

# AUXERRE

## Le projet urbain sur la place publique

*La concertation avec la population au centre du modèle auxerrois de développement durable*

Auxerre, 38 000 habitants, chef-lieu du département de l'Yonne – Bourgogne – a signé, dès 2005, l'une des premières conventions ANRU pour un projet innovant à caractère environnemental. Site concerné : le quartier des Brichères qui allait donner lieu, au terme de la démolition / reconstruction, à l'éco-quartier du même nom inauguré en 2008.

Pierre Guilbaud, directeur de l'urbanisme de la ville, en avait témoigné lors du 5<sup>e</sup> Forum des Villes moyennes sur le développement durable, qui s'est déroulé le 1<sup>er</sup> décembre à Salbris (41). Et l'intérêt suscité par son intervention avait convaincu le centre de ressources Villes au Carré d'organiser à Auxerre une visite de terrain pour les élus, leurs collaborateurs et partenaires. Visite qui s'est tenue le 2 juillet 2009.

L'exemple auxerrois ne vaut pas seulement par le caractère pionnier de la démarche, mais aussi par le projet de « ville durable » qui la sous-tend. Un projet dans lequel la concertation avec les habitants tient une place majeure. Retour sur un dispositif particulièrement efficace de démocratie locale.

### Auxerre « pour tous et pour chacun »

La communication d'une ville, la concertation qu'elle met en œuvre auprès de sa population, ne peuvent relever du seul marketing public : elles dépendent étroitement du **projet politique de l'équipe municipale** et de la philosophie qu'elle se fait de l'exercice de ses responsabilités. À Auxerre, cette philosophie pourrait se résumer en quelques mots : « Pour tous et pour chacun ».

**Une ville qui a l'ambition de s'adresser à l'ensemble de ses citoyens**, ville et quartiers réunis, ou habitants de tout un quartier, pour faire progresser la qualité de vie collective et le vivre-ensemble, mais **une ville voulant aussi s'adresser à chaque individu**, groupe particulier, catégorie sociale, génération, identité culturelle qui, dans leur diversité, doivent pouvoir s'identifier et participer au projet commun.

Or, cette ambition toute simple a conduit à reconsidérer les outils habituels de la communication municipale. On a pris conscience qu'à travers le journal de la commune, les dépliants, les brochures, le site Internet lui-même, l'écrit était omniprésent, excluant

les habitants en difficulté vis-à-vis de la lecture ou de la langue française. On s'est rendu compte que la réunion publique traditionnelle pouvait faire peur à tous ceux que la prise de parole en public intimide. Que certains outils assez onéreux – comme la grande maquette de ville – pouvaient s'avérer décevants ou contre-productifs en termes de compréhension ou d'adhésion. Que les jeunes restaient en attente de formes renouvelées d'explication et de dialogue...



Luc Salvaire, Christian Sautier  
© Josette Lalieux - Ville d'Auxerre

Auxerre a donc développé, sous l'impulsion de Christian Sautier, le directeur de la communication, **une approche à la fois modeste et exigeante de la communication, recherchant des outils légers, évolutifs et abordables, mais voulant aussi jouer de toute la diversité des médias modernes : rencontres, dialogue direct ou à distance, supports écrits, visuels et multimédias.**

## Au cœur du projet et au centre du débat : le vécu de l'utilisateur

Au fondement de la démarche auxerroise de concertation, un principe mérite d'être souligné d'emblée : pour parler des projets urbains au grand public, présenter les premières options d'aménagement, pas d'effets d'annonces autour de grands noms de l'architecture ou de l'urbanisme, pas d'exposition, ni de communication sur la qualité esthétique supposée du projet. Une intention : « un quartier de ville à la campagne aux franges de la commune ». Une préoccupation constamment affichée : « le bien-vivre des habitants envisagé de leur point de vue », au-delà même des références attendues aux nouvelles exigences environnementales. Bref, la « **maîtrise d'usage** » si souvent évoquée par la sociologie urbaine – à la fois répertoire des pratiques quotidiennes et savoir intuitif des habitants quant à leurs attentes vis-à-vis du nouveau quartier – a servi de référence permanente à la communication publique.

