

LAMÉDIATION DES PROJETS URBAINS RÉINTERROGATION DES OUTILS

Rapport final commandé par la Fabrique de Bordeaux Métropole
Projet collectif Sciences po Bordeaux - Ensap Bx - Tutoré par Aurélie Couture
Elodie Caron - Lucie Duprat - Isabella Domingie - Vanille Plier - Isla Sadran - Merlin Sigoillot - Maureen Valade

Sciences po Bordeaux & l'École nationale supérieure d'architecture et de paysage de Bordeaux

Commande de la Fabrique de Bordeaux Métropole

Imprimé à Bordeaux en décembre 2019

**Forum
urbain**



REMERCIEMENTS

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont participé, de près ou de loin, à ce projet.

Monsieur Pinson et Monsieur Hirschberger, qui ont suivi et accompagné la progression de notre travail.

Aurélié Couture, notre tutrice, qui grâce à ses conseils et remarques, a contribué à faire évoluer notre projet. Merci à elle de nous avoir aiguillé dans nos recherches, notre méthodologie et d'avoir su répondre à nos interrogations multiples.

Jérôme Goze, le commanditaire de ce projet, qui nous a fait confiance, nous a encouragé et a toujours été bienveillant avec nous.

Enfin, toutes les personnes qui ont pris du temps pour nous rencontrer et pour répondre à nos questions: médiateurs, habitants, professionnels de l'aménagement urbain etc.

TABLE DES MATIÈRES

00



Avant-propos

p. 8

01



Introduction

p. 9

02



**Des outils de
médiation
obsolètes ?**

p. 15

03



**Rendre les
habitants acteurs
de la médiation**

p. 25

04
⋮

**Préconisations de
l'utilisation des
outils**

p. 35

05
⋮

Conclusion

-

Les points à retenir

p. 40

07
⋮

Fiches et annexes

p. 44

06
⋮

Bibliographie

p. 42

Les projets collectifs proposent de faire travailler ensemble des étudiants de Sciences Po Bordeaux et de l'école d'architecture ensapBx sur une commande réelle émanant d'une structure professionnelle.

Les projets s'étalent sur une année scolaire et permettent à 7-8 élèves de collaborer pour réfléchir à des enjeux de gouvernance, de stratégie, d'aménagement urbain etc. Le Forum urbain de Bordeaux porte chaque année ces projets et assure le suivi administratif et financier.

En 2019, l'aménageur La Fabrique de Bordeaux Métropole a fait une commande portant sur les pratiques de médiation des projets urbains. Trois étudiantes de Sciences Po Bdx et quatre étudiants de l'ensapBx ont travaillé pendant un an sur ce projet et présentent aujourd'hui ce livret, issu de leur réflexion et collaboration.

Les diverses expériences que nous avons menées sur le terrain tout au long de cette année de projet collectif nous ont amenés à réinterroger les outils de médiation des projets urbains.

La première phase du projet collectif, qui a donné lieu à un rendu intermédiaire en mai 2019, a été notamment l'occasion de cadrer les termes du sujet et de constater que la médiation est une notion aux limites floues. Elle apparaît sous des formes très diverses en fonction du contexte et des acteurs et peut parfois être mêlée aux notions de concertation, participation ou communication.

Nous avons néanmoins décidé de cadrer notre travail en s'accordant sur une définition de la médiation comme étant le transfert d'informations, la communication d'éléments sur un projet urbain et la volonté de rendre celui-ci lisible auprès des habitants et usagers. L'an passé nous avons analysé une certaine forme de routinisation des pratiques de médiation et dégagé plusieurs problématiques majeures. Tout le travail fourni dans la première phase a été utile à nos réflexions pour assurer une certaine continuité dans notre projet.

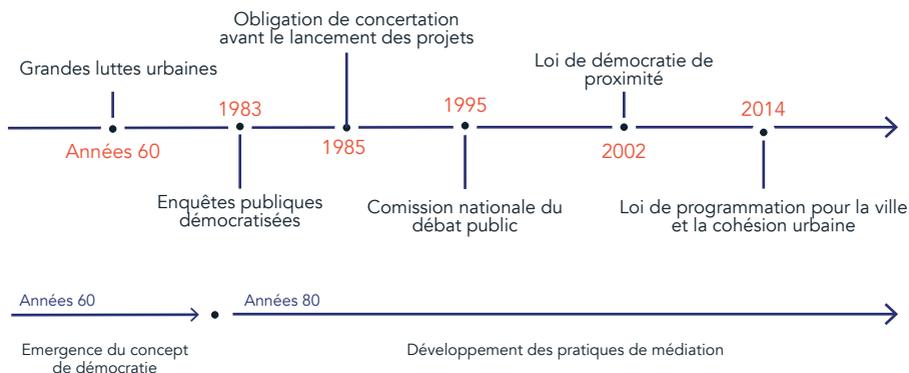
Dans la seconde phase du projet, débutée en septembre 2019, nous avons choisi d'approfondir plusieurs portes que nous avons d'ores et déjà entrouvertes.

Nous avons basé notre travail sur deux études de cas, à savoir le quartier « Y » sur l'agglomération bordelaise et la caserne Mellinet à Nantes, mais également sur plusieurs rencontres avec des professionnels pour un partage d'expérience, et une participation à des événements divers et variés permettant d'enrichir nos analyses.

C'est d'ailleurs lors de cette seconde phase, et en parallèle de toutes les conclusions que nous tirions progressivement de nos études, que deux projets architecturaux ont vu le jour dans le cadre d'un enseignement complémentaire à l'ENSAPBx. Notre idée était de proposer deux projets en adéquation avec les problématiques actuelles liées à la médiation, tant sur la forme et la structure architecturale que sur les fonctions qu'elles y abritent.

01 INTRODUCTION

La médiation est un concept récent qui n'a cessé de se développer depuis les années 1980. L'évolution de législation l'illustre et aujourd'hui la concertation préalable est obligatoire pour certains projets urbains, de même que l'insertion d'une maison du projet dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain. La participation du public est un principe ayant une valeur constitutionnelle, et l'évolution de la médiation en terme d'information évolue de la même manière.



Nous pouvons définir la médiation des projets urbains comme le fait de faire intervenir **un tiers** entre les différentes parties que sont les porteurs de projet d'aménagement urbain (pouvoirs publics, collectivités, etc.), les professionnels de l'aménagement urbain et les habitants et usagers. La mission de la médiation est de faciliter **l'interaction et la compréhension** d'une situation par toutes les parties prenantes.

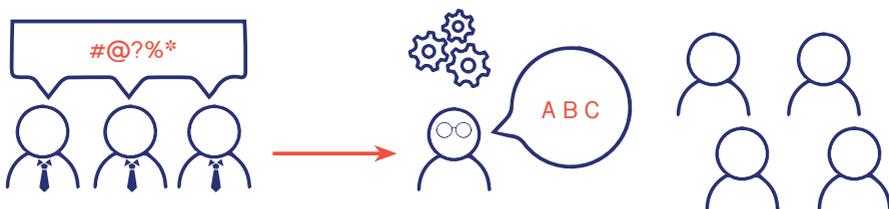
Médiation n.f. : le fait de servir d'intermédiaire entre deux ou plusieurs choses (CNRTL) - Entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des personnes, des partis, des États. (Larousse)
Synonyme de conciliation ou d'arbitrage.

Le médiateur, quant à lui, joue le rôle du tiers entre les professionnels de l'aménagement urbain et les porteurs de projet, et les habitants et usagers. Il ne possède aucun pouvoir décisionnel ni rôle d'expertise technique ou de conseil. Il joue un rôle de traducteur, d'une part, des informations transmises par les professionnels et élus ; et d'autre part des intérêts des habitants. Le médiateur des projets urbains est le plus souvent issu d'un autre corps de métier, il peut être urbaniste, architecte, graphiste, géographe, etc. Il s'agit d'un métier jeune qui n'a pas forcément de réelle formation.

Néanmoins, cette définition peut s'élargir au fait de transmettre une information sur un projet de manière intelligible pour les habitants et de rendre celui-ci lisible. Beaucoup de choses peuvent être mises derrière le terme médiation des projets urbains. Pour certains elle peut être « un échange », « une transmission », « une méthode de conciliation » en voie de résolution d'un conflit, d'autres la voient comme une manière de « co-construire » avec les habitants ou comme « la prise en compte de la participation du public »¹. Il est également vu comme porteur de sens dans le projet.

1 Citations tirées du questionnaire en ligne que nous avons diffusé. Les réponses ont été étudiées au cas par cas à cause du faible taux de participation.

Médiateur n.m. : (personne) qui s'entremet entre des personnes ou des partis ayant des différends pour tenter de les faire parvenir à un accord ou à un accommodement. (CNRTL)



Schémas représentant la médiation des projet urbains

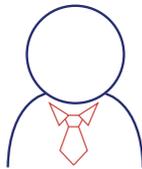
Par ailleurs, pour bien comprendre les enjeux de la médiation, il faut tout d'abord déterminer les différents profils des acteurs. Les acteurs institutionnels portent le projet, les professionnels de l'aménagement urbain le conçoivent, les habitants le reçoivent et l'habitent, et le médiateur le décrit et le traduit. Pour les acteurs institutionnels l'enjeu est de porter un projet qui améliorera le cadre de vie de ses habitants, qui sera accepté et vécu. Pour les professionnels de l'aménagement l'enjeu est de concevoir un projet lisible, viable et vivable. Il doit répondre aux besoins d'un groupe d'individus souvent très hétérogène. Pour les habitants l'enjeu est de s'approprier le projet, de s'y sentir bien et qu'il réponde à leurs besoins.

Chaque habitant a des enjeux différents face au projet selon s'il y vit, y travaille, le parcourt, etc. Et enfin pour les médiateurs l'enjeu est de transmettre le projet de manière à ce qu'il soit compris et approprié par les habitants. De même, il convient de déshomogénéiser le public visé par la médiation et d'établir une typologie des profils pour cibler les outils et concevoir une médiation adaptée (cf annexe2).



Les professionnels de l'aménagement urbain

Ils sont spécialisés dans la transformation de la ville et l'aménagement des territoires. Nous pouvons citer les architectes, urbanistes, paysagistes, aménageurs, etc.



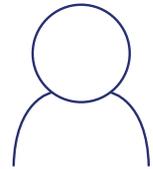
Les acteurs institutionnels

Ils sont à l'initiative des projets urbains et compétents en matière de politique d'aménagement du territoire. Il s'agit des élus de différents échelons de gouvernance urbaines et territoriales, mais également des agents publics qui mettent en œuvre leur politique.



Les médiateurs

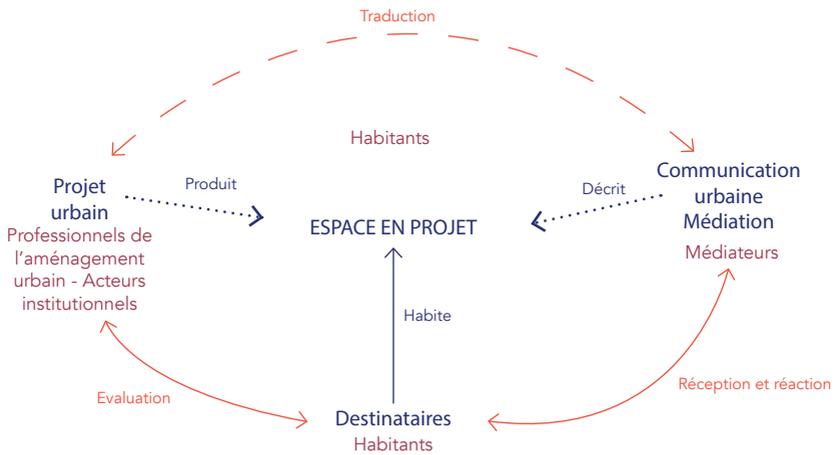
Ils sont employés par les acteurs institutionnels ou par les professionnels de l'urbain pour aider à la compréhension et l'acceptation des projets. Il peut s'agir d'agences ou d'associations spécialisées dans la concertation et la médiation des projets urbains.



