

## Refléter les véritables besoins des habitants du département :

### Révision drastique du processus d'aménagement des infrastructures via des discussions profondes entre l'administration et les habitants sur les infrastructures idéales

Département de Gunma



#### Contexte

**Désir de promouvoir un aménagement des infrastructures gagnant-gagnant pour l'administration et les habitants, qui reflète les véritables besoins de ces derniers.**

Dans le processus de mise en œuvre d'un projet public au Japon, l'administration présente généralement un projet préalablement décidé aux habitants concernés, en les remerciant d'avance de leur compréhension et de leur coopération.

Pour l'administration, ce processus est avantageux du fait qu'il lui permet d'investir efficacement des capitaux, autant du point de vue de l'intérêt public que de celui du budget. Mais chez les habitants, cela peut provoquer des critiques contre les projets publics, causées par l'incompréhension par l'administration des besoins locaux, et une méfiance à l'égard de l'administration due au manque de transparence dans la prise de décision. Cela peut également causer une dépendance des habitants vis-à-vis de l'administration due à leur participation limitée. Dès lors, la mise en œuvre du projet est souvent retardée et les habitants sont de moins en moins satisfaits, en raison de difficultés pour trouver un accord. Ceci est un problème qui existe depuis longtemps.

Le département de Gunma revoit ce processus d'exécution des projets publics en prêtant attention à l'étape de planification afin de résoudre ces trois problèmes concernant les habitants.

Concrètement parlant, nous écoutons d'abord l'opinion des habitants avant de planifier, pour connaître en détail leurs besoins et ensuite établir le projet en les prenant en considération. Nous travaillons

ainsi à prévenir les retards et à améliorer le niveau de satisfaction des habitants en adoptant ce nouveau processus participatif.

#### Aperçu

**Mise en place de 5 étapes d'étude dans la planification afin d'établir des projets satisfaisants pour les habitants et l'administration, en multipliant les discussions entre eux et en les rapprochant l'un de l'autre**

##### **Etape 1 : Partage du processus de planification et du calendrier**

L'administration explique aux habitants son intention de lancer un projet public en identifiant les besoins locaux, et s'efforce de se mettre d'accord avec eux sur le processus et le calendrier.

##### **Etape 2 : Identification des besoins locaux concrets**

Une enquête auprès des habitants est effectuée pour identifier en détail leurs attentes et inquiétudes envers le projet. L'administration identifie les vrais besoins des habitants en essayant de comprendre les raisons concrètes de leurs sentiments.

##### **Etape 3 : Etablissement des critères d'évaluation du projet en prenant en considération les besoins locaux**

A partir des vrais besoins des habitants, les objectifs fonctionnels du projet sont définis comme critères d'évaluation objectifs. Et parmi les autres critères plus généraux, les points particulièrement importants aux yeux des habitants sont identifiés après une discussion entre ces derniers et l'administration.

#### **Etape 4 : Proposition de plusieurs versions du projet par l'administration, qui seront évaluées avec les habitants**

L'administration établit et propose plusieurs versions du projet pour réaliser les points particulièrement importants aux yeux des habitants. Avec eux, elle évalue objectivement chaque version sur son degré de réponse aux besoins locaux.

#### **Etape 5 : Adoption du projet et présentation aux habitants**

L'administration adopte la version jugée la meilleure du point de vue de l'intérêt public, en prenant en considération le résultat de l'étape 4, l'harmonisation avec la politique départementale et la rationalité technique. Cette version sera présentée comme projet définitif aux habitants.



Réunion d'explication

#### **Caractéristiques et innovations**

**S'efforcer d'améliorer la satisfaction des deux parties (l'administration et les habitants) en prenant en compte, dans les projets publics, les besoins locaux identifiés grâce aux enquêtes concrètes menées auprès des habitants**

Le point le plus important dans nos activités est l'enquête auprès des habitants. Cette enquête ne se constitue pas de questions fermées pour lesquelles la personne interrogée choisit une réponse (par

exemple entre « pour ou contre » ou « projet A et B ») où elle exprime son avis sans réfléchir. Dans cette enquête, la personne interrogée est appelée à exprimer ses sentiments ou demandes concrètes (attentes, inquiétudes ou soucis) envers le projet. Surtout, la caractéristique la plus importante est le fait que l'administration identifie les vrais besoins des habitants en leur demandant d'exprimer les raisons spécifiques de leurs sentiments et leurs idées de fond.

Par exemple, lorsqu'il y a une demande d'élargissement de trottoirs, nous ne prêtons pas uniquement attention à l'élargissement en soi. Nous identifions également l'idée de fond, soit la volonté de réduire le nombre d'accidents. En considérant cette idée comme un besoin des habitants, nous pouvons éviter de nous attacher à un seul moyen, soit l'élargissement des trottoirs, et résoudre le problème local avec plusieurs autres moyens tels que la mise en place de miroirs de sécurité ou d'activités de prévention routière.

Par ailleurs, même lorsque les opinions des habitants sont partagées en deux, le « pour » et le « contre », les vrais besoins des deux parties peuvent s'avérer identiques, si l'on prête attention aux raisons de fond. Ainsi on peut espérer satisfaire les deux parties en prenant des mesures qui se concentrent sur les besoins réels.



## Résultats

### **Amélioration sensible de la qualité de planification et de la satisfaction des habitants, ainsi que la mise en œuvre sans encombre des projets**

Nous n'avons pas uniquement établi les projets du point de vue administratif mais en prenant en considération les besoins des habitants, avec souplesse. Grâce à cette stratégie, nous avons ressenti l'amélioration non seulement de la qualité de planification mais aussi de la transparence dans son processus, ce qui nous a permis d'obtenir plus facilement l'aval des habitants et de faire en sorte qu'ils coopèrent à ces projets.

En conséquence, grâce à ces activités, les habitants se montrent plus compréhensifs vis-à-vis de l'acquisition de terrains ou de travaux lors de mises en œuvre de projets. En outre, elles raccourcissent la durée totale d'exécution du projet.

### **Développements futurs et perspectives**

Le département de Gunma est le premier des collectivités locales à lancer cette initiative, et la considère comme pouvant transformer les projets publics au Japon. Nous souhaitons continuer et approfondir nos activités pour qu'elles deviennent une politique représentative du Japon, et afin de promouvoir un aménagement d'infrastructures où qualité et niveau de satisfaction des habitants sont compatibles.

### **Lien de référence**

[https://www.pref.gunma.jp/06/h80g\\_00078.html](https://www.pref.gunma.jp/06/h80g_00078.html)

(Site officiel du département de Gunma, *Projets publics reflétant les besoins locaux* (en japonais, traduction en langues étrangères possible))

### **Coordonnées de l'organisme compétent**

Service responsable : Division de la planification de la construction, Service des travaux publics du département

Téléphone : +81-27-226-3535

Courriel : [kensetsukika@pref.gunma.lg.jp](mailto:kensetsukika@pref.gunma.lg.jp)