

Dans le but d'améliorer les formats de concertation proposés et de recueillir le ressenti des participant.e.s sur le respect des engagements pris en termes de concertation (cf. Charte de concertation disponible [ici](#)) Europolia a ouvert une enquête en ligne du 16 juin au 17 juillet 2025.

Cette enquête a été diffusée par mail à l'ensemble de la « communauté d'intérêt du projet Grand Matabiau » à savoir 1110 personnes ayant accepté de recevoir nos informations, rencontrées au fil des différentes actions de concertation.

L'enquête était également accessible depuis une page web dédiée sur le site internet d'Europolia.

202 réponses ont été recueillies.

Le profil des participants est le suivant :

- Plus d'**hommes** (53%) que de femmes (45%) ;
- **Qui ne travaillent pas dans le quartier** (82%) ;
- **32% ont entre 50 et 64 ans**, 27% entre 35 et 49 ans, 22% entre 65 et 74 ans ;
- **Seuls 7% ont moins de 34 ans.**
- La majorité des répondants sont **sans enfants**, qu'ils soient seuls (37%) ou en couple (28%) ; seulement 9% de familles monoparentales.
- Ce sont essentiellement des **riverains du projet** (47%) et des usagers du quartier (37%) ; les acteurs associatifs ne représentent que 6% des répondants, et les commerçants du quartier 1% ;
- Ils habitent surtout sur le **secteur Bonnefoy (29%)**, à proximité du quartier GMQO (19%) et ailleurs à Toulouse (19%).

SOMMAIRE

<i>PARTICIPATION</i>	2
<i>FORMATS DE CONCERTATION</i>	4
<i>COMMUNICATION</i>	6
<i>RETOURS SUR LES 5 ENGAGEMENTS DE CONCERTATION</i>	8
<i>Clarté</i>	8
<i>Ouverture</i>	9
<i>Accessibilité</i>	10
<i>Sincérité</i>	11
<i>Transparence</i>	12
<i>PISTES D'AMELIORATION DES ENGAGEMENTS</i>	13

PARTICIPATION

53% des répondants ont participé à une ou plusieurs actions de concertation sur le projet GMQO cette dernière année (2024)

Les rencontres qui sont le plus souvent citées sont :

- 1- La réunion sur le projet immobilier de l'avenue de Lyon (53%)
- 2- Les RDV de Grand Matabiau (42%)
- 3- La réunion de présentation du lauréat de la Halle des Mobilités (38%)

 Réunion sur les Orientations d'Aménagements Programmées - OAP (janvier 2024)	26	30.23 %
 Réunion sur la Halle des Mobilités (mars 2024)	33	38.37 %
 Agora sur l'intergénérationnalité (avril 2024)	9	10.47 %
 Balades urbaines Constellation(s) (juillet et novembre 2024)	20	23.26 %
 Rendez-Vous de Grand Matabiau avec la maîtrise d'œuvre urbaine (juillet et novembre 2024)	36	41.86 %
 Analyse participative sur la Halle des Mobilités (septembre 2024)	27	31.4 %
 Enquête sur le jardin Lapujade (septembre 2024)	16	18.6 %
 Ateliers sur le jardin Lapujade (octobre - novembre 2024)	11	12.79 %
 Réunion sur le projet immobilier de l'Avenue de Lyon (décembre 2024)	46	53.49 %

Les participant.e.s viennent principalement à ces actions de concertation pour :

- 1- S'informer sur le projet (62%)
- 2- S'impliquer dans la vie citoyenne (55%)
- 3- Contribuer au projet et à la transformation de mon quartier (51%)

 Rencontrer les élus et les urbanistes du projet	30	36.59 %
 Contribuer au projet et à la transformation de mon quartier	42	51.22 %
 S'impliquer dans la vie citoyenne	45	54.88 %
 Rencontrer et échanger avec d'autres participants	20	24.39 %
 Faire entendre ma voix	16	19.51 %
 M'informer sur le projet	51	62.2 %
 Boire un verre / La convivialité	2	2.44 %
 Autre (précisez)	2	2.44 %

A contrario, la non-participation aux rencontres s'explique par :

- 1- Le manque de temps (45%)
- 2- Le fait de ne pas avoir eu l'information (33%)
- 3- Et les horaires qui ne sont pas adaptés (24%)