Les habitants

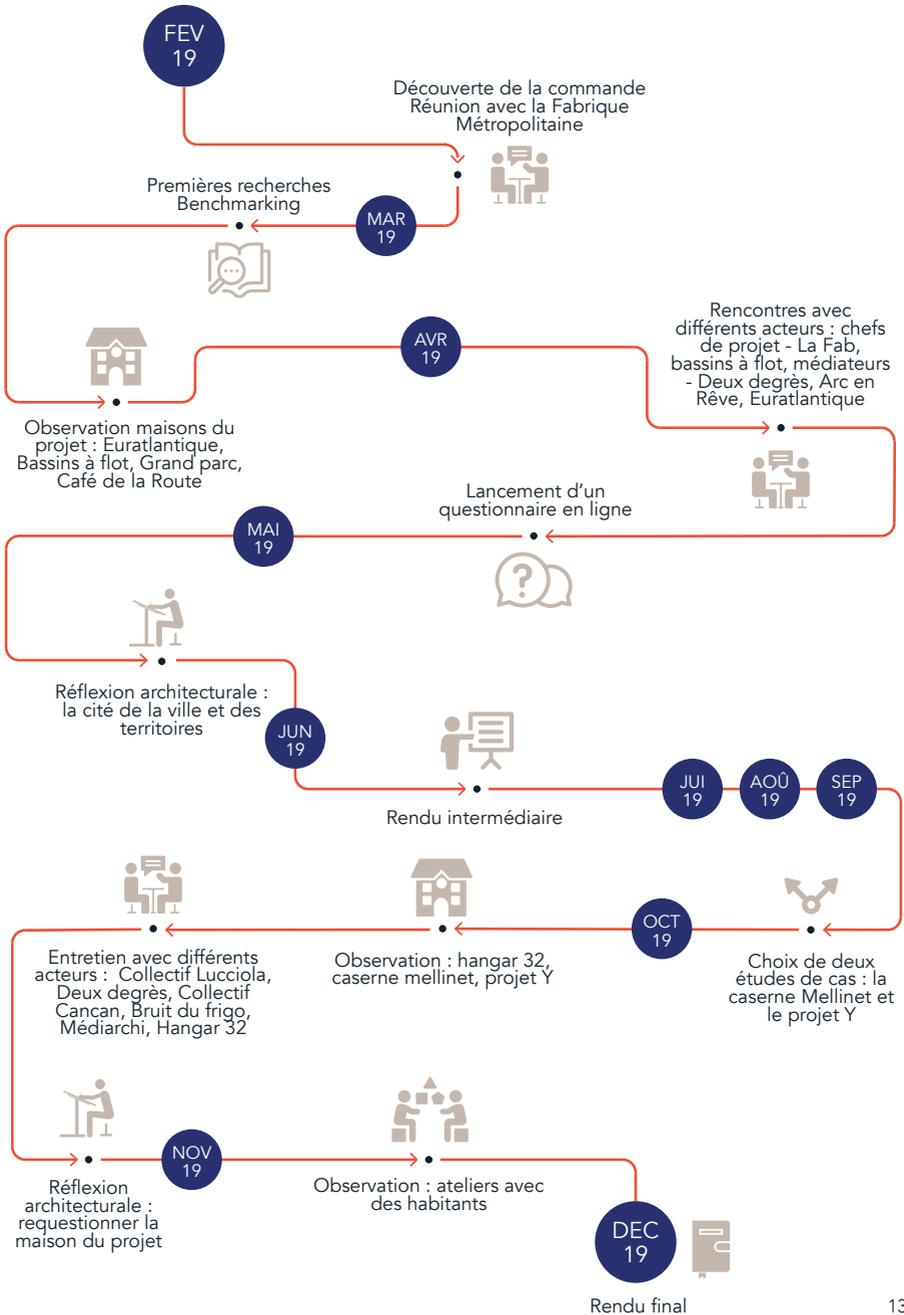
Ceux-ci habitent les lieux et sont guidés par des enjeux et des intérêts différents. Il peut s'agir de futurs habitants, qui vont investir le projet une fois les travaux terminés, ou bien d'habitants déjà en place.

Finalement, chaque acteur impliqué dans les projets urbains a des intérêts différents, et parfois divergents, à défendre. Sachant cela, nous nous sommes demandés si **les outils de médiation utilisés aujourd'hui sont réellement efficaces et toujours adaptés ?**



Schémas d'implication des différents acteurs dans les projets urbains

MÉTHODOLOGIE



02 DES OUTILS DE MÉDIATION OBSOLÈTES ?



LES MAISONS DU PROJET : UN OUTIL QUI MONTRE SES LIMITES

Maison du projet : fixe ou mobile, c'est un lieu qui permet d'informer le grand public et de le former. Il doit permettre les échanges et les rencontres avec les professionnels comme les habitants ou nouveaux habitants.



Maison du projet classique

Dans l'imaginaire commun, la maison du projet représente l'outil par excellence de la médiation urbaine. L'idée d'un lieu fixe, ouvert au public et conçu dans le seul objectif **d'exposer les projets**

urbains, paraît séduisante. Un espace où différents outils permettent d'échanger sur les projets, de réaliser des activités pour informer les riverains, futurs habitants ou personnes intéressées, semble être une manière efficace pour faire de la médiation.

Cependant la maison du projet n'est pas un dispositif si optimal qu'il n'y paraît.

Plusieurs facteurs peuvent ici être pris en considération afin d'illustrer le fait que la maison du projet telle qu'elle est aujourd'hui dans son modèle traditionnel peut s'avérer être un outil de médiation obsolète. Tout d'abord nous avons fait le constat, après avoir visité plusieurs maisons du projet, que celles-ci sont généralement des lieux faiblement fréquentés.

C'est notamment le cas de la maison du projet de Bordeaux Euratlantique qui ne compte qu'un total de 2000 visiteurs sur l'année. Ce nombre est aussi à mettre en

rapport avec la taille du projet urbain qui s'étend sur trois communes – Bordeaux, Bègles et Floirac – pour une superficie totale de 738 ha. Compte tenu l'envergure du programme, l'estimation de 2000 visiteurs par an paraît alors un taux de fréquentation assez faible.

Une configuration similaire est identifiable dans la maison du projet des Bassins à Flot, mais cette fois ci le nombre des visiteurs s'élève à 4300 personnes par an en moyenne. Or, il convient de noter que ces chiffres doivent être analysés en fonction des activités proposées. L'affluence des visiteurs a de fait été impulsée par les **événements** proposés, comme l'atelier des bassins, les journées du patrimoine, le Noël des bassins ou bien des vernissages.

Un autre facteur qui peut impacter négativement la fréquentation de ces lieux est directement lié à leur emplacement. Lorsque les locaux sont situés dans des endroits peu visibles et loin des axes de circulation piétonne, ils connaissent un faible afflux de visiteurs.

C'est notamment le cas de la maison du projet de Bordeaux Euratlantique qui est implantée au cœur du premier périmètre de projet (ZAC Bordeaux St Jean Belcier), un quartier en chantier derrière la gare avec très peu de commerces et une sur-représentation de logements et de bureaux. Malgré la stratégie de la situer proche de la ligne de tram C, la maison du projet n'est pas visible depuis l'arrêt Carle Vernet. De plus, les locaux sont petits et pas agencés de manière optimale. Le design de l'espace est en effet un élément essentiel pour assurer

l'attractivité des lieux, surtout dans le cas de la maison du projet qui représente déjà un outil de médiation en soi. Afin de réaliser les activités de transmission des informations autour des projets urbains, les médiateurs sur place s'appuient sur plusieurs supports. De nombreux outils sont de fait employés dans les maisons du projet et dans les quatre que nous avons visité - Maison du projet des Bassins à flot, Maison du projet Euratlantique, Maison du projet Grand Parc et Hangar 32 à Nantes – nous avons constaté l'existence du même répertoire.

Les écrans de projection vidéo :

dans le cas de la maison du projet Euratlantique une télé était connectée à la maquette afin de diffuser un petit time lapse de l'évolution des travaux.

Les panneaux illustratifs du projet urbain :

ils fournissent des informations sur les différentes étapes d'élaboration du projet et sur les acteurs.

Les petites fiches

avec des informations mises à disposition du public. Dans le cas de Euratlantique ces dépliants contiennent des renseignements sur le marché immobilier.

La maquette 3D : à la différence de la maquette matérielle disposée en horizontal au milieu de la pièce, la maquette virtuelle en 3D se présente comme un écran tactile permettant aux visiteurs de zoomer et dézoomer sur les différentes parties du projet. Elle est très utile pour analyser dans le détail les opérations qui ont lieu sur le site, cependant comparée à une maquette matérielle, elle ne permet pas de représenter efficacement le projet dans sa totalité.

Les expositions temporaires : il s'agit d'expositions artistiques qui ont lieu au sein de la maison du projet pendant une période déterminée. Généralement elles se composent de photos ou de petites maquettes sur un sujet précis, par exemple dans le cas des Bassins à Flot les expositions temporaires étaient principalement sur le thème du patrimoine.

Les balades urbaines : balades organisées afin que les habitants puissent visiter le quartier en compagnie de professionnels de l'urbain ou de médiateurs. Mais outre à représenter un moment convivial, c'est également un support pour discuter du projet urbain, pour montrer les modifications apportées au quartier, et pour les habitants cet outil représente aussi un moyen de partager l'expertise d'usage qu'ils ont de l'espace en question.

Les événements dans le quartier : la maison du projet des Bassins à Flot s'occupait par exemple de développer une programmation d'événements culturels pour attirer des gens dans le nouveau quartier, elle a par exemple réalisé un partenariat avec Les Vivres de l'Art.

La maquette : cet outil de très grandes dimensions (4 mètres de longueur en moyenne) se trouve généralement au milieu de la pièce, permettant ainsi aux visiteurs de tourner autour et d'avoir une vision globale du projet. Il s'agit d'un objet intrigant qui permet facilement de se projeter, elle est très intuitive et très didactique. Les non-initiés peuvent facilement la comprendre, elle est conçue pour être facilement lisible et c'est pour cette raison qu'elle représente l'outil le plus efficace de la maison du projet. Il convient également de préciser que les maquettes peuvent avoir des légères différences, chacune est conçue en fonction du projet et peut donc présenter des particularités. Par exemple la maquette de Bordeaux Euratlantique est interactive dans la mesure où il est possible d'illuminer certains quartiers en cliquant sur des boutons.

Les réunions publiques : des salles sont mises à disposition pour l'organisation de réunions avec les habitants sur plusieurs thèmes. Le Hangar 32, la maison du projet de Bassins ou de Bordeaux EurAtlantique prévoient des locaux dont l'usage est destiné à l'organisation de meeting.



