

# C B info

n°26 - septembre 2017

## AUTO-RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE ET RÉNOVATION URBAINE DES QUARTIERS EN DIFFICULTÉS

EDITO



### Jean-Paul LEBAS

Président de l'ANCB

« La première vague des projets de rénovation urbaine (2004-2015) a largement démontré les difficultés à mobiliser réellement les habitants autour du projet : même si les résultats de cette première

vague sont souvent positifs en termes d'amélioration de la qualité de vie dans le quartier, il n'est pas toujours certain en revanche que la vie quotidienne des habitants ait réellement changé.

Nous, Compagnons Bâisseurs, pensons que, pour aller vers une amélioration pérenne des quartiers fragilisés, il ne suffit pas d'agir sur le « hard », mais qu'il faut aussi agir directement auprès des habitants sous la forme d'un accompagnement qui favorise le développement de la capacité d'agir de chacun : c'est par le « faire ensemble » que l'habitant va recouvrer la dignité de son logement et des relations de bon voisinage, c'est par le « faire ensemble » qu'il va aussi retrouver confiance en lui-même et ainsi devenir l'acteur de sa propre vie.

## L'auto-réhabilitation accompagnée expérimentée dans 5 quartiers en PRU

« Depuis 2016, à Avignon, Bordeaux, Rennes, Sarcelles et Roubaix, une expérimentation de projets d'ARA est conduite par les Compagnons Bâisseurs dans les 5 quartiers en PRU de ces agglomérations. Ces projets s'inscrivent tous dans un atelier de quartier mis en place à l'échelle du site PRU, dont la cohérence repose sur l'articulation de 4 « briques » qui combinent l'intervention individuelle auprès des ménages dans le cadre des chantiers d'entretien et d'embellissement de leur logement, et les actions collectives d'entraide et d'apprentissage.

A partir de ce modèle commun aux 5 sites, l'évaluation effectuée par Pluricité a fait ressortir la valeur ajoutée des projets d'ARA à trois niveaux :

- Pour les habitants, l'atelier ARA améliore le confort dans les logements tout en favorisant l'autonomie des personnes impliquées. Il contribue au lien social et aux solidarités.
- Pour les territoires, l'ARA optimise l'impact du PRU sur le cadre de vie des habitants, l'état et l'usage de logement. L'action dynamise

Nous demandons depuis longtemps aux ministres de la ville successeurs de mieux équilibrer les investissements dans les PRU, de dédier à l'accompagnement des habitants dans le développement de leur capacité d'agir une petite fraction des 40 milliards d'€ qui vont être à nouveau investis dans la période 2017-2024.

Dans le cadre du projet de loi « Egalité et Citoyenneté », nous avons espéré introduire une mesure de ce type : malheureusement l'amendement qui a été proposé dans ce sens a été rejeté... pour « vice de forme » !

Pourtant, nous ne perdons pas patience, convaincus que nous sommes que le développement de la capacité d'agir individuelle et collective des habitants constitue pour les quartiers actuellement en fragilité une véritable solution dans la durée.

Nous continuerons à lutter pour que le nouvel exécutif gouvernemental prenne des décisions allant dans ce sens, pour que les principaux acteurs de la rénovation urbaine adhèrent aux propositions qui avaient été faites au gouvernement en 2014 par le rapport Berrier du CGEDD et participent activement à leur mise en œuvre.»



la cohésion sociale du quartier et contribue à lutte contre le changement climatique.

- Pour les jeunes volontaires en Service Civique, enjeu majeur dans ces quartiers, leur participation au chantier, au côté des habitants et de l'animateur technique, favorise la construction d'un projet d'insertion socio-professionnelle, la montée en compétences professionnelles et leur socialisation.

