

# Rapport d'évaluation 2024 - dispositifs d'interpellation citoyenne – Ville de Grenoble

Une **question**, un **problème**, une **proposition** ?



**Interpellez  
la Ville!**

- ▶ Fil de la Ville
- ▶ Accueils Ville
- ▶ Interpellations collectives

*Rapport d'évaluation réalisé par Alice Thévenot, chargée d'appui aux initiatives  
jeunesse & associatives*

*Unité accompagnement / formation – Janvier 2025*

*Service Vie associative et citoyenne*

---

## Sommaire

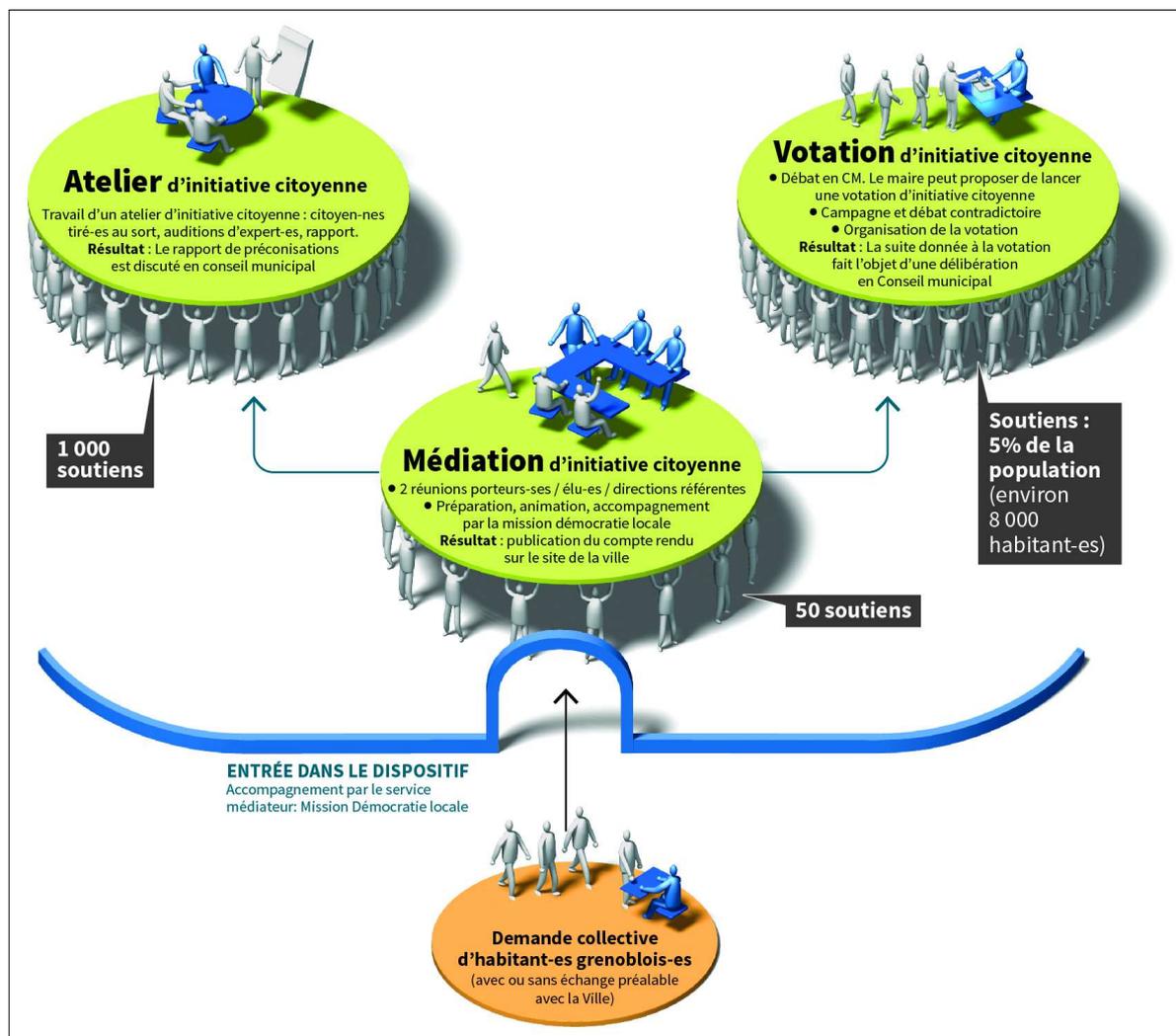
<b>Partie 1 : Méthodologie et portrait des</b>	<b>4</b>
<b>porteurs-euses</b>	<b>4</b>
<b>1. Objectifs et méthodologie de l'évaluation</b>	<b>4</b>
1.1 Objectifs et questions évaluatives	4
1.2 Méthodologie	4
<b>2. Portrait des interpellations et des porte-paroles</b>	<b>5</b>
2.1 Portrait des interpellations 2023-2024	5
2.2 Portrait des porte-paroles des interpellations	7
Profil socio-économique type du porte parole d'une interpellation : sur-représentation des plus diplômés, propriétaires, résidant les secteur 1	7
3. Bilan des médiations 2022-2023	10
3.1 Procédure de médiation d'initiative citoyenne	11
3.2 Bilan des résultats des médiations 2023-2024	11
3.2 Bilan des résultats des médiations 2023-2024	12
<b>Partie 2 : évaluation qualitative</b>	<b>14</b>
<b>1. Un panorama de ce qui fonctionne bien</b>	<b>14</b>
Allons plus dans le détail	15
Les attendus et retours positifs des porteur-euses d'interpellations citoyennes	15
Ce qui fonctionne bien pour les agent-es et élu-es	18
<b>2. Ce qui fonctionne moins bien</b>	<b>19</b>
Ce qui fonctionne moins bien pour les porteur-reuses de pétitions, dans l'architecture du dispositif	19
Ce qui fonctionne moins bien pour les porteur-reuses de pétitions, dans l'architecture du dispositif	19
Ce qui fonctionne moins bien pour les agent-es et élu-es	20
<b>3. La posture d'accompagnateur-riche</b>	<b>21</b>
3.1 En amont de l'interpellation	21
3.2 Au cours des médiations	21
3.3 L'accompagnement en phase post-médiation	22
<b>Conclusion</b>	<b>22</b>
<b>Pour aller plus loin</b>	<b>23</b>

## Contexte

Après l'expérimentation d'un dispositif d'interpellation et de votation citoyenne entre 2016 et 2018, la Ville a lancé, par une délibération du 14 juin 2021, trois nouveaux outils de prise en compte de l'interpellation collective : la médiation d'initiative citoyenne, l'atelier d'initiative citoyenne et la votation d'initiative citoyenne.

Cette démarche d'évaluation s'inscrit dans la volonté politique, affichée dès le lancement du dispositif, de procéder à un bilan annuel, impliquant les habitant-es concerné-es.

### Rappel du fonctionnement des 3 dispositifs d'interpellation citoyenne de la Ville de Grenoble :



Pour la troisième année consécutive, le seuil de médiation d'initiative citoyenne a rencontré un certain succès. L'an dernier, 18 interpellations ont été déposées, ce chiffre se stabilise à 20 cette année (20 font partie de l'évaluation, et depuis 6 ont débuté, et seront intégrées à l'évaluation menée en 2025). Les deux autres seuils n'ont de leur côté jamais été activés.

Ce rapport se centre cette fois sur l'accompagnement dont bénéficient à différentes échelles les porteur-euses d'interpellation, et les services. L'objectif est d'établir les éléments essentiels à l'aboutissement d'une interpellation, et de mieux se rendre compte des difficultés rencontrées par les parties prenantes. Pour rappel, l'ensemble des interpellations ainsi que les compte-rendus de médiation d'initiative citoyenne sont [disponibles en ligne](#).

# Partie 1 : Méthodologie et portrait des porteurs-euses d'interpellation citoyenne

## 1. Objectifs et méthodologie de l'évaluation

### 1.1 Objectifs et questions évaluatives

L'évaluation annuelle porte sur l'accompagnement dont bénéficient à la fois les porteurs-euses et les services au cours d'une interpellation. Cet accompagnement prend des formes variées. L'objectif de cette évaluation est d'identifier les moments clefs dans l'accompagnement pour chacune des parties prenantes, mais aussi de mieux comprendre les vécus des parties prenantes afin d'ajuster cet accompagnement.