Maison du projet Euratlantique - Bordeaux



Maison du projet Euratlantique - Bordeaux



Hangar 32 - Ile de Nantes

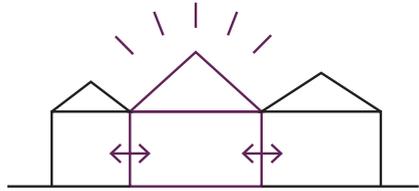
Mais malgré tout cet outillage conçu pour être accessible à tout type de public - futurs habitants, potentiels acheteurs, riverains ou simples curieux - l'efficacité des maisons du projet, telles qu'elles sont aujourd'hui, reste limitée.

Néanmoins elles peuvent devenir un outil efficace si elles font l'objet d'une réflexion sur leurs objectifs de médiation, sur l'organisation interne de l'espace, sur les outils qui les accompagnent et sur leur emplacement et sur le contexte social dans lequel elles s'implantent.

LES PRÉMICES D'UN NOUVEAU MODÈLE

Maisons mutualisées visitées

- Café de la route - Villenave d'Ornon
- Maison du vélo - Mérignac-marne-soleil



Mutualiser les usages

Afin de sortir de ce modèle peu efficace, certains ont ré-interrogé l'outil « maison du projet ». Un espace consacré uniquement à la médiation de projets urbains suscite généralement peu d'intérêt, ce qui explique son faible taux de fréquentation. La question qui se pose est alors, **comment attirer des visiteurs ?**

Un premier élément de réponse est fourni par une réflexion sur l'organisation de l'espace. **Jouer sur le design, sur la localisation et sur l'architecture** peut être un moyen de rendre un espace attractif. Cette démarche a notamment été adoptée par le Hangar 32, la maison du projet consacrée à la médiation des opérations urbaines de l'île de Nantes.

Ce hangar portuaire, géré par la Samoa et situé au parc des Chantiers, révèle les enjeux et l'histoire du projet à travers une exposition permanente. Il a été aménagé en 2004 et il accueille en moyenne 25 000 visiteurs par an et près de 140 délégations de professionnels, ce qui représente un chiffre considérable comparé aux 2000 / 4300 visiteurs par an des maisons de projet bordelaises.

Ce taux de fréquentation élevé s'explique surtout par son emplacement stratégique. Il se situe de fait sur le quai

des Antilles, un lieu privilégié par les promeneurs, arrivant ainsi à attirer des publics très différents allant des personnes intéressées par le projet urbain (habitants ou futurs acheteurs) aux simples curieux qui se baladent le long des quais. De plus, il est à noter que la maison du projet est ouverte uniquement le week-end car c'est le moment d'affluence. Mais l'architecture du lieu contribue aussi à son attractivité, la devanture en verre permet de rendre le lieu visible de l'extérieur et d'attirer les passants.

L'emplacement et l'organisation architecturale de l'espace représentent donc des éléments cruciaux pour attirer du public, cependant ils ne constituent pas la seule stratégie possible. Une réflexion sur l'usage de l'espace représente aussi une manière originale de repenser les maisons du projet. En ce sens, au lieu de concevoir un site à usage unique, une **logique de mutualisation** permettrait de renforcer son attractivité. L'exemple du Café de la Route situé à Villenave-d'Ornon illustre bien ce cas de figure. Cet espace de médiation atypique, créée à l'intérieur d'un ancien café de quartier, est un modèle de mutualisation des activités.



Hangar 32 - Nantes



Café de la route - Villenave d'Ornon



Maison du Vélo - Mérignac-marne-soleil

L'endroit était historiquement connu par les habitants comme un lieu de sociabilité, fréquenté par des habitués et intégré au tissu local. Suite à la réalisation de la Zone d'Aménagement Concerté (ZAC), le café a été repris et dédié à de nouvelles fonctions. Mais son histoire et son ancrage local ont joué un rôle fondamental pour l'attractivité du lieu. Le café est aujourd'hui animé par les centres socio-culturels de Villenave-d'Ornon, plusieurs activités s'y déroulent² mais il est aussi conçu comme un espace pour apprendre sur le projet urbain.

Nous sommes donc face à un cas de mutualisation des fonctions, le lieu est un café, un espace récréatif et festif avec une forte dimension associative mais à l'intérieur des outils de médiation y sont installés. On y trouve une maquette de la ZAC et des panneaux explicatifs du projet urbain. En outre le lieu est utilisé pour réaliser des réunions et notamment des permanences de La FAB afin de discuter du projet avec les habitants. Ces rencontres ont pour objectif de faire remonter les remarques des usagers. Cet espace, ouvert à un public très hétérogène, se donne pour objectif de fournir des informations sous forme

² Comme des ateliers participatifs, des jeux de société, des activités de soutien social (aide à l'emploi), des expositions ou des concerts.

ludique et pratique. Pour cela il entérine une stratégie de mutualisation afin de capter un vaste public.

Cette tactique a été également adoptée par la Maison du Vélo de Mérignac-Marne-Soleil. Une simple maison du projet n'aurait pas attiré de visiteurs alors qu'un espace mutualisé représente une **clé de sociabilité**. Cette maison du projet prend place dans une ancienne concession automobile à l'intérieur de laquelle seront accueillies de manière temporaires des entreprises liées à l'économie sociale et solidaire, comme l'échoppe zéro déchet et le producteur de vélos cargo électriques. L'atelier animé par l'association Léon à Vélo cohabite avec l'espace de médiation du projet Marne-Soleil.

TROUVER DES « PORTES DÉGUISÉES » POUR ATTIRER

La mutualisation des usages, que nous venons de développer, fait référence à une autre idée qui est de **trouver des « portes déguisées »**. Les différents acteurs de la médiation que nous avons pu rencontrer lors de nos enquêtes se sont accordés sur l'importance de trouver des **prétextes** pour attirer les habitants. La stratégie de médiation est donc de créer un espace ou un événement vivant dans lequel les personnes peuvent s'informer et s'intéresser au projet sans pour autant les faire venir dans ce but.

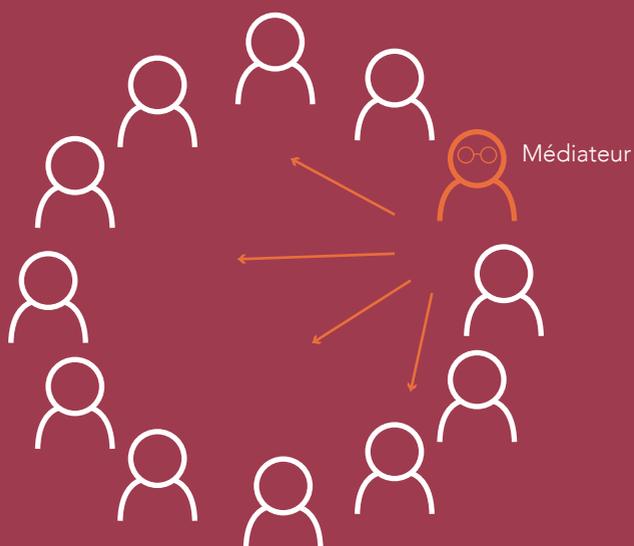
C'est ce qui est fait par l'association Bruit du Frigo (BDF), spécialisée dans les questions de concertation, participation citoyenne et médiation. Selon eux, la médiation **ne peut pas être efficace si elle est annoncée comme telle**. Il est nécessaire de créer de la convivialité et d'instaurer une **relation de proximité** avec les habitants, en utilisant la méthode de la « porte déguisée ». Pour cela, BDF intervient sur les territoires en proposant des ateliers cuisine, des sessions de jardinage « planter son balcon », des apéritifs etc. L'idée est qu'à travers ces événements les habitants viennent **sans complexe**, en se sentant à l'aise et qu'ils libèrent leur parole. Si les maisons du projet de manière générale sont fréquentées par des personnes intéressées et initiées, les ateliers-

événements ont pour but de réunir des personnes peu initiées au monde urbain et à première vue pas nécessairement intéressés. Par ailleurs, s'il s'agit avant tout d'un moment convivial et de partage, c'est également un prétexte. Une fois que les habitants ont fait l'effort de se déplacer, l'objectif de BDF est de les amener à réfléchir avec eux sur un futur projet (concertation) ou bien de communiquer sur un projet terminé (médiation). La « porte déguisée » n'est donc pas tellement un outil mais plutôt **une manière de faire de la médiation** qui ne reste pas cantonnée à la mission initiale mais qui élargit les champs d'action pour agir autrement et de manière plus efficace. Les habitants seront davantage enthousiastes à se déplacer pour des ateliers ludiques que pour une réunion publique annoncée ainsi. Lors de la mise en place des sessions cuisine ou jardinage, BDF affiche des grandes cartes du projet dans la salle, ce qui permet la discussion avec un support à l'appui. Leur objectif est de **sortir du conventionnel**. Selon les membres de l'association, il est préférable d'ouvrir un café dans lequel on trouverait des cartes, des maquettes, et où plusieurs événements et ateliers seraient organisés, plutôt qu'une maison du projet. Cela permet également de **« vulgariser »** pour que les enjeux du projet soient accessibles aux plus grand nombre.

Cette idée de « porte déguisée » n'est pas incompatible avec l'outil classique qu'est la Maison du Projet, bien au contraire. La Maison des Bassins à Flot, dont le nombre de visiteurs oscille en moyenne entre 7 et 15 par jour, voit sa fréquentation monter en flèche lorsque des événements y sont organisés. Par exemple, le Noël des Bassins avait attiré 719 visiteurs et le débat sur le patrimoine à Dubaï en avait attiré 110. Au-delà de booster la fréquentation, cela permet également de faire connaître le lieu et de lui donner de la **visibilité**. Le lieu a d'ailleurs été aménagé pour permettre d'accueillir des expositions et autres types d'événements ponctuels, comme nous l'expliquait la cheffe de projet.

Le Café de la Route, lieu associatif et polyvalent, s'inscrit dans cette dynamique en proposant des activités de quartier qui favorisent le lien entre les habitants eux-mêmes et avec les médiateurs. Ce lieu hybride qui regroupe plusieurs fonctions permet d'attirer du public en mutualisant les usages et en permettant aux gens d'être confrontés aux projets urbains sans même qu'ils ne se soient déplacés pour ça. Même s'il n'y a pas encore de chiffres, le bilan est positif. Les personnes viennent prendre un café, participer aux soirées jeux et s'informer sur les projets dans le même temps. La maison du Vélo de Mérignac-Marne-Soleil s'inscrit elle aussi dans cette démarche.

03 RENDRE LES HABITANTS ACTEURS DE LA MÉDIATION



L'EFFICACITÉ DES ÉVÈNEMENTS PONCTUELS

Faire de la médiation par les événements vise à une nouvelle forme d'efficacité qui privilégie des approches plus simples telles que des **rencontres festives** permettant de tisser avec les habitants des liens plus forts et mettre ainsi en place une stratégie de médiation plus ancrée dans le processus de projet urbain.

