

COMMUNES *sympas*
gemeinsam **IN DER GEMEINDE**

Mémento cantonal

version du 16.01.14

Porteurs du projet



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Commission fédérale pour les questions de migration CFM



Haute Ecole
fribourgeoise
de travail social



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Bureau de l'intégration des migrant-e-s
et de la prévention du racisme IMR
Fachstelle für die Integration der MigrantInnen
und für Rassismusprävention IMR

TABLE DES MATIÈRES

<i>Le projet pilote cantonal «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde»</i>	3
<i>Qu'est-ce que le projet «Communes sympas» ?.....</i>	11

ÉTAPES

1. Initier – légitimer, donner une orientation, garantir

<i>1.1 Convaincre de la plus-value du projet «Communes sympas»</i>	16
<i>1.2 Promouvoir le projet «Communes sympas».....</i>	18
<i>1.3 Faire un état des lieux et y inscrire le projet «Communes sympas»</i>	20
<i>1.4 Garantir les ressources du projet «Communes sympas»</i>	23
<i>1.5 Créer la structure du projet «Communes sympas».....</i>	25

2. Préparer – définir, diffuser, organiser

<i>2.1 Définir les orientations du projet «Communes sympas».....</i>	28
<i>2.2 Communiquer et faire envie</i>	31
<i>2.3 Dessiner le portrait des agent-e-s sympas</i>	34
<i>2.4 Approcher les agent-e-s sympas potentiel-le-s.....</i>	36
<i>2.5 Motiver et inviter à la formation «Agent-e-s sympas».....</i>	38
<i>2.6 Définir les contenus et le sens de la formation «Agent-e-s sympas»</i>	40

3. Mettre en oeuvre – organiser, former, suivre

<i>3.1 Planifier et programmer la formation</i>	43
<i>3.2 Constituer le groupe des agent-e-s sympas en formation</i>	45
<i>3.3 Réaliser la formation</i>	47
<i>3.4 Évaluer la formation.....</i>	49
<i>3.5 Soutenir et accompagner le groupe des agent-e-s sympas</i>	51
<i>3.6 Promouvoir l'esprit «Communes sympas»</i>	53
<i>3.7 Réaliser des actions «sympas»</i>	55
<i>3.8 Contribuer à l'échange entre les différents projets «Communes sympas».....</i>	58

4. Pérenniser – évaluer, adapter, poursuivre

<i>4.1 Évaluer le projet «Communes sympas».....</i>	62
<i>4.2 Décider de clore ou de poursuivre le projet «Communes sympas»</i>	65
<i>4.3 Aménager la suite du projet «Communes sympas»</i>	67

ACTEURS

<i>Autorités politiques communales.....</i>	69
<i>Commission «Communes sympas».....</i>	71
<i>Coordinateur/trice du projet «Communes sympas».....</i>	75
<i>Agent-e sympa.....</i>	78

RESSOURCES	81
-------------------------	-----------

Le projet pilote cantonal «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde»

2009
Confédération

Promouvoir la citoyenneté et la participation



La politique incitative de la Commission fédérale pour les questions de migration

La Commission fédérale pour les questions de migration (CFM) est d'avis que les étrangères et les étrangers qui sont établi-e-s en Suisse depuis longtemps devraient être reconnu-e-s comme citoyen-ne-s¹. Elle plaide en faveur d'un changement de perspective en faisant une déclaration pour la «citoyenneté» et s'engage à redéfinir globalement la participation.²

Dans ce sens, elle énonce plusieurs recommandations et entend soutenir des projets qui favorisent la promotion de la citoyenneté et de la participation active au niveau local (2009 : Mise au concours «Citoyenneté – aktive Bürgerschaft»).

2010
Fribourg

«Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde»



Le dépôt du projet pilote participatif du canton de Fribourg

Le canton de Fribourg, par le Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme (IMR), dépose un projet pilote qui s'inscrit dans la logique du projet «Marly Sympa», récompensé³ avec le Prix suisse de l'intégration par la CFM, pour promouvoir la participation active dans les communes.

Ce projet, intitulé «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde», est accepté et a débuté en juillet 2010.

¹ 22% soit 1.7 millions d'étrangers/ères vivent en Suisse aujourd'hui.

² D'aller au-delà des droits de participation classiques dont jouissent les ressortissants étrangers dans certains cantons et communes du pays ; cf. <http://www.ekm.admin.ch/content/ekm/fr/home/projekte/citoyen.html>

³ La CFM a loué son approche sociétaire globale, multi-générationnelle et pluriculturelle, son caractère novateur et participatif, son ancrage local et les activités concrètes qui rendent visibles les résultats.

*Participation
citoyenne*

*Egalité des
chances*

Qualité de vie

*3 démarches
articulées*

Les finalités et les objectifs du projet pilote cantonal «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde»

Ce projet pilote cantonal⁴ entend mobiliser les communes fribourgeoises autour de la thématique de la participation et de la qualité de vie en leur proposant le modèle du projet «Marly Sympa» comme support et un financement incitatif pour qu'elles développent leur propre projet participatif.

Il se construit sur les objectifs généraux suivants :

- Favoriser la participation citoyenne.
- Promouvoir l'égalité des chances.
- Améliorer la qualité de vie au niveau local.

Chaque commune est invitée à mettre en place :

- Une organisation qui permette le pilotage de son projet «Communes sympas».
- Une formation qui renforce les compétences des habitant-e-s pour être promoteurs de la qualité de vie.
- Des actions favorisant la qualité de vie (y.c. des rencontres intergénérationnelles).
- Des réseaux d'échange entre communes en projet «Communes sympas», Conseils communaux et organes cantonaux.

Chaque commune s'engage à participer à l'évaluation du projet pilote cantonal «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde».

L'organisation du projet pilote cantonal «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde»

Au niveau cantonal, le projet pilote «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde» articule trois démarches différentes :

- **La conduite coordonnée** du projet pilote cantonal entre l'IMR, L'êtrier, institution mandatée pour la formation, la Haute École fribourgeoise de travail social (HEF-TS), mandatée pour les évaluations, et les communes intéressées⁵.
- **La mise en place des formations «Agent-e-s sympas».**
- **Les évaluations** du projet pilote cantonal et des projets communaux.

⁴ Rapport intermédiaire du Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme (IMR).

⁵ Voir Annexe 1 : Répartition des activités et des responsabilités.

*4 communes
francophones*

*1 commune
germanophone*

*Lancer
une démarche
participative
communale*

+

*Organiser
une formation
«Agent-e-s
sympas»*

La chronologie du projet pilote cantonal «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde» (2010 – 2013)

Quatre communes francophones et une germanophone (Marly, Bulle, Düdingen, Estavayer-le-Lac et Villars-sur-Glâne) se sont engagées progressivement entre septembre 2010 et novembre 2011 :

- Les diverses formations «Agent-e-s sympas» des différentes communes ont eu lieu entre septembre 2011 et avril 2013.
- Les évaluations sont menées en continu.
- La 4ème Conférence des communes pour l'intégration des migrantes et des migrants du 13 novembre 2012.
- La 1ère rencontre «Communes sympas», le 13 novembre 2012, avec des ateliers d'échange entre coordinateurs/trices et commissions des projets «Communes sympas»⁶.
- La 1ère rencontre-formation intercommunale des coordinateurs/trices et des agent-e-s sympas du 8 septembre 2012⁷.

L'engagement des communes dans le projet pilote cantonal «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde»

Le processus de mise en place et d'engagement de chaque projet «Communes sympas» est identique⁸. Il se déroule de la manière suivante :

- **Une séance d'échange** est organisée en réponse à l'intérêt et aux demandes d'informations des acteurs de la commune ; une structure organisationnelle est déterminée dans la commune (mise en place d'une commission «Communes sympas» et engagement d'un-e coordinateur/trice) → *une convention de partenariat⁹ est signée : elle implique la mise en place de la formation «Agent-e-s sympas», la participation à l'évaluation et aux activités cantonales relatives au projet pilote cantonal.*

⁶ Conçus et animés par la Haute École fribourgeoise de travail social, dans la perspective de promouvoir les actions «sympas», de faire connaître au fur et à mesure et faire reconnaître ce qui se développe dans la commune.

⁷ Cette journée de formation a été élaborée dans la perspective de valoriser les agent-e-s sympas et de créer une culture commune: J. Panet Raymond, professeur émérite de l'université de Montréal et responsable d'un projet de revitalisation urbaine dans le quartier de St-Michel à Montréal, est venu exposer les principes de l'action communautaire ; des ateliers ont permis de développer des pré-projets d'actions «sympas» de manière interactive (cf. Mémento)

⁸ Sauf pour Marly qui a déjà plusieurs années d'expériences (11 volées de formation à son actif).

⁹ Entre la commune et la Direction de la sécurité et de la justice du canton de Fribourg, représentée par l'IMR.

- **Un atelier participatif impliquant les habitant-e-s**, les autorités communales et les groupes locaux est organisé par la commune et animé par la HEF-TS : démarche participative qui reflète l'esprit du projet «Communes sympas» ; l'atelier permet de le présenter de manière plus détaillée, de définir collectivement le profil des agent-e-s sympas et les contenus de la formation «Agent-e-s sympas» → *l'orientation du projet communal «Communes sympas» est précisée.*
- **L'organisation et la conduite de la formation** se déroule selon une temporalité propre → *un accord est passé avec L'étrier (institution formatrice), les agent-e-s sympas sont choisi-e-s, formé-e-s et reconnu-e-s par la commune.*
- **La suite du projet «Communes sympas» communal** est réalisée de manière spécifique (rythme, modalités et projets) par chacune des communes → *le groupe des agent-e-s sympas est soutenu, des actions et des coopérations avec les acteurs locaux sont mises en place, des projets autour de la qualité de vie et de l'intégration se concrétisent peu à peu.*

*Apprendre ensemble
des expériences mises en commun*

↓

*dans
le Mémento*

La logique du projet pilote cantonal «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde»

Le projet pilote cantonal se construit dans une dynamique d'apprentissage mutuel guidé¹⁰.

Il se veut participatif en impliquant les multiples acteurs concernés. Pilote, il entend rendre compte et valoriser les expériences des communes en projet, faire comprendre les activités des différents acteurs (canton, communes et acteurs locaux) et mettre en lumière quelques bonnes pratiques afin que d'autres communes du canton s'intéressent à renforcer la participation de leurs habitant-e-s en lien avec la qualité de vie.

Le produit du projet pilote cantonal «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde»

Dans cet esprit, les évaluations réalisées en continu rassemblent et élaborent les savoirs constitués par les communes engagées dans le projet pilote cantonal, dans le Mémento «Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde».

Celui-ci décrit les étapes de conduite de tout projet communal «Communes sympas», les acteurs impliqués et leurs activités.

¹⁰ Inscrit dans une logique de recherche-action, il est conduit par étapes. Les connaissances acquises au fur et à mesure permettent d'orienter les étapes suivantes.

*Se former
comme
agent-e-s
sympas*

L'IMR a mandaté L'êtrier, une institution de formation, pour concevoir et dispenser la formation «Agent-e-s sympas». Celle-ci dure 33 heures et propose des modules thématiques différents.

La formation contribue à enrichir les compétences des participant-e-s afin qu'ils/elles développent un rôle nouveau, dénommé «agent-e-s sympas» ou «agent-e-s de promotion de la qualité de vie». La commune choisit les thèmes de formation qu'elle souhaite développer, en concertation avec L'êtrier.

33 h
*Thèmes
des cours*

Différents thèmes sont proposés :

- La formation : les partenaires en présence, historique et sens de cette formation.
- Les valeurs en présence.
- La construction de l'être humain, de la personnalité.
- La relation centrée sur la personne.
- Connaissance de l'espace social communal.
- L'attitude responsable.
- Gestion des conflits et des comportements agressifs.
- Pouvoir et autorité – cadre et repères dans la mission des agent-e-s sympas.
- La conduite de réunion.
- L'intégration et la pluriculturalité.
- La personne au centre de la relation.
- La relation, ses jeux et ses enjeux.
- L'estime de soi.

*↓
Attestations*

D'autres thèmes peuvent être développés «sur mesure» pour la commune qui le demande.

*Le groupe
des agent-e-s
sympas*

Pour faire suite à la formation de base, des formations continues peuvent avoir lieu ; des rencontres des agent-e-s sympas sont également organisées ainsi que des activités de loisirs permettant de renforcer les liens entre eux/elles.

*Les évaluations du projet pilote cantonal
«Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde»*

*Évaluer pour
conduire
le projet*

Le modèle de démarche évaluative cantonale

L'IMR a mandaté la HEF-TS pour mener une démarche évaluative qualitative, composée de plusieurs ensembles d'activités articulées et interdépendantes.¹¹

Orienter

Un suivi scientifique

Mené en continu, il permet de suivre le projet pilote cantonal et de configurer progressivement ses caractéristiques en tenant compte des réalités des communes et des besoins des acteurs impliqués.

Il contribue à orienter et à construire le déroulement du projet pilote cantonal, l'engagement des différents projets communaux, à éveiller aux divers enjeux et défis, à organiser les journées cantonales d'échange afin de mettre en réseau les communes et les acteurs concernés ; enfin, il compare et capitalise les savoirs pour élaborer le Mémento.

*Décrire
Comprendre*

Les évaluations descriptive et compréhensive

Les cinq communes sont accompagnées dans la conduite de leurs projets respectifs ; des instruments communs¹² sont proposés, des récoltes de données sont organisées (avant et après les formations, pendant les ateliers participatifs et lors des journées d'échange d'expériences).

L'évaluation permet de décrire les stratégies de conduite de chacun des projets «Communes sympas», de rendre compte de leurs étapes significatives, des activités mises en place. Elle permet aussi de comprendre les questions qui se posent, les défis et les représentations des acteurs engagés et les solutions trouvées par chaque commune.

Dans l'idée de mutualiser les savoirs, les expériences emblématiques et les bonnes pratiques mises en lumière sont communiquées, notamment dans les journées d'échange d'expériences ; elles deviennent une source pour le Mémento.

¹¹ Qui se réalisent de diverses manières et selon des méthodologies différentes.

¹² Notamment l'atelier participatif 1, l'évaluation avant la formation, l'évaluation après la formation, des méthodes pour faire un état des lieux, etc. L'évaluation est alors en mesure de récolter des données de manière systématisée permettant la comparaison, dans chaque commune.

*Donner des
repères*

→*Aller vers*

→*Être acteur
de la qualité
de vie et du
bien vivre en-
semble*

→*Donner des
ressources et
renforcer ce
qui va bien !*



L'évaluation transversale

En définitive, les analyses transversales entre les projets communaux menés et les expériences réalisées éclairent différentes thématiques qui sont autant de repères pour soutenir concrètement les communes intéressées :

- L'orientation et l'entrée thématique des projets communaux reflètent l'actualité locale, mais également l'opportunité d'un développement.
- Les valeurs-guide du projet local et des agent-e-s semblent spécifiques à chaque commune, mais proches.
- Un dispositif de collaboration basé sur la légitime séparation des fonctions, une forte implication et une cohésion à entretenir en continu.
- Les agent-e-s *sympas* actuel-le-s sont des habitant-e-s intégré-e-s.
- La diversité des rôles des agent-e-s *sympas* est essentielle pour servir le projet communal.
- Une formation standardisée qui donne une cohérence intercommunale et socialise les agent-e-s *sympas*.
- Les stratégies de communication pour rendre visible le projet doivent rejoindre tous les types d'habitant-e-s pour favoriser l'implication la plus diversifiée possible.
- Les actions «*sympas*» menées et envisagées concrétisent déjà les trois orientations de tout projet «*Communes sympas*».

