

### Tour d'horizon et atelier co-créatif

« *Présentations flash : 17 projets présentés pour 25 intervenants !* »

L'atelier s'est ouvert sur une série de présentations flash permettant à des professionnels et usagers de divers horizons (aménagement, promotion, bailleur, architecture, urbanisme, paysage, bureau d'étude, sociologie, recherche et représentants des usagers) de venir présenter en 2-3 minutes la façon dont ils favorisent l'implication des usagers dans la Fabrique de la ville.



« *Des ateliers de travail co-créatifs et un total de 220 contributions post-it* »

Ces restitutions ont permis de nourrir 7 tables de travail thématiques au sein desquelles participants et intervenants se sont ensuite regroupés pour répondre à trois questions :

- Quels freins actuels au développement de ces pratiques ?
- Comment les projets présentés ont-ils réussi à impliquer, malgré tout, les usagers ? Quels leviers existent pour cela ?
- Que pourrait faire Ville & Aménagement Durable pour accompagner la généralisation de ces démarches ?

Les résultats des tables co-créatives ont été restitués en fin d'atelier à l'ensemble des participants.



A. De la planification à l'évaluation (échelle macro urbanisme et grand projet) – à gauche.

B. Espace public – au centre.

C. Participation à l'acte de construire – à droite.

D. Usage et appropriation (phase exploitation) (2 tables).



E. Réinventer l'existant (rénovation – réhabilitation) (2 tables).



## Contributions issues des tables co-créatives

*« Les habitants donnent tous les ingrédients pour le concepteur fasse la meilleure recette »*

Impliquer les usagers dans la fabrique de la ville reviendrait à bâtir une vision qui parte des usagers et les encourage à habiter les lieux et à les entretenir. L'atelier a permis de souligner le fait que cette démarche peut intervenir sur tous types de projets et à toutes les étapes (co-programmation, co-conception, co-construction et co-réhabilitation). Impliquer les usagers c'est aussi faire émerger la parole et une intelligence collective, et favoriser l'inclusion et la création de nouveaux liens humains sur le quartier.

*Le temps, l'argent et la réglementation, identifiés comme principaux freins au développement de l'implication des usagers dans les projets*

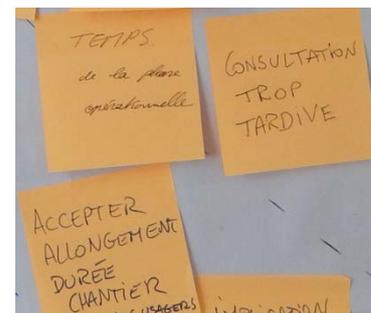
L'atelier a permis de souligner que le succès des démarches varie beaucoup en fonction de l'intention initiale du projet et du type de participation envisagée (simple implication vs démocratie participative).

Le financement est un frein important, identifié au sein de toutes les tables. Un manque de moyens peut empêcher la tenue du processus participatif, ou limiter son intérêt / son étendue. L'implication des usagers pose ainsi trois questions :

- Qui finance le projet ?
- Comment chiffrer la participation des usagers ?
- Comment justifier le coût auprès des financeurs ?

Le coût et l'accès au foncier sont également pointés comme des enjeux majeurs au développement de ces pratiques.

D'un point de vue du phasage, les projets prennent de plus en plus de temps, il est donc difficile d'associer les usagers très en amont et de conserver leur intérêt / attention jusqu'à la réalisation sans assister à un phénomène d'essoufflement. D'un autre côté, les participants ont noté l'importance d'associer les usagers dès la phase de programmation. Il y a donc un dosage subtil à effectuer quant aux étapes à privilégier pour impliquer les usagers.



Le cadre juridique peut également bloquer l'implication des usagers à plusieurs niveaux, en freinant l'innovation et l'expérimentation. Les règles d'attribution du logement social locatif sont contraignantes. Elles ne permettent pas aux bailleurs de connaître suffisamment en amont les futurs usagers pour leur permettre de les associer au projet. Par ailleurs, en processus concours la co-conception est difficile à mettre en place. D'autres éléments vont également dans le bon sens, tels que les Comités de quartier, mais leur périmètre est encore trop limité.