Nous avons eu la chance de pouvoir enrichir nos recherches par l'observation de plusieurs moments de médiation en assistant à différents types d'événements. Parmi ces événements il y a eu une concertation sur les espaces publics, un rendez-vous maquette, mais aussi un événement plus informel intitulé « planter son balcon » organisé au café de la route par l'agence de médiation « Deux Degrés ». A chaque fois, divers outils matériels ont été mobilisés : plans, plaquettes informatives, maquettes 2D et 3D, servant de support à ce qui, outre l'information sur le projet, est finalement l'élément le plus important de ces événements : **l'échange avec les habitants.**

Dans ce contexte, certaines techniques ont été mises en place : tout d'abord la technique de la « porte déguisée » (Cf. partie I.3) observée à l'atelier « planter son



balcon » dont l'objet principal était de proposer aux nouveaux habitants de venir récupérer une plante offerte en guise d'accueil dans le quartier, et par le même moyen de s'informer sur le projet, recevoir de la documentation et créer des liens avec le projet et ses acteurs. Comme nous l'avons vu précédemment, ce moyen incite les habitants à venir s'informer car ils ne viennent pas uniquement pour cette raison, leur **curiosité est éveillée** et ils viennent dans une atmosphère plus détendue, ce qui permet d'optimiser le processus de médiation.

Ensuite, toujours dans la logique d'attraction et de création de liens avec les habitants, l'initiative d'**offrir une collation** ou un apéritif pendant l'événement permet d'écarter le côté trop « formel » d'une réunion, de libérer la parole, et de favoriser une atmosphère plus détendue, similaire à celle d'une petite fête de quartier entre voisins ou futurs voisins, instaurant ainsi un climat plus confiant.



Atelier « planter son balcon » - Projet Y



Atelier « dessiner les espaces publics » - Projet Y

Enfin, proposer un **format participatif** lors d'une réunion avec les habitants permet de soulever plus facilement les grands questionnements, favorise une circulation plus naturelle de la parole, et permet aux habitants de coproduire un certain nombre de propositions vis-à-vis du projet.

« C'est mieux qu'un dossier à la mairie, au moins on peut discuter ».³

« Je préfère ce format plus informel ou l'on peut s'exprimer, j'ai l'impression d'être un acteur à l'échelle de mon quartier plutôt qu'un simple spectateur ».⁴

Lors de ces événements, les divers « professionnels » se rendent disponibles pour répondre aux questions des habitants et traduire le projet afin de le rendre plus intelligible. Dans le cas où le médiateur est présent, il peut profiter de ce face à face pour détendre l'atmosphère - nous avons remarqué à la concertation sur les espaces publics au Haillan que le médiateur était le seul « professionnel » assis à table avec les habitants - et tisser des liens plus forts avec les habitants grâce à une première prise de contact. Cette prise de contact va établir le début d'une **relation de confiance** et permettre de mobiliser davantage les habitants lors des prochains événements de médiation.

Cette première prise de contact est en effet primordiale lorsqu'il s'agit de mobiliser les habitants dans le cadre d'événements tournant autour du projet. Lorsque l'agence « Deux Degrés » a réalisé sa mission de médiation dans le quartier « Y » dans l'agglomération bordelaise, un des premiers événements était basé sur cette prise de contact au plus proche des habitants, avec l'organisation d'abord d'un apéritif, suivi par un atelier plus manuel et ludique (planter avec les habitants des bulbes dans les espaces publics). Selon Mathieu Zimmer, médiateur de l'agence « Deux Degrés », il faut éviter les réunions de concertation classiques, et favoriser la recherche d'un **prétexte** autre que le projet (encore une fois, l'idée d'une « porte déguisée »). Le but est de **réunir les gens**, leur parler du projet, **créer des moments positifs** dans le cadre du projet et de fabriquer des **habitudes** de quartier. En outre, ces réunions ont aussi pour objectif de faire comprendre aux gens qu'ils sont chez eux et qu'ils ont la possibilité de maintenir ce genre de dynamique en autonomie une fois le projet entièrement terminé.

Lors de ces moments de médiation sur le terrain, en face à face, il est important de minimiser et de simplifier les outils utilisés pour pouvoir plutôt se concentrer sur la création de liens forts avec les habitants : plus c'est festif, plus les gens sont proches, plus ça marche.

« On a réussi à se parler, on a créé des liens d'amitié » - M. Zimmer

³ Remarque d'un habitant à la réunion de concertation sur les espaces publics au Haillan.

⁴ Parole d'un habitant interrogé au rendez-vous maquette du Haillan

Ceci a permis de faire avancer plusieurs projets dans le quartier, notamment la question des clôtures, qui était un sujet plutôt sensible. Le cadre spécifique de la réunion (cadre détendu, discussion) a favorisé une bonne entente, un lien de confiance et une meilleure compréhension de la part des habitants. Une habitante, initialement sceptique, a rapporté quelques années après « *en fait ça marche parce qu'on a discuté* ».

Tous ces éléments ont favorisé le développement d'une entente entre les habitants et un investissement de leur part qui a abouti à la **création d'une réelle atmosphère de quartier**.

Une association de quartier est même née de ces moments de médiation, à l'initiative des habitants, accompagnée par les médiateurs.

Comme nous le disait Mathieu Zimmer, et renforcé par cet exemple, une des missions principale du médiateur est de **lancer la vie du quartier**.

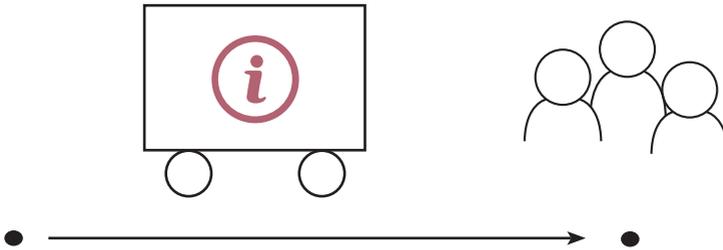
L'important est que les habitants s'approprient leur nouveau quartier et le fassent vivre une fois les médiateurs partis.

Dans cette même démarche nous avons pu rencontrer le collectif La Générale, installé sur le site de la Caserne Mellinet à Nantes. Il est à l'origine en charge d'activer la maison du projet. Le collectif souhaite aller au delà d'une maison du projet classique pour créer un lieu avec des espaces de convivialité, pouvant notamment accueillir des **initiatives d'habitants**. Cependant, les travaux n'étant pas terminés, les habitants ne sont pas encore sur place et le collectif doit pour cela essayer d'attirer le plus grand nombre. C'est à travers des événements touchant tout d'abord le voisinage environnant qu'il commence à

faire de la caserne un lieu ressource. Ils ont lancé un projet contributif de valorisation du patrimoine matériel et immatériel dans et autour de la caserne. Dans ce projet le premier événement est un appel aux habitants alentours à venir raconter l'histoire de leur quartier. Dans une approche plus artistique, ils souhaitent tirer de ces moments de partage des portraits sonores qui seront, dans un second temps, projetés sur les façades de la Caserne lors de ballade auto-guidée. Leur mission sur le projet est réalisée dans une volonté d'**animer le quartier** à travers les arts de rue, concerts, spectacle..; tout ce qui permet aujourd'hui de réunir les gens.

On peut donc conclure de ces différents exemples que l'approche directe avec les habitants, organisée de préférence sous la forme d'événements conviviaux qui favorisent les liens entre habitants au sein du quartier, entre habitants et médiateurs, facilitent largement l'arrivée d'un projet urbain dans un quartier. L'approche « *moins de béton, plus d'humain* » (Mathieu Zimmer) est, selon ce que l'on a pu remarquer de nos observations, un élément essentiel lorsque l'on fait de la médiation.

ALLER CHERCHER CEUX QUI NE SE DÉPLACENT PAS



Attirer le public est une des problématiques centrales des pratiques de médiation. Nous l'avons vu, la mutualisation des usages et la « porte déguisée » permettent de faire venir les habitants et de les faire se déplacer. Néanmoins certains dispositifs de médiation se proposent d'**aller à la rencontre des gens**, de sortir des salles de réunions et de s'implanter sur leurs lieux de vie, de sociabilité ou de passage. Le fait que la médiation ait lieu dans des espaces publics connus et fréquentés par les habitants donne un cadre davantage informel au processus. Ce type d'outils permet de favoriser les rencontres en face à face sur les lieux du projet, de « vulgariser » le langage technique afin de parler d'urbanisme avec les mots du quotidien. Les **dispositifs de médiation mobiles** peuvent changer d'endroit régulièrement et par conséquent capter un plus grand nombre de personnes. Le public visé est alors plus large. Avec ce type de dispositif on peut toucher les non-intéressé/initié, les passifs, c'est à dire ceux qui ne se déplacent pas forcément.

Nous pouvons envisager des formes de dispositifs mobiles qui resteraient quelques jours sur les lieux du projet pour faire la médiation; d'autres pourraient s'installer dans le temps sur quelques mois et endosser le rôle d'une Maison du Projet (nous y reviendrons par la suite avec le projet architectural montable et démontable que nous avons imaginé). Voici quelques exemples de dispositifs mobiles qui ont été mis en place dans le cadre d'ateliers de concertation ou/et de médiation par différentes agences spécialisées dans ces problématique.

L'association Bruit du Frigo (BDF) est plutôt inventive en matière de dispositif mobile. Dans le cadre d'un projet urbain visant à réaménager les derrières d'immeubles d'un quartier de 14.000 habitants situé à Pau, l'association en charge de la concertation, de l'occupation du site pendant les travaux puis de la médiation, a déployé ce type d'outil. Pour réaliser la médiation, ils ont déployé une **voiturette de golf mobile** sur les espaces du projet (places, bas des immeubles, parcs) sur six secteurs déterminés avec une demi-journée par secteur, soit trois jours en tout.



Exemple de réflexion sur les maisons du projet mobiles - Projets d'étudiants en DSAA (diplôme supérieur d'art appliqués) à Vitry/Seine en 2017
Source : alternativesurbaines.org

Cela a été suffisant dans la mesure où le projet a été co-construit avec les habitants, impliqués et accompagnés, dans la démarche, par BDF depuis deux ans. La voiturette était fonctionnelle et équipée de manière à ce qu'une fois arrêtée, des tables, des bancs, ainsi que des grandes cartes du projet puissent être déployés. Les personnes pouvaient s'y arrêter pour discuter, boire un café avec l'association, et également se renseigner sur le projet à l'aide des plans et explications mis à leur disposition. BDF avait déjà utilisé cela lors de la concertation et ça avait très bien fonctionné, notamment auprès des jeunes. L'association a choisi comme journées d'intervention le mercredi, samedi et dimanche pour capter le plus de personnes possibles.

L'agence d'urbanisme Ville Ouverte est spécialisée dans les questions de programmation urbaine, de stratégies territoriales et de concertation. Pour cette dernière mission, elle a régulièrement recours à des outils qui se déplacent dans l'espace et qui peuvent tout à fait être appliqués dans le cadre de la médiation urbaine, comme BDF l'a fait dans le cadre du projet basé à Pau. Ville Ouverte a déployé un **tripporteur** pour un projet dans le Bas Montreuil. Celui-ci est équipé de manière à contenir un parasol et une table dépliant. Le parasol et le triporteur sont tous les deux « habillés » aux couleurs du projet, avec la charte graphique et le nom du projet bien visibles. L'agence Trait Clair (basée à Paris et Nantes), spécialisée dans la concertation et la médiation des projets urbains, utilise également le triporteur dans le cadre de ses missions. Cela permet de donner une identité au projet et d'associer le dispositif mobile à celui-ci.