C'est donc à travers ce prisme que les questions suivantes ont été posées :

- **Quels sont les facteurs de réussite d'une interpellation ?**
- **Comment les diverses parties prenantes s'emparent-elles du dispositif, en amont de l'écriture d'une interpellation, puis dans les phases de médiation et post-médiation ?**

Plusieurs biais teignent les résultats de l'étude : les données récoltées parmi les habitant-es ne le sont qu'auprès d'habitant-es ayant atteint le stade de la médiation ; ainsi les personnes qui n'ont pas été jusqu'au dépôt d'une médiation ne sont pas prises en compte (2 n'ont pas été publiées)

Aussi, les attentes et les représentations d'une médiation « réussie » appartiennent à un spectre très large. En effet, certain-es porteur-euses se disent satisfaits d'avoir pu simplement échanger avec les bon-nes interlocuteur-rices de leur problématique, sans pour autant que des actions aient été mises en œuvre; d'autres attendent de la municipalité et des services qu'ils mettent en place des actions précises.

### 1.2 Méthodologie

Cette année l'évaluation a été portée par l'unité accompagnement et formation, au sein du service vie associative et citoyenne (VAC). Alice Thévenot, chargée d'appui aux initiatives jeunesse a mené l'étude.

Modalités proposées :

- Analyse documentaire, à partir des compte-rendus de médiations
- 16 entretiens individuels avec les porteurs et porteuses d'interpellation. Le sujet principal de ces entretiens a été l'accompagnement proposé par le service. Ces entretiens ont été l'occasion de continuer la collecte de données individuelles visant à affiner le portrait sociologique des porte-paroles, dans la continuité des deux évaluations précédentes.

- Trois temps de travail collectif, rassemblant les élu-es, les technicien-nes qui participent aux médiations, le service Vie Associative et Citoyenne, pilote du dispositif d'interpellation citoyenne.

L'objectif de ces temps est d'identifier les leviers et freins du dispositif, permettant d'aboutir ou non sur des réalisations concrètes.

- Écriture d'un rapport de synthèse
- Temps de restitution publique à l'automne afin de rendre du compte du travail effectué et surtout mettre en commun les réflexions et constats portés par les différents groupes d'intérêt.

## 2. Portrait des interpellations et des porte-paroles

### 2.1 Portrait des interpellations 2023-2024

20 interpellations ont été jugées juridiquement recevables et ont reçu le nombre de soutiens nécessaires (à minima 50) au déclenchement d'une interpellation citoyenne entre juin 2023 et juin 2024. Suite à une hausse significative du nombre d'interpellations entre 2021-2022 et 2022-2023 (leur nombre avait doublé), on assiste à une stabilisation du nombre d'interpellations. En effet, l'évaluation précédente faisait état de 18 interpellations.

#### Portrait des interpellations citoyennes en 2023-2024 : le portrait détaillé

Titre des interpellations de la période juin 2023 - juin 2024	Thématique	Type d'initiateur	Nombre de soutiens	Secteur concerné
Demande de davantage de places de stationnement - Aménagement avenue Washington	Espace public	Associations	64	5
Végétalisons! Angle Peguy-Libération	Espace public	Habitant-es	71	3
Fin des nuisances sonores Guinguette électrique	Espace public / conflit d'usage	Collectifs ad hoc	61	1
NON AU PROJET DE TRANSFORMATION DU LAC DE LA VILLENEUVE PRÉVU PAR LES ÉLUS DE GRENOBLE !	Conflit d'usage / tranquillité	Unions de quartier & collectif habitant	100	6
Gare aux nuisibles !	Salubrité / propreté urbaine	Habitant-es & collectifs & asso.	90	6
Réinstaurer "La belle saison"	Engagement citoyen / propreté urbaine	Association	78	Ville
Arrêt des stationnements sauvages des autocars place Huillier	Espace public / conflit d'usage	Habitant-es	61	1
Créer un espace indoor pour le roller et la glisse urbaine	Aménagement sportif	Association	130	Ville
Mieux vivre et travailler dans le quartier gare	Tranquillité	Collectifs ad hoc	78	1
Non à la fermeture du Collectif Voisin : lieu de citoyenneté, d'entraide et de faire-ensemble dans le quartier de l'Abbaye	Engagement citoyen	Collectif	115	5
Sécurisation de la piste cyclable entre l'Externat Notre Dame et la MC2 pour les piétons	Espace public	Habitant-es & association	122	4
Gardons nos bibliothèques du Centre Ville de Grenoble !	Vie culturelle	Habitant-es & collectifs	208	2
Action pour réduire les nuisances du parc Hoche	Tranquillité	Collectifs ad hoc	99	2
Demande d'un créneau de Futsal sur le quartier Hoche	Aménagement sportif	Habitant-es	78	2
Sécurisation du quare Jean Macé	Espace public	Collectifs ad hoc	87	1
Construction de terrains multisports sur la place de la résistance	Aménagement sportif	Collectifs ad hoc	69	1
Halte à la saleté allée de la pelouse !	Salubrité / propreté urbaine	Collectifs	90	6
Pour un accueil périscolaire de qualité et de bonnes conditions de soutien à la scolarisation (ATSEM) en cohérence avec les engagements politiques de la Ville	Service public	Collectif	317	Ville
Faisons collectivement du 51 rue Mallifaud un lieu de vie partagé ouvert sur le quartier	Aménagement public	Habitant-es & collectifs	135	4
Stop aux nuisances nocturnes au parc Paul Valérien Perrin : des grilles fermées la nuit pour permettre à tout un quartier de retrouver un sommeil apaisé	Espace public / tranquillité	Collectif ad hoc	195	1

- Près de la moitié des interpellations concerne l'espace public, ses usages, ses aménagements, la propreté.
- Les associations et collectifs sont très présents; qu'ils préexistent ou aient été créés dans le cadre de l'interpellation, plus de la moitié des interpellations sont soutenues ou portées par des collectifs ou associations.
- Le nombre de soutien total est en légère baisse: il était de 3515 l'an dernier et s'élève à 2248 cette année, avec un nombre moyen de soutien qui s'établit à 112 soutiens par interpellation.
- Sur les 20 interpellations, 3 concernent la ville entière.
  - Le secteur 1 (Eaux-Clares Nord - Berriat - Saint Bruno - Europole - Centre Gares - Presque-Île, Jean Macé ) est nettement sur-représenté avec 6 interpellations.  
Les interpellations qui concernent le secteur 1 représentent 30% des interpellations sur l'année 2023-2024.
  - Les secteurs 2 ( Championnet - Foch - Jean Jaurès - Centre Ville - Notre Dame - Mutualité - Île Verte - Saint-Laurent Rive Droite ) et 6 (Villeneuve Arlequin - Baladins-Géants - Village Olympique - Vigny Musset ) font chacun l'objet de 3 interpellations.
  - Les secteurs 4 (Alliés-Alpins - Beauvert - Reyniès - Capuche Grands-Boulevards - Exposition-Bajatière) et 5 (Abbaye Jouhaux - Châtelet - Teisseire - Malherbe - Bajatière) font chacun l'objet de 2 interpellations.
  - Il est à noter que le secteur 3 (Eaux-Clares - Rondeau-Libération - Mistral-Lys Rouge-Camine - Abry - Sidi Brahim), non représenté l'an dernier, fait cette année l'objet d'une interpellation.

#### Portrait des interpellations citoyennes 2023-2024 : directions thématiques concernées

direction concernée	Nombre de médiations 2021-2022	Nombre de médiations 2022-2023	Nombre de médiations 2023-2024	Moyenne 2021-2024
Direction du développement social et territorial	4	14	10	9,3
Direction de l'urbanisme et de l'aménagement	0	2	6	2,7
Direction alimentation nature cadre de vie et condition animale	5	10	3	6,0
Direction prévention et gestion des risques	1	6	2	3,0
Direction éducation jeunesse	3	1	2	2,0
Direction des sports	1	2	2	1,7
Direction propreté et logistique municipale	1	1	2	1,3
Direction santé publique et environnementale	2	2	1	1,7
Direction de l'Immobilier municipal	0	0	1	0,3
Direction générale	1	1	0	0,7

La direction du développement social et territorial a de nouveau été la direction la plus mobilisée. La direction de l'urbanisme et de l'aménagement a également été mobilisée plusieurs fois cette année, ce qui n'était pas le cas précédemment. On peut également noter que pour la première fois, la direction de l'immobilier municipal a été concernée par une interpellation.

