



MAIRIE DE NANTERRE

COMPTE-RENDU DU CONSEIL DE QUARTIER CENTRE

Jeudi 26 Mai 2011 - Agora

C'est en présence d'Hassan HMANI, Maire Adjoint à la ville participative et à la communication que Nadia Zbida ouvre la séance. Elle remercie les personnes présentes et rappelle l'ordre du jour de la séance :

- Le fonctionnement du conseil de quartier : comment mobiliser davantage les habitants ?
 - Echanges sur les moyens d'améliorer le site internet de la ville
 - Le commerce au centre-ville
 - La parole aux habitants – questions diverses
-

Echanges sur les moyens d'améliorer le site internet de la ville

Hassan Hmani remercie le collectif de lui donner la possibilité de s'exprimer et d'échanger sur ce sujet. Il introduit le débat en apportant des éléments d'information sur le site.

I/ Diagnostic du site internet

Au début du mandat, on dénombrait 60 000 visites par mois. Aujourd'hui on en dénombre près de 80 000. Les 2/3 des internautes ne passent pas par l'accueil du site, ils se dirigent directement vers l'information qu'ils souhaitent.

Les thèmes comme la culture, le sport, le service public, la santé représentent à eux seuls près de 40% des visites.

II/ Evolutions marquantes

Des améliorations importantes sont à noter :

- La création de la Web TV : Chaque lundi est diffusé un film de 7 minutes composé d'interviews de citoyens ou de spécialistes. Les compléments d'actualités se trouvent sur Nanterre Info.
- La rubrique services en ligne a été créée le 1^{er} mai 2010.
- Le portail cartographique est disponible depuis le 1^{er} juin 2010. Nanterre fait partie des 5 ou 6 villes en France à mettre à disposition ce type de service interactif.
- Une refonte complète de la rubrique culture et jeunesse a été effectuée de juin 2009 à mars 2010.

Malgré ces améliorations notables, le site devient vite obsolète, il est nécessaire d'améliorer et de réactualiser le site continuellement.

III/ Grandes orientations

L'objectif de rendre le site plus participatif et interactif fait partie du programme municipal.

La note au BM du 21 décembre 2009 faisait part de 3 priorités :

- mise en valeur des services les services en ligne
- développer les services en ligne
- proposer le paiement en ligne

IV/ Activités menées

Un audit a été mené auprès de l'ensemble des sociétés de la ville qui a dégagé des pistes de travail pour la refonte du site. Pour ce faire, un cahier des charges sera élaboré incessamment sous peu.

L'un des objectifs de cette refonte est de limiter le nombre de clics pour avoir l'information que l'on recherche.

Un habitant demande quels sont les autres thèmes abordés. Que représentent les 60% restants ?

- ⇒ Les rubriques consultées correspondent à une vingtaine de thèmes dont 4 réunissent 40% des visites. Les autres thèmes se répartissent chacun environ 10% des visites. Il y a par ailleurs des pics de fréquentation qui correspondent à des événements particuliers (période de vaccinations, calcul du quotient familial,...).

Un autre habitant demande s'il y a une dimension sociale à cette hausse de fréquentation du site de la ville de part l'explosion des réseaux sociaux

- ⇒ Réponse de H. Hmani : Dans le nouveau site il y aura des réseaux sociaux où il sera possible de déposer son avis et de poser des questions.

Question de ce même habitant : Ne faut-il pas un « community manager » pour créer du lien entre la ville et le public et centraliser les réponses ?

- ⇒ H. Hmani précise que cela nécessite une organisation particulière que la ville ne peut pas mettre en œuvre aujourd'hui. C'est un projet ambitieux qui nécessite une restructuration globale de ce qui existe déjà. Jusqu'à présent chaque structure ou service municipal a la charge de la mise à jour et des réponses à apporter aux questions posées.

M. Mathys, de l'association Aberpa se déclare satisfait du site. Les améliorations à apporter concernent principalement la mise à jour des informations. L'accueil du site est à jour mais les rubriques quartiers sont très inégales et l'annuaire des associations n'est pas à jour. Il s'interroge sur la façon de communiquer à la ville une information ou un manque concernant le site. Il n'est pas toujours facile de savoir à qui envoyer un e-mail, donc il faudrait un mail dédié pour cela. Il faudrait également créer un point d'entrée pour les informations qui proviennent des associations, non municipales. Il estime par ailleurs que le nombre de clics n'est pas un critère suffisant pour analyser un site, il faudrait en trouver d'autres. La refonte du site l'inquiète car le risque est que l'utilisateur ne s'y retrouve plus, n'ait plus de repères. Il suggère que la ville soumette à un panel d'utilisateurs la maquette de son futur site une fois qu'elle sera élaborée.

