

➤ **FICHE EXPERIENCE : Concertation et accompagnement dans le cadre d'une réhabilitation à Villers-Cotterêts**

Un accompagnement renforcé et participatif des locataires dans le cadre d'une réhabilitation de logements

---

✓ **Plus-value et spécificités de la démarche**

Dans le cadre d'une réhabilitation de logements sociaux qui induisait pour certains locataires une procédure de relogement, le bailleur social « Maison du CIL », avec l'appui d'un cabinet, a initié une démarche participative et de concertation afin de proposer un accompagnement soutenu pendant la réhabilitation.



✓ **Mots clés**

#concertation #participation #réhabilitation #relogement



## Fiche expérience : Concertation et accompagnement dans le cadre d'une réhabilitation à Villers-Cotterêts

### DIAGNOSTIC — CONTEXTE

Le quartier de la route de Vivrières, à Villers-Cotterêts dans l'Aisne est un quartier en politique de la ville mais ne bénéficiant pas d'un projet de rénovation urbaine. Une réhabilitation de 116 logements a cependant eu lieu, dans le cadre de laquelle 60 ménages ont bénéficié d'une démarche de consultation et d'accompagnement approfondi.

Un dispositif rendu obligatoire par la loi, justifié par l'augmentation potentielle des loyers lors d'une réhabilitation, a amené les habitants à voter, en faveur ou non, de cette réhabilitation. Mais d'autres facteurs peuvent compliquer la situation des locataires lors d'une réhabilitation, d'autant plus en zone rurale : certains n'ont pas les moyens humains, techniques ou financiers de prendre en charge leur déménagement ou d'obtenir un accompagnement pour les démarches administratives par exemple.

### CONCEPTION DU PROJET

La Maison du CIL a donc mis en place une démarche d'accompagnement renforcé des habitants en se basant tout d'abord sur une communication pour informer ces derniers des programmations de travaux à travers trois réunions publiques. C'est par le biais du porte à porte que les habitants ont été conviés à ces réunions, pour s'assurer que chacun ait reçu les informations nécessaires.

Une fois les informations données, trois ateliers de concertation ont été mis en place auxquels 50 ménages ont participé. C'est à l'issue de ces temps de concertations que les habitants ont disposé d'un mois pour voter en connaissance de cause pour ou contre la réhabilitation des logements. Cela pouvait se faire par courrier ou lors de permanences. 73% des habitants ont voté (taux de participation), parmi lesquels 75% ont voté en faveur de la réhabilitation. L'accompagnement ne s'est pas arrêté à ce temps de validation mais s'est poursuivi.

### METHODE

L'étape suivante a consisté à délivrer (de main à main) à tous les ménages un livret personnalisé expliquant :

- Les évolutions de la quittance de loyer suite à la réhabilitation,
- Les différentes phases du chantier,
- Le financement des opérations,
- Un retour sur le vote des locataires, etc.

Durant toute la durée du chantier, un interlocuteur social était présent dans le quartier une fois par semaine afin de répondre aux interrogations des habitants, et d'apaiser les tensions éventuelles. Ses coordonnées mail et téléphone étaient diffusées en toute transparence pour favoriser la prise de contact.

Pour procéder à la réhabilitation, les logements ont dû être vidés, la Maison du CIL a fait appel à l'association « Les Petits Boulots » qui permet aux personnes sans emploi vivant dans le quartier de retrouver quelques heures de travail. Ce sont notamment 3 personnes sans emploi, issues du quartier, qui ont été engagées par le cabinet de conseil afin d'aider les ménages qui le souhaitent à mettre en carton leurs affaires et aider au déménagement de leurs meubles.

Un petit journal « L'écho des riverains » écrit par la Maison du CIL a fait fonction de lettre d'information pour rappeler le planning et les étapes du chantier tous les deux mois. Il comportait également des interviews de locataires (verbatim) et a été distribué à l'ensemble du quartier afin d'informer les riverains.

## MISE EN ŒUVRE

---

- Janvier 2016 : Programmation prévisionnelle des travaux déclinée pour chacune des résidences et présentation du processus de concertation à la mairie
- Mars 2016 : Lancement des réunions publiques
- Juin / Juillet 2016 : Recueil des votes des locataires sur l'accomplissement des réhabilitations
- Décembre 2016 : Lancement des travaux de réhabilitation
- Janvier 2017 : présence d'un interlocuteur social sur le quartier un jour par semaine et joignable par téléphone
- Février / Mars 2017 : Première publication du journal « L'écho des riverains » écrit par la Maison du CIL
- Octobre 2017 : Réalisation d'ateliers Eco gestes avec remise d'un kit Ecologique
- 2018 : Chantier en cours sur le quartier

## RESULTATS

---

Au-delà des 160 logements réhabilités après le vote favorable des locataires et la forte participation aux réunions d'informations, on observe les résultats suivants :

- Le dispositif général a bénéficié à 60 ménages,
- 11 ménages ont fait appel aux Petits Boulots,
- 15 participants aux ateliers Eco Gestes.

## POINTS DE VIGILANCE

---

La prise en considération des différents profils d'habitants est nécessaire afin de ne pas passer à côté de difficultés particulières pouvant être rencontrées, ainsi que sur le contexte dans lequel on se situe, afin d'adapter les modalités d'action (calendrier, lieu...). La communication à toutes les étapes permet d'éviter toute incompréhension, source de tensions.

« L'accompagnement après la réhabilitation est tout aussi important car celle-ci induit des changements de pratiques... d'où l'intérêt des ateliers Eco Gestes par exemple. »

**Alexandra TYTGAT**, Responsable Développement Urbain et Social – Maison du CIL



## Contacts - informations

**Alexandra TYTGAT**

Responsable Développement Urbain  
et Social

Territoire Sud

[a.tytgat@maisonducil.fr](mailto:a.tytgat@maisonducil.fr)

06.86.88.28.62

[www.lamaisonducil.fr](http://www.lamaisonducil.fr)