École du Renouvellement Urbain

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

Le conseil citoyen d'Annemasse, partie prenante d'une opération de requalification de logements en rez-de-chaussée

Journée du 2 décembre 2021

PRATIQUER LE RENOUVELLEMENT URBAIN : RENCONTRE AVEC LES CONSEILS CITOYENS

Intervenants :

Françoise SURETTE, conseillère citoyenne, Quartier Perrier-Livron-Château Rouge / Commune d'Annemasse (Haute Savoie - 74)

Iris LEGRAND, Chargée d'opérations, Haute-Savoie HABITAT

Lise PIQUEREY, Chargée d'opérations d'aménagement, Mairie d'Annemasse

Eléments de contexte

Eléments de contexte et parties prenantes du PRU d'Annemasse

- **Le quartier concerné, en quelques mots**
  - Un quartier prioritaire de la Politique de la Ville (QPV) de 7000 habitants (une centaine de nationalités).
  - 69% de logements sociaux.
  - Un quartier en trois ilots concernés par le NPNRU (d'intérêt national) : Livron – Perrier – Château Rouge.
- **Le conseil citoyen, en quelques mots**
  - Créé en 2014
  - 25 membres actifs environ dont 20 habitants
- **Haute-Savoie Habitat**
  - Un organisme qui puise son énergie dans 4 valeurs : transparence, humanisme, rigueur professionnelle et innovation.
- **Ville d'Annemasse**
  - La participation citoyenne est une donnée d'entrée et une des clés de réalisation des actions menées dans le cadre des politiques publiques par la Ville.

Ce qui a conduit le conseil citoyen à être partie prenante des opérations de requalification de logements et halls en rez-de-chaussée du PRU

Ce qui a conduit le conseil citoyen à être partie prenante de l'opération de requalification de logements en rez-de-chaussée

- **Le conseil citoyen sollicité par les bailleurs et la ville (politique de la ville) pour :**
  - Recueillir la parole des habitants …
  - Afin de co-construire avec eux, notamment, ce qui concernait les locaux communs des immeubles à réhabiliter dans le cadre du NPNRU.
- **Être associé par la Ville : une pratique régulière**

  La Ville associe systématiquement le conseil citoyen depuis sa création :
  - Ateliers de co-construction (présentation de plans, réunions sur un mode ludique, en extérieur ou non ...)
  - Parties prenantes dans l'opérationnel : aménagement des espaces publics et fonctionnement des équipements, sécurisation des voies …

La nouveauté de cette action sur les logements en rez-de-chaussée : une première collaboration en direct avec les bailleurs.

Concrètement : ce qui a été mis en œuvre et est en cours, avec qui, pour quels résultats

Concrètement ce qui a été mis en œuvre dans l'opération de requalification, pour quels résultats

- **Comment on s'y est pris**
  - Elaboration d'un **questionnaire** sur les locaux communs, en lien avec les bailleurs.
  - Une **tente au cœur du quartier**, sur deux ilots, deux mercredis après-midi (pour que parents et enfants soient là).
  - Des **affiches** mises dans les immeubles.
  - **Questionnaires remplis par les personnes ou avec notre appui** (langue) et offert un goûter.
  - Questionnaires également distribués **dans les boites aux lettres.**

C. LOCAUX VELOS

Avez-vous un local vélo fermé ?	Oui	Non
Pour vous où faudrait-il le prévoir ? *(Cochez le ou les choix)*		
En rez-de-chaussée, en supprimant un appartement ?		
A l'extérieur, en commun avec une autre montée ?		

D. LOCAUX POUSSETTES

Souhaitez-vous un local poussette fermé ?	Oui	Non
Si oui, où faudrait-il le prévoir ? *(Cochez le ou les choix)*		
En rez-de-chaussée, en supprimant un appartement ?		
Dans le même local que celui des vélos ?		
A l'extérieur, commun avec une autre montée ?		