- ⇒ **H. Hmani** précise que ce sont les chefs de projets qui ont la charge de mettre à jour la rubrique quartier. Parfois il y a des retards et il faut y travailler. Il ajoute par ailleurs qu'il y a toujours la possibilité d'écrire au maire adjoint ou de le rencontrer lors de ses permanences. Les questions posées sont transmises aux différents services concernés, comme pour les courriers. Concernant la refonte du site, il ne voit pas d'inconvénient à ce que les habitants soient consultés pour donner leur avis si cela est possible.

Un habitant demande si l'existence du site diminue la recherche d'informations directement auprès des employés de la ville. Il s'interroge également sur la place de la vie associative sur le site. Une commission de la vie associative est une demande importante pour éviter les télescopes entre initiatives.

Une habitante se plaint que la ville ne répond jamais aux réclamations qui sont sur les cahiers. Un autre habitant indique qu'il a envoyé un mail car on lui a volé ses deux poubelles, mais n'a pas de nouvelles.

- ⇒ **H. Hmani** indique à propos de la vie associative que l'objectif pour le site est de rendre les associations plus visibles. Pour éviter le télescopage de plusieurs informations comme l'organisation de fêtes, de débats il faut améliorer l'échange d'informations entre les associations pour favoriser la complémentarité et la mutualisation des initiatives.
- Il répond par ailleurs que le web ne va pas remplacer les humains. L'information reste toujours disponible auprès des agents. L'amélioration de l'accueil est une priorité de la ville qui a travaillé sur une charte d'accueil, pour une modernisation du service public

Le commerce en centre-ville

Sophie Donzel introduit les débats en informant les habitants de l'action municipale pour la dynamisation du commerce.

Le commerce du centre-ville a un rayonnement au-delà du centre, à l'échelle communale. L'action municipale concernant le commerce poursuit 3 objectifs :

- maintenir et renforcer la diversité du commerce,
- soutenir la vitalité de l'offre
- favoriser l'animation commerciale, notamment par des manifestations publiques

Pour mener cette action, la ville dispose de différents outils, tels que la mise en œuvre d'un périmètre de sauvegarde, lui permettant de d'être informée de chaque cession de fonds de commerce. Il y a un périmètre de sauvegarde au centre, mais également au Chemin de l'Île, au Parc, dans le centre commercial Balzac,...

Au Centre, il y a eu une forte tertiarisation des commerces entre 1998 et 2008, avec l'ouverture de nombreuses agences bancaires, d'intérim, etc. Ce type d'activités tue à terme le reste du commerce, et en particulier le commerce traditionnel de bouche.

Deux exemples d'actions récentes pour maintenir la diversité du commerce ont été présentés aux habitants :

- l'acquisition du fonds de commerce de la villa 12 afin d'y maintenir de la restauration traditionnelle. Un appel à projet a été lancé en avril, 4 candidatures ont été reçues. La sélection aura lieu en juin, cela fera l'objet d'une délibération en conseil municipal
- l'acquisition des murs de l'ancienne pâtisserie CAM située place des Belles Femmes, afin d'y installer un poissonnier. Des travaux sont en cours pour une ouverture prévue en septembre 2011. Il s'agit d'un poissonnier qui vend actuellement sur le marché.

Concernant la vitalisation du commerce, la ville est partie du constat d'une nécessaire remise aux normes de certaines boutiques du centre. Dans le cadre des aides du FISAC¹, la ville souhaite inciter les commerçants à rénover leurs vitrines et/ou effectuer les travaux de mise aux normes pour l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite qui sera obligatoire en 2015.

En matière d'animation commerciale, la ville s'appuie sur un manager du commerce. Il s'agit de Lila Sebbouh, qui n'a pu être présente pour le conseil de quartier. Elle est en lien avec les commerçants, a un rôle de veille concernant les locaux commerciaux et pilote certaines manifestations telles que la Ferme Géante ou la journée du commerce de proximité.

Aujourd'hui la ville a réussi à arrêter le déclin du commerce de bouche mais il reste un déficit du commerce d'équipement de la personne (vêtements, chaussures). La difficulté est le manque de locaux de plus de 100 m² qui sont nécessaires à ce type d'activité. Par ailleurs le portage foncier a un coût important pour la ville.

