



Rapport d'évaluation 2022

Dispositif d'interpellation citoyenne

Une question, un problème, une proposition ?



**Interpellez
la Ville!**

Rapport d'évaluation réalisé par Antoine Gonthier, doctorant CIFRE et chargé d'animation du dispositif, sous la direction de Diego Fernandez-Varas, directeur Mission Démocratie locale - ville de Grenoble.

Juillet 2022



Sommaire

Contexte	3
Objectifs et méthodologie	4
Objectifs et questions évaluatives	4
Méthodologie	4
1. Portrait des interpellations et des porte-paroles habitant-es	5
1.1 Portrait des interpellations 2021-2022	5
1.2 Portrait des porte-paroles habitant-es	9
2. Retour sur la procédure de médiation	14
2.1 Schéma de la procédure actuelle de médiation.....	14
2.2 Critères d'accès à la médiation	15
2.3 Cadre et déroulement de la médiation	17
2.4 Résultat et suites de la médiation	22
2.5 Autres propositions.....	25
3. Intégration du dispositif dans le fonctionnement usuel de la relation citoyenne	26
3.1. Un dispositif d'interpellation pensé comme une voie de recours.....	26
3.2. Articulation entre les différents outils de la Ville et accompagnement des habitant-es.....	26
3.3. Articulation avec les autres dispositifs de démocratie locale	27
4. Exploration des effets du dispositif sur l'action publique et sur les parties prenantes.....	28
4.1 Mise à l'agenda et traitement des problématiques remontées	28
4.2 Effets sur la possibilité et la qualité du dialogue entre parties	31
4.3 Effets sur les acteurs	32
4.4 Perception des seuils 2 et 3 (atelier et votation d'initiative citoyenne) dans le discours des porte-paroles habitant-es.....	33
5. Préconisations de la mission démocratie locale à destination des élu-es	34
Préconisations concernant le dispositif de médiation	34
Préconisations concernant les autres seuils d'interpellation	35
Communication sur le dispositif d'interpellation citoyenne	35
Conclusion	36

Contexte

Après l'expérimentation d'un dispositif d'interpellation et de votation citoyenne entre 2016 et 2018, la ville de Grenoble 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.

En un an, 11 interpellations ont été déposées dans le cadre de ce dispositif, dont 10 ont été publiées et 1 refusée du fait de l'absence de compétence municipale sur le sujet concerné. Les 10 interpellations publiées ont toutes rassemblé plus de 50 soutiens, et ont de ce fait déclenché autant de médiations d'initiative citoyenne. Aucun atelier ni votation d'initiative citoyenne n'a été mené durant ces 10 mois. Une interpellation a dépassé le seuil de 1000 soutiens requis pour l'atelier d'initiative citoyenne, mais les pétitionnaires n'ont pas souhaité l'activer (cf. partie 4.4 pour des éléments d'analyse sur les raisons de ce choix).

Cette première 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, dans une démarche d'apprentissage et d'évolution permanente.

Objectifs et méthodologie

Le périmètre de l'évaluation de cette première année est centré principalement sur la médiation d'initiative citoyenne, les deux autres seuils du dispositif n'ayant pas été activés.

Objectifs et questions évaluatives

1. Evaluer et proposer des pistes d'améliorations de la procédure de médiation, à partir du retour d'expérience des différentes parties prenantes (objectif principal)

- Du point de vue des agent-es, élu-es et représentant-es des interpellations, quels sont les aspects positifs et négatifs identifiés, et quelles sont les pistes d'améliorations proposées pour la procédure de médiation ?

2. Dresser le portrait des premières interpellations et de leurs représentant-es

- Quelles thématiques, quels types d'acteurs, quels services municipaux concernés par les interpellations ?
- Quels sont les profils des 24 représentant-es des interpellations (aussi appelés porte-paroles habitant-es dans ce rapport) ? Dans quelle mesure sont-ils ou non représentatifs de la diversité des grenoblois-es ?

3. Explorer l'intégration du dispositif au sein des services de la ville de Grenoble.

- Quels enjeux concernant l'articulation avec d'autres services qui traitent les réclamations des habitant-es, et plus généralement l'ensemble des services de la relation citoyenne ?

4. Explorer les premiers effets du dispositif sur l'action publique et les parties prenantes

- Quels effets des médiations sur le traitement des problèmes remontés ?
Dans quelle mesure et à quelles conditions les problématiques et propositions travaillées en médiation se traduisent-elles davantage, ou mieux, dans les décisions et les actions publiques ?
- Quels effets sur l'aspect relationnel, sur la qualité du dialogue entre pétitionnaires, élu-es, agent-es ?
- Quels effets sur les personnes (apprentissage, socialisation, reconnaissance...)?

Méthodologie

Une approche centrée sur le retour d'expérience des parties prenantes

L'angle retenu cette année a été celui d'une évaluation centrée sur les retours des participant-es aux médiations : porte-paroles habitant-es, agent-es et élu-es référent-es. Ce choix est directement connecté à l'objectif principal évoqué plus haut : évaluer la procédure de médiation d'initiative citoyenne, du dépôt de la pétition au suivi réalisé à l'issue de la médiation, afin de proposer des ajustements possibles.

Les autres objectifs sont traités dans ce rapport à titre exploratoire (portrait des porte-paroles habitant-es, analyse des effets du dispositif et de son inscription dans le fonctionnement de la municipalité) et nécessiteront à l'avenir des approches complémentaires et surtout davantage de recul pour une analyse plus fine.

Données mobilisées

- Analyse documentaire (comptes-rendus des réunions) ;
- Exploitation des données socio-démographiques et concernant le vote aux élections municipales 2020 récupérées auprès des 24 porte-paroles habitant-es ;
- Exploitation partielle de 54 entretiens semi-directifs réalisés avec :
 - 20 représentant-es des interpellations ayant participé aux médiations terminées au 30/05/2022 ;
 - 31 élu-es et agent-es référent-es, ainsi qu'une membre du cabinet du maire présente lors d'une médiation ;
 - 2 agent-es d'autres services concernés par le déploiement du dispositif (coordination des agent-es de développement local, coordination générale).

1. Portrait des interpellations et des porte-paroles habitant-es

1.1 Portrait des interpellations 2021-2022

11 interpellations ont été reçues entre juin 2021 et mai 2022. Parmi elles, 10 ont été jugées recevables et ont atteint le seuil de 50 soutiens déclenchant une médiation d'initiative citoyenne :

Titre	Thématique	Initiateurs	Soutiens	Secteurs
Partage de l'espace public et bien vivre ensemble cours Jean Jaurès	Espace public : Nuisances et conflits d'usages	Habitant-es	65	1 et 2
Des loisirs sans nuisances au parc Bachelard	Espace public : Nuisances et conflits d'usage	Habitant-es	58	3
#MonCorpsMonChoixMonMaillot: pour la suppression des notions de longueur de maillot dans le règlement des piscines municipales de Grenoble	lutte contres les discriminations	Association	2373	Ville
Plus de places de parking sur la Presqu'île	Stationnement	Habitant-es	64	1
Plus de propreté pour le quartier Berriat St Bruno	Propreté urbaine	Habitant-es	79	1
Grenoble Habitat : pour un bailleur social digne, accessible et transparent	Logement social	Association	473	Ville
Manque de moyens à l'école Malherbe	Écoles	Collectif	436	5
Stop aux nuisances nocturnes et dégradations du Square Georges Devret	Espace public : nuisances et conflits d'usages	Habitant-es	63	3
Demande d'enquête afin de mesurer les effets des mesures sanitaires sur les enfants dans les écoles de Grenoble	Écoles / Santé	Collectif	120	Ville
Pour en finir avec la discrimination par le refus d'accueil des enfants porteurs de handicap en MJC, centres de loisirs et périscolaire	Lutte contre les discriminations	Habitant-es	292	Ville

Une interpellation reçue n'a pas été jugée recevable, du fait d'une absence claire de compétence municipale :

Titre	Thématique	Initiateurs	Raisons de la non-recevabilité
Mise en place de taxis vélos pour les enfants fréquentant différents lieux de soins très proches	Enfance, Santé	Habitant-es	Absence de compétences de la Ville sur le sujet (compétence département et structures médico-sociales)

Quelques éléments de réflexion :

- Une interpellation est exceptionnelle par son ampleur (modification du règlement des piscines, 2373 soutiens).
- La majorité des interpellations reçues ont été initiées par des habitant-es à titre individuel (7), les autres étant portées par des associations ou collectifs existant antérieurement (4). Comme on pouvait s'y attendre, les interpellations portées par des associations ou collectifs recueillent davantage de soutiens (850 en moyenne) que les initiatives d'habitant-es non préalablement regroupé-es (103 en moyenne). Si l'on retire le cas exceptionnel de l'interpellation concernant le règlement des piscines, l'écart est moins important, tout en restant significatif (343 contre 103 soutiens en moyenne).
- Le nombre de signataires total s'élève à plus de 4000 citoyen-nes grenoblois, ce qui est par exemple comparable au nombre de votant-es du budget participatif (entre 4500 et 6500 votants par édition ces dernières années). Là encore ce chiffre est à nuancer puisqu'une seule interpellation (sur le règlement des piscines) concentre plus de la moitié des signataires (2373) cette année.
- La durée moyenne entre le début de la période de récolte des soutiens et la publication du compte-rendu final qui acte les engagements de la Ville est de 5 mois (3,5 mois pour la plus rapide, 7 mois pour la plus longue).
- Le nombre d' élu-es, agent-es et habitant-es impliqué-es dans les médiations est variable selon les cas, avec en moyenne 2 élu-es (de 1 à 3), 3 agent-es (de 1 à 5), 3 habitant-es (de 2 à 6). Au total 14 élu-es différent-es ont été impliquées cette année, 19 agent-es, et 29 porte-paroles habitant-es.
- Les thématiques concernées sont assez variées, avec toutefois une plus forte représentation des sujets relevant de l'espace public en général (5 médiations sur 10 cette année).
- 8 directions différentes des services municipaux ont été représentées dans les médiations cette année. La direction de l'alimentation, nature, cadre de vie et condition animale (DANCC) a été logiquement la plus mobilisée au vu des thématiques concernées, suivie par la direction du développement social et territorial (DDST) et la direction éducation jeunesse (DEJ) :

Direction concernée	Nombre de médiations	Service concerné	Nombre de médiations
Direction alimentaire, nature, cadre de vie et condition animale	5	Circulation Réseaux lumières	2
		Unité proximité	3
Direction du développement social et territorial	4	Direction territoire 1	2
		Direction territoire 3	1
		Mission égalité des droits	1
Direction éducation jeunesse	3	Territoire secteur 2-5	1
		Jeunesse	1
		Direction DEJ	1
Direction santé publique et environnementale	2	Santé scolaire	2
Direction des sports	1	Direction sports	1
Direction propreté et logistique municipale	1	Propreté urbaine	1
Direction prévention et gestion des risques	1	Prévention urbaine	1
Direction générale	1	Directeur général des services	1

- Au niveau spatial, 4 interpellations sur 10 concernent l'ensemble de la Ville. Sur les 6 autres, les secteurs 1 (3 médiations) et 3 (2 médiations) sont surreprésentés, tandis que les secteurs 4 et 6 sont absents.
- Si la Ville a toujours au moins une partie de compétence propre ou de marge d'action dans les 10 interpellations acceptées, d'autres institutions sont concernées de près ou de loin dans 9 des 10 problématiques discutées en médiation (ce qui n'est pas sans poser problème, cf partie 2.2) :

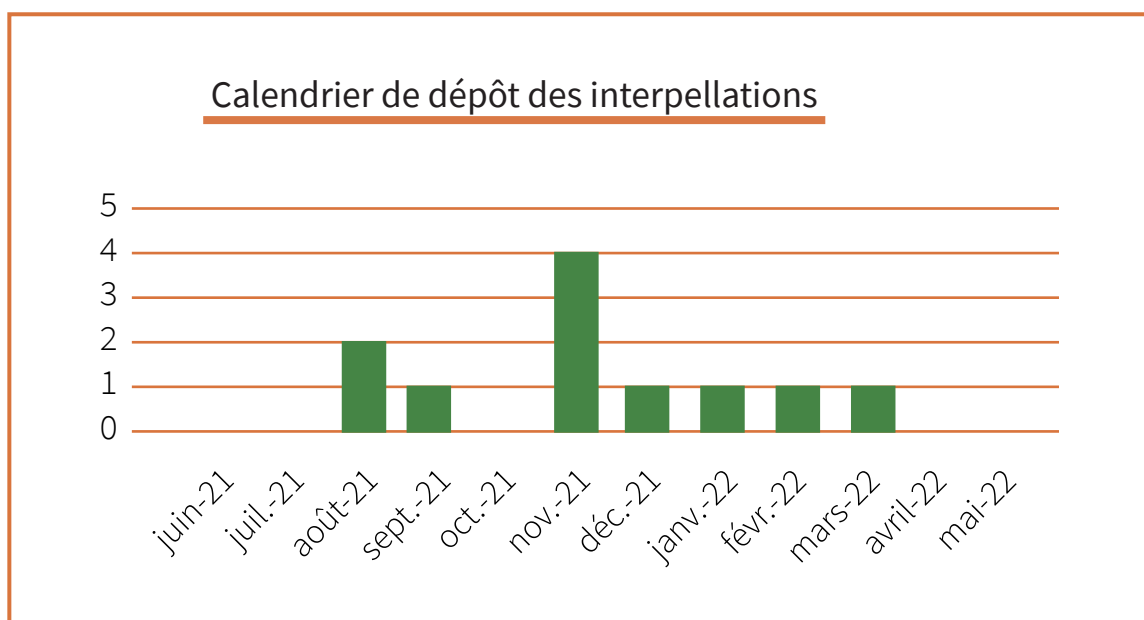
Titre	Principales institutions concernées hors Ville
Partage de l'espace public et bien vivre ensemble cour Jean Jaurès	Grenoble Alpes Métropole
Des loisirs sans nuisances au parc Bachelard	Grenoble Alpes Métropole
#MonCoprsMonChoixMonMaillot: pour la suppression des notions de longueur de maillot dans le règlement des piscines municipales de Grenoble	Aucune
Plus de places de parking sur la Presqu'île	Grenoble Alpes Métropole
Plus de propreté pour le quartier Berriat St Bruno	Grenoble Alpes Métropole
Grenoble Habitat : pour un bailleur social digne, accessible et transparent	SEM Grenoble Habitat, Grenoble Alpes Métropole
Manque de moyens à l'école Malherbe	Education Nationale
Stop aux nuisances nocturnes et dégradations du Square Georges Drevet	Police Nationale
Demande d'enquête afin de mesurer les effets des mesures sanitaires sur les enfants dans les écoles de Grenoble	Education Nationale
Pour en finir avec la discrimination par le refus d'accueil des enfants porteurs de handicap en MJC, centre de loisirs et périscolaire	Département, Caisse d'Allocations Familiales, Structures de loisirs

