

Séminaire

27 juin 2023

Groupe de travail du PACTE

**Quelles prises en compte des usage(r)s
dans la fabrique des projets urbains ?**

Les participant.es au groupe de travail :

- **Audrey Lalante, habitante Bohrie,**
- **Nicolas Jaendel, promoteur,**
- **Jean-Philippe Joseph, promoteur,**
- **Sabine Schimetschek, bailleur social,**
- **Cécile Simonin, bailleur social,**
- **David Geffre, syndic,**
- **Rachel Fischer-Jaeg, Ville de Strasbourg,**
- **Ugo Barata, Ville de Strasbourg,**
- **Pierre Zimmermann, Eurométropole,**
- **Philippe Schoen, assistant à maîtrise d'usage,**
- **Emmanuel Marx, assistant à maîtrise d'usage,**
- **Lyes Laïfa, assistant à maîtrise d'usage.**

PACTE

GT

Enquête Bohrie

Enquête Danube

DVD
Démonstrateur
Ville Durable
Citadelle

Séminaire
27 juin

Living Lab
Coopro

Prolongement
GT ?

Prolongement
GT ?

Prolongement
spontané ?

Benchmark DVD
Accompagnement
aux changements
pratiques bas-carbone

Hier

Aujourd'hui

Demain

TRAVAIL DE CAPITALISATION DES APPRENTISSAGES

PARTAGE DES ANALYSES COLLECTIVES MENÉES PAR LE GT

(travail mené entre janvier 2021 et octobre 2022)



RESTITUTION
ANALYSE
BOHRIE



RESTITUTION
ANALYSE
BOHRIE

TRAVAIL DE PERSPECTIVES

LE CHALLENGE GLOBAL

**Comment favoriser le mieux-être
et l'action écologique par et pour
les habitant.es de projets d'aménagement ?**

DÉFI 1

**Comment faciliter l'émergence,
le développement et la mutualisation
des ressources (matérielles et immatérielles)
nécessaires à l'atteinte des objectifs
des projets urbains ?**

#lesressourcespour1PUauquotidien

Pourquoi ce défi 1 ?

Développer les “ressources habitantes”

- Penser de suite la continuité et la récurrence après l'aménagement.
- Nécessité d'avoir une base, un terreau, un noyau dur d'acteurs pour créer une dynamique citoyenne. Plusieurs noyaux d'habitants volontaires.
- Notion “d'ambassadeurs” : les identifier, les soutenir, les valoriser... Avoir des ambassadeurs à différentes échelles : copros, cœur d'îlot, quartier...
- Habitat participatif = catalyseur de la dynamique citoyenne mais nombre encore trop faible de personnes «pro-actives » pour porter dynamique de quartier
- Penser à la mobilisation des différentes populations, les plus riches, comme les moins riches.
- Construire un récit commun ?

Développer les “ressources supports pour les habitant.es”

- La stratégie doit être collective, connue, partagée, tout le monde doit jouer un rôle. Les leaders sont trop isolés (les pros comme les habitants), créer des cadres pour leur permettre d'agir.
- Mieux coordonner les Assistants à Maîtrise d'Usage, penser mutualisation / articulations entre eux, sortir des approches « propre à chaque résidence ».
- Manager/concierge de quartier pour prendre soin des liens entre habitant.es (médiation, apaisement, gestion quotidienne). Ce n'est pas forcément le job des copros
- Jusqu'où mener les accompagnements des habitants ? à l'échelle des immeubles ? à l'échelle du quartier ?
- Laisser de la place pour les initiatives et la spontanéité (ex : jardin partagé)
- Comment faire en sorte que tout le monde sache ce qu'il se passe dans le quartier (entre acteurs pros, entre habitants) ?

Développer les lieux de rencontre - espaces à

mutualiser :

- Besoin d'un *véritable lieu collectif*
- Quid de la juste échelle pour les espaces communs : réfléchir à l'échelle logement, palier, copros, quartier : quelle justesse, usage...
- Quel moyen on y met ? Comment les anticiper ?
- Comment créer des lieux de rencontres ? Quid de la gestion et du financement des « espaces de rencontre » pérennes ?
Attention à porter aux facilités d'accès aux lieux, prendre en compte la dimension gestion, maintenance, frais afférents...
- Développer des modèles hybrides d'espaces partagés à l'échelle du quartier

Analyse collective du défi 1

Quelles pistes de ressource ?

