

Best Practices

Permanence citoyenne

La *permanence citoyenne* est un dispositif de dialogue direct, en présentiel ou par téléphone, entre les résident.e.s d'une commune et les responsables politiques locaux. Elle vise à renforcer la participation citoyenne en offrant un espace d'écoute permettant aux citoyen.ne.s d'exprimer leurs questions, suggestions ou préoccupations dans un cadre respectueux et confidentiel.

Lors de la *permanence citoyenne*, les résident.e.s sont accueilli.e.s individuellement par les membres du collège des bourgmestre et échevins, soit en personne dans les locaux communaux, soit par entretien téléphonique. Ces échanges permettent d'aborder des thématiques variées liées à la vie communale, aux projets en cours ou à toute autre question d'intérêt général. Les sujets peuvent être définis à l'avance afin de permettre une préparation adéquate des échanges.

Pour la commune et ses responsables, la *permanence citoyenne* constitue un outil précieux d'écoute active et de gouvernance participative. Elle permet de mieux comprendre les attentes des résident.e.s, d'anticiper les problématiques locales et d'adapter les politiques communales, tout en renforçant la confiance, la transparence et la qualité du dialogue entre élus et population.

Objectifs

- Encourager l'engagement des résident.e.s dans la vie communale
- Instaurer un dialogue direct et régulier entre la population et les responsables politiques
- Offrir aux résident.e.s la possibilité de formuler leurs questions, idées et préoccupations
- Renforcer la compréhension mutuelle des enjeux locaux et du fonctionnement communal
- Garantir un cadre d'échange respectueux, confidentiel et constructif
- Soutenir la co-construction des projets et des décisions communales



Méthodes

- Désigner une personne responsable de la coordination et de l'organisation de « *permanence citoyenne* »
- Définir un cadre clair avant la mise en place (échanges libres ou discussions autour de thématiques prédéfinies)
- Proposer des dates régulières sur une période prolongée afin d'assurer la continuité de l'action
- Mettre en place un système de prise de rendez-vous pour organiser les échanges individuels
- Informer les résident.e.s sur le déroulement de « À l'écoute des citoyens » et les sujets pouvant être abordés
- Utiliser différents canaux de communication pour assurer la promotion de l'initiative
- Prévoir la présence de membres du collège des bourgmestre et échevins pour accueillir et échanger avec les citoyen.ne.s
- Garantir un cadre respectueux, confidentiel et propice au dialogue constructif.

Budget

La mise en place de la « *permanence citoyenne* » ne nécessite pas de budget supplémentaire. Elle repose principalement sur la mobilisation du temps des membres du collège des bourgmestre et échevins, ainsi que du personnel administratif communal, en s'appuyant sur les ressources existantes.

Matériel

- Chaises et tables pour accueillir les participants dans un cadre confortable
- Matériel de prise de notes (papier, stylos) pour consigner les échanges et propositions
- Supports d'information (documents communaux, fiches explicatives, formulaires)
- Éventuellement un projecteur ou un écran pour la présentation de thématiques ou d'informations générales
- Boissons (et éventuellement petites collations) pour créer une atmosphère conviviale
- Matériel informatique de base (ordinateur, tablette) si nécessaire
- Outils de communication pour l'organisation et la gestion des rendez-vous.



Périodicité

- Une fois par mois, de préférence à un jour fixe, en fin d'après-midi, en soirée ou le week-end, afin d'être accessible au plus grand nombre, notamment aux personnes actives professionnellement.

Indicateurs d'évaluation

- Nombre de participant.e.s
- Nombre d'échanges individuels réalisés
- Nombre de thématiques abordées
- Nombre, qualité et pertinence des propositions émises
- Feedback des résident.e.s et des membres du collège échevinal

Conseils pratiques - DO's

- Assurez un cadre respectueux et confidentiel qui permet à chaque personne de s'exprimer librement
- Prévoir une durée adaptée pour chaque échange individuel (p.ex. 15 minutes par rendez-vous)
- Organiser les sessions à des moments accessibles aux résident.e.s
- Faciliter l'accès pour les personnes ne disposant pas de véhicule personnel
- Remercier les membres du collège et le personnel communal pour leur engagement dans l'initiative

Conseils pratiques - DONT's

- Ne pas se décourager en cas de participation limitée lors des premières séances : La « *permanence citoyenne* » s'inscrit dans une démarche de long terme
- Maintenir une communication et une promotion continues, y compris après les premières éditions
- Persévérer en cas de faible participation initiale et adapter le format si nécessaire
- Assurer un suivi attentif des demandes et propositions exprimées par les citoyens



Personne de contact/Partenaires éventuels

<http://- Heure citoyenne – Sandweiler>

<https://www.leudelange.lu/fr/la-commune/vie-politique/permanence-citoyenne/>

<https://www.niederanven.lu/fr/politique/le-bourgmestre>

<https://www.steinfort.lu/la-commune/college-echevinal>

