

LES TEMPS DE LA GESTION

La lettre
de la gestion urbaine
de proximité

ÉDITO

Engagements qualité de service dans les situations complexes

Depuis 2003, le Mouvement Hlm s'est engagé dans un projet d'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires. Dans une première phase, l'engagement a porté sur la mesure de la satisfaction des habitants avec la mise en place d'enquêtes triennales. En 2010/2011, ce sont près de 95% des organismes qui se sont mobilisés pour mener la troisième vague d'enquêtes. Les résultats révèlent un taux élevé et stable de satisfaction globale, de 83%, avec une évolution favorable en ZUS réduisant l'écart ZUS/ Hors ZUS de 6 à 3 points. Ces résultats sont le reflet des progrès réalisés depuis 8 ans.

En 2008, une nouvelle étape a été franchie, avec l'impulsion de démarches de diagnostics par un tiers, de la réalité du service rendu. Cette démarche d'audit, labellisée "Habitat-Qualité-Service® - le diagnostic conseil Hlm", est appelée à se généraliser.

Malgré des avancées notables dans tous les champs du service locatif, des situations de "non qualité" subsistent, plus particulièrement dans des contextes sociaux et urbains complexes. Aussi, l'USH étudie-telle la mise en place d'un dispositif de soutien aux organismes confrontés à ces situations. En s'appuyant sur les ressources internes au mouvement, ce dispositif visera à objectiver ces situations et à accompagner les organismes dans la recherche des solutions les plus appropriées en articulation avec les démarches de gestion urbaine de proximité.

Thierry Bert,
Délégué général de l'USH



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
ACTION PROFESSIONNELLE

Angers
Quartier la Rosaie
© C. Cieutat



Pour répondre aux besoins d'une gestion différenciée par immeuble qui prenne en compte l'ensemble des problématiques de fonctionnement, les bailleurs sociaux ont mis en place des projets de résidence dans un objectif de qualité de service. Ces expériences sont à l'origine de la méthode de "projet de gestion de site".

Il s'agit d'une démarche exigeante, fondée sur une approche par les besoins d'un site et par l'implication des personnels de proximité et des habitants.

Intégrer les projets de gestion de résidence dans la GUP

Les diverses expériences de montage de "projets de gestion de site" font apparaître que cette approche permet de mettre en place une véritable stratégie de gestion des résidences qui, dans bien des cas, réinterroge plus largement la gestion et le fonctionnement urbains. En effet, la qualité de l'espace résidentiel ne se construit qu'en cohérence avec la qualité des espaces publics adjacents. Ainsi, les "projets de gestion de site" dépassent-ils bien souvent l'immeuble ou la résidence et entraînent une réflexion sur l'ensemble de l'espace urbain et sur les interfaces avec l'espace public. Ceci nécessite à un moment donné d'associer la collectivité locale à la démarche.

*Les cahiers de l'USH, n° 116 : "Projets de gestion de site et certification Qualirésidence", CSTB et HTC.

C'est dans ce sens que la méthode est intéressante à intégrer dans les démarches de gestion urbaine de proximité. Elle peut constituer un point d'appui méthodologique à une gestion différenciée des îlots et tout particulièrement à la gestion des secteurs peu impactés par la rénovation urbaine.

La méthodologie de projet de gestion de site, intégrée à la démarche de GUP, est de nature à impulser un projet de gestion partagé, co-construit, et au plus près des réalités du quartier. Car ses fondamentaux reposent sur :

- › la mise en responsabilité des équipes de proximité : chef de projet de la démarche et équipe dédiée,
- › la prise en recul sur le fonctionnement du site par un diagnostic partagé,
- › l'association des habitants, du diagnostic à la définition du programme d'actions, et à sa mise en œuvre,
- › un plan d'action à moyen terme (3 ans) fondé sur la prise en compte des spécificités du site dans les modalités de gestion. ■

Béatrix Mora, Directrice du service
des politiques urbaines de l'USH
Isabelle Sery, Responsable du département
gestion urbaine et sociale des quartiers

Une ambassadrice pour faciliter le passage au tri sélectif enterré

Entretien avec **Sylvain Molina**, chargé de mission à l'Office Pôle Habitat Centre Alsace

