le projet **auprès des citoyens** dans le but de les impliquer dans la démarche.



Points d'amélioration

- Le **système de vote** des solutions à prototyper : permettre à chacun de bien identifier les impacts des solutions et impliquer les citoyens.
- Mettre en place une **communication plus récurrente** avec le national tout au long de la démarche
- Mettre en place une **communication «grand public»** afin d'arriver à toucher plus de citoyens.



Aide Sociale à l'Enfance

Créer un dispositif d'écoute des grands mineurs et des jeunes majeurs placés dans les services de la protection de l'enfance

Dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, et dans la perspective de la contractualisation entre l'État et les départements, le groupe de travail «Jeunes sortants de l'ASE», associé à la stratégie, a élaboré un document de référence en février 2019.

Ce document, intitulé «Accompagner les sorties de l'Aide Sociale à l'Enfance» repose sur un engagement préalable : le maintien du lien social avec les jeunes sortants de l'ASE.

Le volet «accompagner les sorties de l'ASE» de la stratégie venait réaffirmer la volonté de l'État d'accompagner les Départements dans leur mission de protection et de sécurisation des parcours des jeunes majeurs, pour qu'il n'y ait plus aucune sortie « sèche » et non choisie des dispositifs d'aide sociale à l'enfance. L'ambition portée est de veiller à ce que la sortie de l'ASE ne déstabilise pas les jeunes à l'atteinte de leur majorité.



Dans ce contexte, le Conseil départemental du Maine-et-Loire a souhaité s'inscrire dans l'ambition portée par le Centre à l'appui de la participation citoyenne, avec un projet visant à créer un **dispositif d'écoute des grands mineurs et des jeunes majeurs placés** dans les services de la protection de l'enfance. Si le cadre normatif de la protection de l'enfance place la participation des jeunes et des parents au coeur du projet pour l'enfant, celle-ci demeure particulièrement complexe à mettre en oeuvre.

L'ambition du projet était de développer la notion de représentativité citoyenne en cherchant à déterminer **comment susciter et inscrire dans la durée la participation des jeunes à l'action publique**, la renforcer et la mettre en place.



Objectifs de départ

- **Donner la parole aux enfants confiés**, à leurs parents, et aux associations qui interviennent dans la mise en œuvre de la politique de protection l'enfance, et soutenir leur implication individuelle ou collective dans cette politique publique.
- **Donner aux jeunes les moyens de participer** à l'amélioration des dispositifs d'aide sociale à l'enfance et les aider à devenir des citoyens actifs.

La démarche se voulait donc à la fois sociale et éducative. Elle était aussi expérimentale puisqu'il s'est agi de tester, d'apprendre et d'évaluer les dispositifs d'écoute et de participation qui épousent la singularité des jeunes. Enfin, elle se voulait apprenante : former une équipe d'action avec les professionnels, afin de les faire gagner en autonomie tout au long de ce projet.

Déroulé

L'équipe projet, composée de 12 professionnels de l'ASE, et de **l'agence de design Okoni**, a travaillé sur la création d'une grille d'entretien pour la première phase d'immersion auprès des jeunes. L'équipe projet s'est ensuite mobilisée afin d'**interviewer 22 jeunes**. (cf. *fiche outils n°5 p.110*)

Suite à cette phase d'immersion, **3 ateliers participatifs avec l'équipe projet** ont été organisés par l'agence Okoni :

- le premier avait comme objectif d'**analyser les interviews** réalisées auprès des jeunes ;
- les deux autres visaient la **création de 3 dispositifs d'écoute** à tester avec les jeunes mobilisés.

Malgré la charge de travail quotidienne des professionnels, leur participation au projet s'est révélée très importante lors de la phase d'immersion. Cependant, elle s'est petit à petit essoufflée lors des ateliers.

Le choix a donc été fait de ne proposer que **2 dispositifs** :

- **une émission radio** créée par des jeunes de l'ASE afin de leur donner l'opportunité de s'exprimer sur leur vécu et de déstigmatiser l'aide sociale à l'enfance.
- **une fabrique à projets** : un réseau de jeunes de l'aide sociale à l'enfance, de professionnels engagés et de personnes motivées à les aider. Ce réseau leur permettrait d'échanger avec d'autres jeunes, de trouver des ressources utiles, de monter une équipe et d'être accompagnés dans la création et la mise en place de projets.

L'accompagnement de l'agence Okoni finissant après la phase de co-création, l'équipe d'État'LIN a assuré la continuité de ce projet. **Deux groupes de travail se sont donc créés** autour des dispositifs proposés et des **ateliers à distance** ont été organisés **avec quelques jeunes**.

Cependant, malgré les actions de mobilisation menées auprès des jeunes, les deux projets ont subi un fort désengagement de la part des professionnels et des jeunes. Il a donc été décidé de poursuivre uniquement le projet « radio », qui était le seul à compter des jeunes impliqués et motivés.

Afin de créer et **faire perdurer le lien entre l'équipe projet et les trois jeunes impliqués**, l'équipe projet est allée à leur rencontre plusieurs fois, de manière informelle, dans le but de faire connaissance et de **créer un lien de confiance avec eux**. Il est important de noter le peu de disponibilité des jeunes, lié à leur emploi du temps et contraintes respectifs, et donc l'importance pour l'équipe projet de s'adapter et de proposer des temps en soirée, et des solutions de transport et de restauration.



Rencontre avec les jeunes mobilisés - Angers



Suite à la rencontre des jeunes avec une radio locale et à la prise de conscience des contraintes associées à une programmation à la radio, le projet a évolué vers **une série de podcasts**, format mieux adapté à la disponibilité des jeunes participants.

Plusieurs ateliers ont ensuite été menés avec les jeunes afin de définir les thématiques à aborder dans les podcasts, les enregistrer, montrer aux jeunes l'utilisation d'un logiciel de montage et monter les podcasts.

Résultats et suite du projet

- **Création des conditions propices** à la mise en place d'une série de podcasts pouvant donner la parole aux jeunes de l'ASE, avec une identité visuelle et un nom, ainsi qu'une initiation aux outils permettant aux jeunes de monter, de façon autonome, les podcasts.
- **Deux podcasts** avec deux formats différents autour de la thématique du parcours des jeunes au sein de l'ASE :
 - une conversation entre deux jeunes ;
 - un entretien entre une professionnelle de l'ASE et une jeune
- La **création de lien entre les jeunes** et les professionnels a également contribué à la naissance de l'association **Repairs 49**, communauté d'entraide créée par et pour les jeunes sortant de l'ASE dans le Maine-et-Loire.
- La **diffusion et de la communication** autour des podcasts sur les réseaux sociaux est actuellement en discussion. En parallèle, l'association Repairs 49 pourrait également relayer les podcasts afin d'assurer la continuité du projet.



Ce qui a bien fonctionné

- La **création d'un lien de confiance** entre l'équipe d'État'LIN, les pilotes du projet et les jeunes, qui constitue un public plutôt méfiant à l'égard des institutions et qui n'a pas l'habitude de s'exprimer sur son vécu
- Le **fort investissement** de l'équipe du CAP et des pilotes afin de créer des échanges de qualité avec les jeunes.
- La **mobilisation et l'engagement des pilotes** indispensable pour le déroulé de ce projet, ainsi que leur **bonne connaissance du terrain** qui a été un apport précieux
- La **formation-action** proposée dans le cadre de l'accompagnement du CAP qui a eu un impact réel sur les pilotes du projet (motivation, pratiques)
- L'**intégration de l'équipe projet** (professionnels de l'ASE) **dans la phase d'entretiens** qui leur a permis d'avoir un contact différent, dans un autre cadre, avec les jeunes
- La **disponibilité des équipes** et la capacité à se mobiliser hors des horaires de travail afin de faciliter la participation des jeunes à cette démarche (horaires des rencontres décalés car les jeunes participants étaient en formation)





Freins rencontrés

- La **difficulté à mobiliser et à engager l'équipe projet et les jeunes** tout au long de la démarche, due à plusieurs facteurs : crise sanitaire, emploi du temps, contraintes matérielles ...
- Malgré l'intérêt et l'implication de l'équipe projet dans les premières phases de la démarche, sa sur-mobilisation (s'ajoutant à une forte charge de travail déjà présente) a causé un épuisement de l'équipe à la moitié du projet et a mené à sa quasi totale disparition
- Le **fait que les jeunes n'aient pas été conviés aux premiers ateliers** menés lors de la phase de co-création, qui avaient comme objectifs de définir 3 dispositifs d'écoute. Cela nous interroge sur la pertinence des pistes de solution créées et choisies au regard du terrain
- Le **temps possible d'engagement des jeunes** a été assez **limité** au vu de leur emploi du temps très chargé, lié à leurs études ou leurs emplois respectifs
- Les pilotes du projets ont rencontré des difficultés pour justifier, auprès de leur hiérarchie, leur engagement dans le projet, notamment dû à la nécessité du projet de s'établir hors horaires institutionnels.
- La mobilité et la **précarité financière des jeunes** a pu être un frein à leur engagement et leur mobilisation sur le projet
- La **difficulté**, liée aux procédures administratives, à **prendre en charge les frais** de déplacement et de repas **des jeunes** et à organiser des rencontres hors lieux et horaires institutionnels – conditions nécessaires à la participation et l'implication des jeunes.

Points d'amélioration

- **Mieux intégrer des jeunes à l'ensemble des phases du projet** afin de construire un lien de confiance avec eux tout au long du projet et pouvoir ainsi créer des solutions qui sont adaptées et répondent à leurs besoins réels
- **Préciser et cadrer le temps d'investissement de l'équipe projet dès le début du projet**, ce qui aurait pu permettre à l'équipe projet d'avoir connaissance de l'investissement demandé dès le départ et éviter ainsi sa disparition du projet
- **Assurer une meilleure collaboration**, dès les premières phases, **avec le prestataire** en charge d'une partie du projet, afin d'éviter une rupture dans l'accompagnement une fois la prestation finie
- Mieux définir en amont, avec la hiérarchie, la prise en charge possible des frais inhérents à la bonne participation des publics concernés



Co-éducation - Projet MAÏA

**Amélioration du lien entre les collèges et les familles très éloignées de la scolarité de leur enfant.
[projet en cours !]**

Ce projet, né des réflexions du groupe de travail « pauvreté et réussite scolaire » de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, en lien avec ATD Quart Monde, part du constat que l'éloignement des familles de la scolarité de leurs enfants a un grand impact sur leur réussite scolaire.

L'Académie de Nantes fait de la réussite scolaire des élèves une priorité de son action en cherchant à renforcer la qualité de la co-éducation, notamment pour ceux ayant une famille très éloignée de la scolarité. On sait que cet éloignement peut être dû à une arrivée récente sur le territoire ou à une mauvaise expérience dans leurs relations avec l'école. L'impact des inégalités socio-économiques constitue aussi un facteur à prendre en compte.



