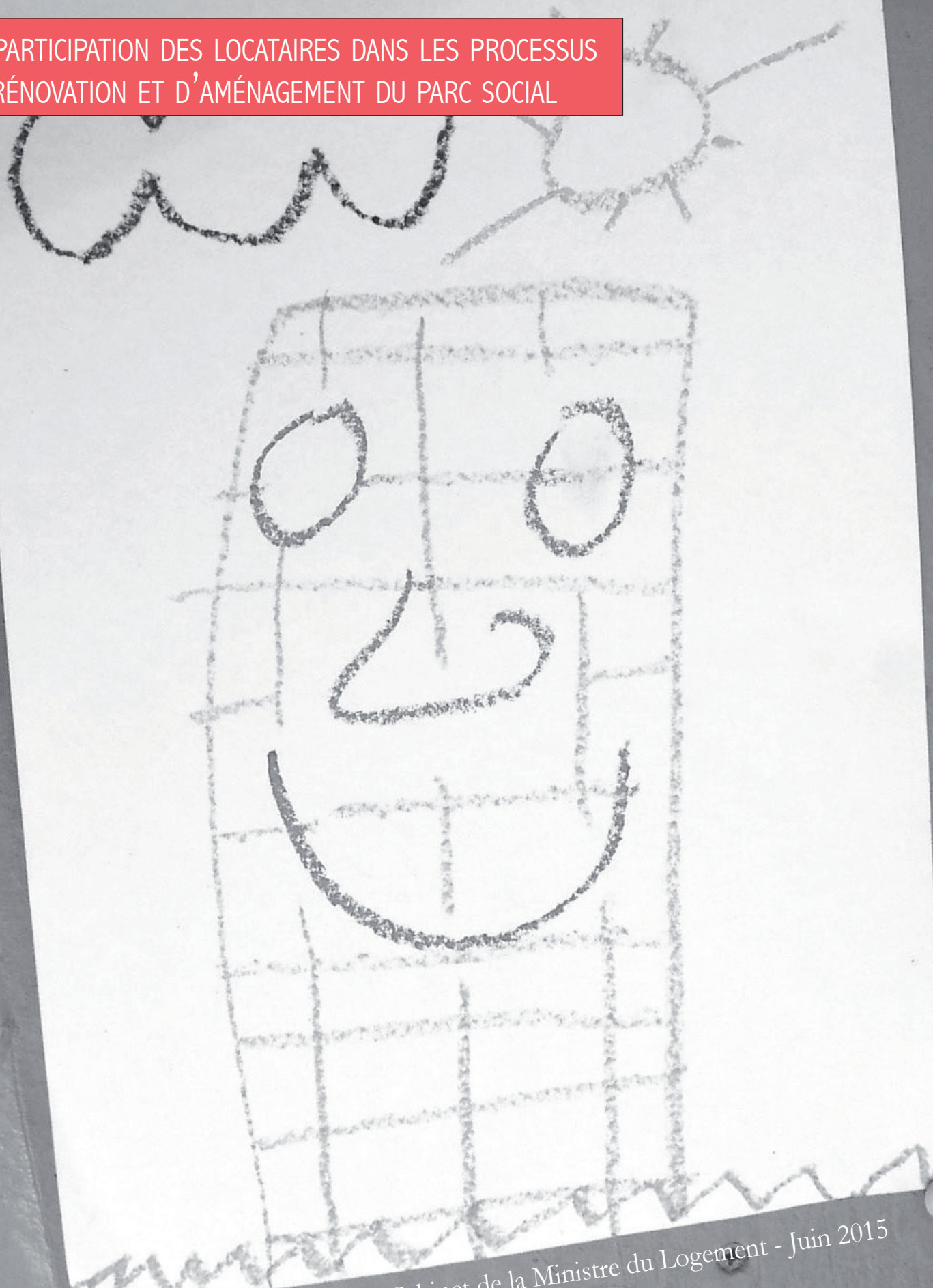


LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES DANS LES PROCESSUS DE RÉNOVATION ET D'AMÉNAGEMENT DU PARC SOCIAL