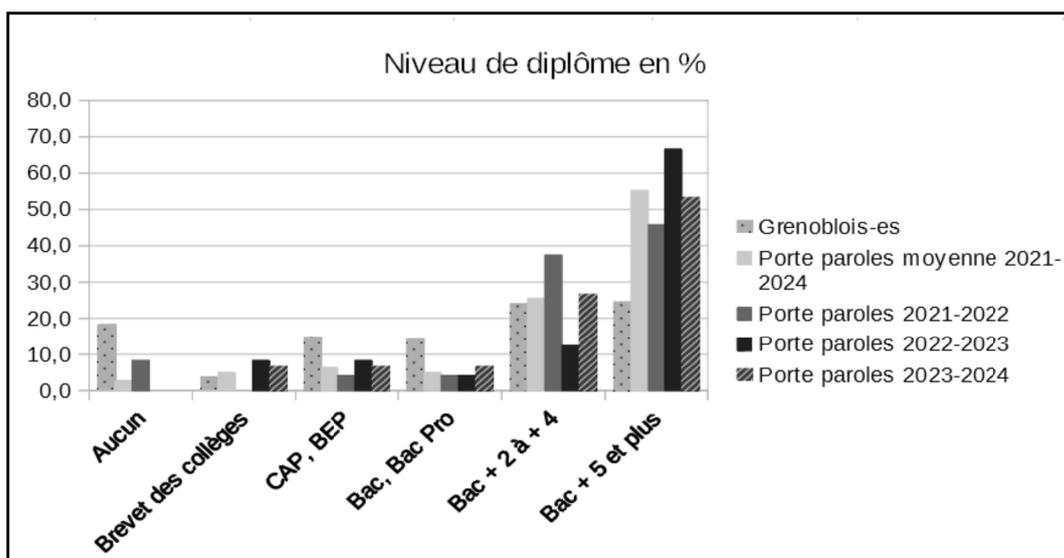
## 2.2 Portrait des porte-paroles des interpellations

Dans le prolongement des évaluations menées les années précédentes, des données socio-démographiques ont été récoltées auprès des porteurs et porteuses d'interpellations. Les données présentées ci-après pour l'année 2023-2024 reposent sur des informations récoltées auprès de 16 porteurs et porteuses, qui représentent 14 des 20 interpellations étudiées.

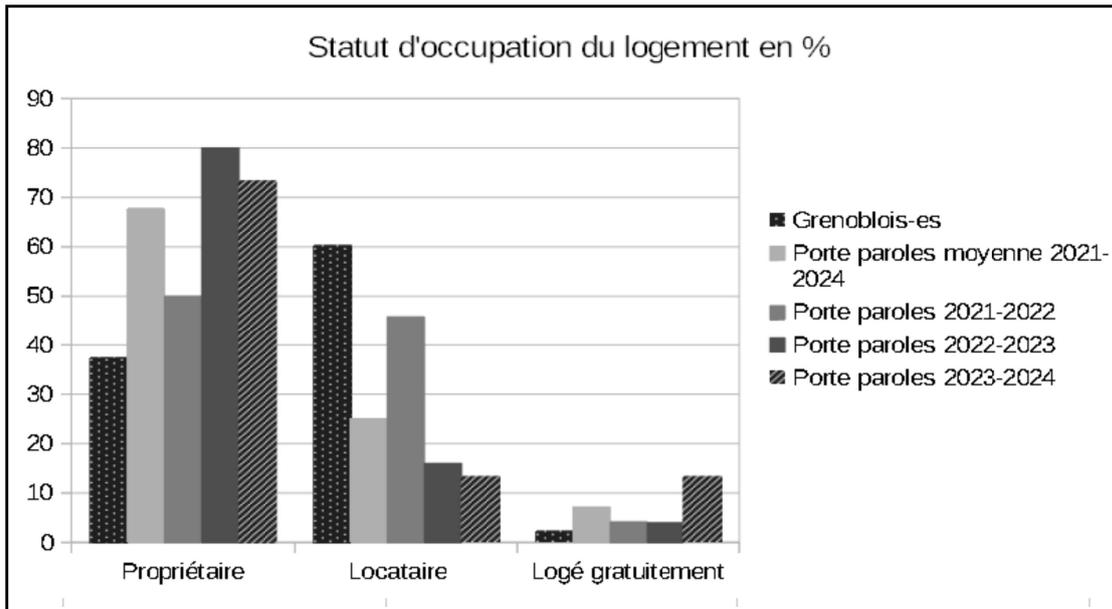
Parmi les 6 interpellations absentes de l'étude, 2 le sont car les porteur-euses ont refusé d'échanger avec le service. Dans un cas, c'est par opposition avec le projet politique de la Ville (le refus a été notifié avec les élu-es en copie de mail) ; l'autre car la médiation n'avait pas encore aboutie.

Les données présentées ci-après constituent une photographie qui est utile afin de dessiner des tendances et des évolutions

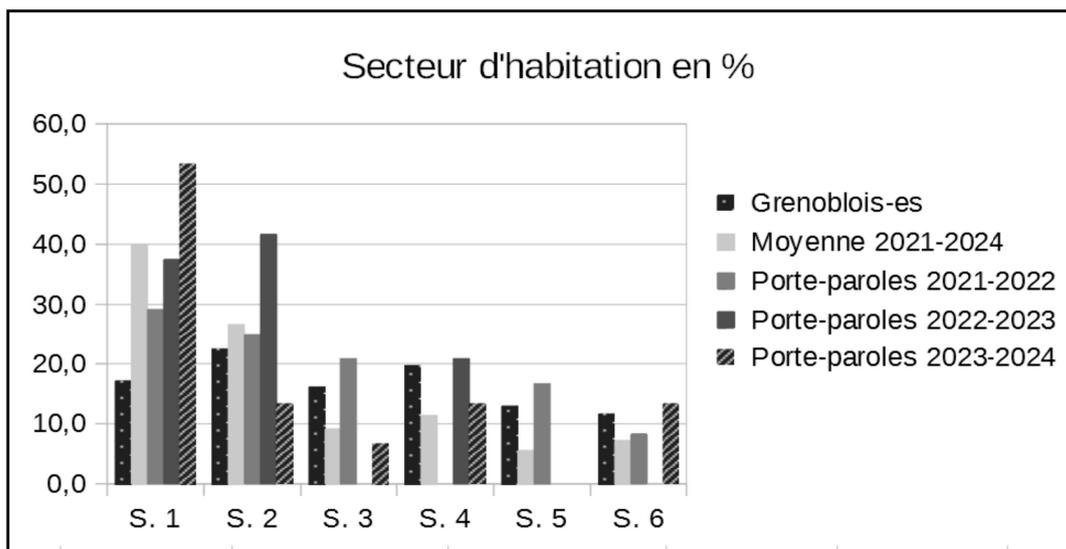
### Profil socio-économique type du porte parole d'une interpellation : sur-représentation des plus diplômés, propriétaires, résidant les secteur 1



Les premières années de fonctionnement montraient déjà une sur-représentation des personnes les plus diplômées parmi les porte-paroles des interpellations, par rapport à la moyenne de la population grenobloise. Cette tendance se confirme encore une fois, avec 53 % des porte-paroles titulaires d'un diplôme de niveau bac + 5 ou plus, contre 24 % parmi la moyenne des grenoblois-es.



Concernant le statut d'occupation du logement, à l'image des années précédentes, on observe une sur-représentation des personnes propriétaires.