Le triporteur, tout comme la voiturette de golf déployée par BDF, sont des outils ludiques qui attirent l'oeil et qui peuvent accéder à peu près partout. Dans la même dynamique, BDF a imaginé le Kino Tour, un dispositif mobile en bois relativement petit qui est doté d'une caméra obscura version « taille humaine ». L'association a créé cette chambre noire en bois à l'arrière de l'outil mobile, lorsque celui-ci est déplié. Le principe est simple: les personnes s'assoient dans la caméra et voient l'image inversée de la scène extérieure grâce à la lumière du jour qui pénètre dans la boîte. C'est un atelier ludique qui permet d'attirer les personnes autour du dispositif et de **susciter leur curiosité**, d'engager la discussion. On garde ici en tête l'idée de la « porte déguisée » comme fil rouge. D'autres dispositifs tels que des mini-van ou camionnettes sont également utilisés.

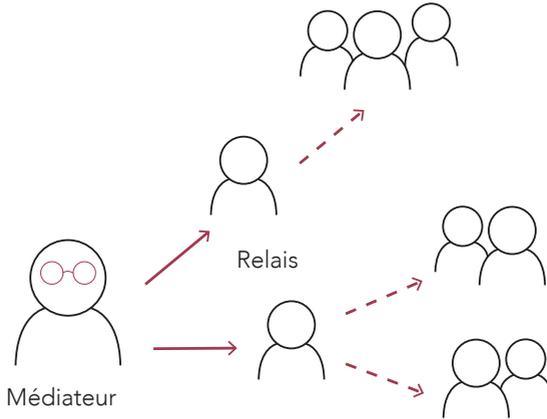
Néanmoins, il est important de réunir plusieurs conditions pour que ces dispositifs fonctionnent : le choix des heures et jours d'intervention par exemple, mais également des **conditions matérielles**, comme des tables, chaises, parasols, qui permettent aux personnes de s'asseoir, de prendre quelque chose à boire. Les dispositifs mobiles doivent être pensés de manière à ce que leur **système soit optimisé** pour qu'une fois dépliés et installés ils puissent être le support de cartes, graphiques, explications et images.

Les dispositifs mobiles type voiturette, carrioles, mini-van, triporteurs etc. peuvent tout à fait être imaginés et mis en place en parallèle d'une Maison du Projet fixe, en les pensant comme étant deux **outils complémentaires**, l'un donnant de la visibilité à l'autre. Les

outils mobiles sont intéressants puisqu'ils donnent une identité au projet et le représentent. Nous pensons qu'il serait intéressant pour la FAB d'avoir son propre dispositif mobile. Les médiateurs s'en serviraient pour intervenir sur les différents territoires de projet. Un triporteur n'est pas un outil qui nécessite un investissement financier important, et pourtant il peut être réutilisé de nombreuses fois, peu importe le type de projet.

En somme, les outils que nous venons de citer permettent d'amener une forme de **spontanéité** dans le processus de médiation et de rendre les **informations accessibles** au plus grand nombre et **au plus près des lieux de vie** des usagers et habitants. Ils peuvent être mis en parallèle d'une Maison du Projet, d'ateliers maquettes et d'autres événements. C'est la complémentarité des dispositifs mis en place qui vont faire que la médiation gagnera en visibilité.

CRÉER DES RELAIS DANS LE QUARTIER POUR INFORMER LE PLUS GRAND NOMBRE



Nous avons pu constater au cours de nos diverses expériences de terrain qu'il est nécessaire de **créer des relais** pour que la médiation soit faite au plus proche des habitants. Il est important de se **rapprocher des acteurs du territoire** pour faire perdurer la médiation et l'ancrer au sein d'un écosystème local. L'idée de créer des relais dans les quartiers et lieux de vie a pour objectif principal de **toucher une plus large population**. De même, en se mêlant au tissu urbain déjà existant, comme les associations, les services techniques de la ville ou les commerçants du territoire, les médiateurs gagneront en **crédibilité, visibilité** et des **liens de confiance** pourront se développer. Les acteurs du territoire du projet sont de réelles ressources et bénéficient déjà d'une forme de proximité avec les habitants, il est donc nécessaire de les intégrer au

processus de médiation. Le médiateur ne peut pas faire de médiation seul.

Nous pouvons citer l'exemple du quartier « Y », au sein duquel une **association de quartier** a été lancée à l'initiative des habitants, et sous l'impulsion de l'agence Deux Degrés, qui avait déjà lancé une dynamique sur ce territoire. L'objectif est de favoriser les échanges, les rencontres, d'améliorer leur cadre de vie mais aussi la sécurité et le développement du quartier. Deux degrés avait pour mission depuis 2016 de créer un « guide » de quartier dans le but de laisser la possibilité aux habitants d'intervenir sur certains éléments du projet. En laissant cette marge de manœuvre, les habitants peuvent, s'ils le souhaitent, s'impliquer et faire émerger des propositions qui seront ensuite étudiées au cas par cas avec les différents partenaires (médiateurs, techniciens, promoteurs, syndic de

copropriété, mairie, associations..). Dans cette approche, les **habitants** sont, d'une certaine manière, formés et impliqués dans l'élaboration et dans la fabrication de leur quartier. L'idée est qu'ils deviennent le relais des médiateurs afin de pouvoir continuer la mission de médiation au sein du quartier, à informer et former les futurs habitants.

Dans le même esprit, au Haillan, des habitants se sont regroupés d'eux-mêmes pour écrire une Gazette qui donne des informations sur le projet aux autres habitants. Ils sont devenus, de fait, des relais de la médiation entamée par les professionnels.

Le collectif La Générale, installé sur le site de la Caserne Mellinet, a également lancé un relais dans le quartier en mettant à disposition des espaces de coworking et un **local appropriable** par les habitants. Le dispositif est mis en place depuis peu et les habitants viennent déjà s'informer pour connaître la manière dont ils pourraient prendre part à la vie de ce lieu et participer à le faire vivre. Leur démarche rejoint ainsi celle mise en place dans le quartier « Y », démarche qui place les habitants au cœur du projet. Le projet commun est de **lancer une dynamique de quartier** et de faire que les habitants soient au cœur de cette dynamique de médiation.

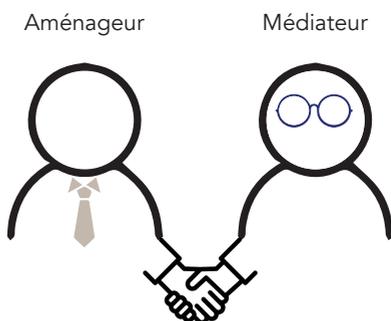
04 PRÉCONISATIONS DE L'UTILISATION DES OUTILS



RECHERCHER L'EFFICACITÉ : UNE MEILLEURE COOPÉRATION ENTRE LES ACTEURS

Au-delà des outils, une coopération étroite entre le maître d'ouvrage et le médiateur semble nécessaire dans la pratique de la médiation pour permettre au « temps du projet » d'être davantage en adéquation avec le « temps des habitants ». Comme l'a évoqué Mathieu Zimmer à propos du quartier « Y », la **spontanéité** est un facteur essentiel à la mise en œuvre d'une médiation efficace. Ce qui a fonctionné dans le quartier « Y » c'est la **forte coopération et la relation de confiance** qui s'est établie entre l'aménageur et les médiateurs. L'aménageur a porté un grand intérêt à la médiation tout en laissant une réelle liberté d'action aux médiateurs, notamment en ôtant la **contrainte du temps de validation**. Cela s'est révélé être un élément déterminant pour l'avancement et l'efficacité de la médiation. Effectivement, ces « temps de validation » peuvent constituer un **obstacle** à la médiation : un temps de validation trop long freine le processus et limite les actions directes sur le terrain qui sont pourtant, comme nous avons pu le constater précédemment, des plus efficaces.

En somme, une réelle coopération entre aménageurs et médiateurs,



ainsi que la liberté donnée à l'équipe de médiation, permettent un réel gain de temps, de spontanéité, et **plus de cohérence** vis-à-vis des habitants et du quartier dans lequel le projet s'implante.

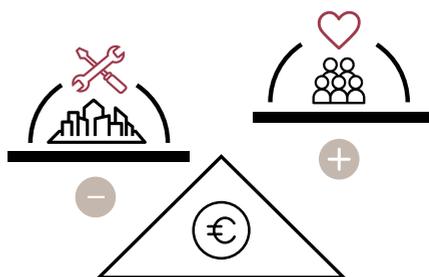
Cette volonté marquée des aménageurs d'améliorer leurs pratiques de médiation pose la question de la présence des médiateurs et de l'avenir de ce métier. Effectivement, une **internalisation de la pratique** de médiation au sein même de la maîtrise d'œuvre semble constituer un avenir vers lequel la fabrication de projets urbains pourrait tendre. Par exemple, l'aménageur Territoires Rennes dispose d'une personne chargée de médiation au sein même de leur équipe interne.

L'internalisation de la pratique pourrait avoir un impact positif sur le temps de validation (vu précédemment), et ainsi améliorer les pratiques de médiation. Certains médiateurs, tels que Mathieu Zimmer, pensent d'ailleurs que le métier de médiateur ne devrait pas exister en tant que tel et que la médiation devrait être présente dans les actions de tous les acteurs du projet (chefs de projet, architectes, etc).

UNE MEILLEURE ALLOCATION ET RÉPARTITION DU BUDGET POUR DES OUTILS DE QUALITÉ

Une autre piste de réflexion concerne le budget alloué à la médiation, et sa répartition. En effet, selon le médiateur du projet Y, la médiation n'est pas encore totalement prise au sérieux, les budgets alloués restent pour lui encore insuffisants et les médiateurs ont toujours des **budgets serrés** malgré l'importance de certains projets. Comme le souligne le collectif Cancan, le budget est très important notamment pour réaliser des **outils performants**. Des moyens insuffisants ont une conséquence directe sur la qualité et la quantité des outils. Le collectif a expliqué que par exemple, lors d'un projet de signalisation sur un chantier, la réalisation de panneaux en bois explicatifs n'a pu être efficace par manque de moyens. La qualité de la médiation dépend inéluctablement des moyens mis en oeuvre.

La médiation est encore vue comme un peu « gadget » et souvent le budget consacré reste trop faible du point de vue des médiateurs.



Parallèlement, la **répartition du budget** au sein du processus de médiation peut également être questionnée, selon le médiateur du projet Y. Il a souligné le fait que les commanditaires étaient parfois prêts à mettre des sommes plus importantes dans la réalisation d'outils, comme la maquette, qu'à la conception d'un local qui permettrait d'accueillir les habitants et futurs habitants et de réaliser des ateliers. En effet, « **moins de béton, plus d'humain** », le budget pourrait être repensé pour être équilibré et réparti différemment, en augmentant la partie

attribué à **l'aspect humain** (événements, environnement..) et en diminuant celle attribuée aux outils matériels, certes importants mais qui pourraient coûter moins d'argent. Par exemple une maquette plus simple avec moins de détails peut être tout aussi parlante qu'une maquette très réaliste.

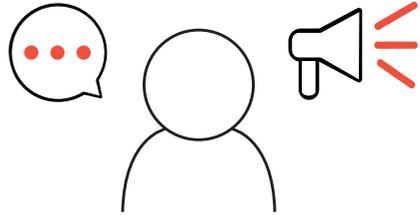
Des **pratiques novatrices** sont à souligner, comme celle de l'architecte Patrick Bouchain et sa formule des 1%. En effet, pour chacun de ses projets il octroie 1% du budget à la solidarité, à la recherche scientifique, ou encore à la formation. Comme le souligne Joseph Confravreux, historien et journaliste, cette formule du 1% « est une manière raccourcie de désigner une autre façon de construire des bâtiments publics, qui correspond à des manières de faire, au moment de la commande et dans le temps du chantier, où le faire et la manière ont autant d'importance que les plans dessinés et les projets calibrés »¹. Il faut un véritable rapport de confiance

entre architecte et commanditaire pour mettre en place ce pourcentage budgétaire qui n'est pas à profits visibles instantanément ou prédictibles, mais accepte une plus-value possible sans pouvoir la définir avec précision. Même si cette pratique de l'architecte est réalisée à l'échelle d'un projet architectural, ce système des 1% pousse la réflexion sur la manière de faire des projets urbains porté sur l'humain, avec la participation habitante.