Note à l'attention du Cabinet de la Ministre du Logement - Juin 2015



# TABLE DES MATIÈRES



|  |    |
|--|----|
| Introduction .....   | 4  |
| La Maîtrise d'Usage .....                                  | 6  |
| 1. Organigramme .....                                      | 6  |
| 2. Les séquences de la Maîtrise d'Usage .....              | 7  |
| 2.1. La fonction de facilitation .....                     | 7  |
| 2.2. Le Comité d'Accompagnement .....                      | 8  |
| 2.3. Les Assemblées .....                                  | 9  |
| 2.4. Le Groupe de Travail .....                            | 9  |
| 3. Quelques outils au service de la Maîtrise d'Usage ..... | 10 |

## INTRODUCTION



En réponse à votre proposition en prévision du nouveau contrat de Gestion de niveau 1, nous vous livrons notre hypothèse pour une participation accrue des locataires dans les processus futurs de rénovation et d'aménagement du parc social.

Notre réflexion s'appuie sur près de 40 ans de travail en éducation permanente dans les quartiers historiques de Molenbeek-Saint-Jean, la participation dans la Commission de Quartier de plusieurs Contrats de Quartier ces 10 dernières années et enfin, notre action de proximité auprès des locataires des logements sociaux depuis 2002 dans le cadre du Projet de Cohésion Sociale « Quartiers Ransfort ».

En particulier, depuis 2004, nous avons accompagné les locataires de la Tour du 65 Brunfaut ; demandeurs d'un soutien dans leur expression auprès de la SISP « Le Logement Molenbeekois, de la Commune, de la S.L.R.B. et à l'époque du Secrétaire d'Etat au Logement. À de multiples reprises, nous avons observé et entendu l'impact négatif de leurs conditions de logement sur leur santé physique et psychique, sur la vie familiale, sociale et sur la vie de l'immeuble en général.

À ces problématiques, se greffait une longue histoire de dialogue discontinu et compliqué avec le bailleur. Dans le chef des habitants, il y a toujours eu comme

une fracture émotionnelle d'impuissance, de crainte voire de colère qui resurgissait systématiquement tant la réintégration d'un logement conforme leur semblait inaccessible. Malgré l'annonce officielle de la rénovation en septembre 2011, ce sentiment de la plupart de n'être pas suffisamment entendus dans leur vécu a toujours demeuré.

À cet égard, l'atelier vidéo et la réalisation du film « 65 rue Brunfaut, ça ira mieux demain... » leur a permis de porter leur voix sur la place publique. À l'occasion de la première publique en février 2015 et d'un débat en présence d'une large palette d'acteurs (locataires du Logement Molenbeekois et d'autres sites de logements sociaux, représentants locaux et régionaux, associations), les réactions étaient quasi unanimes sur la pertinence d'associer les locataires comme partenaire à part entière et expert de l'usage dans la définition de leur habitat et de leur cadre de vie.

Toutefois, la participation ne se décrète pas et ne pourrait se réduire à quelques séances d'information ou de consultation. Pour la mise en œuvre d'une réelle dynamique articulant accompagnement, information et concertation, des ressources humaines, méthodologiques et financières dédiées sont nécessaires.

Sur base de notre expérience au 65 Brunfaut, il est essentiel de maintenir un contact et une information continus auprès des habitants. En effet, d'une part, ils expriment régulièrement des questions et/ou des angoisses liées au projet de rénovation. D'autre part, il faut régulièrement répéter des informations déjà diffusées qu'ils n'ont pas suffisamment mémorisées, assimilées ou comprises. Ceci y compris à des moments plus « creux » dans l'évolution du projet de rénovation (le silence de leur bailleur ne faisant que renforcer l'angoisse dans ces moments).

Cela implique aussi d'intégrer intimement « les » temps de la participation au temps du projet.

Enfin et avant tout, le préalable essentiel sera la volonté de chaque acteur d'être en recherche continue de la compréhension de l'autre compte tenu de ses contraintes, de ses atouts et dans le respect de ses compétences.

Il ne s'agit pas de se substituer à la décision ni à la compétence des professionnels mais de permettre aux habitants de prendre « leur » part dans la réflexion le plus en amont possible d'un projet de rénovation ou d'aménagement ; associer les locataires dès l'élaboration du cahier des charges, voire à la sélection de l'auteur de projet même.