Objectifs de départ

- **Mieux comprendre les besoins, attentes et difficultés** des différentes parties prenantes (élèves et leurs familles au premier chef, mais aussi communauté éducative et partenaires) et **construire collectivement des outils et solutions** permettant de transformer les relations entre le collège et les familles.

- **Renforcer les liens** de la communauté éducative, favoriser la co-éducation et le travail collaboratif, et, in fine, **favoriser l'implication des familles** dans la réussite du parcours scolaire de leurs enfants.

Déroulé

Au cours l'été 2020, ce projet a été présenté à plusieurs collèges du territoire ligérien. Deux collèges se sont montrés intéressés pour mener l'expérimentation :

- un collège à Saint Nazaire (44), situé dans une cité éducative
- le collège René Couzinet situé à Chantonay (85), dans un territoire rural faisant partie d'un territoire d'expérimentation d'un REP (Réseau d'Éducation Prioritaire)

Ces deux collèges ont des problématiques et des réalités différentes, mais complémentaires, ce qui permettait de comparer les deux terrains afin de trouver des pistes d'action pouvant être répliquables dans d'autres territoires.



Les effets de la crise sanitaire dans le milieu éducatif et la forte charge de travail des équipes éducatives des deux collèges ont impacté le démarrage du projet (initialement prévu pour septembre 2020) et l'engagement possible des équipes des collèges.

Le projet, intitulé MAÏA, a finalement commencé en juillet 2021 dans le **collège vendéen René Couzinet**.

Une **équipe projet** composée d'enseignantes, de la directrice SEGPA, de l'adjointe à la principale, d'une CPE, de l'assistant social et enfin de la principale du collège a été constituée en juillet, **avec pour mission d'accompagner et coordonner ce projet au sein du collège**.

Au vu des expériences précédentes, l'équipe d'État'LIN a jugé nécessaire de réaliser un atelier de cadrage avec l'équipe projet du collège, afin de construire avec eux un plan d'action, préciser leur rôle et leur degré d'engagement et faciliter ainsi leur implication, indispensable à la réussite du projet.

SEGPA : section d'enseignement général et professionnel adapté

CPE : Conseillère principale d'éducation

Un calendrier a été établi avec des temps forts précisés pour le démarrage du projet à la rentrée 2021.

La **première phase d'immersion** a démarré en septembre 2021 avec comme objectif de **récolter la parole de l'ensemble de la communauté éducative, des délégués des parents**, mais aussi **des élèves** de 5ème et 6ème. Pour cela, l'équipe d'État'LIN a réalisé :

- des **observations** lors des temps d'échange entre le collège et les familles (réunions parents-profs, réunions de rentrée)
- un total de **30 entretiens auprès de la communauté éducative** (professeurs, personnel de direction, personnel administratif, personnel technique et personnel du pôle médico-social)
- un **entretien** en groupe avec les **délégués des parents d'élèves** du collège
- plusieurs **ateliers sur la thématique du « collège du futur » avec les élèves de 5ème et 6ème**.

L'objectif de ces ateliers était double : d'une part, recueillir la vision et les attentes des élèves sur le collège et les interactions qui s'y passent ; d'autre part, faire connaître l'équipe d'État'LIN auprès des jeunes et attiser leur curiosité afin qu'ils puissent parler du projet au sein de leur famille.

Le 1er décembre 2021, le collège organisait un Téléthon ouvert aux familles.

L'équipe d'État'LIN a vu ce temps convivial comme une opportunité de rencontres avec les familles. Pour cela, l'équipe a mis en place, en amont, des **ateliers participatifs avec les élèves afin de construire deux stands, destinés à présenter le projet et recueillir la parole des familles.** (cf. fiche outils n°7 p.114)

En parallèle, un **flyer « Super Talent » a été distribué à tous les élèves** de 6ème et 5ème, permettant à chaque élève de présenter un membre de sa famille, dans un objectif de **valorisation des compétences** en identifiant son «super-pouvoir». Un court descriptif du projet et une invitation à venir rencontrer l'équipe lors du Téléthon étaient également présents sur ce flyer. (cf. fiche outils n°8 p.116)

Lors de la soirée du Téléthon, l'équipe d'État'LIN a pu rencontrer quelques familles, leur présenter les travaux menés avec les élèves et les inviter à contribuer au projet grâce à 4 activités. (cf. outils n°9 et n°10)



Préparation d'un stand construit par les élèves

Suite à cette première phase d'immersion, nous avons pu dresser plusieurs constats :

- La **volonté et l'engagement de la communauté éducative** à se rendre disponible et à s'investir pour le bien-être des élèves

- L'**évolution de la posture des enseignants** : d'un métier centré sur l'apprentissage des compétences vers une posture de co-éducateur

- L'**absence ou la perte de confiance de la part des familles** :

- envers l'institution (mauvais vécu personnel)

- envers elles-mêmes (demander de l'aide = sentiment de honte, peur d'être jugées)

- dans l'accompagnement de la scolarité de leur enfant (personnes allophones, niveau d'études...)

- Une **communication descendante et parfois négative** de la part de la communauté éducative, ce qui peut engendrer une difficulté à la prise de parole des familles

- **Importance des rencontres physiques avec les familles** afin de leur montrer qu'elles sont accompagnées et soutenues dans la scolarité de leurs enfants

- Le **collège est vu comme une institution fermée** aux familles

- La **difficulté** pour les familles à **comprendre le fonctionnement du collège**



Atelier «Collège du futur» avec des élèves de 6^{ème}

À partir des premiers constats soulevés lors de la première phase d'immersion, en collaboration avec l'équipe projet du collège, **deux grands leviers d'action** ont été priorités :

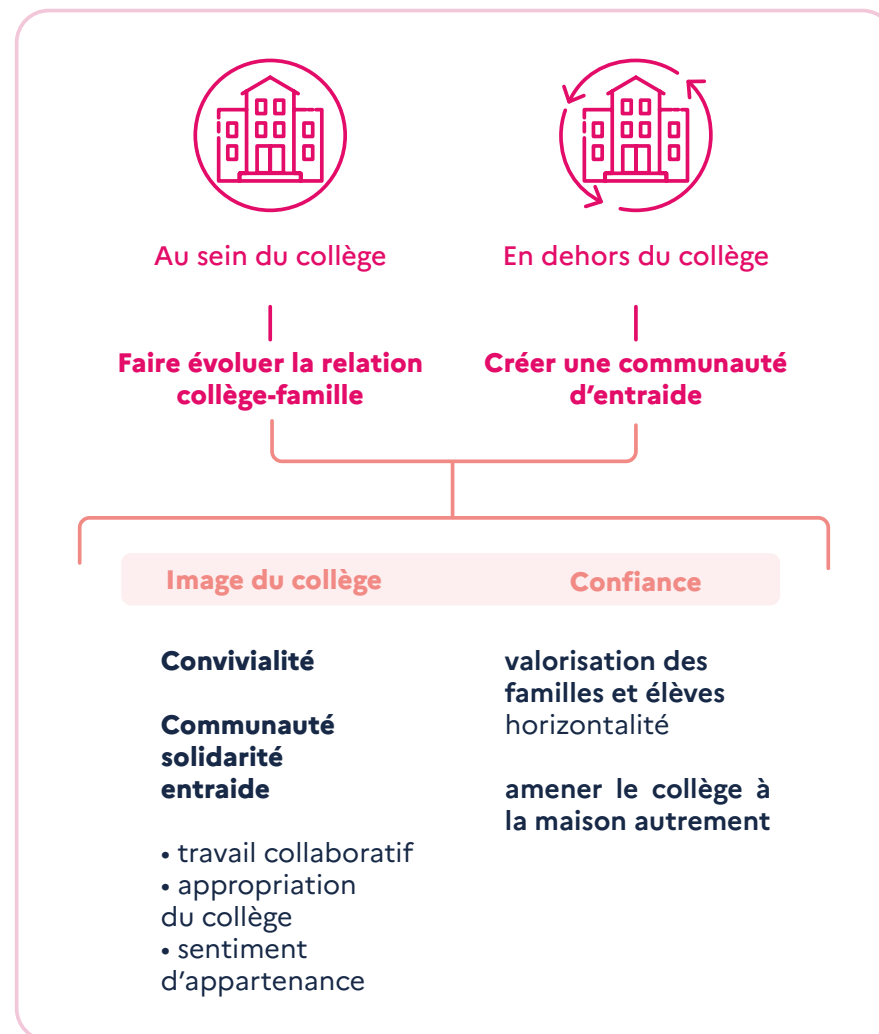
- **au sein du collège** : comment faire évoluer la relation et les échanges collège-familles ?
- **en dehors du collège** : comment créer une communauté d'entraide entre familles ?

En ont découlé plusieurs **pistes d'amélioration** : l'importance de prendre en compte et de travailler l'image du collège ; la création d'un lien de confiance et d'un sentiment d'appartenance ; le travail collaboratif et une relation plus horizontale entre les familles et le collège ; et enfin la valorisation des familles, des élèves et de la communauté éducative.

Suite à ce travail, une **deuxième phase d'immersion** a été réalisée par l'équipe d'État'LIN, en collaboration avec Elvire Bornand, sociologue, afin de **récolter la parole des familles les plus éloignées**. Pour ce faire, deux actions ont été menées :

- tout d'abord, la **distribution d'un flyer aux élèves** de 5ème et 6ème et **à destination des familles**, en les invitant à contacter l'équipe de designers pour **raconter leur expérience** par rapport à leur sentiment d'éloignement du collège.
- des **appels téléphoniques** à 21 familles.

Premiers leviers d'action identifiés



Au total, sur 21 familles contactées, **10 ont répondu et ont accepté un entretien**. Parmi elles, 9 se sont montrées intéressées pour participer aux ateliers de co-création.

L'appréhension de l'équipe projet quant à l'engagement des familles a rapidement disparu, au vu du taux de réponse et de l'accueil très bienveillant et positif de ces dernières et ce, malgré des situations familiales souvent très précaires. Cela démontre de la part des familles, leur **besoin d'être écoutées**, la nécessité pour le collège d'aller vers elles, et leur **volonté de participer à un projet** touchant à la scolarité de leurs enfants.

