

Le réseau structuré des habitants-relais à Aiguillon Construction

Fiche n° 10

Aiguillon Construction

Bretagne, Ile-et-Vilaine, Rennes (35)



Aiguillon Construction est une ESH implantée à Rennes, qui gère 12 047 logements locatifs sur 5 départements.

Contact : Thomas DUKE, Directeur Marketing et commercial

Tel : 02 99 26 44 44 – Mail : TDUKE@aiguillon.com

Le contexte

Fondée en 1902, l'ESH Aiguillon Construction est présente sur près de 150 communes, réparties dans les 4 départements de Bretagne et en Loire Atlantique. Doté de près de 200 salariés, l'organisme HLM gère environ 12 000 logements, répartis au sein de 7 agences et antennes territoriales. Elle mène ses activités en s'engageant dans une démarche RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises).

Aiguillon Construction travaille depuis près de trente ans au dialogue avec les locataires. La posture d'écoute envers ses habitants est donc inscrite dans la tradition du bailleur. En effet, Aiguillon place la proximité et le « faire avec les locataires » au cœur de ses activités et de sa stratégie. Actions de terrain, enquêtes de satisfaction, projets participatifs, événements conviviaux, temps de rencontre avec les associations de locataires... enrichissent sa culture du dialogue envers les résidents.



Avec à l'origine cinq locataires, le dispositif participatif « Habitants-Relais » se développe depuis près de vingt ans au sein d'Aiguillon Construction. Aujourd'hui, un réseau d'environ quatre-vingt Habitants-Relais est déployé sur l'ensemble du parc. En réponse à un objectif d'amélioration du « bien vivre ensemble », les Habitants-Relais ont deux missions qui facilitent le bon voisinage : accueillir les nouveaux arrivants et organiser des temps conviviaux. **Deux autres objectifs poursuivis également à travers ce dispositif, sont d'accompagner les locataires pour les aider à devenir acteurs de la vie de leur quartier et prévenir les situations d'isolement.**

Le pilotage et la coordination de la démarche

➤ Aiguillon Construction

- **La Direction Générale** – Assure un portage politique fort du projet.
- **L'équipe vie sociale** rattachée au Directeur Marketing et commercial - Particulièrement axée sur la thématique du « bien vivre ensemble », elle mobilise les locataires et les encourage à participer aux différentes rencontres et dispositifs proposés par le bailleur. Elle accompagne également les habitants dans le développement de leurs initiatives et aide à la construction de partenariats locaux. Au sein de l'équipe, l'animateur « vie sociale » anime tout spécifiquement le réseau des Habitants-Relais et accompagne les bénévoles Habitants-relais, de leur recrutement jusqu'à la mise en place de temps conviviaux au pied de leur immeuble. En fonction des besoins identifiés, il leur fournit également un appui logistique et technique pour les aider à mener à bien leur mission.

➤ Les Habitants Relais

Un réseau d'environ quatre-vingt Habitants-Relais s'est développé au sein du parc du bailleur. Ce réseau se déploie à ce jour sur environ un tiers du patrimoine d'Aiguillon Construction.

➤ L'association « Partages »

Créée par et pour les Habitants-Relais issus de différentes villes, l'association « Partages » a pour vocation de favoriser les échanges et le partage d'expériences entre les bénévoles Habitants-relais afin d'en tirer les bonnes pratiques et de les redéployer. A termes, cette association se veut également autonome pour porter et mettre en place des actions favorisant le vivre ensemble au cœur des quartiers.

« Le réseau structuré des habitants-relais à Aiguillon Construction »

Aiguillon Construction
Bretagne, Ile-et-Vilaine, Rennes (35)



Les éléments-clés du projet

- **Mobiliser les Habitants-Relais** - Identifiés par les salariés d'Aiguillon présents sur le terrain, les Habitants-Relais sont recrutés sur la base du volontariat. Les moments conviviaux mis en place par le bailleur au sein des quartiers et les rencontres organisées entre locataires et agents permettent tout au long de l'année d'identifier de nouveaux Habitants-Relais.
- **Mettre en place les moyens humains nécessaires au projet** - Devant l'essor du dispositif participatif, Aiguillon Construction recrute en 2007 un animateur « vie sociale » en charge des actions du « bien vivre ensemble »
- **Formaliser la place et le rôle des Habitants-Relais** - La formalisation de la place et du rôle des Habitants-Relais se fait en deux temps. Tout d'abord, une fois identifiés, les locataires-volontaires sont rencontrés individuellement par l'animateur social qui leur présente la démarche et leur explique leur rôle. Sur les six premiers mois, l'Habitant-Relais est en charge d'accueillir les nouveaux arrivants au sein de son bâtiment en leur livrant des informations pratiques sur la vie de l'immeuble et du quartier. L'officialisation du statut d'Habitant-Relais passe alors par la signature de la Charte co-construite avec plusieurs locataires-volontaires engagés dans la démarche. Au bout de ces six mois, l'animateur social organise une nouvelle rencontre avec l'Habitant-Relais pour établir un bilan de cette première expérience. Son engagement peut être renouvelé par une validation réciproque de sa part et de la part du bailleur. Pour aller plus loin, il peut également adhérer à l'association « Partages ». Elle facilite le partage d'expériences et constitue un support d'actions expérimentales.
- **Accompagner les Habitants-Relais** - Pour favoriser le développement du dispositif d'Habitants-Relais, Aiguillon construction met en place plusieurs type d'accompagnement des bénévoles. En plus des mises en situation au cours des six premiers mois de recrutement, 3 ateliers participatifs par an sont organisés sur chacun des secteurs géographiques. Regroupant une dizaine d'Habitants-Relais, ces temps d'échanges entre anciens et nouveaux ont vocation à mettre en partage les difficultés rencontrées, identifier ensemble les bonnes pratiques et aussi, à outiller les locataires-bénévoles. Une boîte à outils a été co-construite pour cela.

La boîte à outils comprend : un badge nominatif Habitant-Relais Bénévole pour être clairement identifié, des avis de passage co-élaborés par les Habitants-Relais pour laisser un message lorsque les voisins sont absents de leur domicile, des fiches « conseil pratique » sur le rôle des Habitants-Relais (« comment j'accueille », « comment j'organise un événement avec mes voisins », « comment décorer mon hall d'immeuble »...), etc.

Les conditions de réussite de la démarche

- Une tradition de la participation inscrite au cœur des missions du bailleur
- Un portage politique fort de la direction dans la durée pour impulser et entretenir la culture de la participation
- Des temps de formation pour accompagner les locataires
- Une démarche apprenante réflexive

Les principaux impacts de la démarche

- Le développement de nouvelles formes de partenariats avec les différents acteurs locaux en présence
- l'appropriation de la culture de la participation au sein de l'organisme
- Le repérage et la modélisation des bonnes pratiques pour les répliquer sur d'autres territoires



LES OUTILS ET METHODES A RETENIR

- Un appui-conseil de l'équipe Vie Sociale
- Une contribution financière et un appui matériel du bailleur
- Des ateliers d'échanges de savoirs réguliers avec les Habitants-Relais
- Une lettre trimestrielle d'informations qui valorise les bénévoles et donne de la visibilité au dispositif
- Une rencontre annuelle de capitalisation/célébration organisée par Aiguillon Construction qui mobilise une trentaine d'agents du bailleur et 80 Habitants-Relais pour les remercier et valoriser leur engagement
- Une association *ad hoc* « Partages » visant à mettre en réseau les Habitants-Relais mobilisés