Concrètement ce qui a été mis en œuvre dans l'opération de requalification, pour quels résultats

- 46 familles (sur 420) ont répondu (saisie et analyse des réponses avec l'aide de la Ville).
- Nous avons présenté les réponses en Comité de pilotage avec la proposition de :

  ⇒ **« Supprimer certains appartements en rez-de-chaussée, les moins agréables (ensoleillement, intimité …), et les transformer en locaux vélos / poussettes et locaux poubelles. »**

- Au début, des réticences des bailleurs : la population augmente de 2% par an et la demande de logements est forte. **Difficile de fermer des appartements au regard de la pression des demandes.**

  ⇒ Finalement, après échanges avec les partenaires, les bailleurs ont validé le projet : **suppression de 4 logements et déclassement de 2 logements afin d'améliorer les locaux communs : ordures ménagères, tri, vélos**

Ce que le conseil citoyen et ses partenaires retiennent de ces expériences (facteurs de réussite, méthode ...)

Ce que le conseil citoyen et ses partenaires retiennent de ces expériences

Du côté des bailleurs : une confiance s'est instaurée.

⇒ « On n'est pas des empêcheurs de tourner en rond. »

⇒ Une confiance construite progressivement, à partir de ce travail sur le « questionnaire habitants » :

- On est désormais associé à toutes les réunions avec les bailleurs et nous sommes même en appui à l'organisation de leurs actions.

Aujourd'hui, on intervient avec la Ville sur un autre ilot du quartier, qui va devenir un écoquartier.

Lors de la formation ERU, j'avais compris que je pouvais demander à participer :

⇒ Maintenant, notre parole est prise en compte.

- **Du côté des habitants : ils ne croyaient pas trop que ça serve à quelque chose de donner leur avis.**
  - Là, **ça leur donne plus confiance :** « On voit le résultat ».

Ce que le conseil citoyen et ses partenaires retiennent de ces expériences

Le soutien de la commune, dès le début

- **Dès le départ, la confiance et un vrai partenariat avec la municipalité :** toujours des réponses claires, même pour nous dire non parfois.
- **Concernant la relation des bailleurs avec le conseil citoyen :**

⇒ Au départ, cette relation a été une demande de la Ville.

⇒ Au fur et à mesure des rencontres, les relations sont devenues plus naturelles :

  - L'attitude du conseil citoyen est appréciée : ne pas donner des leçons, faire remonter la parole des habitants, ne pas être que dans les réclamations, et être force de proposition.
  - Co-construire « l'enquête habitants » a permis de mieux se connaître : ***« Se projeter sur les solutions possibles et se confronter ensemble, bailleurs et conseil citoyens, aux contraintes locales. »***

- **Nous sommes devenus des partenaires : « On fait partie de l'ensemble ».**

Ce que le conseil citoyen et ses partenaires retiennent de ces expériences

Pour le bailleur, l'importance de la maîtrise d'usage dans le projet :

- « Les habitants, ce sont les vrais utilisateurs. Il ne s'agit pas de se projeter sur les besoins des personnes.

⇒ *Même si j'ai étudié le projet du quartier, ce n'est pas mon lieu de vie, je n'en connais pas les points forts et les points faibles, comme les habitants. »*

Le conseil citoyen, un partenaire dans le projet :

- « Avec le conseil citoyen, de vrais échanges. »
- « Un appui pour coconstruire les rencontres avec les habitants sur la réhabilitation :

⇒ *Quand organiser ces rencontres ? Où ? Comment communiquer ? »*

Au final, que retenir ?

Pour le conseil citoyen

- La participation, c'est une culture nouvelle
- Travailler avec les bailleurs : un vrai plus
- Les projets, ça marche mieux si on fait participer

Pour le bailleur

- L'expertise des résidents est l'une des clés pour co-construire un projet adapté aux usages
- L'atout du conseil citoyen est sa capacité d'observation et sa force de proposition

Pour la Ville

- La participation est une des clés de réussite des projets.
- Redonner une juste place aux habitants.
- La participation : valoriser la place de chaque acteur pour mener à bien les politiques publiques.