Ces entretiens ont servi à confirmer et affiner les premières hypothèses émises :

- **l'impact de la transition primaire/collège** pour les familles : « on a la sensation de sauter un fossé »
- la **difficulté à comprendre le fonctionnement du collège**, parfois décrit par les familles comme « opaque, obscur », « une barrière »
- le **manque de lien entre les familles**, malgré leur besoin d'être rassurées par des pairs

Sur cette base, **trois ateliers ont été menés** (juin 2022) :

- un premier **atelier avec les familles** mobilisées, afin de travailler sur le parcours de l'enfant dès son arrivée au collège et tout au long de la 6ème et imaginer des premières idées de solutions
- un **atelier** en parallèle, **avec la communauté éducative** avec les mêmes objectifs
- un dernier **atelier avec des membres de la communauté éducative** du collège **et des familles**.

Au moment de la réalisation de cette synthèse (mai-juin 2022) la restitution des ateliers n'a pas encore été réalisée.

Résultats et suite du projet

[projet en cours]

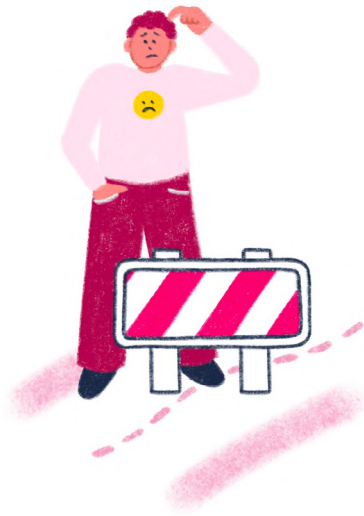
Ce qui a bien fonctionné

- Une **équipe projet engagée**, convaincue de l'intérêt du projet et soutenante dans l'organisation
- La **prise en compte des contraintes de l'équipe projet**, pour prévenir le risque de surmobilisation
- L'équipe a su **s'adapter aux horaires** du collège et des familles et **se déplacer sur le territoire** afin d'aller à leur rencontre.
- La **bonne identification de l'équipe d'État-LIN dans le collège** par la communauté éducative et les élèves
- Les **actions d'aller vers les familles** : il y a eu un plus grand taux de réponses lorsque l'équipe a fait la démarche d'aller vers les familles (contact téléphonique et rencontres) que lorsque les familles devaient prendre l'initiative de contracter l'équipe projet.



Freins rencontrés

- La **difficulté** au début du projet à **trouver des collègues candidats**, alors que celui-ci était proposé par l'Académie de Nantes
- Le **manque de lien entre les acteurs du territoire** (collège, Espace Jeunesse, Maison des Adolescents ...) et l'absence d'un réseau actif entre-eux
- Une difficulté à **prendre contact avec les familles éloignées**
- La **situation sanitaire** a retardé le projet et a créé un contexte peu favorable à la participation des collègues
- La **difficulté à impliquer les familles éloignées**, au vu de leurs contraintes personnelles

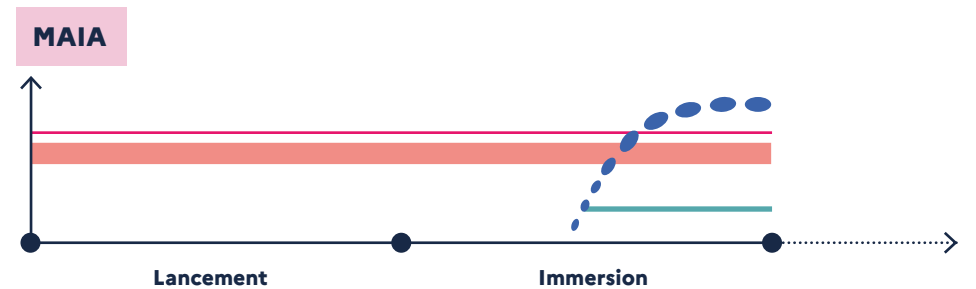
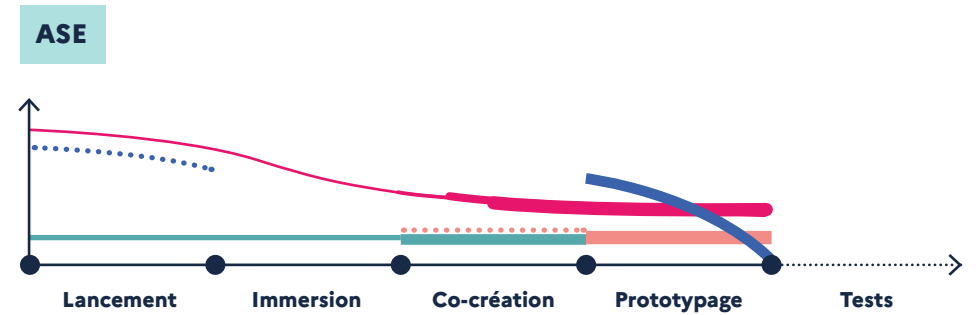
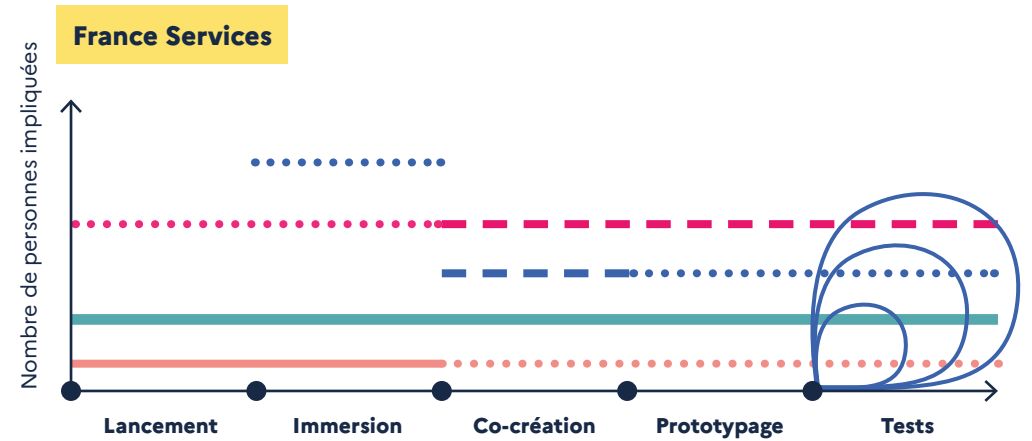
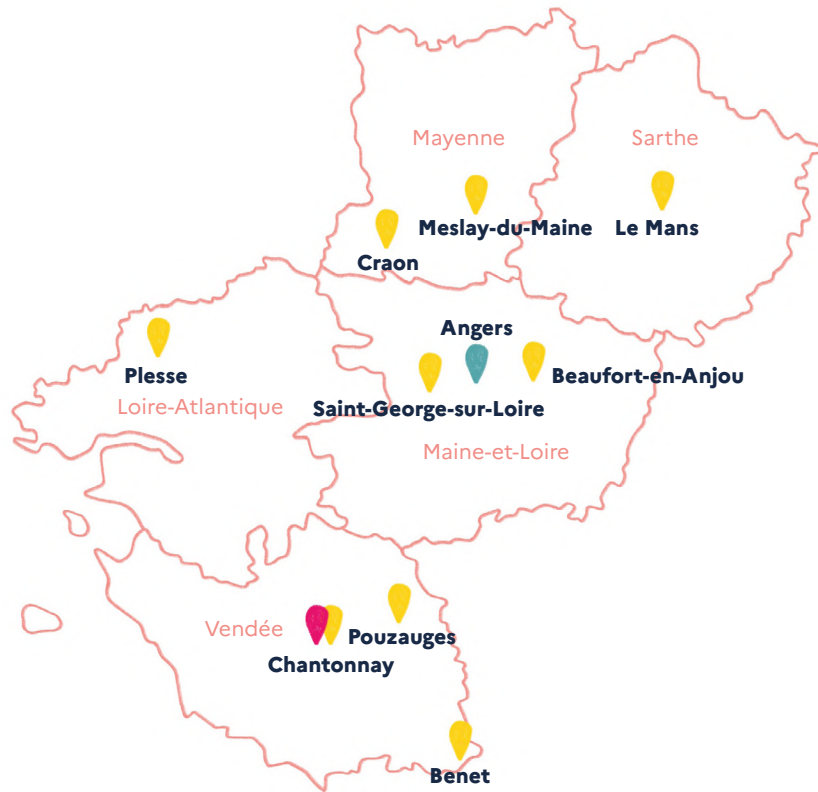


Points d'amélioration

À venir ! [projet en cours]



Comparaison graphique des trois projets : degré d'implication, temporalité...



- Consultation - - - - -
- Co-création - - - - -
- Implication citoyens
- Implication équipe projet
- Implication équipe design : État LIN
- Implication équipe design : prestataires

4. Réflexions communes : formations et échanges inter chantiers – retours

Séances de formation-action

Objectifs des journées

Un des objectifs initiaux du CAP était de **promouvoir la culture de la participation** dans les administrations en les accompagnant dans leurs démarches et en leur fournissant outils et formations adaptés, afin d'avoir in fine des **organisations «apprenantes»**.

C'est sur cette base que nous avons conçu avec l'appui de l'agence Scopic, une offre de **formation-action** qui met l'accent sur l'expérimentation d'outils plutôt que sur la transmission formelle et descendante de connaissances, et qui donne l'opportunité aux porteurs de projets **«d'apprendre pour agir»**, tout en créant une communauté de partage et d'entraide entre pairs.



Deux journées ont été organisées afin de traiter différents aspects de la participation citoyenne :

J1 La première journée de formation était dédiée à **l'ingénierie de la concertation**. L'objectif était d'amener à la mobilisation des parties prenantes et des citoyens en abordant les thématiques suivantes : le lien entre la stratégie de concertation et la mobilisation, les motivations à prendre part au projet et enfin la mobilisation des acteurs VS la mobilisation citoyenne. Un **focus sur les publics dits « fragiles »** et sur la mobilisation citoyenne en temps de crise sanitaire a également été fait.

