

Question : Avez-vous des suggestions pour améliorer l'image des quartiers populaires ?

La question de l'image des quartiers est abordée par les conseillers citoyens à travers deux catégories dominantes :

- l'une des catégories porte sur des suggestions liées à l'**amélioration endogène de l'image des quartiers populaires**, à la fois sur le plan urbain et social (habitat et cadre de vie, mobilité et ouverture vers l'extérieur) ;
- l'autre concerne des suggestions davantage liées à l'**amélioration des représentations extérieures**, notamment celles qui sont véhiculées par les médias.

1. Améliorer l'habitat et le cadre de vie

La première série de propositions, pouvant être considérée comment « interventionniste », met en perspective les effets bénéfiques que peut entraîner l'amélioration des dysfonctionnements urbains et sociaux sur l'image des quartiers populaires. Les idées suggérées par les conseillers citoyens font pleinement écho au travail mené par l'ANRU dans le cadre de la politique de renouvellement urbain, celle-ci visant notamment à améliorer l'habitat, promouvoir la mixité sociale et désenclaver les quartiers. A titre d'exemple, les sujets suivants ont été évoqués à plusieurs reprises par les habitants :

- Rénovation du bâti et des parties attenantes (réhabilitation, résidentialisation, etc.) ;
- Intervention sur la vocation des quartiers pour limiter l'effet « dortoir » et introduire une mixité fonctionnelle au sein des quartiers (développement commercial, installation d'activités économiques, etc.) ;
- Requalification et embellissement des espaces collectifs ;
- Désenclavement du quartier par une intervention sur la trame viaire des quartiers ;
- Sensibilisation au respect du vivre-ensemble et à l'entretien du quartier (question de la propreté) ;
- Développement d'une nouvelle politique de peuplement au sein du parc de logement pour mettre en œuvre réellement le principe de mixité sociale ;
- Réduction des phénomènes d'incivilité et de délinquance par la mise en œuvre d'une politique de sécurité plus opérationnelle (police de sécurité du quotidien) ;
- Organisation d'événements d'envergure (salons, manifestations culturelles, etc.) destinés à renforcer l'attractivité du quartier et à créer des liens entre le quartier et son environnement territorial ;

⇒ « Il faut améliorer la qualité de l'habitat, apprendre aux habitants à être responsable, agir sur le respect et le vivre ensemble... »

⇒ « Arrêtons d'en faire des cités-dortoirs, implantons des services et des commerces. »

⇒ « Faisons en sorte que les habitants proviennent de milieux, de cultures et d'horizons professionnels différents pour favoriser la mixité sociale ! »

⇒ « Organiser des événements sur le quartier qui attirent les gens de l'extérieur. »

⇒ « Il faudrait donner les moyens à la police et ne pas laisser le laxisme s'installer, éradiquer le trafic de drogue ! »

2. Rendre visible les réussites et valoriser les bonnes pratiques

La deuxième série de propositions est liée à la notion de « représentation », c'est-à-dire à la manière dont l'image des quartiers est traitée, notamment par les canaux de communication. De nombreuses réflexions font état d'un traitement médiatique dépréciatif de l'image des quartiers. Les conseillers citoyens préconisent de développer une vision davantage positiviste et de mettre en lumière les démarches exemplaires et les réussites qui ont lieu dans ces territoires. A titre d'exemple, les propositions suivantes ont été évoquées à plusieurs reprises :

- Réalisation de reportages témoignant des initiatives foisonnantes impulsées par les habitants des quartiers populaires, et notamment par les jeunes ;
- Faire connaître les atouts des quartiers par le recours à une communication positive ;
- Développement de médias de proximité (web-tv, radio, presse écrite) pour contrebalancer l'effet dépréciatif des médias régionaux et nationaux ;
- Réalisation de reportages portant sur la réussite professionnelle des jeunes des quartiers populaires ;
- Soutien des initiatives positives pouvant apporter un éclairage positif sur l'image des quartiers ;
- Mise en place des concours de « talents » pour mettre en lumière le potentiel et la créativité des habitants, et notamment des jeunes.

⇒ « *Plus d'informations médias sur les talents et les réussites des quartiers plutôt que sur les difficultés et les faits divers...* »

⇒ « *Que la presse parle de nous en positive, les gens de quartier ne sont pas tous des délinquants* »

⇒ « *Mettre en avant des réussites par les médias locaux ou nationaux.* »

⇒ « *Il faut plus d'actions qui mettent en lumière les quartiers afin de mettre en avant les bonnes volontés !* »

Question : Avez-vous des suggestions concernant le fonctionnement des conseils citoyens ?