¹ BOUCHAIN P, Construire autrement, comment faire ?, L'impensé Actes Sud, 2006, annexe écrite par Joseph Confravreux

L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION

Une fois que l'outil de médiation à utiliser est choisi, la communication apparaît un enjeu majeur. C'est le cas notamment pour les **événements** mis en place pour libérer la parole. La stratégie de médiation ne sera pas efficace si la communication n'est pas réalisée correctement. Le risque encouru est alors de se retrouver **sans participant**. Si l'événement n'est pas communiqué la volonté première finit par échouer. Parfois, il est possible que l'organisation de l'événement et la communication de ce dernier soient réalisés par deux structures différentes si bien que le relais entre l'un et l'autre peut être compromis. Ce manque d'interaction peut conduire à des **situations contre productives**, comme pour l'événement « planter son balcon » au café de la route. Malgré l'organisation d'un moment convivial de partage autour d'un petit déjeuner, cet atelier pour les nouveaux habitants du quartier n'a pas eu un grand succès. Comme nous l'avons expliqué précédemment, malgré le fait que toutes les conditions soient réunies afin de créer une atmosphère propice à la participation et à la discussion autour du projet, la faible communication a entravé le résultat prévu. Dans ce cas précis, les médiateurs ne savaient pas



comment l'information avait été diffusée, c'est seulement a posteriori qu'ils ont découvert qu'une affiche avait été collée dans les ascenseurs des immeubles. La structure qui s'est occupée de la communication n'a donc pas rempli efficacement son rôle, ce qui a eu des conséquences négatives sur l'atelier organisé au café de la route.

En somme, afin que les événements, ou autres, pour aller à la rencontre des habitants soient efficaces, il est indispensable d'**investir dans la communication**. Cela renvoie aux enjeux de coopération entre les différents acteurs, car une bonne interaction impacte positivement la manière de communiquer sur le projet.

05 CONCLUSION : LES POINTS À RETENIR

Un cadre moins formel : axer les moments de médiation sur un contexte plus festif, ludique et chaleureux, en encourageant le côté ponctuel et évènementiel, permet de produire un cadre plus détendu, et propice à la discussion, la participation et la confiance.

L'utilité d'une coopération efficace entre acteurs : une réelle harmonie dans la relation aménageur-médiateur permettrait de produire une médiation plus spontanée et ainsi obtenir un gain d'efficacité et une meilleure cohérence du projet et des différents enjeux du quartier dans lequel il s'implante. L'internalisation de la médiation au sein de la maîtrise d'ouvrage contribuerait largement à cet élément de spontanéité.

1

2

3

4

5

« Déguiser » les portes d'entrée : il est important d'inciter les habitants à venir s'informer sur le projet à travers un motif ou une activité qui ne sont pas directement centrés sur le projet urbain en lui-même. Davantage d'habitants seront concernés et en mesure de s'intéresser à des activités ou des ateliers qui ne sont pas définis comme des moments de médiation en tant que tels.

La mutualisation des usages : multiplier les activités au sein des lieux de médiation, en s'appuyant notamment sur le tissu local associatif, permet d'augmenter la fréquentation du lieu en question, une maison du projet par exemple, et par conséquent de donner plus de visibilité au projet.

S'appuyer sur les relais et le tissu local d'ores et déjà ancré : les associations, les services techniques de la ville et les commerçants sont des relais très importants à ne pas négliger. Les médiateurs doivent s'appuyer sur leur réseau et collaborer avec ces derniers pour parvenir à mettre en place une médiation plus efficace.

Finalement, il ne s'agit pas simplement de re-questionner les outils, il faut aussi **questionner leur mise en oeuvre**. Ils peuvent être utilisés de différentes manières, et seront plus ou moins efficaces selon les contextes du projet. En effet, tous les outils peuvent être efficaces à condition qu'ils soient re-questionnés avant chaque utilisation. L'outil doit être adapté au public visé ainsi qu'au lieu dans lequel il s'inscrit. En somme, les intentions sont tout aussi importantes que l'outil en lui-même et c'est souvent ces intentions qui font que l'outil sera pertinent et efficace.

DISPOSITIFS MOBILES

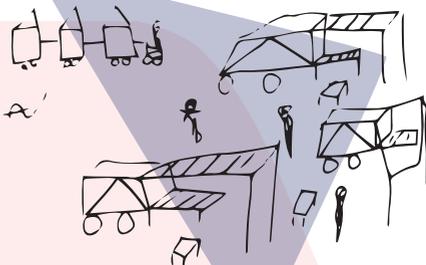
TOTEM



Le totem est à la fois un repère, un support de communication mais aussi un lieu pour se poser ou s'informer sur l'évolution du quartier.

Collectif Cancan - Route de Toulouse

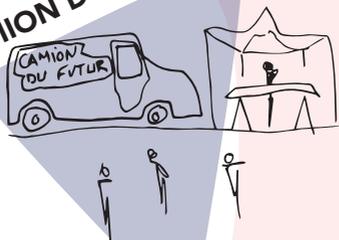
MODULES MOBILES



3 Modules mobiles qui se déplacent dans le quartier et se déploient sous forme de trois espaces permettant d'échanger / exposer / manger...

Bruit du frigo - Pau 2018

CAMION DU FUTUR



Camion faisant le tour de la métropole Bordelaise pour faire parler les passants sur les problèmes de la ville à l'aide de questionnaires et d'outils ludiques.

Deux degrés - Bordeaux 2018

VOITURETTE DE GOLFE



Voiturette qui se déplace dans le quartier permettant d'attirer les curieux entraînant un atelier avec les habitants du quartier.

Bruit du frigo - Pau 2018

KINO TOUR



Chambre noire contenant une caméra dans laquelle on vient s'asseoir pour voir l'image inversée de la scène extérieure grâce à la lumière pénétrante.

Bruit du frigo - Pau 2018

LE TRIPORTEUR

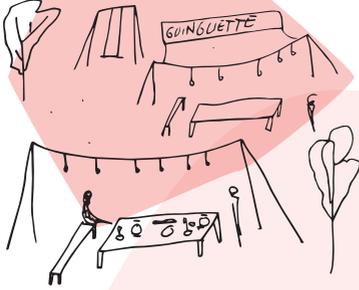


Le triporteur contient une table dépliant et un parasol, habillé aux couleurs du projet. Il intrigue et fait venir les passants.

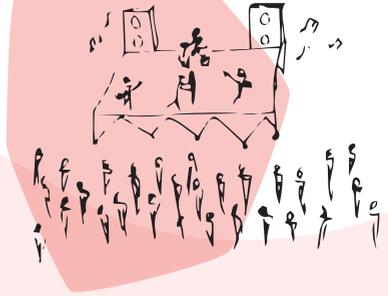
Ville Ouverte - Paris 2018

ÉVÈNEMENTS

GUINGUETTE



CONCERT

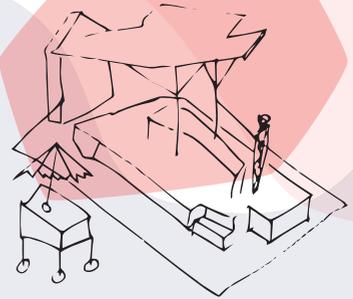


TROC DE PLANTES

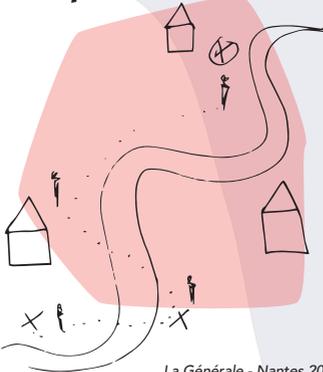


Le Bal des Sècheries - Juin 2019

SCÈNE MOBILE

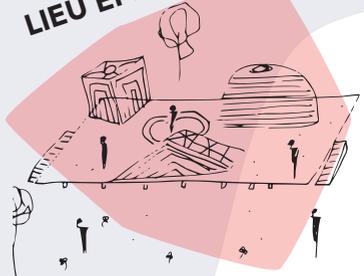


BALLADE URBAINE AUTO-GUIDÉE



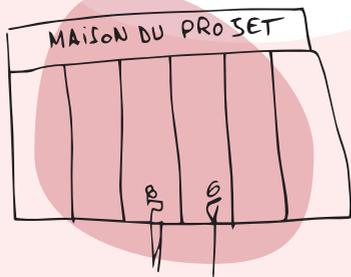
La Générale - Nantes 2019

LIEU ÉPHÉMÈRE



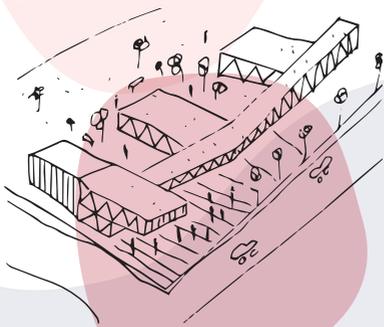
LIEUX COMME OUTILS

MAISON DU PROJET



Lieu qui permet de former et d'informer le grand public sur les projets urbains.

MAISON DE QUARTIER



Espace de médiation évolutif qui s'intègre totalement dans la vie de quartier.

ESPACE D'EXPOSITION



DISPOSITIFS PARTICIPATIFS

LE JEU DE L'URBANISTE



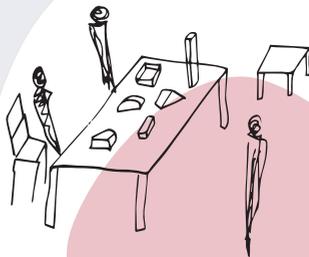
Le but est de se mettre dans la peau d'un urbaniste et de comprendre les enjeux urbains.

L'ardepa - Nantes

ATELIER PEDAGOGIQUE



ATELIER PARTICIPATIF



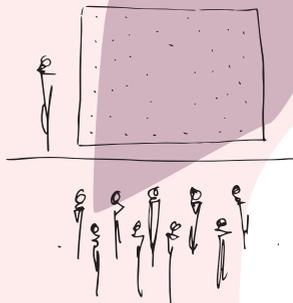
DISPOSITIFS NUMÉRIQUES

MODULE INTERACTIF



Hangar 32 - Nantes

PROJECTION



TABLETTE INTERACTIVE



CARTE VIRTUELLE



IMMERSION VIRTUELLE



RÉSEAUX SOCIAUX



OUVRAGES

BOUCHAIN P., *Construire autrement, comment faire ?*, L'impensé Actes Sud, 2006

CASTELLS M., *Luttes urbaines et pouvoir politique*, Paris, La découverte, 1975

ARTICLES SCIENTIFIQUES

BAILLEUL H., Les nouvelles formes de la communication autour des projets urbains : modalités, impacts, enjeux pour un débat participatif. Analyse du rôle des images dans le débat participatif autour de deux projets urbains en France. *Métropoles*, 2018 N°3

BAILLEUL H., Médiation des projets urbains : une fabrique urbaine augmentée ? *Urbanités et territoires numériques : approche interdisciplinaire*, Editions Modulaires Européennes, pp.115-133, 2015

RAGOUBI M., DEBOULET A., POUMEROL M., Une association aux côtés des habitants : faire valoir le droit à la ville, *Métropolitiques*, 22 nov. 2018

THORION G., La médiation, moyen de prévenir la crise urbaine en France ? , *La ville dans tous les sens*, 2007/32, pp.80-92

VILLE OUVERTE, Changer les règles de la participation : pour quoi ? , *Métropolitiques*, 27 septembre 2018. URL : <https://www.metropolitiques.eu/Changer-les-regles-de-la-participationpour-quoi.html>.

