

Fiche de candidature

PARTIE 1 : DONNÉES DE BASE

Informations sur l'expérience candidate (complétez les informations ci-dessous de manière claire et concise)

Titre de l'expérience : Mulhouse solidaire, les états généraux de l'action sociale et de la santé		
Nom de la ville ou de la région : Ville de Mulhouse		
Pays : France		
Habitants de la ville ou de la région : 109 000 habitants		
Institution candidate : Ville de Mulhouse		
Site web de l'expérience ou de l'institution candidate : Mulhouse.fr Site officiel de la Ville de Mulhouse: MulhouseSolidaire.Make.org		
Profils de réseaux sociaux de l'expérience ou de l'institution : Mulhouse.fr - Accueil Facebook ; Ville de Mulhouse (@mulhouse) / Twitter ;		
Date de début de l'expérience : Octobre 2021		
Date de finalisation de l'expérience : En vigueur		
Budget de l'expérience : 110 000 € dont 20 000 € pour la consultation citoyenne		
Type de candidature <i>Veillez cocher d'un X dans la colonne de droite.</i>	Nouvelle expérience	X
	Innovation sur une expérience existante	
	La continuité d'une expérience	
Type d'expérience <i>Veillez cocher d'un X dans la colonne de droite. (il est possible de sélectionner plusieurs)</i>	Budget participatif	
	Planification participative	X
	Conseil permanent	
	Espace / atelier pour le diagnostic, le suivi, etc.	X

Fiche de candidature

	Audience / Forum	X
	Votation / Référendum	
	Assemblées / Jurys citoyens / Espaces de délibération	X
	Gouvernement électronique/gouvernement ouvert / Plateformes numériques	X
	Initiatives citoyennes / Initiative Législative	
	Autres (indiquer lesquels) :	
<p>Objectif de l'expérience</p> <p><i>Veillez cocher d'un X dans la colonne de droite. (il est possible de sélectionner plusieurs)</i></p>	Atteindre des niveaux plus élevés d'égalité dans la participation	X
	Intégrer la diversité comme critère d'inclusion	X
	Renforcement communautaire	
	Renforcement de la citoyenneté non organisée	
	Étendre les droits de la citoyenneté liés à la participation politique	
	Relier différents outils de participation au sein d'un « écosystème » de démocratie participative	
	Améliorer la qualité de la prise de décisions publiques grâce à des mécanismes de démocratie participative	X
	Améliorer l'efficacité et la performance des mécanismes de démocratie participative	
	Améliorer l'évaluation et le suivi des mécanismes de démocratie participative	
	Améliorer une politique publique grâce à la participation active des habitants	X

Fiche de candidature

<p>Cadre territorial</p> <p><i>Veillez cocher d'un X dans la colonne de droite.</i></p> <p><i>(il est possible de sélectionner plusieurs)</i></p>	L'ensemble du territoire	Local	X
		Régional	
	Arrondissement		
	Quartier		
<p>Domaine thématique</p> <p><i>Veillez cocher d'un X dans la colonne de droite.</i></p> <p><i>(il est possible de sélectionner plusieurs)</i></p>	Gouvernance		
	Éducation		
	Transport		
	Gestion urbaine		
	Santé		X
	Sécurité		
	Environnement, Changement Climatique et/ou agriculture urbaine		
	Nouveaux mouvements sociaux et associationnisme		
	Culture		
	Logement		X
	Création d'emploi		
	Décentralisation		
	Développement local		X
	Formation/préparation		
	Economie et finances		
Normes juridiques			

Fiche de candidature

	Inclusion sociale	X
	Tous	
	Autres (<i>indiquer lesquels</i>) Inclusion numérique	X
<p>Objectifs de développement durable (ODD) associés à la pratique</p> <p><i>Veillez cocher d'un X dans la colonne de droite. (il est possible de sélectionner plusieurs)</i></p> <p><i>Vous pouvez également ajouter les cibles spécifiques</i></p>	ODD1 - Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde	X
	ODD2 - Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir une agriculture durable	X
	ODD3 - Donner aux individus les moyens de vivre une vie saine et promouvoir le bien-être à tous les âges	X
	ODD4 - Veiller à ce que tous puissent suivre une éducation de qualité dans des conditions d'équité et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie	X
	ODD5 - Réaliser l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles	
	ODD6 - Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau	
	ODD7 - Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable	
	ODD8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous	
	ODD9 - Mettre en place une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation	
	ODD10 - Réduire les inégalités entre les pays et en leur sein	X

