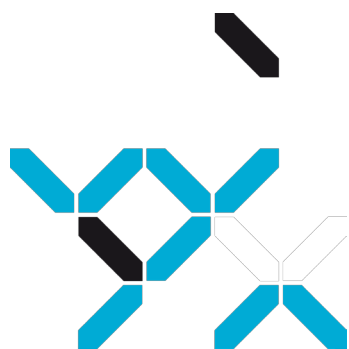




Réponse au marché :

Accompagnement au développement et à l'émergence

des conseils citoyens de l'agglomération nantaise

Présentation de RésO Villes

RésO Villes est un centre de ressources de la politique de la ville créé il y a bientôt 20 ans en Bretagne et Pays de la Loire. Près de 230 000 habitants dans ces deux Régions vivent dans les 78 quartiers prioritaires, répartis sur 32 communes. RésO Villes accompagne les collectivités (villes, départements, régions), les services de l'Etat, les associations et l'ensemble des acteurs publics et privés concernés par les quartiers prioritaires.

Son champ d'intervention est guidé par un cadre de référence national adopté en novembre 2016 pour préciser les missions des centres de ressources pour la politique de la ville. L'expertise des centres de ressources repose sur un positionnement singulier de « tiers facilitateur » ; une approche transversale des politiques de droit commun ; une pédagogie fondée sur l'échange de pratiques ; une ingénierie territoriale partagée entre des acteurs très divers ; des services délivrés en proximité des acteurs.

Les grands principes de fonctionnement sont les suivants :

- des missions socles relatives à la politique de la ville, coeur de métier des CRPV
- des missions complémentaires formalisées, le cas échéant, par les acteurs de la gouvernance territoriale.

Les centres de ressources ont vocation à :

- contribuer à l'animation technique des réseaux d'acteurs en proximité, particulièrement le réseau des équipes projet de la politique ville ;
- faciliter la montée en compétences des acteurs concourant, par l'exercice de leurs missions, à l'égalité des territoires dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville ;
- capitaliser et diffuser des connaissances, des enseignements issus d'expérimentations.

Contribuer à l'animation des réseaux d'acteurs

Il s'agit de stimuler l'échange d'expériences et de pratiques entre acteurs locaux par le croisement des savoirs, en leur proposant des temps de rencontre réguliers.

Cette animation se traduit par du partage d'informations ; des points d'actualité sur la mise en œuvre des politiques nationales ; des points de situation sur les différents territoires (état d'avancement des démarches, difficultés rencontrées, éléments de solution identifiés) ; de la co-élaboration, de la diffusion d'outils et de pratiques.

Accompagner la montée en compétences des acteurs locaux

Pour accompagner la montée en compétences des acteurs locaux, différents modes d'intervention peuvent être mobilisés : cycles de qualification, sessions de formation, journées thématiques, visites de terrain, journées de sensibilisation, de débat, expérimentations inter-sites...

Les interventions du centre de ressources dans ce domaine se caractérisent par l'inscription dans une approche inter-acteurs ; l'accès à la qualification et à la formation ; une offre qui s'inscrit dans la durée ; la capacité à proposer des actions « sur-mesure » et adaptées au contexte, en fonction des besoins et des

attentes des acteurs ; une démarche de proximité, selon une approche territorialisée ; un objectif : faire émerger une capacité à agir entre partenaires locaux.

Capitaliser et diffuser la connaissance et les retours d'expériences

La plus-value des centres de ressources réside ainsi dans leur capacité à capitaliser et à diffuser les retours d'expériences depuis les territoires, ce qui constitue leur troisième mission sociale. Ce regard doit s'incarner au travers de productions (notes, fiches d'expériences sur des actions innovantes ou sur des expérimentations, publications, etc.) facilement communicables et appropriables.

Finalité de la réponse de RésO Villes

La posture de RésO Villes : label national et caractère innovant du projet sont deux éléments qui expliquent le positionnement de RésO Villes sur ce projet afin de pouvoir repérer les éléments expérimentaux dans cette démarche, les mettre en perspective des actions menées dans l'inter région et le national et pouvoir en tirer des pistes d'actions et de réflexions pour l'avenir.

Repérer et s'appuyer sur l'existant

Le Centre de ressources a pour objectif d'être un élément facilitateur en faveur de l'émergence et l'accompagnement des Conseils citoyens de Nantes Métropole. Il s'agira donc de mettre en musique les initiatives contribuant déjà à cet objectif et d'accompagner le développement de dynamiques plus structurées.