## Des outils classiques revisités pour mieux comprendre et se comprendre

Dès lors, les objectifs concrets de la communication se sont imposés d'eux-mêmes : faire comprendre les intentions et les éléments de projet, débattre pour les faire évoluer au plus près des modes de vie et des aspirations.



Site internet et magazine en ligne de la ville d'Auxerre

Le magazine municipal et le site internet ont donc été mis à contribution, mais les mots choisis sont restés simples, en retrait par rapport à bien des démarches se voulant d'abord conceptuelles.

Les colonnes du journal local ont servi de support, et les enfants des écoles ont été considérés comme des relais d'information importants auprès des familles du quartier.

Bien sûr, des réunions publiques ont été organisées et les 11 conseils de quartiers (créés dès 2003 dans cette ville de 40 000 habitants) ont été sollicités, comme à chaque moment-clé de la vie locale. Une téléconsultation téléphonique a aussi été menée, pour élargir le « retour d'opinion ». À travers ce dispositif, les élus locaux, le maire présent une fois

par an au sein de chaque conseil, ont entamé le dialogue avec les habitants.

### La téléconsultation téléphonique

Une enquête a été réalisée par téléphone auprès des habitants, pour connaître leurs opinions sur la politique urbaine de la municipalité. Ce sondage a été conduit pendant le projet urbain, de sorte que les acteurs ont pu tenir compte des résultats de la téléconsultation et intégrer les remarques des habitants lors de la réalisation du projet.

Partout, on a recherché l'illustration pour permettre aux habitants de se repérer et de se retrouver dans l'espace tout en imaginant son aménagement à venir. Avec un mélange savamment mesuré d'images photoréalistes et d'images floues, capables de suggérer des volumes et des ambiances sans cristalliser le débat autour de détails de formes ou de couleurs. À l'approche de la belle saison, les habitants ont été invités dans leur quartier à découvrir in situ, à travers des lunettes implantées à cet effet, des photomontages de leur futur cadre de vie. Sur la base de cette expérience à la fois individuelle et collective, vécue sur un mode ludique et festif, le projet s'est encore enrichi de nouvelles observations. Avec quelques exemples concrets de ce dialogue renouvelé avec la population dans le quartier des Brichères : les jardins, les accès privatifs, les parkings individuels couverts au pied des logements...



Avant



Après

Exemple de photomontage visible avec les lunettes

## De nouveaux médias pour une vraie participation au projet urbain

La ville a cependant souhaité aller plus loin pour associer pleinement les habitants à la rénovation urbaine des Brichères.

D'une part, elle a souhaité **accompagner l'expérience potentiellement « traumatisante » de la démolition des tours** en recueillant la mémoire des habitants. Une mission a donc été confiée à une vidéaste spécialisée de recueillir leur parole et leurs souvenirs pour leur permettre d'accrocher leurs visages, leurs émotions, leurs rêves, à ces lieux appelés à disparaître du paysage urbain. Ces tranches de vie collectées **en vidéo** comme une tranche de ville, c'est une part de l'histoire humaine d'Auxerre qui a ainsi été reversée à son patrimoine.

D'autre part, la ville a demandé à un architecte spécialisé dans la visualisation des projets urbains de fournir **au débat public des outils adaptés aux exigences d'un dialogue éclairé sur le nouveau quartier**. Celui-ci a donc élaboré une **boucle multimédia** pour les réunions publiques : mêlant **photomontages et imagerie 3D interactive** permettant d'aller de la ville vécue à la ville projetée, en discutant sérieusement l'ergonomie des solutions proposées, et en faisant jouer toute la réflexion et l'inventivité des usagers. Du cinéma sur écran géant ? Pas du tout : un outil souple, se pilotant aussi facilement qu'un « support PowerPoint », mis à la disposition des animateurs successifs dès les rencontres avec le public. Là encore, pas de présentation surdimensionnée : **un support collaboratif au service d'un projet social intelligent**.



Photomontage extrait du film « Rénovation urbaine du quartier Rive droite : les habitants ont la parole »

## En guise de conclusion : quelques préalables au succès de la concertation

Auxerre a enregistré plusieurs succès dans l'exercice difficile de la concertation : la démolition des tours des Brichères a attiré plusieurs milliers d'habitants venus de toute la ville, les réunions publiques ont

trouvé leur public... Mais ce succès ne doit rien au hasard. Il repose au contraire sur un faisceau de conditions réunies au fil des années.