*« La maîtrise d'usage a pour but de nourrir les projets de propositions coproduites avec les habitants, dans un but de fonctionnalité et d'agrément des usages. Elle est fondée sur le postulat, étayé par l'expérience, que plus les usagers sont associés en amont, dans une logique de co-production, voire de co-innovation, plus les solutions retenues ont des chances d'être durables.<sup>1</sup> »*

En 2012, en perspective de la rénovation du 65 Brunfaut, nous avons déjà rédigé une note avec les locataires du 65 Brunfaut et en concertation avec Le Logement Molenbeekois et le Cabinet de l'époque pour intégrer le concept de « maîtrise d'usage » au projet. La présente note s'en inspire largement.

<sup>1</sup> « Guide de la maîtrise d'usage », Nantes Habitat et Entrepert, mars 2011, page 10. Publication téléchargeable sur internet <http://www.nantes-habitat.fr/Media/Files/Fichiers-PDF/Guide-de-la-maitrise-d-usage>.

De même, nous nous sommes appuyés sur les réflexions de plusieurs ouvrages. Le premier « Guide de la Maîtrise d'Usage » rédigé par un bailleur français de logement social « Nantes Habitat » offre d'excellentes clés de compréhension sur l'intérêt d'une telle démarche et sur les conditions de sa réussite<sup>2</sup>.

Le second « Animer un projet participatif, mode d'emploi »<sup>3</sup> porte bien son titre en partageant les ingrédients essentiels au service de l'animateur d'un processus de participation citoyenne quel que soit son champ d'application.

Enfin, l'article rédigé par les chercheurs David Frankignoulle et Barbara Stevens, à l'occasion de leur mission dans le cadre de la rénovation d'une partie du site Droixhe à Liège<sup>4</sup>, explique la pertinence d'une communication de proximité avec les locataires dans le cadre d'un projet de rénovation et partage quelques outils complémentaires.

Nous espérons apporter une part utile à une vision renouvelée de la participation des locataires des logements sociaux.

Nous sommes profondément convaincus que l'occasion vous est donnée de créer un espace exemplaire d'innovation qui s'inscrit de surcroît dans une perspective de développement durable et permet de favoriser d'ores et déjà un meilleur « vivre ensemble » par la communication et la collaboration qu'il générera entre les divers acteurs.

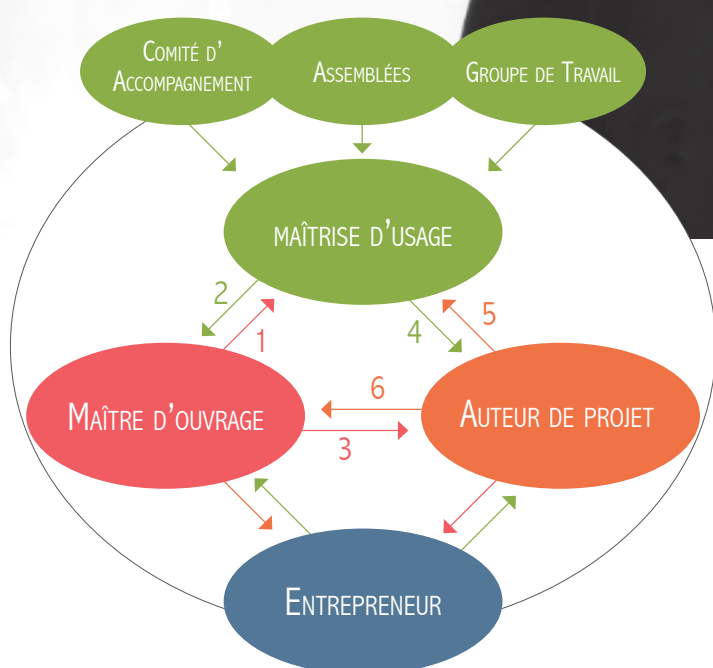
<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> « Animer un projet participatif. Modes d'emploi », Revue Territoires, adels, 2010.