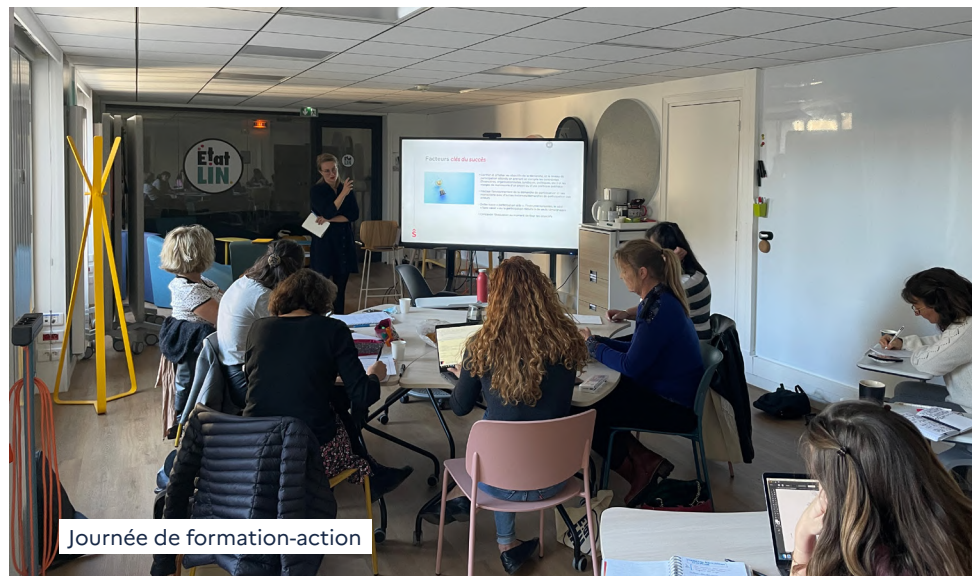
J2 La deuxième journée de formation-action avait pour objectif d'aider la **montée en compétences** des porteurs de projets afin de **pérenniser sur le temps long la participation citoyenne au sein des différentes structures**. Pour cela, cette journée a été consacrée au partage d'expériences, à l'identification des leviers d'actions de la participation citoyenne afin de créer un cadre possible et un argumentaire servant aux porteurs des projets tout au long de la démarche.

Dans la deuxième partie de la journée, sous la forme d'un « forum ouvert » et dans une dynamique de co-développement, les participants ont pu travailler de manière collective sur différents blocages auxquels ils se heurtaient dans leurs projets respectifs.

Retours des participants suite à la formation

Les citoyens mobilisés dans les différents projets ne sont pas les seuls à avoir besoin d'un cadre bienveillant et de confiance pour participer. En effet, **les porteurs de projets** ont eux aussi pu, lors des séances de formation, **témoigner et échanger librement** sur les difficultés rencontrées dans leurs structures. Ce temps leur a également permis de **prendre du recul sur leurs pratiques**, de **s'inspirer** de ce qui se fait ailleurs et de **monter en compétences** sur ces sujets. Ainsi, la diversité des regards, des profils et des institutions a été, pour les participants, un point positif lors de la formation.

Pour conclure, la **formation-action** a été perçue par les participants comme une **dose d'optimisme**. Le format, très apprécié, a permis un apport théorique, avec des cas pratiques, un temps de travail dans un format de co-développement et la mise à disposition d'outils pratiques.



Journée de formation-action

Journées d'échanges interchantiers et documentation

En parallèle de la formation-action, **trois journées d'échanges inter-chantiers** entre porteurs de projets ont été menées par Jacky Foucher, designer de l'agence GRR.

Objectifs des journées

Apporter un regard externe sur les trois projets et mener un travail de documentation.

À partir du partage d'expériences des porteurs de projets lors de ces journées, un **travail d'analyse et de documentation** a été mené. Plusieurs thématiques ont été abordées :

- Différentes catégories d'utilisateurs rencontrés et moyens et ressources mobilisés pour aller vers eux
- Les relations entre les citoyens et les institutions
- Joies et difficultés de la participation
- Point communs et spécificités des trois démarches



Ces journées inter-chantiers ont été perçues par les participants comme un **espace d'échange** bénéfique à la prise de recul et à la réflexion sur les démarches menées.

Ce travail a, par la suite, servi à étoffer les enseignements tirés de cette première promotion de projets, à les mettre en parallèle avec ceux de l'équipe du CAP, permettant ainsi d'enrichir les pré-requis d'un futur Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne.

5. Évaluation de la démarche et des projets

Évaluation à partir des premiers objectifs fixés du CAP

Faciliter la participation des citoyens les plus éloignés des institutions publiques.

- La méthodologie a été adaptée pour chacun des projets, afin de créer une **démarche sur-mesure** qui a évolué en fonction des retours du terrain, des publics ciblés et des aléas rencontrés.
- La **disponibilité des équipes** et leur **capacité à s'adapter aux contraintes** des projets (horaires, déplacements, modalités de rencontres, disponibilité des usagers) a été indispensable à la réussite de ces derniers.
- Le **nombre important de kilomètres parcourus**, dans le cadre des projets, a montré la nécessité d'aller vers les usagers pour faciliter leur participation.

Re-matérialiser la participation, en allant à la rencontre des citoyens.

- Malgré la situation sanitaire, l'équipe du CAP a réduit au maximum les rencontres à distance pour **prioriser les rencontres en présentiel avec les citoyens**, afin de créer un **lien de proximité** avec eux.
- Il a également été nécessaire de multiplier le nombre et la **diversité des actions d'aller vers**, afin d'embarquer les citoyens dans les différents projets.

Inclure l'ensemble des acteurs impliqués.

- L'équipe du CAP s'est intéressée à l'écosystème propre à chacun des projets afin d'**identifier les acteurs externes pertinents** (associations, institutions, opérateurs parapublics...).
- Il a été nécessaire d'**aller à leur rencontre** et de les impliquer dans les démarches, notamment grâce à des ateliers entre toutes les parties prenantes.

Promouvoir l'itinérance de la participation, en allant vers les territoires moins outillés.

- Dans le choix des projets, un focus a été fait sur les **territoires peu outillés** en matière de participation citoyenne, notamment en milieu rural.
- L'implantation actuelle des structures France Services a permis de porter une attention particulière à la représentation des cinq départements des Pays de la Loire dans la démarche, avec un passage à l'échelle des solutions proposées à l'ensemble des France Services du territoire.
- La mise en place de la **formation-action** a permis d'outiller les porteurs de projets, initialement non familiarisés avec les démarches participatives, afin qu'ils s'approprient les méthodes et qu'ils puissent les diffuser dans leur pratique quotidienne.

Avoir des formats souples de participation, sur mesure. Une attention continue envers tout ce qui pourrait constituer un frein à la participation des citoyens.

- Pour permettre la mise en place des conditions propices à la participation citoyenne, il a été essentiel et important, dans une démarche expérimentale, d'**adapter les objectifs, les méthodes, les horaires et les déplacements**.
- Une quinzaine de rencontres, hors cadre institutionnel, ont été organisées dans l'optique de **faciliter la participation des publics les plus éloignés**. (marché, domicile, café...)
- Pour créer des conditions favorables à la participation citoyenne, l'équipe du CAP a dû **prendre en compte les conditions propres à chacun** (garde d'enfants, déplacements...) et s'adapter à ces dernières.

Une communication effective.

- Il s'est avéré **difficile et compliqué de communiquer auprès du grand public** en raison de l'impossibilité de créer des canaux dédiés au CAP (réseaux sociaux et site web) hors des canaux officiels, ce qui n'a pas facilité le droit de suite des participants.
- Par ailleurs, la crise sanitaire a pu être un frein la participation d'un plus grand nombre de personnes dans les différents projets.

Des étapes précises avec des temps forts, rendant possible une participation par étapes.

- La méthodologie du design de services a permis de structurer le processus de participation et **d'adapter les actions menées** dans chaque projet **en fonction de l'engagement possible** des citoyens et des parties prenantes.
- La démarche globale du Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne a été rythmée par des temps d'échanges entre pilotes : journées de formation-action et de journées de travail inter-chantiers.

La participation comme processus d'apprentissage.

- La **formation-action** proposée aux porteurs de projets s'est avérée d'une réelle importance tout au long de l'avancée respective des projets. En effet, ces temps de rencontres ont permis à chacun d'apprendre et d'adapter sa posture dans les diverses expérimentations.
- Dans un processus d'apprentissage permanent, la **prise en compte des retours des participants** dans chaque action (designers, porteurs de projets, prestataires, agents, citoyens ...) a permis d'adapter les démarches et d'en tirer des conclusions, afin de proposer un accompagnement idéal vers la participation citoyenne.
- Les expérimentations menées ont permis d'insuffler et d'**amorcer la participation citoyenne dans les administrations concernées**, avec une volonté de démarches apprenantes pour tous.
- Pour ce faire, la documentation tout au long de la démarche a été nécessaire et indispensable.

Évaluation quantitative, indicateurs nationaux

Des indicateurs d'évaluation ont été fixés au niveau national, pour l'ensemble des lauréats de l'appel à projets

- Projet France Services
- Projet ASE
- Projet Coéducation
- Centre à l'Appui de la Participation citoyenne

Méthodologie et mode de participation

Avez-vous mis en place cette catégorie de projet/ d'action ? Oui Non, pas encore mais ce type d'action devrait avoir lieu Non, c'était un objectif mais nous ne l'atteindrons pas Non, ce n'était pas un objectif	Si oui, combien d'actions de cette catégories avez-vous mises en place ? (Chiffres)	Combien de personnes ont été touchées ? (Chiffres)
● Oui	● 3	● 37 (usagers + 3 agents)
● Oui	● 3 ateliers avec professionnels + 4 ateliers avec jeunes	● 12 professionnels + 3 jeunes
● Oui	● 10	● 80 (seulement élèves, pas public cible)
● Oui	● 3 ateliers interchantières	● 6 - 8 personnes
Ateliers en ligne (libres ou thématiques)		
● Oui	● 2	● 19 professionnels
● Oui	● 1	● 3 jeunes
● Non, ce n'était pas un objectif	● -	● -
● Non, ce n'était pas un objectif	● -	● -
Actions de sollicitations (allers vers, actions itinérantes, etc.)		
● Oui	● 10	● 118 (usagers, usagers potentiels, agents FS)
● Oui	● 22	● 22 jeunes
● Oui	● 18 (ateliers cadrage + entretiens + réunions parents)	● 33 (communauté éducative + parents élèves), 10 (familles), + 7 (acteurs externes)
● Non, ce n'était pas un objectif	● -	
Production matérialisée de connaissance (outils, kits, guides, etc.)		
● Oui	● 3 prototypes	● 50+-
● Non, ce n'était pas un objectif	● 2 podcasts	● -
● Non, pas encore mais ce type d'action devrait avoir lieu	● -	● -
● Oui	● documentation des projets	● -
Formations et sensibilisations		
● Non, ce n'était pas un objectif	● -	● -
● Oui	● 1	● 12 (équipe projet)
● Oui	● 2	● 5 (équipe projet)
● Oui	● 2	● 6-8 personnes (formation-action)