Dans le cadre de la mise en œuvre des différents volets de ce projet, RésO Villes veillera donc à :

- Réaliser un état des lieux des dynamiques à l'œuvre dans les différents quartiers, en rencontrant les différents acteurs parties prenantes de la politique de la ville et de la participation citoyenne (Direction de quartier, bailleurs, centres sociaux, associations ...).
- Informer et associer ces partenaires aux différentes étapes de ce projet.

RésO Villes prendra appui sur les ressources existantes (partenaires, actions en cours, ...) et s'inscrira dans le calendrier des démarches locales.

Accompagner vers l'autonomie, en faisant « avec » et non pas en faisant « à la place de »

Dans le cadre de l'accompagnement des conseils citoyens, RésO Villes proposera un panel de services visant à faciliter le fonctionnement des conseils citoyens.

RésO Villes n'interviendra pas en tant que prestataire du conseil citoyen, mais plutôt en tant qu'accompagnateur. Ainsi, en fonction des besoins qui seront identifiés, RésO Villes accompagnera chaque conseil citoyen dans la recherche de ressources et de solutions.

Cette posture d'espace-ressource correspond à ce qui fait l'ADN de RésO Villes : être un espace tiers pour les acteurs de la politique de la ville, sans être un opérateur d'une politique publique. Par ailleurs, elle instaure une relation d'autonomie des conseils citoyens vis-à-vis de RésO Villes.

Expérimenter pour faire avancer les politiques publiques

RésO Villes, de par sa fonction de centre de ressources interrégional, n'a pas vocation à intervenir directement dans le cadre des politiques publiques locales et ne peut, à ce titre, faire partie de la gouvernance des contrats de ville ni mettre en œuvre des projets à l'échelle des quartiers.

Toutefois, le centre de ressources a la possibilité de s'investir plus particulièrement dans le cadre d'un contrat de ville pour expérimenter de nouvelles manières de faire et produire de nouvelles connaissances.

A ce titre, RésO Villes a notamment accompagné la CARENE en 2017 pour initier une réflexion sur l'entre-

prenariat et le développement économique sur le quartier de la Bouletterie. Les réflexions et connaissances issues de cet accompagnement ont ainsi irrigué les rencontres interrégionales du centre de ressources.

L'expérimentation avec la métropole nantaise sur les conseils citoyens poursuivra les mêmes objectifs :

- investir un sujet « phare » de la politique de la ville, sur un territoire donné, sans une durée limitée, pour tester de nouvelles manières de « faire avec » les habitants
- intégrer cette action dans le cadre du cycle interrégional sur les conseils citoyens, et ce dans un double mouvement :
 - partage des ressources / connaissances issues de la dynamique locale dans le cadre des rencontres interrégionales (témoignages, articles ...)
 - enrichissement de l'accompagnement local avec les ressources produites dans le cadre du cycle interrégional (outils d'animation, formations....)

Cette expérimentation donnera lieu à une double capitalisation :

- un format dédié aux acteurs locaux pour l'appropriation de la démarche et la poursuite du projet
- un format « grand public » (modèle « Panorama ») visant à diffuser les connaissances issues de cette expérience auprès des usagers de RésO Villes.

VOLET 1 : Soutien au fonctionnement à l'autonomisation des conseils citoyens installés

Diagnostic des besoins des conseils citoyens et formalisation de l'offre de service

Cette première phase est un moment essentiel de la réussite de ce projet : RésO Villes doit pouvoir à la fois identifier les besoins et les attentes des conseils citoyens mais aussi se faire connaître et reconnaître : la création d'un lien de confiance et très réactif doit permettre d'engager cette action.

Pour cela, RésO Villes déploiera un poste de chargé.e de mission dédié à la mise en œuvre du projet. Cette personne, recrutée mi février, rencontrera dans chaque territoire les membres des conseils citoyens et les principaux acteurs institutionnels et associatifs afin de pouvoir identifier les acteurs et les logiques qui les animent.

Cette première phase doit permettre de redonner une vision de ce qu'est la réalité du conseil citoyen : ses forces et ses faiblesses, afin de pouvoir aussi imaginer l'évolution vers laquelle il se dirige et anticiper ainsi leurs attentes.

Une note d'analyse sera présentée au comité de pilotage pour partager les observations et valider les pistes de mise en œuvre de nos actions.

Nota : si la phase de diagnostic est un préalable à l'action, pour autant la démarche d'écoute et de prise en compte des besoins sera continue. Ainsi, l'offre de RésO Villes pourra s'ajuster au fur et à mesure que s'affineront les demandes d'accompagnement de la part des conseils citoyens.