- Une première analyse des types d'engagements pris par la Ville montre une grande diversité selon les médiations, les types de décisions et d'actions entreprises pouvant varier dans leur nature et leur ampleur :

Interpellation concernée	Type de décisions annoncées par la Ville
Partage de l'espace public et bien vivre ensemble cours Jean Jaurès	Réaménagement, nouveaux aménagements et actions de prévention
Des loisirs sans nuisances au parc Bachelard	Réaménagement, nouveaux aménagements et actions de prévention
#MonCorpsMonChoixMonMaillot: pour la suppression des notions de longueur de maillot dans le règlement des piscines municipales de Grenoble	Engagement d'une réflexion interne à la Ville, élu-es et services
Plus de places de parking sur la Presqu'île	Temps de sensibilisation sur site, interpellation métropole, amélioration de documents d'informations
Plus de propreté pour le quartier Berriat St Bruno	Réorganisation de moyens et de personnel / nouveaux aménagements / actions de prévention et sensibilisation
Grenoble Habitat : pour un bailleur social digne, accessible et transparent	Encouragement du dialogue entre Grenoble Habitat et l'Alliance Citoyenne
Manque de moyens à l'école Malherbe	Augmentation personnel / Réorganisation services / Etude de projet chantier ouvert au public (COP)
Stop aux nuisances nocturnes et dégradations du Square Georges Drevet	Réaménagements et actions préventions
Demande d'enquête afin de mesurer les effets des mesures sanitaires sur les enfants dans les écoles de Grenoble	Veille nationale sur la thématique
Pour en finir avec la discrimination par le refus d'accueil des enfants porteurs de handicap en MJC, centre de loisirs et périscolaire	Réorganisation des moyens et de personnel / interpellations de partenaires institutionnels

Sur ce point central, une analyse plus fine sur les effets des médiations sur les décisions et l'action publique reste à conduire avec davantage de recul, car les engagements des médiations terminées ne sont pas toujours stabilisés, et sont encore en cours de mise en oeuvre à l'heure actuelle (voir partie 4 pour des premiers éléments d'analyse sur ce sujet).

- Au niveau du calendrier de dépôt des interpellations, on note deux pics, fin août (2 interpellations déposées) et surtout en novembre (4 interpellations déposées). Il est trop tôt pour parler d'un rythme annuel, les prochaines années nous diront si une tendance adossée au rythme scolaire se confirme.

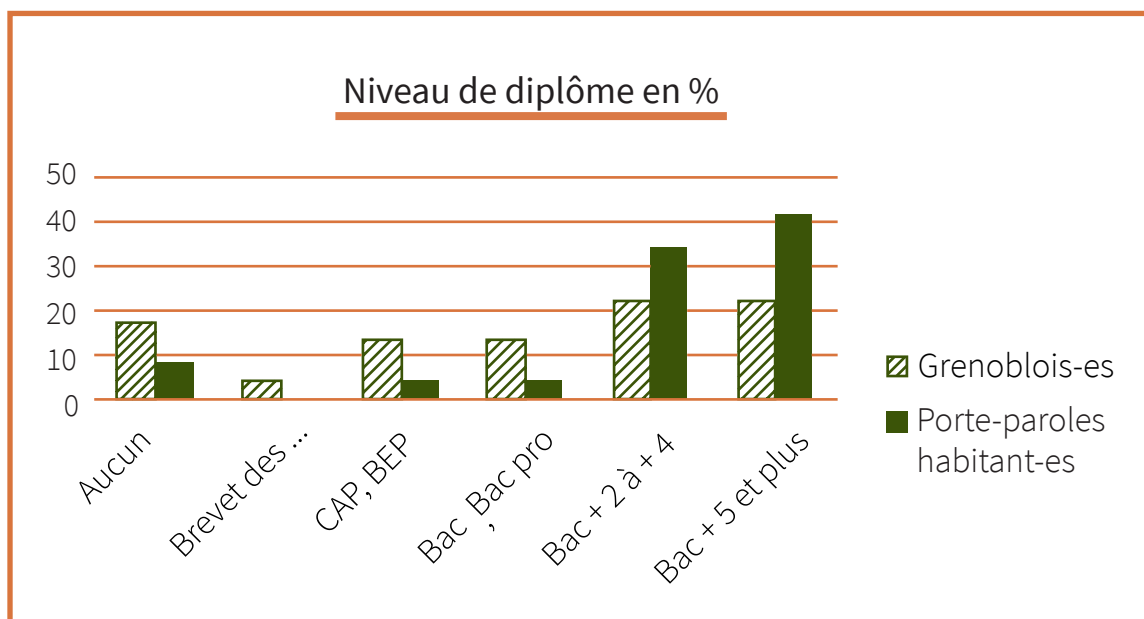


1.2 Portrait des porte-paroles habitant-es

Lors des entretiens avec les 24 représentant-es des interpellations, plusieurs données ont pu être récoltées, pour mieux comprendre comment ils ou elles se situent par rapport à la moyenne des grenoblois-es de + de 16 ans (qui constituent des initiateurs potentiels). Ces données sont à prendre avec précaution du fait de l'effectif réduit (24 personnes), mais elles permettent de proposer des premières tendances qui pourront être précisées et prolongées dans les années à venir. Elles ont été comparées avec les données INSEE concernant la ville de Grenoble, ainsi que les données officielles des résultats électoraux.

Diplômes, revenus et statut d'occupation du logement

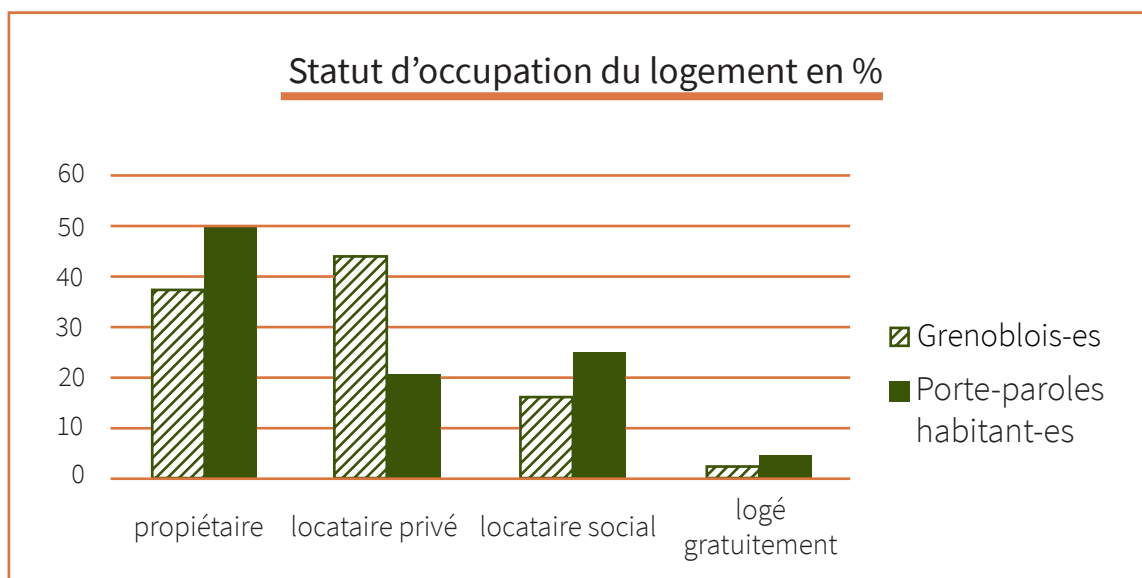
Les porte-paroles habitant-es sont clairement davantage diplômés par rapport à la moyenne des grenoblois-es, ce qui se traduit surtout dans les tranches supérieures des diplômes : plus de 80% des 24 représentant-es habitant-es ont un bac + 2 ou plus, contre un peu moins de 50% des grenoblois-es.



Concernant le revenu déclaré (nous considérons ici qu'une personne = 1 unité de consommation parmi les porte-paroles, faute d'avoir pu obtenir l'ensemble des données du foyer), le revenu médian des porte-paroles habitant-es est légèrement plus bas (20 700€) mais proche du revenu médian des grenoblois-es (21 700€). Dans le détail, le groupe des porte-paroles habitant-es est assez homogène (peu de très hauts ou très bas revenus), avec un indice d'inégalité (rapport interdécile) presque deux fois moins élevé que la moyenne grenobloise.

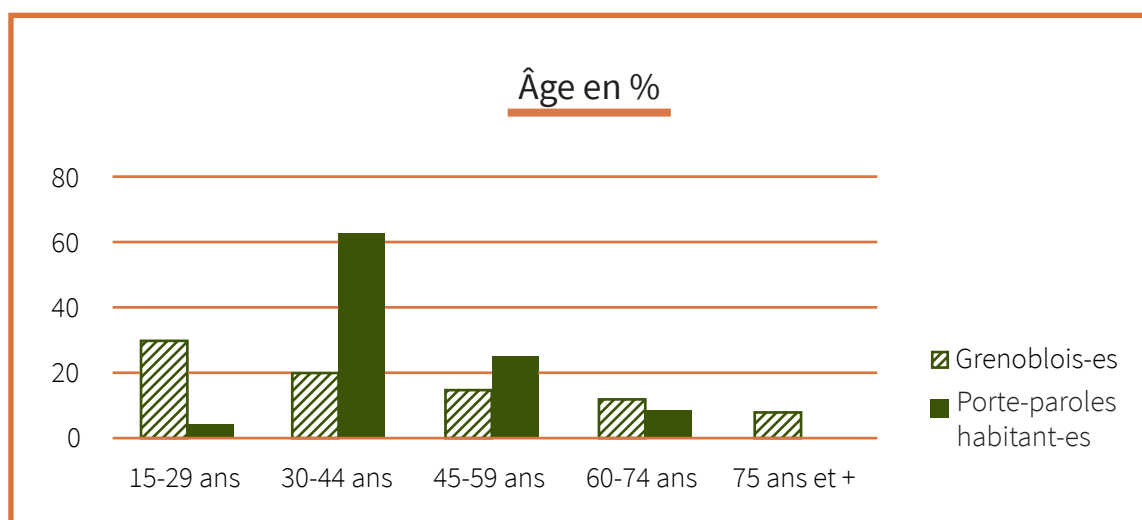
	Grenoblois-ses	Porte-paroles habitant-es
1er décile	10 220€	15 960€
9ème décile	39 090€	32 400€
Médiane du revenu déclaré	21 170€	20 700€
Rapport interdécile	3,8	2,0

Au niveau du statut d'occupation des logements, on observe une sous-représentation des locataires du secteur privé, compensée à la fois par un plus grand nombre de propriétaires mais aussi de locataires sociaux par rapport à la moyenne des grenoblois-es.

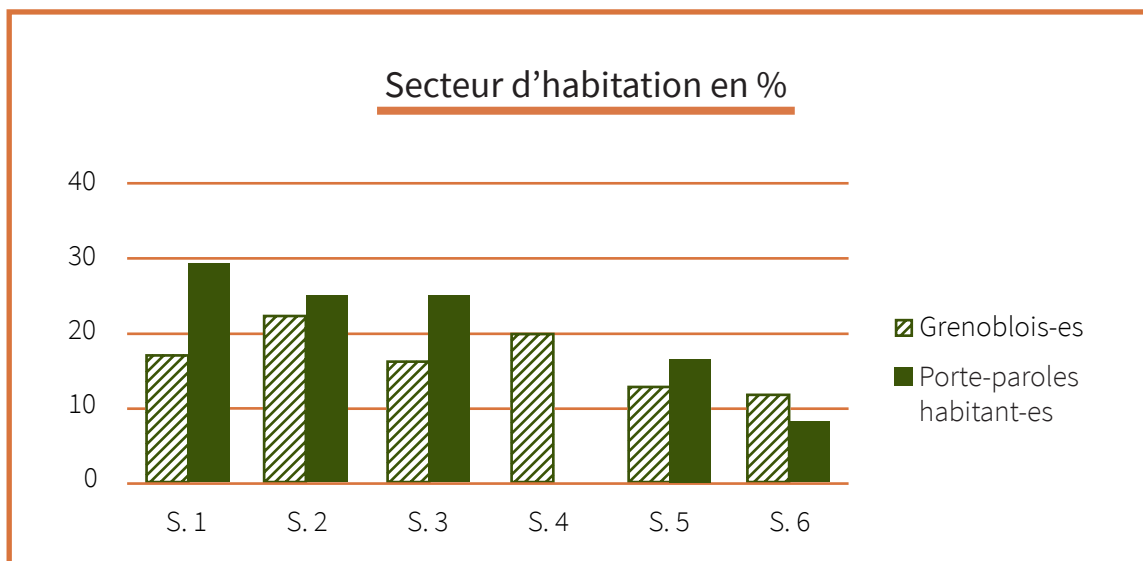


Âge et secteur d'habitation

Les personnes de 30 à 44 ans sont clairement surreprésentées (62% contre 20% pour la moyenne des grenoblois-es). Si les jeunes sont sous-représentés, les retraités également, résultat qui peut paraître surprenant au vu de la perception d'une plus forte présence des retraité-es dans d'autres dispositifs de participation citoyenne.