Publics touchés

Avez-vous touché cette catégorie de public ? Oui Non, mais cela devrait être le cas à l'avenir Non, c'était un objectif mais nous ne l'atteindrons pas Non, ce n'était pas un objectif	Si oui : Selon vous, s'agissait-il d'un public éloigné des modes de participation citoyenne sur votre territoire ? Oui Non Ne sait pas	Quelle proportion ce public représente-t-il parmi l'ensemble des publics touchés par le projet ? (pourcentage)
Jeunes (16 - 25ans)		
● Oui	● Oui	● Ne sait pas
● Oui	● Oui	● 100%
● Non, ce n'était pas un objectif	●	● 0%
Personnes ni en emploi, ni en formation		
● Oui	● Oui	● Ne sait pas
● Oui	● Oui	● 9%
● Non, mais cela devrait être le cas à l'avenir	● Oui	● 50%
Habitants de QPV		
● Oui	● Oui	● Ne sait pas
● Oui	● Oui	● 50%
● Oui	● Oui	● 90%
Habitants de zones rurales ou semi-rurales		
● Non, ce n'était pas un objectif	● Ne sait pas	● 0%
● Oui	● Oui	● 0%
● Non, ce n'était pas un objectif	● Ne sait pas	● 0%
Habitants de zones rurales ou semi-rurales		
● Oui	● Oui	● 100%
● Oui	● Oui	● 20%
● Oui	● Oui	● 100%

- Projet France Services
- Projet ASE
- Projet Coéducation

Total publics / projet	
● Projet France Services	123
● Projet ASE	22
● Projet Coéducation	11 (24/05/2022)

Partenaires

	Projet	Structure partenaire (nom de la structure en lettres)	Type de partenaire Etat Association Collectivités Entreprise Autre	S'agit-il d'un nouveau partenaire de votre structure ? Oui Non Ne sait pas
Partenaire 1	● France Services	CPAM (85)	Autre	Oui
Partenaire 2	● France Services	CAF (85)	Autre	Oui
Partenaire 3	● France Services	MSA (49)	Autre	Oui
Partenaire 4	● France Services	Pôle emploi (Pays de la Loire)	Autre	Oui
Partenaire 5	● France Services	CARSAT (Pays de la Loire)	Autre	Oui
Partenaire 6	● France Services	La Poste (85)	Autre	Oui
Partenaire 7	● ASE	Conseil Départemental du Maine-et-Loire	Collectivités	Oui
Partenaire 8	● ASE	Association Karma Angers	Associations	Oui
Partenaire 9	● MAIA	Académie de Nantes	Etat	Oui
Partenaire 10	● MAIA	France Services Chantonnay (85)	Etat	Oui
Partenaire 11	● MAIA	Espace Jeunesse Chantonnay	Collectivités	Oui
Partenaire 12	● MAIA	Maison des Adolescents Chantonnay	Autre	Oui
Partenaire 13	● MAIA	AMI Chantonnay	Associations	Oui
Partenaire 14	● MAIA	Secours Catholique Chantonnay	Associations	Oui
Partenaire 15	● MAIA	Communauté de Communes du Pays de Chantonnay	Collectivités	Oui

Évaluation qualitative, indicateurs du CAP

Compte tenu de l'approche qualitative du Centre à l'Appui de la Participation citoyenne, les indicateurs nationaux ne sont pas suffisamment adaptés pour évaluer l'ensemble des actions mises en oeuvre. C'est la raison pour laquelle des indicateurs complémentaires ont été créés.

Engagement

	● France Services	● ASE	● MAIA (en cours)
	Publics		
Degré de participation			
Phase d'immersion	Consultation	Consultation	Consultation
Phase de co-création	Co-construction	-	-
Phase d'expérimentations / tests	Consultation	Co-construction	-
Temps passé / personne (moyenne)			
Phase d'immersion	10 min/ pers	1 - 2h/ pers	1h/ pers
Phase de co-création	2h/ pers	3h/professionnel - 2h/ jeune	-
Phase d'expérimentations / tests	20 min/ pers	10h/ pers	-
Moyens de rencontre			
Phase d'immersion	Présentiel	Présentiel	Présentiel + appels
Phase de co-création	Présentiel, visio	Présentiel professionnels	-
Phase d'expérimentations / tests	Présentiel	Présentiel, visio	-
Récurrence participants	Non	Oui	Oui
Nombre de fois sollicités	-	5	2
Publics indirectement touchés	Non	Oui	Oui
Moyen utilisé	-	Bouche à oreille	Bouche à oreille
Lien entre les personnes	-	Amis	Famille
Investissement des publics			
Début du projet	123	22	11
Fin du projet	5	3	4
Taux d'engagement sur la durée	4%	14%	36%

	●	●	●
Équipe projet			
Kilomètres parcourus	5596 km (dont 1150 par État/LIN)	1814 km (État/LIN) 420 (équipe proket) + 900 (Okoni)	3060 km
Heures de fin des rencontres	-	22h	21h

Capacité d'adaptation de la démarche par rapport au terrain

	●	●	●
Équipe projet			
Phase d'immersion	Oui	Oui	Oui
Adéquation par rapport au terrain			
Des objectifs fixés	Oui	Non, ça n'a pas été nécessaire	
Des méthodes utilisées	Non, ça n'a pas été nécessaire	Non, mais ça aurait été nécessaire	

Résultats de la séance d'évaluation participative

À l'issue des temps d'échanges inter-chantiers, une **demi-journée d'évaluation des démarches** a permis de réfléchir sur les points d'appui, les points d'amélioration **pour consolider le Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne** en élaborant les conditions nécessaires à sa réussite. Ce temps a également permis à chacun de s'exprimer sur l'accompagnement proposé et ainsi d'en tirer un retour global :



• À refaire avec plaisir, avec une approche similaire.

Les participants ont vécu ces expérimentations comme «une belle surprise» et comme une **expérience très inattendue**. Ils ont apprécié de pouvoir aller au bout des projets. Pour les porteurs de projets, si c'était à refaire, les grands principes resteraient les mêmes, en impliquant encore plus les acteurs dans les différentes étapes de la démarche.

• Institutions : quand bonne volonté contraste avec niveau de maturité

Les institutions publiques font preuve de **bonne volonté** pour se lancer dans des démarches participatives. Les porteurs de projets sont, toutefois, confrontés à une **culture administrative qui n'est pas forcément prête**. Il y a toujours une crainte à aller vers les citoyens et à faire évoluer les démarches de concertation en démarches de co-construction ou d'évaluation. Les institutions publiques sont, aujourd'hui, encore peu formées à la participation citoyenne et au droit à l'erreur.

• L'aller vers, l'incontournable de la participation citoyenne aujourd'hui.

Lors des différents projets menés, "**l'aller vers**" et la **création de lien** se révèlent comme étant indispensables pour réussir à toucher une diversité de publics, faire participer les citoyens les plus éloignés et pour comprendre leurs besoins et difficultés.

- **La participation citoyenne, un véritable savoir-faire.**

L'**acculturation** et la **formation à la participation citoyenne** dans les administrations publiques sont des **facteurs clés** pour mener des démarches participatives. Cependant, pour aller plus loin que la simple consultation des citoyens, les participants de cette demi-journée d'évaluation considèrent qu'il est nécessaire d'**avoir un regard global** et extérieur aux administrations.

- **Le design de services, « un apport lumineux ».**

En permettant d'exprimer la diversité des points de vue des différentes parties prenantes et ce, de manière horizontale, **la démarche design** dans ces projets **a été perçue de manière positive**. Elle est d'un grand apport dans la conception et la mise en œuvre des politiques publiques et permet de mettre en place des démarches collaboratives avec l'ensemble des parties prenantes.

- **L'équipe du Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne, le chef d'orchestre invisible.**

L'équipe du CAP a accompagné l'ensemble des projets à différents niveaux. Elle a permis de **faciliter la collaboration**, de **créer des passerelles** entre les projets, et a été une oreille attentive pour les équipes projets. Elle a participé à l'**organisation générale de la démarche**, permettant la fluidité de l'accompagnement des projets.

- **Être une promotion, permettre d'avancer collectivement vers la participation citoyenne**

La participation citoyenne peut être confrontée à la **peur de l'échec**, notamment au regard de la crainte des porteurs de projets à faire participer réellement le citoyen. C'est une démarche nécessitant du temps et demandant des efforts pour avancer à tâtons, mais où la patience est primordiale pour permettre la participation, notamment des publics les plus éloignés.

Le fait d'**être ensemble** lors des temps de rencontres et d'échanges de cette première promotion a permis aux porteurs de projets d'**avancer collectivement** et de **se mettre en confiance**.

- **Ces enseignements s'appliquent-ils à d'autres publics ?**

Les projets de cette première promotion du Centre à l'Appui de la Participation Citoyenne avaient tous pour objectif d'aller vers les **publics les plus éloignés des services publics** et des administrations. Comme constaté tout au long des différentes démarches, le plus difficile est d'aller chercher la parole et la contribution de ces publics. Les enseignements multiples apportés par les différentes expériences menées auprès des publics les plus éloignés pourraient s'appliquer à tous les publics à l'image du travail réalisé dans les démarches design avec les publics dits extrêmes. En effet, **répondre à des besoins d'utilisateurs en situation dites extrêmes permet** très généralement **de proposer des réponses adaptées à tous**.

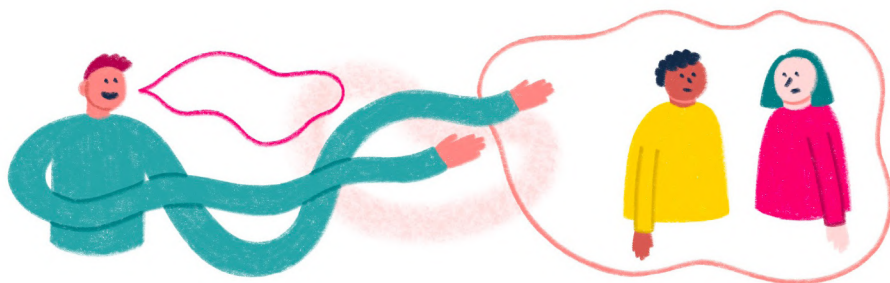
6. Enseignements pour le futur CAP

Des points de départ pour les futurs projets du Centre à l'Appui de la Participation citoyenne

- Enseignements
- Enjeux

1. L'objectif premier du CAP était d'**aller vers les publics éloignés des institutions**. Non seulement nous avons atteint cet objectif, mais les démarches menées ont confirmé nos premières hypothèses : il y a une vraie nécessité d'aller vers, d'encourager les administrations publiques à se rapprocher de ses citoyens.

Pour les projets à venir, le CAP pourrait garder cette ambition d'encourager les administrations à aller vers les citoyens.



2. Le choix de tester le **design comme outil** au service de la participation citoyenne s'est révélé pertinent et opportun, notamment grâce à la **variété des méthodes et outils** qu'il offre et à son caractère différenciant par rapport à d'autres dispositifs existants dans la région ligérienne.

Cette méthodologie, étant une parmi d'autres au service de la participation citoyenne, le CAP aurait comme enjeu d'adapter les méthodes d'accompagnement aux spécificités et besoins de chaque projet.