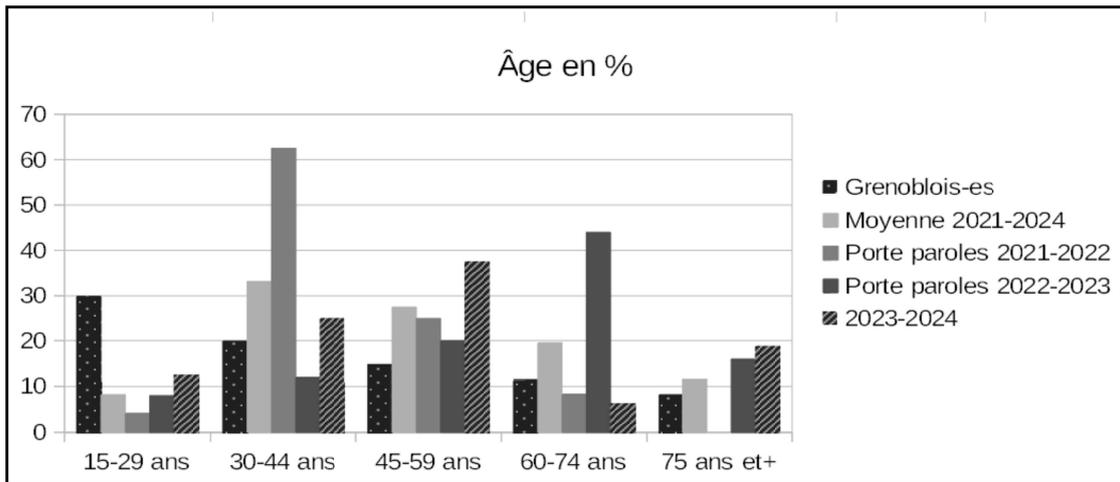
Les habitant-es du secteur 1 sont sur-représentés dans le panel des porteur-euses d'interpellations.

Moins de porteur-euses que les précédentes années habitent le secteur 2

Les secteurs 3 et 6 sont plus représentés que l'année précédente

Le secteur 5 n'est pas représenté pour la seconde année consécutive (bien que cette année, une interpellation concerne ce secteur).

Âge moyen des porte paroles : une présence légèrement plus marquée des jeunes, malgré une sur-représentation des 30 à 59 ans



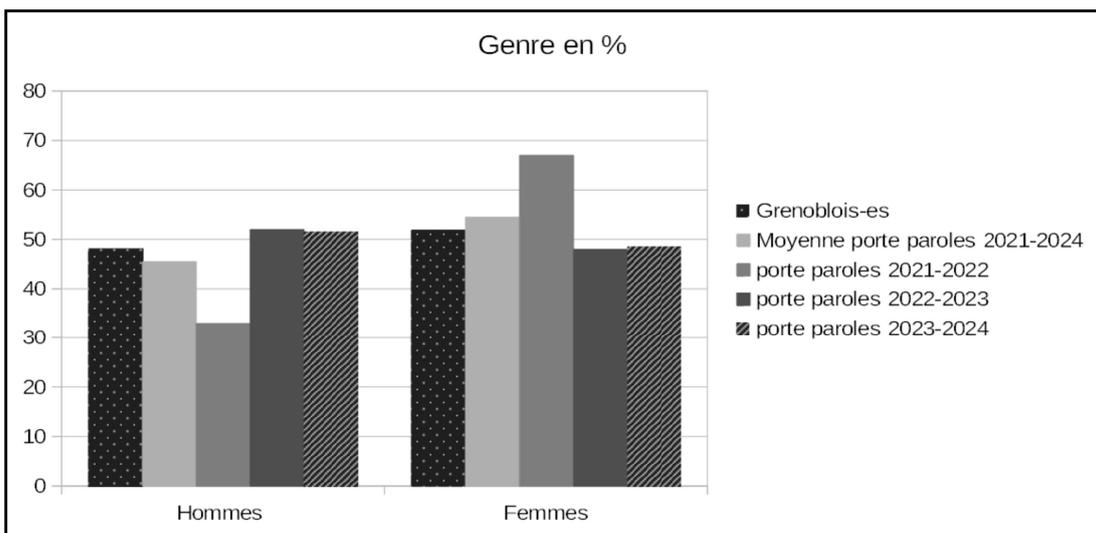
L'âge moyen cette année est plus proche de la réalité démographique que les années précédente malgré une sur-représentation importante de la catégorie d'âge 45-59 ans.

Les 15-29 ans restent largement sous-représentés, bien que la moyenne semble être en hausse.

Depuis le début du dispositif les tendances marquantes sont les suivantes :

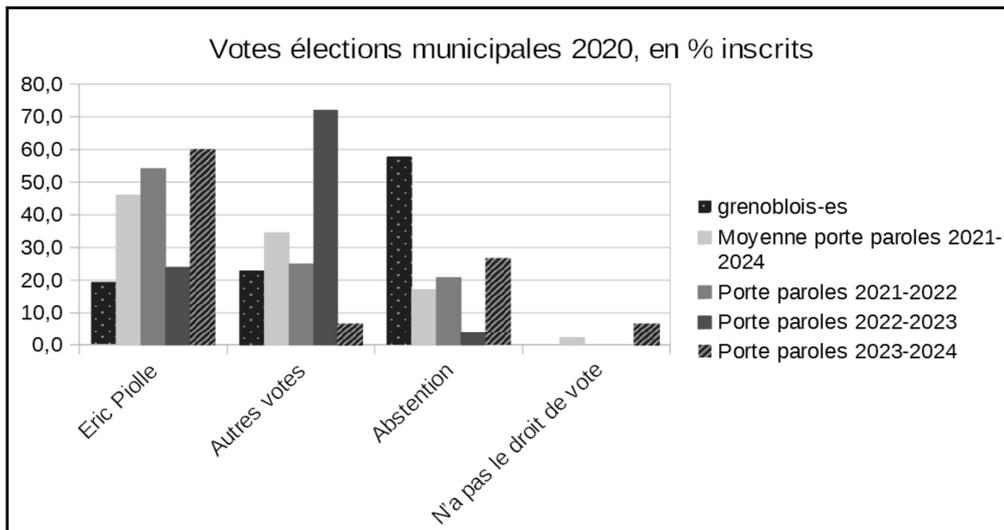
- une augmentation, faible mais constante de la représentation des 15-29 ans
- une augmentation de la représentation des 75 ans et plus
- Une participation importante des 30-44 ans
- une participation irrégulière et imprévisible pour les catégories d'âge de 30 à 74 ans, avec les taux de participation les plus élevés.

Équilibre femmes-hommes : une évolution marquée par une grande stabilité



La tendance à l'équilibre se confirme en ce qui concerne le genre des portes paroles, avec une légère sur-représentation des hommes par rapport à la démographie locale.