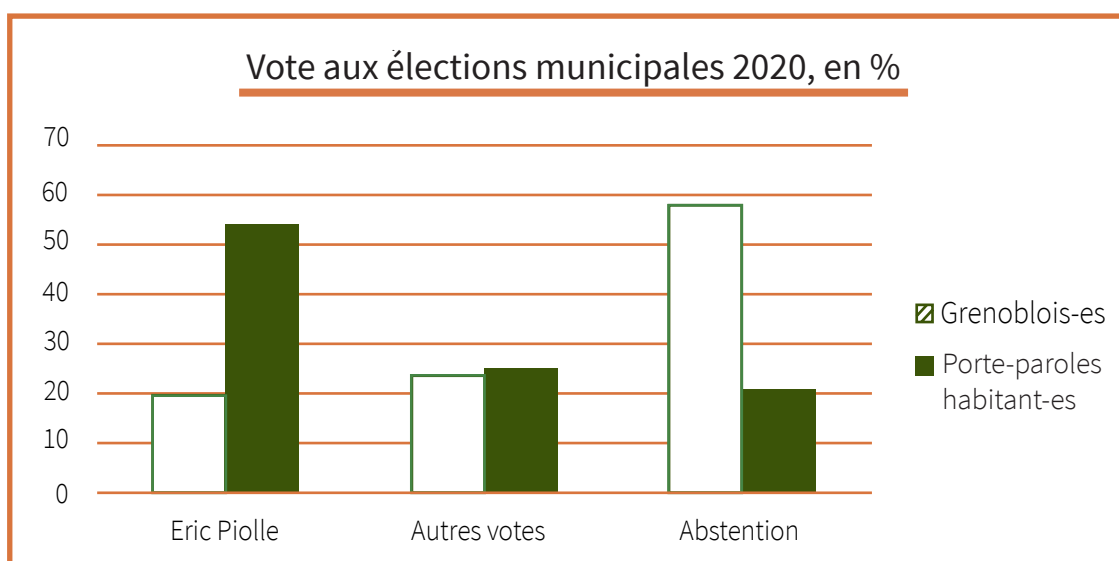
Concernant la répartition spatiale, le secteur 1 est surreprésenté (ce qui est cohérent avec le fait que 3 interpellations concernent ce secteur), et le secteur 4 est complètement absent.



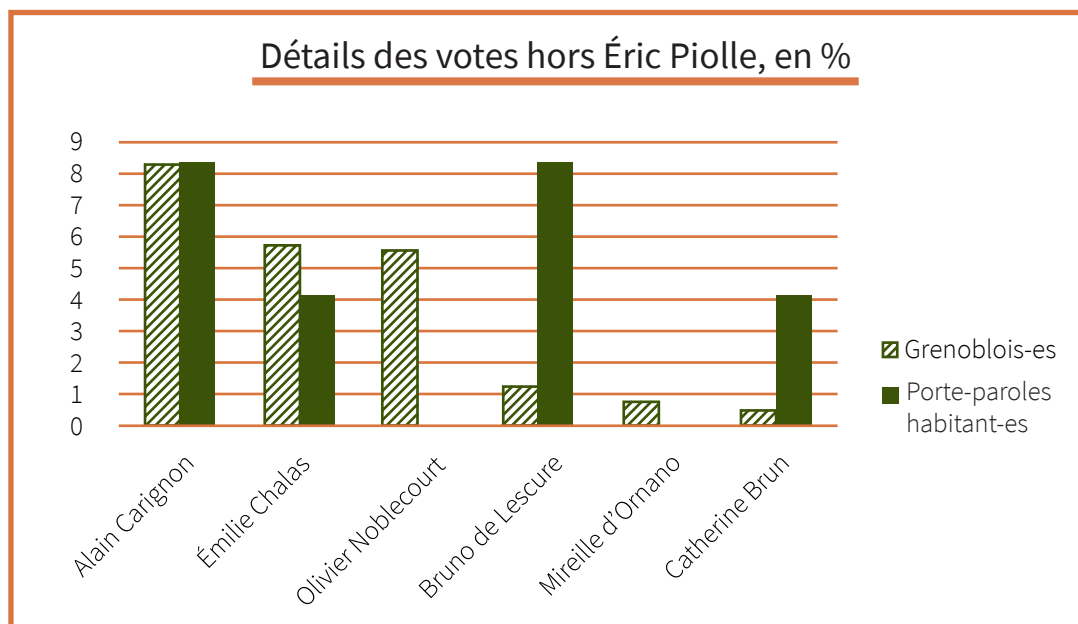
Vote aux élections municipales 2020

Si l'on regarde la répartition des votes des porte-paroles habitant-es lors du premier tour des élections municipales de 2020, et notamment l'écart entre le vote pour la majorité, le vote pour un autre candidat, ou l'abstention, on peut d'abord noter une certaine diversité : 13 sur 24 ont voté pour la majorité actuelle, tandis que 6 ont voté pour d'autres candidats, et 5 se sont abstenus. Il est à noter que près de la moitié des représentant-es des interpellations n'ont pas voté en faveur d'Éric Piolle en 2020.

Toutefois, en accord avec la littérature scientifique sur les dispositifs participatifs, on observe tout de même une surreprésentation importante des votes en faveur de la majorité politique en place (54% des porte-paroles habitant-es ont voté pour Grenoble en Commun (Eric Piolle), contre seulement 19% des grenoblois-es). La part du vote pour les autres candidats correspond à la moyenne, et ce sont donc surtout les abstentionnistes qui sont peu représenté-es parmi les porte-paroles habitant-es : près de 80% des porte-paroles habitant-es se sont déplacé-es aux urnes, ce qui est le double de la moyenne grenobloise.



Si l'on regarde le détail des votes hors Eric Piolle, on remarque une surreprésentation très claire du vote situé à la gauche de Grenoble en Commun (Bruno de Lescure et Catherine Brun), plutôt qu'à sa droite.



Encore une fois, ces chiffres sont fragiles du fait du nombre limité de personnes, mais ils suggèrent tout de même une première tendance : les porte-paroles habitant-es sont cette année plutôt des actif-ves de 30 à 45 ans, très diplômé-es, qui disposent de revenus moyens, peu abstentionnistes, et qui sont surreprésentés chez les sympathisants de la majorité en exercice, ou au sein de mouvements de gauche radicale.

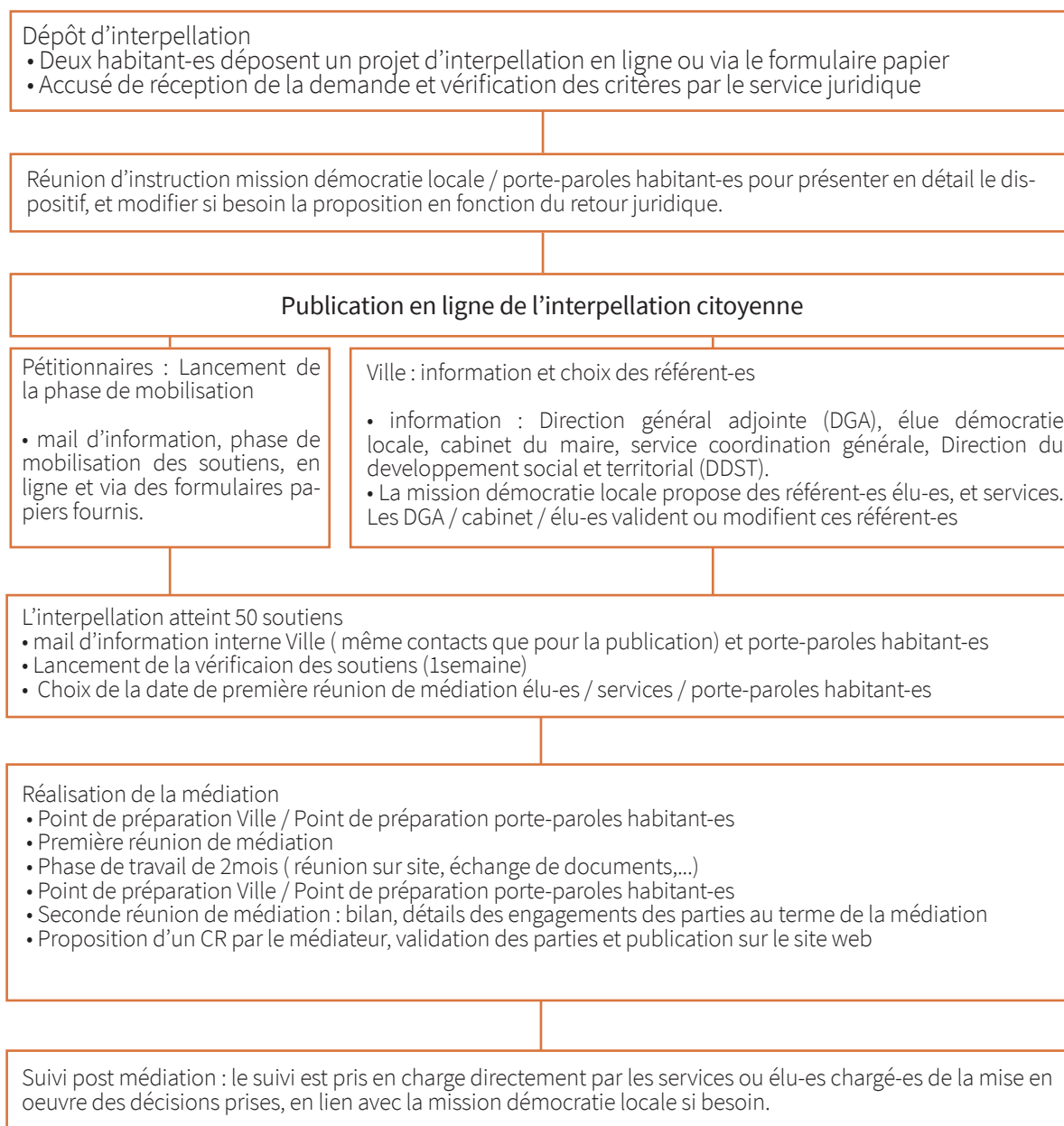
Connaissance du dispositif

La moitié des personnes interrogées a eu connaissance du dispositif par l'initiateur-trice de l'interpellation. Les 12 initiateurs-trices ont eu connaissance du dispositif via des moyens assez divers : par des échanges informels directs avec des élu-es ou des agent-es qu'ils fréquentent (3), par la presse (3), par le magazine d'information de la Ville (2), par le dispositif du budget participatif (2), par une affiche d'une autre interpellation en cours (1), enfin par une démarche d'allers-vers (1).

2. Retour sur la procédure de médiation

L'objectif principal de ce premier bilan est de porter un regard sur le fonctionnement du dispositif de médiation d'initiative citoyenne depuis sa mise en place en juin 2021, pour nourrir des évolutions possibles dans les mois à venir, dans une logique d'amélioration permanente. Nous proposons donc, après un rappel synthétique du déroulé-type, de détailler les problématiques et propositions de modifications remontées par les participant-es aux médiations, pour chacun des aspects du processus.

2.1 Schéma de la procédure actuelle de la médiation



2.2 Critères d'accès à la médiation

Seuil d'accès et période de récolte des soutiens

D'abord, le fait d'être obligatoirement 2 personnes pour déposer le projet d'interpellation est apprécié par les porte-paroles habitant-es, car cela les incite concrètement à être dès le début dans une démarche collective, et parce que cela facilite le relais entre les porte-paroles pendant la médiation, en cas de besoin. Le seuil de 50 soutiens est plutôt bien accueilli par les personnes interrogées, qui relèvent majoritairement le fait qu'il rend le dispositif accessible au plus grand nombre, et qu'il a donc permis son utilisation effective, par des profils d'habitant-es variés (cf partie 1). Il est à noter à ce propos que plusieurs agent-es et élu-es relèvent très positivement la présence de porte-paroles habitant-es qui semblent issus de milieux et d'opinions diverses (et ce même si la variété observée des profils est à nuancer, cf. partie 1.2). Toutefois, un relèvement du seuil, souvent à 100 soutiens est mentionné à plusieurs reprises par les différents acteurs, avec deux arguments distincts. D'abord, pour certains porte-paroles habitant-es, ce seuil ne valorise pas suffisamment la démarche de mobilisation, et risque de noyer des sujets considérés comme très importants au milieu d'autres sujets qui peuvent émerger grâce à ce seuil très accessible. Ensuite, pour certain-es agent-es et élu-es, le seuil de 50 risque de conduire à une trop forte mobilisation de leur temps de travail sur des problématiques jugées non prioritaires et/ou minoritaires.

Note : Dans l'ensemble du rapport, les propositions exprimées par les personnes interrogées sont présentées sous la forme ci-dessous. Certaines propositions peuvent être en contradiction entre elles (car exprimées par des acteurs distincts). Les préconisations finales de la mission Démocratie Locale sont présentées en partie 5.