I- La reconnaissance des conseils citoyens et des conseillers

Le besoin de reconnaissance (de l'instance conseil citoyen et de ses travaux ainsi que des conseillers qui la composent) constitue la remontée la plus importante. Les conseillers souhaitent « peser », que l'on prenne en compte leur parole mais aussi leurs avis. Ils voudraient donner leur opinion pour les choses vraiment importantes selon eux (les tracés des routes dans le quartier, par exemple) et pas seulement pour les choses plus accessoires (les bancs, par exemple). Etre « écoutés » ne leur suffit pas « *on se fait une joie de nous écouter, c'est tout* » ; ils souhaitent avoir un pouvoir décisionnel : « *consulter les conseils citoyens, c'est bien, leur permettre de débattre, d'argumenter les travaux réalisés dans leur quartier c'est mieux...* ».

Cette reconnaissance, les conseillers l'attendent d'abord des élus, le plus souvent cités dans leurs réponses, et avec lesquels ils aspirent à collaborer. Ils souhaiteraient ne pas être considérés comme une opposition et attendent des élus un regard attentif sur leurs projets « *en espérant que nos élus [...] ne contrecarrent pas nos projets* ». Ils souhaiteraient être systématiquement destinataires des informations « *dans la mesure du possible démocratique et des rôles de chacun et en amont des projets qu'ils veulent mettre en place pour la ville et pour les habitants, car il en va de notre crédibilité* ». Les habitants aimeraient être pleinement accueillis dans les différentes instances où ils ont parfois le sentiment d'être « tolérés ». Certains attribuent une baisse de motivation et la démission des membres à la reconnaissance insuffisante de la part de certains élus... Mais les conseils citoyens appellent aussi à « *l'impartialité de l'Etat et des délégués du préfet* », qui « *doit faire respecter la loi et l'exigence de co-construction* » et expriment leur besoin de s'appuyer sur la « *légitimité des élus et l'Etat pour « coproduire » vraiment* ». Ils souhaitent aussi davantage d'implication des membres du contrat à leurs côtés : le Service public de l'emploi et les bailleurs sont les organisations le plus souvent citées.

Enfin, il semble important à certains conseillers « d'avoir un statut » et d'être ainsi identifiés (à travers des badges, des cartes...) à la fois auprès de leurs employeurs mais aussi des habitants du quartier.

II - La question du bénévolat

Etroitement liée à la question de la reconnaissance et du statut, la question du bénévolat est posée de manière forte dans de très nombreuses réponses :

- « Etre bénévole implique des difficultés à participer aux réunions en journée (surtout si elles sont nombreuses) », disent les conseillers. Certains estiment qu'il faudrait « *adapter les horaires des réunions, faire des réunions le soir... et adapter les termes aussi* ».
- Nombreuses remontées indiquent la nécessité d'une « reconnaissance » des jours travaillés au profit du conseil citoyen, que ce soit pour assister à des réunions (dont les réunions des instances), que ce soit pour assister aux formations : « *il ne devrait pas avoir une perte de salaire* »... « *il faut avoir des heures de délégation reconnues auprès des employeurs* »... « *Il faut être défrayés pour ne pas s'essouffler* »... « *donner un vrai statut au conseil citoyen pour*

lui permettre de s'absenter sans risque de son entreprise à l'identique des conseillers prudhommaux, des jurés d'assise, des syndicalistes en mettant en place un salaire par l'employeur... »

- Le défraiement des transports est aussi évoqué « les transports doivent être pris en charge dans cadre de rencontres »... « le coût transport est pénalisant pour les bénévoles » ;

III - Les moyens :

La question des moyens est évoquée à partir de plusieurs entrées :

- *Les besoins d'animation et d'accompagnement* – qu'ils appellent un « accompagnateur », un « permanent rémunéré », un « gestionnaire », ou une personne « qualifiée », les conseillers sont très nombreux à souhaiter disposer d'une fonction d'animation et d'accompagnement dans leur instance, pour « décharger bénévoles ».
- *Le budget dédié* et géré par les conseils eux-mêmes apparaît comme indispensable à l'autonomie du conseil citoyen.
- *Le local* pérenne et identifié comme leur « lieu » est aussi souvent évoqué, aux côtés d'autres types de moyens (petit matériel, moyens informatiques, photocopieuse...)
- *Les besoins en matière de communication* – Nombreux conseillers expriment leur besoin « de soutien pour communiquer auprès des habitants » et souhaiteraient disposer, par exemple « d'espaces d'affiches des sociétés HLM », mais bénéficier aussi de l'accès local à d'autres outils d'information. Certains conseillers pensent qu'une campagne nationale « permettrait d'informer et de valoriser les conseils citoyens ».
- Le souhait de ne pas être obligés de se créer en association pour être financés a aussi été exprimé par un certain nombre de personnes.