<sup>4</sup> « Une équipe universitaire de « suivi sociologique » au cœur d'une opération de requalification d'un quartier d'habitat social (Liège) », Pierre Frankignoulle et Barbara Stevens, Institut des sciences humaines et sociales, Université de Liège, pp 5-6, 2005. Article téléchargeable sur internet : <http://resohab.univ-paris1.fr/jclh05/IMG/FrankignoulleStevens.pdf>

# LA MAÎTRISE D'USAGE

Les circulations s'ouvrent à l'extérieur, les communs se retrouvent illuminés naturellement et profitent des vues imprenables de la ville.



## 1. ORGANIGRAMME DE LA MAÎTRISE D'USAGE

1. Le Maître d'Ouvrage informe les locataires - Maîtres d'Usage - de son intention de réaliser un projet. À travers divers outils - dans le cadre du Comité d'Accompagnement, des Assemblées et du Groupe de travail-, il entre ainsi en contact avec les usagers.

2. Suite aux résultats des échanges, le Maître d'Ouvrage décide de ce qui sera retenu et revient vers la Maîtrise d'Usage pour expliciter ses choix.

3. Le Maître d'Ouvrage intègre ces choix dans la commande auprès de l'auteur de projet

4. et 5. Le Maître d'Ouvre poursuit les rencontres avec les locataires via la Maîtrise d'Usage pour enrichir le projet.

6. L'Auteur de Projet intègre les demandes relatives aux questions d'usage et les propose au Maître d'Ouvrage.

Selon les phases du projet, ces étapes sont répétées et des outils différents sont utilisés.

Le Maître d'Ouvrage reste le décideur final; la Maîtrise d'Usage est un outil d'aide à la décision.

La dynamique de concertation, de participation et d'accompagnement s'organise à partir de la « maîtrise d'usage ».

Une relation quadrangulaire se substitue à la relation triangulaire traditionnelle existante entre le maître d'ouvrage, l'auteur de projet et l'entrepreneur.

En générant une relation de proximité avec l'habitant, elle a pour objectif de l'associer comme « expert de l'usage » ; à savoir faire appel à sa connaissance et à son expérience de l'usage des espaces de vie individuels et collectifs.

La maîtrise d'usage ne pourrait être un modèle figé. Selon le projet en question, ses objectifs et son contexte, il s'agira d'adapter le champ de la concertation ainsi que les techniques et les méthodes employées.

*« L'objectif de la maîtrise d'usage est de bien comprendre ce qui est important pour les habitants « de leur point de vue ». (...) La formule « de leur point de vue » porte le sens de la maîtrise d'usage. « Il s'agit effectivement de déplacer son point de vue, de passer d'une relation de « face à face » à une relation de « côte à côte » avec les usagers. (...) Par définition, la maîtrise d'usage intervient dans le champ de l'usage ; c'est-à-dire « là où la vie se passe », ce domaine subtil qui échappe à la connaissance directe du maître d'ouvrage comme du maître d'œuvre et qui pourtant tisse le quotidien des habitants et usagers des logements et immeubles réalisés par le bailleur.»<sup>5</sup>*

## 2. LES SÉQUENCES DE LA MAÎTRISE D'USAGE

### 2.1. La fonction de facilitation

Le facilitateur anime la relation quadrangulaire inhérente à la Maîtrise d'Usage et est garant de l'organisation de ses différentes séquences ; Assemblée, Groupe de Travail et Comité d'Accompagnement. Selon le projet et le contexte, il pourrait être détaché de la S.L.R.B. ou être engagé par la SISF par un cahier des charges spécifique.

Selon le cas, ces séquences peuvent aussi être partagées ou déléguées à une association de terrain partenaire et/ou avec le Conseil Consultatif des Locataires s'il en existe un.

Comité d'Accompagnement et Assemblées sont deux premières instances plus formelles tandis que le Groupe de Travail sera une instance de proximité plus informelle et régulière. Les 3 espaces nécessaires à la Maîtrise d'Usage s'articuleront étroitement, en particulier lors des étapes-clés du projet : définition du programme, sélection de l'auteur de projet, avant-projet et projet définitif avant dépôt du permis d'urbanisme.