- *Conserver le seuil de 50 soutiens, en restant vigilant sur le risque d'engorgement.*
- *Relever le seuil à 100 soutiens.*
- *Dissocier un seuil à 50 pour les interpellations relevant d'un secteur / d'un service, et un second à 100 ou 150 soutiens pour une problématique relevant de la ville entière ou d'un sujet transversal.*

Plusieurs porte-paroles habitant-es regrettent que la période de récolte des soutiens ne soit que d'un mois. Le temps de la mise en route, de la bonne compréhension du dispositif, et les possibles aléas de calendrier (vacances scolaires...) rendent la période courte et parfois stressante.



- *Allonger la période de récolte des soutiens de 1 à 2 mois pour le seuil de médiation.*

Plusieurs porte-paroles habitant-es ont apprécié l'accompagnement pour la réalisation et l'impression d'affiches, notamment avec un QR Code. Pour l'instant la mise en page et l'ajout d'un QR code relève de leur responsabilité, et plusieurs d'entre eux proposent que la mission démocratie locale leur fournisse un kit de communication standard (modèle d'affiche comportant un QR code). Deux enjeux sont pointés : le manque de compétence pour mettre en page une affiche soi-même, d'abord ; la qualité des QR code et leur durée dans le temps, ensuite, variable selon les sites qui proposent ce service gratuitement.



- *Proposer systématiquement un kit avec une affiche type comportant un QR code aux porte-paroles, dès la publication de l'interpellation sur le site de la Ville.*

La compétence municipale, critère à préciser

Le règlement précise que pour être recevable, l'objet de l'interpellation doit entrer dans les compétences de la commune. Ce point a soulevé des questions et provoqué des tensions durant cette première année de médiations. Plusieurs interpellations ont concerné dans leur première rédaction des sujets hors compétences exclusives de la Ville, c'est-à-dire pour lesquelles d'autres institutions étaient concernées (métropole grenobloise, Police Nationale...). Certaines ont dû être reformulées avant d'être jugées recevables. Une des interpellations a déclenché un recours au tribunal administratif sur le sujet. Ce recours (en cours) porte sur la recevabilité de l'interpellation concernant le bailleur social Grenoble Habitat. Au moment de l'instruction, la rédaction de la demande avait été modifiée après un premier retour du service juridique municipal pour spécifier le rôle de la ville vis-à-vis de Grenoble Habitat. La formulation finale était la suivante : « nous demandons à la Ville de porter les demandes suivantes au conseil d'administration de Grenoble Habitat ». La tournure de la demande finale, et le constat que la Ville peut difficilement nier dans les faits un rôle au sein du conseil d'administration de Grenoble Habitat, d'une part via la détention de 51% des actions de la société d'économie mixte (SEM) Grenoble Habitat et d'autre part, via ses élu-es qui détiennent la présidence ainsi que la majorité des voix au conseil d'administration, même en l'absence de compétence stricte sur le sujet, a conduit la commune à accepter la tenue d'une médiation d'initiative citoyenne, tout en indiquant à l'association porteuse que l'interpellation ne serait pas jugée recevable aux deux autres seuils qui impliquent un positionnement officiel du conseil municipal. Les dépositaires du recours, considérant l'interpellation non recevable car hors compétence communale, demandent son retrait.

L'ensemble des participant-es à cette médiation s'accordent sur le fait qu'il faut préciser ce point du critère de recevabilité « compétence communale » dans le règlement, pour clarifier la recevabilité des interpellations à venir. Sur ce point, certain-es souhaitent l'élargissement de ce critère d'accès à tous les sujets sur lesquels la Ville, même si elle ne dispose pas de compétence stricte, peut agir dans les faits, via le conseil municipal, l'administration ou les marges d'actions des élu-es ; d'autres au contraire souhaitent restreindre la recevabilité des interpellations aux compétences strictement communales. Les porte-paroles habitant-es insistent également sur la nécessité d'être informé-es dès le départ en cas d'une recevabilité limitée au premier seuil de médiation d'initiative citoyenne.



- *Élargir la recevabilité des interpellations, au moins sur le seuil de médiation, à tous les sujets sur lesquels la Ville peut avoir un moyen d'action.*
- *Restreindre plus clairement la recevabilité à la stricte compétence Ville au sens du CGCT.*
- *Informers les porte-paroles habitant-es dès le départ en cas de recevabilité limitée au seuil de médiation.*

Un format complémentaire de médiation à l'initiative des élu-es ou agent-es ?

Plusieurs élu-es et agent-es interrogé-es ont trouvé le format de médiation intéressant, et suggérant qu'il pourrait être utilisé pour d'autres situations conflictuelles ou délicates. Dès lors, certain-es proposent de s'inspirer des ateliers de projets actuels : un format unique, mais deux modes de déclenchement possible : initiative citoyenne ou proposition municipale.



- *Expérimenter des médiations d'initiative municipale, en conservant les mêmes règles et le même format, mais sur proposition initiale de la Ville (mécanisme à préciser), en complément du déclenchement actuel par une interpellation réunissant 50 soutiens.*

2.3 Cadre et déroulement de la médiation

De façon générale, le fait que le cadre de la médiation soit connu et bien défini dès le départ est très apprécié par l'ensemble des parties prenantes. Ce cadre est perçu comme rassurant, garant de l'efficacité de la démarche. Le rôle d'accompagnement, d'animation et de coordination du dispositif par la mission démocratie locale est également souligné positivement et semble tenir un rôle important dans la construction de la confiance entre parties (voir partie 4.2).

Calendrier

Les personnes interrogées apprécient la durée assez courte de la médiation (première réunion un mois après la vérification des soutiens, deuxième réunion deux mois après la première). D'une part, cela permet aux porte-paroles habitant-es d'avoir une réponse rapide ; d'autre part, les élu-es et agent-es apprécient également que la médiation soit un moment limité dans le temps, qui incite à mettre de l'énergie sur un sujet pendant une période définie. Dans le même temps, l'ensemble des participant-es s'accorde sur l'importance de pouvoir modifier ce calendrier si nécessaire pour prendre en compte des situations spécifiques à certains sujets. Dans plusieurs médiations, le temps entre les deux réunions a été allongé en accord entre les deux parties, pour des raisons techniques ou de disponibilité de certains participant-es par exemple. De façon générale, les participant-es identifient une tension entre, d'une part, l'importance du respect du calendrier et du cadre de la médiation, et d'autre part, la nécessité d'une certaine souplesse pour permettre une adaptation fine à la réalité du sujet ou des acteurs concernés. Plusieurs évoquent ainsi l'importance d'en discuter plus clairement au cours de la médiation.



Systématiser la discussion entre parties sur le calendrier de la médiation pour permettre un ajustement si nécessaire, soumis à l'accord de l'ensemble des participant-es.

Choix et nombre des référent-es de chaque partie

Le règlement prévoit deux représentant-es pour les porte-paroles habitant-es, et reste assez peu précis sur le nombre de représentant-es de la Ville, selon les élu-es et agent-es concerné-es. Dans les faits, la moyenne des participants à, au moins, une réunion de médiation était cette année de 5 référent-es Ville, et 3 référent-es de l'interpellation. Plusieurs porte-paroles habitant-es, élu-es et agent-es ont évoqué ce point et proposent une augmentation du nombre possible de porte-paroles habitant-es présent-es, pour équilibrer les réunions et enrichir les échanges.




Augmenter à 4 ou 5 le nombre de représentant-es possibles du côté des porteurs pendant les médiations (actuellement, limité à 2).

Plusieurs agent-es notent l'importance qu'au moins un-e chef-fe de service soit présent-e, car une habitude de travail existe déjà avec l'élu-e référent-e, ce qui permet de fluidifier les médiations. Plusieurs participant-es notent la plus-value de la présence d'un-e agent-e de terrain concernant le sujet discuté, ainsi qu'un-e agent-e de développement local ou chargé-e de concertation rattaché au territoire concerné lorsque c'est pertinent, notamment pour faciliter la transmission de la relation et le suivi après la période de médiation.

Deux médiations ont été marquées par des tensions sur la composition des participant-es présent-es. D'abord la médiation sur le règlement des piscines : la présence d'une membre du cabinet du maire lors de la dernière réunion de médiation, présence qui n'était pas préalablement indiquée aux autres participant-es, a été perçue comme un élément de fragilisation du cadre de confiance établi préalablement aux deux premières rencontres. Pour les porte-paroles habitant-es, cette situation a été également perçue comme un traitement différencié injustifié : alors que l'association avait demandé préalablement si une 3ème personne (salariée de l'association initiatrice de l'interpellation) pouvait être présente lors des réunions, ici personne n'avait été prévenu en amont de la présence d'une personne supplémentaire côté Ville, qui plus est du cabinet du maire. L'ensemble des participant-es à cette médiation s'accorde sur la nécessité de réguler les changements ou ajouts de personnes d'un côté comme de l'autre pour éviter de fragiliser la médiation :

 *Soumettre la présence de nouveaux participant-es (Ville ou porteurs) à l'accord préalable de l'ensemble des parties.*

D'autre part, la composition de la médiation concernant le bailleur social Grenoble Habitat a aussi été source de frustrations pour les porte-paroles habitant-es. Les représentant-es de l'interpellation espéraient que la présidente de Grenoble Habitat, élue de la majorité, allait représenter la Ville dans la médiation, et son absence a suscité l'incompréhension. Pour les participant-es côté Ville, le choix des référent-es élu-es pour cette médiation a dû prendre en compte plusieurs paramètres : la cohérence entre la délégation de l'élue et la problématique soulevée, bien sûr ; mais aussi l'enjeu juridique de différencier la Ville et Grenoble Habitat, en choisissant de privilégier l'élue thématique (logement) à l'élue représentant la Ville comme présidente au sein du bailleur social ; enfin, un dernier élément concerne la volonté de l'élue ou l'agent-e : dans cette médiation mais aussi dans d'autres, la volonté de ne pas participer à la médiation a été respectée, pour protéger les personnes ainsi que le processus de médiation. Plusieurs porte-paroles habitant-es contestent ces critères de choix, et proposent au contraire de garantir la présence des élu-es dont la responsabilité est la plus proche de la problématique remontée. Les pistes d'améliorations proposées sont donc plurielles et parfois contradictoires sur ce point :

-  • *Garantir le fait que l'élue dont la responsabilité est la plus liée à la problématique remontée par l'interpellation soit présente pendant la médiation.*
- *Respecter le refus de participation d'un élu-e ou agent-e à une médiation.*
 - *Faire valider par les représentant-es de l'interpellation l'élue référent-e pour la Ville.*
 - *Explicitement lors de la première réunion de médiation le choix des élu-es et agent-s représentant la Ville.*

Enfin, lors des médiations concernant des sujets particulièrement tendus ou sensibles politiquement, les personnes interrogées s'accordent sur la possibilité que le maire puisse suivre la médiation via son cabinet, mais de préférence dès le début de la médiation.

 *Lors du choix des représentant-es pour la Ville, le maire peut proposer sa présence ou celle de son cabinet, pour toute la durée de la médiation.*

Le cas des interpellations concernant des institutions multiples

Nous l'avons vu au départ, 9 médiations sur 10 ont concerné des problématiques relevant d'au moins une autre institution en plus de la Ville. Là encore, si la nécessité d'une clarification est partagée, les directions à prendre divergent. Des agent-es et élu-es considèrent qu'il est parfois difficile de jouer les intermédiaires avec les autres institutions lors des médiations, alors que seule la Ville est présente, et proposent une présence systématique des institutions concernées aux médiations. A l'inverse, d'autres agent-es craignent que la présence d'acteurs tiers, non redevables auprès des habitant-es (car le dispositif reste un dispositif municipal), puisse gêner la démarche de médiation, et considèrent que c'est à la ville de s'assurer en interne d'aller chercher les informations et de porter les demandes aux institutions concernées. Plusieurs pistes de travail différentes ont ainsi été exprimées pour ce sujet :



- *Proposer un conventionnement avec les satellites de la Ville (acteurs dont la Ville ou les élu-es municipaux sont majoritaire dans l'instance de gouvernance, comme Grenoble Habitat), ainsi qu'avec la métropole grenobloise ou d'autres institutions selon les besoins, pour le cadre de médiation puisse s'appliquer à ces organisations (un référent interpellation au sein de chaque structure, présence aux réunions, validation commune du CR...)*
- *Proposer un type de médiation dans laquelle la Ville aurait un rôle de tiers entre une institution donnée et les habitant-es concerné-es.*
- *Informers systématiquement les institutions concernées, et les inviter à participer aux médiations (sans obligation). Si les institutions concernées ne sont pas présentes, se limiter strictement aux compétences communales dans les engagements pris au terme de la médiation, et renvoyer les habitantes vers les autres institutions si besoin.*
- *Ne pas inviter les institutions concernées dans les médiations, mais assurer un travail en interne pour obtenir des réponses avant le second temps de médiation.*

A noter, sur ce sujet, un travail est actuellement en cours avec la métropole grenobloise sur la refonte d'un dispositif d'interpellation citoyenne à l'échelle métropolitaine, avec notamment l'enjeu de rendre les deux dispositifs facilement compatibles pour les citoyen-nes.

Engagements des parties

Plusieurs porte-paroles expriment de la frustration par rapport à l'engagement de la Ville dans la médiation, jugé insuffisant. Actuellement, au terme d'une médiation, la Ville s'engage à être transparente sur les engagements qu'elle compte prendre, sur les suites qu'elle compte donner aux demandes, ou, si elle décide de ne pas donner suite, elle doit en expliciter les raisons. Mais cela ne signifie pas que la Ville doit s'engager à résoudre une problématique ou trancher définitivement une décision : elle peut, comme elle l'a fait concernant la médiation sur le règlement des piscines, déclarer ne prendre aucune décision définitive à l'issue de la médiation, à condition d'en expliciter les raisons. Le principe de la médiation est avant tout la transparence sur la position de la Ville, plutôt qu'une injonction à répondre définitivement à une demande. Même si, de fait, dans la grande majorité des cas, la Ville parvient à donner une réponse définitive lors de la seconde réunion de médiation. Ce point a pu porter à confusion parmi les porte-paroles, mais aussi les élu-es et agent-es interrogé-es, une partie pensant que la Ville devait apporter une réponse définitive aux demandes soulevées, ou s'engager à la résolution des problématiques remontées. A minima donc, les participant-es proposent de préciser davantage ce point en début de médiation, pour éviter des situations d'incompréhension et de frustration de part et d'autre.