> des ressources “métiers” ou compétences :

- Développer la “médiation” entre collectivité et habitants > animateur-concierge-manager de quartier ?
- Quelles compétences déjà existantes (DT) ? quelles nouvelles compétences rechercher ?
- Accompagner la professionnalisation de certains métiers / compétences ?
- Accompagnement le développement du pouvoir d’agir des non-profs : habitants ambassadeurs, habitants-partenaires, habitants (co-)gestionnaire (ex. Strasbourg ça pousse)
- quelles articulations : AMU/médiation/gestion urbaine/participation citoyenne
- Quel soutien prévoir en formation pour les pros + habitant.es ?
- Quels statuts ?
- Quels portages ?

> des ressources “missions” :

- Le portage politique : comment tenir le projet au fil des mandats ? Les ressorts et attendus d’un portage réussi ?

> des ressources “méthodo” :

- Articuler les temps différenciés professionnels/habitants
- Comment faire avec le temps “long” des institutions (collectivités, copropriétés, associations) ?
- Profiter des tensions du quotidien pour mobiliser acteurs/habitants et initier le dialogue
- Des chantiers participatifs : laisser plus de place en conception et construction par les habitants
- Identifier les acteurs pros en amont
- Expérimenter l’association de qq habitants, tirés au sort et formé, pour suivre le pilotage du projet (ex. : Lyautey)

> des ressources “physiques” :

- Mutualiser les équipements publics et les optimiser pour aider le vivre-ensemble
- S’appuyer sur la place et le rôle des Centres socio-culturels ?

> d’autres ressources “immatérielles” :

- Construire un récit (et par là une action) transcendant les mandats politiques
- Constitution d’une association pour réunir habitants et acteurs professionnels

DÉFI 2

**Comment faciliter la prise en compte
des acteurs qui seront partie prenante
de la gestion et de la vie du quartier
au quotidien ?**

#chaînecomplexedacteurs

Pourquoi ce défi 2 ?

Penser le temps long de l'aménagement et de la vie d'un EQ

- Pour les acteurs de l'aménagement, l'écoquartier semble appréhendé comme un "produit fini", et moins comme un «processus dans la durée». Ce processus de transformation des modes de vie va au-delà de la temporalité de l'aménageur, et pourtant, la phase de conception est une étape cruciale du processus.
- Enjeu de coordination entre tous les acteurs, avec intégration au fur et à mesure de leur identification

La phase chantier, une phase "test" ?

- Besoin de prioriser la gestion du chantier, c'est-à-dire pourvoir aux besoins essentiels (propreté, sécurité) pour créer les conditions d'une implication citoyenne.
- Notion de rattrapage (ou "ajustements"): définir un cadre au départ et ensuite c'est du rattrapage, accepter un lâcher prise, laisser des interstices (espaces de liberté, d'appropriation) mais mieux suivre et gérer leur usage / devenir temporaire / transitoire pour éviter les incivilités.

Mieux appréhender l'articulation entre parties prenantes:

- Le nombre d'intermédiaires important entre le concepteur initial et l'occupant final
- Rompre avec le processus segmenté d'une opération d'aménagement
- Adapter le mode "gestion projet urbain" en tenant compte de son caractère évolutif et en considérant que c'est un processus qui n'a pas de fin > Anticiper les différents relais.
- Le tuilage compliqué entre Aménageur et Ville dans la perspective du départ de l'aménageur
- Besoin de mieux faire connaître les métiers de chacun
- Prendre en compte les "résistances naturelles" :
 - Inertie des pratiques actuelles (chacun reste dans son expérience / sa logique)
 - Trop peu d'intérêt de plusieurs acteurs pour "faire avec"
 - Non-adhésion de certains habitants aux principes d'EQ