3. Les trois projets accompagnés se sont inscrits dans des **temporalités très différentes**, liées à divers facteurs : mobilisation des acteurs, des citoyens, impact de la situation sanitaire, besoin d'avoir certaines phases plus ou moins longues...

La souplesse de l'accompagnement des projets participatifs s'avère indispensable pour mener une démarche qui s'adapte à la temporalité des projets et aux possibles freins.



4. Dès la construction du CAP, la **variété des porteurs de projets et des territoires** était un point clé afin de diffuser la culture de la participation citoyenne et d'appuyer les administrations et les territoires les moins outillés. La première promotion de projets a réussi à atteindre cet objectif : ce qui a constitué une **vraie richesse**, surtout lors des moments d'échanges.

C'est pourquoi il nous paraît nécessaire de conserver ce critère de variété pour les prochaines promotions.

5. Les **critères d'évaluation** nationaux ayant été établis une fois certains projets démarrés, nous avons rencontré une **difficulté à recueillir toutes les données** nécessaires sur l'ensemble des citoyens participants.

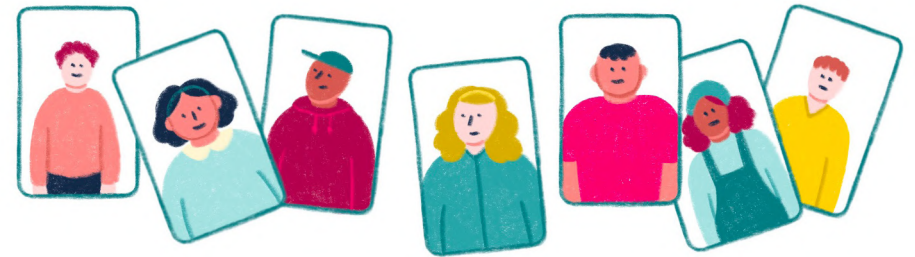
Les critères d'évaluation devraient être définis avant le démarrage des différents projets afin de pouvoir garantir la diversité des publics touchés et évaluer l'impact des actions menées.

6. Lors des différentes expériences menées, il nous est apparu nécessaire de **créer un lien de confiance avec les citoyens** et de **remettre l'utilisateur au coeur des démarches**, afin de garantir une participation concrète, effective et durable

• **Le lien avec les citoyens se crée avec un niveau d'implication supérieur à celui de la "simple" concertation. Mettre en place des démarches de participation qualitatives nécessite en effet un investissement plus grand en temps. On ne cherche pas la quantité, mais la qualité des échanges, pour aller vers ceux/celles les plus éloigné.es et créer les conditions permettant une participation réelle dans la durée.**

• **Jacky Foucher, qui a accompagné la création du CAP, résume cet intérêt d'aller vers le qualitatif dans sa synthèse :**

« Des études menées par Nielsen Norman Group, cabinet extrêmement connu pour ses capacités de recherches utilisateurs, amènent à la conclusion qu'un nombre très réduit d'utilisateurs fournit l'essentiel de ce qu'on veut savoir quant à l'usage d'un service et/ou produit donné. [...] Dans le cas de la participation, il est crucial de comprendre qu'on ne cherche pas à tout de suite généraliser les situations. Au contraire, afin d'explorer la complexité des situations individuelles et de découvrir les potentiels ressorts d'actions sur lesquels nous pourrions agir, il s'agit de rentrer dans le spécifique et le particulier. »



• **La mise en place de ce type de participation citoyenne et la création de liens avec les citoyens nécessite pourtant un engagement fort de la part des équipes et la nécessité pour celles-ci de « sortir » des horaires et cadres établis.**

7. La problématique ou les solutions envisagées au départ ont pu parfois ne pas correspondre à ce qui ressort du terrain.

C'est la raison pour laquelle il nous apparaît primordial de mettre en place des démarches qui s'adaptent aux citoyens et qui permettent de créer la relation de confiance évoquée dans le point précédent. Pour cela, il est nécessaire d'intégrer une phase d'immersion dans les démarches, suivie d'une analyse associée.

8. Les porteurs des projets, qui se lancent et qui expérimentent eux-mêmes de nouvelles méthodes de travail et des démarches participatives, ont exprimé leur **besoin de partager entre pairs**, d'être rassurés face à des démarches qui leur sont souvent inconnues.

Les moments et espaces d'échanges créés tout au long de l'accompagnement du CAP ont été très précieux pour les porteurs des projets, que ce soit les échanges inter-chantiers ou les séances de formation-action.

Ce lien de confiance entre le CAP et les porteurs des projets leur a permis de mettre en commun les difficultés rencontrées, faire des retours d'expérience, partager des bonnes pratiques et d'être rassurés.



9. Comme nous l'avons déjà souligné, pour aller vers les citoyens les plus éloignés il est nécessaire de mettre en place des démarches sur mesure et d'avoir des **porteurs de projets engagés**. En effet, un des facteurs de succès est l'engagement des pilotes, qui devrait être garanti par un soutien important de leur hiérarchie. Pour assurer ce soutien, la **formation nous a semblé pertinente** afin de répondre aux besoins mis en évidence : la nécessaire connaissance des bases et des apports de la participation citoyenne et la construction d'un argumentaire destiné à convaincre en interne.

L'explicité du soutien hiérarchique par rapport à l'engagement des pilotes dans les différentes démarches semble nécessaire afin d'assurer leur bon déroulement et contourner d'éventuels freins.

Pour ce faire, une fiche d'engagement signée par les N+1 des pilotes pourrait être un prérequis. De la même manière, le CAP pourrait offrir, aux pilotes et à leur hiérarchie, une formation en amont du lancement des projets, afin de continuer à insuffler la culture de la participation citoyenne dans les administrations publiques.

Ainsi, l'offre de formation-action à la participation citoyenne, mise en place par le CAP, pourrait être reconduite pour les futures promotions.



10. Il est nécessaire de créer les conditions propices à la **pérenisation** de la démarche et à la **continuité des différents projets**, une fois l'accompagnement fini.

Afin d'assurer cette continuité, le CAP pourrait garder un lien avec les porteurs de projets et continuer à être une ressource pour eux.

L'accompagnement des porteurs de projets dans la recherche de financements et l'implication des sponsors dès les premières étapes, peut également être une piste à suivre afin de faire perdurer les projets une fois l'accompagnement fini.

11. Certaines démarches ont rencontré des **difficultés à mobiliser les citoyens** et à garantir leur mobilisation sur la durée globale des projets.

- **La question se pose sur les modalités de sélection des projets : comment faire émerger des projets de participation citoyenne émanant directement du terrain (associations, citoyens...) ? Inclure des citoyens dans les équipes projets ? Mener les projets en collaboration avec les petites collectivités territoriales?**

- **La communication envers le grand public pourrait être ainsi un facteur à prendre en compte afin de faire connaître les initiatives auprès des citoyens.**

12. Finalement, **l'importance de suivre un processus défini** dans les projets participatifs (et de ne pas se focaliser uniquement sur les livrables ou les résultats) soulève le **besoin de cadrage et de valorisation** de ces démarches.

Il semble donc nécessaire, en amont des projets, d'établir avec la hiérarchie un cadre (décisionnel, financier ...) afin d'en assurer le bon déroulé.

Quant à la valorisation, deux volets sont envisageables :

- **la documentation tout au long des démarches dans une volonté permanente d'analyser et d'affiner les modalités d'accompagnement du CAP.**

- **l'implication des sponsors aux différents temps de présentation, mais aussi aux temps forts des projets.**

Comme indiqué précédemment, le Centre à l'Appui de la Participation citoyenne s'est appuyé sur le regard externe de Jacky Foucher (agence GRR) pour documenter la démarche et appuyer les réflexions en collaboration avec les différents porteurs des projets ayant permis de structurer le CAP.

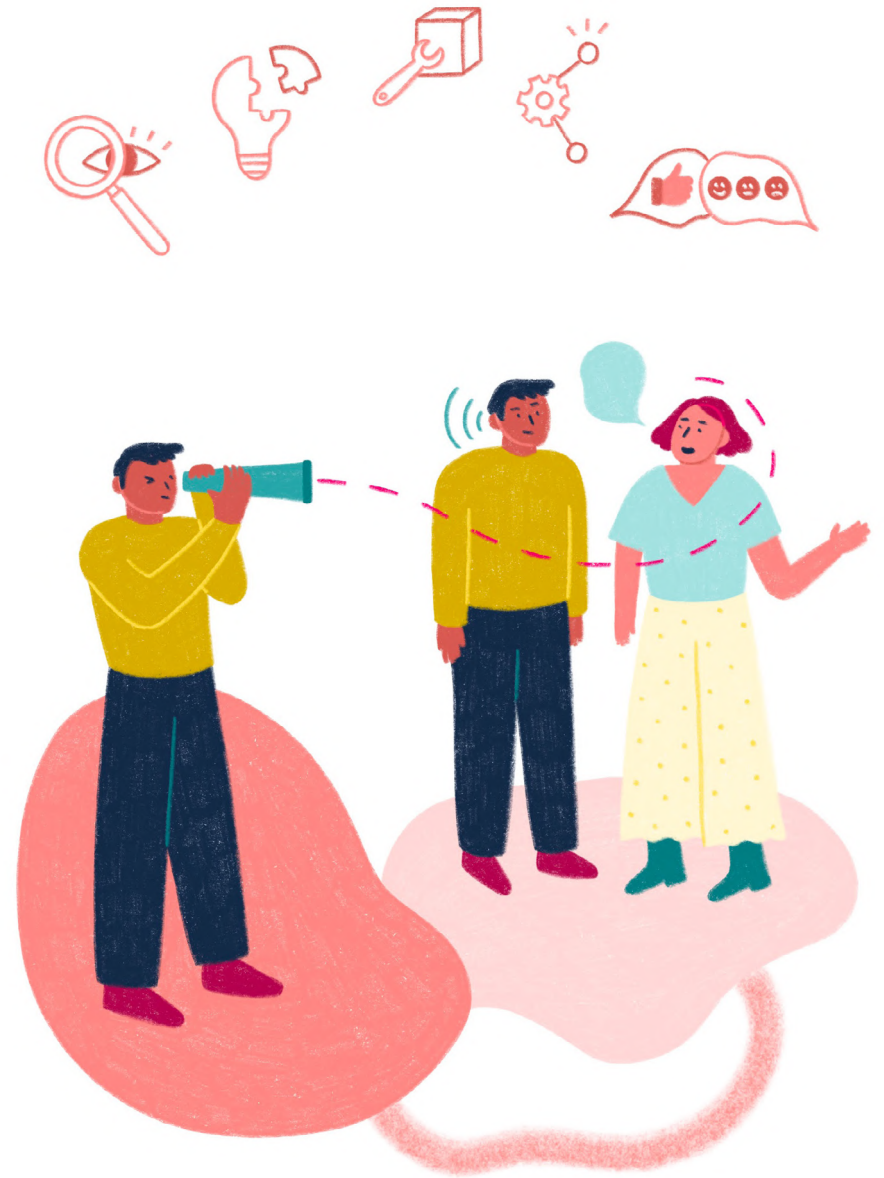
Ces réflexions ont également abouti à des conclusions et des préconisations qui sont en concordance avec celles énoncées ci-dessus, notamment :

- **faire émerger des propositions via la créativité et le design**, outils indissociables de la démarche ;
- **créer les conditions de la discussion** : aller vers les citoyens pour avoir un travail d'émergence collectif ;
- la nécessité d'**un effort et un engagement conséquent des agents** qui n'ont pas forcément les compétences nécessaires ;
- le besoin d'avoir une **phase avant-participation ou d'analyse participative**, afin d'utiliser la matière collectée lors de ce travail immersif comme base des discussions collectives ;
- ce qui dans le rapport de GRR est appelé "**lobbying de la participation**", afin d'avoir un soutien hiérarchique et de la même manière contribuer à la diffusion et l'acculturation à la participation citoyenne dans les administrations publiques ;
- au delà des services de l'État, le CAP pourrait également avoir un rôle d'**appui aux petites collectivités territoriales**, notamment en les aiguillant vers des ressources sur la participation citoyenne.