Au-delà de cet enjeu de clarification, des porte-paroles habitant-es expriment le sentiment de déséquilibre entre le caractère limité de l'engagement de transparence de la Ville, en face de l'engagement souvent important des porte-paroles habitant-es dans le processus (temps pour la mobilisation et les réunions notamment). Plusieurs d'entre eux-elles souhaiteraient que la Ville aille au-delà de l'engagement actuel de dialogue et de transparence, en s'engageant plus systématiquement et plus activement dans la résolution des problématiques remontées. Par exemple, concernant la médiation portant sur la demande d'enquête sur les effets des mesures sanitaires sur les écoles, les porte-paroles habitant-es auraient aimé que la Ville s'engage davantage à proposer des solutions pour répondre à leur demande, plutôt que de se contenter de ce qui a été perçu comme une forme de refus poli (voir la partie 4 pour un prolongement de l'analyse sur ce sujet).



- *Systématiser un point de clarification sur l'engagement de chaque partie dans la médiation, lors de la première réunion de médiation.*
- *Au-delà de l'objectif actuel d'un engagement de moyens, à travers un dialogue sincère et transparent, inscrire dans le dispositif un objectif plus ambitieux sur la finalité de la médiation, de l'ordre de la résolution des problématiques remontées.*

Préparation et débriefs des réunions de médiation

Les réunions de préparation et de débrief des médiations, peu formalisées dans le dispositif initial, se sont avérées très utiles pour l'ensemble des participant-es. Pour les porte-paroles habitant-es, ces réunions semblent recouvrir trois fonctions : transmission d'informations d'abord, notamment sur le contexte institutionnel de la Ville, qui permet de mettre en perspective et de mieux comprendre les propos d'un-e élu-e, et d'enrichir le dialogue plus formel de la médiation ; ensuite, une fonction de « coaching » pour aider des habitant-es à structurer au mieux leur propos, et à adopter une posture constructive dans le cadre de la médiation ; enfin, un rôle de tampon, notamment dans les situations les plus conflictuelles, ou le fait d'avoir un espace hors médiation pour exprimer sa frustration, sa colère, son agacement par rapport à tel ou telle parole ou comportement d'un-e autre participant-e, facilite la mise à distance et le maintien d'une relation de confiance.

Du point de vue des élu-es et agent-es, ces réunions permettent d'organiser le travail sur la réponse à apporter sur le fond. Plusieurs agent-es notent qu'il peut être utile de faire une première réunion de travail technique avant d'impliquer les élu-es, pour définir le bon niveau de pilotage du côté des services, si possible sur site pour avoir des repères communs et précis sur ce dont on parle dans la réunion de médiation. Dans la pratique, ces réunions de préparation et de débrief sont courtes (30mn à une heure) et ont pu fréquemment se tenir en visio ou au téléphone avec l'un des participant-es lorsque tous-tes n'étaient pas disponibles. D'autre part, selon les cas, la réunion de préparation s'est faite entre agent-es seulement, ou avec un-e ou des élu-es selon les besoins. Cette souplesse paraît importante à conserver pour permettre une bonne adaptation au contexte de chaque médiation. A noter, une règle avait déjà été proposée en interne, suite aux tensions observées pendant la médiation concernant le changement de règlement des piscines, qui consistait à systématiser les réunions de préparation internes à la Ville avant chaque réunion de médiation, pour permettre une meilleure coordination entre participant-es et traiter en amont les tensions éventuelles.



- *Conserver le caractère systématique des réunions de préparation pour chacune des parties.*
- *Proposer une première réunion de préparation entre agent-es concerné-es avant la réunion de préparation élu-es / agent-es.*
- *Proposer une réunion de diagnostic sur site, entre technicien-nes et porteurs, avant la première réunion de médiation, lorsque le sujet concerne une zone bien délimitée.*

Cadre des réunions de médiation

Le déroulement des réunions de médiation proprement dites est plutôt bien vécu par les parties. Le rôle d'animateur, garant du cadre constructif et bienveillant, est souligné comme permettant une bonne qualité de dialogue. Le rappel du cadre (contexte et règles de la médiation, invitation à la posture d'écoute et de dialogue constructif) en début de médiation est apprécié, notamment dans les médiations comportant une part de tension préalable entre acteurs.

Deux pistes d'améliorations sont exprimées. D'abord, pour les cas où une forte défiance est présente entre les parties, plusieurs participant-s proposent un cadre de confidentialité plus sécurisé.



Proposer si besoin une option de cadre d'échange confidentiel (sans téléphones par exemple) lors de la première réunion de médiation.

D'autre part, dans les médiations où plusieurs élu-es sont référent-es, il a pu arriver que certain-es aient pu être absents lors d'une réunion. Plusieurs participantes apprécient cette souplesse, porte-paroles habitant-es comme représentant-es Ville, à condition toutefois de garantir systématiquement la présence d'au moins un-e représentant-e élu-e / technicien-ne / porte-parole.



Une réunion de médiation doit comporter au moins une personne de chaque partie (un-e élu-e, un-e agent-e, un-e représentant-e de l'interpellation).

Période de travail entre les deux réunions de médiation


Cette période de deux mois a été utilisée de diverses manières : parfois, aucun échange n'a eu lieu pendant la période, la Ville travaillant seulement en interne pour préparer ses propositions en vue de la seconde réunion. Dans d'autres cas, à l'inverse, plusieurs échanges ont eu lieu : échanges de documents, réunions sur site pour préciser certains éléments, ou encore, dans un cas, réunion intermédiaire à l'hôtel de Ville réunissant l'ensemble des référent-es.

Une discussion concerne le besoin éventuel d'une mission d'expertise liée à la problématique, pendant la médiation. Plusieurs porte-paroles habitant-es et agent-es interrogées proposent qu'une ligne budgétaire dédiée soit disponible pour ce genre de mission. Une des questions soulevée est de savoir si c'est la Ville qui pourrait piloter ce genre d'études, ou les porteurs, dans une optique d'une expertise citoyenne indépendante.



- *Proposer une enveloppe à disposition des porte-paroles habitant-es, pour leur permettre de mener une expertise citoyenne indépendante sur le sujet concerné.*
- *Proposer une ligne budgétaire gérée par la Ville, pour financer des études ou expertises sur les sujets portés en médiation, à partir des besoins collectivement discutés lors de la première réunion de médiation.*

Plusieurs participant-es évoquent également le fait que cette période pourrait être l'occasion d'élargir la discussion à d'autres acteurs identifiés comme pertinents : usagers, commerçants, représentant-es d'autres institutions...

 *Proposer, si cela apparaît pertinent, un format de réunion de travail plus large entre les deux réunions de médiation, en invitant l'ensemble des parties prenantes sur la problématique concernée (réunion non décisionnelle, visant à enrichir les décisions prises lors de la dernière réunion de médiation)*

Concernant les échanges de documents entre parties pendant cette période de travail, les représentant-es concernant la demande d'enquête sur les effets des mesures sanitaires dans les écoles ont regretté que des documents présentés par la Ville lors de la seconde réunion de médiation n'aient pas été communiqués en amont de la réunion, et proposent une règle de communication préalable systématique :

 *Communiquer les documents présentés dans les réunions en amont à l'ensemble des participant-es, pour permettre une discussion plus éclairée.*

Une autre proposition concerne la possibilité d'utiliser ce temps pour recueillir l'avis des grenoblois-es sur le sujet, via un sondage par exemple, pour enrichir les discussions.

 *Mener un sondage auprès d'un panel de grenoblois pendant la médiation.*

Suspension de la médiation

Au lendemain de la seconde réunion de la médiation concernant le règlement des piscines, marquée par la présence d'une membre du cabinet du maire provoquant de la tension, le question de la suspension et du report possible d'une réunion de médiation s'est posée, lorsque les conditions d'un dialogue apaisé ne semblent plus réunies. Le principe a été acté, avec l'idée qu'il revient à l'élu-e garant-e du dispositif, sur proposition du ou des agent-es en charge de la médiation, de valider la suspension et le report de la médiation. Dans les entretiens, cette proposition est revenue à plusieurs reprises, mais avec un avis plutôt marqué pour que cette responsabilité relève plutôt de la fonction de médiateur-trice, du fait de sa bonne connaissance des acteurs, de la relation de confiance installée préalablement, et de sa posture de neutralité.

 *Possibilité pour le-la médiateur-trice de suspendre la médiation au cas où il-elle jugerait que les conditions ne sont pas réunies pour la maintenir.*

2.4 Résultat et suites la médiation

Le compte-rendu de médiation

La procédure d'établissement du compte-rendu (CR) prévoit une première proposition par l'animateur/trice de la réunion, puis un aller-retour entre les parties durant lequel chacun-e peut proposer des ajouts, suppressions ou modifications, qui sont soumis à validation de l'autre partie. Ce processus, qui peut être assez long, est jugé important par l'ensemble des personnes interrogées, car garantissant la robustesse du document final, approuvé par l'ensemble des parties.

Un manque remarqué lors de la première médiation (Jean Jaurès) et vérifié dans plusieurs autres concerne la nécessité de mentionner précisément les suites du processus dans le CR. En effet, si la publication du CR marque la fin de la période de médiation proprement dite, elle ne marque généralement que le début de la mise en oeuvre des engagements pris par la Ville. Il s'agit donc de bien spécifier dans le CR, non simplement que la médiation est terminée (qui peut être perçu négativement par les habitant-es si rien n'est encore mis en oeuvre sur le terrain), mais qu'à une phase de médiation succède une phase de mise en oeuvre, à détailler si possible.

D'autre part, le dispositif de médiation est parfois jugé trop léger au vu des enjeux soulevés. Plusieurs participant-es insistent sur le fait que le dispositif doit pouvoir s'adapter, et éventuellement donner lieu, après son terme, à une démarche de concertation plus globale impliquant tous les acteurs du territoire par exemple. C'est ce qui s'est passé, à l'occasion de la médiation sur les conflits d'usages au parc des Champs-Élysées, qui s'est tenue au même moment qu'une réunion publique prévue précédemment sur le sujet. Au final, la seconde réunion de médiation a intégré des riverains en plus des représentant-es de l'interpellation, pour enrichir la discussion, et le compte-rendu de médiation a servi de base à l'organisation de la réunion publique suivante. Sur la médiation concernant la contre-allée du 17-19 cours Jean Jaurès par contre, la décision de piétonnisation prise à la suite de la médiation n'a pas donné lieu à une démarche de concertation plus large menée par la ville, ce qui a été regretté par les porte-paroles habitant-es.

- *Au terme de la médiation, prendre le temps de la réflexion sur les suites les plus adaptées à l'enjeu, entre élu-es, technicien-nes et porte-paroles habitant-es.*
- *Spécifier dans le CR de médiation le déroulement de la phase de mise en oeuvre des engagements pris : réunions de suivi, calendrier prévisionnel, etc.*

la médiatisation de la fin de la médiation

Une autre interrogation concernant la médiatisation des conclusions de la médiation s'est posée. Aujourd'hui, il n'y a pas de règle particulière à ce sujet : la Ville comme les porteurs peuvent solliciter la presse avant, pendant et après la médiation. Cette situation a pu amener de l'inconfort côté Ville, avec le constat que certaines médiations n'étaient médiatisées qu'à l'initiative des porte-paroles habitant-es, pendant le processus, sans forcément de suivi au moment du compte-rendu qui, bien que public, est peu diffusé au-delà des participant-es et soutiens de l'interpellation.

- *Proposer un Communiqué de presse commun à l'issue de la médiation, réalisé avec les porte-paroles habitant-es.*
- *Proposition que la Ville envoie un CP à la fin d'une médiation, systématiquement, ou seulement lorsqu'il y a eu couverture médiatique du sujet avant ou pendant la médiation.*
- *Proposer un Communiqué de presse (CP) annuel sur les médiations réalisées dans l'année, et leurs résultats.*

La question de la restitution officielle des résultats auprès des acteurs tiers concernés s'est également posée, surtout du point de vue des porte-paroles des interpellations (par exemple auprès du bailleur social Grenoble Habitat, ou de l'école Malherbe).

- *Envoyer systématiquement un compte-rendu aux institutions concernées par la médiation réalisée, même si elles n'étaient pas présentes lors de la médiation.*

Au niveau Ville, plusieurs élu-es et agent-es souhaiteraient être informées régulièrement de l'état des médiations en cours, avec une modalité à définir : point trimestriel ou annuel en exécutif, mail d'information régulier...

