

Agent de développement local affecté à un quartier sensible



Isère,
Grenoble (38)

ACTIS, OPH de la région grenobloise
Premier bailleur de l'agglomération Grenobloise - avec 9 000 logements sur ce territoire- Actis gère au total 12 166 logements et équivalents, répartis sur 53 communes de l'Isère.

Contacts :

Mail : direction.generale@actis.fr

Chloé OREGLIA Chargée de mission RU et Insertion - Tél 04 76 20 41 26

chloe.oreglia@actis.fr

1. CONTEXTE D'EMERGENCE DU PROJET

La démarche trouve son origine avec la création, en 2005, d'un poste de « chargé de gestion des unités résidentielles » sur le quartier de Teisseire à Grenoble. L'objectif était alors de favoriser l'appropriation des unités résidentielles aménagées dans le cadre de la convention GPV, de faciliter l'évolution des modes d'habiter nécessaires à leur bon fonctionnement tout en préparant peu à peu au retour futur à une gestion « standard » assurée par l'agence de proximité.

Satisfait de cette première expérience qui a été étendue sur une ZUS de plus grande ampleur, Actis a ensuite déployé progressivement cette initiative sur d'autres quartiers prioritaires de la ville (Villeneuve puis Châtelet, enfin Mistral en 2013), en élargissant la cible du poste : l'agent de développement local a dorénavant pour mission d'améliorer les relations bailleur / locataires, de répondre à leur besoin d'écoute autour de préoccupations liées au logement, aux parties communes, aux espaces de proximité tout en favorisant le lien avec les partenaires. Conscient, en effet, de l'accroissement des tensions sur ces secteurs mais aussi de la difficulté éprouvée par les locataires à s'exprimer en réunion, le bailleur a souhaité affecter un agent spécifiquement à ces quartiers, au moins dans un premier temps, afin d'installer une relation de confiance, impulser de nouvelles dynamiques... Sur Châtelet, la spécificité de la population gitane, avec un mode de vie particulier, a incité à la création du poste. Sur Mistral, c'est le contexte « atone » des rapports sociaux - avec d'importantes problématiques de sécurité alors que le projet urbain était en phase de démarrage et que des travaux

lourds sur le bâti étaient en prévision - qui a provoqué cette initiative : il était important de montrer qu'Actis était toujours présent pour les locataires bien que l'agence locale ait dû être fermée en raison du climat d'insécurité.

Si la création de ces postes est une volonté du bailleur, à destination des locataires et associations de locataires, les actions développées dans ce cadre s'insèrent bien dans le partenariat local avec tous les acteurs de terrain : associations de quartier, antenne Mairie, Direction des projets urbains de la ville, Educateurs spécialisés, Délégué du Préfet, Métro, autre bailleur présent sur le site, le cas échéant...

2. PILOTAGE ET COORDINATION DE LA DEMARCHE

Chaque ADL est, depuis 2014, rattaché à une Direction Territoriale qui suit les actions mises en œuvre sur le quartier. Simultanément, la coordination de certaines interventions est faite de manière transverse par un autre ADL, chargé de développer à l'échelle de l'organisme des actions susceptibles de changer les relations, l'image d'Actis et de favoriser des moments constructifs et conviviaux - « Mission Actis +, des logements et bien plus... » mobilisant, autour de cet « ADL transversal », de nombreux salariés de l'entreprise et s'appuyant sur un budget commun permettant la réalisation d'actions -. Enfin, l'accompagnement spécifique des locataires dans le cadre de réhabilitations énergétiques pouvant se dérouler sur ces mêmes quartiers, est également articulé avec l'intervention du « chargé de mission accompagnement social de réhabilitation ».