RAPPORT

Conseil Interculturel de Montréal, Rapport (2018), *Vers une citoyenneté urbaine favorisant la pleine participation de toutes et de tous*, URL : http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/conseil_interc_fr/media/documents/avis_participation_montréalais_issu_diversite_vie_municipale.pdf

THÈSES

BAILLEUL H., *Communication et projets urbains. Enjeux et modalités de la communication entre acteurs du projet et habitants*, Thèse de doctorat en Aménagement-Urbanisme, sous la direction de Denis Martouzet, Université François Rebelais, Tours, 2009, 591 p. (soutenue le 7 décembre 2009)

MERALLI-BALLOU M., *La médiation urbaine, un champ émergent qui participe à la construction sociale des métropoles*, Thèse de doctorat en géographie, aménagement et urbanisme, sous la direction de Philippe Chaudoir, Université lumière -Lyon II (soutenue le 25 septembre 2014)

SITOGRAPHIE

Bassins à flot - quartier libre Bordeaux. **[En ligne]** . Disponible sur : <http://www.bassins-a-flot.fr/> (Consulté le 17 avril 2019)

Bordeaux Euratlantique. **[En ligne]**. Disponible sur : <https://www.bordeaux-euratlantique.fr/> (Consulté le 17 avril 2019)

Bordeaux Métropole, *Grands projets urbains*. **[En ligne]**. Mis à jour le 17 mai 2019. Disponible sur : <https://www.bordeaux-metropole.fr/Grands-projets/Grands-projets-urbains> (Consulté le 14 avril 2019)

City of Boston, Boston.Gov, *HUB2*. **[En ligne]**. Mis à jour en 2017. Disponible sur : <https://www.boston.gov/departments/new-urban-mechanics/hub2> (Consulté le 17 mars 2019)

Deux degrés, *Mode de vie, territoires et médiation*. **[En ligne]**. Mis à jour en janvier 2019. Disponible sur : <https://www.deuxdegres.net/> (Consulté le 14 avril 2019)

La Fabrique de Bordeaux Métropole, *Opérations d'aménagements*. **[En ligne]**. Mis à jours en 2017. Disponible sur : <https://lafab-bm.fr/operations-damenagements/> (Consulté le 20 mars 2019)

Le Bien Public, *Maison du projet, à quoi ça sert ?* **[En ligne]**. 10 juin 2016. Disponible sur : <https://www.bienpublic.com/actualite/2016/10/10/maison-du-projet-a-quoi-ca-sert> (Consulté le 23 mars 2019)

Legifrance.gouv.fr - Le service public de la diffusion du droit. **[En ligne]**. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/> (Consulté le 20 mai 2019)

Loïc Haÿ, SlideShare, *La médiation des projets urbains*. **[En ligne]**. Mis à jour en 2011. Disponible sur : <https://fr.slideshare.net/loichay/la-mdiation-des-projets-urbains> (Consulté le 17 mars 2019)

Territoires-rennes. **[En ligne]**. Disponible sur : <http://www.territoires-rennes.fr/fr/qui-sommes-nous/organigramme> (Consulté le 11 décembre 2019)

Trait clair. **[En ligne]**. Disponible sur : <https://traitclair.fr/> (Consulté le 15 novembre 2019)

Urbalab, Calaméo, *Projet d'urbanisme immersif*. **[En ligne]** Mis à jour en 2010. Disponible sur : <https://fr.calameo.com/read/000198601d8564808d5f1> (Consulté le 17 mars 2019)

Ville ouverte. **[En ligne]**. Disponible sur : <http://www.ville-ouverte.com/agence> (Consulté le 15 novembre 2019)

OBSERVATIONS

Maisons du projet :

Maison du projet Euratlantique (Bordeaux)
Maison du projet des Bassins à Flot (Bordeaux)
Maison du projet de Grand Parc (Bordeaux)
Café de la Route (Bègles)
Maison du vélo (Mérignac)
Hangar 32 (Nantes)

Sites :

Caserne Mellinet (Nantes)
Projet Y (Agglomération bordelaise)
Ateliers organisés avec les habitants :
Atelier de concertation sur les espaces publics (Haillan)
Apéro-maquette (Haillan)
Atelier "Planter son balcon" (Bègles)
Réunion ouverte sur la création d'une association de quartier (Bègles)

ENTRETIENS

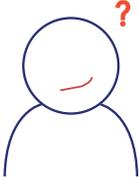
Médiateurs :

Deux degrés
Collectif Cancan
Bruit du frigo
Collectif La Générale
Arc-en-Rêve
Médiarchi
Médiatrice de la maison du projet Euratlantique
Médiateur du Hangar 32

Chefs de projet :

Emeline Dumoulin (Bordeaux Métropole - projet des Bassins à Flot)
Aurélie Héraut (La Fab - ZAC Route de Toulouse)
Joanna Rossignol Puech (La Fab - ZAC du Haillan)

ANNEXE 2 : LES PROFILS D'HABITANTS



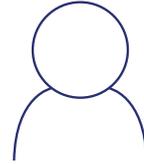
Intéressés

Les habitants se sentent concernés par le projet, pour des raisons personnelles, d'ancienneté sur le territoire ou de simple curiosité ils s'intéressent au devenir de leur quartier. Pour autant, ils ne sont pas familiarisés avec le langage et les termes techniques liés à l'aménagement urbain.



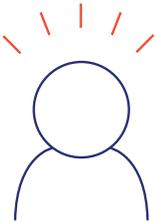
Initiés

Les habitants sont déjà formés et informés. Ils connaissent plus ou moins le langage utilisé par les concepteurs et élus dans la mesure où ils portent déjà un intérêt particulier à l'élaboration de projets urbains.



Non intéressés-initiés

Les habitants ne s'intéressent pas aux projets urbains et n'ont pas les clés de lectures de ceux-ci. Les deux sont liés et interdépendants. En effet, le fait de ne pas être familier avec le langage urbain ne leur donne pas envie de s'intéresser, et le fait qu'ils ne s'intéressent pas ne leur permet pas de devenir formés sur le sujet.



Actifs

Les habitants se mobilisent, s'intéressent au projet et vont à la rencontre des différents acteurs.



Passifs

Les habitants ne se mobilisent pas. Même s'ils peuvent s'y intéresser, ils ne feront pas l'effort de se déplacer pour s'informer.



Favorables

Les habitants sont favorables au projet.



Défavorables

Les habitants ne sont pas favorables au projet et défendent des intérêts en opposition au projet.

CONTEXTE :

Opération de Renouvellement Urbain (ORU) lancée depuis 2001 en suivant plusieurs critères : mixité sociale et urbaine - développement économique - démocratie participative - respect des critères environnementaux dans les constructions et aménagements.

EMPLACEMENT ET DATES

Agglomération bordelaise
Superficie : 10 hectares
Année de création du projet : 2010
Année de livraison du projet : 2016 (premiers habitants)

ÉQUIPE

Commanditaire : X
Médiateur : Arc en Rêve et Deux degrés

PROGRAMME

480 logements : logement social, accession à la propriété au prix du marché

SPÉCIFICITÉS DU PROJET

Cet écoquartier se démarque par des volontés urbaines importantes comme ne pas mettre de clôtures et exclure les voitures du quartier en privilégiant les venelles piétonnes. Le projet veut valoriser la place de la nature et la participation habitante. Le cahier des charges développé par X impose des surfaces généreuses (T3 de 64 à 74 m²) et des prix de vente 5 à 10 % en-dessous du marché.

FACILITER L'ACCÈS ÉCONOMIQUE AUX LOGEMENTS

« Porté par X, le projet a livré des logements à partir de 2500 euros le m² (la moyenne sur bordeaux métropole étant à 3000 euros). La répartition se fait selon 1/3 de locatif social, 1/3 d'accession sociale à la propriété, 1/3 de vente classique avec 70% de propriétaires occupants. »

- Hervé Pons, Sud-Ouest

UN PROJET AXÉ SUR LA PARTICIPATION HABITANTE

« L'espace public a été imaginé pour permettre aux habitants de se rencontrer, jardiner, pique-niquer, organiser un évènement. Les bâtiments comptent aussi des espaces partagés, par exemple pour y organiser une fête de famille. »

- Hervé Pons, Sud-Ouest

« Les échanges et la solidarité ne se décrétant pas, ces modes vie se construiront avec les habitants qui imagineront selon leurs activités, leurs besoins et leurs envies, non seulement les usages des espaces partagés, la création de services communs mais aussi les règles du jeu de gestion et d'utilisation. »

- Elueslocales

UN QUARTIER INSPIRANT

« L'écoquartier Y s'en sort très bien de l'épreuve de la patine. Architectes et urbanistes ne cessent de venir le visiter pour s'en inspirer. Ils arrivent de tout près (Urbanistes de Bordeaux Métropole), de plus loin (Délégation de la nouvelle Aquitaine), et aussi de pays européens. »

- Hervé Pons, Sud-Ouest

LE PROJET FACE À CERTAINES DIFFICULTÉS

« Le fait que l'écoquartier s'affirme comme un modèle pour la profession ne veut pas dire qu'il est exempt de reproches de la part de ceux qui y vivent. Justement, un des choix d'urbanisme mis en exergue par les concepteurs, le rejet de la voiture à la périphérie, est le plus remis en cause par des habitants. L'autre choix fort qui fait débat est l'absence de clôtures et barrière d'accès. Pour le reste, les témoignages seraient globalement positifs. »

- Hervé Pons, Sud-Ouest

CONTEXTE :

Ce projet urbain vise à proposer une offre de logements diversifiée et à développer l'emploi dans un cadre de vie attractif.

EMPLACEMENT ET DATES

Ancienne Caserne militaire de Mellinet à Nantes

Superficie : 13,5 hectares

Année de création du projet : 2017

Année de livraison du projet : 2030

ÉQUIPE

Commanditaire : Nantes Métropole

Urbaniste : TGTFP et l'Atelier Georges

Médiateurs : Collectif la Générale : collectif la

Luciola et collectif VOUS

PROGRAMME

1700 logements : 35% de logements locatifs sociaux, 35% de logements en accession abordable, 30% de logements libres, équipements : 21 000m² d'équipements publics et d'activités économiques

SPÉCIFICITÉS DU PROJET

« L'enjeu principal de ce futur quartier n'est pas tant de faire tomber les murs pour créer une nouvelle entité urbaine en tant que telle mais bien de s'inscrire à la fois dans l'histoire hérité d'une enclave militaire et dans un quartier plus large aux identités singulières pour proposer un quartier en continuité avec le reste du tissu urbain nantais, et ayant un caractère à la fois amène et atemporel. »

Revue de presse

UNE PRODUCTION CONSÉQUENTE DE LOGEMENTS

« Pendant dix ans, jusqu'en 2029, pas moins de 1700 logements seront peu à peu livrés sur ces 13,5 hectares, soit près de 4000 habitants supplémentaires dans ce quartier Saint-Donatien. »

- Eric Lecluyse, L'Express

« Ces logements seront réservés aux primo-accédants dont les conditions de ressources sont limitées »

- Pauline Janicot, Le Monde

UN ATTACHEMENT À L'HÉRITAGE ET AU PATRIMOINE DE LA CASERNE

« Certains bâtiments notamment les anciennes écuries seront conservées du fait de leur intérêt patrimonial et de la faisabilité opérationnelle du projet. La conservation de cinq bâtiments supplémentaires est envisagée. Tout le reste sera à détruire avant de lancer les constructions. »

- Philippe Gambert, Ouest-France

VERS UNE MIXITÉ SOCIALE ET FONCTIONNELLE

« Olivier habite la même rue. Pour lui, ce futur quartier c'est plus de mixité sociale. Et c'est tant mieux! "Ça permet d'animer le quartier, d'augmenter le nombre de commerces, d'amener de nouvelles personnes, de nouvelles idées, de nouvelles couches sociales. C'est plutôt positif! " ».

