

L'accompagnement sociologique de l'opération de rénovation de Droixhe

Pierre Frankignoulle

Faculté d'architecture, Université de Liège

A la suite de l'exposé de Daniel Dethier, je vais vous entretenir brièvement d'une expérience assez originale (en tout cas unique dans le cadre belge), celle d'une équipe universitaire engagée dans un processus de rénovation d'un quartier populaire, le quartier de Droixhe.

En 2000, une équipe de deux personnes de l'Université de Liège s'installe dans le quartier. Point important: l'équipe n'y venait pas épisodiquement, elle s'y trouvait en permanence, elle y avait établi ses bureaux. Il n'y a rien de mieux pour « sentir » un quartier, ses rumeurs, ses humeurs, ses états d'âme.

Elle occupe d'abord, entre 2000 et 2003, une cabine de chantier sur le parking d'un des immeubles, puis, en novembre 2003, elle s'installe dans un appartement témoin. Ce dernier s'est avéré être un outil important de la communication sur le projet: les locataires venaient constater à l'échelle 1/1 les futures transformations de leur appartement. C'est un outil très performant, très concret, qui permet en outre de fortifier le contact humain avec les locataires, contact qui s'est avéré précieux plus tard lors de la phase des travaux.

Mais il y a eu une difficulté: pour des raisons de « marketing » liées à l'inauguration officielle de l'appartement témoin, la société de logements a décidé (contre l'avis de l'équipe de l'Université et des auteurs de projet) de retapisser et de repeindre l'appartement alors que ces travaux n'étaient pas prévus pour les locataires: cela a induit constamment une confusion qu'il fallait rectifier et dire aux gens que leur appartement, après travaux, n'allait pas être repeint et/ou retapissé. Ce n'était pas dans le marché.

Autre volet important de la mission de l'Université: les 435 appartements ont été visités par les sociologues, dont une soixantaine vides. Des fiches étaient remplies et encodées (contenant à l'intention des architectes des informations sur les transformations, le nombre de prises de courant, les taches d'humidité, etc.), et des photos étaient faites (des milliers de photos ont été faites qui s'avèrent également être des documents d'anthropologie de l'habitat et des marquages culturels de l'espace). Pour d'évidentes raisons de respect de la vie privée, nous n'en montrerons pas ici. Nous avons, en outre,

l'obligation de demander aux locataires (neuf ans après) leur autorisation pour tout usage public des images de leur appartement.

Ces visites ont permis d'établir un contact direct avec les habitants, et de pré-repérer des situations potentiellement problématiques dans la perspective du « site occupé ».

Autre outil de communication : le journal de la requalification, *Le Nouveau Droixhe*, qui était rédigé en quatre langues et qui s'est avéré être un outil efficace de communication. Il était destiné aux seuls ménages de « Truffaut-Libération » soit 435 ménages.

Point important : l'équipe n'était compétente que pour le secteur « Truffaut-Libération », alors que lors de la permanence, des habitants des autres parties du quartier venaient pour s'informer (notamment ceux des immeubles « Croix-Rouge » qui étaient en train d'être vidés de leurs occupants). Nous organisions aussi des réunions avec les locataires, plusieurs semaines avant l'entrée des entreprises dans leur appartement, afin de leur livrer une information sur les échéances, dates à respecter, modalités des travaux, etc., et ensuite nous leur rendions des visites individualisées. Nous avons aussi organisé des réunions d'après travaux, mais qui attiraient moins de monde. Par ces réunions, nous cherchions à améliorer le processus (« monitoring »).

On doit concevoir cet accompagnement comme une réelle maîtrise d'œuvre sociale. Associée aux architectes dans ce processus, l'équipe de l'Université était l'auteur de projet du volet sociologique de la rénovation, et dans ce type d'intervention (des rénovations d'ampleur dans des quartiers d'habitat social), les clauses de marché devraient prévoir systématiquement ce type de mission.

L'essentiel du travail consistait à comprendre les logiques et intérêts de tous les acteurs et à les intégrer dans le schéma opérationnel de la rénovation (société de logement, adjudicataire, auteurs de projets, habitants individuels et habitants représentés par les associations, politiques, journalistes, etc.).

Il y avait aussi tout un volet « compréhension du contexte » dans un quartier qui est considéré comme sensible, ou qui est à tout le moins le résultat d'une construction par les médias d'une image de quartier sensible.

Petit regret : au quotidien, durant cette rénovation, nous étions « le nez dans le guidon » pour user d'une métaphore sportive. Cette situation ne nous a permis d'effectuer le nécessaire travail de réflexivité, d'appréciation critique des outils (de communication, de monitoring) que nous mettions en place, et surtout d'évaluer le caractère transposable de ces outils dans d'autres contextes et d'autres situations.

Sociological Accompaniment of the Operation of Restoration of Droixhe

Pierre Frankignoulle

Faculty of Architecture, University of Liège

Following the presentation by Daniel Dethier, I will speak briefly to a rather original project (at least unique in Belgium), that of a university team engaged in a process of renovation of a neighborhood the popular neighborhood Droixhe.

In 2000, a two-person team from the University of Liege moved into the neighborhood. Importantly, the team did not come sporadically, it was there all the time, it had established its offices. There is no better way to “feel” a neighborhood, its rumors, moods, feelings.

From 2000 to 2003, the team inhabited a cabin site in the parking lot of a building, then in November 2003, moved into a model apartment. Living there proved to be an important for communication on the project: the tenants were found to scale 1/1 future changes on their apartment. Being in this location strengthened contacts with tenants that proved invaluable later in the construction phase.

But there was a difficulty: for reasons of “marketing” related to the official opening of the model apartment, the housing company decided (against the advice of the University team and authors of project) to wallpaper and repaint the apartment, although this option was not provided for tenants: this induced a constant need to correct confusion and tell people that their apartment, after work, would not be painted and/or wallpapered.

Another important aspect of the mission of the University: the 435 apartments were visited by sociologists, including those aged +/- 60. Sheets were completed and encoded (container for architects information on the changes, the number of outlets, water stains, etc.) and photographs were made (thousands of pictures are documents of Anthropology, habitat and cultural space markings). To respect privacy, those images cannot be shown here. We also have an obligation to request authorization from tenants (after nine years) for any public images of their apartments.

These visits helped to establish direct contact with residents, and pre-identify potential problems.

Other means of communication: the journal of the redevelopment, *The New Droixhe*, which was written in four languages and has proven to be an effective tool of communication. It was intended to which the 435 households of “Truffaut-Libération”.

Importantly, the team responsible for the sector “Truffaut-libération”, while at the times, the inhabitants of other parts of the neighborhood came to learn (especially those buildings “Red Cross” that were being emptied of their occupants). We will also organize meetings with tenants several weeks before the entry of firms in their apartment, to give them information on deadlines, meetings, work conditions, etc. We also held meetings after work, but attracted fewer people. Through these meetings, we sought to improve the process (“monitoring”).

This support must be designed as real social project management. For architects in the process, the university team was the sociological component of the renovation, and such scale renovations in social housing areas should be systematically included in contracts.

Most of the work was to understand the logic and interests of all stakeholders and include them in the flow chart of the renovation (housing corporation, contractor, project owners, residents and residents represented by individual associations, politicians, journalists, etc.).

There was also a whole section, “Understanding the Context,” in a neighborhood that is considered sensitive.

Small regret: daily, during this renovation, we were “nose to the grindstone” to use a sporting metaphor. This situation allowed us to perform the necessary work of reflexivity, critical appraisal tools (communication, monitoring) that we put in place, and especially to evaluate the transferability of these tools in other contexts and other situations.