Fiche de candidature

	ODD11 - Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables	X
	ODD12 - Établir des modes de consommation et de production durables	
	ODD13 - Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions ODD14 - Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable	
	ODD15 - Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres	
	ODD16 - Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes aux fins du développement durable	
	ODD17 - Partenariats pour la réalisation des objectifs	X

PARTIE 2 : DESCRIPTION DE L'EXPÉRIENCE

Veillez remplir les champs suivants de manière claire et concise. Vous pouvez ajouter des liens si vous le jugez utile.

Contexte

Avec près de 109 000 habitants, Mulhouse est la plus grande ville du Haut-Rhin (département de la région Grand-Est). Elle est intégrée à la communauté d'agglomération Mulhouse Alsace Agglomération. Mulhouse, de par sa situation géographique, se situe au cœur de flux d'échanges européens.

Elle s'est développée sur son industrie textile solide, moteur de l'industrie française. Elle est surnommée, « la Manchester française ». Face à la pression démographique croissante suscitée par l'essor industriel du XIXe siècle, et aux besoins sociaux nouveaux qu'elle induit, les chefs d'entreprises, dans une logique philanthropique paternaliste, mettent alors en place diverses initiatives à vocation sociale. L'industrie est ainsi, depuis longtemps, fortement liée à l'action sociale mulhousienne.

Mulhouse présente, au niveau socio-spatial, deux zones distinctes et inégales en taille : une zone résidentielle et bourgeoise au Sud et une zone industrielle et ouvrière au Nord. Le Nord est majoritairement occupé par des ouvriers et « inactifs » alors que le Sud présente une surreprésentation de cadres et professions intellectuelles supérieures et de

Fiche de candidature

professions intermédiaires (CPIS). La Ville reste ainsi profondément marquée par son passé industriel.

Une accentuation de la paupérisation et une faible mixité sociale s'observent. Près de 45% de la population vit dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. La ville est caractérisée par une population jeune de moins de 29 ans (41% de sa population totale), faiblement diplômée. Les personnes sans activité professionnelle représentent un quart de la population. Les CPIS représentent seulement 5,9% de la population. Le taux de pauvreté est à 33%. Enfin, les ouvriers et employés représentent respectivement 18% et 16,1% des actifs.

Antécédents

La démarche *Mulhouse Solidaire, les états généraux de l'action sociale et de la santé* s'inscrit à la fois dans une continuité mais également dans le renouveau de l'offre sociale à Mulhouse. Cette dernière s'est longtemps organisée autour de l'action d'associations que la Ville de Mulhouse appuyait. La pandémie et ses conséquences sur les populations les plus vulnérables ont également motivé cette refonte de l'action sociale de la Ville.

Le processus vise à redéfinir et refonder la politique d'action sociale et de santé. Il offre l'opportunité de redynamiser les partenariats, notamment avec les associations, afin de proposer une offre de service nouvelle et adaptée aux besoins réels des mulhousiens. Mulhouse entend jouer un rôle d'impulsion, d'appui et d'animation de l'action sociale du territoire, notamment par l'entremise de son CCAS.

La démarche *Mulhouse Solidaire, les états généraux de l'action sociale et de la santé*, traduit cette volonté. Elle a débuté par une large consultation citoyenne, menée par la Ville avec Make.org afin d'identifier les besoins concrets et actuels des habitants de la ville. C'est sur les résultats de cette consultation que le reste de la démarche s'est fondé.

Objectifs de l'expérience

Engager une démarche collective pour définir, avec tous les habitants de Mulhouse, dont les plus éloignés du débat public, et les acteurs privés et publics locaux, la feuille de route de l'action sociale et de la santé pour les 5 prochaines années.