- *Définir un canal d'information interne sur les résultats des médiation.*

Le suivi du dossier après la médiation

Le suivi post-médiation soulève de nombreuses critiques des participant-es. Du point de vue des porte-paroles habitant-es, cette phase a parfois été marquée par une double déception après une médiation jugée réussie ou encourageante : déception de ne pas voir les engagements prendre forme, d'abord ; déception ensuite de ne plus avoir d'interlocuteur-trice clair-e au sein de la Ville. Le même constat émerge de certain-es élu-es et technicien-nes, avec le sentiment d'une gestion floue qui tranche par rapport au cadre de travail apprécié de la médiation proprement dite. Le processus initial prévoit que la mission de coordination menée par l'animateur-trice de la médiation s'arrête avec la publication du compte-rendu. Au moment de la dernière réunion de médiation, les participant-es doivent s'accorder sur un-e ou des référent-es pour la Ville. Ce fonctionnement a été mis en difficulté dans les faits. La coordination directe entre services et porte-paroles habitant-es n'a parfois pas été possible, pour plusieurs raisons :

- Un lien fort d'interconnaissance et de confiance est établi pendant la médiation entre le médiateur et les porte-paroles habitant-es. A la suite de la médiation, leur réflexe est de continuer à se tourner vers le médiateur qui a été l'interlocuteur privilégié pendant plusieurs mois.
- Pour les services techniques, il peut être délicat d'assumer une relation directe avec des usager-es, cela n'est pas forcément dans leur rôle et peut conduire à des tensions, ce que permet d'éviter la fonction de tampon d'un médiateur.
- Pour les technicien-nes dont la mission est de créer et entretenir des liens avec les usager-es (Direction de territoire, agent-e de développement local, technicien-ne de proximité par exemple), la charge de travail ne permet pas forcément d'assurer, à l'issue de la médiation, la relation avec les porte-paroles habitant-es, et la coordination de la mise en oeuvre des engagements de la Ville.
- Les engagements pris par la Ville au moment de la conclusion de la médiation peuvent être assez nombreux et divers, touchant à plusieurs directions distinctes (voir par exemple le CR de la médiation Bachelard). Il est parfois, dans ces conditions, compliqué de transmettre la coordination globale du suivi des décisions à un agent d'un seul des services concernés.

Plusieurs pistes d'améliorations ont été exprimées pour clarifier la coordination de la suite de la médiation, notamment en renforçant le rôle de la mission démocratie locale dans cette phase.

- *Systématiser un temps de discussion en fin de seconde réunion de médiation, pour s'accorder sur la ou les suites à donner à la démarche : réunion(s) de suivi X mois plus tard, mise au clair de qui s'adresse à qui à la suite de la médiation, liens éventuels avec d'autres démarches en cours ou à développer.*
- *Désigner si possible un-e référent-e côté Ville pour coordonner la phase de mise en oeuvre. Si difficultés, la mission démocratie locale doit pouvoir rester référente pour assurer la continuité avec les porte-paroles habitant-es.*
- *Réaliser une note technique détaillée à destination des services pour suivre la mise en oeuvre des engagements du compte-rendu (rédaction par le service référent et le médiateur).*

Sur les sujets relatifs à l'espace public, qui se rapprochent de la méthode de gestion urbaine et sociale de proximité (GUSP), le constat de deux agent-es est celui d'un manque d'effectifs, qui limite les possibilités de suivi des médiations d'initiative citoyenne, tout comme d'autres dossiers de suivi de réclamations des usagers. Ils suggèrent donc d'étoffer le service concerné :

- *Étoffer l'équipe de l'unité proximité (au sein de la direction Alimentation, Nature, Cadre de vie et condition animale, DANCC) pour permettre de dégager du temps de coordination de l'action des services techniques, dans le cadre des médiations d'initiative citoyenne mais aussi de la coordination GUSP avec les différents acteurs.*

2.5 Autres propositions

Relations entre porte-paroles et signataires des interpellations

Actuellement les représentant-es des interpellations n'ont aucune obligation d'échanger ou d'organiser des réunions avec les soutiens de leur interpellation. Dans certains cas cela s'est fait de façon très structurée (assemblées générales, discussions collectives sur le mandat des représentant-es présent-es dans les médiations), mais dans la plupart des cas les porte-paroles habitant-es témoignent plutôt de relations seulement informelles avec les soutiens qui sont aussi leurs voisin-es. Plusieurs personnes enquêtées proposent de clarifier les relations entre les représentant-es et les soutiens pour garantir un minimum de fonctionnement démocratique, mais sans évoquer à ce stade de pistes concrètes.



Travailler sur les relations entre représentant-es et soutiens des interpellations.

Communication du dispositif

Plusieurs personnes interrogées aimeraient que ce dispositif jugé positif soit davantage connu par les grenoblois-es, mais aussi par les élu-es et les agent-es de la Ville, pour permettre une plus grande appropriation par l'ensemble des acteurs.



Relancer une campagne d'information sur l'existence et les modalités du dispositif (Gremag, Dauphiné Libéré...) mais aussi sur le contenu des médiations et des engagements décidés.

Temps de partage d'expériences entre porte-paroles habitant-es

Plusieurs porte-paroles habitant-es seraient curieux de rencontrer les autres représentant-es des interpellations pour partager leurs expériences, nourrir l'évaluation permanente du dispositif, faire du lien entre les différentes personnes et quartiers concernés, comme cela peut se faire avec les porteurs de projet du budget participatif par exemple.



Organiser une fois par an un temps de partage réunissant tous les porte-paroles habitant-es et signataires des interpellations.

3. Intégration du dispositif dans le fonctionnement usuel de la relation citoyenne

3.1 Un dispositif d'interpellation pensé comme une voie de recours

Le fil de la ville (pour demander des interventions sur l'espace public), les accueils physiques, numériques ou téléphoniques ainsi que la réception des courriers sont de premières portes d'entrées pour les demandes des usagers. Même s'il est aussi accessible directement, ce dispositif d'interpellation citoyenne a été pensé comme un niveau de recours pour les habitant-es, pour des problématiques dont le traitement n'est pas satisfaisant à leurs yeux.

Cet aspect est très clair pour les porte-paroles habitant-es, qui considèrent majoritairement utiliser le dispositif comme une voie de recours, après des démarches souvent plus informelles jugées infructueuses : cela concerne 9 interpellations sur 10. Ceci même si dans plusieurs cas, la Ville n'a pas trouvé trace de réclamations dans le logiciel de suivi dédié à la Ville (Idylle), ce qui peut s'expliquer par le fait que les réclamations précédentes ont pu s'exprimer dans des espaces d'échange ne donnant pas lieu à un enregistrement par la Ville : point abordé lors d'un conseil d'école, appels directs à la police municipale ou nationale, interpellation effectuée par une autre personne du voisinage, discussions informelles avec des connaissances agent-es ou élu-es Ville de Grenoble... Mais ces expériences ne sont pas moins vécues comme des préalables justifiant, faute d'une réponse satisfaisante, une démarche plus officielle d'interpellation de l'institution. Dans le seul cas où l'interpellation via le dispositif est la première démarche effectuée, les porte-paroles habitant-es ne connaissaient pas l'outil de réclamation dédié aux problématiques d'espace public (fil de la Ville) et ont donc directement activé ce dispositif, alors perçu comme une première entrée.

3.2 Articulation entre les différents outils d'interpellation de la Ville et accompagnement des habitant-es

Pour les élu-es de proximité et des services concernés, l'articulation entre les différentes modalités de réponses aux interpellations n'est pas toujours évidente, tout comme la question de l'incitation et/ou l'accompagnement des habitant-es dans leurs démarches de mobilisations menées dans le cadre du dispositif. Trois points d'attention ont été exprimés : le passage pas toujours clair entre la relation informelle directe habituelle et le recours à ce dispositif plus conséquent, d'abord ; les modalités et le périmètre de l'accompagnement des porte-paroles habitant-es par les agent-es, ensuite ; la concurrence possible entre le traitement des problématiques remontées par voie d'interpellation, et la gestion d'autres problématiques qui peuvent apparaître plus urgentes ou plus importantes, enfin.

D'abord, la voie usuelle de traitement des interpellations est plutôt directe : réponse orale ou écrite, éventuellement une réunion avec un agent et/ou un-e élu-e concerné. Il n'est pas évident de déterminer à quel moment sortir de cette logique de la réponse immédiate pour basculer dans un dispositif perçu comme plus lourd, notamment pour les questions relevant de l'espace public, où il n'est pas toujours facile de distinguer dans les interpellations des habitant-es ce qui relève du signalement ponctuel, et ce qui relève de l'envie de traiter

un problème plus structurel. Certains agent-es ont ainsi exprimé une crainte d'un dispositif jugé lourd et pas toujours adapté pour des problématiques qui pourraient plutôt être réglées par des échanges directs avec les services et/ou élu-es concerné-es. D'autant qu'il y a un risque que le renvoi vers le dispositif, en complément d'une réponse orale ou écrite, soit perçu comme une forme de refus de réponse de la municipalité, ou d'une forme de conditionnalité du dialogue à l'utilisation du dispositif, ce qui n'est pas la volonté de la Ville. A noter, lors d'un échange oral il paraît plus facile de faire état de cette possibilité, là où l'écrit peut apparaître plus abrupt. Un dernier risque identifié concernant le passage d'un mode de traitement direct à l'activation du dispositif est celui de déclencher une médiation sur un sujet pour lequel la réponse est très simple, ou qui est déjà réglé. Plusieurs services proposent ainsi d'être mis au courant plus en amont des projets de pétitions pour pouvoir apporter des éléments si besoin aux porteurs et au service démocratie locale, pour permettre une décision plus éclairée des porte-paroles sur l'opportunité ou non de déclencher le processus de médiation.

Ensuite, des interrogations concernent le périmètre de l'accompagnement par des agent-es Ville des démarches de mobilisations dans le cadre d'interpellations adressées à la commune. Aujourd'hui assuré majoritairement par l'équipe de la démocratie locale, une partie de l'accompagnement pourrait être mené par des agent-es de proximité, les agent-es de développement locaux par exemple. Mais jusqu'où doit aller cet accompagnement ? Où placer le curseur, entre la simple information et l'accompagnement des porteurs, par exemple dans les phases de mobilisation et de préparation des rencontres de médiation ? Ces questions sont ouvertes et méritent un travail plus approfondi avec les équipes d'agent-es concerné-es.

Enfin, certain-es agent-es expriment un malaise avec le fait que des sujets jugés comme peu prioritaires soient traités au détriment de sujets moins mobilisateurs mais plus importants au vu des priorités politiques de la Ville, ou du degré d'urgence des situations concernés. Cela concerne surtout les problématiques concernant des habitant-es en situation de précarité, moins visibles. Ce malaise s'exprime aussi en lien avec une perception d'une forte pression générale sur la charge de travail et le temps disponible des élu-es et agent-es.



- *Poursuivre le travail avec les différents services concernés pour mieux articuler les différents outils d'interpellation et accompagner les habitants dans ces démarches.*
- *Améliorer la réactivité des outils usuels d'interpellation citoyenne (fil de la Ville notamment), pour éviter le déclenchement de médiations sur des sujets qui pourraient être traités par ce moyen ;*
- *Au moment du dépôt d'une interpellation, consulter les services pour éviter les médiations « pour rien », sur un sujet déjà réglé par exemple, en laissant la décision de déclencher la médiation aux porte-paroles.*
- *Limiter les médiations aux sujets transversaux, pour éviter les médiations sur des sujets qui pourraient se régler par un dialogue usuel entre des habitants et un service, ou relever le seuil d'accès au dispositif (cf. partie 2).*

3.3 Articulation avec les autres dispositifs de démocratie locale

Deux interpellations sur les onze déposées cette année sont consécutives à des projets initialement portés au sein du Budget Participatif. L'articulation entre les deux dispositifs permet d'apporter une réponse globale à un-e habitant-e qui vient avec une idée : celle-ci peut être intégrée dans un dispositif type budget participatif, ou bien selon les cas prendre la forme d'une interpellation collective. D'autre part, plusieurs médiations ont donné lieu à la mise à l'étude de chantiers ouverts aux publics (COP), dispositif participatif piloté par le service EPC (Espace Public et Citoyenneté). Le maillage entre les différents dispositifs semble donc important pour la cohérence d'ensemble et serait à renforcer.



Renforcer les liens entre dispositifs en vue de pouvoir apporter une réponse pertinente à différents types de demandes des usagers.

4. Exploration des effets du dispositif sur l'action publique et sur les parties prenantes

Qui dit exploration des « effets objectifs » d'un dispositif, implique une tentative de construction d'une chaîne de causalité. Or les décisions publiques sont des objets complexes soumis à des pressions multiples, et les acteurs peuvent modifier leur comportement ou leurs préférences pour de multiples raisons. Le parti pris ici est bien d'approcher les effets possibles du dispositif à partir des récits que donnent les acteurs, de leur interprétation des effets constatés. De plus, comme rappelé au début de ce rapport, le faible recul sur la mise en oeuvre des engagements pris pendant les médiations ne permet qu'une exploration partielle de ces effets. Ceci étant dit, trois types d'impacts ressortent des entretiens avec les acteurs : les effets sur la mise à l'agenda et le traitement des problématiques remontées, d'abord ; les effets sur la possibilité et la qualité du dialogue entre parties prenantes, ensuite ; les impacts sur les acteurs eux-mêmes, enfin. Nous terminerons par une dernière partie concernant la perception des seuils 2 et 3 du dispositif dans le discours des porte-paroles, en apportant quelques éléments pour comprendre leur non-utilisation cette année.

4.1 Mise à l'agenda et traitement des problématiques remontées

Dans quelle mesure ce dispositif a eu pour conséquence une meilleure prise en compte des problématiques remontées via les interpellations, comparée aux interpellations « usuelles » faites à la Ville par voie orale, par courrier ou par mail, ou encore par les outils classiques de la gestion urbaine de proximité (GUP) comme le fil de la Ville ?