*Le Mémento :
produit du projet pilote cantonal «*Communes sympas – Gemeinsam in der Gemeinde*»*

*Tout savoir sur
les projets des
communes*

Le Mémento entend rassembler l'expérience du projet pilote cantonal et mutualiser les pratiques et savoir-faire des communes. Il les systématisé pour en faire un recueil de repères, à disposition de toutes les communes du canton de Fribourg qui souhaitent renforcer la participation de leurs habitant-e-s au travers de l'amélioration de la qualité de vie.

Il réunit également des outils concrets afin qu'elles sachent s'y prendre pour mettre en place de tels projets communaux, en s'appuyant sur les exemples menés.

👉 *Bonnes pratiques*

😊 *Réalisations*

🗣 *Témoignages*

🛠 *Outils*

Le Mémento met en forme le processus de conduite de tout projet «Communes sympas» en 4 étapes :

1. Initier le projet.
2. Le préparer.
3. Le mettre en œuvre.
4. Le pérenniser ou le clore.

Il explique comment réaliser concrètement un projet «Communes sympas» à travers des :

- Bonnes pratiques sous forme de fiches de présentation des activités principales et des acteurs concernés.
- Réalisations et
- Témoignages tirés des projets réels expérimentés.
- Outils créés pour les mener.

Qu'est-ce que le projet «Communes sympas» ?

*Une volonté
politique*

→ *Qualité
de vie*

→ *Vivre
ensemble*

→ *Cohésion
sociale /
intégration
sociale*

Le projet «Communes sympas» porte sur le développement du vivre ensemble, l'intérêt à renforcer la qualité de vie et la prise en compte de chacun-e (indépendamment de l'âge, de la nationalité, du genre, du quartier, etc.).

Dans toutes les communes, des activités, des projets, des événements qui favorisent la qualité de vie et la cohésion sociale sont déjà réalisés. Le projet «Communes sympas» renforce ces actions en favorisant la connaissance mutuelle, la mise en lien et la coopération des acteurs locaux (instances politiques et associatives, habitant-e-s, etc.) ; il offre aux habitant-e-s qui s'engagent ou souhaitent s'engager des compétences plus approfondies par le biais d'une formation.

Ainsi, en menant le projet «Communes sympas», la commune décide clairement de donner des moyens pour que, sur son territoire, un esprit «sympa» enrichisse ce qui se vit, se fait déjà.

Le projet «Communes sympas» va donc encourager des habitant-e-s à se former pour développer de nouvelles habiletés qui pourront être utilisées dans les activités de tous les jours et/ou mises en œuvre dans les associations, groupes, collectifs qui mènent des actions ou organisent des événements, mais également pour «contaminer» de cet esprit «sympa» d'autres pratiques existantes.

*L'esprit
«Communes
sympas»*

«Aller vers»

*Être acteur/trice de la
qualité de vie et du (bien)
vivre ensemble*

*Donner des ressources
et renforcer ce qui «va
bien» plutôt que «lutter
contre»*

Plutôt que d'attendre que les habitant-e-s viennent chercher des prestations offertes par la commune ou par d'autres associations/collectifs, le projet «Communes sympas» propose de rejoindre les habitant-e-s dans les lieux de vie et de développer avec eux/elles les actions proposées.  45

Le projet «Communes sympas» **considère que tous/tes, chacun-e, habitant-e-s ou organismes et groupes, sont des acteurs** de promotion, capables de contribuer à favoriser des actions positives collectives et individuelles («sympas») en s'investissant avec leurs capacités, leurs ressources et leurs motivations.

Le projet «Communes sympas» favorise l'échange et le dialogue, l'écoute et la communication ; il permet aux habitant-e-s de créer et de préserver des liens.

Le projet «Communes sympas» propose de quitter la logique de «lutte contre des problèmes» pour promouvoir le «positif» et cultiver une meilleure qualité de vie. Il renforce les capacités d'agir des habitant-e-s et des collectifs pour **développer des projets participatifs qui agissent sur la qualité de vie et la cohésion sociale** : Il s'agit de **prévenir les problèmes plutôt que d'y réagir**.  44

Une formation d'Agent-e-s sympas pour

→ *Valoriser l'engagement des habitant-e-s*

→ *Donner des ressources et des compétences*

Des agent-e-s sympas

Le projet «Communes sympas» consiste aussi à **offrir une formation d'une trentaine d'heures à des habitant-e-s qui sont engagé-e-s ou le seront dans des projets ou des collectifs pour les doter de savoirs, de savoir-faire et surtout de développer des attitudes, un esprit (savoir-être) utiles à être des «acteurs/trices de prévention»**, nommé-e-s des «agent-e-s sympas».  2.3

Il manifeste la reconnaissance de la commune pour les habitant-e-s qui s'investissent et font vivre l'esprit «Communes sympas».

La formation est dispensée sur plusieurs périodes de trois heures en proposant différentes thématiques, telles que :

- La construction de l'être humain.
- La relation centrée sur la personne.
- La connaissance de l'espace social communal.
- L'attitude responsable.
- La gestion des conflits et des comportements agressifs.
- Le pouvoir/autorité – cadre/repères.
- La conduite de réunion.
- L'intégration et la pluriculturalité.
- La relation, ses jeux et ses enjeux.

La commune va :

- **Choisir les modules/thèmes en collaboration avec l'institution de formation.**  1.3
- **Déterminer quelles personnes elle souhaite atteindre et les inviter à se former** (migrant-e-s, jeunes et plus âgé-e-s, habitant-e-s depuis peu ou natif-ve-s, etc.).  2.4

La formation contribue à enrichir des compétences pour développer un rôle nouveau, dénommé «**agent-e sympa**».

Les agent-e-s sympas sont appelé-e-s à «être dans une attitude sympa», qui, par l'exemple, pourrait stimuler les relations entre les habitant-e-s et améliorer le vivre ensemble.  2.3  48

Des actions «sympas»

Le projet «Communes sympas» contribue, notamment grâce aux agent-e-s sympas et sur la base de ce qui se fait déjà, à développer des actions «sympas» (qui sont imprégnées de cette logique de l'«aller vers», de la promotion de la qualité de vie) :

- **Projets et activités individuelles** : entraide entre voisin-e-s, parrainage pour accueillir une famille migrante, aide pour des démarches administratives, accompagnement individuel, etc.
- **Projets et activités collectives** : manifestations, rencontre interculturelle, fêtes de quartiers, tournoi coopératif, développement d'offres (cours de langue, accueils, mise à disposition de lieux publics, etc.).

La commune se trouve ainsi enrichie de projets qui favorisent le vivre ensemble; l'esprit «sympa» peut vivre dans de nombreuses activités (culturelles, sportives, d'entraide et de services, musicales, de voisinage, d'intégration, etc.) qui renforcent la qualité de vie.

Chaque commune peut ainsi développer l'orientation qui fait sens pour elle : favoriser la cohésion sociale par l'intégration des migrant-e-s ? Par le renforcement des liens intergénérationnels ? Par un décloisonnement entre les quartiers ? Etc.

Par le projet «Communes sympas», la commune renforce sa cohésion sociale (face aux risques d'exclusion et de conflits sociaux), parce que les habitant-e-s et les acteurs collectifs ont développé des modes efficaces de vivre ensemble.

Ressources

■ 45 [J.-P-Helbling, Syndic de Marly : Accueil des nouveaux arrivants à Marly \(vision large de l'intégration, pas seulement les migrant-e-s\)](#)

■ 44 [J.-P-Helbling, Syndic de Marly : Création de la commission «Marly Sympa» : passage du «lutter contre» au «promouvoir»](#)

■ 48 [M. Favre, Responsable de L'étrier, Marly : Déplacer des grains de sable \(esprit : plutôt «être» que «faire», valoriser les petits gestes\)](#)



Initier un projet

«Communes sympa»

1.1 Convaincre de la plus-value du projet «Communes sympas»

1.2 Promouvoir le projet «Communes sympas»

1.3 Faire un état des lieux et y inscrire le projet «Communes sympas»

1.4 Garantir les ressources du projet «Communes sympas»

1.5 Créer la structure du projet «Communes sympas»

Convaincre de la plus-value du projet «Communes sympas»

Qui ?

Différents acteurs peuvent faire découvrir le projet «Communes sympas» à leur commune :

- Le Conseil communal, un-e conseiller/ère communal-e, des membres du Conseil général...
- Un groupe d'intérêts, une association...
- Un parti politique, une communauté...

Quoi ?

Il s'agit de :

- Présenter le projet dans ses diverses dimensions.  0
- Montrer quels avantages il pourrait apporter à la commune.
- Faire des liens entre des réalités communales et des besoins existants.

Comment ?

Le projet «Communes sympas» permet de développer un esprit «sympa» :

Il valorise ce qui se fait déjà sur la commune pour renforcer les liens sociaux, le vivre ensemble et la participation. Il n'est pas onéreux, car il s'appuie sur ce qui est existant, les réseaux actifs, les groupes locaux déjà impliqués, etc.  43

Il donne aux personnes souhaitant s'engager au niveau local des instruments utiles.

Le projet «Communes sympas» peut apporter des plus-values :

Au travers de la formation, qui est offerte, il permet de développer les compétences des habitant-e-s qui se forment pour être des acteurs de prévention.  55

→ La commune bénéficie ainsi d'agent-e-s sympas qui sont des multiplicateurs/trices et des messagersères d'un style de vie «sympa».

Les agent-e-s sympas pourront, là où ils/elles œuvrent déjà, enrichir leur engagement et relayer les idées, demandes, contributions des un-e-s et des autres.

→ La commune est plus proche de ses habitant-e-s («aller vers») ; elle travaille avec des «relais» ; elle peut anticiper des problèmes de toute nature, mais surtout donner des moyens pour promouvoir le «bien vivre ensemble».

Ainsi, des actions «sympas» pourront naître qui favorisent la convivialité, la qualité de vie.

→ La commune accentue le développement des ressources plutôt que la gestion des risques ou la lutte contre des difficultés.

Ressources

■ 43 [M.-A. Rochat, Président commission «Bulle Sympa» – Café citoyen \(«aller-vers»\)](#)

■ 55 [M.-A. Rochat, Président «Bulle Sympa» : Origine de «Bulle Sympa» : Commission «Jeunesse et famille» qui a voulu se donner une nouvelle impulsion](#)

Promouvoir le projet «Communes sympas»

Qui ?

En lien avec le **Conseil général**, qui octroie des budgets, le **Conseil communal** décide si la commune initie le projet «Communes sympas».

Le **Conseil communal** associe les autres acteurs qui se sont montrés intéressés par ce projet.  1.1

Quoi ?

Le **Conseil communal** décide de promouvoir et de soutenir le projet «Communes sympas» ; les ressources nécessaires sont mises à disposition.

Comment ?

Volonté de se lancer

Le **Conseil communal** définit l'organisation du projet «Communes sympas»  1.5 :

- **Il peut nommer une commission «Communes sympas» ou un groupe de travail *ad hoc*.** Si une commission existe déjà (commission de la jeunesse ou de l'intégration), elle peut élargir ses responsabilités et assumer celles liées au projet «Communes sympas», voire retrouver un nouveau souffle. Sinon, une commission est créée spécifiquement pour conduire le projet «Communes sympas»  55. Ce choix oriente la thématique d'entrée dans le projet : certaines communes sont entrées par le thème de l'intégration globale, comprise comme un moyen de bien vivre ensemble ; d'autres par celui de la qualité de vie, des liens intergénérationnels, etc.

Volonté d'organiser

- **Il compose la commission en étant attentif à la représentativité des différents acteurs concernés** : des acteurs politiques, pour favoriser l'appui au projet et sa légitimité, et des acteurs civils (représentant-e-s des associations, communautés, quartiers, populations spécifiques, etc.), pour prendre en compte les différentes réalités locales, leurs enjeux et rejoindre les attentes des habitant-e-s.

- **Il choisit un-e coordinateur/trice local-e** : dans la plupart des communes du projet pilote, un-e animateur/trice socioculturel-le déjà engagé-e dans la commune est nommé-e. Il est aussi possible de choisir une personne engagée spécifiquement dans un projet communal préexistant  21 ou un collectif actif sur une thématique (de l'intégration des migrant-e-s, par exemple), sans être nécessairement un-e professionnel-le du travail social.

**Volonté
d'agir**

Le Conseil communal valide les axes prioritaires du projet, son orientation et délègue l'élaboration d'objectifs à la commission «Commune sympas» mandatée et au/à la coordinateur/trice : en effet, la commission va se mettre au travail pour définir le projet «Communes sympas» et le profil des agent-e-s sympas de manière participative ✎ 20 / ✎ 41, repérer et solliciter les habitant-e-s intéressé-e-s à se former, organiser la formation... Le Conseil communal reste celui qui «garde le cap» et valide.

**Volonté
de faire savoir**

Le Conseil communal développe une ligne claire de communication auprès des habitant-e-s : dès que les orientations sont validées et les objectifs fixés, il contribue à faire connaître le projet «Communes sympas» de multiples façons : un événement mobilisateur dans un espace significatif ☺ 15, une diffusion spécifique avec un concours pour la création d'un logo «Communes sympas» ☺ 11 / ☺ 12, un tout ménage ☺ 24, etc.

**Volonté
de suivre**

Le Conseil communal continuera de montrer son soutien au projet «Communes sympas»: il sera présent et actif lors de la réalisation des actions «sympas» pour rencontrer et dialoguer avec les habitant-e-s et tous les acteurs locaux.

Ressources

➡ 55 [M.-A. Rochat, Président «Bulle Sympa» : Origine de «Bulle Sympa» : Commission «Jeunesse et famille» qui a voulu se donner une nouvelle impulsion](#)

☺ 21 [Article : Guin gagne le prix principal «Commune bénévole» 2011](#)

✎ 20 [Atelier participatif 1 : Définir les orientations du projet «Communes sympas»](#)

✎ 41 [Atelier participatif 1 : Villars-sur-Glâne – Rencontre de la commission «VillarSympa», des partenaires du projet «Communes sympas» et des invité-e-s](#)

☺ 15 [Flyer : «Bulle Sympa» – Rencontre au Parc du Vieux Comté](#)

☺ 11 [Logo «Bulle Sympa»](#)

☺ 12 [Logo «Marly Sympa»](#)

☺ 24 [Flyer : La commune de Villars-sur-Glâne invite ses habitants pour vous présenter «VillarSympa»](#)

Faire un état des lieux et y inscrire le projet «Communes sympas»

Qui ?

Acteurs décisionnels :

- Le Conseil communal, le/la conseiller/ère communal-e en charge du dossier «Communes sympas».
- La commission «Communes sympas», si elle est déjà nommée.
- Le/la coordinateur/trice local-e, si il/elle est déjà nommé-e.
- Un groupe de travail *ad hoc*.

Acteurs exécutants :

Cet état des lieux peut se faire en s'associant à ou en mandatant d'autres acteurs :

- Un groupe de travail *ad hoc* mandaté qui réunit les compétences pour le faire.
- Un-e spécialiste externe.