C'est une volonté forte de la municipalité : à Colmar, toutes les opérations de plus de 20 logements en construction neuve ou en réhabilitation, doivent désormais être équipées pour le tri enterré des déchets. L'un des premiers quartiers concerné, Palais Royal Sud, est en cours de rénovation urbaine. 12 points de collecte desservent les 297 logements. Pour donner au projet toutes les chances de réussir, les partenaires se sont affranchis des contraintes de la domanialité pour implanter les bornes au plus près des immeubles et faciliter leur utilisation. **Mais le succès rencontré est essentiellement lié à la qualité des actions d'accompagnement.**

“Nous avons agi avec méthode, explique Sylvain Molina. Conscients des difficultés que nous allions rencontrer, nous avons décidé de recruter une ambassadrice du tri, pour promouvoir la démarche auprès des locataires. Nous avons recensé nos besoins

et défini des critères de recrutement adaptés à ce site pilote. Arrivée en mars 2010 dans le cadre d'un CDD pris en charge en partie par Eco-Emballage, l'Etat et la Région, Radia Ben El Kébir est aujourd'hui engagée en CDI par l'Office.”

Après une période de formation où elle a pu suivre tout le processus de collecte et de recyclage, Radia Ben El Kébir a visité toutes les familles pour leur expliquer le fonctionnement des bornes enterrées et leur apprendre à trier convenablement. Sensibilisation, remise du guide, du mémo et des sacs de pré-collecte, puis contrôle à domicile de la bonne compréhension du système. **Un engagement quotidien et continu qui porte ses fruits : “Un an et demi plus tard, nous avons 4% d'erreurs de tri contre 30 % sur d'autres secteurs,** déclare Sylvain Molina. Nous le devons au travail de suivi mais aussi d'observation : nous avons appris à cibler les bons

interlocuteurs – mères de famille et enfants – et nous savons que les personnes disposées à faire correctement le tri des déchets mettent en place une organisation dédiée dans leurs logements. Sans cela, les erreurs se multiplient. Pour effectuer un suivi personnalisé, nous avons tenu compte de la bonne compréhension du système par les locataires et de leur capacité à s'organiser.”

Aujourd'hui, la mission de Radia Ben El Kébir s'étend à d'autres secteurs géographiques. “Elle n'abandonnera pas le secteur pilote pour autant, assure Sylvain Molina. Même si la machine est lancée, il faut revenir régulièrement sur le sujet, sinon la qualité du tri s'en ressent. Et puis nous n'avons pas réglé tous les problèmes : quelques locataires récalcitrants continuent à jeter couches et mégots de cigarette par les fenêtres. Mais nous connaissons maintenant bien les gens et nous pouvons agir.” ■

Tri sélectif à Boulogne-sur-Mer

Les habitants ont envie que ça marche

Entretien avec **Philippe Charton**, directeur général d'Habitat du Littoral

Les enquêtes réalisées par la Communauté d'agglomération du Boulonnais le démontrent clairement : c'est sur le quartier du Chemin Vert à Boulogne-sur-Mer que le tri des déchets est le plus performant.

Pour Philippe Charton, directeur général d'Habitat du Littoral, il y a une bonne raison à cela : les habitants ont envie de préserver leur nouveau cadre de vie. Ils ont conscience des efforts qui ont été faits et du bénéfice qu'ils en retirent, ils sont fiers d'habiter là. Ils vivent dans des logements neufs, au sein d'un quartier entièrement rénové : ils veulent que ça dure. La deuxième

raison, c'est que la Ville et l'Office ont engagé un véritable travail d'accompagnement et de pédagogie auprès des habitants. Au quotidien, ce sont les gardiens d'Habitat du Littoral qui sont chargés de cette mission. **Formés par les professionnels de la collecte au sein de la CA, les gardiens sont en mesure d'expliquer la démarche et de surveiller son bon fonctionnement.** Une façon pour eux d'entretenir le dialogue avec les familles : ils n'hésitent pas à frapper aux portes pour donner des conseils ou rappeler le règlement. Ce travail de suivi les positionne comme des interlocuteurs compétents auprès des locataires. “*Nous espérons pouvoir étendre ces missions à la maîtrise des charges d'eau et d'énergie pour faire évoluer les comportements*”

Colmar
Quartier Europe
© F. Achdou



explique Philippe Charton. Ville, Office, habitants, nous devons tous travailler ensemble pour que le projet de rénovation urbaine réussisse pleinement.” ■

Il n'existe pas de modèle type pour résidentialiser

Sylvie Hénot,
chef de projet rénovation urbaine, **groupe Efidis**

À l'échelle d'un quartier, les différents projets de résidentialisation doivent être cohérents et surtout concertés.

