

Les locataires relais – Léman Habitat



Léman Habitat est l'OPH de Thonon-les-Bains, qui gère un peu moins de 3 000 logements.

Contact référent :

- ◆ Direction générale : Isabelle GAUTRON 04 50 83 03 03 i.gautron@leman-habitat.com
- ◆ Sarah PECQUEUR Directrice gestion locative 04 50 83 03 13 s.pecqueur@leman-habitat.com

1. CONTEXTE D'ÉMERGENCE DU PROJET

En 2010, le quartier de Collonges est marqué par un sentiment d'insécurité accru, des incivilités récurrentes, et l'absence de lien social. Quelques habitants décident d'interpeller les acteurs institutionnels et sont prêts à se mobiliser pour participer à la résolution de ces problèmes.

Léman Habitat et la Ville de Thonon mettent en place un groupe de travail dans le cadre du CUCS et en partenariat avec le CISPD.

L'action des acteurs institutionnels, bien que réactive et nécessaire, s'avère insuffisante pour couvrir la problématique du secteur qui vise à créer davantage de lien social, une plus forte implication des habitants, des locataires acteurs de leur résidence et de la vie de quartier. Décision est prise de mobiliser les habitants et de les accompagner dans la mise en place d'un dispositif de participation collective et de mobilisation citoyenne : les premiers locataires relais (LR) sont nommés.

Compte tenu des résultats obtenus sur cette résidence, Léman habitat et la Ville de Thonon et en particulier le président de Léman habitat (également adjoint à la politique de la ville de Thonon les bains) décident de déployer ce dispositif sur d'autres résidences en « recrutant » de nouveaux locataires relais. 4 ans après le

démarrage, ce sont aujourd'hui plus d'une soixantaine de locataires relais mobilisés.

Pour Léman habitat, ce dispositif s'inscrit pleinement dans sa stratégie en matière d'implication des habitants, et de son positionnement d'organisme soucieux de la qualité du service et du bien vivre ensemble.

2. LE PILOTAGE ET LA COORDINATION DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Le dispositif est animé par le responsable de la médiation de Léman habitat qui joue un rôle essentiel dans le recrutement des nouveaux LR. Les nouveaux entrants dans le parc de Léman Habitat sont sensibilisés à la présence d'un locataire relais dans leur résidence et la promotion interne auprès des autres services.

3. LE DÉROULÉ DU PROJET PARTICIPATIF

Pour accompagner le déploiement du dispositif, Léman Habitat a été amené à structurer progressivement le cadre d'intervention des locataires relais avec :

- La réalisation d'un guide du LR, qui définit en particulier ses missions

4. LES RÉSULTATS, EFFETS ET IMPACTS DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

L'ensemble des locataires relais se réunit 3 à 4 fois par an :

- Réunions plénières : occasion pour Lemans Habitat de faire le bilan de l'année passée, de présenter les perspectives de l'organisme sur l'année à venir, d'informer,
- Réunions ordinaires avec thématiques : tour de table afin d'écouter les LR sur les difficultés rencontrées, les propositions, rencontres sur le thème de la sécurité, la gestion des encombrants, rencontre avec les entreprises de nettoyage, les problèmes de chauffage,... à titre d'exemples.

Pour l'organisme, les locataires relais constituent également un interlocuteur privilégié pour la gestion de projet. Les locataires relais peuvent être associés dès la phase amont à certains projets de rénovation ou réhabilitation et ainsi mettre en place les conditions optimales de lancement et de réalisation des travaux.

Le dispositif participe à renforcer la relation de confiance entre les locataires et l'organisme.

Sur les quartiers, la mobilisation peut être plus ou moins forte selon les sites. Mais globalement le nombre d'événements organisés par les locataires relais démontre la dynamique enclenchée.

L'organisme apporte un appui technique et logistique en mobilisant notamment deux partenaires : voisins solidaires et Fête des voisins. Les locataires relais sont amenés à s'entraider (conseils, échanges...) pour l'organisation d'événements sur leur résidence.

5. LES LIMITES DU DISPOSITIF

Quelques limites ou points de vigilance sont pointés.

- Comment apporter une réponse adaptée en fonction des priorités de

l'organisme par rapport à l'ensemble du patrimoine ?

- Comment maintenir la dynamique dans la durée ?
- La question de l'articulation entre les locataires relais et les représentants de locataires « institutionnels » s'est posée lors de la mise en place.

6. LA CAPITALISATION ET LA VALORISATION DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Lemans Habitat a fait le choix d'informer et communiquer largement sur ce dispositif de locataires relais, tant en interne et qu'en externe. L'organisme a par ailleurs obtenu un prix de la Fondation de France en 2013.

Pour l'organisme, les conditions de réussite de ce type de dispositif sont notamment :

- Un portage par une équipe motivée : Présidence, Direction Générale, Médiation et maintenance
- Une information des salariés qui peuvent s'interroger sur l'impact que cela peut avoir dans leur pratique et leurs relations quotidiennes avec les locataires.
- Un cadrage du dispositif (quelles missions, quelles articulations, quels moyens... pour les LR ?). « On ne peut répondre à toutes les demandes des LR, nécessité de prioriser les actions et d'expliquer ces priorités ».
- Une implication du personnel lors des rencontres avec les locataires relais.
- La création d'un support papier « la fiche contact », mise à disposition des LR pour contacter l'organisme
- Un espace dédié sur le site internet de l'organisme (en place depuis début juillet).