

Engagement 3

Associer les habitants et usagers



Notion 3.1 Créer les conditions de la mobilisation citoyenne

✓ RECOMMANDATIONS

- Sensibiliser, impliquer et responsabiliser l'ensemble des **parties prenantes** dont les habitants et usagers en définissant en amont une stratégie d'association : qui impliquer, à quels moments et sur quelles parties du projet.

- Rechercher la diversité des citoyens mobilisés.

L'implication citoyenne tout au long du projet contribue à l'enrichir et à anticiper la gestion. Elle facilite une meilleure appropriation et adaptation de l'aménagement aux usages et redynamise la démocratie locale. Parmi les acteurs mobilisables se trouvent : riverains, habitants actuels ou futurs du quartier, de la commune, de l'intercommunalité, membres de conseils de quartier, de conseils citoyens, associations, élèves, usagers, acteurs économiques, commerçants, professionnels de la médiation, maîtrise d'usages, actifs, retraités, jeunes, etc.

Il n'existe pas de dispositif-type pour la mobilisation citoyenne, chaque démarche devant être contextualisée. Pour concourir à cette mobilisation, il convient au préalable de :

- donner un cadre clair à la participation des citoyens et assurer sa continuité : objet, gouvernance, place des citoyens dans le processus, marges de manœuvre, reddition des comptes ;
- disposer d'un référentiel commun pour partager les intentions et le processus participatif.

La charte de la participation du public du ministère définit les valeurs et principes vertueux, qui constituent autant de points d'attention pour bien calibrer son dispositif participatif :

- s'adapter au public auquel on s'adresse : vocabulaire et posture du porteur de projet ;
- se donner les moyens : temps, ingénierie de la participation, outils adaptés, modalités de garde d'enfants, le cas échéant un défraiement ;
- aller chercher la diversité pour intégrer une pluralité d'acteurs représentatifs de la réalité du territoire : sans un effort particulier, on observe le phénomène « toujours les mêmes (TLM) ». Aller à la rencontre des habitants, là où ils convergent : gares, écoles, marchés, etc. ;
- avoir recours à un dispositif de garantie renforce la qualité du dialogue et la confiance entre les participants (Conseil Local de Développement par exemple) ;
- mettre en œuvre l'égalité de traitement des points de vue ;
- la restitution auprès des habitants, usagers et société civile est également cruciale pour assurer une mobilisation en continue.

LES QUESTIONS À SE POSER

Comment le projet prévoit-il d'identifier les futurs bénéficiaires et usagers en amont, puis de les informer, consulter et associer à la conception du projet dans les choix d'aménagement ?

Quelles finalités sont attendues de l'association des habitants, des usagers et de la société civile ? Comment les identifier et les partager ?

Dans quelles instances les habitants, les usagers et la société civile sont-ils associés ? Quels dispositifs mettre en œuvre pour la société civile et les citoyens : ateliers, réunions publiques, manifestation culturelle, événements festifs, e-concertation ?

Comment intégrer les publics habituellement éloignés des dispositifs participatifs ?

Comment la prise en compte des contributions citoyennes au début de la concertation et la restitution auprès des citoyens est-elle formalisée ?





Notion 3.2 S'appuyer sur les propositions issues des instances participatives

✓ RECOMMANDATIONS

- Fabriquer le projet avec celles et ceux qui l'habitent ou sont riverains, y travaillent, y sont engagés.
- Construire la mise en récit du projet avec les habitants et usagers, en s'appuyant sur les éléments paysagers caractéristiques du site, son histoire, ses représentations.

Les **externalités positives** de la participation citoyenne sont nombreuses : légitimité et robustesse du projet, implication des habitants et usagers, confiance augmentée entre les parties.

Cependant, le porteur de projet doit créer les conditions de la mobilisation citoyenne (voir notion 3.1) et traduire sa sincérité en actions concrètes de prise en compte des propositions des instances participatives. Il est essentiel que ces instances soient diversifiées, pluralistes et que les propositions soient mises en avant, avec une reddition de comptes claire sur ce qui a été retenu ou non. Le porteur du projet doit également mettre en œuvre les propositions retenues, avec une ingénierie participative dédiée au sein de la maîtrise d'ouvrage, des moyens financiers pour leur réalisation et une place pour les citoyens dans les instances de gouvernance.

La mise en narration de l'élaboration du projet peut être un moyen efficace d'ancrer le lien entre le porteur de projet et ses bénéficiaires, et un appel à projets pourra parfaitement susciter la créativité des citoyens pour une prise en charge de cette mise en narration (exposition, art de rue, création d'une identité visuelle qui se retrouverait dans les parties communes pour les circulations, repérages, etc.). Tout ceci peut renforcer le sentiment d'appartenance et renforcer ainsi le sentiment qu'il s'agit d'un projet véritablement partagé.

LES QUESTIONS À SE POSER

Le cadre proposé pour la participation citoyenne respecte-t-il la charte de la participation du public (documents fondateurs) ?

Quelle formalisation est-elle prévue pour expliciter ce qui a été retenu ou non des propositions citoyennes ?

De quelle manière les initiatives spontanées de la société civile sont-elles prises en compte et accompagnées ?

Quels dispositifs / modalités sont mis en place pour la co-construction de la mise en récit du projet avec les habitants et usagers ?





Notion 3.3 Accompagner les pratiques dans le temps

✓ RECOMMANDATIONS

• Mettre en place des outils, démarches, ateliers, accompagnements à destination des habitants et usagers afin de maintenir dans le temps l'implication des citoyens

(site participatif du projet, enquêtes en lignes en complément d'ateliers, livret d'accueil des habitants, actions de pédagogie et de formation, etc).