- Géraldine Houdayer, France Bleu

« Suggérées par les riverains, d'autres idées font leur chemin, comme un café de quartier, un marché, des terrains de sport... L'élu de l'opposition Laurence Garnier (LR) plaide, quant à elle, pour "un village des générations" pour les personnes âgées et handicapées, dans un quartier "très concerné par le vieillissement" ».

- Éric Lecluyse, L'Express

UN PROJET QUI S'INSCRIT DANS UNE DYNAMIQUE DE GRANDE TRANSFORMATION DE LA MÉTROPOLE NANTAISE

« Le cœur de Nantes va déborder au-delà du centre historique et de cette île sur la Loire où se mêlent vestiges du passé, attractions touristiques et programmes immobiliers en série. Car la métropole, qui compte aujourd'hui environ 610000 habitants, devra en loger 75000 de plus dans les quinze prochaines années ». L'objectif est double : éviter l'étalement urbain et une trop forte densification de l'ouest de l'île de Nantes. Cette transformation passe par la « réhabilitation de symboles forts de l'histoire nantaise, telle la caserne Mellinet ».

- Eric Lecluyse, L'Express

Terrain de projet : Mérignac Soleil, intégration dans le plan guide d'OMA

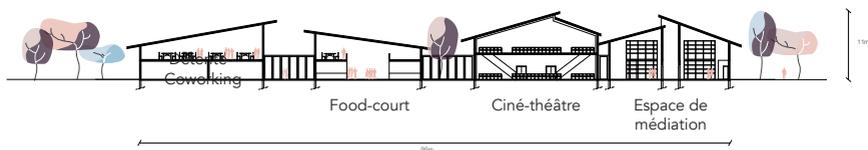
À travers ce projet architectural nous avons choisi de **re-questionner les maisons du projet**. L'idée générale est de créer une maison du projet qui soit intégrée dans un équipement de quartier et qui, à terme, deviendrait un espace dédié à celui-ci. Nous voulions que l'espace consacré à la médiation soit un espace vivant par lequel les personnes sont obligées de passer pour rejoindre les autres espaces du projet. Il serait un lieu d'attente active pour les visiteurs, un lieu de vie à part entière et pas seulement un espace de médiation. L'objectif est de donner un prétexte à la médiation, de créer une « porte déguisée » pour attirer les personnes et attiser leur curiosité.

Dans la mesure où le projet est ancré au sein d'un quartier commercial, nous voulions créer un programme qui réponde aux besoins des populations et des usagers du site en leur proposant des espaces de pause, de restauration et de divertissement.

Le projet, qui sera une maison de quartier, disposera :

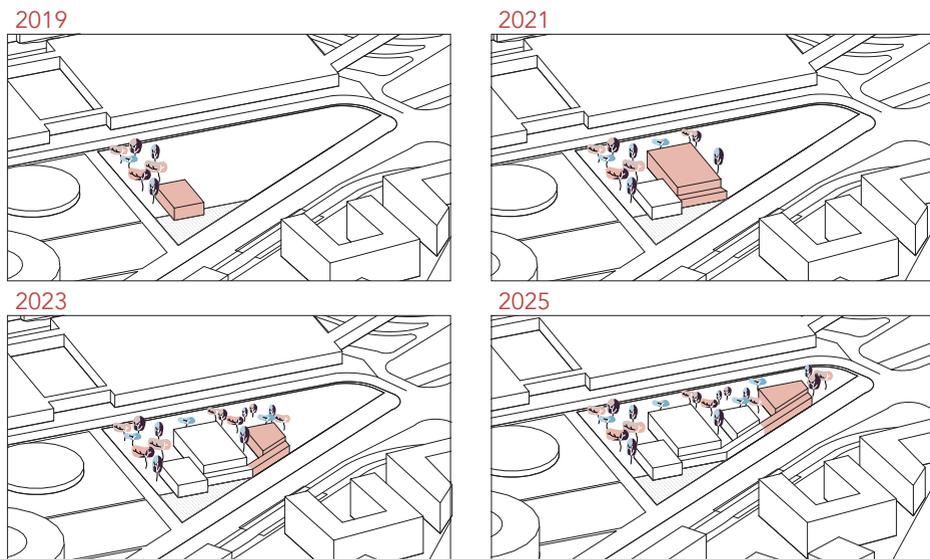
- d'un **espace de médiation** dans lequel nous pourrions retrouver un café et un bureau de service (une agence TBM par exemple)
- un **ciné-théâtre**, qui pourra être animé par une association du quartier
- un **« food-court »**, qui pourra être utilisé par les travailleurs du quartier
- un **espace de détente** accessible à tous
- un **coworking** pour les jeunes entrepreneurs, entre autres
- une **salle de sport** multi-usages
- une **galerie habitée** qui reliera chaque espace les uns aux autres

Pour permettre à l'espace de médiation d'exister dès le début du projet le chantier est prévu en plusieurs phases (frise au dos).

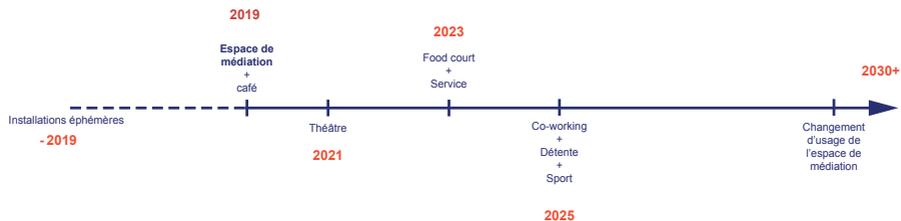


Coupe du projet

Phasage du chantier



Axonométrie évolutive du projet



Terrain de projet : Mérignac-Soleil / Le Haillan / Route de Toulouse

Nous avons abordé le projet architectural de manière à intervenir avant que le projet en dur soit construit. Le but étant de prendre place dans un lieu qui ne dure pas dans le temps. **Un lieu éphémère** qui se pose à un endroit pendant trois mois environ et qui repart vers d'autres lieux.

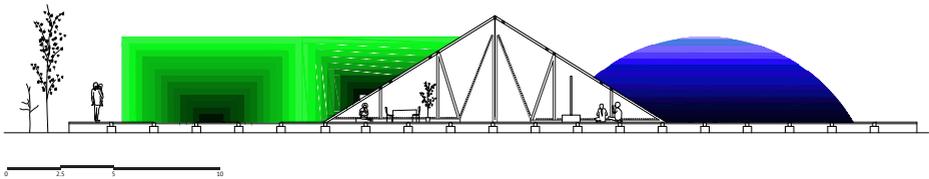
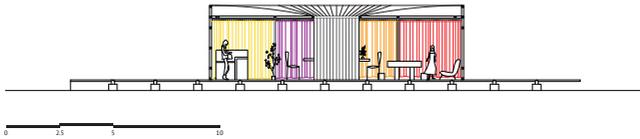
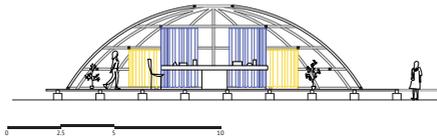
Nous souhaitons que ce lieu mobile soit **convivial, ludique mais également pédagogique** dans la volonté de créer une dynamique de quartier afin que les citoyens soient impliqués dans la vie urbaine.

L'urban fabrik se poserait sur des **friches urbaines**, des **terrains vagues** situés dans des quartiers en mutation destinés à être transformés. L'idée est d'intervenir sur des sites informels sans réelle identité pour qu'ils soient pratiqués par les habitants du quartier.

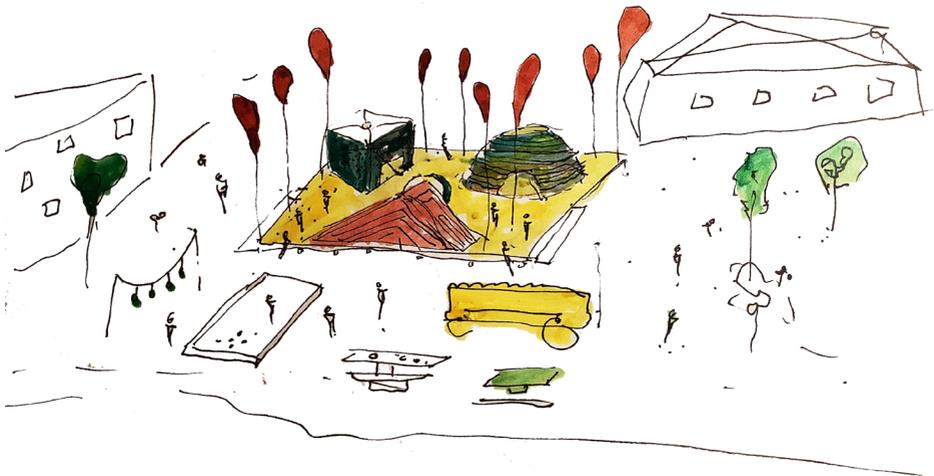
L'urban fabrik sera composé :

- d'une **agora** : un espace permettant de réunir les gens lors d'un débat mais aussi autour d'une exposition. Cet espace pourrait être modulable
- d'une **cantine urbaine** : un lieu dans lequel on pourrait venir se restaurer, boire un verre ou encore venir récupérer son panier légume
- d'**espaces de jeux** : un espace dans lequel les petits comme les grands pourraient venir participer à des ateliers, des projections, des ateliers de fabrications, etc.

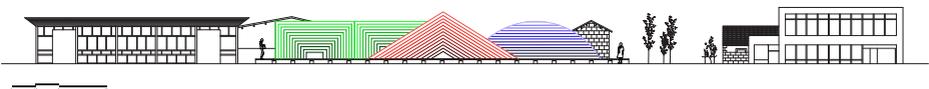
Ces entités reposeraient sur une grande scène urbaine permettant de rassembler les gens.



Coupes du projet



Croquis d'ensemble



Façade du projet en situation

Notre mission était d'investiguer pour tenter d'identifier les outils clés de la médiation et la manière dont ils sont utilisés : sont-ils vraiment efficaces ? Cela vaut-il la peine d'investir du temps et de l'argent ? Comment éviter une forme de routinisation des pratiques de médiation ? Ce rapport est donc une réflexion sur les outils de médiation des projets urbains et sur les questionnements qui entourent les pratiques actuelles.

**Forum
urbain**