Pour conclure, le Centre à l'Appui de la Participation citoyenne a su analyser les dispositifs déjà existants en matière de participation citoyenne et le contexte libérien afin de proposer une **offre de services complémentaire et distincte**, à savoir **un accompagnement de projets** :

- visant les **publics les plus éloignés de la participation citoyenne**
- ayant une **approche qualitative**
- mettant en place la **méthodologie design**
- partant des **besoins, attentes et difficultés** de l'ensemble des parties prenantes, en premier lieu les citoyens, **grâce à une première phase d'immersion**
- permettant d'**adapter la démarche et les outils**
- et ayant comme objectif de **créer un lien de confiance** et de **libérer la parole de l'ensemble des participants**



7. Futur fonctionnement du CAP - Perspectives

Le Centre à l'Appui de la Participation citoyenne est lui-même dans une **démarche** itérative d'apprentissage et **d'amélioration continue**. À partir des conclusions tirées des premières expériences, de **nouveaux critères** pouvant être pris en compte pour la sélection des futurs projets apparaissent :

- Les projets accompagnés devraient garder comme objectif d'**aller vers les citoyens**, notamment ceux les plus éloignés de la participation et des administrations
- La participation visée par les projets devrait permettre de trouver un juste **équilibre entre démarches qualitatives et quantitatives** en fonction des spécificités de chaque projet
- Les projets sélectionnés devraient être en lien avec au moins une des **politiques prioritaires du gouvernement**
- L'**implication des acteurs du terrain** (associations, partenaires ...) pourrait constituer un critère de sélection des projets
- Afin d'assurer la cohérence des solutions avec la réalité du terrain et des citoyens, **les projets devraient partir d'une problématique** et pas d'une solution
- L'**implication** d'au moins un **service de l'État** serait nécessaire
- Les **porteurs de projet** devront apporter une **garantie de leur implication** tout au long de la démarche
- Un **cofinancement du projet** serait souhaitable afin d'assurer l'engagement de la structure porteuse

Le CAP compte actuellement sur un **réseau de professionnels de la participation citoyenne** qui continue de s'agrandir. Grâce à cet écosystème, le CAP pourrait donc à la fois **accompagner des projets** et être un **centre de ressources** et de **partage**.



Remerciements

La richesse de ces deux années dédiées à expérimenter le CAP a permis d'aboutir à des réflexions de fond sur la participation citoyenne (leviers, freins...) qui, nous l'espérons, viendront enrichir les débats et les pratiques en la matière.

Nous voulons remercier tous les citoyens ayant contribué aux différents projets pour leur temps et leur engagement, mais également l'ensemble des acteurs ayant été à nos côtés et ayant rendu ce pari collectif possible.

Un grand merci à toutes les personnes ayant accompagné les réflexions autour de la création du CAP, plus particulièrement : Anne Postic, Commissaire à la Prévention et la Lutte contre la Pauvreté, Jacky Foucher de l'agence GRRR, et Morgane Chrétien de l'agence Scopic.



Annexes - Fiches outils

Outils France Services

1/ Fiche entretien usager in situ

Réalisation : Agence &si

Public

Usagers présents dans les France Services

Objectifs

- Questionner les usagers sur les raisons de leur présence dans les France Services
- Comprendre les attentes et les besoins des usagers en termes d'accompagnement, d'identification, de visibilité, de satisfaction

Remarques

La mise en forme d'une grille d'entretien à destination des usagers a permis de recueillir facilement et rapidement les retours des usagers dans des contextes ne permettant pas d'interagir longuement avec les personnes rencontrées.

Entretien usager in situ

N° _____

FS: _____

Remarques: _____

Comment êtes-vous venu ?
How did you come?

min _____

Satisfaction

2/ Fiche entretien potentiel

Réalisation : Agence &si

Public

Usagers rencontrés dans les communes ne connaissant potentiellement pas les France Services

Objectifs

- Questionner les usagers sur les étapes réalisées pour traiter les démarches administratives (CAF, La Poste, Retraite, CPAM, Amendes/Conflits, Autres)
- Comprendre l'identification et la visibilité des France Services chez les usagers

Remarques

La mise en forme d'une grille d'entretien à destination des usagers a permis de recueillir facilement et rapidement les retours des usagers dans des contextes ne permettant pas d'interagir longuement avec les personnes rencontrées.

Entretien usager potentiel

N°

Remarques:

ans

☹️

♂

♀

Comment traitez-vous les démarches administratives?
How do you deal with administrative procedures?

Service	Sur place / à distance	☎️	📱	💻
La Poste	☑️	☑️	☑️	☑️
CAF	☑️	☑️	☑️	☑️
CPAM	☑️	☑️	☑️	☑️
Retraite	☑️	☑️	☑️	☑️
Amendes / Conflits	☑️	☑️	☑️	☑️
Autre :	☑️	☑️	☑️	☑️

Démarches

Satisfaction

☑️ ☑️ ☑️ ☑️

3/ Support d'expression sur l'aménagement idéal des France Services

Réalisation : Agence &si

Public

Usagers présents dans les France Services

Objectifs

- Questionner l'aménagement actuel des France Services
- Vérifier les attentes et besoins des habitants sur le rôle des France Services et les futurs usages

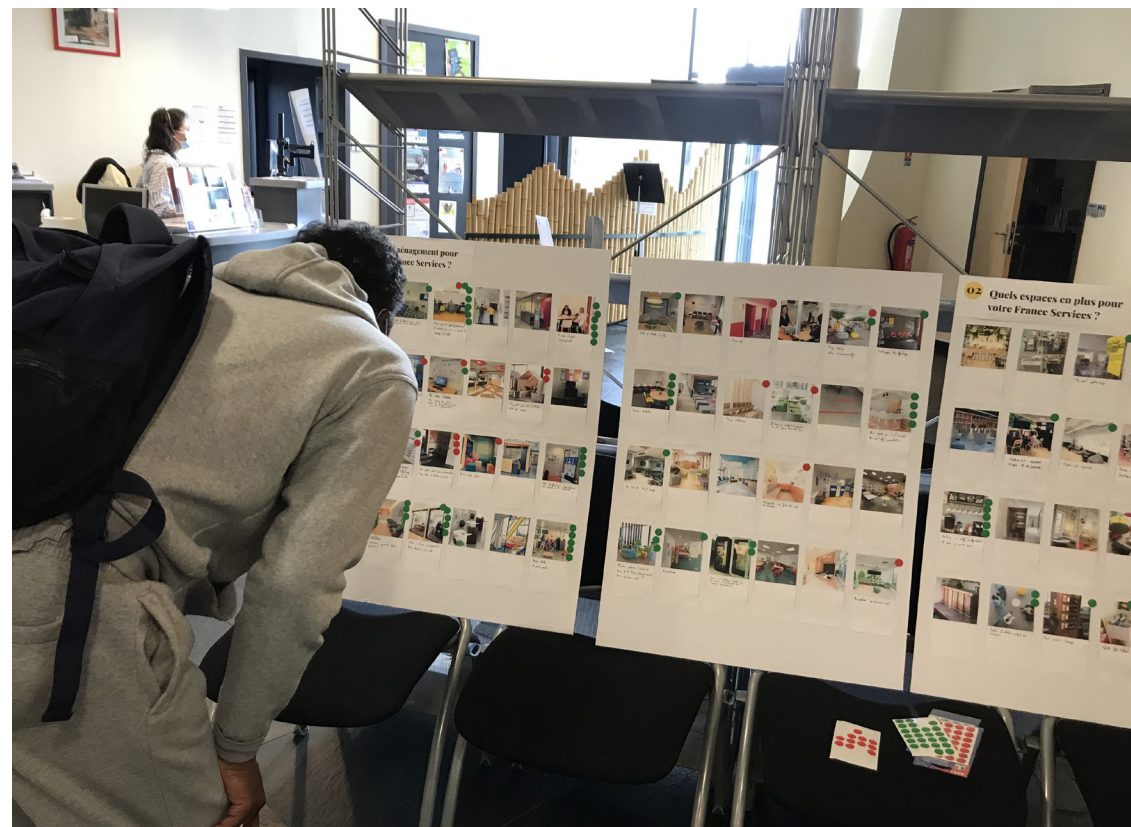
Utilisation

Cet outil a permis l'expression rapide des usagers sur des images d'inspiration à partir de gommettes de couleurs (accueil, espace d'attente, bureau, espace informatique, posture, etc) : les éléments pertinents en vert et ceux à éviter en rouge.

L'outil a été utilisé dans les espaces France Services.

Remarques

Par la grande variété d'images d'inspiration, les usagers lors de l'expression de leurs attentes et de leurs besoins, ont pu rencontrer des difficultés à faire un choix.



4/ Support d'expression sur la communication (lieu, support et ton) des France Services à destination des usagers

Réalisation : Agence &si

Public

Usagers présents dans les France Services et également les usagers potentiels des France Services

Objectifs

- Comprendre les attentes et besoins des usagers et identifier les supports de communication à privilégier

Utilisation

À l'image de l'outil sur l'expression de l'aménagement idéal, les usagers ont été invités à s'exprimer, à l'aide de pictogrammes et de gommettes, à choisir un lieu, un support et un ton pour concevoir la communication idéale selon leurs attentes et fonctionnement au quotidien.