À titre d'exemple, le Maître d'œuvre présenterait en Assemblée, son intention de réaliser un projet et le pré-diagnostic des besoins qui de son point de vue sous-tend ce projet (considérations réglementaires, techniques, sociales).

Ensuite, dans le cadre du Groupe de Travail, le facilitateur et/ou les associations pourraient (sous formes de plusieurs permanences sur site et/ou d'ateliers collectifs) aller vulgariser ce premier contenu à une frange plus large de la population concernée afin de compléter ce diagnostic et de collecter tout élément permettant d'affiner le programme. Permettant par ailleurs de rencontrer des personnes non présentes à l'Assemblée ou de réexpliquer le contenu dans un cadre moins formel à celles qui étaient présentes.

Enfin, lors d'un Comité d'Accompagnement, une synthèse des éléments collectés pourrait être présentée ou un échange pourrait permettre d'en mesurer l'intégration dans le diagnostic à la base du futur programme.

*« L'idée de proximité est tendue entre deux pôles. Elle est une somme de rapports sociaux réels. Seuls des acteurs immergés dans ces rapports sociaux réels peuvent lire et contribuer à la changer. A contrario, et c'est le deuxième pôle, la proximité n'existe que comme objet d'analyse, selon des protocoles que seul un recul « théorique » peut assurer, à distance suffisante pour garder sa clairvoyance.*

*L'animation d'un projet participatif doit être un aller-retour permanent entre ces deux approches pour garder le contact avec la réalité des faits sociaux qui justifie le projet et, en même temps, prendre le recul nécessaire pour envisager les conditions d'une évolution plus satisfaisante, garantir la légitimité du projet, la pertinence du changement. <sup>6</sup>»*

<sup>5</sup> « Guide de la maîtrise d'usage », Nantes Habitat et Entreprenariat, mars 2011, page 13.

<sup>6</sup> « Animer un projet participatif. Modes d'emploi », Revue Territoires, adels, 2010, page 90-91.

## 2.2. Le Comité d'Accompagnement

Le Comité d'accompagnement est un outil de suivi de la relation quadrangulaire propre à la Maîtrise d'Usage. Il est le garant de sa cohésion, de sa communication et de la réalisation des tâches nécessaires à la concertation, la participation et l'accompagnement des locataires.

Animé par le facilitateur, le Comité serait composé de 4 locataires (2 effectifs, 2 suppléants) et de représentants de la SISP/Maître d'Ouvrage, du Cabinet de la Ministre du Logement, de la SLRB, de la Commune, de l'auteur de projet, de l'associatif éventuellement associé à la Maîtrise d'Usage, du Projet de Cohésion Sociale s'il en existe un, et d'un travailleur social du service social de la SISP ou de la SASLS selon le cas.

Sa finalité est d'avoir un effet de plus-value sociale dans le cadre du projet de rénovation en constituant un soutien aux habitants à travers un cadre collectif.

Il pourra aussi avoir un rôle positif sur l'établissement d'un lien durable entre les locataires et leur bailleur ; travaillant d'ores et déjà au « vivre ensemble » et à une meilleure gestion du futur habitat ou des aménagements.

Ses objectifs sont de :

> Permettre un contact et une information continus et réguliers (et suivant le sujet, préparatoires ou consécutifs

aux Assemblées et Groupe de Travail) à l'égard des habitants quant au projet et au suivi de ses étapes.

> Permettre d'organiser et de séquencer le contenu des Assemblées et du Groupe de Travail tout en précisant le rôle et les tâches de chaque acteur. En particulier, en précisant les frontières de la négociation, quelle sera la participation des locataires aux étapes-clés du projet :

> Diagnostic et programme du projet : le Maître d'Ouvrage partira-t-il d'un pré-diagnostic motivant un nouveau projet ? Les locataires seront-ils consultés pour compléter le diagnostic à la base du programme ?

> Désignation de l'auteur de projet : les locataires auront-ils connaissance des différentes offres des candidats auteurs de projet et pourront-ils apporter leurs réactions ?