### Vote aux élections municipales 2020 : un soutien particulièrement marqué à l' élu municipal



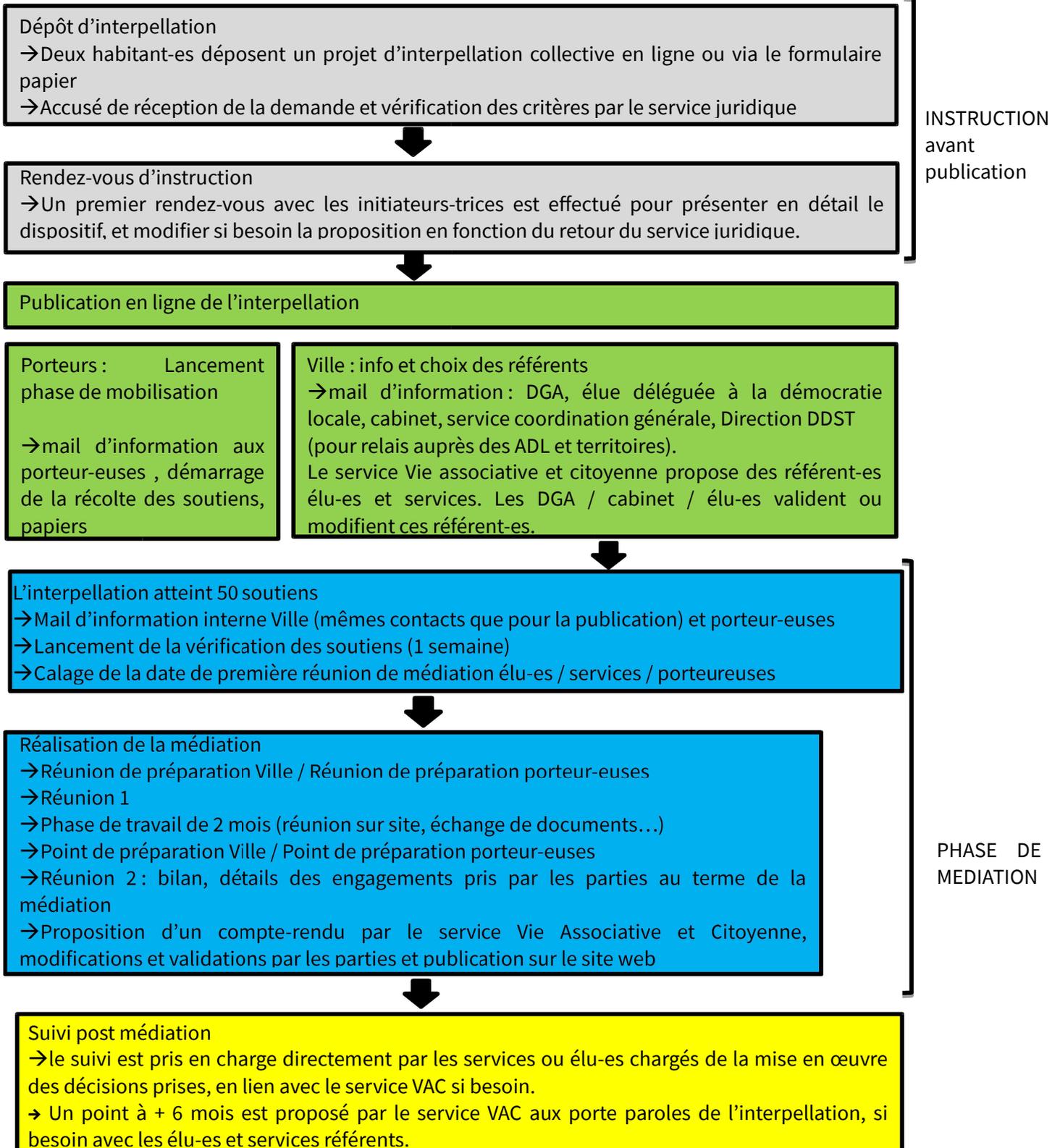
Comme en 2022, le premier constat qui peut être fait lorsque l'on compare les préférences de vote des porte-paroles des interpellations, en comparaison avec les préférences de la moyenne de la population grenobloise est que les porte-paroles votent davantage que la moyenne, malgré une plus grande part d'abstentionnistes cette année que les années précédentes. Un peu moins de 30 % des porte paroles déclarent s'être abstenus lors des élections municipales de 2020, contre 57 % de la population grenobloise.

Parmi les votant-es, le second constat est celui d'une plus grande présence des sympathisant-es de la majorité au pouvoir. Alors que 20 % des grenoblois-es ont voté pour M. Piolle en 2020, ils représentent 60 % des porte-paroles cette année. Contrairement aux années précédentes, peu de porte-paroles ont voté pour d'autres candidats qu'Eric Piolle lors des municipales.

### **3. Bilan des médiations 2022-2023**

Après un rappel du déroulement du processus de médiation, une synthèse des résultats des 20 médiations réalisées ou entamées cette année sera présentée. Puis sera proposée une restitution du bilan des médiations retours collectifs ou individuels (élu-es, technicien-nes, porte-paroles).

### 3.1 Procédure de médiation d'initiative citoyenne



## 3.2 Bilan des résultats des médiations 2023-2024

Interpellation concernée	Demandes et/ou problèmes principaux soulevés	Décisions / engagements Ville de Grenoble
Demande de davantage de places de stationnement - Aménagement avenue Washington	Nombre insuffisant de places de stationnements prévues dans le cadre d'un projet d'aménagement	signalétique et communication pour rediriger vers les lieux de stationnement.
	Marquage au sol qui limite le stationnement	Propose de réserver une partie de la place de la commune pour le stationnement
Végétalisons! Angle Peguy- Libération	Végétalisation de l'angle du rue afin de limiter l'absorption de la chaleur mais aussi de sécuriser le passage des piétons	Activation du plan canopée de la Métropole
Fin des nuisances sonores Guinguette électrique	Retrouver une tranquillité qu'ils estiment avoir perdu	Une étude sur le bruit est réalisée
	réduire la durée de l'évènement	L'évènement, afin de rester gratuit, ne peut être réduit. Il n'est pas prévu d'augmenter la durée de l'évènement
	imposer un arrêt des festivités à 22h	Les agents de sécurité de la Beje électrique ont été formés afin de disperser le public à la fin des concerts
	empêcher la mise en place de nouveaux évènements sur l'esplanade impliquant des nuisances	
NON AU PROJET DE TRANSFORMATION DU LAC DE LA VILLENEUVE PRÉVU PAR LES ÉLUS DE GRENOBLE !	que le projet soit retravaillé avec les habitant-es	Des temps de concertations sont à venir pour les étapes suivantes du projet
	que le projet soit compatible avec les usages actuels du lac	la zone restera accessible librement en dehors des de période juin-septembre le coût du projet n'entraîne pas l'annulation des autres projets dans le quartier
Gare aux nuisibles !	trouver des solutions alternatives pour diminuer la présence des nuisibles	organisation d'une journée en juin 2023 sur la propreté
		travail de mise en lien entre Actis et SDH
Réinstaurer "La belle saison"	L'association souhaiterait qu'une <u>cleanwalk</u> soit organisée à l'échelle de la ville de Grenoble	Accompagnement sur le plan logistique et financier ; accompagner la réalisation d'une réunion inter-associative ; associer la métropole dans le projet
Arrêt des stationnements sauvages des autocars place Huillier	Stationnement sauvage de bus qui provoque une nuisance sonore et un manque de visibilité	La Ville de Grenoble s'engage à mettre en place un aménagement transitoire sur la place Huillier. Un temps de réunion publique sera organisé afin de présenter le calendrier et le plan d'action au début du printemps.
Créer un espace <u>indoor</u> pour le roller et la glisse urbaine	des créneaux dans un lieu fixe possibilité de stocker du matériel	<i>en cours</i>

Les deux tableaux ci-dessous donnent à voir de façon la plus synthétique possible les demandes présentées par les porte-paroles des pétitionnaires, et les réponses ou décisions prises par la Ville dans le cadre des médiations d'initiative citoyennes organisées sur les sujets soutenus par au moins 50 grenoblois-es cette année. Cette synthèse est forcément partielle, on pourra se référer aux comptes-rendus bien plus complets et précis sur la page de suivi de chaque interpellation, sur [le site dédié au dispositif](#) pour davantage de détails.

Interpellation concernée	Demandes et/ou problèmes principaux soulevés	Décisions / engagements Ville de Grenoble
Mieux vivre et travailler dans le quartier gare	nuisances sur la voie publique : alcoolisation, nuisances qui affectent l'activité en terrasse	Maraudes sociales du CCAS ont pour consigne de passer régulièrement
	problème de propreté : urine et déchets	
	demande à la police d'être plus fréquemment présent sur le quartier	contrôles renforcés dans le quartier
	demandent l'installation de toilettes à proximité	Uri-trottoire en phase expérimentale, toilettes sèches en test jusque fin juin
Non à la fermeture du Collectif Voisin : lieu de citoyenneté, d'entraide et de faire-ensemble dans le quartier de l'Abbaye	Demande d'un positionnement de la Ville quant à l'utilité sociale du collectif Demande de clarification à propos des locaux prêtés post-2025	Oui, l'utilité du collectif est reconnue par la Ville
Sécurisation de la piste cyclable entre l'Externat Notre Dame et la MC2 pour les piétons	demande de sécurisation de la piste cyclable vis-à-vis de la sortie de l'établissement scolaire	en cours
Gardons nos bibliothèques du Centre Ville de Grenoble !	garder la bibliothèque du centre-ville ouverte	Un transfert est prévu dans le cadre du projet de grande bibliothèque de Chavant.
	nettoyage de la BM Centre ville	L'office de tourisme est un bâtiment métropolitain. La responsabilité du nettoyage revient donc à Grenoble Alpes métropole.
	mettre en place une concertation dans le cadre de la médiation	Dans le dispositif des interpellations citoyennes, les médiations n'incluent pas de concertation. La Ville de Grenoble confirme le transfert de la bibliothèque Centre-ville, rue de la République, vers Chavant. Il y a un désaccord sur le projet qui ne pourra pas se résoudre dans le cadre de cette médiation.

