

### **Le contexte de l'innovation**

L'hétérogénéité des populations des grandes villes va en s'accroissant. Savoir assumer et gérer cette diversité devient une capacité-clé pour l'habitant. On ne saurait surestimer l'importance d'un climat fait de cohésion sociale et de respect mutuel.

La manière dont les citoyens se comportent les uns envers les autres au quotidien en est une composante essentielle. Tout cela ne relève pas du champ de la loi, ce qu'il faut, c'est un dénominateur commun qui fait l'unanimité des habitants. Voilà un terrain propice à la cohésion sociale et à la solidarité.

### **L'idée innovante**

Rien n'est imposé. La Ville prend l'initiative d'un vaste dialogue citoyen et propose le cadre technique et les personnels nécessaires. Ce sont les citoyens qui définissent la Charte dans des discussions menées en ligne et hors ligne ainsi que sur le terrain. Pour tous ces échanges, une animation professionnelle est assurée.

### **L'objectif recherché**

Par les activités de la Charte, qui se sont adressées à toutes les personnes habitant Vienne pour obtenir leur implication, on a cherché à jeter les bases d'un vivre ensemble respectueux et d'un bon climat durable dans une ville qui appartient à tous.

### **La démarche mise en œuvre**

- Le concept a été élaboré en 2011. Pour développer les outils de la participation électronique, on a fait appel à une entreprise expérimentée qui s'est chargée de la conception technique et de la mise en œuvre opérationnelle de l'animation des discussions en ligne.
- Pour l'accompagnement administratif, des membres de la Direction MA 17 ont été mis à disposition, et on a aménagé des locaux pour accueillir la Mission Charte.
- Pour conduire les échanges, on a procédé en amont au choix des animatrices et des animateurs.
- Les experts ont élaboré un document de référence dont le contenu (droits humains et droits fondamentaux, droits des femmes, droits des enfants) n'a pas fait l'objet de discussions vu son caractère évident.
- On a défini les règles pour les discussions et créé un comité de pilotage indépendant pour veiller sur leur respect et assurer la transparence de l'opération.
- La durée de l'opération a été fixée à huit mois.
- Toutes les entreprises et organisations viennoises ont été invitées à s'y associer comme partenaires. 325 d'entre elles ont été parties prenantes (entreprises, associations, communautés religieuses, partis, services municipaux, associations sportives, etc.) et ont organisé des échanges.

### **Le contenu de la réalisation**

**1<sup>ère</sup> étape (19 mars au 1<sup>er</sup> avril 2012) : Identification des thématiques** par communication en ligne (avec animateurs) et par téléphone.

Après évaluation par le comité de pilotage, on a présenté **trois volets thématiques** :

- 1) *Vivre ensemble en bonne entente* : les comportements dans la circulation routière et dans les transports publics ; les bonnes manières au quotidien ; faire preuve d'égards envers autrui.
  - 2) *Vivre ensemble la diversité* : jeunes et vieux ; parler allemand ou une autre langue ; moi et ceux qui sont différents d'avec moi.
  - 3) *Garder notre ville propre pour le bien-être de chacun* : veiller à la propreté de l'espace public qui est notre espace de vie à nous tous.
- 2<sup>e</sup> étape : **Le débat public : Entre le 13 avril et le 14 octobre 2012**, des échanges (avec animateurs) ont eu lieu un peu partout dans la ville, à l'initiative de toute personne réunissant entre une dizaine et une vingtaine de participants dans des locaux appropriés. Il y avait des discussions ouvertes à toute personne intéressée dont on a annoncé la tenue sur le site de la Charte, ainsi que des débats réservés aux seules personnes invitées par l'organisme (partenaire) instigateur.  
La Mission Charte a mis à disposition les animateurs et a publié sur son site la programmation et l'aboutissement de ces échanges.
- 3<sup>e</sup> étape : **Du 28 septembre au 14 octobre 2012, les contributions recueillies ont fait l'objet d'un débat en ligne** (avec animateurs).
- 4<sup>e</sup> étape - **conclusion** : Présentation du texte de la Charte de Vienne ainsi élaboré, diffusion, annonce du suivi.

#### **Les moyens humains et financiers**

**En interne** : 4 équivalents plein temps (moyenne annuelle 2012)

**En externe** : Animation des discussions en ligne (par deux temps, en tout 21 jours) + animateurs rémunérés sous forme d'honoraires pour les échanges sur le terrain.

**Le budget total s'est élevé à 450.000 euros.**

#### **Le bilan de la réalisation**

- Au cours de la 1<sup>ère</sup> étape, 1 848 propositions thématiques ont été recueillies en ligne et par téléphone. 651 échanges auxquels ont participé 8 500 habitants ( 45 % d'hommes, 55 % de femmes) ont été menés. On a finalement compté 12 700 heures de discussions.
- Après sa publication en allemand, le texte a été traduit en trois autres langues, imprimé, diffusé et affiché. On a encouragé les habitants à commander des exemplaires de la Charte et à les distribuer dans leur quartier.
- Le site de la Charte fonctionne toujours et les discussions se poursuivent en 2013. La Direction MA 17 met à disposition animatrices et animateurs et communique les résultats.
- Étude menée en accompagnement de la Charte par l'Académie autrichienne des sciences.

#### **Contact :**

**Prénom et Nom : Goran NOVAKOVIC**

**Fonction : Responsable Relations publiques de la Direction MA 17 - Intégration et Diversité**

**Tél. : +43 1 4000 81542**

**courriel : [goran.novakovic@wien.gv.a](mailto:goran.novakovic@wien.gv.a)**