Population ou groupe-s concerné-e-s :

Un état des lieux peut aussi se faire de manière participative en sollicitant la population de la commune ou des groupes particuliers dont on voudrait avoir l'avis (les jeunes, les habitant-e-s d'un quartier, les personnes âgées, etc.).

Quoi ?

Un état des lieux peut se faire par étapes, sur des domaines différents :

- S'il est mené avant le projet «Communes sympas», il **détermine l'«entrée en projet»** : la commune décide de partir des questions de qualité de vie, de l'intégration des générations ou des migrant-e-s, du développement durable ou de toute autre thématique, dans l'idée de renforcer ce qui existe déjà ; il met également **en évidence les ressources de la commune**, sur lesquelles le projet «Communes sympas» peut s'appuyer pour se développer. L'état des lieux permet de donner son sens au projet.  53
- S'il est mené au cours du projet «Communes sympas», il permet de **mieux comprendre un domaine d'action** ou une thématique et/ou de **réorienter, d'ajuster** le projet «Communes sympas».

Un état des lieux peut s'appuyer sur des documentations et des enquêtes préalables, des rapports ou des statistiques existantes dans la commune ou être réalisé *ad hoc*.

Comment ?

L'état des lieux des réalités communales
 a plusieurs utilités



- **Mobiliser et communiquer :**
 Construire un état des lieux de manière participative, en sollicitant les quartiers, les habitant-e-s concerné-e-s, permet de rendre sensibles au «bien vivre ensemble», d'enclencher une réflexion collective sur la qualité de vie et de faire participer!
- **Valoriser les atouts de la commune :**
 Mettre en lumière tout ce qui se fait, se vit dans la commune sous l'angle des ressources (ce qui est positif renforce le sentiment d'appartenance et de responsabilité). ☺ 33
- **Documenter les ressources et les problématiques existantes :**
 Situer dans quels domaines la commune a ses forces et dans lesquels elle devrait pouvoir se développer et améliorer ses prestations ; élaborer une image actualisée, une identité communale.

et peut se faire
 de manières diverses



- Enquête «cartes postales»
- Questionnaire tout ménage dans les langues existant dans la commune
- Atelier participatif avec les habitant-e-s ☺ 41 / ☹ 20 / ☺ 18 / ☺ 19
- Consultation participative, sous forme de «Café du monde» dans les quartiers ☺ 26 / ☹ 25
- Consultation de groupes de population (lors d'un tournoi de foot, à la sortie d'un spectacle, lors d'une fête telle que la St-Nicolas, le St-Martinsmarkt, via les écolier-ère-s ou les agent-e-s sympas, etc.) ☺ 42
- Enquête mobile à vélo ☺ 27
- Sondage dans le journal communal ☺ 10
- Micro trottoir mené par les jeunes des écoles dans leur quartier
- Concours photographique (par iPhone) : «Ce qui est sympa dans notre commune ?»
- Radio locale : appel à témoignages sur des réalités de vie diverses, rubrique des projets «sympas», «minute des bonnes nouvelles», etc.
- Etude documentaire...

→ et donner ainsi un message d'engagement politique à propos de la qualité de vie.

Ressources

- 53 [G. Müller, Coordinateur «Düdingen gemeinsam» : Origine du projet «Düdingen gemeinsam» : volonté de travailler sur la thématique de l'intégration en allant plus loin de ce qui était déjà fait \(cours d'allemand\)](#)
- ☺ 33 [Affiche : CS Villars-sur-Glâne](#)
- ❖ 41 [Atelier participatif 1 : Villars-sur-Glâne – Rencontre de la commission «VillarSympa», des partenaires du projet «Communes sympas» et des invité-e-s](#)
- ❖ 20 [Atelier participatif 1 : Définir les orientations du projet «Communes sympas»](#)
- ☺ 18 [Die Haltung «Gemeinsam in der Gemeinde»](#)
- ☺ 19 [L'esprit «Communes sympas»](#)
- ☺ 26 [Extraits & photos : «La qualité de vie dans la commune» : diagnostic social participatif et prospectif, sous forme de recherche-action](#)
- ❖ 25 [Café du monde – World café](#)
- ☺ 42 [Martinsmarkt Gemeinde Düdingen](#)
- ☺ 27 [Affiche enquête mobile à vélo, «EstaSympa»](#)
- ☺ 10 [Sondage QDV: et pour les citoyens](#)

Garantir les ressources du projet «Communes sympas»

Qui ?

Le **Conseil communal** ou un-e **Conseiller/ère communal-e** qui porte l'idée de se lancer dans le projet «Communes sympas».

Il/elle établit un budget et recherche les financements (en collaboration avec la commission «Communes sympas», si elle est déjà nommée à ce stade).

Dans la phase pilote, tout projet «Communes sympas » est soutenu par le canton. Pour les années prochaines, un prolongement du financement cantonal est prévu pour de nouvelles communes participantes.

Quoi ?

Les ressources nécessaires sont essentiellement des **financements**, mais aussi de la **légitimité**, des **compétences**, voire des **infrastructures** et du **temps**.

→ **Financièrement**, il s'agit de garantir ce qui est requis sur la base d'un budget, lui-même délimité par les activités et les objectifs du projet «Communes sympas»

 1.1 :

- Les frais de communication et de diffusion : publicité, recrutement des personnes intéressées à se former, à s'impliquer dans la commission «Communes sympas».
- Le financement de la formation «Agent-e-s sympas», une dizaine de modules pour 8 à 15 personnes.
- Le financement de l'activité du/de la coordinateur/trice local-e (dans certains cas, cette activité peut être bénévole).
- Les frais éventuels d'un état des lieux plus ou moins conséquent.
- Les frais liés à toutes les actions «sympas» qui pourraient être développées.

→ La **légitimité** et la **conviction** sont données par les acteurs politiques qui manifestent et communiquent régulièrement leur engagement pour le développement de la qualité de vie.

→ Les **compétences requises** pour mener le projet sont diverses : gestion et conduite de projet, communication et négociation, capacité à motiver et à faire participer, organiser et évaluer.

→ Les **infrastructures** sont essentiellement liées aux locaux pour les cours et les espaces pour d'éventuels projets «sympas».

→ Le **temps**, pour les divers acteurs impliqués, peut être une ressource bien différente si l'engagement est bénévole ou s'il prend place dans l'activité professionnelle rémunérée.

Comment ?

- Inscrire, si possible, le projet «Communes sympas» dans une **ligne budgétaire existante**, ce qui permet d'envisager une certaine pérennisation.
- Et/ou **rechercher des financements** complémentaires auprès d'instances tierces en lien avec les actions «sympas».
- S'appuyer sur une **organisation claire de projet**. ( [1.5](#))

Créer la structure du projet «Communes sympas»

Qui ?

Différents acteurs participent à la conduite du projet «Communes sympas» ( [Autorités politiques communales](#) ;  [Commission «Communes Sympas»](#) ;  [Coordinateur/trice du projet «Communes sympas»](#) ;  [Agent-e sympa](#)) :

- **Le Conseil communal (décisions)** : va prendre les décisions d'orientation et notamment désigner le groupe porteur.
- **La commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc*** (pilotage), institué-e expressément ou issu-e d'une instance déjà existante : conduit le projet au fil des étapes.
- **Le ou la coordinateur/trice du projet** : coordonne et soutient les agent-e-s sympas.
- **Les agent-e-s sympas** : mènent le projet «Communes sympas» avec les habitant-e-s.
- **Les autres organismes et services communaux** (police de proximité, école, voirie, associations, quartiers, centre d'animation ...) : sont en support aux actions menées.

Quoi ?

Les collaborations et les différents acteurs se mettent d'accord sur leur façon de s'organiser, de prendre des décisions, de vérifier l'avancement des activités et l'utilisation des ressources, sur les modes de communication et d'information ainsi que la traçabilité des activités, etc.  49

La structure du projet doit permettre de :

- Réaliser, en complémentarité, grâce à chacun des acteurs, toutes les activités requises par chacune des étapes du projet «Communes sympas» (initier, préparer, mettre en œuvre, évaluer et poursuivre ou clore le projet).
- Faire face à des imprévus et des développements.

Comment ?

La structure d'un projet «Communes sympas» se constitue :

- **Par désignation** : il s'agit de choisir des membres représentatifs pour former la commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc* ; de solliciter et d'engager un-e coordinateur/trice et d'impliquer des agent-e-s sympas.
- **Par l'établissement des responsabilités** : cahier des charges, lettre de mission pour chaque acteur, par exemple.

Elle guide le projet «Communes sympas» grâce à :

- Des objectifs et/ou des mandats clairs.
- Des activités de coordination, des modes de communication, un devoir d'information.
- Des prises de décisions et des procès-verbaux, notes (traçabilité et mémoire du projet).
- Des mécanismes et des modes d'évaluation.

Ressources

49 [D. Aebscher, Conseiller communal d'Estavayer-le-Lac et Président de la commission «EstaSympa» : Origine du projet «EstaSympa» \(maintenir les acquis du projet «Des Ponts sur la Broye»\) - création de la commission – objectifs du projet «EstaSympa» – mise en place de sous-groupes qui organisent des activités](#)



Préparer le projet

«Communes sympa»

2.1 Définir les orientations du projet «Communes sympas»

2.2 Communiquer et faire envie

2.3 Dessiner le portrait des agent-e-s sympas

2.4 Approcher les agent-e-s sympas potentiel-le-s

2.5 Motiver et inviter à la formation «Agent-e-s sympas»

2.6 Définir les contenus et le sens de la formation «Agent-e-s sympas»

Définir les orientations du projet «Communes sympas»

Qui ?

La définition des orientations du projet «Communes sympas», adaptées à la commune, appartient :

- Aux instances politiques communales.
- À la commission «Communes sympas» (ou autre organisme *ad hoc*) qui est déléguée par les instances politiques.
- À la population.

Quoi ?

La commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc* dès lors réfléchit à l'orientation générale que la commune souhaite donner au projet  **o** :

- Elle s'appuie sur les bonnes raisons de devenir membre du projet «Communes sympas»  **1.1**, sur l'état des réalités communales  **1.4** pour y inscrire le projet «Communes sympas».
- Elle s'appuie sur des diagnostics et un état des lieux.  **1.3** /  **58** /  **10**
- Elle détermine les finalités du projet et fixe, dans les grandes lignes, le contenu de la formation  **2.6** et le profil des agent-e-s sympas.  **2.3**
- Elle définit la thématique qui guidera notamment la communication et la diffusion.  **15**
- Elle confirme les valeurs qui guident le projet «Communes sympas».  **2**
- Elle laissera volontairement cette orientation relativement ouverte afin que les différents acteurs de la commune puissent s'y projeter et la faire évoluer au gré de leurs réalités/besoins/idées.

Comment ?

Pour définir les orientations du projet, il est important de tenir compte de ce qui se fait déjà dans la commune (au niveau notamment de la vie associative, des manifestations, des mesures d'intégration,...) et de définir ce que l'on vise (favoriser l'intégration, agir pour le vivre ensemble, promouvoir le bien-être, par exemple).

Le projet «Communes sympas» peut s'inscrire dans l'existant en prenant appui sur des initiatives déjà réalisées  **42** ou répondre à des situations nouvelles.  **28** /  **55**

→ **Définir des orientations adéquates, réalistes et partagées**

Différents critères peuvent être pris en compte pour définir les orientations : besoins de la commune, souhaits des habitant-e-s, expériences dans d'autres communes, degré de participation des différents acteurs de la commune (politique, associations, écoles, quartiers, habitant-e-s, etc.).

Des orientations claires favorisent l'engagement des différents acteurs, en particulier des future-e-s agent-e-s *sympas* ; elles sont indispensables pour promouvoir le projet «Communes *sympas*» et susciter l'adhésion. Elles doivent ainsi rejoindre les besoins et souhaits des acteurs. ↗ 20 / ↗ 41

→ **Mener un processus pour décider des orientations**

La décision des orientations s'appuie sur une bonne connaissance des réalités communales (existant, besoins et souhaits des différents quartiers, organismes et groupes de populations).  1.3

Quelques moyens pouvant contribuer à la prise de décision :

- Discussions avec les acteurs politiques et administratifs (police, école, animation jeunesse ou centre de jour des ainé-e-s), associatifs (sport, culture, social) ou la population (quartiers).
- Sondages, par questionnaire, auprès de la population/de groupes spécifiques.
- Séances de discussion avec la population, les associations.  43
- Contacts informels au quotidien.
- Échanges avec d'autres communes.
- Séances internes de réflexion de la commission «Communes *sympas*».

Idéalement, les orientations seront mises par écrit pour assurer leur conservation (par exemple, procès-verbaux) et leur partage.

La question de leur diffusion et de l'information est centrale : des échanges réguliers avec les acteurs concernés permettent de s'assurer de leur adhésion aux orientations du projet  2.2 et de réaliser les ajustements nécessaires.

Ressources

- 58 [Film Marly sympa : la consultation dans les cafés «Marly Sympa»](#)
- ☺ 10 [Sondage QDV : bulletin communal : «Bulle Sympa», une initiative avec et pour les citoyens](#)
- ☺ 15 [Flyer : «Bulle Sympa» – Rencontre au Parc du Vieux Comté](#)
- ☺ 2 [Valeurs incontournables dans le rôle d'agent-e sympa et acceptées par la commission «Bulle Sympa»](#)
- ☺ 42 [Martinsmarkt Gemeinde Düdingen](#)
- ☒ 28 [Entrées en projets... tout projet part d'une situation qui l'enclenche](#)
- 55 [M.-A. Rochat, Président «Bulle Sympa» : Origine de «Bulle Sympa» : Commission «Jeunesse et famille» qui a voulu se donner une nouvelle impulsion](#)
- ☒ 20 [Atelier participatif 1 : Définir les orientations du projet «Communes sympas»](#)
- ☒ 41 [Atelier participatif 1 : Villars-sur-Glâne – Rencontre de la commission «VillarSympa», des partenaires du projet «Communes sympas» et des invité-e-s](#)
- 43 [M.-A. Rochat, Président commission «Bulle Sympa» – Café citoyen \(«aller-vers»\)](#)

Communiquer et faire envie

Qui ?

La communication est une stratégie fondamentale pour enclencher le projet «Communes sympas» et rallier des agent-e-s sympas.

Les acteurs en la matière sont :

- **Les politiques.**
- **La commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc*.**
- **Le ou la coordinateur/trice.**

Quoi ?

La communication vise à :

- **Faire connaître l'esprit «Communes sympas»** ( o) auprès des habitant-e-s, en précisant ce qu'est le projet «Communes sympas», mais aussi ce qu'il n'est pas.

Exemples :

→ Préciser que les agent-e-s sympas sont des habitant-e-s qui ont pour principale mission de promouvoir l'esprit «sympa» au travers de leur façon d'être et de leur engagement actuel («sans nécessairement devoir faire plus»).

→ Faire savoir que la formation offerte peut être une occasion pour devenir un-e agent-e sympa et une possibilité pour commencer à s'engager dans un projet (ils/elles ne sont pas des «employé-e-s à bon marché»).

→ Bien montrer que le projet vise d'abord un objectif positif (renforcer les liens plutôt que «lutter contre l'insécurité» ou renforcer la participation plutôt que «combattre l'isolement des aîné-e-s»), qu'il est aussi important de promouvoir l'attitude «sympa» que de développer des actions «sympas».