L'évaluation a montré l'intérêt sociétal des projets d'ARA pour l'ensemble des parties prenantes que sont les bailleurs sociaux, les collectivités locales, l'ANRU, les partenaires privés, les habitants, les bénévoles et les jeunes volontaires. Les résultats obtenus sur les 5 sites permettent de mieux qualifier les objectifs stratégiques et les indicateurs d'impacts d'une démarche ARA sur site PRU. Ils ont été partagés avec les partenaires nationaux de l'expérimentation (USH, ANRU, CGEDD et Rexel) dans le cadre d'un comité de pilotage national. L'objectif à présent est de déployer cette action sur de nouveaux territoires.»



# USH

**Anne Chemier,**

Conseillère aux démarches participatives - Direction des Politiques Urbaines et sociales

« Nous avons été sollicités par le CGET sur un rôle d'accompagnement, notamment pour renforcer la mobilisation des bailleurs, même si nombre d'entre eux se sont mobilisés individuellement au niveau local. Pour les quartiers, l'enjeu est bien, par l'ARA, d'enclencher une dynamique de renforcement du lien social, de faire venir des ménages fragiles et isolés dans un dispositif collectif, en créant des opportunités de rencontre. Mais il s'agit aussi bien sûr de rendre les personnes plus actrices de leur cadre de vie par l'embellissement de leur logement.

En termes de bénéfice pour les habitants, le résultat est déjà visible, les organismes engagés aujourd'hui souhaitent que ça se poursuive. Les actions d'ARA dans le parc social, y compris hors PRU, n'ont par ailleurs jamais fait l'objet d'une évaluation. Cette expérimentation va nous permettre de tirer des enseignements et de les diffuser à l'ensemble de nos organismes. Il y a aussi un vrai enjeu à impulser une dynamique collective inter-bailleurs sur les différents sites, les AR HLM (associations régionales HLM) pouvant servir de courroie de transmission. »



# FONDATION REXEL

**Bertrand de Clermont Tonnerre**

Directeur du Développement Durable

« La Fondation Rexel pour le progrès énergétique a décidé de renouveler sa confiance à ce mouvement solidaire en finançant l'évaluation de leur méthodologie d'auto-réhabilitation accompagnée (ARA) mise en œuvre dans le cadre de cette expérimentation.

Nous sommes en effet convaincus que l'implication des habitants dans les programmes de rénovation des logements, et plus largement des villes, est une condition indiscutable de réussite de cette transition. En mesurer qualitativement et quantitativement les impacts positifs permettra, nous l'espérons, d'encourager l'essaimage de l'ARA dans tous les programmes de rénovation urbaine à venir. »

# POINTS DE VUE CROISÉS



**Virginie Ravez** - Responsable pôle social - CCAS

« Les objectifs généraux de ce projet rejoignent la politique de lutte contre l'habitat indigne menée par la Ville de Roubaix depuis plusieurs années. Le partenariat ainsi créé nous a semblé essentiel, afin de poursuivre dans ce sens, tout en incluant la participation de l'usager. Enfin, en plus de la réhabilitation du logement, cette action vise d'autres objectifs plus globaux, qui sont en adéquation avec le travail social mis en place au sein du CCAS. Pour notre public, les causes du mal logement sont généralement issues d'un problème financier, de santé ou d'isolement. Il génère du découragement et du laisser-aller, qui entraîne ainsi des répercussions sur tous les domaines. La réhabilitation apporte un bien-être dans le logement. L'élaboration et la réalisation du projet permettent une valorisation du demandeur, une reprise de confiance en soi, et cela peut avoir un impact sur les objectifs sociaux travaillés. La participation à l'action collective proposée facilite des prises de contact entre les habitants du quartier, donc une ouverture sur l'extérieur, et un partage des savoirs. La poursuite de ce projet serait appréciée, en proposant peut-être une extension sur tout le territoire roubaisien. Ainsi cela permettrait une augmentation du nombre de positionnement. »

**Sandrine Valenduc et Morgane Etancelin** - Centre social Alma

« Les CB nous ont contactés dès le démarrage de l'action, car le Centre social est implanté sur le quartier depuis les années 1980. Au travers de nos 5 ou 6 pôles d'accueil, nous avons une vision des problématiques logement. Les habitants ont beaucoup d'inquiétude par rapport au devenir du quartier, ce que leur immeuble va devenir, s'il va être démolé ou pas. On sent que les bailleurs sont aussi dans le flou. Certains logements sont très vétustes, tout est à refaire à l'intérieur. Il y a souvent un manque de réactivité du bailleur, très pénible pour le locataire, la médiation est là pour apaiser les tensions, on rappelle les droits et les devoirs de chacun et on décide qui doit faire quoi.