Créer une appropriation de la démarche par tous afin de susciter un engagement sur le long terme.

L'ensemble du projet a ainsi pour objectif de :

- Partager les constats, les diagnostics portant sur les fragilités et difficultés sociales et de santé des Mulhousiens
- Identifier les priorités
- Imaginer de nouvelles actions.

Méthodologie

Fiche de candidature

La démarche se déroule en trois phases :

- La première (octobre/décembre 2021) consistait en la réalisation d'un diagnostic :
 - o Quantitatif : une synthèse d'indicateurs sociaux, sanitaires et économiques a été élaborée avec l'aide de l'Agence d'Urbanisme de la Région Mulhousienne et l'Observatoire Régional de Santé Grand Est.
 - o Qualitatif : une consultation soulignant les principaux enjeux et besoins de la ville en matière sociale et de santé. La Ville de Mulhouse et *Make.org*, en collaboration avec l'Agence de la Participation Citoyenne, ont organisé une large consultation des mulhousiens, de tout âge, sur diverses thématiques. Tous les habitants volontaires ont ainsi eu l'opportunité de se prononcer sur ces sujets via une plateforme numérique. Ils pouvaient proposer de nouvelles idées ou réagir à des propositions. Des médiateurs ont été mobilisés pour les habitants éloignés du numérique. Au terme de cette consultation, un séminaire fut organisé afin de tirer les leçons de la consultation et de dégager les principaux enjeux à traiter lors des phases suivantes.
- La deuxième phase s'est traduite par l'organisation d'un colloque, à destination des acteurs professionnels et bénévoles. Ce colloque, déroulé en mai, fut l'occasion d'approfondir un échange constructif, alimenté par des expériences françaises, en vue d'identifier des axes de progrès.
- La dernière phase (en cours), fondée sur les enseignements tirés des deux précédentes phases, vise à formaliser les feuilles de route de l'action sociale des prochaines années et le nouveau contrat local de santé. Des ateliers de travail associant acteurs publics et associatifs, bénévoles et professionnels seront réunis. Sur la base de l'analyse des besoins et de l'offre existante et des priorités identifiées collectivement, il s'agira de :
 - o Tracer les voies de progrès
 - o Proposer les modes de faire
 - o Définir les maîtres d'ouvrages et les collaborations.

Innovation

La démarche repose sur une consultation citoyenne massive.

La méthodologie *Make.org* a fait apparaître les consensus et les controverses populaires autour d'une question simple : "Comment améliorer vos conditions de vie à Mulhouse ? »

Nous avons construit une expérience de participation intuitive, dématérialisée **et** physique pour permettre aux personnes éloignées des débats de s'exprimer. Nous sommes ainsi "allés vers", à la rencontre des citoyens :

- Des acteurs professionnels et bénévoles locaux ont relayé la consultation et ont accompagné leurs publics à faire des propositions ou voter sur celles des autres habitants. Ce sont bien les votes des participants qui conditionnent l'importance des différents enjeux soulevés. Plus la participation est forte, plus les priorités citoyennes sont claires.
- Des jeunes volontaires en service civique d'Unis-Cité, équipés de tablettes, sont

Fiche de candidature

intervenues dans les lieux de rencontres de la Ville pour mobiliser les habitants (salles d'attente, bibliothèques, sorties d'école, ...).

Inclusion

La démarche vise une grande diversité de publics :

- Pour la consultation citoyenne, tous les habitants de Mulhouse étaient visés, de tout âge, de tout milieu social et quelles que soient les spécificités. Les mineurs entre 8 et 14 ans avaient ainsi également la possibilité de participer avec autorisation parentale. En outre, des médiateurs et centres sociaux furent mobilisés pour davantage engager les publics les plus souvent éloignés du débat public (pauvreté, fracture numérique...etc).
- Le colloque intégrait quant à lui une grande diversité de professionnels d'institutions publiques ou privées et des bénévoles associatifs réunis afin de dégager des axes d'amélioration relatifs aux enjeux prioritaires soulevés lors de la phase 1.

Ainsi, au-delà l'investissement des services de la Ville et de ses élus, la démarche a su susciter le concours actif de la société civile.