- **Susciter l'implication des habitant-e-s**, à différents niveaux et de multiples façons (donner leur avis sur les orientations du projet, devenir agent-e sympa, participer à une action «sympa», vivre l'esprit «sympa» au quotidien...).
- Tout au long du projet, la communication **rend compte des actions «sympas» menées, des projets qui favorisent la qualité de vie.** 😊 4

Comment ?

Différentes activités qui ont lieu au cours du projet «Communes sympas» peuvent être des **occasions de communiquer** sur ce projet et de **donner envie aux habitant-e-s de s'impliquer**.  1.3 /  2.1 /  2.3 /  2.4 /  3.6 /  3.7 /  4.1 /  16

Différents modes de diffusion de l'information sont envisageables :

- Utiliser des **moyens de communication ordinaires** ou déjà utilisés dans la commune : un tout ménage  24, un article dans un journal local  10, une information sur le site internet de la commune, le bulletin d'information communal, etc.
- Utiliser des **réseaux de communication interpersonnelle** : des personnes-relais (représentant-e-s de communautés, personnes-clés de la commune, etc.) pour faire passer l'information.
- Organiser des **rencontres pour informer** : séances d'information (ouvertes à tou-t-e-s les habitant-e-s et ou ciblées sur certaines catégories de la population), présence lors de manifestations existantes, visites dans les quartiers)  58.

La communication doit être adaptée aux différents publics auxquels elle s'adresse (communautés de migrant-e-s, habitant-e-s de longue date, personnes âgées, jeunes, personnes pas ou peu impliquées dans la vie de la commune...) : **langue-s** (traductions?), **style de langage** et **supports utilisés**.

Il est utile de favoriser les modalités de communication qui, outre à transmettre des informations, **suscitent l'implication des habitant-e-s** :

- Un concours pour l'élaboration d'un logo «Communes sympas».
- Un sondage sur la qualité de vie dans la commune.  10
- Une invitation à prendre part à une séance ou une activité.  24 /  41
- Etc.

L'atelier participatif 1  2.6, organisé en début de projet, peut être l'occasion de récolter des idées auprès de la population sur la stratégie à adopter pour communiquer le projet «Communes sympas». De cette manière, la communication peut être adaptée au contexte communal et aux publics concernés.

Ressources

- 😊 4 [Flyer : Rencontres à travers le folklore \(«EstaSympa»\)](#)
- 😊 16 [Séance d'information : Villars-sur-Glâne – Rencontre pour la présentation du projet «Communes sympas»](#)
- 😊 24 [Flyer : La commune de Villars-sur-Glâne invite ses habitants pour vous présenter «VillarSympa»](#)
- 😊 10 [Sondage QDV : bulletin communal : «Bulle Sympa», une initiative avec et pour les citoyens](#)
- 💬 58 [Film Marly sympa : la consultation dans les cafés «Marly Sympa»](#)
- 🛠 41 [Atelier participatif 1 : Villars-sur-Glâne – Rencontre de la commission «VillarSympa», des partenaires du projet «Communes sympas» et des invité-e-s](#)

Dessiner le portrait des agent-e-s sympas

Qui ?

Plusieurs acteurs peuvent contribuer à définir le **profil** et **rôle** des **agent-e-s sympas** :

- **Le Conseil communal.**
- **La commission «Communes sympas»** ou autre organisme *ad hoc*.
- **Le ou la coordinateur/trice.**
- **La population.**

Quoi ?

C'est en fonction des orientations du projet «Communes sympas» qu'il y a lieu de réfléchir au **profil** d'agent-e sympa et qu'il est important d'inviter les personnes susceptibles d'entrer en formation et de devenir des agent-e-s sympas.

Des **critères** pour définir le portait des agent-e-s sympas sont à mettre en place, par exemple :

- **La proximité aux orientations thématiques du projet** : bénévoles, représentant-e-s d'associations, de communautés, personnes-clés des services communaux (par exemple, animation jeunesse, police de proximité, concierges, conducteurs/trices de bus).
- **Une bonne représentation de la population** : âge, hommes et femmes, quartiers, origine, implication dans les activités de la commune.

La formulation participative des critères renforce la compréhension partagée des orientations et garantit l'adhésion au projet «Communes sympas». L'utilisation des critères doit rester souple : le profil des agent-e-s se construit en fonction des besoins et des attentes de la commune ; il peut évoluer d'une volée à l'autre.

Le rôle : le projet «Communes sympas» n'attribue pas de rôle ni de fonction pré-définis aux agent-e-s sympas. Cependant, chaque agent-e sympa peut développer des rôles différents au fil du temps, au gré des activités menées. Différents rôles sont possibles, parmi lesquels¹³ :

- **Acteur – initiateur/trice** → initie et organise des projets ; impliqué-e ; investi-e ; fait valoir des idées ; a un esprit d'initiative.

¹³ Ces rôles ont été proposés par les participant-e-s dans le cadre des ateliers introductifs du projet pilote.

- **Animateur/trice – inspirateur/trice** → promeut des valeurs ; favorise l'émergence et la mise en œuvre de projets ; apporte une idée de changement ; doit sensibiliser ; transmet la responsabilité ; est un «essaimeur positif».
- **Multiplicateur/trice** → est là pour révéler les besoins, les envies, mais aussi les ressources des habitant-e-s ; peut aussi servir d'exemple ; ses actions (son savoir-faire) et ses attitudes (son savoir-être) devraient se démultiplier, avoir un effet boule de neige ; donne envie d'avoir cette même attitude.
- **Médiateur/trice** → peut intervenir en cas de conflits (dans la rue, entre voisins, ...) et contribue à résoudre les problèmes de manière non-violente ; ce rôle de médiateur/trice permet de faciliter le dialogue entre différentes catégories de la population et de créer un sentiment de sécurité.
- **Observateur/trice** → est là pour découvrir et faire émerger les ressources des habitant-e-s ; sait récolter des sentiments, les demandes, les envies et les besoins de la population.
- **Réseauteur/teuse** → doit pouvoir provoquer les liens, entrer en contact, «aller vers» ; crée des réseaux, fait des ramifications ; peut favoriser les liens, pas uniquement au sein de son quartier, mais aussi avec les autres habitant-e-s, le monde politique et les associations.

Comment ?

Les profils et rôles des agent-e-s sympas sont à déterminer en fonction des orientations du projet «Communes sympas».

L'atelier participatif 1  2.6 peut permettre de définir, avec les habitant-e-s, les profils et rôles des agent-e-s qui sont à privilégier, en lien avec les orientations choisies pour le projet «Communes sympas».

Approcher les agent-e-s sympas potentiel-le-s

Qui ?

La commission «Communes *sympas*», autre organisme *ad hoc*, le ou la coordinateur/trice.

Quoi ?

Ils déterminent une **stratégie pour approcher les personnes susceptibles d'être intéressées** à devenir des agent-e-s sympas, en tenant compte du portrait des agent-e-s qui a été dressé en amont  2.3 /  2.5

Comment ?

Les **stratégies d'approche** sont en fonction du contexte communal et peuvent notamment prendre les formes suivantes :

- **Créer des événements, communiquer** pour faire connaître le projet «Communes *sympas*» et mobiliser les habitant-e-s :
 - Atelier participatif 1  41 qui a lieu en début de projet.
 - Séance d'information dans laquelle le projet est présenté (par ex. durant l'atelier participatif 1).
 - Toute communication faite en lien avec le projet (sur le site de la commune, lorsqu'un article paraît dans la presse ☺ 10, en indiquant les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'intérêt (le/la coordinateur/trice, par ex.).
- **Soliciter des multiplicateurs/trices** (associations, communautés, services communaux, etc.) qui peuvent toucher personnellement des habitant-e-s de leur réseau (ce qui correspond bien à l'esprit «sympa», «aller vers» et activer des liens personnels).
- **Inviter directement des habitant-e-s** connu-e-s par les acteurs déjà impliqués dans le projet à partir de leur «carnet d'adresses» (membres de la commission, conseiller/ère communal-e, agent-e sympa déjà inscrit-e, etc.).

Ressources

 **41** Atelier participatif 1 : Villars-sur-Glâne – Rencontre de la commission «VillarSympa», des partenaires du projet «Communes sympas» et des invité-e-s

 **10** Sondage QDV: bulletin communal : «Bulle Sympa», une initiative avec et pour les citoyens

Motiver et inviter à la formation «Agent-e-s sympas»

Qui ?

La commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc* se charge de motiver et inviter les futur-e-s participant-e-s à la formation «Agent-e-s sympas».

Elle peut demander l'appui du Conseil communal ou de partenaires comme les associations.

Quoi ?

Cette étape du projet vise à recruter les habitant-e-s qui suivront la formation «Agent-e-s sympas» 😊 3. Un premier contact a déjà eu lieu avec les participant-e-s potentiel-le-s pour faire connaître la formation. ↗ 2.4

Il s'agit à présent de présenter la formation «Agent-e-s sympas» aux personnes intéressées, d'évoquer les attentes réciproques – celles de la commune et des participant-e-s – et de créer un climat propice à l'engagement. Cette présentation se fait idéalement en réunissant toutes les personnes intéressées par la formation et en présence des représentant-e-s des différents acteurs engagés dans le projet à ce stade (membres des Conseils communal et général, président-e de la commission «Communes sympas», milieux associatifs, institution de formation) :

- Présenter, dans les grandes lignes, le projet «Communes sympas» et la formation «Agent-e-s sympas».
- Échanger sur les axes prioritaires du projet en soulignant la dimension participative.
- Évoquer l'orientation de la formation et les apports de celle-ci pour les participant-e-s (par exemple, compétences transmises, promotion du savoir-être, diffusion de l'esprit «sympa») (↗ [Fonction agent-e-s sympas](#)).
- Préciser les modalités de la formation «Agent-e-s sympas», par exemple, le nombre de journées, le déroulement de la formation et la gratuité de la participation.

La présentation de la formation «Agent-e-s sympas» permet également de discuter les orientations du projet ↗ 2.1 avec les futur-e-s agent-e-s sympas et, au besoin, de les ajuster.

Comment ?

Différents canaux peuvent être utilisés pour réunir les participant-e-s potentiel-le-s à la formation «Agent-e-s sympas» : diffusion dans le bulletin d'information communal, affichage, annonce dans les médias, invitations personnalisées (par ex., pour représentant-e-s des milieux associatifs). ☺ 29

La présentation et les échanges peuvent se dérouler dans tout lieu permettant de réunir les personnes intéressées : salle communale, mais aussi, en fonction des orientations du projet, dans des endroits spécifiques intérieurs ou extérieurs tels des écoles ou des quartiers, une place de jeu. Il est aussi envisageable de lier la présentation à des événements organisés dans la commune (par ex., manifestations pour la qualité de vie, pour l'entraide, de prévention de la violence).

Il est souhaitable de garder une trace écrite ou sonore des résultats de la présentation et des échanges.  2.6

Ressources

☺ 3 [Article : L'envie de mieux vivre ensemble \(«Bulle Sympa»\)](#)

☺ 29 [Flyer : «Gemeinsam in der Gemeinde» - Düdingen - Düdingen](#)

Définir les contenus et le sens de la formation «Agent-e-s sympas»

Qui ?

La commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc* en collaboration avec le ou la coordinateur/trice local-e du projet mettent en place une démarche pour définir la formation et le profil des agent-e-s sympas. Les modules de formation seront définis avec l'institution de formation¹⁴.

Quoi ?

Dans les communes pilotes¹⁵, un atelier réunissant les habitant-e-s, les membres de la commission, le/la coordinateur/trice local-e a été proposé pour définir ensemble le sens, les contenus de la formation et le profil des agent-e-s sympas.

Cet atelier **☒ 20 / ☒ 41** se déroule en plusieurs phases et récolte les idées, avis et réflexions des participant-e-s sur plusieurs thèmes.

Définir les contenus de la formation «Agent-e-s sympas», c'est donner **un sens à la formation**, préciser ses finalités en lien avec **le rôle envisagé des agent-e-s sympas** : s'agit-il de doter les agent-e-s sympas d'outils pour accomplir une activité ? De les sensibiliser à l'esprit «sympa» et aux actions communes ? De leur donner des connaissances sur une thématique indispensable pour coopérer (intégration, multiculturalité) ou d'approfondir un thème propre à la commune comme les liens intergénérationnels ou l'environnement durable ?

Définir les contenus de la formation «Agent-e-s sympas», c'est choisir **des thèmes**, mais, au-delà, c'est **définir les compétences considérées comme utiles** pour développer le projet «Communes sympas» dans la commune.

Elles se définissent en tenant compte :

- Des **orientations du projet «Communes sympas»** découlant de l'analyse des **réalités communales** **☒ 1.3** et fixées par le Conseil communal en lien avec la commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc*. **☒ 2.1**
- Du **profil des agent-e-s sympas** qui est **défini** par la commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc* en lien avec différents partenaires (associations et groupes locaux, écoles, services communaux, etc.) **☒ 2.3**

¹⁴ Dans le projet pilote cantonal, l'institution de formation est L'êtrier. D'autres lieux peuvent être sollicités tels que les hautes écoles spécialisées, les universités,...

¹⁵ Bulle, Düdingen, Estavayer-le-Lac, Marly et Villars-sur-Glâne.

Quoi ?

Des thématiques proposées par l'**institution de formation** (telles que connaissance de l'espace communal, gestion des conflits et des comportements agressifs, intégration et pluriculturalité, etc.) et, si nécessaire, en traitant une thématique prioritaire pour la commune en question. ☺ 7

Dans les cas où cela est possible, des **attentes des futur-e-s participant-e-s** face à la formation. ↗ 2.5

Comment ?



contrat de formation

Une **vision commune du projet** «Communes sympas» ↗ 2.1 / ↗ 2.5 permet de dégager les attentes en matière de formation.

La commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc* reprend les idées issues de l'atelier participatif 1 et décline les attentes en finalités de la formation, thématiques d'enseignement et compétences attendues. ☺ 29

Elle négocie avec l'institution de formation pour constituer un programme de formation adapté à ses besoins : un **contrat de formation** est signé qui contient les thématiques de formation, le lieu, le type d'attestation de formation, les dates et le coût de celle-ci.

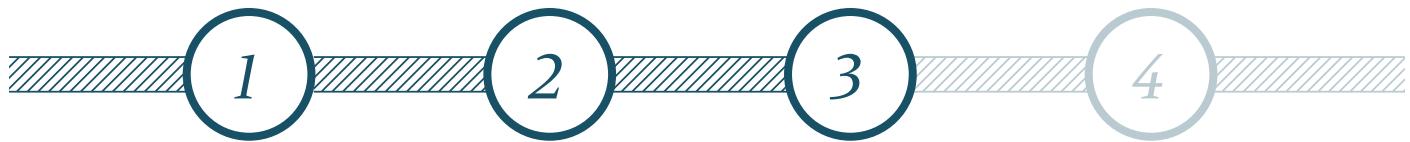
Ressources

❖ 20 Atelier participatif 1 : Définir les orientations du projet «Communes sympas»

❖ 41 Atelier participatif 1 : Villars-sur-Glâne – Rencontre de la commission «VillarSympa», des partenaires du projet «Communes sympas» et des invité-e-s

☺ 7 Flyer : L'êtrier – Formation 2012 «Agent-e-s Marly Sympa»

☺ 29 Flyer : «Gemeinsam in der Gemeinde» - Düdingen



Mettre en œuvre un projet

«Communes sympa»

3.1 Planifier et programmer la formation

3.2 Constituer le groupe des agent-e-s sympas en formation

3.3 Réaliser la formation

3.4 Evaluer la formation

3.5 Soutenir et accompagner le groupe des agent-e-s sympas

3.6 Promouvoir l'esprit «Communes sympas»

3.7 Réaliser des actions «sympas»

3.8 Contribuer à l'échange entre les différents projets «Communes sympas»

Planifier et programmer la formation

Qui ?

La commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc* et l'institution de formation¹⁶, sur la base du contrat de formation négocié [1.2.6](#), déterminent le programme de formation.

Le ou la coordinateur/trice local-e, relais auprès des futur-e-s participant-e-s, les contacte, les informe et les motive à s'inscrire.

Quoi ?

Les contenus et le sens de la formation étant définis, il s'agit de :

- Fixer les aspects organisationnels de la formation :
 - Établir le programme de la formation, en indiquant les thèmes traités.
 - Déterminer la forme de l'attestation de cours à remettre aux participant-e-s.
 - Décider du calendrier et du lieu de la formation.
 - Régler les modalités pratiques du déroulement de la formation, en particulier les déplacements sur le lieu de formation (transports publics ou covoiturage) et des repas sur place.
- Convoquer les participant-e-s et transmettre les informations pratiques sur la formation (contenu, date et lieu) en concertation avec l'institution de formation. ☺⁷
- Déterminer la participation financière de la commune aux dépenses des participant-e-s (déplacements, repas, etc.) ainsi que son implication à la formation : présence d'un-e conseiller/ère à certains moments (bienvenue, clôture, séance d'information), réalisation des attestations.
- Finaliser les aspects contractuels de la formation avec l'institution de formation (contrat entre la commune et l'institution de formation) et financiers (vérifier que le financement soit assuré). [1.1.4](#)

¹⁶ Dans le projet pilote cantonal, l'institution de formation est [L'étrier](#). D'autres lieux peuvent être sollicités tels que les hautes écoles spécialisées, les universités,...

Comment ? Les aspects concernant directement la formation seront traités en lien avec l'institution de formation.

Celle-ci peut soumettre un programme de formation à la commune et dispose de modèles d'attestation de cours déjà prêts. Pour les modalités pratiques, notamment si la formation a lieu hors commune, l'institution de formation peut le plus souvent proposer des solutions.

Les aspects contractuels et financiers seront traités suffisamment tôt avec le Conseil communal.

Ressources

😊 7 [Flyer : L'êtrier – Formation 2012 «Agent-e-s Marly Sympa»](#)

Constituer le groupe des agent-e-s sympas en formation

Qui ?

Le ou la coordinateur/trice local-e est responsable d'inviter les habitant-e-s intéressé-e-s et de constituer ce groupe qui deviendra l'équipe des agent-e-s sympas.

Qui ?

La constitution du groupe des agent-e-s sympas se fait par étapes. En effet :

- Les habitant-e-s qui sont sollicité-e-s ont besoin de temps pour se déterminer, savoir si cet engagement à se former leur convient, pour bien comprendre ce qu'est ce rôle d'agent-e sympa, expérimenter qu'ils/elles sont bien encadré-e-s, soutenu-e-s.
- Ils/elles ont besoin de vérifier leur motivation, de pouvoir se projeter et s'imaginer comment ils/elles développeront leur rôle.
- Il est plus facile de se décider de se former si l'on connaît d'autres futur-e-s agent-e-s sympas, si l'on participe à l'atelier participatif 1  2.1, si un membre de la commission ou le ou la coordinateur/trice local-e tisse un lien et devient un point de référence pour donner des infos, rassurer, expliquer et mettre en réseau.

Souvent, le groupe est d'abord fluctuant ; sa composition varie : certain-e-s pensent s'impliquer puis changent d'idées ; d'autres se rajoutent au dernier moment et éventuellement certain-e-s quittent juste avant la formation.

Il est important de définir un nombre maximum de participant-e-s afin de garantir une bonne dynamique de groupe (max. 12 par formation).

Comme le démontre l'expérience des communes pilotes, partager la même formation soude le groupe et le constitue définitivement. Le sentiment d'appartenance à ce groupe «pilote» est valorisant et renforce l'estime de soi et le sentiment d'utilité.

Comment ?

Une séance d'information spécifique avec le/la coordinateur/trice local-e et les représentant-e-s communaux réunit les personnes intéressées ; elle les informe, documente le rôle d'agent-e sympa, explique les contenus et le sens de la formation en collaboration avec l'institution de formation qui se présente et explique le programme de formation.  [2.5](#)

→ Informer

Le/la coordinateur/trice local-e peut faciliter la connaissance mutuelle des futur-e-s agent-e-s sympas, proposer d'échanger les coordonnées pour leur permettre de se contacter, mais aussi montrer les plus-values de la formation.

→ Motiver

Il/elle peut aussi être amené-e à gérer des incompréhensions, des visions divergentes ou des implications diverses. Il/elle pensera aussi à faire découvrir le réseau local et à mettre en lien rapidement.

→ Réunir
**→ Suivre
la formation**

Réaliser la formation

Qui ?

L'institution de formation¹⁷ en concertation avec le/la coordinateur/trice et la commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc*.

Quoi ?

L'institution de formation se charge de dispenser la formation des futur-e-s agent-e-s sympas, selon le programme de formation et les documents contractuels.  3.1

Dans cette phase, la commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc*, par le biais du/de la coordinateur/trice, s'assure essentiellement du bon déroulement de la formation.

Par un suivi régulier, le/la coordinateur/trice veille à ce que les objectifs de la formation soient atteints. Au besoin, il/elle discute des ajustements nécessaires avec les différents partenaires (institution de formation, commission «Communes sympas», participant-e-s, etc.).

En fin de formation, une petite cérémonie est souvent prévue pour remettre les attestations aux nouveaux/elles agent-e-s sympas. Différentes modalités sont possibles : remise des attestations sur le lieu de formation ou dans la commune, invitation des représentant-e-s politiques, des associations et de la population, etc.
 13 /  7

¹⁷ Dans le projet pilote cantonal, l'institution de formation est [L'êtrier](#). D'autres lieux peuvent être sollicités tels que les hautes écoles spécialisées, les universités,...

Comment ?

Le ou la coordinateur/trice s'assure du bon déroulement de la formation par des contacts réguliers avec l'institution de formation. Par exemple, un moment de concertation peut être prévu après chaque journée de formation pour faire le point.

Au gré des rencontres dans la commune, les avis des participant-e-s peuvent être recueillis au quotidien, de manière informelle.

La cérémonie de fin de formation fera l'objet d'une concertation avec l'institution de formation et, selon les modalités choisies, avec le Conseil communal. L'institution de formation remet à ce moment-là une attestation de formation à tou-t-e-s les participant-e-s.

Le Conseil communal, quant à lui, peut décider de la remise d'un diplôme d'agent-e sympa en guise de reconnaissance et de valorisation, mais également dans une visée de légitimation.

Ressources

😊 13 [Article : Des renforts pour les agents de «Bulle Sympa»](#)

😊 7 [Flyer : L'êtrier – Formation 2012 «Agent-e-s Marly Sympa»](#)

Évaluer la formation

Qui ?

L'institution de formation¹⁸ en concertation avec la commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc* et le ou la coordinateur/trice.

Quoi ?

A la fin de la formation, les nouveaux agent-e-s sympas contribuent à évaluer la formation. Cette évaluation peut porter sur les questions suivantes :

- Les thèmes abordés répondent-ils aux attentes des participant-e-s ?
- Les participant-e-s sont-ils/elles satisfait-e-s de la formation ?
- Les participant-e-s estiment-ils/elles que la formation les aidera dans leur rôle d'agent-e-s sympas ?
- La formation est-elle complète, présente-t-elle des lacunes ou, au contraire, des thèmes qu'il conviendrait de supprimer ?
- Le matériel et le lieu des cours sont-ils appréciés ?
- Les horaires et le planning conviennent-ils ?

Cette évaluation peut être faite le dernier jour de formation ou tout au long de celle-ci. Elle est réalisée par l'institution de formation qui, habituellement, effectue une évaluation pour son propre contrôle de la qualité. ☺ 30

Cependant, certains aspects ne figurant pas nécessairement dans cette évaluation pourraient également intéresser la commune.

Pour ne pas réaliser plusieurs évaluations, la commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc*, par le biais du/de la coordinateur/trice, veillera à inclure dans l'évaluation prévue par l'institution de formation les aspects qui sont importants pour la commune. Les questions abordées par l'évaluation seront ainsi fixées, idéalement par l'institution de formation en concertation avec le/la coordinateur/trice.

Cette évaluation vise en premier lieu la formation. L'évaluation de l'activité des agent-e-s sympas pourra se faire plus tard, lorsque le travail dans la commune aura débuté. ➡ 3.5.

¹⁸ Dans le projet pilote cantonal, l'institution de formation est L'êtrier. D'autres lieux peuvent être sollicités tels que les hautes écoles spécialisées, les universités,...

Comment ?

Le plus souvent, l'évaluation des acquis de la formation prend la forme d'un questionnaire écrit que chaque participant-e remplit individuellement. Un tel questionnaire permet aux participant-e-s de donner leur avis, de manière libre et anonyme, sur la formation, d'en souligner les points forts et de faire des propositions d'amélioration.

D'autres formes d'évaluation sont cependant possibles, comme la discussion en groupe des acquis de la formation (participant-e-s, représentant-e-s de l'institution de formation, coordinateur/trice).

Le plus souvent, l'institution de formation dispose d'un questionnaire qu'elle utilise pour ces évaluations. Ce questionnaire peut être complété ou adapté, selon les besoins de la commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc*.

Si cette possibilité n'est pas offerte, il est envisageable de soumettre deux questionnaires – l'un de l'institution de formation, l'autre de la commune – aux participant-e-s.

Ressources

😊 30 [Bilan de formation «Bulle Sympa» 2011](#)

Soutenir et accompagner le groupe des agent-e-s sympas

Qui ?

Le/la coordinateur/trice ( Fonction coordinateur/trice) en collaboration avec l'institut de formation. Les membres de la commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc* sont également attentifs/ves à développer des coopérations avec les agent-e-s sympas.

Quoi ?

Le/la coordinateur/trice local-e est à disposition pour écouter et soutenir les agent-e-s sympas ; il/elle contribue à accompagner les agent-e-s sympas et à donner un cadre pour rendre possibles les actions «sympas».

Face au groupe des agent-e-s sympas, il/elle facilite les prises de décision en cas de projets communs, apporte des ressources pour animer les rencontres, développer de la formation continue et organiser des rencontres.

Comment ?

Dans la phase de formation :

- Lors du choix des agent-e-s sympas potentiel-le-s, il/elle met en lien, connecte les personnes intéressées et présente ce qu'est un-e agent-e sympa.
- Il/elle encourage à s'inscrire à la formation et explique ce qu'elle est.
- Il/elle participe aussi à la formation, avec les agent-e-s sympas, pour partager les mêmes découvertes et contribuer à construire le sentiment d'appartenance du groupe.

Dans la phase de mise en œuvre d'actions «sympas» et de formation continue :

- Il/elle contribue à organiser, avec l'institution de formation, dans la première année du projet «Communes Sympas», appelée «année Communes Sympas» (qui forme un cycle avec des activités spécifiques), notamment :
 - Des soirées de rencontre entre agent-e-s sympas.  3.8
 - Une séance annuelle d'échanges entre agent-e-s sympas et autorités politiques.
 - De nouveaux modules de formation.
 - Des événements ludiques et conviviaux pour consolider l'équipe.
 - Etc.

- Il/elle maintient les liens entre les membres de la commission, les autorités, les agent-e-s *sympas*, les habitant-e-s, les organismes locaux, etc.
- Il/elle est à l'écoute des questions, besoins des agent-e-s *sympas* et suscite de nouvelles idées, donne des moyens à la mise en œuvre et la réalisation de multiples actions «*sympas*» qu'il/elle coordonne  3.7 /  47
- Il/elle s'assure que les agent-e-s *sympas* disposent des ressources pour réaliser leurs activités et reste attentif/ve à d'éventuelles situations critiques (surinvestissement, inadéquation, conflit, etc.).  46
- Il/elle relance la commission pour déterminer si une prochaine volée de formation devrait s'organiser.
- Il/elle accueille les nouveaux/elles agent-e-s, facilite leur intégration et contribue à organiser la suite des formations continues pour sa propre commune.

Ressources

 47 [B. Eichenberger, Coordinateur «Marly Sympa», et le Syndic de Marly : Comment donner envie aux agent-e-s sympas d'être actifs ? Partir des envies, des besoins des agent-e-s sympas](#)

 46 [J.-P-Helbling, Syndic de Marly : Limites à mettre dans l'engagement des agent-e-s sympas, pour qu'ils ne soient pas instrumentalisé-e-s](#)

Promouvoir l'esprit «Communes sympas»

Qui ?

Tous les acteurs impliqués dans le projet promeuvent l'esprit «Communes sympas» :

- **Les membres du Conseil général et du Conseil communal** rendent possible, légitiment et valorisent les actions «sympas» et y participent.
- **La commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc*** par ses choix, les orientations qu'elle porte, donne l'exemple de promotion de projets «sympas».
- **Les groupes d'intérêts, les associations, les communautés locales** proposent des actions «sympas».
- **Chaque habitant-e et chaque agent-e sympa** contribuent aussi à faire vivre cet esprit «sympa», en participant notamment à ou en organisant des actions «sympas».

Quoi ?

Promouvoir l'esprit «Communes sympas»  0, c'est :

- Une attitude d'ouverture, de respect, d'intérêt à l'accueil de chacun-e, quel que soit son âge, son lieu d'origine, ses caractéristiques personnelles, etc.
- Une volonté de développer des projets et des actions «sympas».

Comment ?

Promouvoir l'esprit «Communes sympas» et développer des actions «sympas» peut prendre de multiples chemins :

- Dans les territoires de la commune, quartiers, rues, immeubles, places, terrains de jeux et de sport... Les actions «sympas» peuvent se déployer lors de fêtes, dans les rituels sociaux ordinaires et habituels (événements culturels annuels, tournois, agenda local, etc.), au quotidien ou de manière emblématique.  5
- Avec les groupes locaux, les associations impliquées, de multiples espaces sociaux peuvent être mobilisés pour mettre en œuvre des actions «sympas» ensemble, mais aussi, tout simplement, cohabiter et coopérer dans un esprit «sympa» qui intègre chacun-e.  42

- Une sensibilisation au projet «Communes sympas» peut être menée pour tout le personnel communal ; il est possible également de favoriser leur participation à la formation «Agent-e-s sympas».
- Il peut aussi s'agir de développer les liens entre les habitant-e-s dans la vie quotidienne par le biais de l'entraide et diverses formes d'accompagnement au plan individuel (parrainage, démarches administratives ou domestiques, aides aux devoirs, transports bénévoles, etc.).

Ressources

😊 5 [Idées de projets imaginées par les participant-e-s à la 1ère rencontre-formation intercommunale des agent-e-s sympas et des coordinateurs/trices des «Communes sympas» du 8 septembre 2012](#)

😊 42 [Martinsmarkt Gemeinde Düdingen](#)

Réaliser des actions «sympas»

Qui ?

