

Association des habitants en maîtrise d'usage dans le cadre de programmes de renouvellement urbain ou de requalification

NANTES HABITAT

**nantes
HABITAT**

Nantes Habitat,
Loire-Atlantique,
Nantes (44)

Nantes Habitat, Office Public de l'Habitat de la Ville de Nantes, premier bailleur social du Grand Ouest, Nantes Habitat gère un parc de plus de 25 000 logements sur la commune de Nantes et loge ainsi 1 nantais sur 6

Contact :

Tel : 02 40 67 07 07

*Bernadette Peaudeau Responsable Agence Watteau &
Christelle Renaud-Martin Chef de projet Bellevue*

Tel : 02 40 67 07 33

Mail : bernardette.peaudeau@nantes-habitat.fr &
christelle.renaud-martin@nantes-habitat.fr

1. CONTEXTE D'EMERGENCE DU PROJET

Nantes Habitat a développé de longue date des pratiques affirmées de « concertation-information » des habitants; elles ont été formalisées successivement à travers une « Charte de la réhabilitation » en 94, puis une « Charte de l'amélioration de l'habitat » en 99, enfin dénommée en 2013, « Charte de concertation relative aux améliorations de l'habitat ». Ces différentes chartes permettent de définir le cadre de la concertation...

Elles sont signées par les associations de locataires, la ville, Nantes Métropole. Initialement axées sur le volet réglementaire, autour du programme de réhabilitation et du loyer qui en découlait, elles ont peu à peu évolué avec la volonté de l'organisme d'aller plus loin, d'abord en incluant un vote anonyme des locataires pouvant avoir une incidence sur la mise en œuvre effective du programme envisagé, puis en proposant, à partir de 2008, des ateliers d'usage invitant les locataires à s'exprimer sur les réhabilitations, les espaces de proximité, de manière à alimenter les programmes de requalification. Les enseignements émergeant de ces premières expériences ont été consignés dans le « Guide de la maîtrise d'usage », réalisé en mars 2011.

Depuis, ce mode opératoire évolue progressivement en tenant compte des avancées des projets précédents et des critiques, des spécificités des nouveaux contextes de déclinaison de la démarche d'expertise d'usage.

Ainsi, à titre d'exemples, la réhabilitation du « Building Watteau », sur le quartier des Dervallières et la requalification du secteur Bourderies dans le quartier de Bellevue ont permis des adaptations particulières, venant toujours enrichir la méthode initiale en allant plus loin dans la volonté de « faire avec les habitants ». Sur les Dervallières, suite à la décision par l'organisme en 2011 de conserver l'immeuble, c'est la volonté de faire un projet exemplaire, innovant à la fois sous les aspects techniques et de la concertation avec les habitants, qui a guidé Nantes Habitat. Il a donc été acté que l'écriture du pré-programme se ferait avec les habitants. Cette tour-barre de 13 niveaux, localisée dans un quartier en grande difficulté de 2 500 logements, constitue en effet un véritable signal dans le paysage urbain de la ville : le changement d'image de la tour devait contribuer au changement d'image global du quartier. Sur Bourderies, quartier ouvrier avec une identité forte, le bailleur a souhaité s'engager fin 2010 dans un programme de profonde mutation urbaine, se déroulant sur près de 10 ans ; il fallait donc accompagner les habitants : il était nécessaire de

retrouver du lien avec eux, de travailler au plus près de leurs attentes concernant la recomposition urbaine à envisager et de replacer l'habitat dans leurs pratiques quotidiennes...

2. PILOTAGE ET COORDINATION DE LA DEMARCHE

Une fois le lancement d'un projet validé et la décision d'accentuer la démarche de participation au regard du contexte actée par la Direction de Nantes Habitat, une équipe projet interne est constituée¹. Elle regroupe autour d'un chef de projet habitat alors désigné, le responsable d'agence, le chargé d'opération, un agent de développement, un coordinateur d'action patrimoniale assurant par exemple les permanences sur le site, le responsable de la gestion patrimoniale et le responsable de la gestion locative et sociale de l'agence. Cette équipe va définir le contenu du projet, élaborera différents scénarii en lien avec les services concernés de l'organisme et soumettra ces choix à la Direction qui validera *in fine* le programme définitif. Des reporting intermédiaires peuvent être prévus si besoin avec celle-ci.