 Je n'ai pas eu l'information	28	32.56 %
 Les horaires ne sont pas adaptés	21	24.42 %
 Les lieux ne sont pas adaptés	4	4.65 %
 Je manque de temps	39	45.35 %
 Les sujets ne m'intéressaient pas	0	0 %
 Je n'ai pas confiance dans les instances qui l'organisent	4	4.65 %
 Je pense que mon avis ne sera pas pris en compte	8	9.3 %
 Je ne me sens pas légitime ou compétent à participer	1	1.16 %
 Il n'y a pas d'avantages à participer (avantages en nature, indemnisation financière, etc.)	0	0 %
 Autre (précisez)	8	9.3 %

Parmi les commentaires on peut noter :

- 2 commentaires qui détaillent la problématique du **manque d'information**
- 1 commentaire qui souligne la difficulté de participer pour les **familles monoparentales en raison de la garde des enfants à organiser**
- 1 commentaire souligne le **manque de confiance** dans l'intérêt de participer à la concertation.

FORMATS DE CONCERTATION

Les formats qui permettraient de participer plus facilement aux démarches sur le projet Grand Matabiau sont :

- 1- Des rencontres courtes (1h max) : 39%
- 2- Des réunions en visioconférence : 39%
- 3- Des rencontres ludiques (balades urbaines, « jeu sérieux », ateliers en petits groupes, etc.) : 22%
- 4- Puis, entre 17 et 19% : des échanges libres et conviviaux du type apéro papote, des rencontres le week-end, et des rencontres en bas de chez vous

 Des rencontres courtes (1h max)	56	38.62 %
 Des rencontres entre midi et deux (sur la pause déjeuner)	17	11.72 %
 Des réunions en visioconférence	56	38.62 %
 Des rencontres en bas de chez vous	25	17.24 %
 Des échanges libres et conviviaux, du type « apéro-papote »	27	18.62 %
 Des rencontres le week-end	26	17.93 %
 Des rencontres ludiques (balades urbaines, <i>serious games</i> , ateliers en petits groupes, etc.)	32	22.07 %
 Des rencontres au sein de votre structure / de vos locaux	19	13.1 %
 Autre (précisez)	16	11.03 %

Au-delà des formats, les répondant.e.s étaient invités à **indiquer ce qui pourrait leur donner davantage envie de participer.**

Dans leurs réponses, le premier sujet qui remonte est **l'expression d'une certaine défiance vis-à-vis de la concertation, de sa sincérité et des marges de manœuvre réelles** : 23 participants ont laissé des commentaires sur le souhait d'être davantage écoutés, d'avoir plus de garanties sur la prise en compte de leurs contributions, et sur l'impression globale que les projets présentés en concertation sont « déjà bouclés » et que la concertation ne permet pas vraiment de les faire bouger. Ils souhaitent des démarches qui soient plus dans la co-construction, mais aussi des retours plus systématiques sur ce qui est fait de leurs contributions ainsi qu'une ouverture des décideurs sur de possibles évolutions des projets.

Viennent ensuite des propositions d'**amélioration en termes d'outils ou de formats** :
19 commentaires proposent des pistes de travail en la matière, notamment à travers :

- Des formats de rencontre mieux cadrés, et qui laissent **plus de temps aux échanges constructifs avec les participants** (8 commentaires) ;
- **Des propositions de visites de chantier à différentes étapes d'avancement** ;
- **Des propositions de cycle de discussion autour d'un thème**, avec un engagement de participation des volontaires pour plus de continuité et cohérence ;
- Des **outils numériques** (enquêtes en ligne et visio) à mobiliser davantage (5 commentaires)
- Des propositions pour **faciliter la mobilisation au moment de l'invitation** (ex. vidéo Youtube, présence réseaux sociaux) (4 commentaires)
- Des outils plus didactiques pour **mieux se projeter dans l'évolution du quartier** (ex. simulation 3D) (3 commentaires)

COMMUNICATION

Les principaux moyens de prendre connaissance des événements ou actions de concertations sont :

- 1- Le mail d'invitation : 60%
- 2- La newsletter de la mairie de quartier : 38%
- 3- Le flyer dans la boîte aux lettres : 28%

 Flyer dans ma boîte aux lettres	37	27.82 %
 Affiche ou flyer dans les commerces et équipements du quartier	4	3.01 %
 Affichage dans l'espace public	16	12.03 %
 Newsletter de votre mairie de quartier	50	37.59 %
 Réseaux sociaux (LinkedIn)	6	4.51 %
 Presse locale	15	11.28 %
 Mail d'invitation	80	60.15 %
 Bouche à oreille	8	6.02 %
 Site internet Grand Matabiau	31	23.31 %
 Site internet Toulouse Métropole	28	21.05 %
 Autre (précisez)	5	3.76 %

Parmi les propositions de **moyens de communication à développer**, on note en particulier :