Maintenir dans le temps l'implication des citoyens ne peut reposer que sur les seuls outils : s'ils peuvent aider, ils ne sont pas suffisants. L'accompagnement dans la durée de la pratique peut consister à :

- Donner du pouvoir d'agir aux citoyens :
 - dans la gouvernance, avec un groupe-miroir qui examinera en parallèle les mêmes questions que la maîtrise d'ouvrage ;
 - sous la forme d'initiatives citoyennes, pour les arrimer plus solidement dans leur engagement.
- Encourager et soutenir l'exercice de la citoyenneté par :
 - la formation des citoyens : possibilités d'engagement dans le quartier ; comment monter un projet, l'animer, prendre la parole, les formes de l'engagement citoyens (SCOP, etc.) ;
 - un discours de la maîtrise d'ouvrage qui intègre systématiquement la participation et en valorise les apports ;
- Laisser des espaces pour mettre en récit la conception puis l'évolution du projet : expositions ou autres formes suscitant la créativité des habitants (fresque, art de rue, etc.) :
 - mettre en place une communication régulière, sous forme de bulletins d'information ;
 - du côté de la maîtrise d'ouvrage, mettre en place des moyens adaptés, et donc une ingénierie de la participation dédiée à sa mise en œuvre et son suivi. Elle peut être celle du maître d'ouvrage, comme être déléguée à un collectif de citoyens (ambassadeurs ou conseil citoyen).

LES QUESTIONS À SE POSER

Comment impliquer les bénéficiaires et usagers le plus tôt possible pour qu'ils soient eux-mêmes au cœur du projet, de ses enjeux et composantes, et s'en sentent tout à fait **parties prenantes** ?

Comment accompagner les bénéficiaires et usagers (présents ou futurs) pendant les phases chantier et livraison, pour garantir la bonne appropriation du quartier, l'utilisation efficiente des nouveaux services et usages et les changements de comportements attendus pour atteindre les objectifs de performance du quartier ?

Quelle gouvernance est mise en place au sein de l'instance locale pour garantir l'implication des parties intéressées tout au long du projet (service dédié à la participation citoyenne en interaction constante avec les autres services par exemple) ?

Quels sont les dispositifs mis en place dans le cadre de la démarche d'évaluation pour recueillir les retours des habitants, usagers et gestionnaires pendant la phase chantier, après la livraison et sur le long terme ?



La Courrouze

Rennes/Saint-Jacques de la Lande, Ille-et-Vilaine, Bretagne

Contexte local **Reconversion - Friche**

Type de projet **Renouvellement urbain**

Superficie (ha) **115**

Superficie espaces verts (ha) **40**

Nombre d'habitants prévus **11 000**

Nombre de logements **5 300**

Nombre de logements sociaux parmi les logements **1 600**

Date de début des travaux /
Année d'achèvement **2003-2028**

Labellisation EQ **Étape 3**

Année labellisation **2022**

LES ACTEURS DU PROJET

Maîtrise d'ouvrage du projet
SEM Territoires et développement

Maîtrise d'œuvre du projet
**Studio Paola Vigano (urbaniste),
Charles Dard (paysagiste),
ORA (BET)**

Acteurs **AUDIAR, IAUR, Collectif Courrouze AA (Antipode, Courrouz'if, Aire Libre, A l'Envers), Teenage Kicks, Ilta Studio, Cuesta, Gongle, Les Animé.e.s, Théâtre à l'envers (parcours mémoire: Adrien Lecoursennais et Jacques Ligot), Collectif Tempête, Unis-Cité, Vert le Jardin, Lost & Find, Terlieux, Université de Rennes 2, Asso des Cartoucheries, Electroni[K], Bruit du Frigo**

© Yohann Lepage



L'ÉcoQuartier de La Courrouze se situe sur une large emprise foncière de 115 hectares et bénéficie d'une situation géographique très favorable en étant intrarocade et proche du centre-ville de Rennes et de Saint-Jacques-de-la-Lande. Il constitue la dernière opportunité d'envergure pour ces deux villes. La ZAC est conçue de manière à conjuguer la mixité des formes urbaines, la mixité sociale et la mixité des fonctions, tout en respectant et en valorisant l'environnement végétal (coulée verte, bois habité) et patrimonial (traces et bâtiments historiques préservés) grâce à une composition minutieuse du projet. Ce projet long et ambitieux a démarré en 2003 et s'achèvera en 2028. Il s'inscrit dans une démarche de développement durable et de renouvellement urbain en recomposant la ville sur elle-même. L'aménagement est en parfaite adéquation avec la politique de maîtrise foncière de Rennes Métropole, permettant de limiter l'étalement urbain en réinvestissant un site anciennement occupé par des activités parfois polluantes nécessitant un important travail de remise en état du sol. Le quartier créé a pour objectif de redonner vie à un « morceau de ville » en proposant une programmation mixte de logements et d'activités (en favorisant les mobilités actives), tout en continuant d'accueillir certaines fonctions liées au secteur de la défense nationale.

Diverses modalités d'association des habitants et usagers ont été mises en place tout au long du projet : création d'une fabrique de quartier, pensée dès l'origine du projet en collaboration avec les acteurs locaux, phases de mise en situation « Gagnez du terrain » avec des défis, vidéos et temps de construction collectifs associant tous les publics, ou création d'un poste de médiatrice au sein du pavillon d'accueil, lieu de vie et d'accueil des habitants au sein du quartier. Cette concertation a permis de créer un dialogue permanent avec les futurs habitants, mais aussi avec les usagers et les gestionnaires du site. L'objectif était de comprendre les besoins de chacun afin d'anticiper le bon fonctionnement du quartier, en prenant en compte les indicateurs de satisfaction. Cette approche collaborative a ainsi permis de créer un aménagement durable, adapté aux besoins de tous les acteurs concernés, et répondant aux enjeux métropolitains.