Interpellation concernée	Demandes et/ou problèmes principaux soulevés	Décisions / engagements Ville de Grenoble
Sécurisation du Square Jean Macé	Mettre de nouvelles barrières aux normes et fermer le square.	La Ville confirme la piste de travail, avancée en première réunion de médiation, et informe que des panneaux incitatifs vont être installés pour orienter les propriétaires de chiens vers la zone d'ébats et liberté - l'installation d'obstacles provisoires pour ralentir les vélos sans les forcer à s'arrêter ou à faire demi-tour : ces obstacles seront mis en place dans l'attente d'un projet de réaménagement de plus grande ampleur (la Zone d'Aménagement Concerté Presqu'île confiée à l'aménageur Innovia) dont la ville ne connaît pas encore la date d'aboutissement (projet en lien avec Grenoble Alpes Métropole). - l'installation de panneaux pédagogiques en direction des cyclistes, pour inciter à mettre le pied-à-terre et indiquant la présence des enfants sur l'aire de jeux.
Terrain multisports presqu'île	Au-delà de la proposition de construction place de la Résistance, il s'agit avant tout d'exprimer un besoin d'un équipement sportif de proximité type terrain multisports sur le bout de la presqu'île	Lancement d'une étude de prospection d'un site TMS (terrain multisports) sur le secteur (courrier des élus, Clément Marchal transmet la demande officielle à la SEM Innovia) pour déterminer un site adéquat et le budget prévisionnel de l'action. A partir de 2025, un aménagement provisoire pourra être mis en place pour une utilisation transitoire le long de la rue Winston Churchill. Une concertation aura lieu avec les habitant-es pour les interroger sur leurs envies/besoins sur ce terrain. En 2027, une programmation sera repensée pour un aménagement à long terme. La SEM Innovia, aménageur de la presqu'île, va mettre en œuvre la concertation cet automne. Les porte-paroles et autres salariés des entreprises environnantes sont invités à participer à la concertation. Le terrain de foot du CE de la SNCF va être divisé en 2. (jeu à 7 au lieu de 11). Une partie du terrain sera conservée par le CE SNCF. L'autre partie peut s'ouvrir à une entité morale. Ainsi la Ville propose au CE ST de se mettre en lien avec le CE SNCF afin de voir s'il est possible d'occuper cet espace. A plus long terme, des négociations sont prévues pour ouvrir le terrain aux habitant-es.

# Partie 2 : évaluation qualitative

## 1. Un panorama de ce qui fonctionne bien

Les mots utilisés par les personnes lors des entretiens collectifs ou individuels sont représentés dans les nuages ci-dessous. La taille des mots représente la récurrence de son usage par les participant-es aux entretiens.



**Pour les porteur-euses**, deux axes se dessinent clairement :

- la capacité à pouvoir s'appuyer sur les accompagnateur-trices d'une part,
- la clarté des explications concernant le dispositif d'autre part.

**pour les élu-es**, les deux principales

qualités du dispositif sont :

- la qualité du cadre fourni
- la création d'un lieu d'échange entre les services techniques, les élu-es et les habitant-es



**pour les agent-es des services techniques**, le travail et la communication entre les services,

mais aussi la clarté de la ligne politique important beaucoup dans le cadre des médiations.



Pour le service Vie associative et citoyenne, qui porte le dispositif, tous les points précités (travail en transversalité, lien avec les habitant-es, dynamisation de la vie démocratique locale) constituent des points forts.



## Allons plus dans le détail...

### Les attendus et retours positifs des porteur-euses d'interpellations citoyennes

Ci-après, des verbatims exacts issus des entretiens avec 15 porteurs-euses d'interpellations. Ces paroles concernent l'accompagnement dont ils et elles ont bénéficié de la part du service Vie Associative et citoyenne.

#### Les attentes des porteurs-euses d'interpellation en amont du processus, telles qu'ils et elles les expriment à l'issue d'une interpellation

Clef d'appréciation	Attentes des porteurs et porteuses d'interpellation au lancement du dispositif
Accompagnement	Transparence
Accompagnement	<i>accompagnant doit obliger la ville à être précise, notamment sur les délais, pour acter davantage les choses.</i>
Accompagnement	<i>communiquer sur pourquoi c'est pas fait</i>
Autre	aucune
Autre	un outil parmi d'autre
Autre	procédure adaptée à un problème complexe
Interlocuteurs-rices	<i>pourquoi ne pas inviter les personnes compétentes ? (métro)</i>
Interlocuteurs-rices	Voir l'élu et lui exposer notre projet
Moyens/résultats	moyens mis en œuvre
Moyens/résultats	réaction de la Ville et de la Métro
Moyens/résultats	obtenir des engagements
Moyens/résultats	Obtenir de contraintes de la part de la mairie
Moyens/résultats	Engagements
Moyens/résultats	Solutions (=/ explications)
Moyens/résultats	prise de décision
Moyens/résultats	aboutissement concret
Moyens/résultats	espoir de faire avancer ce projet
Moyens/résultats	faire vite les choses simples en gage de bonne foi
Moyens/résultats	faire une procédure susceptible d'avoir des résultats positifs
Moyens/résultats + Interlocuteurs-rices	objectif était d'avoir enfin qlq à qui parler et qlq de qui avoir des réponses
Sujets pris en compte/considération	prise en considération
Sujets pris en compte/considération	visibilisation d'une question

Ainsi, les attentes exprimées par les initiateur-trices d'interpellation citoyenne ont majoritairement trait aux moyens mis en œuvre et aux aboutissements liés au dispositif. Ainsi, les porteur-euses s'attendent à ce que des moyens soient mis en œuvre, que des engagements et décisions soient prises, afin d'aboutir à des résultats concrets

Du reste, les porteur-euses d'interpellations attendent aussi d'être entendu-es, pris en considération, et de pouvoir échanger avec les bon-nes interlocuteur-rices sur un sujet.

#### Les retours des porteurs-euses d'interpellation sur la thématique de l'accompagnement dont ils et elles ont bénéficié au cours du dispositif

Clef d'appréciation	Paroles récoltées sur l'accompagnement
Capacité à pouvoir s'appuyer sur les accompagnateur-rices	moins de charge mentale pour les porteurs grâce à l'accompagnement
	confiance
	l'accompagnement « prémâche » le travail
	on est préparées
	accompagnement était bien présent
	super bien accompagnés
	interlocuteurs faciles d'accès
	travail sur le texte d'accroche
	d'un point de vu humain c'était très bien
	très présent, répondait toujours, il préparait à tout, avant la réunion on s'est eu au téléphone, il expliquait l'était d'esprit des élu-es, quoi mettre en avant
	bienveillance
	impression d'être entendu, soutenu,
	conseil et soutien
	Capacité d'écoute
	travail sur le texte d'accroche
	interlocuteurs faciles d'accès
	toujours réussi à trouver du temps, pas mal de réunions et d'échanges
	technicienne (sur le territoire, en proximité) était très présente, en soutien
	Réunion en amont des médiation : bien accompagné
	grande disponibilité
Clarté / compréhensibilité	amabilité
	partenaire agréable
	réactions appropriées
	étapes claires et énoncées dès le début
	Limites des compétences ont été posées dès le début
	tout est bien expliqué
	constructif et complet, on peut s'appuyer sur l'accompagnement si on en a besoin
	très clair,
	bien expliqué la procédure
	beaucoup de clarté
	on nous avait prévenu que ce serait long
	j'ai eu toutes les informations dès le début, expliqué ce qui relevait de la mairie ou non, que c'était bien de proposer des solutions, c'était très clair
	informations par appel on nous a appelé après le lancement de l'interpellation pour expliquer les signatures puis la première réunion
	on nous avait prévenu que ce serait long
	déroulement clair et intéressant
clarté des propos et explications	

Concernant l'accompagnement de manière plus précise, les porteur-euses d'interpellations soulignent massivement avoir apprécié la clarté du dispositif : à la fois dans son architecture et dans la manière dont les informations leur ont été transmises au fil des rencontres avec le service Vie Associative et Citoyenne.