- Les réseaux sociaux (4 commentaires), notamment WhatsApp ou Instagram pour toucher davantage les jeunes ;
- Les **affichages et flyers** plus systématiques (5 commentaires), en particulier dans les commerces, lieux et équipements publics et les mairies de quartier ;
- Les **mails** (4 commentaires), qui restent le premier outil de mobilisation ;
- Les **courriers** (2 commentaires), ce qui pourrait faire écho à la méthode du tirage au sort sur les listes électorales, dans lequel les habitants reçoivent un courrier nominatif
- La **presse** locale (1 commentaire) ;
- Une **commission** de sensibilisation au projet par quartier (1 commentaire) ;
- La **newsletter** d'Europolia (1 commentaire), plus courte et plus régulière ;

70% des participants trouvent que l'apport de la concertation est bien ou très bien mis en avant.

En termes d'améliorations à apporter en la matière, plusieurs pistes émergent des commentaires :

- Le premier moyen (10 commentaires) de valoriser la concertation selon les participants est **de systématiser et d'améliorer le retour vers les participants**, à minima par le biais des comptes rendus, en amont et en aval des décisions
- Ce besoin de retour est de transparence est à mettre en lien avec la question de la **défiance** envers les instances de concertation qui est de nouveau citée ici (3 commentaires)
- 7 commentaires soulignent par ailleurs que les outils de communication ne sont **pas assez didactiques** et ne donnent pas suffisamment envie (en termes de textes ou de mise en forme graphique) ou ne sont pas adaptés aux personnes porteuses d'un handicap
- 5 commentaires encouragent enfin à investir davantage la **presse locale** ou les réseaux sociaux pour valoriser la concertation et ses apports

RETOURS SUR LES 5 ENGAGEMENTS DE CONCERTATION

Dans la dernière partie du questionnaire, une série de questions permettait de mesurer l'atteinte des engagements de concertation pris auprès des participants en 2021.

Clarté

Ne mettre en débat que des sujets suffisamment ouverts (les variants) tout en informant les participants des décisions déjà prises (les invariants)

Pour 2/3 des participants (65%), les concertations permettent de bien ou mieux comprendre les projets présentés (20% ne se prononcent pas ; 15% sont peu ou pas satisfaits)

 Tout à fait	37	35.24 %
 Assez	31	29.52 %
 Pas tout à fait	11	10.48 %
 Pas du tout	4	3.81 %
 Ne se prononce pas	21	20 %

Pour 59% des participants, les sujets ouverts au débat et les décisions déjà prises sont exposés clairement (23% ne se prononcent pas, 17% sont pas ou peu satisfaits)

 Tout à fait	28	26.42 %
 Assez	35	33.02 %
 Pas tout à fait	14	13.21 %
 Pas du tout	4	3.77 %
 Ne se prononce pas	24	22.64 %

4 commentaires mettent l'accent sur le **manque de confiance** vis-à-vis de ce qui est fait des contributions,

2 commentaires soulignent que **les informations données sont parfois peu précises** ;

1 commentaire alerte sur les **interventions parfois hors sujet** qui prennent trop de temps d'échanges.

Ouverture

Mobiliser toutes les parties prenantes au-delà du premier cercle des habitués

51% des participants trouvent que les participants aux ateliers étaient bien diversifiés (30% ne se prononcent pas, 19% sont pas ou peu satisfaits)

 Tout à fait	31	27.43 %
 Assez	27	23.89 %
 Pas tout à fait	19	16.81 %
 Pas du tout	2	1.77 %
 Ne se prononce pas	34	30.09 %

Pour 41% des réponses, les participants représentaient bien les publics concernés (Pas tout à fait ou pas du tout pour 31% des participants, 28% ne se prononcent pas)

 Tout à fait	16	14.16 %
 Assez	30	26.55 %
 Pas tout à fait	31	27.43 %
 Pas du tout	4	3.54 %
 Ne se prononce pas	32	28.32 %

Le principal retour des participants à l'enquête sur ce point (9 commentaires) est le constat d'une **sous-représentation des jeunes** et à contrario d'une forte proportion de personnes âgées.

3 commentaires pointent le fait que les participants ne sont parfois **pas du quartier**, et 1 commentaire le fait que les participants aux ateliers sont **trop peu nombreux**.

