

nantes-citoyennete.com

Le Conseil de développement de Nantes Métropole

Proposition d'Henri DURIN

19 fév. 09

Projet de Commission Citoyenne d'Évaluation et d'Écoute

CONSEIL DE DEVELOPPEMENT de Nantes Métropole

Avant Projet : création d'une *Commission Citoyenne d'Evaluation et d'Ecoute*
(fév 2009)



1. INTRODUCTION.....	2
A – DEFINITIONS SUCCINTES, PRINCIPES, POSTULATS.....	2
2. L’ETAT	2
3. LA DEFINITION DE CITOYEN.....	3
4. PRINCIPES SUR LA NOTION D’EVALUATION.....	4
5. POSTULATS SUR LA NOTION DU SERVICE PUBLIC.....	5
-0-	
B – L’APPLICATION & LES ASPECTS PRATIQUES	5
6. ACTEURS DU PROJET.....	5
7. ETAPES DE DEROULEMENT DU PROJET.....	6
8. CHAMPS d’ACTION.....	6
9. OBJECTIFS.....	6
10. VOLUME DE TRAVAIL	7
11. L’ECHANTILLONAGE DE CIBLES ET QUESTIONNAIRES.....	8
12. LES INTERLOCUTEURS.....	8
13. LE QUESTIONNEMENT.....	8
14. LES INSTITUTIONS CONCERNEES.....	8
Publiques	
Privées	
15. CONCLUSION.....	9

CONSEIL DE DEVELOPPEMENT de Nantes Métropole

Avant Projet : création d'une *Commission Citoyenne d'Evaluation et d'Ecoute* (fév 2009)

1. INTRODUCTION

C'est avec intérêt que je présente le projet d'une *Commission d'Evaluation Citoyenne* des services publics et, dans une certaine mesure, des Entreprises du secteur privé.

Je suis persuadé que la qualité des membres « citoyens » regroupés au sein du CDD et qui sont invités à participer à la mise au point de ce projet, enrichira cette recherche pour une meilleure atteinte de l'objectif recherché : aider les opérateurs publics et privés à mieux connaître l'intérêt du citoyen pour mieux le servir.

Mon expérience personnelle dans les activités d'évaluation m'a démontré l'aspect constructif auquel celle-ci aboutissait.

L'évaluation citoyenne a de nombreuses cibles. Cette forme d'évaluation est peu connue. D'où l'intérêt de réunir des personnes de qualité pour mieux en définir les aspects, les moyens de les promouvoir et de les pérenniser.

Je m'emploierai dans un premier temps à identifier les principales caractéristiques de l'évaluation, à évoquer les critères qui interviennent dans son déroulement et sa pertinence. J'ai compilé à cet effet un certain nombre de documentation spécialisée. Je vous en livre la synthèse.

Dans un deuxième temps je proposerai une approche de la démarche pratique de l'expérimentation.

Cette expérimentation ne peut se faire qu'avec des membres du CDD motivés à partir de règles dont ils conviendront d'un commun accord. Elle devrait permettre de paramétrer « l'état des lieux », d'affiner la méthodologie la plus adaptée aux objectifs et de découvrir les perspectives d'avenir s'offrant à elle pour atteindre ses objectifs de croissance, de développement et de pérennité.

A – DEFINITIONS SUCCINTES, PRINCIPES, POSTULATS

2. L'ETAT

L'Etat est l'entité politique qui régit le territoire et sa population donnée. Le terme État désigne également l'ensemble des pouvoirs publics. Ces derniers sont concernés par l'action citoyenne.

3. LA DEFINITION DE CITOYEN

Le citoyen est une personne qui relève de la protection et de l'autorité de l'Etat, dont il est un ressortissant. Il bénéficie des droits civiques et politiques et il doit accomplir des devoirs envers l'Etat.

La citoyenneté est la qualité du citoyen qui ouvre des droits civiques politiques tout en créant des devoirs.

4. PRINCIPES SUR LA NOTION D'EVALUATION

Dans « la lettre du cadre territorial » Roger Morin désigne l'évaluation du service public comme un apprentissage collectif. Elle vise à confronter les objectifs citoyens, moyens mis en œuvre et résultats obtenus

« L'évaluation est d'abord un moyen de donner un sens et légitimité à l'action publique ».