Nous avons encore peu de recul pour juger des réussites ou des échecs des opérations de résidentialisation sur nos PRU. Une chose est sûre néanmoins, c'est qu'il n'y a pas de modèle standard ou de formule magique et que la concertation est l'élément-clé de la réussite. Il faut s'accorder une longue période d'écoute et de diagnostic : chaque projet doit tenir compte des usages des habitants, respecter le patrimoine et l'environnement proche. Sur une résidence des Mureaux par exemple, nous avons volontairement conservé des doubles halls pour que les locataires aient très facilement accès à la rue mais aussi au jardin intérieur. La taille de la résidence (70 logements) et la population majoritairement âgée, justifiaient pleinement ce choix. Changer ce qui fonctionne bien et depuis longtemps peut être très mal vécu par les habitants. Il faut

“ Faire de la gestion urbaine de proximité, c'est accepter d'avoir pu se tromper et faire en sorte de corriger ses erreurs. Une pratique, qui reste à développer chez les maîtres d'ouvrage ! ”

qu'ils puissent s'approprier pleinement le projet, et pour cela qu'il corresponde à leurs besoins et à leurs usages. Il faut oser leur faire confiance : on a parfois de bonnes surprises !

À Trappes, nous avons “à demi” privatisé la résidence Jean Macé en fermant les aires de stationnement

avec des portails mais en laissant libre accès au jardin commun. Cet espace vert, bien végétalisé et entretenu se trouve sur le chemin de l'école : le clôturer c'était obliger les enfants à faire un grand détour parfaitement inutile. Le résultat final est plutôt réussi mais les gens n'arrivent pas à “absorber” les transformations. Ce projet, mal compris, fait les frais d'un chantier long et compliqué dont les habitants ont souffert. Si l'on veut vraiment réussir la transformation du quartier, il faut suivre son évolution, prolonger la concertation, travailler en co-production avec les habitants. ■

Les Mureaux
Efidis

© F. Achdou



Combiner les échelles

Jean Werlen,
urbaniste

La parcelle, l'îlot, le quartier, la ville : ces éléments s'emboîtent comme des poupées gigognes, du plus petit au plus grand. C'est pourquoi chaque échelle est si importante à respecter. Dès le 19^e siècle, les urbanistes ont défini celle de l'îlot : 100 mètres sur 100, échelle raisonnable pour mutualiser des équipements tels que parkings, espaces verts ou terrain de jeux collectifs.

Le découpage de cet hectare en plusieurs parcelles permet de mixer harmonieusement les statuts d'occupation. Selon les territoires, la densité urbaine par îlot peut aller de 80 à 150 logements et le nombre de parcelles varier de 2 à 5 (la parcelle étant l'unité cadastrale appartenant à un même propriétaire). Ces échelles correspondent d'ailleurs à des réalités opérationnelles : capacité des entreprises locales à produire, des promoteurs à commercialiser, des bailleurs à assurer une gestion de proximité et des habitants à s'approprier leur espace de vie. Elles croisent la géographie, le marketing, la faisabilité technique et économique et le fonctionnement de la vie sociale.

L'échelle de la résidence, même si le nombre de logements varie en fonction des sites, intègre des fonctions de dépôt de cour-

rier, de collecte des ordures ménagères, de stationnement réservé et d'aires de jeux. Les dispositifs de résidentialisation qui les prennent en compte, concernent l'ensemble des espaces (là encore dans une logique d'emboîtement) qui font la transition entre l'espace intime (le logement) et l'espace public (la voirie).

Tous ces principes ont au final un impact sur la gestion, tant sur un plan économique (combien et quels type d'équipements peut-on équitablement partager ?), que sur un plan social et du “vivre ensemble” (quel nombre maximum de logements peut-on raisonnablement gérer en proximité et permet de constituer une unité de vie collective ?).