Déploiement de l'offre de service auprès des conseils citoyens installés

Se déployant dans le temps au gré de la création de nouveaux conseils citoyens, cette offre s'articulera autour de plusieurs principes :

- L'équilibre territorial afin de permettre à tous d'accéder à des outils identiques dans un cadre budgétaire de 6 000 € maximum de prestations par conseils citoyens.

- Une réactivité dans le champ du possible aux attentes des conseillers.
- Un partenariat fort avec les associations ou entreprises locales pour favoriser les liens et les échanges.

Dans le cadre des propositions, certaines pourront être facturées par des partenaires de RésO Villes ou bien être assurées directement par l'équipe de RésO Villes. Dans les deux cas, ces prestations seront tenues mensuellement et feront l'objet d'un débit sur le crédit des conseils citoyens.

Quels types de proposition ? Si les diagnostics territoriaux ne sont pas encore aboutis, on peut déjà formuler trois types de demandes :

- Soutien à l'organisation : référencement des commerces labélisés CC (Photocopies, Boulangerie...), identification des personnes ressources pour la location des salles, création d'une carte de CC, organisation de babysitting sur demande, mise à disposition d'outils, de compte rendu...
- Soutien méthodologique : permettant de mieux organiser, communiquer, aborder des sujets intéressant les conseils, apports d'intervenants extérieurs, plan de formation des habitants...
- « Hotline » des Conseillers Citoyens : au quotidien, si des questions se posent sur la législation, les actualités, les expériences similaires, l'identification d'un interlocuteur / partenaire du contrat de ville, ou toute autre thématique, par téléphone ou par mail, RésO Villes apportera une réponse rapide en mobilisant son réseau et ses partenaires.

Le recrutement d'un.e chargé.e de mission mobilisé.e à 90% de son temps sur la durée du marché permettra aux habitants et aux acteurs institutionnels de disposer d'un référent unique sur toutes ces questions. Pour autant, il est très clair que notre chargée de mission ne pourra assister, participer, seconder toutes les actions telles que les rencontres ou les manifestations organisées par les conseils citoyens. Sa mission principale est d'apporter des réponses en amont pour favoriser la mise en œuvre. Ponctuellement, nous pourrions également faire appel à des jeunes en service civique (voir plus loin).

Par ailleurs, dans le cadre de l'appel à projets national sur la formation des conseils citoyens, RésO Villes a été retenu pour organiser sur l'ensemble de l'inter région des actions de formation pour les membres des conseils. En mobilisant ces financements, nous pourrions également répondre à des besoins exprimés en formation par les conseils citoyens.

VOLET 2 : Accompagnement à l'émergence des conseils citoyens dans les 8 quartiers nantais non dotés

Réalisation du diagnostic des dynamiques de chaque territoire et définition d'une stratégie d'intervention adaptée, conformément au calendrier prévisionnel

En s'appuyant sur le calendrier décidé par les acteurs institutionnels et en totale collaboration avec la ville de Nantes, RésO Villes proposera un cadrage permettant de sensibiliser, mobiliser et animer cette montée en puissance des conseils citoyens sur le territoire.

Le contexte lié aux élections présidentielles et législatives nous amènera à être prudent jusqu'au 20 juin prochain sans pour autant stopper ces éléments : nous ne sommes pas soumis à la période de réserve.

Afin de préparer au mieux la création des conseils sur ces nouveaux quartiers, notre chargée de mission réalisera une étude de préfiguration après avoir rencontré et échangé avec les principaux acteurs intentionnels et associatifs du quartier. Cette stratégie sera validée par le comité de pilotage afin de s'assurer de la pleine adhésion des acteurs locaux.

Animation de la phase de préfiguration de mise en place des conseils citoyens

RésO Villes déploiera pour chaque territoire de préfiguration un dispositif spécial prenant en compte les singularités du quartier, son existant, les forces et faiblesses. Chaque scénario sera élaboré et validé en accord complet avec les services de la collectivité et en lien avec la Préfecture de Loire Atlantique. Un échéancier sera mis en œuvre précisant les responsabilités de RésO Villes, de la collectivité, de l'Etat : organisation de réunion, campagne de promotion, mise en œuvre d'opération de sensibilisation sur l'espace public, tirage au sort...

RésO Villes s'appuiera sur les expériences qui ont été menées dans l'ensemble du réseau pour imaginer des formes originales et adaptées au besoin des publics nantais.