Un effet clair de mise à l'agenda au sein de la Ville et parfois dans le débat public local

La quasi-totalité des personnes interrogées ont attribué une première conséquence perçue du dispositif : le passage par le processus de médiation permet d'augmenter le niveau de priorité du sujet à la Ville, autrement dit la mise à l'agenda public. Cet effet est parfois mesurable, pour les cas où des interpellations portées par des sujets similaires et par les mêmes personnes avaient été adressées préalablement à la Ville quelques semaines ou quelques mois auparavant. Dans les 4 interpellations dont c'est le cas (nuisances au parc Bachelard, règlement des piscines, manque de moyens à l'école Malherbe, demande d'enquête sur les effets des mesures sanitaires), l'effet est très clair : le passage par le dispositif a eu pour conséquence d'augmenter le temps de travail globalement investi par la Ville, et a permis dans 3 cas sur 4 aux porte-paroles habitant-es d'accéder à des réunions de discussion avec des élu-es et agent-es pour présenter et échanger sur leur problématique, là où leurs interpellations précédentes s'étaient soldées soit par une réponse orale ou un courrier de réponse jugé insatisfaisant, soit par un sentiment d'une absence de retour de la Ville. Dans le 4ème cas cependant (demande d'enquête sur les effets des mesures sanitaires), la première interpellation formelle avait déjà déclenché une rencontre physique avec les élu-es et agent-s concernés. Lors de cette seconde tentative, la motivation des porte-paroles était donc d'obtenir non pas seulement une mise à l'agenda, mais une réelle co-construction de la réponse à la demande exprimée.

D'autre part, certaines interpellations ont été relayées dans la presse pendant et/ou après la médiation, témoignant d'une mise à l'agenda plus large de la problématique soulevée. C'est bien sûr le cas concernant la médiation sur le règlement des piscines, qui a eu un écho dans la presse locale. Cet exemple est néanmoins particulier : la campagne portée par l'association Alliance Citoyenne, qui portait cette demande, a démarré dès

2018 et a été fortement médiatisée jusqu'au niveau national et international à partir de l'été 2019. On peut donc considérer que cette problématique était déjà présente à l'agenda local et national avant la médiation. L'effet semble plus clair pour deux autres médiations (Accueil des enfants porteurs de handicap, Demande d'enquête sur les effets des mesures sanitaires à l'école), qui n'avaient jusqu'à présent pas fait l'objet d'une couverture médiatique locale, et dont la publication officielle sur le site de la Ville, via leur inscription dans le dispositif d'interpellation citoyenne, a semble-t-il favorisé l'exposition médiatique.

Une action publique jugée globalement plus conséquente...

Pour la majorité des acteurs interrogés, surtout du côté des agent-es, la priorisation des problématiques travaillées dans le cadre des médiations est claire et s'accompagne d'efforts plus intenses, plus rapides et plus créatifs pour travailler à résoudre les problèmes remontés. Plusieurs éléments sont exprimés pour expliquer ce phénomène :

- **Le temps passé sur les sujets.** Le premier élément constaté est que le cadre de la médiation impose un temps de travail à toutes les parties prenantes, qui en lui-même contribue à une meilleure compréhension du sujet et à un travail plus approfondi sur les pistes de solutions. La majorité des élu-es et agent-s interrogés jugent manquer constamment de temps pour mener à bien leurs missions. Dans ce contexte, le cadre de médiation garantissant deux réunions d'1h30 avec les porteurs, ainsi que des réunions de préparation en amont, permettent de fait une meilleure prise en compte des problématiques soulevées.
- **Le cadre et l'animation de la discussion.** Le format resserré autour de représentant-es peu nombreux et un cadre structuré est perçu comme améliorant l'efficacité des réunions, et le traitement des problèmes. Le rôle de l'animateur qui recadre les échanges si nécessaire, propose ou demande des reformulations ou des précisions sur les éléments discutés, et s'assure que la Ville puisse se prononcer sur l'ensemble des problématiques et demandes soulevées par les porteurs est également pointé comme un des ingrédients contribuant à de meilleures chances de décisions concrètes sur les sujets abordés.
- **La légitimité renforcée de la demande.** Le fait de passer par le dispositif, a fortiori avec un grand nombre de soutiens, rend certaines demandes plus légitimes pour les élu-es et agent-es. Ce point est toutefois à nuancer, certains élu-es et agent-es déclarant ne pas prendre en compte le nombre de soutiens d'une interpellation dans leur investissement pour travailler le sujet.
- **Le portage politique des sujets.** Le fait que les élu-es, présent-es à la médiation, portent le sujet, a immédiatement pour conséquence une mobilisation accrue des services dans le travail sur le diagnostic et les propositions pour résoudre les problèmes concernés.
- **La présence d'une coordination de projet ad hoc.** Sur les sujets transversaux, où plusieurs services peuvent se retrouver chacun en limite de compétence, le fait d'avoir une coordination ad hoc assurée par la mission démocratie locale a permis d'avancer de façon plus coordonnée et donc plus efficace.
- **Les croisements entre élu-es, services et porte-paroles habitant-es.** La compréhension des problèmes et les possibilités de pistes de solutions sont jugées plus riches du fait de la diversité des points de vue dans la médiation. Plusieurs porte-paroles habitant-es remarquent que lors des discussions (y compris simplement entre services ou élu-es) émergent des pistes de solutions non envisagées antérieurement. Les services et élu-es notent souvent qu'ils perçoivent bien mieux les problématiques et leurs ramifications éventuelles dans les réunions de médiations, que face à un courrier d'habitant par exemple.
- **La présence physique des porteurs.** Plusieurs agent-es et élu-es décrivent le sentiment de redevabilité plus important provoqué par le fait de devoir justifier de l'action publique sur telle ou telle problématique en présence des porteurs, en comparaison, là encore, à une réponse par courrier par exemple.

...Mais des disparités importantes selon les médiations

Les constats décrits précédemment (priorisation des sujets dans l'agenda politique et technique, action publique plus conséquente) sont toutefois à relativiser par des disparités importantes observées entre médiations. Il faut noter ici que des interprétations différentes coexistent entre participant-es, y compris entre élu-es ou représentant-es d'une même interpellation (certains estiment que la médiation a joué un rôle dans la décision, d'autres non). En l'absence de matériaux permettant d'évaluer plus précisément la contribution réelle des médiations dans les décisions prises, plusieurs pistes ressortent des échanges pour expliquer ces disparités perçues :

- **Certains sujets sont particulièrement adaptés à la médiation.** Les sujets concernant l'espace public (aménagements, propreté, nuisances, conflits d'usages...), ou les questions transversales comme l'inclusion des enfants porteurs de handicap, semblent particulièrement bien adaptées à ce format de médiation, à condition de concerner des demandes suffisamment structurelles (plus générales que les demandes classiques reçues en GUP, cf. partie 3.2).
- **L'existence ou non d'autres espaces formels de discussion.** La médiation concernant l'école Malherbe par exemple a causé un certain malaise au sein des participant-es de la Ville du fait de l'existence d'un canal de dialogue supposé fonctionnel entre élus, agent-es et représentant-es des parents d'élèves, notamment via le conseil d'école. Certain-es participant-es considèrent que cette médiation n'a rien apporté, et que les mêmes résultats auraient été obtenus en passant par les espaces existants de discussion entre parents d'élèves et les services concernés.
- **Des effets d'opportunités politiques et/ou techniques.** Des médiations peuvent être utilisées comme des occasions de faire avancer une politique publique portée antérieurement par des agent-es ou élu-es. Dans ce cadre, des formes d'alliances entre certain-es élu-es ou agent-es avec les porte-paroles de la pétition ont été observées, dans le but de faire avancer une thématique particulière au sein de la Ville. D'autre part, certaines médiations dont les compte-rendus peuvent donner l'impression d'avancées majeures décidées par la Ville, correspondent simplement à un calendrier concordant entre l'annonce d'une politique publique par la Ville, décidée préalablement, et la temporalité de la médiation. C'est le cas par exemple de l'engagement sur la structuration de l'accueil périscolaire et de l'embauche de coordinateurs périscolaires, annoncé par les élus pendant la médiation concernant l'école Malherbe (tout en précisant bien que la décision était déjà prise).

Ces éléments rendent d'autant plus difficile d'attribuer un lien de cause à effet entre des décisions publiques et ce dispositif de médiation. Du point de vue de la majorité des personnes interrogées en tout cas, le dispositif de médiation, s'il n'est pas la cause unique de décisions publiques, il semble y contribuer, plus ou moins largement.

Points de vigilance

Des points de vigilances ont été relevés par plusieurs acteurs :

- **Le risque d'engagements pris rapidement, au détriment de la qualité des décisions ?** Le format de la médiation est assez court par rapport à la temporalité habituelle de l'action municipale. De plus, le dispositif provoque une remontée parfois brusque de priorité d'un sujet, qui implique une certaine pression à l'action du côté des élu-es et agent-es concernés. Tout cela peut conduire à des actions lancées rapidement, sans parfois prendre suffisamment le temps d'un diagnostic solide (exemple : emplacement du terrain de pétanque parc des Champs Elysées, aujourd'hui remis en question par une partie des porte-paroles habitant-es), d'une concertation conséquente avec les habitants non participants à la médiation (fermeture de la contre-allée du cours Jean Jaurès), ou d'un travail de coordination avec les services (extinction des lampadaires square Drevet, décision prise en contradiction avec les principes municipaux habituels sur la question).

• **Un biais dans la priorisation en faveur des groupes capables de s'organiser, au détriment des plus précaires?**

Plusieurs élu-es et agent-s interrogés expriment la crainte que ce dispositif favorise des problématiques portées par des individus capables de s'organiser, et mobilisent du temps de travail des agent-es et élu-es de la Ville au détriment de sujets urgents socialement mais qui ne font pas l'objet d'une pétition, par exemple du fait de la précarité des habitant-es concernés. Cet élément est soutenu par la sous-représentation, observée parmi les porte-paroles, de personnes peu diplômées, à faible revenu, abstentionnistes (cf partie 1.2 et 3.2).

4.2 Effets sur la possibilité et la qualité du dialogue entre parties

Dans quelle mesure ce dispositif de médiation permet la tenue de conditions de dialogue jugées satisfaisantes par les participant-es ?

Des conditions de dialogue jugées sereines et sécurisantes

C'est souvent le premier résultat attribué au dispositif exprimé lors des entretiens : permettre un dialogue apaisé entre parties, une bonne relation de confiance, une meilleure compréhension mutuelle et une plus grande transparence, y compris dans les cas des médiations tendues, et/ou pour lesquelles il existait un passé conflictuel entre la Ville et les porteurs. Les élu-es et services apprécient particulièrement un cadre plus sécurisant et plus serein que des formats habituels comme les réunions publiques, perçues comme plus difficiles et conflictuelles (multiplicité des sujets et des interlocuteurs, absence de cadre clair). Les porteurs se sentent globalement écoutés et reconnus dans leur démarche singulière, ce qui est apprécié. Un des cas emblématiques est celui des relations entre l'association Alliance Citoyenne et la Ville. Ces relations étaient très mauvaises ces dernières années, et lorsque des interactions avaient lieu elles étaient marquées par leur caractère chaotique et instable, de l'avis des participants côté Ville comme du côté des représentant-es des interpellations portées par l'association. Or, dans les deux médiations consécutives à des interpellations portées par l'Alliance Citoyenne, l'ensemble des participant-es, côté Ville et porteurs, ont apprécié la possibilité et la relative sérénité du dialogue permis par le cadre de la médiation, malgré des divergences de fond. La plupart des participants notent également qu'un bon dialogue est le point de départ à une résolution de conflit facilitée sur le fond des problématiques discutées, le cadre de confiance permettant de sortir des postures défensives pour entrer dans un dialogue constructif, plus nuancé, plus complexe.

Une question qui reste en suspens aujourd'hui du fait de l'absence de recul nécessaire, est de savoir si ces bonnes relations de dialogue perdurent après la médiation, notamment lorsque les acteurs en présence se trouvaient auparavant dans une situation plutôt conflictuelle. La médiation est-elle une parenthèse de dialogue ou parvient-elle à installer de nouvelles relations à long terme ? Il est un peu tôt pour le dire à ce stade, les situations sont assez variées, mais ce sera un point intéressant à approfondir dans les années à venir.

Point de vigilance : le dialogue, moyen ou fin ?

Un point de vigilance vient nuancer ce point positif sur la qualité du dialogue : plusieurs porte-paroles habitant-es alertent sur le risque de se satisfaire, pour un dispositif de médiation, d'un simple dialogue apaisé. Pour ces personnes, à quoi bon dialoguer si la problématique ne sera pas réglée, ou si la Ville sait qu'elle va dire non mais utilise simplement la médiation comme espace tampon pour gagner du temps, ou arrondir les angles d'une réponse négative ? D'un autre côté, d'autres porte-paroles habitant-es insistent sur le fait que même s'ils n'ont rien obtenu, la médiation valait le coup du fait d'un dialogue transparent, franc avec la Ville, et du sentiment d'avoir été entendus, reconnus comme interlocuteurs légitimes à l'occasion de la médiation. Au-delà de ce paradoxe,

deux éléments ressortent assez clairement. D'abord, le cadre de dialogue offert par ce dispositif garantit du point de vue des porteurs des pétitions, une forme de respect, de reconnaissance de la part de l'institution, et c'est un acquis important de ce dispositif pour l'ensemble des participant-es. Ensuite, au-delà de ce cadre de respect et de reconnaissance, les porteurs souhaitent un dialogue franc, sincère et transparent. Ils veulent éviter un dialogue visant à arrondir les angles et à fuir les désaccords. Les porteurs de la médiation sur la demande de parkings dans le quartier presqu'île, n'ont pas obtenu satisfaction sur leurs demandes initiales, mais ont apprécié le fait que la Ville assume franchement la politique d'éco-quartier menée dans leur secteur, et apporte un « non » clair et argumenté. À l'inverse, les porteurs de l'interpellation concernant la demande d'une enquête sur les effets des mesures sanitaires sur les enfants, ressortent amers, avec l'impression que la Ville a louvoyé, et qu'ils auraient préféré un « non » plus tôt et plus clair. La sincérité des échanges, la transparence, apparaissent donc comme des éléments fondamentaux déterminant la réussite ou non de la médiation du point de vue des participants, quelle que soit les engagements pris par la Ville au terme du processus.