L'action d'ARA est un acte immédiat, concret et réconfortant. Etant une structure de proximité, nous accompagnons certaines familles du quartier du quartier. Dans ce cadre, nous communiquons sur l'action des CB, identifions de nouvelles situations, réalisons la 1<sup>ère</sup> visite et la visite de fin de chantier chez l'habitant. Nous participons également aux comités techniques de suivi afin d'apporter notre connaissance sur les situations et trouver des solutions aux problématiques des habitants. Les habitants sont très satisfaits sur le rendu, ils se sentent mieux, valorisés. Ils ont l'impression d'être entendus et qu'on leur donne une place. Nous avons mis à disposition un local pour que les CB puissent stocker du matériel et mettre en place des ateliers collectifs et outil-thèques. La participation est encore un peu aléatoire, il y a une vraie difficulté à mobiliser sur ce quartier, mais le bouche à oreille fonctionne. Il va falloir du temps, et des habitants relais. Vilogia est très présent, mais il faudrait plus de bailleurs autour de la table. »



# D'ACTEURS

## Salaheddine Mebarki

Coordinateur GUSP & Accompagnement  
NPRU - Grand Avignon

« Suite au travail de concertation mené avec les acteurs dans le cadre de la construction du volet urbain du Contrat de Ville, il en est ressorti un besoin fort d'action autour d'échange de savoir-faire et d'entraide entre habitants. Lors de la construction de l'Appel à Projet 2016 du Contrat de Ville, des temps d'échange en amont avec différents acteurs : élus, techniciens du NPNRU, bailleurs sociaux, Compagnons Bâisseurs, ont précisé un cadre et les modalités d'intervention. Puis on a entendu parler fin 2015 de l'expérimentation ARA-PRU avec le CGET, dont l'apport financier conséquent a permis d'impulser une dynamique à l'échelle locale. Notre rôle est d'avoir servi de courroie de transmission entre les différents partenaires : Erilia, Ville d'Avignon, Département, Région et CAF. Une fois validé par les instances locales, le projet a été lancé en juin 2016 sur une partie du parc locatif d'Erilia.

En 6 mois sur les Grands Cyprès, la mayonnaise a bien pris, progressivement. Le bailleur est très impliqué dans la démarche, ce qui a favorisé l'insertion des CB sur le territoire. Cela semble un peu plus compliqué sur la Trillade. La dynamique partenariale est en train de se créer, mais il faudrait que l'expérience se prolonge sur 2 ou 3 ans pour réunir d'autres partenaires. Nous sommes par ailleurs en phase de protocole de préfiguration NPRU qui va nous permettre, notamment de proposer un projet urbain pour les quartiers prioritaires, et aussi de définir la Maison du Projet Elle verra peut-être en 2017, avec des orientations fortes : un lieu ressource d'information, de réunion et de co-construction du projet avec les habitants pour le territoire. Il faut que les habitants s'approprient ce projet. Des ateliers participatifs de type ARA pourraient y être menés. La question que l'on pourrait se poser, c'est : est-ce qu'on se limite au NPRU, ou est-ce qu'on sort pour aller vers d'autres quartiers, avec les mêmes manques, notamment en termes d'animation et de lien social ? »



## À BORDEAUX

### Edouard Courdreau,

Chargé de mission Politique de la ville,  
coordinateur Point infos projet urbain et vie  
quotidienne - Bordeaux Benauges



