

Journée nationale d'échanges avec les conseillers citoyens formés à l'ERU S'engager dans le renouvellement urbain

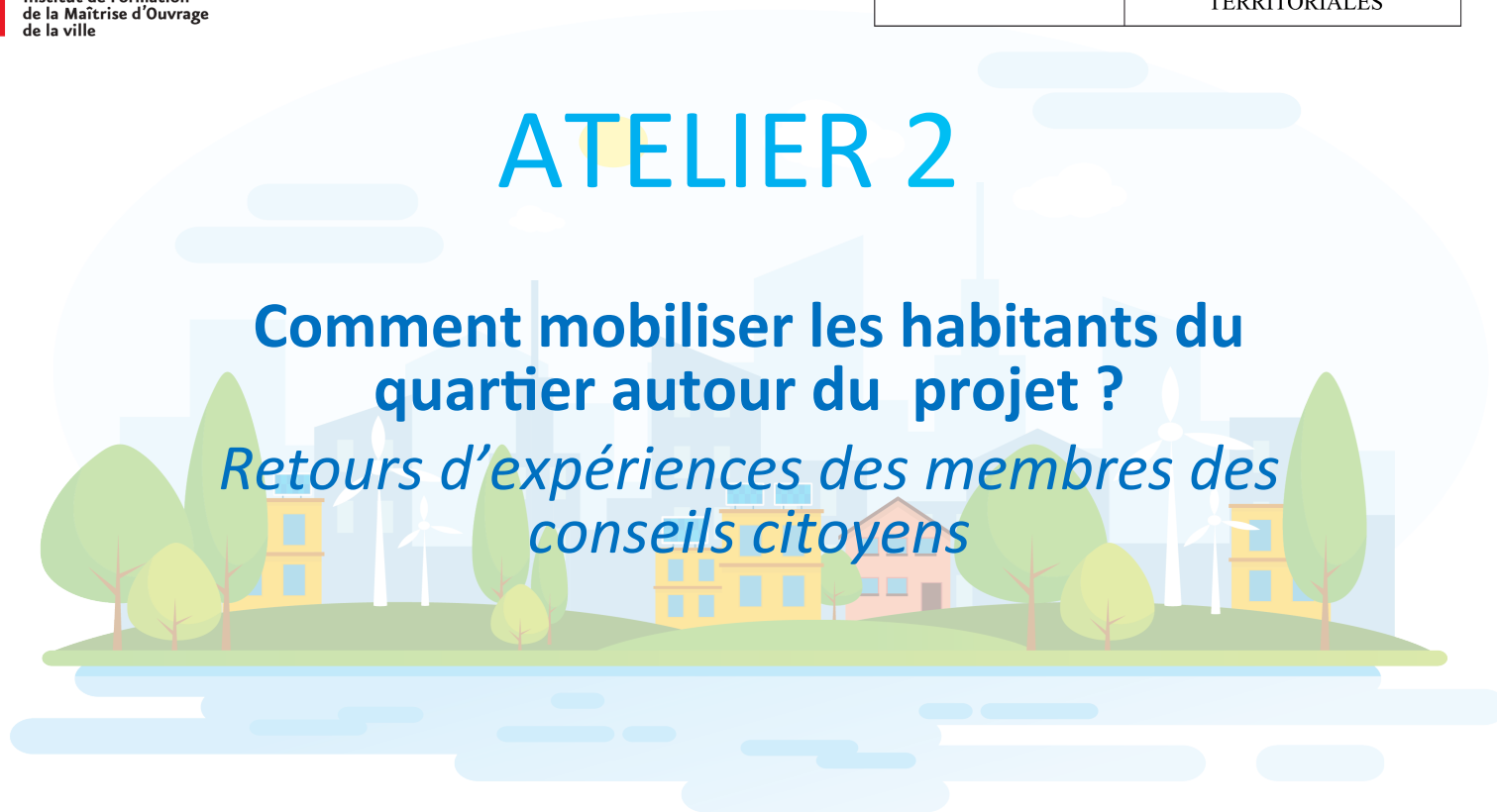
Vendredi 16 novembre 2018



ATELIER 2

**Comment mobiliser les habitants du
quartier autour du projet ?**

*Retours d'expériences des membres des
conseils citoyens*



Les actions des conseils citoyens pour mobiliser les habitants sur le projet urbain

Les principales actions réalisées par les conseillers citoyens :