Intégrer plus en amont les acteurs du quotidien

- Besoin de faire participer TOUTES les parties prenantes > ne pas focaliser sur l'habitant uniquement.
- Intégrer les syndicats en amont : Quel est leur rôle ? anticiper le lien avec l'AMU > quelle mission complémentaire pour le syndic ? Nécessite de développer des échanges AMU / Syndic d'avoir une base, un terreau, un noyau dur
- Syndic très loin des intentions « transition écologique » du quartier : « Ces intentions sont en dehors de mon périmètre de mission. »
- La commune semble une clé importante, mais les services de gestion sont parfois modestes. Comment mieux adapter l'aménagement avec les moyens des services gestionnaires ?
- Manque de communication vers les futurs/nouveaux habitants (notamment durant les phases de commercialisation ou dans la relation propriétaire bailleur-locataires, privé et social)

Quelles pistes ?

> des risques à anticiper :

- peu de mutualisation des espaces partagés à l'échelle du quartier,
- la dynamique ne se poursuit pas après la mission de l'AMU <> positionnement-rôle de l'AMU mal calibré,
- manque de référent à l'échelle du quartier,
- concurrence entre collectif d'habitants et syndics/ASL,
- "Montage" de la dynamique habitante peut être fragile (collectif/asso),
- Pas de lien aménageur/syndic,
- Difficultés à faire vivre les espaces communs dans le temps long,
- Départ du concessionnaire > moins de moyens ?
- Gérer l'attente et les frustrations tant que les espaces ne sont pas finalisés,

> des opportunités à créer/saisir/amplifier :

- Développer le lien syndic/promoteur,
- Créer un lien plus tôt, avant la livraison entre syndics/aménageur,
- S'appuyer sur des habitants référents, des collectifs (même si ça reste un pari),
- Redéveloppement de la mission de "conciergerie" par les bailleurs,
- AMU "Global" pour le quartier (s'appuyer sur le réseau AMU),
- Amplifier la relation Aménageur / Direction Territoriale

> des actions

- état des lieux des espaces communs,
- accompagner les habitants pour la constitution d'une association,
- Inclure un espaces dans la programmation pour l'appropriation à l'échelle du quartier (ex. Lyautey),
- Financer une conciergerie solidaire, formé par l'AMU et trouver un modèle de financement,
- bien définir les périmètres d'interventions,
- cercle de parole élargi avec tous les acteurs,
- créer des espaces publics plus tôt, ou des espaces provisoires,
- AMU dès la phase de conception avec l'aménageur,
- Prolonger l'AMU dans l'année suivant la fin du chantier dans sa totalité (aux côtés du syndic désigné par le promoteur), le temps de mettre en place les règles d'usage?

**Analyse
collective
du défi 2**

DÉFI 3

**Comment clarifier et tenir le cap
d'une participation soutenue
tout au long du processus ?**

Pourquoi ce défi 3 ?

S'autoriser à...

- Il faut oser prendre le temps
- Partir d'une page blanche ET d'un cadre (ambition), avec quelques invariants.
- Diversifier les processus de participation, d'émulation : visites inspirantes, ateliers participatifs, dialogue compétitif...
- Laisser des "interstices" appropriables pour les habitants (sans qu'ils deviennent des friches incontrôlables)
- Questionner nos pratiques / méthodes professionnelles, s'évaluer au fil de l'eau.
- Laisser plus de place à l'usager :
 - ◆ La co-conception favorise l'acceptabilité par les usagers
 - ◆ Co-écrire avec les habitants
 - ◆ Se préparer aux possibilités d'ajustements en cours

Mieux anticiper - Structurer la participation :

- Mieux anticiper les enjeux de participation,
- Construire une participation indépendante du temps politique,
- Penser les méthodologie pour intégrer en amont l'usager et les autres parties prenantes
- Suivre/respecter une gradation dans la participation: De l'information à la compréhension puis l'appropriation
- Se mettre d'accord sur une stratégie commune en matière d'ambition participative Ne pas la traiter opération par opération avec « une ligne dans les CCTP »
- Identifier les moyens nécessaire en amont (ressources dédiées, en temps/ argent)
- Délimiter – fixer les règles – cadrer les ambitions en fonction des moyens

Tenir compte des temporalités et des échelles:

- Besoin de prioriser la gestion du chantier, c'est-à-dire pourvoir aux besoins essentiels (propreté, sécurité) pour créer les conditions d'une implication citoyenne.
- Phase critique autour de l'emménagement
- Difficile d'être dans la concertation citoyenne si elle ne commence pas à partir du palier.