« Le Point infos Projet urbain et vie quotidienne n'est autre que la Maison du projet du quartier de la Benauges, qui doit être un lieu de concertation et d'élaboration des politiques publiques, ouvert aux habitants, aux associations et aux acteurs locaux (loi de réforme sur la Politique de la Ville) des quartiers prioritaires. Notre but principal est d'associer les habitants et usagers du quartier dans l'amélioration de leur cadre de vie. En ce sens l'ARA est une action opérationnelle qui correspond à nos besoins. Les habitants et

professionnels se retrouvent régulièrement dans les locaux afin d'organiser les chantiers dans la convivialité. Des pratiques solidaires, l'implication dans un projet collectif, l'investissement de soi dans la transformation de son environnement, tant de dimensions de l'ARA qui dépassent les seuls aspects techniques et qui en font un bel exemple de citoyenneté « active ». De plus, par l'intermédiaire de l'ARA, les habitants reviennent souvent au Point infos pour questionner, donner leurs avis et prendre part de manière plus large et devenir, à différentes échelles, acteurs du changement. Selon moi, un enjeu important mais difficile sera de pouvoir faire perdurer ces dynamiques de manière plus autonomes. Un autre enjeu de taille sera de pouvoir générer des liens entre ces groupes et les instances de participations variées du territoire. »

# À SARCELLES



### Lydie Thierry,

Responsable du secteur  
Val d'Oise Habitat

« Cette action permet à la fois de créer un lien entre le bailleur et les habitants, et de responsabiliser nos clients sur

l'aspect de l'entretien courant de leur logement. Nous répondons ainsi au mieux aux demandes de travaux locatifs, en accompagnant nos clients sans que ce soit de l'assistant et en s'assurant que les travaux d'embellissement soient exécutés dans les règles de l'art. Au vu des projets de réhabilitation sur notre patrimoine, l'expérimentation de l'ARA est un enjeu primordial, pour nous aider sur l'implication des locataires à entretenir leurs logements. Cela nous permettrait de recevoir moins de sollicitations à charge locatives et d'améliorer nos rapports avec nos clients. Il serait utile de mettre en place une procédure de prise en compte des demandes et d'étude des dossiers pour uniformiser nos pratiques sur d'autres communes, de prolonger sur le long terme et de généraliser l'expérimentation sur la totalité de notre Patrimoine. »

# À RENNES

### Vincent Souquet, Archipel Habitat

« L'ARA est une formule qui nous semble permettre une meilleure appropriation du logement par le locataire. Fournir un logement dans lequel le locataire puisse s'épanouir est la mission essentielle de l'office. Les travaux de réhabilitation sont souvent concentrés sur les éléments extérieurs du bâtiment. La part locative, les embellissements intérieurs reviennent à la charge du locataire. Proposer un accompagnement des locataires aux travaux locatifs, dans le cadre d'une réhabilitation plus globale, doit permettre une plus grande considération des besoins des locataires. En s'impliquant dans les travaux, les habitants deviennent acteurs à part entière du projet. Les pistes d'amélioration possibles seraient de travailler à une meilleure évaluation des besoins des locataires (travail conjoint du bailleur et des compagnons) et de travailler sur les dispositifs d'entraide entre voisins (ce qui s'est révélé moins évident, je crois, sur le projet des Balkans) et de travailler sur le bon « timing » pour proposer ce type d'intervention (avant, après, pendant ou en dehors d'un projet de réhabilitation plus global ?). Nous souhaitons la poursuite de l'expérimentation et travaillons à la réflexion sur les remises en état des logements avant/après départ. La question de la restriction au secteur ANRU reste posée. »

## GRANDS CYPRES ET LA TRILLADE :

**Rencontre avec Aurélien**, 26 ans, animateur technique des Compagnons Bâisseurs Provence, au local mis à disposition par le bailleur Erilia, où doit se dérouler une animation collective.