Tous les acteurs impliqués dans le projet «Communes sympas» sont susceptibles de contribuer à des actions «sympas» :

- **Les agent-e-s sympas** en collaboration avec **le/la coordinateur/trice**.
- **Le Conseil communal**, un-e conseiller/ère communal-e mandaté-e **ou/et la commission «Communes sympas» ou autre organisme ad hoc** peuvent soutenir un groupe ou une action à privilégier.
- **Le Conseil général** peut être appelé à donner des ressources spécifiques.
- **Un groupe d'intérêts, une association, un ensemble d'habitant-e-s, une communauté locale** peut proposer ou entreprendre une action «sympa».

Quoi ?

Une action «sympa» contribue au bien vivre ensemble. La qualité de vie peut avoir **de multiples facettes**. 😊 13

Il est important de garder en tête que la première des actions «sympas» tient plus à une manière d'être dans le cadre des différentes implications des agent-e-s sympas qu'à une action servant à créer de nouveaux projets.

Ces actions «sympas» peuvent être courtes ou de longue durée, uniques ou permanentes, provisoires ou définitives ; elles peuvent rassembler de nombreux acteurs ou, au contraire, ne toucher qu'un public concerné.

Comment ?

De multiples idées et réalisations existent dans les diverses communes en projet «Communes sympas» :

- Accueillir les nouveaux/elles habitant-e-s.
- Améliorer la communication / «aller vers» 💬 54 / 😊 17
→ espaces d'information multiples et dans les langues parlées dans la commune.
- Renforcer les échanges intergénérationnels 💬 50
→ raconte-moi ta vie – raconte-moi un conte !

- Accompagner des groupes plus fragiles
→ femmes-relais (tandem composé d'une femme suisse et d'une migrante qui se soutiennent), cours de langue.  52
- Développer une perception positive et «sympa» du quotidien local
→ journal des bonnes nouvelles.
- Récolter leur avis et faire participer les habitant-e-s
→ concours photos : «Dans ma commune... j'aime – j'aime pas», cafés citoyens, soirée animée pour récolter des idées et établir des priorités de projets.
- Organiser des cafés citoyens  56 /  57 /  25
- Favoriser des espaces de parole
→ café «parents» – café «jeunes».
- Améliorer des infrastructures pour prendre en compte tous les besoins
→ installer des bancs dans les rues, rendre la gare plus accueillante, valoriser les zones vertes.
- Se sentir concerné-e par l'environnement et développer des gestes responsables
→ paniers de basket sur les poubelles.
- Offrir la formation «Agent-e-s sympas» à différents acteurs-clés de la commune
→ aux chauffeurs/euses de bus, aux concierges d'école, aux agent-e-s de police, aux restaurateurs/trices, aux jeunes fêtant leur majorité, etc.
- Créer des liens de manière innovante
→ organiser un apéro dans la déchetterie, une kermesse interculturelle ou des salons de Modeste 😊 4, des mercredis sympas pour les enfants.  51
- Éveiller à la responsabilité collective et à l'esprit du don
→ mettre en place un système d'échange local (SEL)¹⁹.
- Favoriser l'autonomie de déplacement de groupes plus dépendants
→ créer un système de taxi-vélo pour personnes à mobilité réduite, mettre en œuvre un dispositif d'achats par internet pour les aîné-e-s.
- Souligner et reconnaître des gestes «sympas»
→ une rose pour chaque geste «sympa».
- Etc. 😊 5 / 😊 31 / 😊 32 / 😊 33 / 😊 34 / 😊 35

¹⁹ Un SEL est un système d'échange de produits ou de services qui se fait au sein d'un groupe de personnes vivant dans un même secteur géographique (généralement sous forme associative). Le SEL permet à tout individu d'échanger des compétences, du savoir-faire et des produits avec les autres membres du groupe : <http://www.sel-suisse.ch>

Ressources

- 😊 1 [12 Thématiques de la qualité de vie à Marly](#)
- 💬 54 [G. Müller, Coordinateur «Düdingen gemeinsam» : Actions à Düdingen : accueil des nouveaux habitants, Martinsmarkt](#)
- 😊 17 [Flyer : Invitation à La Prillaz, Estavayer-le-Lac](#)
- 💬 50 [D. Aebrischer, Conseiller communal d'Estavayer-le-Lac et Président de la commission «EstaSympa» : Activités pour les retraités : après-midi pétanques, balades, thé dansant](#)
- 💬 52 [D. Aebrischer, Conseiller communal d'Estavayer-le-Lac et Président de la commission «EstaSympa» : Cours de langue, brochure cours de langues en 5 langues](#)
- 💬 56 [M.-A. Rochat, Président «Bulle Sympa» : Café citoyen au parc du Vieux Comté – «aller vers»](#)
- 💬 57 [M.-A. Rochat, Président «Bulle Sympa» : Café citoyen au parc du Vieux Comté – «aller vers»](#)
- ⚒ 25 [Café du monde – World café](#)
- 😊 4 [Flyer : Rencontres à travers le folklore \(«EstaSympa»\)](#)
- 💬 51 [D. Aebrischer, Conseiller communal d'Estavayer-le-Lac et Président de la commission «EstaSympa» : «Mercredis sympas» pour les enfants de 6-12 ans](#)
- 😊 5 [Idées de projets imaginées par les participant-e-s à la 1ère rencontre-formation intercommunale des agent-e-s *sympas* et des coordinateurs/trices des «Communes *sympas*» du 8 septembre 2012](#)
- 😊 31 [Affiche : CS Düdingen](#)
- 😊 32 [Affiche : CS Estavayer-le-Lac](#)
- 😊 33 [Affiche : CS Villars-sur-Glâne](#)
- 😊 34 [Affiche : CS Bulle](#)
- 😊 35 [Affiche : CS Marly](#)

Contribuer à l'échange entre les différents projets «Communes sympas»

Qui ?

Les commissions «Communes sympas» ou autres organismes *ad hoc* et les coordinateurs/trices locaux/ales.

Les porteurs des projets «Communes sympas» peuvent collaborer avec d'autres acteurs pour promouvoir l'échange entre eux et favoriser ainsi les synergies entre les diverses actions existant dans la commune :

- **Un-e expert-e externe.**
- **Un groupe d'intérêts, une association, une communauté locale.**
- **Une direction, un service ou une autre institution cantonale** (par ex., le Bureau de l'intégration des migrant-e-s et de la prévention du racisme ou le Service de l'environnement) **ou fédéral** (par ex., la Commission fédérale pour les questions de migration ou l'Office fédéral du développement territorial).
- **Les représentant-e-s politiques des différentes communes mettant en place le projet «Communes sympas».**

Quoi ?

Les liens entre les communes impliquées dans le projet «Communes sympas» permettent :

- De se rencontrer et découvrir ce qui se fait ici et ailleurs.
- D'échanger sur les défis rencontrés et les projets prévus ou réalisés.
- De mutualiser les expériences et les savoirs, apprendre les un-e-s des autres.

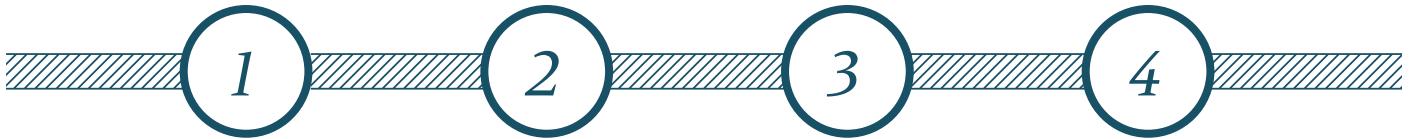
Ces échanges d'expériences contribuent à enrichir les projets communaux.

Comment ? Les échanges peuvent prendre différentes formes :

- **Rencontre entre agent-e-s sympas des différentes communes en projet, réalisée sous diverses formes :**
 - Exposés d'expert-e-s en lien avec une thématique importante pour le développement des projets. ☺ 36
 - Ateliers permettant de s'approprier des notions théoriques et de voir comment les concrétiser dans des projets ☺ 37 ou d'échanger sur les pratiques. ☺ 38
 - Présentation de projets réalisés dans les différentes communes. ☺ 5 / ☺ 31 / ☺ 32 / ☺ 33 / ☺ 34 / ☺ 35.
- **Echanges formels** (par ex., réunions entre Conseils communaux ou commissions au plan du district/canton (social, santé, sécurité, etc.) et les membres des commissions «Communes sympas»).
- **Échanges informels entre les acteurs du projet.**

Ressources

- 😊 36 [Présentation : La participation citoyenne pour améliorer la qualité de vie ensemble : illustrations dans un quartier de Montréal](#)
- 😊 37 [Atelier 1ère rencontre-formation intercommunale des agent-e-s sympas et des coordinateurs/trices des «Communes sympas» du 8 septembre 2012](#)
- 😊 38 [Ateliers d'échanges entre coordinateurs/trices et commissions des projets «Communes sympas»](#)
- 😊 5 [Idées de projets imaginées par les participant-e-s à la 1ère rencontre-formation intercommunale des agent-e-s sympas et des coordinateurs/trices des «Communes sympas» du 8 septembre 2012](#)
- 😊 31 [Affiche : CS Düdingen](#)
- 😊 32 [Affiche : CS Estavayer-le-Lac](#)
- 😊 33 [Affiche : CS Villars-sur-Glâne](#)
- 😊 34 [Affiche : CS Bulle](#)
- 😊 35 [Affiche : CS Marly](#)



Pérenniser un projet

«Communes sympa»

4.1 *Evaluer le projet «Communes sympas»*

4.2 *Décider de clore ou de poursuivre le projet «Communes sympas»*

4.3 *Aménager la suite du projet «Communes sympas»*

Évaluer le projet «Communes sympas»

Qui ?

→ *demande*

→ *s'implique*

→ *réalise*

- Le Conseil communal, un-e conseiller/ère communal-e mandaté-e
- La commission «Communes sympas» ou autre organisme *ad hoc*
- Le ou la coordinateur/trice
- Les habitant-e-s, dont les agent-e-s sympas
- Un-e expert-e externe
- Un groupe *ad hoc* mandaté

Quoi ?

À la fin de la première année du projet pilote, l'évaluation permet notamment de vérifier la bonne utilisation des ressources allouées, de dresser le bilan des actions générées par le projet et de connaître l'avis des acteurs impliqués.

→ Cette évaluation va permettre de décider de poursuivre le projet «Communes sympas», d'y apporter des aménagements, de l'adapter ou de le clore.

Pour bien évaluer un projet «Communes sympas», il est utile de croiser les avis et les perspectives de plusieurs types d'acteurs impliqués dans le projet «Communes sympas» (coordinateur/trice local/e ? Agent-e-s sympas ? Population, quartiers ou groupes concernés par des actions «sympas» ? Etc.).

L'évaluation peut également être confiée à des organismes externes qui sauront garantir la qualité, la fiabilité et l'indépendance des résultats et élaborer des synthèses écrites, si nécessaire.

<i>Quoi évaluer ?</i>	Evaluer, c'est rechercher des informations avec une méthode, des objectifs clairs, pour donner une appréciation d'une ou des dimension-s du projet «Communes sympas»		<i>Comment évaluer ?</i>
	Il peut y avoir plusieurs types et contenus d'évaluation ; les évaluations peuvent être plus ou moins participatives et porter sur de multiples thèmes .		
↓	↓		↓
	Il s'agit de définir ce qui est important à évaluer, en vue de quoi, avec qui... et comment le faire !		
Quoi ? Quelles sont les informations recherchées ?	Qui est sollicité-e pour donner son avis ?	En vue de quoi les informations recueillies seront-elles utiles ?	Sous quelle forme ?
Que voulons-nous savoir - connaître ? ↓	Qui peut nous le dire ? ↓	Qu'allons-nous faire de ces informations ? ↓	Comment aller les chercher ? (Exemples) ↓
Appréciations de la formation (contenus, acquis, image de leur rôle d'agent-e-s sympas après la formation) 👉 3.4	Des participant-e-s à la formation «Agent-e-s sympas»	Décider : <ul style="list-style-type: none"> - D'une seconde formation et de ses contenus - De compléments de formation - D'améliorations de l'existant 	Questionnaire écrit Discussion de groupe
Retour sur l'expérience de l'implication dans la <u>commission «Communes sympas»</u> (ou autre organisme)	Les membres de la commission «Communes sympas» (ou autre organisme)	Dégager les bonnes pratiques de coopération et d'organisation	Bilan oral Mots-clés et présentation aux autres

Informations sur une des actions «sympas» menées	Les habitant-e-s concerné-e-s par une ou des action-s «sympa-s»	<p>Se rendre compte s'il faut accepter de financer l'action «sympa» pour qu'elle se prolonge et profite à d'autres quartiers ou groupes</p> <p>Identifier les apports, les souhaits ou les changements proposés</p>	<p>Enquête «cartes postales»</p> <p>SMS sur un no. officiel</p> <p>Quelques questions dans bulletin d'information communal ou à disposition sur le site où a lieu l'action</p> <p>Séance dans le quartier concerné</p>
Idées pour enrichir et développer les actions «sympas», en fonction de besoins-idées de groupes de populations	Les agent-e-s sympas, les habitant-e-s	<p>Pouvoir développer des projets prioritaires et utiles à celles et ceux qui en ont le plus besoin</p> <p>Eventuellement aussi centrer sur les agent-e-s sympas, leurs besoins, leur perception du projet, etc.</p>	<p>Micro-trottoir</p> <p>Questions lors des activités ordinaires</p> <p>Séances d'échange des agent-e-s sympas</p>

Ressources pour évaluer ?

Des appuis peuvent être trouvés auprès de spécialistes de l'évaluation : consultant-e des hautes écoles spécialisées (par ex., [Haute École fribourgeoise de travail social \(HEF-TS\)](#)²⁰, universités, etc.).

²⁰ Le département des prestations de service (PS) de la HEF-TS a accompagné, de 2009 à 2011, le projet «Marly Sympa». Sur demande de la commune de Marly, il a mené un diagnostic participatif et prospectif (recherche-intervention), sous forme de 10 cafés du monde dans les différents quartiers sur la thématique de la qualité de vie  2.6 ; ce projet a été primé par la Commission fédérale pour les questions de migration (CFM) en 2009 (cf. Article : [La commission «Marly Sympa» décroche le Prix suisse de l'intégration](#) et [Texte du jury : Félicitations et remise du Prix suisse de l'intégration 2009](#)).

Par ailleurs, le département PS conduit de nombreuses évaluations pour différents organismes et autorités politiques : <http://www.hef-ts.ch/fr/prestations/accueil> Les évaluations menées dans le cadre du projet pilote cantonal peuvent être disponibles sur demande auprès de : marie-claire.rey-baeriswyl@hef-ts.ch

Décider de clore ou de poursuivre le projet «Communes sympas»

Qui ?

Les acteurs légitimes pour prendre la décision de poursuivre ou de clore le projet «Communes sympas» sont en principe :

- **Le Conseil communal**, parce qu'il avait déjà décidé de le lancer et le mettre en œuvre.
- **La commission «Communes sympas»**, parce qu'elle a défini les orientations du projet «Communes sympas» et parce qu'elle a coopéré avec d'autres partenaires pour le conduire.