Tous ces éléments seront accompagnés par la mise en œuvre d'une équipe de jeunes en service civique. L'implication des volontaires en service civique sera une plus-value dans le projet d'émergence mais aussi dans le travail de médiation, de réflexion et d'accompagnement des conseils citoyens, et ce à plusieurs niveaux. En effet, les jeunes seront, lors de chaque étape de l'élaboration du projet, des acteurs à part entière, et porteront un regard différent sur les dispositifs et freins, ils pourront, par ailleurs changer l'image du conseil citoyen auprès des jeunes et vice et versa.

Il nous apparaît essentiel de mobiliser des équipes de jeunes pour éviter la solitude dans la mission et pour croiser les expériences, les parcours et les approches. Cette notion d'équipe nécessite une coordination forte et des temps collectifs réguliers.

Nota : des actions pourront également être menées conjointement avec les Kapseurs de l'Afev, pour favoriser le croisement entre les démarches citoyennes

— Un partenariat avec Unis Cité en intermédiation qui inclut :

Le Portage juridique et administratif de l'agrément de Service Civique (agrément, inscription des jeunes, relations ASP/Agence du Service Civique, Bilan)

Aide au Recrutement des volontaires

Formation des volontaires (1 rassemblement mensuel collectif pour la formation civique et citoyenne avec des thématiques spécialement adaptées et l'accompagnement au projet d'avenir)

- 2 équipes de 4 : la première démarrant dès mai prochain, la seconde en septembre, à raison de 4 jours par semaine.
- Des QG identifiés dans 4 quartiers (ACCOORD, Maison de quartier, locaux associatifs..)
- Un lien avec la ou le service civique d'Orvault.

Par ailleurs, ces jeunes interviendront également sur les services civiques existants dans les autres quartiers pour accompagner les habitants dans la mise en œuvre de leurs projets. Cet élément est important, il permettra à la fois d'accompagner la structuration des conseils et permettra aux jeunes de mieux appréhender ce qu'est un conseil citoyen pour le promouvoir dans les autres quartiers, pendant la phase de préfiguration.

LES AXES DE LA MISSION DES VOLONTAIRES

Axe 1 : Former et informer du dispositif conseil citoyen dans les territoires en développement

- o Aller à la rencontre des habitants en ciblant notamment les habitants peu habitués à participer à la vie locale
- o Participer aux actions d'information et de mobilisation des habitants en vue de la constitution du conseil citoyen
- o Aider au repérage des démarches participatives mises en place dans le cadre des dispositifs de la politique de la ville et contacter les habitants impliqués
- o Écouter les habitants et comprendre quels problèmes peuvent devenir des leviers d'action collective pour le conseil citoyen

Axe 2 : Renforcer le pouvoir d'agir des habitants des quartiers concernés en lien avec les conseils citoyens

notamment en :

- o Allant à la rencontre des citoyens, particulièrement des jeunes pour connaître leur réalités et perception de la citoyenneté
- o Identifiant et valorisant les initiatives et actions citoyennes existantes dans le quartier
- o Proposant des actions sur le quartier pour communiquer/sensibiliser à la citoyenneté et à l'engagement ainsi que promouvoir l'existence et les actions des Conseils Citoyens
- o Encourageant la mobilisation et la participation des habitants (et notamment des jeunes) aux instances de démocratie participative existantes

Axe 3 : Apporter une aide opérationnelle au Conseil Citoyen de chaque quartier

- o En l'aidant à se développer et en mobilisant ses membres et ses non-membres à travers des actions de communication/sensibilisation
- o En créant du lien avec le quartier et notamment les habitants/commerçants
- o En étant force vive et de proposition pour aider le conseil citoyen dans ses projets
- o En apportant une aide organisationnelle ponctuellement (réservation de salles, invitations...)
- o En accompagnant les animateurs du conseil citoyen dans l'information et la mobilisation (contact en amont des réunions, relances, recueil des attentes...)
- o En soutenant le conseil citoyen en termes de logistique et d'organisation

De manière générale, il sera attendu des jeunes, d'être à la fois un regard critique et « neutre » sur le fonctionnement (et les dysfonctionnements) des conseils citoyens et d'être force de proposition pour que ces derniers soient les plus inclusifs possibles et répondent à l'enjeu législatif des conseils citoyens à savoir « conforter les dynamiques citoyennes existantes » et en facilitant l'existence « d'espaces de propositions et d'initiatives à partir des besoins des habitants ». Ils ne seront, en aucun cas, les animateurs des Conseils Citoyens.

A l'issue et en parallèle de ces actions, en lien avec le collectif d'habitant qui sera constitué pour préfigurer le futur conseil, nous proposerons une démarche active permettant à la fois un cadre propice à la définition du rôle et du fonctionnement du futur conseil, mais aussi assez resserré pour s'appuyer sur les expériences passées pour éviter des errements souvent contre-productifs et démobilisateurs.

