

[Retour d'expérience] La concertation à l'ère du COVID-19

La crise du COVID-19 a bousculé nos manières de nous réunir, de concerter et d'impliquer les citoyens. En même temps, elle nous a montré encore plus clairement à quel point il est important d'associer les citoyens, de créer de la solidarité et de décider ensemble des politiques publiques à mettre en place pour faire face à cette situation.

Deux grands axes de réflexion ont animé la visioconférence, organisée par Décider ensemble le 27 mai 2020, avec l'intervention de l'Agence de Participation de Mulhouse, la ville de Grenoble, la CNCE et EDF :

- Quelle concertation possible en confinement ?
- Comment préparer et adapter les démarches de concertation pour l'après ?

Cette note présente un retour d'expérience sur ces échanges, qui ont réuni une vingtaine de participants.

L'APPARITION D'INITIATIVES INNOVANTES DE SOLIDARITÉ

Le choc de la crise a provoqué un élan de solidarité chez les citoyens à Mulhouse comme à Grenoble, où de nombreuses initiatives ont vu le jour, comme par exemple la fabrication de masques par les habitants.

Dans la lignée de cette mobilisation citoyenne, les institutions publiques ont très vite adapté leurs outils et façons de travailler à cette situation exceptionnelle, pour soutenir ces démarches et maintenir la proximité avec les habitants.

Des plateformes d'entraide locale ont été mises en place, permettant de mettre en relation les bénévoles qui proposaient leur aide avec les habitants qui en demandaient. La Ville de Grenoble a ainsi créé la plateforme « [Voisins, voisines](#) » et la Ville de Mulhouse a relancé sa plateforme de participation numérique « [Mulhouse c'est vous](#) », autour de plusieurs axes : le soutien aux commerçants et aux soignants ainsi que l'organisation de l'aide alimentaire. De manière similaire, un site d'engagement solidaire, appelé « HumanPact », a été mis en place par EDF.

Ces initiatives ont connu un grand succès avec la proposition d'une multitude de projets et plus d'aidants que de demandes d'aide.

Afin de surmonter la fracture numérique, les Villes de Mulhouse et de Grenoble ont organisé des démarches de phoning régulier pour être au plus près des besoins des citoyens.

UN CHANGEMENT CULTUREL DANS LES ADMINISTRATIONS ET INSTITUTIONS

Tous les participants ont témoigné d'un changement culturel au sein des institutions. Le choc de la crise s'est traduit par un sentiment de liberté d'agir. Les idées de l'intelligence collective sont aujourd'hui beaucoup plus partagées par les élus et les services.

Le service culturel de la Ville de Grenoble a innové en mettant en place le programme « Fête comme chez vous », dans l'objectif d'assurer un certain dynamisme culturel, même en période de confinement. De son côté, EDF a souhaité accompagner ce changement par la mise en place de la plateforme « Parlons-en », qui permet aux salariés d'effectuer un retour d'expérience sur le télétravail.

La dépendance au numérique a également bousculé nos manières de travailler. Le monde a vécu une expérience collective de basculement vers un usage quotidien des outils numériques. Cependant, même si le numérique a été très utile pendant cette période, comme par exemple pour la Métropole Européenne de Lille qui a lancé une consultation en ligne, tous les participants s'accordent à dire qu'il ne faut pas tomber dans un solutionnisme numérique. Une grande partie de la population ne maîtrise pas ces outils. L'importance de maintenir la proximité et de dépasser le numérique ressort clairement de ces échanges.

S'ADAPTER ET CO-CONSTRUIRE L'APRÈS

La plupart des démarches participatives ont été arrêtées pendant la crise ou étaient déjà à l'arrêt à cause de la réserve électorale. L'État a cependant décidé que certaines enquêtes publiques, qui concernaient des projets urgents et d'importance nationale, pouvaient se poursuivre en format dématérialisé. La poursuite de ces enquêtes a provoqué des tensions chez certains citoyens qui accusaient le fait de vouloir faire passer ces projets en période de crise sanitaire.

Tous les acteurs ont alors été confrontés au défi de redémarrer les processus en cours et de les adapter à la situation actuelle. La CNCE a élaboré un guide pour aider les enquêteurs « [Mémento - Aide à la pratique de l'enquête publique pendant l'épidémie de covid-19](#) », qui propose notamment des

manières de faire pour permettre que des enquêtes se tiennent présentiel, tout en respectant les règles sanitaires.

La Ville de Grenoble a transformé sa conférence sur le budget participatif en [rendez-vous numériques](#), permettant la continuité des échanges entre les services, les porteurs de projet et les citoyens. Ces rendez-vous sont diffusés sur YouTube. EDF prévoit d'augmenter le nombre de petits ateliers car les débats publics ne pourront se tenir avant septembre. L'entreprise a cependant alerté la CNDP sur le fait que les délais pour certains projets ne peuvent pas être respectés à cause du retard pris pendant le confinement.

Tous les participants sont conscients qu'il est impossible de revenir à l'avant-crise et qu'il faudrait plutôt capitaliser sur cette situation exceptionnelle et la mobilisation citoyenne sans précédent qu'elle a provoqué, avec la multiplication des initiatives de solidarité. La Ville de Mulhouse a donc lancé la consultation « [Mulhouse se réinvente](#) » pour co-construire les projets d'après-crise avec ses citoyens. De manière similaire, la Métropole Européenne de Lille interroge les habitants sur [comment vivre ensemble après le confinement](#). La Ville de Grenoble envisage un diagnostic participatif avec le Conseil des aînés sur les projets qui ont été mis en place pour soutenir cette population, très touchée pendant la crise. De son côté, EDF souhaite accompagner le déconfinement grâce à une plateforme de dialogue autour des leçons à tirer de cette période et de ce qu'il est possible de mettre en place.