IV - La question de la formation

- Les besoins de formation(s) apparaissent dans de nombreuses réponses. Les thèmes avancés sont très nombreux : parler en public, rédiger, mener des réunions, droits et procédures, animation des conseils pour qu'ils gagnent en autonomie, laïcité, valeurs de la République, lutte contre les discriminations, sociologie des territoires, question de la pauvreté, à communication non violente...
- La formation proposée par l'ERU est citée avec des retours positifs et une demande de décentralisation, car « tout le monde ne peut pas aller à Paris ».
- Par ailleurs, d'autres manières de monter en compétences sont évoquées : ainsi, les conseillers parlent de « leur méconnaissance des interlocuteurs à interpellé selon les problèmes qui se posent » et appellent à ce qu'on leur « donne les bons tuyaux », qu'on leur dise où s'adresser selon les problèmes. Les « *visites de terrain pour rencontrer les acteurs et avoir une meilleure connaissance du quartier* » sont aussi citées.

V - Le fonctionnement interne du conseil citoyen

Le fonctionnement du conseil citoyen est évoqué à partir de quatre entrées :

- *La composition* – Le constat est qu’il y a « trop d’absents, car la charge est lourde ». Mais les absences répétées de certains conseillers posent des problèmes et il est suggéré de « titulariser les suppléants » et « revoir la constitution si conseillers sont toujours absents. » ; la question des jeunes, avec le constat qu’il « dur de les faire participer », mais qu’ils sont importants... et même qu’il faudrait « d’imaginer un conseil de jeunes » ; le besoin d’ouvrir réellement aux plus fragiles ; le sentiment qu’il y a... « trop de place pour les acteurs qui font fuir les habitants » et qu’il faut « éviter le monopole des conseils citoyens par « ceux qui ne sont pas les plus concernés ».
- *Les relations entre les deux collègues* – et notamment entre les associations et les habitants – quelques conseillers estiment qu’il faudrait donner davantage de « pouvoir aux habitants par rapports aux associations », « valoriser les habitants et que les associations soient seulement en appui »... alors que l’un conseiller craint que la nomination de personnes tirées au sort délégitime les associations.
- *Les modalités de fonctionnement* – quelques conseillers suggèrent qu’il faut « moins de réunions, mieux ciblées ». Il y a aussi l’évocation du besoin de « plus de partage d’infos entre conseillers », ainsi que celui de « promouvoir la bienveillance ».
- *Les rencontres interconseils et les mutualisations* – quelle que soit leur échelle, ces rencontres sont évoquées positivement par un certain nombre de conseillers, car elles favorisent l’échange d’expériences, l’interconnaissance et qu’elles stimulent les conseillers « être écoutés dans le cadre de ces rencontres est important et motivant ».

Par ailleurs il est important de souligner qu’un certain nombre de remontées appellent au respect de la loi : l’autonomie et l’indépendance sont le plus souvent citées, mais aussi le tirage au sort, ainsi que le besoin de neutralité politique. Les conseillers signalent aussi les « contraintes administratives » qu’ils rencontrent, notamment les « obstacles lors de la constitution en association » et estiment que celles-ci sont « paralysantes et tuent l’enthousiasme ».

Si vous aviez 3 à 5 mesures à mettre en œuvre en priorité, quelles seraient-elles ?

1. Mesures dans le domaine de l'emploi et de la création d'entreprises

Les propositions se dégageant de l'enquête portent de manière prépondérante sur la question de l'emploi et du développement de la capacité d'entreprendre des habitants des quartiers prioritaires, et notamment des jeunes :