L'action publique doit représenter la compréhension partagée des enjeux, l'élaboration collective de référentiels communs aux parties prenantes.

« L'évaluation authentique doit impliquer tous les acteurs »

Elle est ouverte et pluraliste.

Les différences entre les intentions et les réalisations doivent être identifiées et analysées.

Les divergences entre acteurs concernés doivent être exprimées.

Des espaces de débat et d'élaboration entre décideurs, intermédiaires et usagers doivent être ouverts.

« L'évaluation est un outil au service de la démocratie ».

Elle doit être décidée par une action démocratique qui exclut toute instrumentation au service de stratégies prédéfinies.

L'évaluation invite à un travail d'apprentissage collectif qui implique diverses visions du bien commun.

Elle doit sortir du système de sélection des élites qui n'est guère propice à la décision publique.

L'évaluation ne doit pas reposer sur la confusion entre le savoir et le pouvoir qui favorise une sorte de monopole d'Etat sur la connaissance de la Société confiée à une personnalité ; ce qui est aux antipodes du pluralisme et de l'ouverture **essentiels à l'évaluation démocratique.**

L'évaluation qui fait l'objet du présent projet aura pour fil directeur les préalables rappelés ci dessus.

D'autres sources (AITEC) définissent l'évaluation comme une confrontation des objectifs, des moyens mis en œuvre et des résultats obtenus.

L'évaluation cherche à apprécier les effets directs et indirects d'une politique, d'une réforme, d'une action, d'une mission par rapport aux objectifs fixés ou implicite. En même temps elle organise le retour d'expérience qui permet de mettre en œuvre l'amélioration du service et son adaptation aux évolutions des besoins.

La démarche citoyenne a tout naturellement sa place pour réaliser cette évaluation car elle est la plus proche du terrain dont elle vit l'actualité. Pour cette raison, le Conseil de Développement de Nantes Métropole peut être l'une des meilleures structures pour générer cette démarche. Ce Conseil a su réunir et motiver l'action d'un grand nombre de citoyens dont la seule motivation est la recherche du « meilleur être » de la population, de la qualité du service public, pour le présent et l'avenir.

Sur cette base, l'évaluation des services publics qu'il (le citoyen) tient à faire aussi lui-même, consiste à vérifier comment ces services remplissent les missions qui leur sont assignées et à en mesurer les résultats en mettant en rapport leur utilité sociale et leur coût.

Elle en mesure aussi l'efficacité, l'efficience et l'impact sur la société.

L'évaluation (permanente) peut servir de guide destiné à améliorer la performance, la qualité etc...

L'évaluation citoyenne n'est pas le contrôle administratif. L'action citoyenne agit pour le consommateur, l'administré et la collectivité.

Pour être effective et objective, l'évaluation doit être **contradictoire** conduite par le citoyen avec tous les acteurs concernés : opérateurs, autorités publiques, collectivités territoriales, consommateurs.

Cette évaluation doit aussi concerner le monde des affaires : artisans, PE, PME, Industriels. Elle le réalise dans le sens où les résultats de cette évaluation peuvent profiter aux intérêts communs. Cela dans le cadre d'une contribution destinée à améliorer l'équilibre besoin/consommation/production/qualité de service.

L'évaluation, rappelons le, doit être pluraliste et contradictoire. Tous les acteurs n'ont pas les mêmes intérêts. Il ne peut pas en effet n'y avoir qu'un seul critère. Il convient d'identifier plusieurs critères associés par exemple :

- aux différences structurelles de situation (géographiques, humaines, ressources naturelles etc...)
- à la diversité des intérêts et des demandes sociales.
- à la satisfaction des usagers
- à la cohésion sociale
- à l'aménagement du territoire
- à l'environnement
- etc...

La mise en œuvre de cette évaluation pluraliste et contradictoire suppose, à plusieurs niveaux, la création d'organismes de veille informative. Dans le cadre d'une démarche citoyenne, elle ne pourrait se faire que dans des conditions techniques et économiques à optimiser. Ce serait l'un des objectifs à définir dans la phase de lancement exploratoire.

5. POSTULATS SUR LA NOTION DU SERVICE PUBLIC

Le service public recherche et satisfait les besoins d'intérêt général.
Il obéit aux règles des fonctionnements équitable, efficace et continu.