C'est pourquoi nous insistons pour que les gestionnaires soient impliqués dans le projet dès sa conception, qu'il s'agisse d'un programme d'aménagement ou de rénovation urbaine. Nous pensons qu'il faut intégrer dès le départ un plan prévisionnel de gestion définissant clairement qui, parmi les acteurs présents sur le territoire concerné, entretiendra tel ou tel espace, comment il y accèdera et ce qu'il y fera. C'est vital pour la réussite de tout projet urbain. ■

Rien de durable ne se construira sans les habitants

Entretien avec **Aminata Koné**,
secrétaire générale de la CSF

(Confédération syndicale des familles)



Angers
La Roseaie

© C. Cieutat

La rénovation urbaine a amélioré les logements et le cadre de vie dans les quartiers : on voit bien les changements, il ne s'agit pas de pansements mais de vraies évolutions. Bien sûr, beaucoup [de locataires] se plaignent de l'augmentation du taux d'effort après les réhabilitations – notamment à cause de l'individualisation des charges – mais, globalement les projets sont bien perçus. Avec un peu plus d'accompagnement sur le bon usage du logement, l'aération ou le réglage des équipements, ils seraient encore mieux acceptés. C'est une question que l'on néglige trop souvent : qu'il s'agisse du tri sélectif ou de l'eau par exemple, les actions de soutien ne sont pas suffisantes. Les gens ne comprennent pas comment ça marche et on s'étonne de voir qu'ils se servent mal des nouveaux équipements ou les négligent. Malgré l'implication des associations locales, il n'y a pas assez d'ateliers pédagogiques ni de suivi.

Les concepteurs font beaucoup d'erreurs parce qu'ils ne tiennent pas compte des usages et de la culture des habitants. Les équipements de collecte des déchets placés devant les halls d'immeubles par

exemple, vont à l'encontre des habitudes. Qui a envie de faire passer ces invités devant le local poubelle ? Il faut être fier de rentrer chez soi, c'est une question d'image mais aussi de respect des personnes. Beaucoup de bailleurs ne voient que l'aspect contestation de notre travail mais il peut être constructif. Tant qu'il y a de la contestation, des exigences, on peut travailler avec les gens. Quand il n'y a qu'indifférence, c'est terminé.

Les locataires ont une véritable connaissance de leur résidence et de leur quartier. Quand on ne prend pas en compte leur opinion, cela coûte cher. En revanche, quand

sont un bon exemple. Il faut penser aux piétons dans les aires de stationnement : trop souvent ils doivent se faufiler entre les voitures. Si on les avait associés au moment de la conception, ou si on leur avait posé les bonnes questions, ils auraient réagi parce que cela crée du danger.

Pour agir avec les habitants, il faut pouvoir les mobiliser. Là où il y a des associations de locataires, des lieux de rencontre et d'échanges, on peut monter des projets et stabiliser des groupes de travail. S'il ne s'agit que de consultations ponctuelles, on a plus de mal à les intéresser car il faut du temps pour mettre en place la confiance et le dialogue. Ce n'est pas la somme des individus qui fait le collectif mais le sentiment partagé de l'intérêt général. Et cela se construit dans un processus d'échange dynamique.

Faire participer les habitants à la gestion de leur cadre de vie, c'est la clé de la réussite des projets de rénovation urbaine. Sans eux, il ne sera pas possible de tenir les engagements de qualité et de préserver les investissements. Pour pouvoir adapter en permanence le service, il faut intégrer les usagers dans un processus de construction des décisions qui leur permette de se retrouver dans l'action publique. ■

“ Ce n'est pas la somme des individus qui fait le collectif mais le sentiment partagé de l'intérêt général. Et cela se construit dans un processus d'échange dynamique. ”

leurs besoins sont pris en compte, quand ils sont associés aux décisions, la qualité augmente, ils s'approprient l'espace et s'en occupent. Les cheminements en

Colmar
Quartier Europe

© F. Achdou



Développeurs de quartiers

Leurs missions évoluent avec le projet

En poste dans l'unité de gestion de Logement Francilien à Dammarie-lès-Lys depuis 9 ans, Fanny Corgier a vu ses missions évoluer et suivre les avancées du PRU.

La réalisation d'enquêtes socio-spatiales pour mieux connaître les habitudes et les besoins des habitants réalisées avant les travaux, puis les ateliers de concertation, ont permis à Fanny Corgier, développeur de quartier, d'engager un dialogue constructif. *"On se rend compte que les habitants sont très soucieux de leur cadre de vie, qu'ils ont envie de donner leur avis sur les plantations, sur les aires de jeux... Ils ont une expertise d'usage que nous n'avons pas, même si nous connaissons très bien le quartier : c'est parce qu'ils vont chercher tous les jours les enfants à l'école qu'ils savent quel cheminement doit être matérialisé"* explique-t-elle.