- **Accompagnement vers l'emploi** : les mesures proposées par les conseillers citoyens s'inscrivent en partie dans le domaine du « *renforcement de l'accompagnement personnalisé vers l'emploi* », ce qui se traduit par des dispositions concrètes, telles que « *l'aide au financement du permis de conduire pour faciliter l'embauche* », « *la sensibilisation aux codes de l'entreprise* » ou « *la mise en place de séances sur le développement personnel destinées à renforcer la confiance en soi* ».
- **Accompagnement à la création d'entreprise** : les conseillers citoyens ont également évoqué la question du développement de l'entrepreneuriat dans les quartiers, notamment à travers « *la facilitation de l'accès au micro-crédit et au crédit des jeunes créateurs pour la réalisation de leurs projets professionnels* ». Il a aussi été évoqué d'autres initiatives, telles que la mise en place de « *couveuses d'entreprises* », d'« *espaces de co-working* » et de « *pépinières d'entreprises* ».
- **Sensibilisation des entreprises du territoire au recrutement local** : enfin, d'autres mesures ont porté sur la mise en place d'une politique de recrutement favorisant l'emploi des jeunes des quartiers. Il a par exemple été proposé « *d'inciter les patrons d'entreprises à porter une attention particulière et à donner leur chance aux jeunes des quartiers* » ou bien « *d'organiser des forums de recrutement au sein des quartiers* ».

2. Mesures dans le domaine de l'éducation et de la parentalité

- **Accompagnement à la scolarité** : les mesures en lien avec le champ éducatif s'articulent, entre autres, autour des questions de décrochage scolaire comme, par exemple, « *la mise en œuvre d'outils efficaces de rattrapage de la scolarité des décrocheurs* ». Il est aussi suggéré d'accompagner de manière personnalisée les élèves dans leur parcours scolaire dès l'école primaire. Pour cela, les systèmes de « *tutorat* », de « *mentorat* », d'« *aide aux devoirs* » ou de « *parrainage* » sont des outils évoqués par les enquêtés comme pouvant permettre de prévenir au mieux le décrochage scolaire des jeunes.
- **Travail sur la parentalité** : des propositions complémentaires à la question de l'accompagnement à la scolarité sont liées à la parentalité. Les contributions des conseillers citoyens ont pour objet la « *création de temps dédiés aux échanges entre les mamans pour retisser du lien social* » ou la « *mise en place de réunions avec les parents pour parler de l'éducation de leurs enfants* ». Pour renforcer le suivi éducatif par les parents d'élèves, il a également été recommandé d'organiser des ateliers sociolinguistiques (ASL) et des cours d'alphabétisation.

3. Mesures dans le domaine de la convivialité et de l'échange citoyen

Un autre champ investi de manière récurrente est celui de la rencontre et du lien social. Cela se traduit concrètement par la volonté de mettre en place des « *lieux d'écoute et de rencontre entre tous les habitants du quartier, [toutes] générations confondues* », notamment pour « *renforcer le lien intergénérationnel* ».

Ces « *lieux conviviaux* » ont pour objectif de rétablir le « *vivre-ensemble* » et d'instituer des rencontres favorisant une proximité plus forte entre les habitants du territoire.

Ces temps d'échange peuvent, par exemple, prendre la forme de « *cafés philo* », de « *débats-forum* » ou de « *fêtes conviviales* ».

4. Mesures dans le domaine de la participation des habitants

En complément des questions de convivialité et de lien social, celle de la participation des habitants a été signalée à plusieurs reprises par les enquêtés. L'enjeu de participation citoyenne a essentiellement été exprimé à travers les mesures suivantes :

- « *Faire partager davantage les jeunes sur les décisions de leurs quartiers* » ;
- « *Favoriser la participation réelle des habitants aux multiples projets d'aménagement du Territoire* » ;
- « *Renforcer les moyens des démarches participatives locale.* » ;
- « *Permettre aux habitants de s'exprimer et d'être écoutés, notamment pour œuvrer à la co-construction avec les institutions.* ».

5. Mesures dans les domaines de la mobilité

Les questions liées à la mobilité apparaissent à plusieurs reprises comme étant des préoccupations majeures pour les habitants des quartiers prioritaires. Cet enjeu se décline sous différentes formes :

- **L'ouverture du quartier** est considérée comme un facteur important d'intégration du quartier au reste du territoire. Il s'agit d' « *ouvrir le quartier sur le centre de la ville et ouvrir les écoles du centre-ville aux élèves du quartier* » pour « *sortir de cette logique de zonage* ».
- **l'amélioration du fonctionnement des transports en commun** a aussi été relevée par les enquêtés. Par exemple, il a été suggéré d' « *améliorer l'intermodalité des transports et la desserte en bus, y compris la nuit* » et de développer « *l'accès aux modes de déplacement collectif et aux transports alternatifs* » (co-voiturage, *carpooling*, vélo en libre-service, etc.).