- Equitable** = Egalité des usagers tant dans leurs droits que dans leurs devoirs, neutralité du service public.
- Efficacité** = Adaptation du service public à l'évolution technologique, aux circonstances et aux besoins du public.
- Continuité** = Obligation du service public d'assurer :
 - La permanence de fonctionnement régulier du service
 - D'en sauvegarder les moyens humains et matériels.
 - D'imposer à ses agents d'occuper ses services et de répondre personnellement de sa démarche.

Il en résulte que tout service public doit faire l'objet d'un contrôle permanent pour s'assurer de son bon fonctionnement optimal et de sa rentabilité maximale.

Ce sont là les postulats de base au présent projet d'évaluation qui est soumis à l'examen des membres citoyens du CDD.

-0-

B – L'APPLICATION & LES ASPECTS PRATIQUES

L'évaluation citoyenne se situera dans le cadre des critères qualitatifs et des postulats rappelés ci-dessus. Elle se fera selon le point de vue citoyen et ne s'assimilera d'aucune façon aux actions associées à la fonction du Contrôle Administratif dont la vocation est différente.

6. LES ACTEURS DU PROJET :

L'objectivité, la compétence de son staff et la pluralité de ses membres désignent tout naturellement le *Conseil de Développement* pour assurer le parrainage et la gestion du projet. Il assurera la répartition des ressources qu'il obtiendra des services publics concernés.

Les membres participants (si possible entraînés aux évaluations) seront les volontaires choisis parmi les membres « citoyens » composant le CDD. Ils pourront être complétés par des étudiants stagiaires ou tous autres bénévoles qualifiés pour cette nature de travail. Ne pas négliger les gisements de retraités nombreux à souhaiter une activité utile à l'intérêt du citoyen.

Un observateur désigné par le Député Maire.

7. ETAPES DE DEROULEMENT DU PROJET

En premier lieu, il ne peut s'agir que d'une phase exploratoire et expérimentale, peut être une étude de faisabilités techniques voire financières, qui :

- limitera judicieusement les moyens à mettre œuvre.
- expérimentera les stratégies de base qui seront définies par le groupe de travail désigné à cet effet.
- en ajustera les cibles,
- adaptera les questionnaires de base aux spécificités du service évalué.
- etc...

Un groupe de travail sera désigné pour concevoir les règles de fonctionnement, le choix de la méthode, la désignation des premiers services évalués, les relations avec les acteurs, la conception du premier questionnaire d'évaluation.

Ce groupe sera animé par un responsable et coordonnateur du projet, d'un rapporteur général et de synthèse.

Cette étape peut être qualifiée de « pré étude ».

8. CHAMPS d'ACTION

Les champs d'action envisagés pour cette évaluation concernent :

- La contribution d'idées provenant des membres des délégations du CDD de Nantes Métropole (NM),
- La réalité des débats contradictoires lors des interventions réalisées.
- Les avis citoyens recueillis sur le terrain à l'occasion de l'évaluation des services publics sélectionnés lors de la phase exploratoire (cf plus loin)..
- Les interlocuteurs et usagers des services publics sélectionnés pour cette évaluation.

9. OBJECTIFS

L'évaluation est citoyenne et ne s'étend pour l'instant qu'au territoire de NM.

Elle est réalisée avec les membres de l'Administration qui en favorise le bon déroulement

Les objectifs de cette évaluation sont :

- de désigner l'échantillonnage des services relevant de l'évaluation.
- d'éclairer les élus sur la performance des réalisations découlant de leurs décisions.

- de recueillir l'opinion du citoyen utilisateur du service public (sp) et de ses justifications.
- d'en étudier l'occurrence, les conséquences matérielles et économiques.
- de suivre les modifications qui découleraient de leurs prises en compte par le sp.
- de concevoir et d'expérimenter des indicateurs qui aideront à une certaine permanence de l'évaluation (veille informative)
- de prévoir la définition et la forme des relations avec les niveaux territoriaux local, régional, national, européen
- de recenser les procédures d'évaluation et de régulation existantes par ailleurs.

10. VOLUME DE TRAVAIL ET CALENDRIER

Cette phase expérimentale est évaluée qu'en jours/homme.

Le calendrier ne pourra être arrêté qu'après que soit élaboré le programme de travail et que seront connues la disponibilité des acteurs retenus pour la réalisation de ce projet.

