

LE GUIDE DE L'HABITANT

UN PROJET POUR L'ENSEMBLE DES HABITANTS

Ce projet est issu d'une concertation avec les habitants impliqués dans la démarche URBACT - Active Citizens, qui vise à promouvoir la participation citoyenne dans le développement urbain. La Ville, membre du RFVAA, souhaitait développer un outil de communication accessible et ludique pour encourager l'implication des habitants, y compris des aînés, dans la vie locale. De plus, les participants aux groupes de travail URBACT ont exprimé leur besoin d'avoir un guide des services à contacter en fonction des démarches à faire.

CRÉATION DU GUIDE

Pour identifier précisément les besoins, la ville a questionné ses citoyens, via des ateliers participatifs et des réunions de quartier, sur l'intérêt du guide, les informations à inclure et le format souhaité. URBACT a permis de fournir un cadre méthodologique adapté pour impliquer la population.

Par la suite, une phase de conception a été mise en œuvre en collaboration avec toutes les directions, afin de collecter les questions fréquemment posées et d'identifier les services appropriés. Cette démarche a permis la compilation et la production d'un livret prototype, qui a ensuite été validé par les services concernés et les élus.

La diffusion de ce guide a été marquée par un lancement lors de la Journée de la Participation Citoyenne, où il a rencontré un franc succès. Le guide est désormais accessible dans tous les points d'accueil de la collectivité, facilitant ainsi l'accès à l'information pour les citoyens.



Saint-Quentin

Ville Amie des Aînés depuis 2017
Saint-Quentin (02)

OBJECTIFS :

- Aider les citoyens dans leurs démarches auprès des services de la Ville ;
- Répondre aux interrogations que peuvent se poser les habitants ;
- Faciliter le lien entre le service public et la population ;
- S'appuyer sur une démarche participative pour proposer une action efficace ;
- Améliorer la communication à la population en s'appuyant sur un support d'information inédit.

PRATIQUE :

- Identification des besoins en concertation avec les citoyens ;
- Conception du guide en collaboration avec les différents services municipaux ;
- Compilation et production du livret ;
- Diffusion et sensibilisation.

UN BILAN TRÈS POSITIF

Ce projet est une réussite. En effet, une meilleure connaissance des institutions et de leurs missions a été acquise, permettant aux citoyens de naviguer plus aisément au sein des démarches administratives, et évitant ainsi des parcours du combattant. Par ailleurs, la confiance des administrés envers les administrations s'est renforcée. En jouant sur l'interaction entre les habitants informés et les collectivités formées, il a été possible d'optimiser les services de la collectivité.

Enfin, il est prévu qu'une version révisée et actualisée du guide soit publiée en 2025, intégrant les retours des habitants, et les éventuellement changements (numéros, de noms de service, d'interlocuteurs...).



APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme la Ville de Saint-Quentin, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part : contact@rfvaa.com