### La présence, la disponibilité, l'engagement personnel du maire...

De ce point de vue, le parcours de Guy Ferez (adjoint à



Guy Ferez, maire d'Auxerre

l'urbanisme avant de devenir maire) et sa personnalité ont beaucoup compté : un élu accessible, capable d'entendre les différents points de vue et de débattre avec chacun sans renoncer à ses ambitions pour la ville. Toujours présents aux réunions publiques et aux conseils de quartiers il a aussi renouvelé les formes de la discussion publique, à travers

les chats internet.

### L'écoute et l'information des cadres municipaux.

Soucieux de répondre aux attendus et aux usages de toutes les catégories de population, le service Communication a en effet toujours veillé à ce qu'on diversifie ces modes de discussion. Mais il convient de souligner aussi que, l'ingénierie du projet étant pour l'essentiel concentrée en mairie, au service Urbanisme, les « artisans » de l'éco-quartier se sont toujours montrés ouverts et disponibles pour les réunions d'information et d'échange avec les habitants.

### L'efficacité concrète des services.

Au-delà de la présence et du discours, la performance des services a joué un rôle capital dans la crédibilisation du processus, et ce, à double titre. D'abord parce que les premières esquisses ont suivi de près l'annonce du projet et que celui-ci a pu déboucher en quelques mois sur une mise en chantier effective, avec des logements livrés en un temps correspondant à celui des habitants. Ensuite parce que de bons relais d'information et d'échanges (conseils de quartiers notamment), un suivi en temps réel des demandes de la population (service *Allô mairie*), des interventions rapides sur le cadre urbain (plus de 50 % dans la demi-journée) ont donné aux habitants le sentiment qu'on apportait des réponses concrètes à leurs « doléances ».

### L'utilité démontrée de l'échange.

En fin de compte, c'est cette démarche « par la preuve » qui a payé. Si les Auxerrois se sont prêtés

au jeu de la concertation, c'est qu'ils se sont rendu compte que ce jeu était loyal et productif : qu'il faisait avancer la ville vers un mieux vivre collectif, et dans le sens des attentes qu'ils avaient exprimées.

En effet, comme le dit Serge Renaudie, l'architecte paysagiste des Brichères, « *le forum, la démocratie locale ne se décrètent pas* » : **ils se construisent** au

fil des années, des initiatives et des opérations, dans la relation tissée avec les habitants. La concertation, ce sont des habitudes à prendre et à reconduire à chaque nouveau projet, la confiance des habitants à gagner et à garder, une culture locale, un espace de dialogue à inventer et à faire vivre.

Rédaction Voix Publiques, pour Villes au Carré

Contacts :

**Guy Ferez**, maire d'Auxerre

Tél. : 03 86 72 43 00

Courriel : [guy.ferez@auxerre.com](mailto:guy.ferez@auxerre.com)

**Pierre Guilbaud**, directeur de l'urbanisme

Tél. : 03 86 72 44 11

Courriel : [pierre.guilbaud@auxerre.com](mailto:pierre.guilbaud@auxerre.com)

**Christian Sautier**, directeur de la communication

Tél. : 03 86 72 43 31

Courriel : [christian.sautier@auxerre.com](mailto:christian.sautier@auxerre.com)

**Luc Salvaire**, Communication d'architecture et d'urbanisme

Courriel : [luc.salvaire@lucsalvaire.com](mailto:luc.salvaire@lucsalvaire.com)

**Ville d'Auxerre**

14 place de l'Hôtel de ville

89012 Auxerre cedex

Tél. 03 86 72 43 67 ou 06 30 21 24 99

[www.auxerre.com](http://www.auxerre.com)

Retrouvez l'ensemble des documents du dossier documentaire fourni aux participants à la visite d'Auxerre du 2 juillet 2009 sur le site internet de Villes au Carré :

[www.villesaucarre.org](http://www.villesaucarre.org)



**Auxerre, le pari de la rénovation urbaine durable**

- Fiche de présentation de l'éco-quartier des Brichères
- Rénovation urbaine : Auxerre s'engage
- L'éco-quartier des Brichères, par Serge Renaudie, architecte, urbaniste et paysagiste de l'éco-quartier
- Synthèse de l'étude d'aménagement de la ZAC des Clairions