Communication

Un plan de communication massif fut mis en place : relations presse, affichage, spots radio...etc.

Tout d'abord, une campagne de communication digitale fut mise en place, tant par la Ville de Mulhouse et l'Agence de la Participation Citoyenne que par Make.org. Elle fut partagée sur Internet par des partenaires.

La communication de la démarche fut relayée de manière physique, pour les personnes éloignées du numérique :

- Des « médiateurs », des bénévoles en service civique, furent postés dans des accueils du public afin de les sensibiliser à la démarche, voire de les accompagner dans leur participation.
- Les centres sociaux ont également joué un rôle d'informateur et d'accompagnateur auprès des personnes qu'ils accompagnent. Même ceux habituellement éloignés du débat public ont pu être entendus.
- Pour les moins mobiles des habitants, les volontaires en service civique se sont déplacés à domicile. Cette facilité a toutefois été peu utilisée.

Articulation avec d'autres acteurs

L'équipe projet, en collaboration étroite avec les élus municipaux délégués concernés, a conduit l'entièreté de la démarche. Un état des lieux de la situation sociale à Mulhouse fut

Fiche de candidature

dressé par l'Agence d'urbanisme de la région mulhousienne en parallèle de la consultation.

En soutien opérationnel, des opérateurs extérieurs sont intervenus à l'instar de la consultation citoyenne dont la conduite technique fut assurée par *Make.org* (consultation, collecte des données et synthèse). L'agence de la participation citoyenne était également impliquée.

Le séminaire de clôture de la consultation, destiné à en dégager les grands enjeux, a réuni près de 180 personnes différentes, pour l'essentiel des bénévoles et professionnels engagés sur le territoire pour la lutte contre la pauvreté et les inégalités territoriales de santé.

Lors du colloque, une grande diversité d'acteurs fut présente : des représentants d'associations, des professionnels des secteurs du social et de la santé, des représentants d'institutions publiques sociales et sanitaires.

Évaluation

Comme pour la construction de la réflexion autour des principaux enjeux sociaux et de santé, l'évaluation de la démarche implique également le concours des habitants de Mulhouse.

Pour ce qui est de la consultation citoyenne tout d'abord, un « Rendez-vous citoyen », en cours d'organisation, aura lieu fin juin. Organisée en coopération avec *l'Agence de la participation citoyenne*, cette évaluation vise à associer les habitants de Mulhouse à la restitution de la phase 1 (consultation citoyenne) et 2 (colloque) de la démarche mais également à leur évaluation.

Ainsi, les contributeurs de la consultation citoyenne tout comme les acteurs institutionnels mobilisés seront conviés à ce « Rendez-vous citoyen ». Ils pourront y assister en présence ou bien à distance, directement via un dispositif de transmission en direct, en visio-conférence. De fait, une grande diversité de publics sera touchée (personnes vulnérables, actifs, étudiants...etc).

Après un propos introductif sur la démarche globale, un temps sera consacré à la restitution de la consultation citoyenne et aux principaux enjeux qui ont pu en être dégagés. Une synthèse sur les suites de la consultation citoyenne (colloque et axes identifiés de la nouvelle politique sociale et de santé de Mulhouse pour les cinq prochaines années) sera également exposée à l'auditoire. Enfin, la majorité du temps de ce « Rendez-vous » sera consacrée à l'échange et l'évaluation de la démarche par les citoyens.

Pour ce qui est du colloque, un questionnaire de satisfaction fut distribué aux participants. Ainsi, 66% des personnes ayant rempli ce questionnaire se considèrent très satisfaites par le colloque. 92% sont très satisfaites par les choix des thématiques abordées et 76% pensent que de nouvelles pistes d'action ont pu être dégagées.

Impacts et résultats

La démarche *Mulhouse solidaire*, les états généraux de l'action sociale et de la santé a considérablement mobilisé les habitants de Mulhouse et différents acteurs publics et privés :

La consultation citoyenne, réalisée du 27 octobre au 19 décembre 2021 comptabilise 8 305 participants, 580 propositions déposées et 84 840 votes sur l'ensemble des propositions.