« J'ai piégé le local, bouché des aérations, enlevé des joints,... organisé une sorte de jeu de piste où les participants devront détecter tout ce qui ne va pas. On va faire un état des lieux. Ici, les familles sont hyper volontaires, il n'y a pas de tire-au-flanc dans mon équipe. Ils savent que je suis là pour les aider, ils donnent beaucoup d'eux-mêmes, ils me portent ! C'est un endroit où ils peuvent se voir autour d'une activité. Le bailleur joue un vrai rôle d'animation dans ce quartier. Il y a eu les jardins partagés, puis une soirée avec un concert de Gospel. Aux Grands Cyprès, dans le cadre du premier PRU, des travaux d'isolation, de désamiantage ont été réalisés dans les parties communes et en extérieur. A l'intérieur des logements, les travaux ont porté essentiellement sur les pièces d'eau, avec beaucoup de malfaçons. Les tapisseries datent des années 70, il n'y a pas de rangements. L'attente a été plus longue pour les habitants de la Trillade, où les travaux de rénovation n'ont pas encore commencé mais devraient démarrer en 2017. Erilia est très présent auprès des habitants, le quartier est en train de changer. »

**Lynda** : « Cela fait 18 ans que j'habite ici. Les travaux réalisés dans le 1<sup>er</sup> PRU ont été très mal organisés, le chantier s'est arrêté à plusieurs reprises pour malfaçons. Dans les logements, ils n'ont refait que les cuisines et les salles de bain, avec des matériaux de mauvaise qualité. Si les gens veulent refaire



le reste, c'est pour eux ! Tout le monde a besoin que ce soit propre chez lui. Même mes sœurs, je ne les invitais pas. J'avais un souci avec ma nouvelle salle de bain, le bac à douche qui débordait, le sol qui glissait, pas de paroi à la douche. On a posé une vitre et des carreaux antidérapants. Je n'avais pas d'argent pour faire les travaux, mais j'ai donné de ma personne. On est content à la fin, on a fait quelque chose. Il faudrait mettre plus d'affiches partout pour montrer qu'il y a des ateliers. On a dis-



tribué des tracts dans toutes les boîtes. Nous avons accompagné Aurélien pour faire du porte à porte, c'est plus facile avec quelqu'un du quartier. Je connais des gens qui en auraient vraiment besoin. J'en parle à mes voisines, je leur dis que ça s'est bien passé chez moi. Au local, on s'échange des idées, des conseils ou des morceaux de bois ! Ça ne me dérangerait pas de travailler chez les autres, Aurélien est tout seul, il a besoin de nous. »

**Marie-Laure, Nathalie et Farida**,  
Gardiennes aux Grands Cyprès

« Ce quartier a toujours été cosmopolite, mais il y avait plus de mixité dans les entrées auparavant. On ne peut plus frapper chez son voisin pour demander une bouteille d'huile, tout le monde rentre chez soi et ferme sa porte à clé. Cela reste un quartier correct, avec des gardiennes. Il faut de la présence, notre rôle est de préserver le quartier. On est très proche de nos locataires, on fait du social. Il y a d'abord eu la réunion d'information au local, puis Aurélien est venu nous voir. Nous parlons de l'action avec nos locataires, on les connaît bien, on sait qui est dans le besoin. C'est important d'aider les gens à faire des choses, sur le plan technique mais aussi sur le plan financier. Il y a beaucoup de familles mono parentales ici, et pas de budget pour faire des travaux. Ça commence à prendre pied maintenant... Il y a une nouvelle dynamique qui s'est instaurée avec les locataires. Il y a beaucoup de convivialité, les personnes apprennent des choses qui les valorisent, c'est un moyen de se rencontrer et d'échanger. Les habitants sont également impliqués pour mobiliser les autres. »

**Rachid** : « Je suis un touche à tout, et bénévole à l'association Semaines (jardins partagés). Suite à un accident du travail, je suis devenu polyhandicapé. On a commencé des travaux d'aménagement, pour que je puisse circuler en fauteuil chez moi. Je suis asthmatique et j'habite au-dessus des gaines de report du chauffage au sol. Il fait 28° dans l'appartement. Les fenêtres sont sans passage d'air, il faudrait installer une VMC. Les murs et les plafonds sont cloqués. Le plus urgent, c'est la salle de bain. »