> Avant-projet et projet définitif : des allers-retours suffisants seront-ils prévus dans le calendrier du projet pour permettre aux locataires de comprendre la traduction qui aura été faite du programme en projet architectural, d'en intégrer les stratégies et de pouvoir, enfin, formuler leurs remarques en meilleure connaissance de cause ?

> Permettre de lier, à cette réflexion collective, les questions et le vécu des habitants en lien avec le projet permettant ainsi au besoin d'ajuster certains dispositifs prévus par les autres acteurs autour de la table oeuvrant au projet ;

> Responsabiliser davantage les acteurs membres dont les habitants. En effet, l'existence d'un tel Comité, rassemblant l'ensemble des protagonistes, les aidera à s'organiser dans un objectif commun avec le bénéfice





d'un regard croisé et en partageant les informations dont chacun dispose. Par ailleurs, les locataires pourront être sensibilisés aux contraintes propres au Maître d'Ouvrage (techniques, administratives, financières) qui veillera à motiver ses choix définitifs ;

> Avoir un effet préventif tant avant, pendant qu'à l'approche de l'échéance d'un chantier en lien avec la vie dans l'immeuble et dans les logements en concrétisant un développement durable et en abordant des thématiques propres :

> à l'accompagnement social individuel : selon le projet (par exemple, rénovation avec relogement ou maintien des occupants), échanger sur la stratégie de la SISF pour l'accompagnement et l'information des locataires sur les conditions d'un relogement, d'un déménagement, l'aide éventuelle à accéder aux allocations d'aide au logement,...

> aux aspects de cohésion sociale ; ex : les habitants auront peut-être le souhait de maintenir une dynamique collective dont les effets pourraient être bénéfiques ultérieurement, durablement quant à la vie et les relations dans l'immeuble,

> aux aspects environnementaux ; ex. : si dynamique collective positive il y a et est maintenue, les personnes seront plus attentives au respect des lieux habités ; question de la formation des habitants quant à l'aspect PEB de l'immeuble et de la bonne utilisation de leur logement à ce niveau,

> économiques ; ex. questions en lien avec le niveau du futur loyer (comment se prémunir d'éventuelles situations de surendettement, mais sans aborder des cas individuels).

La fréquence du Comité d'Accompagnement aura un rythme régulier d'une réunion tous les 2 ou 3 mois mais non limitatif en fonction de l'actualité du projet. Un ordre du jour type aborderait au moins les points suivants :

- > Suivi des étapes et du planning du projet,
- > « Parole aux habitants » : le vécu en lien avec le projet,
- > Organisation du contenu et du planning du Groupe de Travail et des Assemblées,
- > Synthèse des options prises en séance et de la tâche de chacun dont préciser ce qui doit être communiqué aux locataires de manière élargie, par quel acteur et par quels supports de communication.

## 2.3. Les Assemblées

Animées par le facilitateur avec la collaboration à convenir du tissu associatif, en présence du Maître d'Ouvrage et autres acteurs du projet selon l'étape en cours, ces réunions sont ouvertes à une assemblée élargie de locataires ; voire à d'autres riverains ou usagers pour un projet incluant une réflexion sur les abords d'un immeuble par exemple.

Les Assemblées permettent au Maître d'Ouvrage de garder un lien direct d'information et de communication avec les locataires. En effet, tous les locataires concernés par le projet ne participant pas forcément au Groupe de Travail, cela permettra aussi de les ré-inviter à y participer. Elles permettent aussi de recueillir les remarques et questions des participants et d'y apporter des réponses si possible en séance ou de les relayer, selon le cas, vers le travail de l'auteur de projet, vers le Groupe de Travail ou vers le Comité d'Accompagnement.