Tenir compte de la diversité des publics :

- Tenir compte des trajectoires des habitants, les itinéraires qui les conduisent à vivre là. Nécessite des approches plus chirurgicales, moins "grand public"
- Penser à la mobilisation des différentes populations, les plus riches, comme les moins riches
- Associer des thématiques aux rencontres citoyennes (participation des enfants, ludiques, ...) pour faire venir le plus grand nombre
- Importance de la dimension ludique et joyeuse
- Chercher à construire un récit commun

Analyse collective du défi 3

Quelles pistes ?

> des risques à anticiper :

- Ne pas être (assez) ancré dans le contexte, être parachuté.
- frustrations des actions de la participation citoyenne
- sortir du cadre fragile actuel (portage, moyens légitimités,..)
- disparition/baisse d'énergie des ressources "uniques" (notamment militantes, qui s'essouffent)

> des opportunités à créer, saisir, amplifier :

- être plus sur une posture/logique de partenaires
- travailler cette posture + en amont et + collectivement
- partager une "philosophie générale / intention commune", pour accepter un processus plus vivant.
- créer un cercle d'acteurs qui est ouvert et fait face aux enjeux tout au long du projet
- Se construire une culture commune
- créer la rencontre, créer des formats ouverts
- assumer une continuité
- être plus inventifs et accepter la diversité des formats

> des actions à initier / explorer:

- Cartographier les acteurs engagés sur la Transition
- nommer un pilote
- Mener une étude sociologique du secteur
- Désigner un AMU dès le diagnostic, dès l'amont
- Mener une programmation élargie, plus humaines et impliquant les acteurs cartographiés,
- 1 AMO/AMU sur chaque dossier de conception
- Organiser des formations de tous les acteurs (dont les syndicats) pour construire une culture commune
- Assurer la continuité du dialogue : mission de coordination des AMU
- Concierge de quartier
- Association de quartier = "dernier étage"

Bilan “live” du séminaire

Ce qui s’est bien passé :

- > le café
- > des retours d’expériences très concrets, apportés par la diversité des acteurs
- > un espace de rencontre et d’échange assez rare, qui permet de mieux comprendre les points de vue / regards
- > échanges en sous-groupe plus adaptés à l’échange
- > la préparation/logistique de la rencontre
- > le format donne le goût de participer à qqchose
- > l’évocation de nouvelles pistes de réflexion sur des pistes concrètes

Ce que j’ai appris :

- > il se passe des super choses (en interne) dans des quartiers dont on a pas entendu parlé > comment s’inspirer de ce qui se fait dans l’existant ?
- > l’importance des livrables qui capitalisent les expériences existantes pour ne pas renouveler les mêmes erreurs.

Ce qui s’est moins bien passé :

- > besoin de temps de synthèse et présentation par le GT
- > témoignages des membres ?
- > plus de temps pour s’approprier le document (pour la lecture)
- > un des deux expériences aurait suffi
- > plus de temps aux échanges

Ce que cela me donne envie de mettre en oeuvre :

- > travail de partage d’expériences/expertise + regards croisés entre territoires urbains et ruraux (Philippe)
- > continuer à mettre en oeuvre des temps de partage entre acteurs d’horizons variés
- > connecter avec le réseau AMU
- > créer des espaces pour mieux connaître les process des projets menés, les +, les -
- > mieux positionner l’enjeu “humain” dès le départ des processus d’aménagement

Les prolongements du séminaire

> **Le débrief du séminaire par le groupe de travail** <
(ouvert à toutes les bonnes volontés)

> **Temps de partage du Benchmark Citadelle** <
Les rôles et la place des habitants dans la transition
écologique de leur quartier

1ère date : jeudi 28 septembre 18h-21h au Phare Citadelle

Pour suivre ces actualités : emmanuelmarx@ecoquartier-strasbourg.fr