Enfin, la nécessité de mener une démarche de ce type est rarement mentionnée dans l'appel d'offre, et lorsqu'elle est prévue par le projet elle repose généralement sur une obligation de moyens plutôt que de résultats, ce qui peut limiter l'impact du dispositif.



### **Le facteur humain : des acteurs nombreux, aux logiques parfois divergentes**

Le facteur humain ressort également comme un facteur décisif dans la réussite des démarches d'implication des usagers et leur développement. Ces dernières contraignent des acteurs aux logiques et temporalités d'action très différentes à travailler ensemble, alors qu'ils n'en ont pas l'habitude. Le temps des mandats politiques des élus s'accorde par exemple difficilement avec le temps de « vie du projet » que connaissent les usagers.

Les élus peuvent faire preuve de méfiance vis-à-vis de ces pratiques, craindre une perte de maîtrise sur le projet, avoir une vision politique forte qui n'est pas en accord avec les demandes des participants, voire tenter de faire de la « récupération politique ». Les équipes projets et leur élus peuvent également avoir du mal à s'extraire de leur position habituelle de « sachant ».

Les usagers, a contrario, ne se sentent pas forcément légitimes pour participer. Ils ne sont pas toujours intéressés, et sous-estiment l'impact qu'ils peuvent avoir sur le projet. L'accès à l'information est un enjeu majeur pour leur permettre de prendre part à la démarche, d'autant qu'il s'agit d'un domaine complexe aussi bien dans la compréhension des concepts (phases, acteurs, termes utilisés) que dans la prise en main des outils (coupes, plans). Les usagers n'ont donc pas forcément les compétences nécessaires pour y participer.

Le turn over des usagers est également contraignant : ils ne sont pas toujours connus en amont et changent avec le temps. Les participants, dont les profils manquent souvent de mixité, ne permettent pas de représenter la diversité de la population locale, et sont rarement constitués en comités ou conseils citoyens (qui, lorsqu'ils existent, sont très sollicités), qui pourraient les représenter.

### **Sensibiliser, informer, former, écouter : 4 étapes clefs pour mobiliser intelligemment les usagers et leur permettre de s'impliquer dans la démarche**

De nombreux leviers et bonnes pratiques ont été proposées par les participants pour améliorer la qualité des démarches d'implication des usagers et favoriser leur développement.

Ils concernent notamment l'approche à adopter vis-à-vis des participants. L'information, avec la mise à disposition de toutes les informations de base (acteurs, phases, données clefs du projet...), via des plateformes simples et connues, et la sensibilisation à l'importance de leur action, semblent être des préalables indispensables pour encourager la participation des usagers.

Afin de rendre l'implication plus efficace et riche, il est nécessaire d'accompagner la montée en compétences des participants, aussi bien sur la connaissance du fonctionnement d'un projet d'aménagement, que sur la connaissance du rôle des acteurs du projet, ou encore parfois sur la prise de parole en public.



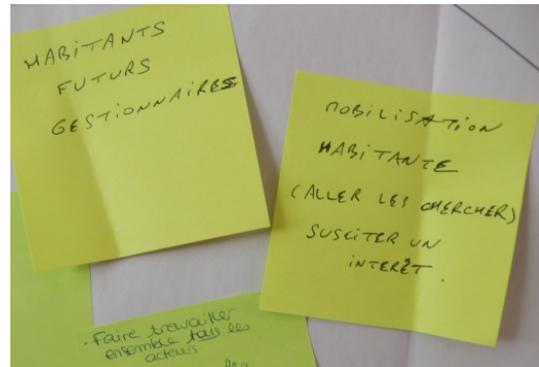
Faire preuve d'écoute et de pédagogie, sur la base de rencontres régulières, semble finalement être la clef d'une démarche d'implication réussie. « Positiver », « co-construire un langage simple, accessible, qui traduise l'information technique dans le langage courant », d'« adapter les outils de représentation », « prendre les décisions au consensus plutôt qu'au vote »,



« synthétiser les échanges de manière écrite pour l'appropriation des nouveaux arrivants », « rendre la démarche conviviale et festive », « expérimenter avec des installations éphémères pour tester les idées in situ avec les habitants », « faire des rencontres en pied d'immeuble », « avoir des professionnels en résidence sur le site », « trouver un sens au projet avec les participants », ou encore « présenter aux participants un panel de possibilités, sans s'enfermer dans une proposition unique ou figée », sont autant de possibilités qui ont été proposées au cours de l'atelier pour améliorer le processus participatif.