Accessibilité

Organiser le débat pour que la discussion ait lieu avec et surtout entre les participants et que chacun puisse contribuer à la mesure de ses capacités

64% des participants estiment que les temps de présentation et d'échanges étaient équilibrés (10% ne sont pas ou peu satisfaits, 26% ne se prononcent pas)

 Tout à fait	29	26.13 %
 Assez	42	37.84 %
 Pas tout à fait	10	9.01 %
 Pas du tout	1	0.9 %
 Ne se prononce pas	29	26.13 %

65% des participants trouvent que les outils et méthodes d'animation permettent au plus grand nombre de participer (7% sont pas ou peu satisfaits, 28% ne se prononcent pas)

 Tout à fait	33	30 %
 Assez	38	34.55 %
 Pas tout à fait	7	6.36 %
 Pas du tout	1	0.91 %
 Ne se prononce pas	31	28.18 %

Pour 60% des participants les lieux et horaires permettent au plus grand nombre de participer (19% sont peu ou pas satisfaits, 21% ne se prononcent pas)

 Tout à fait	17	15.6 %
 Assez	48	44.04 %
 Pas tout à fait	14	12.84 %
 Pas du tout	6	5.5 %
 Ne se prononce pas	23	21.1 %

Les commentaires montrent la **difficulté de l'équilibre des timings** : 3 commentaires soulignent le manque de temps pour les échanges, mais dans le même temps 2 commentaires indiquent que les réunions sont trop longues. Certain.e.s proposent une meilleure restriction des temps de paroles pour garantir l'expression de chacun.e.

En termes d'accessibilité pour certains publics, 4 commentaires soulignent que les horaires et outils proposés peuvent être **problématiques pour les actifs, les jeunes et familles, et les personnes en situation de handicap**.

Sincérité

Étudier sincèrement et attentivement toutes les propositions pour évaluer de quelles manières elles peuvent être intégrées au projet

44% pensent que leurs contributions ont bien été prises en compte (19% ne le pensent pas, et 38% ne se prononcent pas)

 Tout à fait	14	12.96 %
 Assez	33	30.56 %
 Pas tout à fait	10	9.26 %
 Pas du tout	10	9.26 %
 Ne se prononce pas	41	37.96 %

45% estiment que la participation est utile à l'avancement du projet (20% ne le pensent pas, et 35% ne se prononcent pas)

 Tout à fait	14	12.96 %
 Assez	35	32.41 %
 Pas tout à fait satisfait	15	13.89 %
 Pas du tout satisfait	6	5.56 %
 Ne se prononce pas	38	35.19 %

Sur cet engagement, on retrouve le sujet de la **défi**ance vis-à-vis de la réelle prise en compte des contributions et l'utilité des actions de concertation (3 commentaires)

L'autre point soulevé par 2 commentaires est le **manque d'échange possible avec les acteurs** du projet directement concernés par les thématiques abordées en atelier.

Transparence

Expliciter auprès des participants les décisions prises, les contributions retenues, mises à l'étude et écartées

55% des participants estiment que les comptes rendus traduisent fidèlement les contributions (14% ne le pensent pas, 31% ne se prononcent pas)

 Tout à fait	21	19.81 %
 Assez	37	34.91 %
 Pas tout à fait	12	11.32 %
 Pas du tout	3	2.83 %
 Ne se prononce pas	33	31.13 %

53% trouvent les décisions prises et arbitrages bien expliqués et justifiés (21% ne le pensent pas, 26% ne se prononcent pas)

 Tout à fait	14	13.33 %
 Assez	42	40 %
 Pas tout à fait	15	14.29 %
 Pas du tout	7	6.67 %
 Ne se prononce pas	27	25.71 %

3 commentaires soulignent l'impression que **les arbitrages sont parfois peu clairs** et que cela a tendance à décrédibiliser les démarches de concertation.

1 commentaire soulève le **cas particulier des personnes en situation de handicap**, donc la prise en compte dans leur diversité n'est pas jugée satisfaisante.

1 commentaire insiste sur l'importance de la **présence d'élus et de représentants associatifs** lors des restitutions.

Pistes d'amélioration des engagements

Enfin, une dernière question ouverte aux participants leur permettait d'exprimer leurs propositions d'amélioration pour la tenue de ces 5 engagements.

Il en ressort quelques propositions :

- 4 commentaires insistent sur l'enjeu de **recréer de la confiance** envers la concertation
- 4 commentaires nous encouragent à **continuer les efforts** dans une démarche d'amélioration continue
- 3 commentaires soulignent l'importance de **valoriser** la concertation et le projet et d'assurer le suivi argumenté des contributions recueillies
- 2 commentaires sont enfin des **propositions de concertation** à mener

Quelques propositions d'améliorations sont également faites sur :

- L'engagement d'**Accessibilité** (1 commentaire)
- L'engagement de **Sincérité** (1 commentaire)
- L'engagement de **Transparence** (3 commentaires)