La consultation a touché un public diversifié : les seize quartiers de la Ville y ont pris part grâce au dispositif digital relayé sur le terrain.

Fondées sur les 580 propositions, 18 grandes idées citoyennes ont émergé. Elles concernent l'aide et la prise en charge sociale, l'accès au logement, à l'emploi, le rôle des structures et acteurs sociaux, l'offre de santé, la parentalité, les liens intergénérationnels, l'accès au numérique et à la culture.

La consultation et ses résultats sont consultables à l'adresse [Mulhouse Solidaire.make.org](https://mulhouse-solidaire.make.org)

Les enjeux soulevés par cette consultation citoyenne ont fondé les thématiques de réflexion abordées lors du colloque déroulé le 4 et 5 mai. Ce dernier a rassemblé 224 participants et 50 intervenants. A l'issue de ce colloque, 52 pistes d'actions opérationnelles ont été dégagées.

PARTIE 3 : RÉSUMÉ DE L'EXPÉRIENCE

Résumé de l'expérience

La démarche *Mulhouse solidaire*, partenariale, vise à refonder la politique d'action sociale et de santé de la Ville de Mulhouse à partir d'un travail de réflexion collectif qui associe les habitants et les acteurs publics et privés. Elle repose sur une consultation citoyenne massive.

Cette dernière a mis en lumière les consensus et les controverses populaires autour d'une question simple : "Comment améliorer vos conditions de vie à Mulhouse ? »

Nous avons construit une expérience de participation intuitive, simple, à la fois dématérialisée et physique pour permettre aux personnes éloignées des débats, de s'exprimer. Nous sommes "allés vers", à la rencontre des citoyens.

La démarche se déroule en trois phases :

- La première (octobre/décembre 2021) a consisté en une consultation citoyenne massive qui souligne les principaux enjeux et besoins du territoire. Ainsi, la Ville de Mulhouse et *Make.org* ont organisé une large consultation des mulhousiens, de tout âge, sur une grande diversité de thématiques telles que : l'accès aux droits et aux soins, la dématérialisation, l'accès aux moyens d'existence, l'emploi, le logement...etc. Une mobilisation de terrain et en ligne, multi-acteurs. Tous les habitants volontaires ont ainsi eu l'opportunité de se prononcer sur ces sujets via une plateforme numérique. Ils pouvaient proposer de nouvelles idées, se

Fiche de candidature

prononcer favorablement ou non à d'autres idées. Des médiateurs ont été mis en place pour faciliter la participation des habitants éloignés du numérique et pour toucher les publics habituellement exclus du débat public. Cette consultation citoyenne, réalisée du 27 octobre au 19 décembre 2021, comptabilise 8 305 participants, 580 propositions déposées et 84 840 votes sur l'ensemble des propositions. Un public diversifié s'est mobilisé : les seize quartiers de la Ville y ont pris part. Les idées plébiscitées concernent l'aide et la prise en charge sociale, l'accès au logement, à l'emploi, le rôle des structures et acteurs sociaux, l'offre de santé, la parentalité, les liens intergénérationnels, l'accès au numérique et à la culture. Au terme de cette consultation, un séminaire a réuni 180 acteurs publics et associatifs pour dégager les enjeux à travailler lors des phases suivantes.

- La seconde phase s'est traduite par l'organisation d'un colloque, à destination des acteurs professionnels et associatifs concernés par les questions sociales et de santé. Ce colloque, déroulé en mai, fut l'occasion d'instaurer un échange constructif alimenté par des expériences françaises, en vue d'identifier des perspectives opérationnelles pour certains des enjeux identifiés précédemment. Ce colloque a rassemblé 224 participants et 50 intervenants. A sa conclusion, 52 pistes d'actions opérationnelles ont été dégagées.
- La dernière phase (juin/décembre 2022), fondée sur les enseignements tirés des deux précédentes phases, vise à formaliser la politique publique à travers la conception de deux documents pivots : les feuilles de route de l'action sociale et le nouveau contrat local de santé. Les acteurs du territoire seront à nouveau réunis pour définir les objectifs et les actions pour les 5 prochaines années.