Afin d'améliorer la mixité des profils le groupe propose d'impliquer les enfants en faisant participer les écoles, de créer du lien intergénérationnel, de compléter l'approche avec du porte à porte, et d'impliquer aussi bien locataires, propriétaires, et usagers des espaces à proximité (hors périmètre projet).

Il peut également être intéressant d'encourager les usagers à se constituer en collectifs, réseaux ou coopératives d'habitants, à pratiquer l'autopromotion, devenir ambassadeurs des usagers du quartier ou encore futurs gestionnaires (voir l'incubateur financé par Annemasse agglomération).



**Les gestionnaires, acteurs clefs à mobiliser dans le cadre d'une démarche d'implication des usagers**

En plus des usagers il peut être très intéressant d'intégrer quelques acteurs clefs du projet à la démarche. Outre les associations locales, les gestionnaires, qui animent le lieu à terme et créent le dialogue avec les usagers, sont prioritaires en ce sens. Ce sont eux qui seront les plus susceptibles de continuer le suivi évaluation de la démarche sur le long terme. Cela peut également être l'occasion de créer du dialogue avec les élus. Associer la municipalité est important aussi bien du point de vue de la communication sur le projet, que de son portage et de sa légitimité.

**Une démarche complexe, qui nécessite la mobilisation de professionnels**

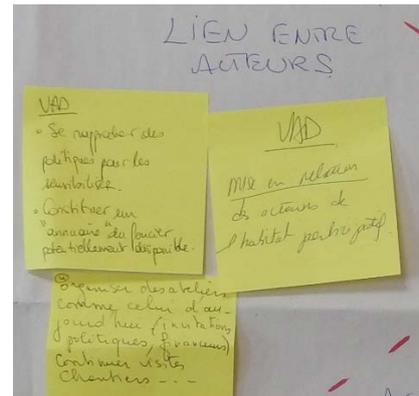
Cette démarche, qui nécessite à la fois une approche pédagogique, quantitative, qualitative et sensible, à la croisée de tous les acteurs du projet, nécessite parfois la mobilisation d'une assistance à maîtrise d'usage (AMU). Ces compétences peuvent également être développées et/ou internalisées par les autres acteurs du projet (paysagistes, urbanistes, architectes, gestionnaires, etc.).

**Comment les axes stratégiques de VAD peuvent se mettre au service du développement de l'implication des usagers dans la Fabrique de la ville ?**

Les participants ont proposé à l'occasion de cet atelier toute une série de pistes d'action que VAD pourrait investir pour participer au développement de ces pratiques. Ces propositions peuvent être regroupées en 3 grandes familles, correspondant à 3 des 4 axes stratégiques de VAD.

• **VAD Initiatives**

A travers ses ateliers et l’animation du réseau et des territoires, les participants ont pointé le fait que VAD peut permettre la rencontre, le dialogue et l’établissement de relations de confiance entre tous les professionnels du projet. Il s’agit également à travers l’axe VAD initiatives de favoriser le partage et la diffusion de ces pratiques, ainsi que la mutualisation des outils existants. Des formats originaux (expositions, expérimentations, etc.) peuvent permettre de stimuler la créativité des participants, de mener des tests in situ et d’évaluer l’intérêt des démarches entreprises. VAD pourrait également entreprendre une action de lobbying pour faire évoluer la réglementation en faveur de ces pratiques.



• **VAD Lab**

Centre de ressource régional, VAD doit être en mesure de capitaliser sur les retours terrain en matière d’implication en évaluant les résultats produits et en valorisant les « bonnes pratiques ». Les visites de site, reportages chantiers et recensements d’opération doivent y participer.