Les équipes de gérance sont désormais convaincues de l'utilité d'accueillir des locaux associatifs en pied d'immeuble. Grâce aux efforts de pédagogie de Fanny Corgier, elles ont également pris conscience de l'aspect positif de la concertation. Leur approche a changé et leurs pratiques l'ont pris en compte. *"L'attention que l'on porte aux souhaits et aux suggestions des locataires, les explications que l'on prend le temps de leur donner, l'accompagnement collectif qu'on leur propose, tout cela facilite leur adhésion au projet. On désamorce beaucoup de conflits en ouvrant le débat"*.

Concernant la GUP, Fanny Corgier estime que là aussi les choses évoluent. La résidentialisation ayant redéfini les responsabilités, son rôle d'interface auprès des partenaires n'est plus d'actualité sur les questions d'entretien des espaces extérieurs. Mais la gestion urbaine de proximité peut servir bien d'autres projets et des sujets différents retiennent

l'attention des instances partenariales. *"Il faut maintenant s'intéresser au stationnement, aux ordures ménagères, mais aussi aux transports en commun, revoir les dessertes, les horaires de passage... Il y a cinq ans, on parlait de la propreté des espaces verts, aujourd'hui chacun sait ce qu'il a à faire."*

Sur la Plaine du Lys, tous les immeubles n'ont pas été réhabilités dans le cadre du premier PRU. Sur ces résidences, les chantiers éducatifs organisés par Fanny Corgier avec des partenaires associatifs ont permis de remettre en état des cages d'escaliers en associant des jeunes du quartier au projet. ■



Chantier d'insertion
© Logement Francilien

Accompagner et faciliter le travail de proximité après le projet

Entretien avec
Lucie Leroux, animatrice
de proximité - Le Toit Angevin

Mon poste a été créé en mars 2010, à l'issue du projet de rénovation urbaine de la Roseiraie à Angers. Il fallait poursuivre le dialogue, continuer à monter des projets en concertation avec les locataires, accompagner les équipes de proximité. J'interviens sur des thèmes variés, comme le développement durable ou l'organisation d'actions conviviales. Ce sont surtout des prétextes pour rencontrer les habitants, recueillir leurs avis, mieux

« Tous ces projets sont pour moi l'occasion de rencontrer les gens, d'être à leur écoute, de leur montrer que nous sommes attentifs à leurs préoccupations quotidiennes. »

connaître leurs attentes, établir un lien permanent avec eux. Il faut créer des occasions d'engager le dialogue car c'est difficile de mobiliser les habitants, notamment ceux qui travaillent. Étant installée dans l'agence située au cœur du quartier, je peux repérer, avec l'aide des gardiens, les personnes susceptibles de s'impliquer dans les projets. On fonctionne beaucoup avec les personnes âgées, les enfants ou avec les habitants déjà impliqués dans le monde associatif ou la vie citoyenne.

Avec les différents groupes de locataires-relais, j'organise des actions de sensibilisation sur des sujets comme le tri sélectif ou le numérique. Je réalise des enquêtes en faisant parfois du porte à porte et je travaille avec les associations et les partenaires locaux pour recréer du lien social. Je sers aussi d'intermédiaire en cas de problème technique, je facilite les relations bailleur-locataire en apportant un soutien méthodologique aux équipes de proximité. **Sur le thème de la qualité, nous expérimentons un diagnostic HQS®, en maîtrise d'ouvrage avec les habitants.** Deux axes de travail ont été retenus avec les quinze personnes qui participent au projet : le traitement des incivilités et l'accueil d'un nouveau voisin. Nous souhaitons faire davantage participer les locataires à la gestion de proximité : après tout ils vivent dans le quartier et connaissent mieux que nous ses problèmes. Et quand le constat est partagé, la décision est toujours mieux acceptée. ■



Photo©DR

Michèle Esposto
Responsable du
département ANRU,
Cadre de vie au sein
du SGCIV

(Secrétariat général du comité
interministériel des villes).