### **Le cadre**

Cette notion de garantie du bon déroulé du dispositif a été rappelée par tous les groupes rencontrés. Concrètement, ce cadre renvoie à :

- La **clarté** de la procédure, à laquelle chacun-e peut se référer tout au long de la démarche
- Des **temps de travail jalonnés** qui permettent aux porteur-euses de prendre pleinement part aux discussions
- Un **cadre temporel et un cadre des compétences** de la Ville posés dès la première rencontre avec les porteur-euses

### **L'accessibilité / communication entre les acteurs**

Pour les porteur-euses, cela passe par : *se voir ou s'appeler en amont des médiations ; communiquer les lieux et heures des salles, se faire accompagner physiquement jusqu'aux salles, expliquer le contexte politique / technique autour du sujet.*

De manière plus large, les porteur-euses ont largement déclaré **avoir apprécié la capacité d'écoute, le soutien, l'amabilité, la posture bienveillante des accompagnateur-rices**. *Le fait qu'ils-elles soient présent-es, et qu'une relation de confiance se soit instaurée est aussi revenu. Il apparaît particulièrement important pour les porteur-euses d'obtenir des réponses aux mails et appels dont les accompagnateur-rices sont destinataires.*

Du reste, la posture de l'accompagnateur-riche est apprécié-e pour la confiance, et la préparation en amont des médiations. La bienveillance et la présence (au sens disponibilité) des accompagnateur-rices ont été souvent soulignées.

Enfin, la notion de « réussite de l'interpellation » est tout à fait propre à chaque porteur-euses ; certain-es ont pu s'estimer satisfait-es simplement car ils et elles ont pu discuter avec les élu-es, rencontrer les services – et ce sans que l'interpellation n'ait débouché sur une action de la part de la Ville.

La dimension pédagogique et instructive des échanges entre les porteur-euses, les élu-es et services est souligné par chacun de ces groupes.

## **Ce qui fonctionne bien pour les agent-es et élu-es**

La question posée aux élu-es et aux agents du service Vie associative et Citoyenne était « En quoi ce dispositif fonctionne bien ? » ; suivant les modalités de l'animation « Les Chapeaux de Bono ».

La question posée aux agent-es des autres services était « Qu'est ce qui permet aux interpellations d'aboutir à des résultats ? »

- **Le cadre**

De manière partagée, les répondant-es ont souligné que la procédure (réunions de préparation, médiations, animation) permet aux parties prenantes d'intervenir dans un cadre apaisé et constructif.

En effet, le service Vie Associative et Citoyenne prend le rôle de garant du dispositif et de ses modalités, et fluidifie le processus notamment en reformulant les demandes des porteur-es, en établissant des compte-rendus partagés et relus par tous-tes.

Ces différentes garanties permettent de rassurer les participant-es.

- **La relation créée avec les habitant-es et entre les services de la Ville de Grenoble**

Les parties prenantes ont relevé le potentiel fédérateur d'une interpellation citoyenne. Un dialogue avec les habitant-es est instauré, en ce que les interpellations garantissent un cadre de discussion et d'écoute particulier. L'interpellation crée des espaces au sein desquels les élu-es ont le temps de discuter de sujets de fond avec des habitant-es.

De la même façon, elle crée des logiques de travail transversales pour les agent-es de différentes directions. En interne, il a été remarqué que cet outil permettait de mobiliser des collègues plus rapidement, et que l'interpellation permettait de mettre en place de la transversalité.

- **L'affirmation de la posture politique des élu-es**

Les élu-es et les services ont observé que les interpellations avaient poussé les élu-es à s'aligner politiquement, à structurer leur position, ce qui ruisselle jusque dans les directions et peut influencer sur le travail demandé aux agent-es.

Dans ce processus, le service Vie Associative et Citoyenne incarne un « tiers » désintéressé et neutre qui veille au bon déroulement du dispositif.

## 2. Ce qui fonctionne moins bien

### Ce qui fonctionne moins bien pour les porteur-reuses de pétitions, dans l'architecture du dispositif

Clefs d'appréciation	Difficultés rencontrées par les porteurs et porteuses d'interpellation
Accès au dispositif	accès à l'information que ce dispositif existe
	Pas si facile de réavoir accès à l'annonce
	on s'est demandé si c'était légitime [au vue des thématiques des autres interpellations]
	comme utilisateur [du site internet] je devais avoir un profil et j'ai du recréer un profil pour voter
Asymétrie lors des médiations	Paraît impressionnant d'être mis face à des élu-es
	asymétrie : on est 4 et en face ils étaient très nombreux
	nous n'étions que 3 lors des réunions de médiation, puis tous les élu-es
	déséquilibre entre nombre de personnes représentant la ville
	aucune
	aucune
	aucune
Longueur, étapes	rassembler les signatures en voie papier et informatique
	50 signatures ça paraît beaucoup
	très long
	Peut-être compliqué : de nombreuses étapes (signatures, vérifications, réunions)
	Toutes les signatures ça a été complexe

Les retours des porteur-euses portant sur l'accessibilité du dispositif met en valeur la nécessité d'un accompagnement dès la phase de dépôt d'une interpellation.

Plusieurs freins sont nommés dès cette étape : connaissance du dispositif, sentiment d'illégitimité vis-à-vis du sujet porté, craintes vis-à-vis du nombre de signatures à récolter.

### Ce qui fonctionne moins bien pour les porteur-reuses de pétitions, dans l'architecture du dispositif

Manque d'information	flou sur les délais : qu'attendre, à quelle échéances ? Manque de communication, aucune information
	aucune préparation avant la seconde réunion
	Dur d'avoir des réponses aux mails entre la première et seconde médiation
	on ne sait rien
	la première réunion 20 23 ; deuxième plus d'un an plus tard, pas forcément besoin d'avoir une information, pas à l'affut d'une réponse dans ce laps de temps
Manque de soutien	après la réunion avec les élu-es, j'aurais bien aimer être plus informé des actions prévues et des actions restantes de leur part d'un point de vue technique
	l'impression d'être le dernier des soucis de (l'accompagnateur)
	On nous prenait pour des gens à côté de la plaque

Une fois entré-es dans le dispositif, les retours négatifs portent sur les phases d'intermédiation et de post médiation. Les retours des porteur-euses, une fois en médiation, permettent d'identifier un sentiment d'absence d'information, ce manque repose à la fois sur la période entre les médiations ou à l'issue de la seconde médiation.

Le cadre est souvent mis à défaut suite à la seconde médiation.

Le cadre temporel et par conséquent la clarté de la procédure sont remis en cause lorsque les porteur-euses attendent la mise en place des actions décidées en médiation 2.

## **Ce qui fonctionne moins bien pour les agent-es et élu-es**

Aux élu-es et agent-es du service Vie associative et Citoyenne, la question posée était « Quelles sont les limites, les obstacles, du dispositif d'interpellation citoyenne ? ».

Aux agent-es des « autres services » concernés par les interpellations citoyennes la question posée était : « Qu'est-ce qui a freiné, à quelles difficultés avez-vous fait face dans la prise en charge de la demande issue de l'interpellation ? »

- **Difficultés rencontrées dans la capacité à apporter une réponse**

Une partie de ces difficultés a trait à l'organisation interne des services en ce qui concerne les interpellations citoyennes : le bon interlocuteur n'est pas toujours la personne qui est présente aux médiations et la charge de travail qu'apportent les interpellations citoyennes n'est pas prévue dans le plan de charge des agent-es de la Ville.

Par ailleurs, certains sujets évoluent au fil de la médiation et finissent par dépasser le cadre des compétences communales complexifiant le traitement du sujet et souvent par l'ajout de Grenoble Alpes Métropole dans la boucle des échanges.

- **La non-sollicitation d'autres voies de recours en amont du dépôt de l'interpellation**

Les élu-es ont tenu rappeler que les agent-es de développement local dans les Maisons des Habitants et eux-même restent des interlocuteurs-trices privilégiés pour apporter des éléments de réponse en amont d'une interpellation.