Ils mobilisent les-l'évaluation-s du projet «Communes sympas» menée-s  4.1 et peuvent consulter des acteurs qui ont contribué au projet pilote «Communes sympas» (le/la coordinateur/trice, les agent-e-s sympas, notamment) pour prendre en compte des points de vue divers.

Qui ?

Décider est un processus qui implique de peser :

- Des avantages et des désavantages.
- Des ressources et des contraintes.
- Des prises de risque pour des gains possibles.

Comment ?

Concrètement réfléchir et déterminer :

- Si des aménagements souhaitables ressortent de l'/des évaluation-s ? Lesquels ? Et comment les prendre en compte pour une seconde volée ou intégrer les expériences faites dans le dispositif en place ?
- Si une deuxième formation «Agent-e-s sympas» vaut la peine d'être mise en place ? Si d'autres thèmes devraient être proposés dans cette seconde formation ?
- Si des compléments de formation pour les agent-e-s sympas déjà en place seraient utiles ?
- S'il serait utile de former d'autres agent-e-s sympas (public spécifique ? Plus de jeunes ? Plus de femmes ? Pus de migrant-e-s ?) ? D'en trouver de nouveaux/elles ? De les former différemment et sur d'autres thèmes pour avoir des ressources nouvelles ?

- Si des besoins se sont exprimés qui justifieraient de poursuivre le projet «Communes sympas» ? Si des demandes ont été formulées ? Et par qui (habitant-e-s ? Quartiers ? Groupes de populations ? Autres ?) ?
- Si des actions «sympas» entreprises devraient être poursuivies ou d'autres mises en place ?
- Si l'esprit «Communes sympas» pourrait prendre place dans d'autres projets communaux ? Dans d'autres espaces (quartiers ? Clubs? Etc.) ?

Étudier également la faisabilité : vérifier si la poursuite du projet «Communes sympas» (mise sur pied de nouvelles formations) pourrait être financée, si la coordination peut se poursuivre (le mandat à la/au coordinateur/trice peut-il se prolonger ? S'élargir ?), si le groupe des agent-e-s sympas peut s'agrandir...

Aménager la suite du projet «Communes sympas»

Qui ?

Pour tout ce qui est décisionnel et stratégique, ce sont surtout :

- le **Conseil communal**
- la **commission «Communes sympas»** (ou autre organisme *ad hoc*) en collaboration avec le ou la coordinateur/trice local-e qui déterminent la suite à lui donner.

Quoi ?

Ensemble, ils réfléchissent et déterminent comment poursuivre (notamment, organisation de la seconde volée de formation).

Comment ?

Le projet pilote «Communes sympas» est réalisé : une poursuite du projet est décidée pour bien l'ancrer, l'approfondir ou pour développer les aménagements souhaités suite à l'évaluation.  [4.1](#)

Un nouveau mandat est donné à la commission «Communes sympas» (ou autre organisme *ad hoc*), avec ou sans modification du cahier des charges et/ou modification de sa composition (nouveaux/elles membres? Moins de membres? Autre commission?).

Une prolongation du mandat au/à la coordinateur/trice est proposée, avec ou sans modification du pourcentage, du cahier des charges.

Un choix renouvelé des modules de formation ou des demandes de nouveaux contenus (nouvelles thématiques ? Autres modules ? Contractualisation nouvelle ?) est proposé à l'institution de formation ; des demandes de compléments de formation pour la première volée d'agent-e-s sympas sont formulées (formation continue).

Une nouvelle diffusion est organisée auprès de la population, des associations et collectifs → recherche d'habitant-e-s intéressée-e-s à se former et à devenir agent-e-s sympas.

Un appel d'offres pour des projets communaux favorisant la qualité de vie est lancé.

Une stratégie est déterminée pour élargir les catégories de personnes représentées parmi les agent-e-s sympas ou, au contraire, cibler une catégorie particulière (par ex., des employé-e-s de la commune), en fonction des nouvelles orientations prises par le projet.



Autorités politiques communales



Commission « Communes sympa »



Coordinateur/trice du projet « Communes sympa »



Agent-e sympa



Autorités politiques communales

Profil

En principe, l'exécutif communal, le Conseil communal, mais aussi le législatif communal, le Conseil général.

Plus particulièrement, les conseillers/ères communaux/ales en charge du projet «Communes sympas».

*Fonction-s
principale-s
tout au long
du projet CS*

→*Légitimer
→Orienter
→Soutenir
→Organiser
→Garantir*

Elles agissent en priorité au **plan stratégique et politique** :

- Elles sont responsables du projet «Communes sympas», appuient le lancement du projet «Communes sympas» et sa communication à la population. **👉 2.2**
- Elles donnent une orientation et assurent la vision à long terme du projet «Communes sympas». **👉 2.1 / 👉 2.3**
- Elles soutiennent son développement et sa pérennisation. **👉 4.2 / 👉 4.3**
- Elles défendent le projet «Communes sympas» et travaillent à sa reconnaissance auprès des différents acteurs (Conseil général, services communaux, milieux associatifs, population).
- Elles veillent à rester présentes et visibles tout au long du projet «Communes sympas» et notamment lors de manifestations et d'événements pour rendre visible l'appui de la commune au projet «Communes sympas».
- Elles développent et entretiennent les liens avec le canton (Bureau de l'intégration (IMR)), les autres communes «sympas» afin de tirer profit et mutualiser les expériences.

Elles assurent l'**organisation et les ressources du projet** **👉 1.4 / 👉 1.5** :

- Elles nomment une commission «Communes sympas» et le/la coordinateur/trice local-e.
- Elles précisent le rôle des agent-e-s sympas.
- Elles mettent à disposition les infrastructures nécessaires.



- Elles garantissent le financement (formation «Agent-e-s sympas», coordination, administration, actions «sympas» et autres).
- Elles restent proches des personnes engagées (coordinateur/trice, commission «Communes sympas», agent-e-s sympas, etc.) et veillent à la bonne circulation des informations.

Ce qui est important!

→ La légitimité au projet «Communes sympas» qui est donnée par un appui politique, visible, continu et convaincu...

Désigner un-e conseiller/ère communal-e responsable du dicastère dans lequel s'inscrit le projet «Communes sympas», actif/ve tout au long du projet et dans toutes les phases (initiation, préparation, mise en œuvre et pérennisation) pour garantir un appui, une validation, une légitimité et un soutien politique continu.

Être des autorités politiques «sympas»²¹ ... c'est

avoir du courage politique

Il est important que les autorités politiques définissent les moyens qu'elles veulent se donner (et les trouver) pour engager leur commune dans le projet «Communes sympas».

avoir une vision à long terme

Elles doivent avoir conscience de ce que représente l'engagement dans le projet «Communes sympas» : financer une formation, mais surtout soutenir le développement de projets et d'actions «sympas» pour lesquels il faudra non seulement mettre à disposition des moyens (logistiques, financiers, matériels, etc.), mais dans lesquels il faudra aussi s'impliquer.

être claires

Savoir solliciter les agent-e-s sympas à bon escient (ne pas les utiliser comme bénévoles faciles à engager, ne pas les solliciter comme substituts à un service communal), mais les impliquer et leur présenter des idées de projets intéressantes.

²¹ Ces idées proviennent de la 1ère journée cantonale du projet CS des coordinateurs/trices et des autorités politiques ; 13 novembre 2013 à Villars-sur-Glâne.



être présentes

Les autorités politiques doivent montrer leur soutien tout au long du projet «Communes sympas», être là concrètement dans les actions «sympas» mises en place, au côté des habitant-e-s (*exemple : participer à une action de sensibilisation à la gestion des déchets dans l'espace public*).

*montrer de
la reconnaiss-
sance !*

Elles peuvent valoriser le travail et l'engagement des agent-e-s sympas de multiples manières : à partir de l'agenda politique, lors de rituels locaux, d'activités communales, d'actions de communication, les remercier et mettre en valeur leurs actions (*exemple : les inviter une fois par an pour s'échanger, les impliquer dans des réflexions ou des actions utiles, notamment à la qualité de vie, élargir l'offre de la formation «Agent-e-s sympas», etc.*).



Commission «Communes sympas»

Profil

La commission est nommée par le Conseil communal qui lui délègue la conduite du projet «Communes sympas».

Selon l'orientation du projet «Communes sympas», elle peut être issue d'une autre commission politique existante (commission de la jeunesse ou de l'intégration) ou être formée spécifiquement.

Elle est composée des différents acteurs concernés par le projet «Communes sympas» : Acteurs politiques, représentant-e-s de toutes les tendances politiques (équilibre), pour favoriser l'appui au projet et sa légitimité + acteurs civils (communautés, corps de métiers, etc.), pour prendre en compte les différentes réalités locales, leurs enjeux et rejoindre les attentes des habitant-e-s.

Fonction-s principale-s tout au long du projet CS

Elle conduit le projet «Communes sympas» à toutes les étapes [2.1](#), notamment :

- Participe à constituer **l'état des lieux** (réalités communales, besoins) et valorise ce qui se fait déjà ; elle travaille à partir des réalités spécifiques de la commune, fixe des priorités sur la base de **besoins avérés** et s'assure de la volonté politique.
- Elabore un concept clair, des **objectifs au projet «Communes sympas»** et identifie les ressources nécessaires.
- Définit, de manière participative, les **contenus de la formation «Agent-e-s sympas»** et le **profil et le rôle des agent-e-s sympas**. [2.3](#)
- **S'implique**, de multiples manières, pour rejoindre les habitant-e-s et les inviter à devenir de futur-e-s agent-e-s sympas. [2.4](#)
- Cherche, définit les compétences **du/de la coordinateur/trice**, le/la propose et le/la soutient par une collaboration continue. 6
- Assure une bonne **communication** tout au long du projet «Communes sympas» et en **rend compte** aux politiques et aux habitant-e-s. [2.2](#)



- Se tient au courant des perceptions et besoins des acteurs concernés ; évalue les différentes activités qui découlent du projet «Communes sympas» ; réoriente, si nécessaire ; détermine la suite à donner.
- Peut être appelée à arbitrer les visions différentes entre les acteurs à propos du développement du projet «Communes sympas».

Ce qui est important !

→ La commission «Communes sympas» est convaincue et convaincante, engagée et motivée/motivante ; elle coopère avec tous les acteurs engagés et concernés.

Elle se dote de moyens adaptés pour bien communiquer, faire participer, élaborer un état des lieux rigoureux, évaluer (en recourant, si nécessaire, à des expertises externes) 41 / 2.5 / 2.6

Être la commission «Communes sympas»²² c'est...

rassembler des «gens de tous bords»

Être l'acteur de référence, le moteur, le «faire de lance» (*sic*), le lien, le facilitateur, la courroie de transmission entre les politiques, les habitant-e-s et les groupes : elle va...

Avoir l'appui politique et pourtant rester non politisée ; être mixte et représentative des diverses tendances politiques ; réunir des représentant-e-s des structures qui fonctionnent et des différents groupes de population (jeunes, aîné-e-s, migrant-e-s, etc.).

Avoir ainsi des personnes-clés de la commune, des personnes à l'aise pour «aller dans le réseau» et d'autres qui ont un réseau utile pour la mise en place du projet «Communes sympas»²³.

savoir durer et aller à petits pas

Ne pas s'engager dans de trop nombreux projets, mais établir des priorités et une planification réalistes (décider ce qui est faisable ; ce qui se fait de suite et ce qui se fera plus tard) ; commencer simplement : même s'il y a beaucoup de besoins, il vaut mieux ne pas vouloir trop en faire (risque d'essoufflement et d'épuisement) et viser la pérennisation des projets plutôt que la multiplication.

²² Ces idées proviennent de la 1ère journée cantonale du projet CS des coordinateurs/trices et des autorités politiques ; 13 novembre 2013 à Villars-sur-Glâne.

²³ Exemples dans le projet pilote de FR : Bulle : représentant-e-s de la police de proximité, des communautés migrantes... Estavayer : représentant-e-s de l'animation jeunesse, des aîné-e-s ainsi que membres du Conseil général et de la commission d'intégration... Marly : d'abord, conseillers communaux, ensuite, animation jeunesse, paroisse et conseillers généraux.



*définir un
thème et oser
faire évoluer le
projet CS*

coordonner

*amener de
l'enthousiasme*

D'abord, définir le projet «Communes sympas» en récoltant les attentes de la population et clarifier ce qu'il peut être et ce qu'il n'est pas (attentes sécuritaires) ; donner les moyens d'être autonomes pour mener des projets : les commissions «Communes sympas» du projet pilote ont choisi des thèmes différents : qualité de vie à Bulle, bien vivre ensemble à Villars-sur-Glâne ou intégration (de tout-e nouveau/elle arrivant-e dans la commune) à Düdingen.

Choisir des actions diverses en moyens et en rythme.

Se donner une manière de travailler et de coopérer avec les autres acteurs : organiser des sous-groupes délégués en incluant à chaque fois un-e membre de la commission «Communes sympas» pour conduire chaque projet ou/et déléguer au/à la coordinateur/trice leur réalisation.

Motiver les agent-e-s sympas à s'investir dans le projet «Communes sympas» ; créer de la confiance et canaliser les énergies !

Ressources

😊 6 [Extraits & photos : Ateliers d'échanges entre coordinateurs/trices et commissions des projets «Communes sympas» – 4ème Conférence des communes](#)

❖ 41 [Atelier participatif 1 : Villars-sur-Glâne – Rencontre de la commission «VillarSympa», des partenaires du projet «Communes sympas» et des invité-e-s](#)



Coordinateur/trice du projet «Communes sympas»

Profil

- Un-e animateur/trice socioculturel-le déjà engagé-e comme employé-e communal-e ou une personne investie dans un projet communal préexistant (sans être nécessairement un-e professionnel-le du travail social) est nommé-e.
- Doté-e de bonnes connaissances des groupes sociaux et des populations, des quartiers, des événements et dynamiques locales ; en lien avec les organismes, écoles, collectifs, autorités et services communaux, réseaux locaux ; proche thématiquement des orientations du projet «Communes sympas».

Fonction-s principale-s tout au long du projet CS

Tout-e coordinateur/trice local-e du projet «Communes sympas» a **trois vis-à-vis privilégiés** :

- **La commission «Communes sympas»** avec laquelle il/elle travaille étroitement et à laquelle il/elle se réfère pour toutes les orientations du projet «Communes sympas». 2.1
Il/elle participe à toutes les activités et responsabilités du projet «Communes sympas» en y apportant des contributions professionnelles et des savoirs efficaces (tels que planification, conceptualisation, réseautage et activation de liens, valorisation des personnes, stratégies de communication variées, modes différenciés d'animation et d'évaluation, gestion de groupes, etc.).
- **Les agent-e-s sympas** qu'il/elle réunit, accompagne, motive, informe et valorise 3.2 / 3.5 / 22 / 23 / 6
Il/elle est en charge de les conseiller sur la formation «Agent-e-s sympas», sur ses contenus ; d'expliquer le rôle d'agent-e-s sympas ; de les soutenir dans leurs activités et des projets communs ; d'écouter leurs besoins et de déterminer des thèmes de formation continue ; d'organiser le cycle de cette première année de la vie d'équipe.
- **L'institution de formation** qui développe la formation «Agent-e-s sympas» 3.3 / 3.4 Il/elle s'assure du bon déroulement de la formation, s'occupe notamment des contenus et de l'évaluation ; il/elle organise également la cérémonie de remise des attestations en collaboration avec le Conseil communal et la commission.