- Faire du porte à porte
- Animer des cafés citoyens
- Participer à des événements du quartier (fête du quartier, forum ...) ou le jour du marché, le cas échéant avec un barnum attractif
- Prendre appui sur la maison du projet pour donner à voir le projet (maquette ...)
- Réaliser et diffuser un questionnaire pour connaître les besoins des habitants
- Organiser des actions en extérieur, dans le quartier : balades urbaines, diagnostic en marchant
- Le pied d'immeuble, un lieu favorable pour organiser des temps de rencontre avec les habitants
- Réaliser un projet concret commun (jardin partagé ...)
- Mobiliser le Fonds de participation des habitants



Vos actions pour mobiliser les habitants sur le projet urbain

Organisation de cafés – hall (boissons) de proximité en pieds d'immeubles à 17H pour montrer et débattre sur les projets

Co-construction avec les habitants et conseillers citoyens via une tablette, comme à l'ERU

Événement « Journée Santé »
Partenaires : CCAS
Info mobile
Info conseils citoyens
Café citoyen => présentation du conseil citoyen

Réunions
Porte-à-porte

- Création d'un jardin partagé
- Défendre la parité et la laïcité

Prendre contact avec les collectifs d'habitants qui ont pu se fermer dans les quartiers concernés par les opérations ANRU

Le portage du FPH

Trouver des actions qui vont s'adresser aux jeunes adultes ou aux adultes
=> Rencontre de gens, 1 par 1, et comprendre leurs attentes
=> Créer des ateliers d'éducation politique, populaire

Participation aux réunions publiques de la mairie et participation aux débats

Des actions :
On a fait une fête de quartier pour les enfants => les parents sont venus avec leurs enfants.
On a discuté du projet.
Diagnostic en marchant des problèmes, des difficultés qu'ils rencontrent.

Se faire aider par les enfants, qui iront inviter leurs parents

Porte-à-porte pour répertorier leur problèmes de logement : in se greffe dessus pour parler des conseils citoyens

Mobilisation des habitants (flyers, réunion, animations)

Maison du projet :
- Maquette des QPV et planche du plan de la ville (attirent les habitants, qui rentrent dans la maison du projet)

Bouche à oreille dans les marchés, en bas d'immeuble

Mobiliser les structures sociales, éducatives, du quartier dans un projet de mémoire (Re-construction)

Réunion publique pour informer et compléter l'enquête sur les QPV

- Participation du conseil citoyen à la fête du quartier
- Journée rencontre habitants / gendarmes
- Café citoyen

Enquête sur les QPV auprès des habitants :
- Emploi
- Jeunesse
- Sécurité
- Propreté
- Logement

Fonds participatif :
- Les augmenter
- Et des moyens pour agir ;
« c'est du temps »

Participation aux événements organisés par la Ville

La tournée des habitants (rencontre des habitants sur les marchés)

Nantes Brothières
- Pique nique
- Vide grenier
- Action propreté avec les habitants comme acteurs
- Mouvement grand place :
*Fête des mères
*Galette des rois

Dès la mise en place, constatant quelques réticences, nous avons invité Le Maire pour lui expliquer nous existons ... cela a permis d'entamer le dialogue ... et nos idées sont étudiées et appliquées

Pique-nique partagé avec les différentes communautés

Organiser des réunions de travail par atelier : les master-classes

Réalisation d'un power point sur l'école du renouvellement urbain pour le conseil citoyen

On travaille beaucoup avec les associations du quartier par exemple :
Le Centre social : jardin partagé dans le square des Cardens
Soutien scolaire
Cours de français
ATD Quart-Monde : bibliothèque de rue dans le square de la Salamandre
MPAA pour favoriser l'écriture et la créativité

Faire des tables-rondes thématiques concernant les projets de quartier

Des présences autour d'un café dans la galerie du centre commercial du quartier

Questionnaire : porte-à-porte et autres : réseaux sociaux.

Porte-à-porte en soirée (Villejuif)
- Pour inviter à une réunion
- Pour faire connaître le conseil citoyen
- Pour faire connaître le projet

Travail partenarial avec les acteurs de terrain

Barnum au centre ville

Création d'un site internet
Conseil citoyen

Installation à la demande du conseil citoyen de containers de tri sélectif

Travailler avec les établissements scolaires pour faire des réunions avec les parents pour atteindre les habitants.

Réunion mensuelle
Après-midi dansant
Loto intercité
Marché aux puces
Animation pour faire connaître les jeux anciens ...