¹ Le Fisac (Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce) est un dispositif principalement destiné à financer les opérations de création, maintien, modernisation, adaptation ou transmission des entreprises du commerce, de l'artisanat et des services, afin de préserver ou développer un tissu d'entreprises de proximité.

L'OPAH-RU² va permettre d'intervenir sur la rue Maurice Thorez, entre la rue de Stalingrad et la gare. Des discussions sont en cours avec le Monoprix pour qu'ils fassent un effort sur leur magasin.

A plus long terme, le projet d'aménagement de la place Foch aura un impact important en matière de commerce.

Sophie Donzel conclut en invitant les habitants à se rendre à la Ferme Géante (25 et 26 novembre) et à la journée du commerce de proximité (8 octobre).

Un habitant demande selon quels critères la ville choisit les commerces dont elle acquiert le fonds, car il estime que le centre-ville dispose de suffisamment de restaurants.

⇒ Sophie Donzel lui répond que les restaurants traditionnels sont au contraire peu nombreux, il y a peu de choix en la matière à Nanterre.

Un habitant demande si la ville envisage de piétonniser le centre, ce qui serait un plus pour le commerce.

Une habitante résidant depuis 15 ans à Nanterre déclare regretter la fermeture de nombreux commerces de proximité, telles que les boucheries chevalines, les boutiques de lingerie, etc. Elle estime que ces commerces n'ont pas été remplacés par des commerces de la même qualité. Cela oblige à aller plus loin, dans les grandes surfaces qui ne sont pas satisfaisantes.

Une autre habitante souhaiterait que la ville soutienne davantage les jeunes qui cherchent à s'installer mais qui manquent de financement. Elle aimerait qu'un salon de thé moderne soit créé. Un autre habitant acquiesce et propose qu'il soit implanté dans le Parc des Anciennes Mairies et soit sans alcool.

⇒ **S. Donzel** répond que c'est précisément pour maintenir certains commerces que la ville a instauré ce périmètre de sauvegarde. Mais elle ajoute que la fermeture de certains commerces, tels que les boucheries chevalines, correspond à une évolution des pratiques de consommation. S'il n'y a pas de clients il n'y a pas de commerces. Elle précise par ailleurs que le périmètre de sauvegarde ne permet pas à la ville de changer l'activité d'un commerce mais de le maintenir, d'où le terme de « sauvegarde ». Cet outil a donc ses limites. C'est la raison pour laquelle la Ville mobilise d'autres outils, tels que la préemption de murs et le dialogue avec les professions immobilières.

⇒ Concernant la piétonisation, elle précise que la ville y réfléchit, et souhaite lancer le test un samedi par mois. Les résultats d'un sondage auprès des commerçants réalisé par la CCIP ont montré que les états d'esprits sont en train d'évoluer sur cette question.

Un habitant suggère à la ville de faire des études de marché, il craint par ailleurs qu'en favorisant la venue d'enseignes ou de franchises, notamment pour l'équipement de la personne, la municipalité crée une certaine uniformisation du centre, avec des commerces que l'on retrouve dans toutes les villes.

⇒ **S. Donzel** répond que l'ambition de la municipalité n'est pas d'aller vers l'uniformisation, mais de maintenir l'identité multiculturelle et la diversité du commerce nanterrien. Toutefois il faut permettre l'installation de franchises car elles jouent un rôle moteur pour les autres commerces. Il faut un équilibre. Elle ajoute par ailleurs que des études de commercialité ont été menées par la ville, afin de diagnostiquer le niveau d'équipement commercial. Elles ont permis de montrer que Nanterre a un déficit d'environ 100 000 m² de commerces, principalement dans le domaine de l'équipement de la personne (vêtements, chaussures) et de la maison.

Un habitant suggère que le centre soit plus attractif pour les salariés.

Un autre habitant demande s'il ne serait pas possible de créer un commerce de circuit court agricole.

⇒ **S. Donzel** répond que ce projet n'a pas pu être mené à terme car même dans une boutique éphémère occupée 6 mois, il y a des frais fixes importants. Concernant l'offre auprès des salariés,

² Opération programmée pour l'amélioration de l'habitat et le renouvellement urbain

elle admet qu'il n'est pas évident de les faire venir. Des bons d'achat sont toutefois distribués dans les comités d'entreprise à l'occasion de la Ferme Géante.