Dans l'état actuel des choses nous pouvons prévoir (avec les réserves habituelles) :

Un premier groupe de travail composé de 4 membres cumulant 8 jours de travail (dont 1 responsable de projet et 1 rapporteur) avec pour tâches essentielles :

- sélection des services publics à visiter
- conception du premier projet de questionnaire.
- mise en forme des documents
- estimation des frais matériels
- recherche et accords de financement

11. L'ECHANTILLONAGE DE CIBLES ET QUESTIONNAIRES

Les services proposés comme pouvant servir de terrain d'expérimentation sont des services où les usagers sont les plus nombreux pour des prestations les plus souvent utilisées. Une proposition en est faite plus loin.

A ces services s'ajoute celui qui gère la plus importante bases de données qui génère l'information à l'ensemble des services de Nantes Métropole. Nous avons pensé qu'il était intéressant que les citoyens en connaissent les rouages essentiels ainsi que la qualité avec laquelle leurs informations étaient traitées, vérifiées et sécurisées. Il s'agit de l'Administration Centrale des Données.

La méthodologie se situe dans le choix des interlocuteurs et des questions qui leur seront posées.

12. LES INTERLOCUTEURS

Ils sont à cibler selon la nature des services et de l'Etablissement. D'une manière générale il s'agira du Directeur, du responsable de service, d'un représentant syndical, un petit échantillonnage des employés et ouvriers, voire celui qui, de facto, a le plus d'influence sur la marche du service.

13. LE QUESTIONNEMENT

Une partie sera commune à tous les services, elle concerne :

Leur identification, à savoir :

L'état des lieux – les prestations principales - le mode de fonctionnement –

La qualité de suivi :

Le traitement des dysfonctionnements (identification, contrôle des corrections etc...)

L'avis du personnel et de l'encadrement

L'avis des utilisateurs

Les suggestions d'améliorations : pour l'actuel et à terme.

etc...

14. LES INSTITUTIONS CONCERNEES

Suggestions :

Publiques :

Nantes Gestion Equipement (parkings, activités sportives etc...)

Dont les animateurs, surveillants, usagers (actifs et retraités). etc...

TRANSPORTS (semitan, navibus, lila, etc...)

Dont les conducteurs, les usagers etc...

SYSTEME D'INFORMATION (Administration centrale des données)

Cohérence de l'administration des données (informatiques et manuelles) de la Métropole..

Les architectures informatiques en place.

Les incompatibilités de systèmes et leurs conséquences sur la qualité des services et résultats.

etc...

SERVICE D'ETUDES et DEVELOPPEMENT

Spécifiques aux énergies renouvelables et au développement durable

dont :

-Les projets à l'étude , l'état d'avancement des réalisations, etc...

-Leur réalisme.

-La fiabilité des données orientant les choix et les décisions.

-Le bilan des comparaisons : pour et contre.

etc...

SERVICE DU TRAITEMENT DES DECHETS

(revalorisation matière et énergétique) :

dont :

-L'avis des citoyens sur les méthodes expérimentées.

-L'analyse des critères de choix

etc...

SERVICE DE PERSONNES AGEES

(résidences, maisons de retraite, services à domicile)

dont :

- La récolte d'informations auprès des résidents.
 - Le traitement des anomalies et des dépannages (qualité, délais).
 - L'avis du responsable des établissements et des gardiens.
- etc...

Privées :

dont :

- La recherche des suggestions rapprochant les desiderata des Entreprises à ceux des Institutions et réciproquement.
- Leurs méthodes (actuelles et prévues) pour résoudre les problèmes de traitement et de valorisation des déchets, leur notion de développement durable, comment cela s'inscrit dans la réalité du quotidien, etc...
- etc...

-0-

15. CONCLUSION

En fin de compte, l'évaluation du service public par le citoyen, pour le citoyen, doit contribuer à redresser certaines situations, celles qui sont créées implicitement et imposées par l'influence d'autres intérêts que ceux de la vraie citoyenneté.

C'est un challenge qui ne doit pas laisser indifférents les membres citoyens composant le *Comité de Développement* de Nantes Métropole (cf plus haut). Ce dernier semble le mieux placé pour coordonner l'action réalisée par ses membres ; ceux qui se montreront volontaires pour valoriser leurs compétences et leurs expériences ; celles qui sont compatibles avec les exigences de cette mission.