Une réelle ambition pour une gestion dans toutes ses dimensions

L'un des enjeux majeurs des dispositifs de sortie de convention de rénovation urbaine, sera de conserver l'engagement des acteurs afin de pérenniser les investissements réalisés et de garantir la qualité de gestion des quartiers. C'est l'un des objectifs de la mise en œuvre des plans stratégiques locaux : organiser cet engagement dans la durée. A cet égard, la gestion urbaine de proximité n'épuise pas le sujet de la gestion des quartiers. La GUP a un contenu et un champ d'intervention spécifique, il ne s'agit pas d'en faire un "concept-valise" aux ambitions multiples et floues qui la rendrait inopérante.

C'est dans son ensemble, en prenant en compte toutes ses dimensions, qu'il faut se préoccuper de la gestion pour renforcer l'effet-levier de la rénovation urbaine sur les autres dimensions de la vie des quartiers.

En matière de gestion sociale, l'accompagnement des populations fragiles nécessite d'être poursuivi, et les acteurs locaux doivent définir des politiques d'attribution et de peuplement

“ Il faut se préoccuper de la gestion pour renforcer l'effet-levier de la rénovation urbaine sur les autres dimensions de la vie des quartiers. ”

cohérentes à la fois pour maintenir les dynamiques résidentielles et aussi pour conforter une certaine diversification sociale. Les opérations de démolition-reconstruction et les relogements ont, d'une certaine façon "remis les compteurs à zéro", mais la rotation des logements va commencer.

La qualité de gestion vise aussi les équipements publics et notamment

scolaires : travailler la carte scolaire, encourager et soutenir la capacité de la communauté éducative à développer un projet d'établissement de qualité sont des axes à développer...

Il faut anticiper ces questions, avant que les projets de rénovation se terminent. La plupart sont à mi-chemin : c'est le moment de se poser la question de l'après-rénovation car il est encore temps d'infléchir le contenu des projets pour prendre en compte les enjeux de leur gestion future. Si l'on attend la fin des conventions pour se poser ces questions, il risque d'être trop tard.

Ces problématiques de gestion urbaine et sociale doivent être portées par une réelle ambition de la part des collectivités locales, des bailleurs HLM et bien sûr, de l'Etat, car elles sont au cœur de tous les enjeux. ■

“Il ne faut pas que ça redevienne comme avant”

nous déclarent les habitants

La ville de Garges a mis en place un dispositif de gestion urbaine de proximité qui concerne la ville, les bailleurs mais aussi les syndicats de copropriétés. Nous avons créé un service spécifique sous la responsabilité de l' élu en charge de l'environnement. Toutes les semaines, un diagnostic en marchant est effectué sur l'ensemble du territoire – et pas seulement les quartiers en rénovation urbaine – pour identifier les dysfonctionnements et repérer les anomalies. Cette visite hebdomadaire fait l'objet d'un rapport qui est transmis à l'ensemble des bailleurs, et pour ce qui concerne les voitures ventouses ou les épaves aux services de police. Si nous voulons que les investissements et les efforts réalisés dans le PRU perdurent, il faut



Photo©DR

Maurice Lefèvre,
Maire de Garges-lès-Gonesse

Propos extraits de l'interview réalisée
pour le Congrès Hlm de Bordeaux

que la commune entretienne les voies et les espaces publics et que les bailleurs s'occupent de leur patrimoine. Les gardiens notamment, ont un rôle important à jouer pour inciter les locataires à respecter leur nouveau cadre de vie. Ils doivent faire appliquer le règlement intérieur des résidences, veiller par exemple à ce que les balcons ne se transforment pas en locaux de stockage et que les encombrants soient déposés dans les endroits prévus à cet effet.

“Il ne faut pas que ça redevienne comme avant” nous déclare la grande majorité des habitants. Tout ce que nous avons réalisé au cours de la rénovation du quartier de La Muette, nous l'avons fait en concertation

“ Tout n'est pas gagné pour autant, car si nous voulons sortir nos banlieues du mal-vivre, il faut que nous trouvions de vraies solutions pour la jeunesse, en termes de formation et d'emploi. ”

avec eux. Nous n'avons pas fait les choses que nous, décideurs, avons envie de faire, mais celles que les habitants demandaient, qu'il s'agisse d'installer des terrains de sports ou des ralentisseurs sur la chaussée... Il faut toujours

faire en sorte que toute la population soit partie prenante du projet, qu'elle le comprenne bien. Les seules remontées négatives que nous avons sur La Muette, c'est que le chantier est long, compliqué et pénible à vivre. Mais les gens qui en sont partis il y a quelques années, veulent maintenant y revenir : c'est un signe qui ne trompe pas. ■