Vos actions pour mobiliser les habitants sur le projet urbain

- Manifestation sportive et culturelle
- (Tournoi de foot)
- Repas festif
- Arbre de Noël

Actions de sensibilisation
(Protection environnement
option : dépôts sauvages)

Le centre de ressources de
politique de la ville met
régulièrement en ligne sur
Youtube des vidéos de conseils
citoyens qui témoignent
d'expériences de mobilisation
des habitants
Toutes les vidéos sont
disponibles sur la chaîne
Youtube : Villes et Territoires
=> Diffusés via
www.conseilcitoyens.fr

Aucune

Diagnostic en marchant

Créer mon conseil citoyen

Enquête spécifique aux QPV en
NPNRU

Faire des événements pour
attirer tous les habitants

Echange sur une place
publique

- Des rencontres avec les habitants, à la maison du projet.
- Des marches dans le quartier pour repérer ce qui ne va pas

Participation du conseil citoyen
à l'organisation d'une soirée en
partenariat avec le centre
social dans le cadre d'un
rapprochement police-jeunes

Consultation
Orientation
Information
Formation

Lutter contre les
discriminations au sein des
conseils citoyens

Maison du projet (fixe ou
mobile)

Présence d'un stand du conseil
citoyen sur le marché

Café éphémère

Restitution des retours des
habitants en mairie, en
présence des élus

Tournée des habitants au
marché et fête de quartier
(avec questionnaire, dont avis
sur le PRU 1)

Organiser des opérations de
consultation directe auprès des
habitants, par exemple en
dressant une tente sur une
place pour demander aux
habitants leurs avis et les
inviter à des réunions

- 1/ Fédérer les habitants à
chaque projet en les mettant
au cœur des projets.
Communiquer dans le journal
de la ville, par du porte-à-porte
- 2/ Mobiliser les parents
d'élèves
- 3/ Mise en place d'une journée
de convivialité avec prise de
paroles lors du repas et du
goûter

Balades urbaines

Favoriser le rapprochement
population forces de l'ordre

Mobiliser parents + enfants

Mobiliser un habitant référent
par bâtiment

Réaliser une action contre les
violences conjugales

Avoir un intérêt commun à
partager

- 1/ Une de nos actions a été de
créer un collectif de locataires
de l'Ilot 8 en centre ville à St
Denis, pour une vraie
rénovation et réhabilitation
Création d'un questionnaire,
diffusé à tous les locataires, sur
leurs besoins de rénovation de
leur appartement
- 2/ Une expertise sur les
immeubles insalubre du
centre-ville avec risque
(immeuble en feu et mort déjà
arrivé)

- Actions par tranches d'âge :
=> Séniors : café des anciens,
actions santé / bien-être
=> Jeunes : manifestations
sportives
=> Enfants : activités culturelles
et de loisirs
=> Action propreté sur le
quartier
=> Présence lors du marché
pour faire connaître le conseil
citoyen

Organiser des sessions
publiques de présentation, y
inviter les habitants et
communiquer comme il se doit
(réseaux sociaux, mais pas
seulement)

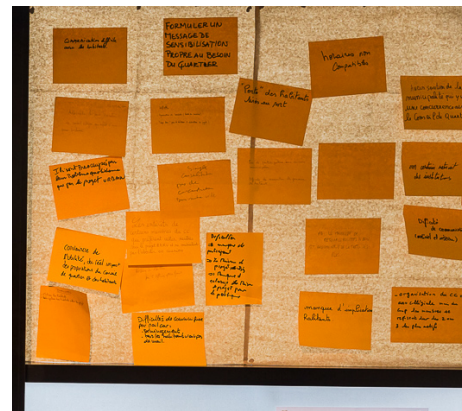
Rencontres organisées en pied
d'immeuble :
À l'heure de sortie d'école
Avec un goûter (financé Ville)

Événement
Rassemblement
Réunion publique

Les difficultés rencontrées pour mobiliser les habitants du quartier autour du projet

Les principales difficultés identifiées par les conseillers citoyens :

- Défiance voire inertie des habitants (blasés)
- Les jeunes sont difficilement mobilisables
- « Perte » des habitants tirés au sort
- Méconnaissance des habitants de ce qu'est un conseil citoyen
- Le temps des projets est trop long pour les habitants
- Vocabulaire technique du NPNRU peu compréhensible, et communication plus difficile avec les habitants qui maîtrisent moins le français
- Difficultés à être reconnus par les institutions (villes, bailleurs, Etat...), et notamment les villes : difficile de mobiliser l'intérêt et la présence des élus (« On est des oreilles, des yeux, mais non n'est pas entendus »)
- « Concurrence » avec les conseils de quartier
- Horaires de réunions pas adaptés pour des personnes qui travaillent
- Lourd investissement pour les conseillers citoyens, qui sont bénévoles
- Manque de moyens (locaux, ressources) pour un bon fonctionnement des conseils citoyens