Ce qui est important !

- **Le/la coordinateur/trice local-e est choisi-e par la commune, si cela est possible, dans le domaine du travail social ou de l'animation socioculturelle.**
Il/elle est nommé-e officiellement pour cette activité nouvelle et reçoit un cahier des charges.
- **Il/elle obtient des ressources spécifiques :** un pourcentage de travail supplémentaire lui est accordé expressément pour le projet «Communes sympas».
- **Les membres de la commission «Communes sympas » et le/la coordinateur/trice basent leur travail sur la confiance.**

Être coordinateur/trice²⁴... c'est

être une référence

Etre le fil rouge, la station de relais, le lien entre la commission «Communes sympas», les autorités politiques, l'institution de formation et les agent-e-s sympas : être présent-e pour tous les acteurs !

encadrer

Définir ce qu'implique de devenir un-e agent-e sympa («A quoi vont-ils servir ? Qu'attendons-nous d'eux ?») et le leur expliquer ; informer la population pour recruter des agent-e-s sympas potentiel-l-e-s ; réunir les agent-e-s sympas, les encadrer, contribuer à les faire réussir, les motiver, leur donner envie. Leur donner la possibilité de mettre en pratique les acquis de la formation par des actions concrètes.

Rappeler l'importance que la formation vise l'«être» plutôt que le «faire», pour incarner l'esprit «sympa» au quotidien plutôt que de mener de grandes actions («Faire une montagne en déplaçant de petits grains de sable»).

S'assurer de la représentativité des membres de la commission «Communes sympas» (présence des minorités étrangères, notamment).

organiser

Coordonner et mettre en place la formation ; organiser et mettre en place des groupes qui assurent les actions et projets «sympas» ; savoir déléguer les différentes tâches propres aux projets ; faire des budgets et clarifier les aspects financiers.

²⁴ Ces idées proviennent de la 1ère journée cantonale du projet CS des coordinateurs/trices et des autorités politiques ; 13 novembre 2013 à Villars-sur-Glâne.



*être
«ethnologue»
respectueux/se*

*être
mo(tiva)teur*

Être à l'écoute des besoins : il/elle organise des événements qui permettent de sonder les besoins, les envies de la population (exemple: sur la notion de «qualité de vie») en respectant aussi le «patrimoine» de la commune, sa culture ; il/elle s'imprègne du climat de la commune, même (parfois) sans y habiter, afin d'être en adéquation avec le projet et la commission «Communes sympas».

Il/elle donne envie, il/elle est le «cadre» de l'esprit «sympa», il/elle dynamise !

Ressources

- 😊 22 [1. interkommunales Weiterbildungstreffen der Vernetzer/-innen+ und der Koordinatorinnen und Koordinatoren von «Gemeinsam in der Gemeinde»](#)
- 😊 23 [1ère rencontre-formation intercommunale des agent-e-s
sympas et des coordinateurs/trices des «Communes sympas»](#)
- 😊 6 [Extrait & photos : Ateliers d'échanges entre coordinateurs/trices et commissions
des projets «Communes sympas» – 4ème Conférence des communes](#)



Agent-e sympa

Profil

- **Tout-e habitant-e de la commune !**
- Avec beaucoup ou peu d'expérience, depuis longtemps ou récemment installé-e, femme ou homme, de toute culture, de toute origine, de toute génération, travaillant ou non, de toute profession...
- Avec l'envie d'apprendre, une belle motivation d'être en lien avec les habitant-e-s, la volonté de faire vivre l'esprit «sympa» et de s'investir pour un projet commun (aussi simple soit-il).

Rôle reconnu tout au long du projet CS

- Les agent-e-s sympas sont des **habitant-e-s** qui ont suivi la **formation «Agent-e-s sympas»** offerte par la commune : ils/elles renforcent leur savoir, leur savoir-faire ; développent des attitudes et un esprit qui favorisent le bien vivre ensemble. Les agent-e-s sympas de la commune se forment ensemble, se connaissent, constituent un groupe qui coopère. 3.5
- Ils/elles sont reconnu-e-s par les autorités communales comme **«acteurs/trices de prévention»** 0 / 2.6 / 3.6 / 14

«Agent-e sympa» est un **nouveau rôle**. Il n'y a pas de «cahier des charges» ni d'attentes prédéfinis : chaque agent-e sympa peut développer des rôles divers, au gré des activités menées²⁵ :

- **Acteur initiateur/trice** → crée et organise des projets
- **Animateur/trice – inspirateur/trice** → promeut des valeurs, sensibilise et responsabilise
- **Multiplicateur/trice** → son savoir-faire et son savoir-être devraient se démultiplier, avoir un effet «boule de neige»
- **Médiateur/trice** → peut faciliter le dialogue entre habitant-e-s, intervenir en cas de conflits ; contribue à résoudre des problèmes de manière non-violente
- **Observateur/trice** → fait découvrir et émerger les besoins et les ressources des habitant-e-s
- **Réseauteur/teuse** → provoque des liens, entre en contact, invite à «aller vers»

²⁵ Ces idées proviennent de la 1ère journée cantonale du projet CS des coordinateurs/trices et des autorités politiques ; 13 novembre 2013 à Villars-sur-Glâne.



Ce qui est important !

- **Avoir une motivation et trouver du sens à coopérer dans sa commune**
↳ 2.5 ; avoir l'envie et la volonté de s'engager dans un projet participatif.
- **Partager les valeurs du projet «Communes sympas»**, notamment la valorisation des différences et la promotion du vivre ensemble (importance de l'intégration).
- **Apprécier les liens avec les autres**, aimer coopérer et donner «des coups de mains».
- **Faire partie d'une équipe** : un-e agent-e sympa n'est pas seul-e, il/elle trouve du soutien auprès des autres agent-e-s sympas, du/de la coordinateur/trice et des membres de la commission «Communes sympas» qui les encadrent pour qu'ils/elles puissent réaliser leurs envies, leurs projets en leur donnant les moyens de le faire.

Agent-e sympa²⁶... c'est

*être...
avant de faire*

mettre en lien

*prendre des
initiatives*

Les agent-e-s sympas utilisent les «outils» découverts en formation, au quotidien, par un état d'esprit, dans leur manière d'être «sympa» et non pas uniquement dans des actions menées dans le cadre du projet «Communes sympas».

Les agent-e-s sympas favorisent le vivre ensemble :

- En agissant comme relais entre population, commission «Communes sympas» et autorités politiques.
- En renforçant les liens entre les habitant-e-s.
- En facilitant les liens entre individus et groupes/collectifs.

Les agent-e-s sympas ont «les sens en éveil», regardent, observent ce qui se passe autour d'eux/elles ; ils/elles vont à la rencontre des habitant-e-s, s'intéressent à leurs attentes, se soucient de comprendre leurs envies. Ils/elles mettent en mouvement, développent des actions.

²⁶ Ces idées proviennent de la 1ère journée cantonale du projet CS des coordinateurs/trices et des autorités politiques ; 13 novembre 2013 à Villars-sur-Glâne.



savoir se positionner

Ils/elles sont au clair sur leur rôle :

- Les agent-e-s sympas exercent une action distincte de celle des services communaux ; ils/elles mènent, de manière autonome, des actions qui s'inscrivent dans la logique «Communes sympas» et qui proviennent des habitant-e-s.
- Ils/elles partagent leurs savoirs et leurs expériences avec les autorités communales (les autorités politiques peuvent inviter une fois par an les agent-e-s sympas pour échanger sur ce qu'ils/elles voient dans leur environnement, leur quartier) et peuvent accueillir leurs suggestions.

Ressources

⌚ 14 Article : [Les agents du bien-être • Quatorze agents de «Bulle Sympa» ont terminé leur formation](#)

Liste des ressources

- 😊 1 [12 Thématiques de la qualité de vie à Marly](#)
- 😊 2 [Valeurs incontournables dans le rôle d'agent-e sympa et acceptées par la commission «Bulle Sympa»](#)
- 😊 3 [Article : L'envie de mieux vivre ensemble \(«Bulle Sympa»\)](#)
- 😊 4 [Flyer : Rencontres à travers le folklore \(«EstaSympa»\)](#)
- 😊 5 [Idées de projets imaginées par les participant-e-s à la 1ère rencontre-formation intercommunale des agent-e-s sympas et des coordinateurs/trices des «Communes sympas» du 8 septembre 2012](#)
- 😊 6 [Extraits & photos : Ateliers d'échanges entre coordinateurs/trices et commissions des projets «Communes sympas» – 4ème Conférence des communes](#)
- 😊 7 [Flyer : L'êtrier – Formation 2012 «Agent-e-s Marly Sympa»](#)
- 😊 8 [Planning général 2013 : Formation «Agent-e-s Marly Sympa»](#)
- 😊 9 [Liste des thèmes pour la formation «Agent-e-s Bulle Sympa»](#)
- 😊 10 [Sondage QDV: et pour les citoyens](#)
- 😊 11 [Logo «Bulle Sympa»](#)
- 😊 12 [Logo «Marly Sympa»](#)
- 😊 13 [Article : Des renforts pour les agents de «Bulle Sympa»](#)
- 😊 14 [Article : Les agents du bien-être • Quatorze agents de «Bulle Sympa» ont terminé leur formation](#)
- 😊 15 [Flyer : «Bulle Sympa» – Rencontre au Parc du Vieux Comté](#)
- 😊 16 [Séance d'information : Villars-sur-Glâne – Rencontre pour la présentation du projet «Communes sympas»](#)
- 😊 17 [Flyer : Invitation à La Prillaz, Estavayer-le-Lac](#)
- 😊 18 [Die Haltung «Gemeinsam in der Gemeinde»](#)
- 😊 19 [L'esprit «Communes sympas»](#)
- ☒ 20 [Atelier participatif 1 : Définir les orientations du projet «Communes sympas»](#)

COMMUNES *sympas* *gemeinsam IN DER GEMEINDE*

- 😊 21 Article : [Guin gagne le prix principal «Commune bénévole» 2011](#)
- 😊 22 [1. interkommunales Weiterbildungstreffen der Vernetzer/-innen+ und der Koordinatoren und Koordinatorinnen von «Gemeinsam in der Gemeinde»](#)
- 😊 23 [1ère rencontre-formation intercommunale des agent-e-s sympas et des coordinateurs/trices des «Communes sympas»](#)
- 😊 24 Flyer : [La commune de Villars-sur-Glâne invite ses habitants pour vous présenter «VillarSympa»](#)
- 🛠 25 [Café du monde – World café](#)
- 😊 26 [Extraits & photos : «La qualité de vie dans la commune» : diagnostic social participatif et prospectif, sous forme de recherche-action](#)
- 😊 27 [Affiche enquête mobile à vélo, «EstaSympa»](#)
- 🛠 28 [Entrées en projets... tout projet part d'une situation qui l'enclenche](#)
- 😊 29 Flyer : [«Gemeinsam in der Gemeinde» - Düdingen - Düdingen](#)
- 😊 30 [Bilan de formation «Bulle Sympa» 2011](#)
- 😊 31 [Affiche : CS Düdingen](#)
- 😊 32 [Affiche : CS Estavayer-le-Lac](#)
- 😊 33 [Affiche : CS Villars-sur-Glâne](#)
- 😊 34 [Affiche : CS Bulle](#)
- 😊 35 [Affiche : CS Marly](#)
- 😊 36 [Présentation : La participation citoyenne pour améliorer la qualité de vie ensemble : illustrations dans un quartier de Montréal](#)
- 😊 37 [Atelier 1ère rencontre-formation intercommunale des agent-e-s sympas et des coordinateurs/trices des «Communes sympas» du 8 septembre 2012](#)
- 😊 38 [Ateliers d'échanges entre coordinateurs/trices et commissions des projets «Communes sympas»](#)
- 😊 39 [La commission «Marly Sympa» décroche le Prix suisse de l'intégration](#)
- 😊 40 [Texte du jury : Félicitations et remise du Prix suisse de l'intégration 2009](#)

COMMUNES *sympas* *gemeinsam IN DER GEMEINDE*

- ❖ 41 Atelier participatif 1 : Villars-sur-Glâne – Rencontre de la commission «VillarSympa», des partenaires du projet «Communes sympas» et des invité-e-s
- ☺ 42 Martinsmarkt Gemeinde Düdingen
- ➡ 43 M.-A. Rochat, Président commission «Bulle Sympa» – Café citoyen («aller-vers»)
- ➡ 44 J.-P-Helbling, Syndic de Marly : Création de la commission «Marly Sympa» : passage du «lutter contre» au «promouvoir»
- ➡ 45 J.-P-Helbling, Syndic de Marly : Accueil des nouveaux arrivants à Marly (vision large de l'intégration, pas seulement les migrant-e-s)
- ➡ 46 J.-P-Helbling, Syndic de Marly : Limites à mettre dans l'engagement des agent-e-s sympas, pour qu'ils ne soient pas instrumentalisé-e-s
- ➡ 47 B. Eichenberger, Coordinateur «Marly Sympa», et le Syndic de Marly : Comment donner envie aux agent-e-s sympas d'être actifs ? Partir des envies, des besoins des agent-e-s sympas
- ➡ 48 M. Favre, Responsable de L'êtrier, Marly : Déplacer des grains de sable (esprit : plutôt «être» que «faire», valoriser les petits gestes)
- ➡ 49 D. Aebischer, Conseiller communal d'Estavayer-le-Lac et Président de la commission «EstaSympa» : Origine du projet «EstaSympa» (maintenir les acquis du projet «Des Ponts sur la Broye») - création de la commission – objectifs du projet «EstaSympa» – mise en place de sous-groupes qui organisent des activités
- ➡ 50 D. Aebischer, Conseiller communal d'Estavayer-le-Lac et Président de la commission «EstaSympa» : Activités pour les retraités : après-midi pétanques, balades, thé dansant
- ➡ 51 D. Aebischer, Conseiller communal d'Estavayer-le-Lac et Président de la commission «EstaSympa» : «Mercredis sympas» pour les enfants de 6-12 ans
- ➡ 52 D. Aebischer, Conseiller communal d'Estavayer-le-Lac et Président de la commission «EstaSympa» : Cours de langue, brochure cours de langues en 5 langues
- ➡ 53 G. Müller, Coordinateur «Düdingen gemeinsam» : Origine du projet «Düdingen gemeinsam» : volonté de travailler sur la thématique de l'intégration en allant plus loin de ce qui était déjà fait (cours d'allemand)
- ➡ 54 G. Müller, Coordinateur «Düdingen gemeinsam» : Actions à Düdingen : accueil des nouveaux habitants, Martinsmarkt
- ➡ 55 M.-A. Rochat, Président «Bulle Sympa» : Origine de «Bulle Sympa» : Commission «Jeunesse et famille» qui a voulu se donner une nouvelle impulsion

COMMUNES *sympas* *gemeinsam IN DER GEMEINDE*

- 56 [M.-A. Rochat, Président «Bulle Sympa» :
Café citoyen au parc du Vieux Comté – «aller vers»](#)
- 57 [M.-A. Rochat, Président «Bulle Sympa» :
Café citoyen au parc du Vieux Comté – «aller vers»](#)
- 58 [Film Marly sympa : la consultation dans les cafés «Marly Sympa»](#)