## 2.4. Le Groupe de travail

Ouvert à tous locataires et animé par le facilitateur en collaboration à convenir avec les acteurs associatifs, ce groupe peut s'élargir à d'autres acteurs ou personnes-ressources en fonction des thématiques abordées. Il consistera en divers ateliers, prenant la forme d'animations en groupe et/ou à envisager en mode individuel à dispenser lors de permanences. Cette instance permet :

> de préparer les locataires aux séquences de concertation et d'information qui auront été prévues dans le cadre des Assemblées et du Comité d'Accompagnement ; par exemple :

- > relais des informations données en Assemblée ou en Comité d'Accompagnement,
- > visites d'expériences similaires de participation de locataires à un projet de rénovation,
- > ré-explication/vulgarisation de l'avant-projet et du projet définitif après sa présentation en Assemblée avec tous supports adaptés de communication (plan en 3D, maquette, panneaux illustrés...),
- > collecte des constats liés aux espaces communs pour aborder la question dans un futur Comité d'Accompagnement,
- > atelier architectural : micro-formation à la compréhension d'un plan ou à la succession des étapes administratives et techniques d'un aménagement,

animations permettant d'aborder la question des espaces communs ou des abords, la question des déchets, la question des besoins et des fonctions dans le logement,

> dans l'attente de la fin du chantier, animation-formation à une utilisation rationnelle du logement.

> d'entendre en continu et de consigner des préoccupations concernant le projet de rénovation ou la vie actuelle dans l'immeuble à relayer au Comité d'Accompagnement ou à qui de droit selon le sujet,

> d'organiser la représentation des locataires au Comité d'Accompagnement et d'y préparer leurs interventions.

### 3. QUELQUES OUTILS AU SERVICE DE LA MAÎTRISE D'USAGE

L'outil le plus précieux sera avant tout le soin apporté à la vulgarisation des contenus par des supports de communication adaptés, à la circulation de l'information et à l'organisation des différents espaces d'échange.

#### 3.1. Charte du Comité d'Accompagnement :

Signée par ses membres, cette Charte préciserait le rôle, les droits et devoirs de chaque partie, les finalités et les objectifs opérationnels de la Maîtrise d'Usage ainsi que les contours de la concertation (les zones négociables et non-négociables pour le Maître d'œuvre), le règlement du Comité d'Accompagnement (fréquence, mode de convocation, diffusion des P.V.). Un projet de Charte pourrait être présenté en Assemblée pour être ensuite finalisé et avalisé en Comité d'Accompagnement.

#### 3.2. Ligne du temps dynamique :

Dans des lieux régulièrement fréquentés par les locataires, affichage d'une ligne du temps. Celle-ci présente à la fois les grandes étapes du projet ainsi que les grandes étapes de la Maîtrise d'Usage. Elle ne doit pas tant donner un calendrier précis mais plutôt la durée approximative de chaque étape. Une flèche ou tout autre signal se déplacera au fur et à mesure de l'évolution du projet. Un atelier du Groupe de Travail pourrait être consacré à une formation-sensibilisation aux étapes nécessaires d'un projet (délais légaux, conditions d'un marché public, les autorisations de la tutelle, permis d'urbanisme) tout en précisant les éventuels aléas (recours lors

de la désignation de l'auteur de projet, faillite d'une entreprise, ...) Une fiche d'information synthétisera cette information et restera disponible pour tout locataire n'ayant pas participé à cet atelier. Elle peut aussi être affichée dans les espaces communs du site en question.

#### 3.3. Animations du type « Diagnostic Marchant ou Marche exploratoire » :

Cette méthode participative consiste à rassembler les habitants, les techniciens et les politiques concernés pour une promenade dans un quartier afin d'en relever les points forts et les points faibles pour, ensemble, émettre des priorités en vue d'une amélioration du quartier. La méthode pourrait s'adapter à l'échelle d'un site de logements, d'un immeuble ou de ses abords. La méthode et ses avantages sont très bien décrits dans l'ouvrage « *Une reconnaissance mutuelle des capacités d'expertise de chacun, Le Diagnostic Marchant, Paroles d'habitants* », Periferia, 2006, pages 13-21, téléchargeable sur le site <http://www.capacitation-citoyenne.org/livrets/sienne/diagMarch.pdf>

#### 3.4. Atelier « Rêves concrets » :

Dans un appartement vide, un atelier pourrait interroger les usages et fonctions du logement, actuels et souhaités au futur, dans les différentes situations du quotidien : repas, détente, réception d'invités, activités ménagères, divers travaux et activités. Les locataires (ou avec l'aide de l'animateur) noteraient sur post-it les mots-clés ad hoc à afficher aux endroits considérés. Le groupe pourrait procéder ensuite à un tri des post-it entre eux, montrer les convergences et les différences, faire apparaître entre locataires que tous n'ont pas les mêmes besoins. Cela permet ainsi à la fois une expression individuelle et collective pour faire émerger de nouvelles idées et créer ensuite le débat entre les locataires et avec le Maître d'œuvre.