M. Mathys demande ce qu'il en est du centre commercial Balzac. D'autres regrettent l'absence de totem indiquant la liste des commerces présents, que ce soit en bordure du centre ou dans le centre commercial Balzac.

⇒ **S. Donzel** lui répond que la ville n'a pas fait le choix de s'occuper de la signalétique des commerces. Pour le centre commercial, il faut que les commerçants se cotisent pour faire une signalétique commune. Elle ajoute à propos du centre commercial que le projet de rénovation était antérieur à l'incendie. La ville craint aujourd'hui que le propriétaire ne fasse pas les travaux qu'il s'était engagé à faire. Le magasin Intermarché fait les travaux de son côté.

Un habitant demande si la SEMNA joue un rôle en matière de commerce.

⇒ S. Donzel précise que la SEMNA n'est pas positionnée sur le développement économique et commercial. Créer une nouvelle SEM pour cela implique un investissement, du capital investi. En revanche, un rapprochement est en cours entre la Ville et la SEMAEST, SEM parisienne dont le cœur de métier est l'intervention sur les rez-de-chaussée commerciaux.

Le fonctionnement du conseil de quartier

Ce point a été proposé par le collectif au regard de l'insuffisante mobilisation des habitants au sein des conseils de quartier.

H.Hmani introduit en indiquant que cette baisse de fréquentation des conseils de quartier n'est pas spécifique à Nanterre, et fait l'objet de plusieurs travaux, de séminaires, etc. Mais il estime que l'on ne peut réduire la participation citoyenne aux seuls conseils de quartier. D'autres lieux, d'autres instances permettent aux habitants de s'exprimer, de dialoguer avec les élus. Il prend pour exemple une récente visite à vélo à laquelle il a participé, les ateliers de concertation pour la place Foch, ... Existente également les permanences d'élus, des discussions s'engagent lors de manifestations publiques, etc.

Il n'y a pas de recette miracle pour augmenter la participation, pas de mode d'emploi qui fonctionnerait partout. Il faut donc toujours innover, expérimenter, s'adapter aux contextes. Un exemple est ce qui vient d'être mené à République : à partir de l'ordre du jour du conseil de quartier, le service de l'information et de la communication de la ville est allé interviewer les habitants. Les avis, filmés, ont été ensuite projetés en conseil de quartier.

Les grandes réunions ne sont plus le symbole de la participation qui est multiple. Les réseaux sociaux sont également une autre forme de participation.

M. Mathys estime que les conseils de quartier doivent garder leur importance dans la participation. Il faut maintenir une régularité. Il prend pour exemple le bulletin de l'Aberpa, publié depuis 20 ans, et distribué dans toutes les boîtes aux lettres.

Il ajoute qu'il est important de soigner la préparation du conseil de quartier, et de maintenir une réactivité dans les réponses aux questions posées lors du conseil de quartier. Un suivi des points précédents pourrait être proposé pour chaque réunion du conseil de quartier. Concernant la fréquentation, le nombre de personnes présentes n'est pas forcément le seul élément à prendre en compte, car pour sa part il vient seul au conseil de quartier mais représente plus de 100 adhérents de son association.

Un habitant suggère que les demandes formulées en conseil de quartier aient des suites, ce qui constituerait un « retour sur investissement » pour les habitants qui donnent de leur temps. L'idée selon laquelle venir aux conseils de quartier ne sert à rien est assez répandue. Ce qui fera venir davantage de personnes, c'est la garantie d'une utilité.

H. Hmani répond que les demandes qui émanent des conseils de quartier sont généralement mises en œuvre, si ce n'est pas le cas il y a une explication qui est donnée aux habitants.

Un habitant suggère que la ville encourage davantage les interactions entre les habitants plutôt que d'être toujours dans un face à face élus/habitants. Il faut permettre aux habitants du centre-ville de parler avec les habitants des cités. Les habitants ne se parlent pas assez, il faut décroiser les quartiers et que chacun prenne ses responsabilités.

Nadia Zbida conclut la séance en remerciant les personnes présentes.

Pour **rejoindre le collectif de préparation du conseil de quartier**, obtenir des **informations** sur les questions abordées ou une copie des **documents présentés en séance**, contacter le chef de projet, Emilie Armatte-Elaïdi, au 01 47 29 54 76 ou par mail emilie.armatte-elaidi@mairie-nanterre.fr