3. LE DEROULE DU PROJET

La spécificité de chaque quartier induit des modes d'intervention distincts, à adapter également selon le moment le plus opportun compte tenu du public visé : l'ADL pourra développer son action en faisant du porte à porte, de l'« affichage flash » dans les halls d'entrée, en envoyant des courriers, en préparant une rencontre de pied d'immeuble, en allant à la rencontre des mères à la sortie de l'école... La mobilisation ainsi suscitée par l'ADL a permis différentes opérations :

- **GSUP** : balcons fleuris, campagne de lutte contre les jets par les fenêtres, contre les encombrants, sensibilisation à la propreté dans les parties communes, l'espace public (au moyen, par exemple, de jeux de carte pédagogiques, de tenue de stands de sensibilisation en pied d'immeuble), chantier éducatif de décapage de bâtiment, etc.
- **« Vivre ensemble »** : évènements de début et de fin de chantier, montage d'actions en réponse à la demande de locataires (espace fleuri partagé qui a permis ensuite de financer une sortie en parc d'attraction), aide à la mobilisation, l'organisation de la fête des voisins (distribution de tee-shirts, achat de nappes, jus de fruit, biscuits, passage de différents responsables d'Actis, invitation de la presse...), sensibilisation au Projet de Gestion de Site (en suscitant des référents par montée pour participer au diagnostic en marchant)...
- **Réhabilitation** : information chantier, accompagnement des locataires au choix de variantes de programme de travaux, à l'appropriation des logements réhabilités...
- **Amélioration de l'image du quartier** : actions favorisant l'accès à la culture, la montagne, l'emploi, l'insertion.

Le financement de ces postes d'ADL territorialisé est propre à chaque quartier et peut évoluer d'une année à l'autre. En phase de lancement, pour des postes à temps plein affectés intégralement au site, il est de l'ordre de 50% par la CGLLS, 20 à 30% par des crédits « politique de la ville » et le reste par Actis. Avec le temps, quand le quartier aura retrouvé un fonctionnement plus serein, l'ADL pourra intervenir en partie seulement sur le site et partagera son temps à travers d'autres secteurs couverts par la Direction Territoriale.

4. LES RESULTATS, EFFETS ET IMPACTS DE LA DEMARCHE

Les locataires connaissent l'ADL et une relation de confiance s'instaure à la mesure de la connaissance du territoire et de ses habitants. Il s'avère vraiment

intéressant de compter parmi le personnel de la Direction Territoriale, une personne en contact régulier avec les locataires, en particulier pour l'accompagnement des travaux et des différents projets. Les ADL sont en effet très sensibilisés aux conditions de vie des locataires, à leurs difficultés et peuvent donc anticiper certains problèmes. Sur Châtelet, la mission de l'ADL a eu un impact positif sur le mieux vivre ensemble, en suscitant un meilleur respect des locataires entre eux. Sur Mistral, la venue de l'ADL a permis de susciter une dynamique à travers la création d'une association de locataires. Enfin, nombre d'actions ont été conduites en partenariat avec d'autres acteurs locaux et confortent ainsi la relation d'Actis avec ces différentes institutions.

Parmi les limites de ces démarches, on pourra souligner que les actions impulsées, bien que relativement simples, n'en demeurent pas moins très chronophages pour le personnel d'Actis. Certains partenaires du bailleur confondent encore un peu la mission de l'ADL d'Actis, affectée spécifiquement au patrimoine de l'organisme et celle de l'ADL « ville », présente sur les mêmes quartiers mais couvrant une cible plus large. Enfin, on peut déplorer, même si ces postes ne sont pas destinés à être pérennes, une diminution de la présence à temps plein de l'ADL sur le quartier parfois un peu rapide, faute de financement permettant de poursuivre plus longtemps la mission complète sur le site.

5. LA CAPITALISATION ET LA VALORISATION DE LA DEMARCHE

Chaque ADL fait un bilan annuel de ses actions (nombre de réunions, de temps conviviaux, d'opérations porte à porte, nombre de participants aux différentes opérations, fêtes, etc.), validé par la Direction Territoriale et transmis également aux partenaires d'Actis. Néanmoins, les effets ne sont pas tous quantifiables. De plus, un contexte peut changer très vite, le bilan est donc toujours relatif.

Ce type de démarche est reproductible sur du patrimoine monobailleur, comptabilisant un patrimoine suffisant pour la rentabiliser (Mistral, 1000 logements, Villeneuve, 600...).