VOLET 3 : Animation à l'échelle métropolitaine

Contribution à l'animation de l'inter-conseils et renforcement de la dynamique interquartiers

Pour favoriser les liens entre les habitants de la métropole autour de leur mission de conseillers citoyens, nous proposerons de renforcer les temps d'animation de ce collectif d'habitants, en dehors des temps d'animation institutionnels portés par l'Etat et la collectivité :

- En nous investissant dans l'animation de l'interconseil, piloté par l'Etat et la métropole (deux rencontres par an)
- En proposant des temps spécifiques et thématiques permettant la rencontre, l'échange, sous le mode « café citoyen » sur des thèmes arbitrés par les conseils citoyens.

Une enveloppe budgétaire liée au volet formation gérée par RésO Villes sera réservée pour ce volet interquartier. Par ailleurs, le temps fort du programme de RésO Villes sur le développement économique se déroulant à Nantes, le 6 juin prochain, (le forum Cités Cap'), l'ensemble des conseillers citoyens seront invités à y participer.

Développement de l'outil d'information auprès de l'ensemble des conseils citoyens

En lien avec la fédération nationale des centres sociaux, animatrice de la plateforme nationale des conseils citoyens, nous proposerons deux éléments complémentaires :

- Un espace Conseiller citoyen au sein du site internet de RésO Villes autour de plusieurs rubriques : actualités, outils pratiques, hotline, fiches d'expériences
- Une newsletter mensuelle proposant des éléments sur l'actualité de la métropole liée aux conseils citoyens (ex: agenda local, partage d'expérience, infos nationales ...)

Ces deux éléments seront également réfléchis en lien avec la future plateforme numérique métropolitaine.

Appui à la participation des représentants des conseils citoyens aux instances d'animation et de pilotage du contrat de ville.

La participation des conseillers citoyens aux réunions institutionnelles a été réaffirmée dans le cadre de la dernière circulaire du 02/02/2017. Pour accompagner cet objectif, l'accompagnement des représentants dans les instances officielles est un préalable à leur intégration dans ces comités.

Nous proposerons, pour cela, deux actions complémentaires :

- Une rencontre dans les dix jours avant la tenue des comités de pilotage pour répondre à leurs questions, décoder des termes, des documents, préparer avec eux leurs interventions...
- Un service de hotline permettant aux habitants de poser des questions sur des éléments qui favoriseraient leur participation à telle ou telle rencontre.

Nota : la gouvernance du contrat de ville propose une multiplicité de rencontres, réunions. Afin de ne pas diluer l'accompagnement de RésO Villes, nous privilégierons un accompagnement renforcé pour chaque comité de pilotage, et un accompagnement plus souple pour les autres rencontres (hotline).

VOLET 4 : Capitalisation d'expériences et formulation de préconisations pour assurer la pérennité et vitalité des conseils citoyens

Cette dernière mission s'inscrit totalement dans l'ADN de RésO Villes. Dans ce cadre, nous proposerons en février 2018, plusieurs éléments permettant de favoriser et de valoriser les pratiques développées sur le territoire métropolitain :

- Une note de perspective proposant des pistes pour l'avenir des conseils citoyens, en partant de ce qui aura été réalisé sur l'année.
- Deux rencontres avec les professionnels de Nantes Métropole pour analyser, partager et confronter les points de vue sur les enseignements de la mise en œuvre des conseils citoyens.
- Une publication RésO Villes (modèle « Panorama ») visant à faire connaître et diffuser l'expérimentation nantaise au sein des réseaux animés par le centre de ressource
- Une rencontre interrégionale avec les 23 collectivités pour faire un bilan sur les conditions de mise en œuvre des conseils citoyens. Cette rencontre se déroulera à Nantes et permettra d'accueillir les autres collectivités pour analyser ce qui s'est passé depuis leur mise en œuvre. Dans cette perspective, nous rechercherons le soutien scientifique tel que celui du collège coopératif de Bretagne ou l'institut de la participation.

Suivi de l'ensemble des volets, RésO Villes s'engage à être présent aux temps de suivi et de coordination en étant représenté par le/la chargé.e de mission accompagné.e d'un membre de la direction de RésO Villes.



**RésO
Villes**

Centre de ressources politique de la ville Bretagne Pays de la Loire
2, rue Meuris - 44100 NANTES / Tel : 02 40 58 02 03
resovilles@resovilles.com
www.resovilles.com