Les difficultés rencontrées pour mobiliser les habitants du quartier autour du projet

Très peu d'habitants ont participé, mais ils (400) ont signé la pétition à la question de la rénovation du quartier

- L'essoufflement du conseil citoyen et la charge de travail supportée par un petit noyau
- Les réunions du conseil citoyen le soir après 18H
- Le manque de moyens pour se faire connaître

- Convaincre les élus locaux, style adjoint de quartier, à venir le jour des événements.
- Non adhésion des habitants du quartier

Difficulté de prendre le train en marche (co-construction)

Trop de temps et d'investissement bénévole

Pas assez de contacts d'habitants et pour les mobiliser : ils sont souvent blasés

Difficulté à toucher et mobiliser les jeunes de 16/25 ans

Difficile adhésion du bailleur pour la diffusion de documents à 500 logements

Difficulté pour recueillir la parole de ceux qui ne parlent pas bien le français.

Défense de la parité, de la laïcité

Ne pas être convié au Comité de pilotage pour un NPRU

Pas de communication avec la Ville : concurrence avec les conseillers de quartier => donc divisés ...

Manque de moyens, de local. Bénévole => pas de statut => donc il n'y a que des retraités, des chômeurs et des étudiants

Le chef de projet ne soutient pas le conseil citoyen

Faute de participation des citoyens, suite à la méconnaissance de cette instance (conseil citoyen)

- Pas de réponses aux demandes de RDV de la part des bailleurs sociaux.
- Pas de réponse de la mairie aux courriers du conseil citoyen

Formuler un message de sensibilisation propre au besoin du quartier

- Habitants démotivés par la lenteur des projets
- Blocage sur les actions proposées

Trouver le moyen le plus adéquat pour faire le lien avec les habitants

On ne peut pas mener des actions à cause du blocage des élus.
La loi Lamy méconnue

La mobilisation des conseils citoyens : certains aiment bien être là sans être actifs

Changement de préfet tous les 3 mois

Pouvoir participer aux réunions qui sont durant les heures de travail (c'est-à-dire la journée)

Inertie des habitants et de la municipalité

Manque de cohésion

Difficulté interne au conseil citoyen : manque de mobilisation pour être actif

Vocabulaire du NPRU

La communication entre habitants => avoir un RDV avec les bailleurs sociaux
Information/ formation : isolement par rapport aux décisions

L'incompréhension en raison de plusieurs nationalités, qui ne comprennent pas le français.

Non prise en compte des propositions des habitants

Autorisation de faire nos activités sur la place publique

Problèmes logistiques

- Pas d'autonomie car gestion du conseil citoyen par la mairie
- Pas de budget pour les axes

Positionnement de la municipalité et de la Préfecture par rapport aux actions du conseil citoyen

Besoin de prendre en charge le salaire brut des membres des conseils citoyens, pour les réunions de l'après-midi. J'ai interpellé le ministre aujourd'hui

Gardes d'enfants

- Manque de confiance des élus pour faire comprendre que c'est pour l'intérêt général
- Budget et manque de moyens de communication de la confiance des habitants on
- Gagner par des actions concrètes

Le moyen de communication : lequel choisir qui fonctionne ?

Aucun soutien de la municipalité, qui y voit une concurrence avec le conseil de quartier

Le temps des habitants salariés / bénévoles

Un certain retrait des institutions

Intérêts divergents des différents membres des conseils citoyens

Crainte d'être trahis par les associations qui sont plus tournées à plaire aux élus qu'aux habitants

Manque de retours, positifs ou non (et argumentés) de la part des élus

- Organisation du conseil citoyen : association collégiale, mais du coup, les membres se reposent sur les 2 ou 3 les plus actifs

Horaires non compatibles

« Perte » des habitants tirés au sort

Peu de participation aux réunions municipales
Difficile de rencontrer les personnes du Rectorat

Difficulté de faire exister ce conseil citoyen qui, en fait, n'a jamais fonctionné

Convaincre de l'utilité, du réel impact des propositions du conseil citoyen et des habitants

Manque de participants
Manque d'éclairage de la maison du projet pour le public

Pas de locaux attribués
Pas de communication
Pas d'information sur le projet

On est des oreilles, des yeux, mais non n'est pas entendus

Les solutions apportées ou identifiées pour lever les difficultés de mobilisation des habitants du quartier autour du projet