De la même manière, certaines interpellations s'ajoutent à des processus de concertation obligatoire d'urbanisme. Dans cette situation spécifique, il semblerait que l'interpellation ne permette à aucune nouvelle piste d'émerger puisque les processus de participation réglementaires avaient déjà permis à chaque partie d'établir sa position, de partager ses arguments, et d'acter les désaccords. Le cadre de l'interpellation ne permettant pas de les dépasser

Il est également souligné l'importance de la présence de l'élu-e délégué-e, pour le bon déroulé des médiations

## 3. La posture d'accompagnateur-rice

### 3.1 En amont de l'interpellation

Le sujet de l'accompagnement en amont de l'interpellation est particulièrement important.

En effet, depuis le début de l'évaluation, plus de 85% des porteurs-euses d'interpellation rencontrés-ées ont entendu parler du dispositif par le bouche-à-oreille ou ont été aiguillés-ées par une connaissance (agent-es ville, ami-es, collègues...).

Pour le dire autrement, seulement 15 % des porteur-euses déclarent avoir appris l'existence du dispositif sur internet ou dans la presse.

Les stratégies d'aller-vers et le discours qui entoure le dispositif sont donc cruciaux pour favoriser l'accès au dispositif au plus grand nombre

Par ailleurs, il ressort des groupes de travail que **l'accompagnement vers l'interpellation est une pratique particulièrement hétérogène au sein des services de la Ville de Grenoble**. Plusieurs positionnements coexistent : l'interpellation est vue par certain-es comme un outil de mobilisation citoyenne comme un autre alors que pour d'autre elle est perçue exclusivement comme une voie de dernier recours, notamment si un dossier n'avance pas en interne.

Le dispositif devient un outil de mobilisation des services et de mobilisation des élu-es.

Ainsi, selon la personne à qui un-e habitant-e fera part d'un sujet, l'information reçue et **l'accompagnement dont il-elle bénéficiera vers le dispositif d'interpellation sera très variable**. Cela constitue un élément de compréhension face à l'utilisation assez marginale des habitant-es, non formés en collectif, qui utilisent ce dispositif. En effet les collectifs et associations sont insérés dans des réseaux qui favorisent la connaissance de dispositifs institutionnels tels que l'interpellation citoyenne.

En filigrane, il semblerait que l'existence d'interpellations constituerait un échec du dialogue direct entre les habitant-es et l'institution communale, aux yeux de certains agents et élu-es.

Ces constats amènent à se questionner sur le niveau d'appropriation du dispositif par les acteurs qui accompagnent les habitant-es porteur-euses de projets ou de revendications ?

### 3.2 Au cours des médiations

Au fil des entretiens, c'est bien la posture d'accompagnateur-rice qui a été le cœur des échanges avec les porteur-euses d'interpellation. Il est difficile d'objectiver des éléments qui ont trait à des relations interpersonnelles créées entre porteur-euses et accompagnateur-rices. Cependant, plusieurs éléments sont revenus :

- l'attachement à ce relationnel humain (bienveillance, amabilité, confiance)

Il s'agit d'un dispositif dans lequel l'accompagnateur-rice incarne le dispositif : il-elle est la porte d'entrée, la personne qui orchestre la relation entre les porteurs-euses, les élu-es et les services.

- Pour deux porte-parole, il a été mis en avant la difficulté de changer d'accompagnateur-rice en cours de processus  
→ Il y aurait alors sans doute à se questionner et travailler dans la posture d'accompagnement sur un référentiel commun permettant d'harmoniser les pratiques et méthodes d'accompagnement

### 3.3 L'accompagnement en phase post-médiation

Les retours formulés par l'ensemble des services et la plupart des porteurs-porteuses d'interpellation sont très homogènes : la phase qui suit la tenue des médiations est inconfortable.

Cet inconfort est en partie causée par une zone de flou concernant les redevabilités au sein d'un service (l'agent qui s'est rendu en médiation n'est pas forcément celui ou celle qui accomplira la tâche au sein de son service, le cadre de qui doit mener quoi manque de précision...)

Les retours vers les porteur-porteuses peuvent prendre plusieurs semaines ou mois supplémentaires de ce qui est indiqué en médiation, créant chez certain-es porteur-euses de la frustration, déception ou mécontentement.

De plus, sur le temps long, l'accompagnement des porteur-euses de projet n'est pas systématiquement garanti. L'issue de certaines médiations implique une gestion, par des services de la Ville ou des prestataires extérieurs d'un service spécifique. Certaines nécessitent des résultats obtenus sur le temps long. L'expérience montre que certain-es porteur-euses ont trouvé un accompagnement au sein des directions de territoires les plus proches d'elles et eux, mais que c'est accompagnement est variable sys. Ainsi, on peut constater des « ruptures » d'accompagnement suite à la dernière réunion de bilan et la médiation terminée

## Conclusion

Cette troisième évaluation met en évidence une stagnation du nombre d'interpellations déposées : alors que l'an dernier on en comptait 18 au moment de l'évaluation, cette année 20 interpellations ont été déposées au moment du début de l'évaluation (6 nouvelles ont été déposées depuis et ne font pas partie de l'étude).

Les territoires sur-représentés restent les territoires du nord de la ville, et le secteur 3 reste la zone la moins représentée, pour la seconde année consécutive.

Le profil-type des initiateurs d'interpellation reste également inchangé : ce sont des personnes plus diplômées que la moyenne locale, ils sont propriétaires et cette année, ils sont majoritairement en faveur de la municipalité en place.

L'évaluation portait cette année sur l'accompagnement et l'objectif était d'identifier les facteurs de succès et d'échec d'une interpellation. La clarté du dispositif a été identifiée par l'ensemble des parties prenantes comme un élément essentiel dans la bonne marche du dispositif.

Un deuxième facteur de réussite est la mise en place d'une relation de confiance avec le ou la porteur-euse de l'interpellation. Enfin, les services de la Ville ont identifié la transversalité comme une méthode de travail nécessaire dans le cadre de l'interpellation.

Les points faibles identifiés ont pour certains déjà été identifiés les années précédentes. Pour commencer, une répartition des tâches par service n'est pas suffisante pendant les médiations car elle laisse une zone de flou. Il serait nécessaire d'identifier au sein des services la personne responsable de la tâche. Ceci devrait faciliter la période post-médiation, qui est la période pendant laquelle l'accompagnement peut-être inconfortable, autant pour les accompagnateur-rices que par les porteur-euses.

Deux pistes de travail se dégagent pour les années à venir :

- Il pourrait s'agir de questionner l'accompagnement qui mène à une interpellation ; dans quels cas mener les habitant-es vers le dispositif ?  
Comment traiter les interpellations et favoriser leur aboutissement ? Comment rendre l'accès au dispositif plus facile?
- Dans le même temps, une réflexion sur le positionnement de l'accompagnateur-trice pourrait s'amorcer : quelles pratiques de l'accompagnement instaurer ? Comment faciliter les changements d'accompagnateur-rices pour assurer une continuité sans perturber les accompagnements en cours ?

Voici certaines pistes énoncées lors des différents temps collectifs :

- Nommer une personne référente de l'interpellation au sein de chaque direction concernée dès la première réunion de préparation, ou lors de la première médiation
- Travail à un meilleur lien entre la Gestion de la Relation Citoyenne et le service Vie Associative et Citoyenne pour améliorer l'accompagnement vers la médiation
- S'obliger à être transparent-es avec les porteur-euses même lorsque les services sont en difficultés face à un engagement pris.
- Ne pas maintenir une médiation en l'absence de l'élu-e thématique
- Questionner l'opportunité d'une interpellation lorsque d'autres espaces de discussion sont ouverts (type concertation obligatoire dans le cadre d'un aménagement urbain)

## Pour aller plus loin

- Contact service vie associative et citoyenne : [participation.vac@grenoble.fr](mailto:participation.vac@grenoble.fr)
- Suivi en ligne des interpellations citoyennes adressées à la ville de Grenoble, et consultation des informations relatives au dispositif, ainsi que du rapport d'évaluation 2022 : <https://grenoble.metropoleparticipative.fr/participation/43349/43424-participation.htm?access=1&tab=43582>