L'outil a été utilisé dans les espaces France Services mais également lors de rencontres spontanées avec des usagers potentiels dans les communes (marché, supermarché, place de village, etc.).



Outils ASE

5/ Grille d'entretien à l'aide du photolangage

Réalisation : Okoni

Public

Jeunes de l'Aide Sociale à l'Enfance

Objectif

- Permettre aux jeunes de s'exprimer sur leur représentation de l'engagement à l'aide d'images

Utilisation

- Montrer plusieurs photographies et demander aux jeunes de choisir celle qui représente pour eux la notion d'engagement
- Faire le même exercice par rapport à la notion d'amitié

Remarques

Le photolangage a permis aux jeunes, notamment aux plus timides, de s'exprimer sur certains sujets, par le biais d'images, et de faire le lien avec leurs expériences personnelles.



Outils MAÏA

6/ Fiche critères familles

Réalisation : Équipe d'État'LIN

Public

Les familles interviewées

Objectifs

- Outil de médiation graphique qui permet de faciliter l'échange avec les familles, notamment les familles allophones
- Récolter rapidement des informations sur la situation - souvent sensible - des familles sans leur poser des questions trop intrusives

Utilisation

En début d'entretien, faire remplir la fiche par la personne interviewée, ce qui permet également d'engager la discussion sur certains sujets.

Remarques

Nécessité de faire remplir les informations de manière anonyme.
Ces fiches nous ont également servi à analyser les caractéristiques des familles interrogées et à les mettre en parallèle avec l'analyse générale de la phase d'immersion.



État d'esprit du moment

Moyens de transport

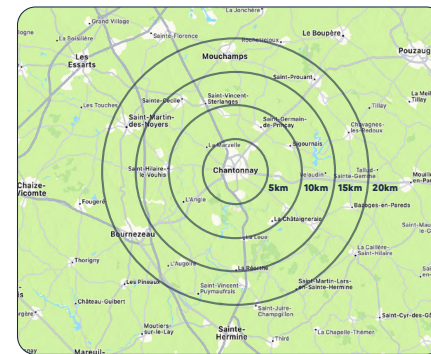
Relation avec l'école

Situation Familiale

En couple Monoparentalité

Enfants

Âge : Âge : Âge : Âge : Âge : Âge :
Classe : Classe : Classe : Classe : Classe : Classe :



Situation professionnelle

7/ Stand pour le Téléthon

Réalisation : Équipe d'État'LIN

Publics

Les enfants et les familles

Objectifs

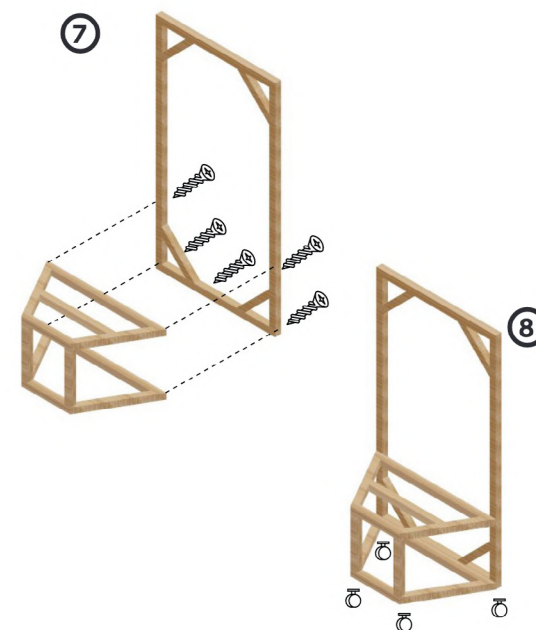
- Créer du lien avec les enfants, mettre en place une démarche collaborative et à terme faire en sorte que les enfants en discutent avec leurs familles
- Établir un premier contact avec des familles au Téléthon, événement organisé par le collège, au collège
- Leur présenter le projet
- Recueillir leur parole sur leur relation avec le collège

Utilisation

Le stand a été co-construit avec les élèves de 6ème et de 5ème. L'équipe a rédigé une notice de montage du stand au préalable et s'est déplacée sur plusieurs jours au collège afin de monter les 2 stands avec les enfants. L'idée est de profiter du caractère inédit des ateliers pour communiquer aux familles à travers le bouche à oreille des élèves.

Le stand a été divisé en 4 pôles, et était support d'outils :

- Présentation du projet
- Fiches talents (cf fiche 3)
- Petits montres (cf fiche 4)
- Je viendrais au collège pour (cf fiche 5)



8/ Fiches talents

Réalisation : Équipe d'État'LIN

Public

Les enfants et les familles

Objectifs

- Valoriser les compétences d'un membre de la famille en identifiant son «super-pouvoir»
- Établir un premier contact avec les parents
- Inviter l'enfant à parler des ateliers déjà réalisés

Utilisation

Il a été distribué aux enfants à la fin des ateliers participatifs des stands pour le Téléthon. Les enfants devaient le remplir chez eux avec leurs parents ou lors de l'évènement. Une présentation du projet et une invitation à venir rencontrer l'équipe lors du Téléthon étaient également présents sur ce flyer.

LE SUPER TALENT

DE MON / MA :

C'EST :

SES QUALITÉS

SON SUPER NOM

DESSINE SON PORTRAIT

SON EXPRESSION FAVORITE

SON OBJET PRÉFÉRÉ

SA DERNIÈRE MISSION

IL / ELLE AIME :

IL / ELLE N'AIME PAS :

INVITATION

Le 1^{er} décembre 2021
à partir de 20h

MAIA

Dans le cadre d'un projet ayant comme objectif de rapprocher le collège des familles, une équipe extérieure au collège a travaillé avec les élèves. Venez voir les résultats de ces ateliers et y participer lors de la soirée du **Téléthon** organisée par le collège, le **1er décembre 2021** à partir de **20h** !

9/ Petits monstres

Réalisation : Équipe d'État'LIN

Public

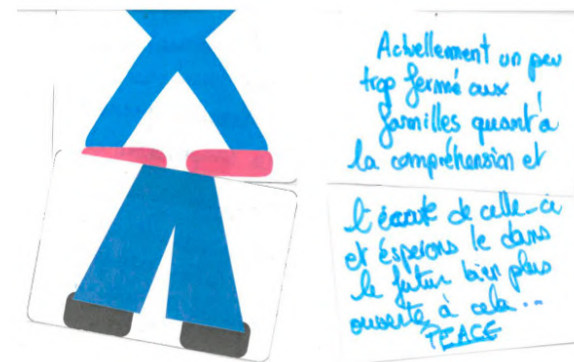
Les familles

Objectif

Récolter l'image qu'ont les familles du collège à l'aide de personnages illustrés

Utilisation

Mettre à disposition plusieurs images et demander aux familles de composer leur « monstre », correspondant à leur représentation du collège.



10/ "Je viendrais au collège pour"

Réalisation : Équipe d'État'LIN

Public

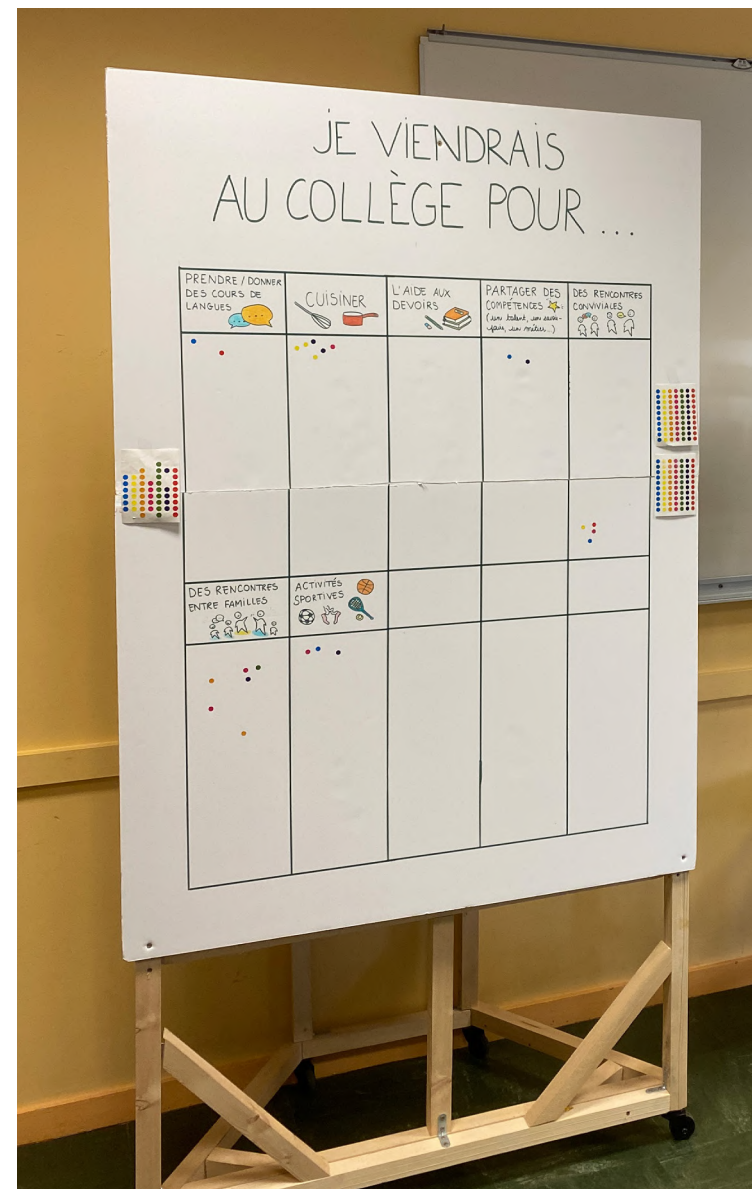
Les familles

Objectif

Inviter les familles à s'exprimer sur leurs envies vis-à-vis du collège

Utilisation

L'équipe a préparé un grand tableau fixé sur le côté d'un stand en inscrivant déjà des idées, exprimées par les élèves lors d'ateliers sur le collège du futur. Lors du Téléthon, les familles étaient invitées à compléter le tableau en votant ou en ajoutant leurs idées.





Cet ouvrage a pour ambition de documenter la démarche et les expérimentations menées dans le cadre de la création du Centre à l'Appui de la Participation citoyenne porté par **État'LIN, le laboratoire d'innovation publique de l'État en région Pays de la Loire.**

Nous avons souhaité partager et rendre accessible l'ensemble des expériences, réussites et freins rencontrés ces dernières années et contribuer ainsi, à l'évolution de la participation citoyenne dans les territoires.