#### 3.5. Vues 3D du projet et Maquette :

Ce seront des outils très efficaces pour une meilleure compréhension des locataires pour pouvoir projeter leurs futurs usages des lieux en projet.

### 3.6. Un appartement-témoin et des permanences (dans un autre lieu central à défaut d'appartement témoin) :

Selon le projet en question, une visite organisée dans un appartement-témoin est aussi un outil formidable pour se projeter dans le futur. En particulier, si le futur habitat sera passif, ce sera l'occasion de déjà sensibiliser les futurs occupants aux comportements à adopter.

Dans leur note à propos de la requalification d'un quartier d'habitat social à Liège<sup>7</sup>, les chercheurs Pierre Frankignoulle et Barbara Stevens décrivent l'intérêt d'une permanence : *« À raison de deux jours par semaine, un des chercheurs se tient à la disposition des habitants dans un appartement témoin situé sur le site. À cette occasion, les locataires sont invités à consulter les plans de leur appartement après rénovation, à faire part de leurs interrogations et inquiétudes par rapport aux travaux. (...) Lors des permanences, les habitants ont ainsi l'occasion de visiter une espèce de maquette grandeur nature de leur futur logement. Il s'agit de permettre aux locataires de visualiser concrètement le résultat des travaux. Les résultats, en termes de communication, et de maintien d'un lien permanent avec les habitants, sont très satisfaisants. (...) Nous avons pu développer une sorte de capital relationnel avec les habitants ».*

### 3.7. Supports de communications intermédiaires aux Comité d'Accompagnement, Assemblées et Groupe de travail :

> Diffusion d'un feuillet d'information : réalisé par la SISP et/ou par le facilitateur ou encore avec la collaboration d'un groupe de locataires rédacteurs au sein d'un projet collectif à organiser avec une association de proximité. Ce feuillet peut aussi servir à informer des futures rencontres du Groupe de Travail ou valoriser par des photos ou des petits articles le travail des Assemblées et du Comité d'Accompagnement ;

> Dazibaos : panneaux d'affichage installés dans les halls d'entrée apportant une information plus synthétique que le feuillet.

<sup>7</sup> « Une équipe universitaire de «suivi sociologique» au cœur d'une opération de requalification d'un quartier d'habitat social (Liège) », Pierre Frankignoulle et Barbara Stevens, Institut des sciences humaines et sociales, Université de Liège, pp 5-6, 2005. Article téléchargeable sur internet : <http://resohab.univ-paris1.fr/jelch05/IMG/FrankignoulleStevens.pdf>

### 3.8. Des visites de chantier :

Elles sont aussi une façon de maintenir la collaboration et l'intérêt des personnes au projet en ayant l'occasion d'en mesurer l'évolution, les contraintes éventuelles, ...

### 3.9. Un atelier vidéo :

En partenariat avec une association spécialisée dans la co-production de films d'ateliers citoyens, un atelier vidéo avec la participation des locataires pourrait apporter une plus-value au projet. Garder la mémoire de l'expérience de participation, valoriser l'implication des différents acteurs et servir d'outil d'échange d'expérience pour des opérations ultérieures.

Un tel projet serait à préciser avec les locataires et la pertinence à évaluer en fonction du contexte local (sonder leur motivation et éviter toute instrumentalisation potentielle).

Au niveau du 65 Brunfaut, l'atelier réalisé a consisté en un processus d'éducation permanente. Il a eu un réel impact positif sur la dynamique collective car il a permis véritablement aux participants locataires d'adopter, d'endosser une posture d'acteurs et de ne pas ou plus rester dans une attitude attentiste; leur vécu étant mis sous les projecteurs.

Il en est ressorti des habitants un peu plus « citoyens » sur lesquels on pourra potentiellement s'appuyer demain, que l'on pourra responsabiliser quant au « Vivre Ensemble » dans leur immeuble et leur quartier.