3. LE DEROULE DU PROJET

Sur Watteau, l'équipe projet interne disposait en amont d'un diagnostic social et d'éléments de diagnostic technique ; elle avait pour mission d'étudier la possibilité de restructurer les 246 logements, composés de T2 et T3 d'environ 50 m², tous identiques. Pour écrire le pré-programme avec les habitants, conformément aux objectifs fixés, différentes modalités ont été déclinées avec le recours d'une équipe de prestataires associant un scénographe, un photographe, un cameraman et un preneur de son : organisation d'un samedi festif pour les sensibiliser à participer à la réflexion, d'ateliers d'actions participatives (1 par semaine à deux horaires distincts avec café, biscuits) avec méthodes ludiques afin d'aider les locataires à

¹ La « Charte de concertation relative aux améliorations de l'habitat » précise que toute opération patrimoniale doit faire l'objet d'une équipe projet interne, articulant maîtrise d'ouvrage et agence concernée et servant de référent sur le projet.

s'exprimer sur les difficultés, l'usage du logement, des parties communes (écriture sur des cahiers confectionnés à partir de chute de tapisserie, distribution d'appareils photos polaroid), construction par le cabinet d'architectes d'une maquette numérique évolutive en 3D, permettant d'expliquer plus facilement ce qui est possible sur le plan technique, proposition d'ateliers « scotch » pour travailler sur la conception des logements (réflexion à l'échelle 1/1, les scotchs permettant de déplacer les cloisons), sensibilisation des habitants aux traitements de façades à partir d'exemples les incitant à préciser leur préférence, à penser avec ses sens en restant une journée dans un logement vide... Ces différentes étapes, toutes filmées, se sont déroulées sur près de trois mois, ont permis de compléter le cahier des charges du programme et de proposer trois variantes, plus ou moins ambitieuses, à la Direction. Une fois le programme choisi par celle-ci², un concours conception-réalisation a été lancé et les membres du jury ont été sensibilisés à la nécessité d'écouter la parole des locataires, à travers la projection du film réalisé. Le groupement retenu a également eu pour mission d'accompagner les locataires sur la réduction des consommations énergétiques, de les informer en phase d'exécution des travaux à travers la tenue d'un atelier par mois dans un bungalow de chantier en pied d'immeuble décoré par les habitants et de réaliser un deuxième film sur la phase d'exécution. Sur Bourderies, des intentions préalables non négociables étaient affichées par le bailleur (démolition de 25 pavillons vétustes, de 117 collectifs, volonté de reconstruction ponctuelle sur site mais sans forme urbaine pré-définie) ; ont été ouverts à la discussion l'aménagement des espaces extérieurs, le programme de reconstruction. L'équipe projet disposait d'un diagnostic technique en amont et n'a pas eu recours au début à un prestataire pour « produire avec les habitants » la dynamique collective et le programme de recomposition. Une réunion d'information générale a permis d'annoncer le projet dans son ensemble,

² BBC Rénovation, isolation des façades et combles par l'extérieur, changement des menuiseries, amélioration du confort acoustique, dispositifs visant à économiser l'eau, restructuration des parties communes, des logements (209 logements après travaux : 20 T4-T5, 189 T2-T3 selon 10 modèles de conception distincte).

puis Nantes Habitat a organisé 10 à 15 ateliers d'usage, en lien avec un urbaniste, pour définir le programme général de reconstitution urbaine (sur construction individuels, collectifs, espaces extérieurs...), des ateliers liés à la charte de relogement (5 à 6 séances pour caler les modalités en complément des rencontres individuelles). Les invitations étaient faites par courrier, porte à porte, information dans les halls... La réflexion participative autour de l'aménagement des espaces, à travers ces ateliers d'usage, a été conduite au moyen de croquis, de photos, de visite de sites (avec les adultes, avec les enfants le mercredi), de collage d'étiquettes ou de post-it sur des photos aériennes pour montrer les usages, les souhaits, ce qui fonctionne ou pas... La réalisation de jardins partagés n'a pas été souhaitée par les habitants et ne sera *a priori* pas faite avec eux comme Nantes Habitat a pu l'expérimenter sur d'autres sites, faute de volontaires à ce jour. En complément, dès fin 2010, un local sur le quartier exposant les avancées des réflexions, était ouvert 2 fois par semaine ; tenu par le coordinateur d'action patrimoniale ou l'agent de développement, il permet de contribuer à retisser le lien avec les habitants... Des moments forts, festifs ont également rythmé le processus participatif pour l'ouverture de ce local, lors de la présentation du schéma directeur du projet à l'issue des ateliers d'usage ou lors des premières démolitions... A l'issue des ateliers d'usage, Nantes Habitat a eu recours à un prestataire, l'ARDEPA³, pour enrichir le cahier des charges élaboré par l'équipe projet. Dans ce cadre, des visites d'habitat en ville ont été organisés pour envisager quelles nouvelles formes d'habitat développer, un atelier maquette a été proposé aux habitants pour appréhender comment on construit une maison aujourd'hui... Une fois le programme validé par la Direction de Nantes Habitat, un appel à concours a été lancé : des comités techniques locataires ont été créés pour analyser les propositions, faire un retour de leur perception du projet aux membres du jury à défaut de disposer de voix délibérative.

³ Association de Développement de Promotion de l'Architecture sur la ville de Nantes.