Les principales solutions apportées ou identifiées pour lever les difficultés de mobilisation des habitants du quartier autour du projet

- Plus et mieux communiquer : presse, réseaux sociaux, bouche à oreille ...
- Aller vers les habitants en réalisant des enquêtes en porte-à-porte
- Organiser des diagnostics en marchant pour rencontrer les habitants
- Réaliser des événements pour rendre visible et expliquer aux habitants ce que sont les conseils citoyens
- Avoir un lieu de rencontre, par exemple : la maison du projet
- Mettre en place des gardes d'enfants pour permettre aux parents de participer aux réunions
- Rémunérer les conseillers citoyens bénévoles lors des réunions organisées en journée
- Rencontrer et demander l'appui du délégué du Préfet, qui connaît bien les institutions
- Concevoir des solutions aux problèmes des habitants avec les habitants et des experts



Les solutions apportées ou identifiées pour lever les difficultés de mobilisation des habitants du quartier autour du projet

Les jeunes se sont mobilisés,
pour jouer un, théâtre
Les jeunes et la police discutent
mieux, ils se respectent (le
courant passe entre eux)

Faire connaître le conseil
citoyen à travers des outils de
communication

Rencontrer le délégué du
Préfet qui intervient vis-à-vis
des instances (mairie, aggro)

Organiser des temps
conviviaux (café, soirée,
débat)

Négociation avec la Directrice
d'agence concernée, en
prenant des exemples existants

1/ Réorganiser l'équilibre des
deux collèges :
- Eviter les doubles / triples
casquettes
- Neutralité du conseil
citoyen
- Participation à l'intérêt
commun

2/ Appel aux habitants

Distribuer les projets dans les
boîtes aux lettres avec des
images en 3D
Pour informer en facilitant la
communication entre conseil et
habitants

Être indépendant
Événement 100% Conseil
citoyen

Diagnostics en marchant et
rencontres avec les habitants

Concevoir des solutions aux
problèmes des habitants avec
les habitants et des experts,
puis interpellier publiquement
les élus pour les pousser à
prendre position

Faire participer la mairie dans
nos actions

Faire appel à un réseau
existant : sport – tontine –
cours particulier

Organiser des tables-rondes
par thématique, avec les élus

Être tous à l'écoute des autres
Plus de transparence

Dialogue avec la Vie Associative

Echanges, écoute, partage des
points de vue

Arrêter de changer de
politique, de lieu, de personnel,
tous les changements d'élus =>
non crédibles

Résoudre le problème de
communication et de moyens

Enquêtes faites en porte-à-
porte

- La presse et les réseaux
sociaux
- Envoyer des courriers

Ouvrir à d'autres personnes le
conseil citoyen, pour plus
motiver

Un poste salarié pour
accompagner le projet

Faire une réunion avec l'agglo +
DDCSPP + Préfecture pour
harmoniser les visions du
dispositif conseil citoyen

Un lieu de rencontre, par
exemple : la maison du projet

Aller au devant et vers les
habitants

Communication avec le
délégué du Préfet

Formation sur les enjeux du
NPNRU

Faire, donner à voir, pour
recruter des volontaires

Rémunération minimum du
bénévolat

- Sensibilisation
- Donner envie de participer au
projet

Rémunération minimum du
bénévolat

Nous (Nantes Brotrières)
mettons un « germinon » en
place pour plusieurs activités. Il
est ambulant et très attractif :
- Sport
- Théâtre
- Musique
- Café
- Ventes

Transmission des courriers en
copie à la déléguée du Préfet

Recherche d'autres avis que les
avis officiels sur le
Renouvellement Urbain

Pour le moment, le conseil
citoyen n'a pas encore trouvé
de solutions

S'appuyer sur les associations
du quartier, qui connaissent
bien les familles / et les
cultures

Se regrouper en Forum
(barnum) avec les bailleurs lors
du forum des associations de
quartiers, pour se faire
connaître

Que l'Etat mette disposition
des locaux au conseil citoyen
dans les quartiers concernés
par le PRU ou Déléguer la
Maison du projet

Rémunérer les conseillers
citoyens – un salaire
=> Les adultes relais ...

Salariar les membres du conseil
citoyen pour participer aux
réunions en journée

On se pose la question :
comment faire pour les
mobiliser ?

Faire une association

Mettre les réunions en fin de
journée

Co-construire véritablement
avec les habitants

Autorisation des employeurs
sur les absences pour que le
bénévole soit rémunéré

Pas trouvé de solution

Mettre des vacataires pour
garder les enfants

Mieux expliquer les projets aux
habitants