6. Mesures dans le domaine de l'habitat et du cadre de vie

Enfin, l'habitat et le cadre de vie constituent deux domaines considérés comme pouvant faire l'objet de mesures concrètes pour l'amélioration des quartiers prioritaires :

- **Logement et habitat** : il s'agit, par exemple, de mener des interventions dans le domaine de la « *rénovation des logements, de la réhabilitation des bâtiments* » et, de manière générale, de viser l' « *amélioration de l'habitat en lien avec les bailleurs et les autres partenaires* ».
- **Cadre de vie** : les notions de « *respect* », de « *civisme* » et de « *vivre-ensemble* » ont été évoqués à plusieurs reprises, principalement pour illustrer les enjeux de propreté et de tranquillité auxquels font face les habitants.

**Quels sont les projets structurants que votre conseil citoyen a mis en place
ou que vous projetez de réaliser ?**

Les réponses apportées à cette question se caractérisent par leur profusion et par leur diversité. Il est très difficile de les résumer. Toutefois, elles peuvent être groupées autour des entrées suivantes :

- L'animation du quartier et la cohésion sociale
- Le cadre de vie et le renouvellement urbain
- Les jeunes et l'intergénérationnel
- La santé des habitants

1- L'animation du quartier et la cohésion sociale

Il s'agit de l'entrée la plus importante. Les conseils citoyens ont pris à cœur leur mission et développent une série de projets ayant vocation à tisser le lien avec les habitants des quartiers. Cela peut passer par l'organisation de dépliants, de petits déjeuners de fêtes de quartiers, de soirées de jeux, d'accueil des nouveaux arrivants sur le quartier ou d'une présence intensive sur les réseaux sociaux.

Cette démarche va encore plus loin, notamment lorsque certains conseils citoyens mettent en place des permanences pour pouvoir accueillir les habitants, ainsi que leur parole. D'autres conseillers citoyens proposent aux habitants des sorties dans les départements afin d'ouvrir le quartier sur l'extérieur, mais aussi en faisant venir des habitants des autres quartiers pour des événements de qualité.

2- Le cadre de vie et le renouvellement urbain

L'entrée cadre de vie et renouvellement urbain est aussi centrale aux yeux des habitants. Un certain nombre de projets en cours y sont évoqués comme les jardins partagés, la mise en œuvre d'une laverie sociale ou la demande de mise en place d'éclairage et de traçage d'un passage protégé à proximité d'une école. Les méthodes utilisées, et souvent citées par les conseillers, sont les marches exploratoires et les diagnostics en marchant permettant de faire remonter les dysfonctionnements et les pistes d'amélioration ainsi que de tisser un lien direct avec les mairies, les bailleurs, etc.

D'autres projets sont projetés comme ceux de bâtir des terrains de jeux, l'installation de bancs à des endroits stratégiques ou encore des projets de nouvelles dessertes de bus pour l'accès à des équipements structurants pour les habitants.

3- Les jeunes et l'intergénérationnel

Les questions liées à la jeunesse et à la mixité intergénérationnelle reviennent aussi assez souvent dans les réponses des conseils citoyens. Les jeunes ne sont pas perçus dans les réponses comme posant problème. Même si quelques réponses tendent à le suggérer, l'approche est plutôt bienveillante et facilitatrice. Pour exemple, un projet visant une meilleure insertion des enfants et

des jeunes est construit autour des valeurs du sport. Un autre projet propose de mettre en place un véritable accompagnement pour aider les jeunes dans leurs recherches de stages ou d'emploi.

La mise en place de relations entre les générations semble aussi structurer la pensée des conseils citoyens. C'est ainsi que certains conseils organisent des « cafés citoyens » qui permettent de réunir des personnes de générations différentes.

4- **La santé des habitants**

Cette entrée est aussi présente de manière non anecdotique dans les réponses aux questions. Des projets concrets ont été mis en place par de nombreux conseils, ce qui montre l'importance accordée au sujet. La question du handicap revient souvent. C'est ainsi qu'une action de sensibilisation aux différents handicaps visibles et invisibles est mise en place par un conseil citoyen. Une journée avec un « parcours fauteuil » est prévue pour février.

La question de la santé est aussi abordée par la nécessaire sensibilisation des habitants et notamment des plus jeunes entre eux (santé bucco-dentaire, addictions, etc.).

Enfin, les conseillers citoyens insistent sur la place et le rôle des services publics dans les quartiers. Un conseil citoyen a, par exemple, demandé un rendez-vous au directeur des colis postaux suite au constat que les colissimo ne sont guère distribués dans leur quartiers.

Plus globalement, il apparait surtout à la lecture des réponses que les habitants demeurent très attachés à leur quartier et déplorent l'image qui en est faite, notamment dans les médias. Un travail important reste à mener pour que le regard véhiculé soit davantage positif.