Nantes Habitat attribue une ligne budgétaire à chaque projet, le volume dépend de l'envergure de celui-ci et de l'ambition donnée en matière de participation. Pour Watteau, les efforts de l'organisme ont été importants : 44 750 € TTC pour l'équipe de prestataires entièrement financés par le bailleur, avec en complément, 48 760 € TTC pour l'accompagnement à la maîtrise de la consommation, financé pour moitié par l'organisme, le reste par le groupement. Pour Bourderies, les moyens alloués à l'équipe projet étaient moindres (30 à 35 000 € TTC pour 5 années⁴, entièrement financés sur fonds propres) et celle-ci a assuré directement une large partie de la démarche participative.

4. LES RESULTATS, EFFETS ET IMPACTS DE LA DEMARCHE

Sur Watteau, 20% des locataires ont participé régulièrement aux ateliers mais néanmoins cette présence partielle a eu un impact sur les autres habitants. Enfin, alors que Nantes Habitat estimait au regard du profil des occupants, que 41% d'entre eux auraient sans doute besoin d'un accompagnement au relogement, moins de 7% ont effectivement sollicité cette aide : la démarche participative les a rendus plus autonomes. La moitié des locataires présents initialement restera dans l'immeuble après les travaux : une large partie d'entre eux souhaite s'impliquer dans l'accueil des nouveaux arrivants.

Sur Bourderies, la mobilisation des habitants a été assez importante sur les ateliers consacrés à la construction individuelle, bien moindre sur les autres thématiques (10% environ des occupants). Au démarrage, les réactions concernant la démolition des pavillons d'origine ont été très négatives : le processus d'explications a été long... Le coordinateur d'action patrimoniale, l'agent de développement et le gardien en particulier, très dynamiques et à l'écoute, ont su trouver les bons mots avec les locataires. La participation a conduit parfois à minorer la densité de construction du programme envisagé (par exemple, 50 logements initialement pour finalement seulement 28

⁴ Comprenant l'aménagement du local et son loyer, l'élaboration de la maquette, les planches d'exposition, la prestation de l'ARDEPA.

logements collectifs prévus). Les ateliers d'usage sont proposés par Nantes Habitat sous le couvert d'un intérêt commun mais c'est bien le rapport à l'individuel qui a mobilisé les locataires.

Globalement sur les deux quartiers, la population est plus intégrée, plus revendicative à présent. Les locataires se connaissent mieux, des réseaux de solidarité se sont créés entre eux... Enfin, ils ont mieux compris les missions du bailleur et la relation locataires / organisme s'est améliorée.

Parmi les limites, on peut souligner le temps consacré à ce type de démarche : il faut que l'équipe projet soit prête à s'engager dans la durée et à « se décaler » par rapport à ses missions habituelles... En effet, il est nécessaire de dépasser la relation duelle classique bailleur / locataire pour être à côté des habitants, avoir de l'empathie, être en capacité d'improviser, de recadrer autour de l'objectif de l'atelier... Il faut également savoir accepter les conflits. Il importe également que la démarche soit partagée par toute l'instance de Direction suivant le projet. Enfin, le recours à un prestataire spécialisé est souhaitable au moins sur une partie de la démarche : ce tiers extérieur peut permettre de calmer les conflits, ce qui fut le cas sur Bourderies à propos de la démolition des pavillons.

5. LA CAPITALISATION ET LA VALORISATION DE LA DEMARCHE

Des évaluations de la démarche sont faites par les équipes projets ; elles sont surtout quantitatives... A terme, certaines équipes souhaitent réfléchir à une évaluation plus qualitative et participative avec les locataires.

La Direction de Nantes Habitat incite globalement à l'engagement de démarches participatives en adéquation avec sa culture d'entreprise mais le libre arbitre est laissé aux salariés selon leur aspiration et le contexte de projet... Pour faire connaître les démarches et leurs évolutions, une présentation consacrée à ce type d'opération est en général faite lors de la journée annuelle du personnel. Des brèves sont également diffusées sur l'intranet ; enfin, des opérations de l'envergure du building Watteau ont été fortement médiatisées, notamment pour s'obliger à aller au bout du projet, compte tenu de

sa difficulté... En interne, chefs de projet et responsables d'agence intervenant sur la démarche participative échangent beaucoup entre eux. Actuellement, une personne de Nantes Habitat est chargée de dresser un bilan de l'ensemble de ces démarches : ce travail pourra sans doute apporter un complément actualisé au guide de la maîtrise d'usage.

La longue expérience de Nantes Habitat en matière de maîtrise d'usage montre bien la reproductibilité de la démarche. Il convient néanmoins d'adapter les outils à chaque contexte, de manière à trouver ce qui permettra de capter l'intérêt des locataires. Il faut être souple, faire preuve d'innovation. Il est nécessaire que les ateliers d'usage soient associés à des moments de partage, de plaisir... La convivialité est essentielle pour favoriser la participation. La démarche peut également être appliquée par les équipes de proximité pour faciliter la réappropriation des halls d'immeuble investis par des jeunes, par exemple : occupation des halls à la place des jeunes par les équipes de proximité et des locataires, organisation de moments festifs dans les halls... Cela peut permettre de créer une dynamique d'habitants, de souligner la légitimité de ceux-ci à être dans le hall, d'affirmer leur dignité...