4.3 Effets sur les acteurs

Socialisation des porte-paroles habitant-es : l'effet ambivalent du statut de porte-parole

Dans la phase de mobilisation, la plupart des porte-paroles habitant-es ont mis en œuvre une démarche de mobilisation de proximité : porte-à-porte, mobilisation à la sortie de l'école, pose d'affiches dans l'espace public... Ce qui a eu pour conséquence la multiplication des échanges avec d'autres habitant-es. Par la suite, la plupart décrivent une différence liée à leur statut de porte-parole de l'interpellation : identifié-es par les voisin-es comme les représentant-es de l'interpellation en cours, ils-elles ont été sollicité-es pour donner des nouvelles du processus et surtout des résultats attendus. Ce rôle semble subsister d'ailleurs après le terme de la médiation, il sera intéressant à ce titre de suivre les évolutions à moyen et long terme des personnes impliquées.

Sur le fond, ce phénomène est ressenti de façon ambivalente : si les porteurs apprécient le développement de relations d'interconnaissance dans leur quartier, ils éprouvent également des difficultés avec le fait d'être pris à partie par des voisins lorsque les problématiques ne semblent pas suffisamment avancer, et de devoir faire la part des choses entre leur statut d'habitant-e référent-e d'une interpellation, et celui de porte-parole engagé dans la médiation, c'est-à-dire, pour certains autres habitant-es, associé de fait à la Ville, jusqu'à devoir parfois justifier la position municipale devant certain-es signataires mécontent-es de la situation.

Effets d'apprentissages

La plupart des porte-paroles habitant-es décrivent la médiation comme une occasion de découvrir et d'apprendre plusieurs types de savoirs et d'expériences : fonctionnement du système municipal, d'abord (compréhension de l'activité des différents services, des délégations des élu-es) ; compréhension des multiples contraintes qui pèsent sur la décision municipale ; expérience d'outils d'animation ou de médiation (communication non violente, méthodes de résolution des conflits).

Les élu-es et agent-s interrogées témoignent également d'une meilleure compréhension des problématiques vécues par des porteurs, ou du fonctionnement d'associations du territoire parfois mal connues ou précédées par une réputation sulfureuse (plusieurs élu-es et agent-es ayant participé aux médiations avec l'association Alliance Citoyenne ont ainsi apprécié de mieux connaître et cerner cet acteur controversé du territoire).

Sentiment de reconnaissance et renforcement de la légitimité des habitant-es et agent-es

Le sentiment de reconnaissance consécutif aux réunions de médiation est très répandu parmi les porte-paroles habitant-es. L'accès à la table du dialogue avec des élu-es et des technicien-nes qui prennent le temps d'écouter, puis de réfléchir avec eux à des pistes de solutions, ou à défaut d'explicitier les raisons d'un refus, est considéré comme une marque forte de reconnaissance, qui semble faire défaut dans leurs expériences précédentes vis-à-vis de l'administration ou des institutions en général (cf. la partie 3.1, sur l'utilisation du dispositif comme une voie de recours par les habitant-es).

Cette marque de reconnaissance a pour conséquence le renforcement du sentiment de légitimité des personnes concernant leur capacité d'intervention dans la vie politique : plusieurs disent être mieux préparé-es pour une prochaine interpellation si le besoin s'en fait ressentir, et disent se sentir plus légitimes pour le faire.

Plusieurs agent-es évoquent également un sentiment de reconnaissance appréciable de leur travail pendant et à l'issue des médiations. Ils-elles relèvent positivement les remerciements des porteurs au terme de certaines médiations, remerciements qui semblent contraster avec un sentiment habituel de manque de reconnaissance des usager-es du travail effectué au quotidien, notamment par les équipes techniques de proximité (propreté urbaine, espaces verts...).

4.4 Perception des seuils 2 et 3 (atelier et votation d'initiative citoyenne) dans le discours des porte-paroles habitant-es

Une dernière question concerne l'absence de déclenchement des deux autres seuils du dispositif (l'atelier d'initiative citoyenne, proposé à partir de 1000 soutiens, et la votation d'initiative citoyenne, à partir de 8000 soutiens). Une interpellation a dépassé le seuil requis pour l'atelier (sur le règlement des piscines, plus de 2300 soutiens) mais l'association n'a pas souhaité le déclencher. Or on pourrait penser que l'activation de ce seuil contribue à une mise à l'agenda plus claire de la problématique portée, du fait d'un passage en conseil municipal suite à 3 séances d'un atelier réunissant 25 grenoblois-es tirés au sort sur des critères de pluralité. Plusieurs raisons ont été invoquées par les porteurs pour justifier le non-recours à ce second seuil dans le cas présent. D'abord, le fait que l'atelier citoyen implique des personnes tirées au sort a été perçu comme un risque que les recommandations finales ne soient pas en accord avec les propositions de l'association, alors même que l'association estime défendre un droit, et non une politique publique soumise au choix des citoyen-nes. Cet argument est d'ailleurs repris concernant le seuil 3 de votation d'initiative citoyenne. Ensuite, dans le cas présent, la Ville a indiqué au terme de la médiation un travail en cours sur le sujet remonté, l'association a donc jugé plus opportun de laisser ce travail aller à son terme, plutôt que de déclencher un nouveau dispositif plus incertain encore. La suite a plutôt donné raison à l'association dans ce cas, puisque le changement de règlement des piscines incluant des dispositions compatibles avec leur demande allait être soumis au vote et adoptée en conseil municipal quelques mois plus tard (avant toutefois une annulation partielle par le tribunal administratif, annulation confirmée par le conseil d'Etat en juillet 2022).

5. Préconisations de la mission démocratie locale à destination des élu-es

Certaines pistes évoquées par les personnes interrogées relèvent de l'animation du dispositif, et seront intégrées directement dans le cadre et les pratiques existantes, dans un esprit d'amélioration continue du processus de médiation. D'autres préconisations nécessitent en revanche un arbitrage politique, ce sont celles qui sont présentées ici. Elles ont été élaborées par la mission démocratie locale, à partir de l'analyse des données présentées dans le présent rapport d'évaluation, ainsi que de propositions de la mission en tant que service pilote du dispositif.

Préconisations concernant le dispositif de médiation

Accès au seuil de la médiation

- Conserver le seuil de 50 soutiens
- Augmenter la durée de mobilisation de 1 à 2 mois pour le seuil de 50 soutiens.
- Modifier le critère de la compétence ville : travailler avec le service juridique pour élargir la recevabilité, pour le seuil de médiation, aux sujets sur lesquels la Ville ou les élu-es municipaux disposent d'un pouvoir d'action.
- Ouvrir un chantier sur un possible déclenchement de médiations d'initiative municipale, c'est-à-dire d'un format identique à la médiation d'initiative citoyenne (présence de représentant-es des usagers, sujet d'intérêt public local, etc.) mais initié par la Ville (un élu et une direction par exemple, critères à définir).

Contrôle des soutiens

- Modifier la règle de vérification pour le premier seuil : passer de 10% à 20% d'erreurs possibles. En effet, aujourd'hui, une seule mauvaise adresse pourrait faire annuler le déclenchement de la médiation, alors que les quelques rares erreurs relevées cette année semblent toutes de bonne foi (non-connaissance du critère de résidence grenobloise).

Gestion des problématiques impliquant d'autres institutions

- Informer systématiquement les institutions concernées dès publication d'une interpellation les concernant.
- Inviter les institutions concernées à participer aux médiations. Si les institutions concernées ne sont pas présentes, transmettre les éventuelles demandes et tenter d'obtenir des éléments avant la seconde réunion de médiation, pour pouvoir les relayer clairement aux porte-paroles habitant-es.
- Proposer un conventionnement avec les satellites de la ville (bailleurs sociaux municipaux par exemple), ainsi qu'avec la métropole grenobloise ou d'autres institutions selon les besoins, pour que le cadre de médiation puisse s'appliquer à ces organisations (un référent interpellation au sein de chaque structure, présence aux réunions, validation commune du CR...)

Choix et nombre des représentant-es

- Augmenter à 4 le nombre de porte-paroles pendant les médiations (actuellement, limité à 2), pour rééquilibrer le nombre de participant-es de chaque partie, et faciliter le relais entre représentant-es.
- Soumettre la présence de nouveaux participant-es à la médiation à information préalable de l'ensemble des parties, et à l'accord préalable des existant-es de la partie concernée.
- Quorum : les réunions de médiation doivent comporter au moins un-e élu-e et une représentant-e de l'interpellation pour se tenir.

Calendrier de la médiation

- Conserver le calendrier existant (période de 2 mois entre les deux réunions de médiation). Mais permettre un ajustement comme cette année, soumis à l'accord de l'ensemble des parties, dans une limite maximum de 4 mois entre les deux réunions de médiation.

Suspension de la médiation

- Avant une réunion : Possibilité pour le responsable de la mission démocratie locale de suspendre la médiation, sur proposition du médiateur.
- En cours de réunion : possibilité pour le médiateur de suspendre la médiation en cours de réunion, au cas où il jugerait que les conditions ne sont pas réunies pour la maintenir.

Résultat et suivi des engagements

- Envoyer systématiquement un compte-rendu aux institutions concernées par la médiation réalisée, même si elles n'étaient pas présentes lors de la médiation.
- Désigner, au terme de la médiation, un référent Ville pour coordonner la phase de mise en oeuvre. Si difficultés, l'animateur de la médiation peut rester référent pendant 6 mois maximum pour une période de transition.
- Systématiser une réunion de bilan entre le médiateur et les porteurs 6 mois après la publication du CR. Si le besoin est exprimé par les porteurs, inviter les élu-es et services concernés.

Accompagnement des porteurs et des soutiens des interpellations

- Renvoyer les porteurs vers les Conseils Citoyens Indépendants (CCI), qui disposent d'un budget indépendant, en cas de besoin de fonds pour une étude ou expertise pendant la période de médiation.
- Organiser une fois par an un temps d'échanges et de bilan réunissant tous les porteurs d'interpellations et leurs soutiens.

Préconisations concernant les autres seuils d'interpellation

Création d'un seuil de question orale en conseil municipal

- Ce seuil, qui serait déclenché à partir de 500 soutiens, correspond à un engagement du programme de Grenoble en Commun (partie « cultiver l'émancipation », en ligne, p. 11), et pourrait permettre une marche intermédiaire entre 50 et 1000 soutiens, en permettant un premier passage du sujet soulevé en conseil municipal. Ce seuil ne pourrait intervenir, comme l'atelier d'initiative citoyenne, qu'après la fin de la médiation.

Financement de l'expertise citoyenne lors de l'atelier d'initiative citoyenne

- Des représentant-es ont proposé ce type d'aide financière dans le cadre de la médiation, mais il nous semble plus pertinent de le proposer au moment de l'atelier d'initiative citoyenne, pour permettre aux représentant-es d'interpellations d'avoir des moyens de réaliser une expertise citoyenne préalable sur leurs problématiques et/ou propositions. Le rapport d'expertise serait diffusé aux personnes tirées au sort composant l'atelier d'initiative citoyenne, et permettrait de nourrir la réflexion plurielle de l'atelier.

Communication sur le dispositif d'interpellation citoyenne

- Relancer une campagne d'information sur l'existence et les modalités du dispositif (Gremag, Dauphiné Libéré, allers-vers...), en incluant des résultats des médiations passées.

Conclusion

Après un an d'existence, 10 médiations terminées, et près de 4000 personnes ayant soutenu au moins une problématique ou proposition soulevée, cette première évaluation du dispositif d'interpellation citoyenne de la ville de Grenoble nous permet d'en pointer quelques enjeux futurs. En effet, au-delà d'une appréciation globalement positive du dispositif par la majorité des acteurs interrogés, plusieurs défis ressortent et notamment :

- L'appropriation du dispositif par l'ensemble des grenoblois-es, et notamment les personnes précaires et éloignées des arènes politiques habituelles ;
- L'articulation fine entre la gestion des réclamations individuelles usuelles, et le passage dans le cadre de ce dispositif d'interpellation collective ;
- Les modalités et limites de l'accompagnement des porteurs par les agent-es municipaux ;
- L'amélioration continue de la procédure de médiation, et tout particulièrement de la phase de suivi des engagements pris au terme de la médiation, identifié clairement comme un point à travailler ;
- L'équilibre entre la prise en compte des interpellations citoyennes par rapport aux autres priorités politiques, notamment concernant les personnes les plus précaires et éloignées de la participation ;
- La poursuite du travail sur la sincérité et la transparence des échanges, qui apparaît comme une condition essentielle de réussite des médiations.

Comme rappelé en introduction, les objectifs, la méthodologie et le faible recul de cette évaluation, centrée sur le point de vue des participant-s actif-ves aux médiations réalisées durant la première année de fonctionnement du dispositif, n'est qu'un commencement et appelle à l'approfondissement d'autres enjeux à l'avenir, parmi lesquels :

- Les effets plus approfondis sur la décision publique, avec davantage de recul sur les médiations terminées (les engagements des médiations terminées cette année sont tous encore en cours de réalisation) ;
- Les raisons de la non-utilisation du dispositif, notamment par les acteurs actifs dans le champ de la participation citoyenne (Unions de quartiers par exemple) ;
- Les effets du dispositif sur les signataires des pétitions ;
- Les liens et comparaisons avec d'autres dispositifs de la Ville, dans un souci d'évaluation plus large de la politique de participation de la Ville, en lien notamment avec la nouvelle commission municipale d'évaluation des dispositifs participatifs.







La rédaction de ce document a été coordonnée par la Mission Démocratie locale.
Pour toute information complémentaire, vous pouvez nous contacter :
democratie-locale@grenoble.fr ou 04 76 76 35 93



Réalisation graphique et mise en page : Cyprien LATOUR, dans le cadre
d'un stage de 6 semaines, en partenariat avec le lycée André Argouges.