VAD a initié début 2017 un groupe de travail « Plateforme Prospective Habiter ». Ce groupe de travail permet de contextualiser les travaux sur ce thème en s’appuyant sur la richesse des spécificités de notre territoire dans une perspective de transition écologique. Pour les participants l’implication des usagers dans la fabrique de la ville doit ainsi rester un axe fort de la feuille de route de ce groupe de travail pour 2018. Aménageurs, collectivités, promoteurs, bailleurs sociaux, concepteurs et sociologues alimentent les réflexions de la plateforme en se réunissant pour partager les points de vue et pratiques selon les niveaux et la temporalité d’intervention de chacun.

La plateforme pourra notamment interroger le financement de la valeur ajoutée que représente l’implication des usagers : quelles plus-value sur les frais d’exploitation (moins de dégradations, espaces vécus différemment) et la pérennité des projets (moins de recours, plus grande légitimité) ?

• **VAD Diffusion**

Organisme de formation, VAD pourrait enfin sensibiliser et former les acteurs (et en particulier MOE – MOA – collectivités et leurs élus) à la place de l’humain dans les projets et à l’importance des processus participatifs, de partager les outils et méthodologies existantes et d’améliorer la visibilité des AMU.

Il est également mentionné la possibilité d’élargir l’action de VAD au grand public, dans la mesure où l’usager est considéré comme l’un des principaux acteurs du projet d’aménagement. En appui d’acteurs tels qu’Anciela, il s’agirait notamment de dé-techniciser les concepts et de les rendre plus abordables.

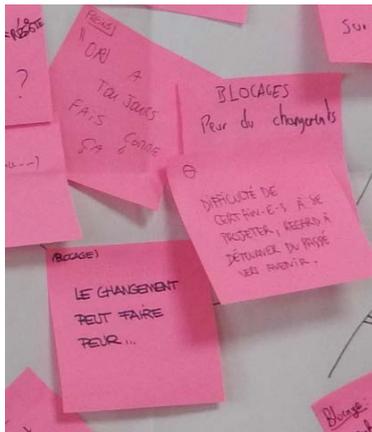
En termes de productions à réaliser et diffuser plusieurs idées ont été proposées :

- Annuaire des nouveaux métiers de la Fabrique de la ville
- Annuaire du foncier disponible -> action menée par l’EPORA et les EPFL
- Livre blanc
- Outils tels que la frise en cours de production par la plateforme habiter
- Guide méthodologique
- Mode d’emploi du bâtiment pédagogique et co-costruit
- Concours d’idées (sur « réinventer l’existant » par exemple)



**Spécificités des projets sur l'existant... Qu'est-ce que l'existant et comment « faire avec » ?**

Les deux tables de travail « E. Réinventer l'existant » ont pointé des spécificités intéressantes. La limite entre le neuf et l'existant est plus difficile à définir qu'il ne paraît. L'existant ne correspond pas toujours à un espace habité, il peut s'agir d'un usage qui prévaut (utilisation d'un espace naturel ou végétalisé pour des usages récréatifs par exemple), a contrario d'un espace construit mais qui n'est pas vécu, ou encore de la transformation d'objets existants (d'une copropriété vers un habitat participatif par exemple).



La notion d'existant implique de « faire avec », d'avoir une approche de « ménagement » plutôt que d'aménagement, qui permette de prendre en compte l'affectif et de tempérer les peurs du changement que l'on peut retrouver aussi bien chez les usagers (peur de changer le cadre de vie, de perte d'identité ou de la mémoire du lieu) que chez les décideurs (peur de faire évoluer leurs pratiques par exemple). Cette remise en cause de ce qui existe fait de l'intégration des usagers une démarche particulièrement importante dans le projet. Un accompagnement est nécessaire pour leur permettre de s'approprier les espaces d'une manière différente et de s'autoriser à réfléchir à de nouveaux usages –

nouvelles possibilités d'occupation du lieu.

La réglementation (en matière d'accessibilité, de matériaux, de protection du patrimoine, etc.) est particulièrement contraignante pour les projets sur l'existant. Par ailleurs, même pour les acteurs du projet le curseur est parfois difficile à positionner entre volonté de préservation du patrimoine d'une part et innovation, réappropriation du lieu, adaptation aux nouveaux usages d'autre part. Le rôle des acteurs consiste alors à faire de l'état initial et de l'esprit du lieu un levier pour le projet.

