

# *La mission de coordonnateur- animateur*

**Mission nouvelle depuis le 1<sup>er</sup> février 2001 à Vaucluse  
Logement , S.A HLM** (siège à Avignon et 6 agences avec un  
patrimoine étendu sur 4 départements )

**Expérience sur un quartier sensible d'Avignon qui regroupe 2  
résidences : L'une, Saint Jean , vit « bien » et l'autre , Grange  
d'Orel, vit « mal ».**

# 1- L'enjeu du projet :

## Favoriser un retour au « bien-vivre ensemble »

*Notre objectif, à travers ce projet, est d'améliorer la vie sociale d'une résidence située à Avignon (2Km du centre ville et de l'Université, services et commerces sur place, écoles et loisirs)*

La résidence Grange d'Orel est très bien située et bénéficie de grands espaces notamment arborés entre les bâtiments et de logements agréables et appréciés par les locataires. Cependant, cet atout profite aux jeunes qui trafiquent dans la résidence et qui peuvent s'esquiver en cas de repérage de Police. Donc, **depuis 2-3 ans la dégradation est croissante** et se traduit par :

- **une vie sociale réduite:** retrait des associations et de la ville/ manifestations ou évènements rares dans la résidence/ repli sur soi des résidents.....

Au fur et à mesure que la vie sociale s'est réduite, on a vu naître puis s'installer des faits d'incivilité de plus en plus nuisibles à la vie et à l'image du quartier (du petit trafic et quelques regroupements aux gros traffics et grands regroupements de jeunes par bandes de 20-30 sur le territoire) —> La mission de cordonnateur - animateur a été envisagée pour répondre à cette absence actuelle des partenaires sur le secteur et à ce manque notamment de vie sociale, 2 conséquences de l'insécurité grandissante.

- **Une insécurité ressentie** par tous (résidents, agents VL ou Mairie, visiteurs, commerces, associations, etc....) **mais aussi visible** : regroupements de jeunes/ agressions verbales et physiques/ dégradations des parties communes des immeubles/ nuisances (sonores, déchets dans les parties communes, odeurs nauséabondes.....)/ squatts dans les logements vides/ fermeture du supermarché du quartier/ isolement des locataires/ peur de sortir de chez soi et même de rester seul dans son logement/ absence d'espoir de changement pour de nombreux résidents .
  
- **Conditions de travail difficiles pour les salariés** V.L et même des entreprises extérieures : nous avons été amenés à mettre en place une organisation spécifique (horaires de travail/ travail en binôme/ etc...) pour les protéger et éviter d'être confrontés aux comportements violents et menaçants et un nettoyage renforcé (interventions pluri-quotidiennes par des entreprises et nos agents)  
Les salariés ont déjà exercé leur droit de retrait suite à une agression physique d'un jeune extérieure à la résidence .
  
- **Une vacance récente importante** : 110 logements sur 494 ! Sur les 5 tours de la résidence, 3 sont particulièrement touchées (50% des logements vacants).  
Nous assistons à une véritable hémorragie depuis 1 an et demi.

## 2- Des réponses multiples : mise en œuvre d' un plan d'actions

- Devant la dégradation de cette situation, VL a décidé de mettre en œuvre **un plan d'actions** portant sur :
  - la réhabilitation et la sécurisation de la résidence: des travaux permettront de revaloriser le bâti et l'image de la résidence et peuvent aussi être une solution à cette insécurité grandissante qui accroît le taux de vacance car un départ fait un logement vide > Résidentialisation de 5 entrées (48 logements) dans une extrémité de la résidence, au bord de la route. Les travaux débuteront fin 2011 après que tous les locataires soient relogés et se termineront courant 2012
    - > Transformations des halls, des paliers et des logements dans 2 tours d'ici fin 2011 début 2012 (démarrage des travaux juin 2011) : entrées et paliers réduits et sécurisés par un sas d'accès.
    - > rénovation des logements , etc.....
  - une commercialisation forte
  - une réorganisation de la proximité (7 agents de proximité et création d'un poste de management de la proximité qui est le responsable d'antenne).

Un nouveau point d'accueil commun va rapprocher les agents et favoriser une coordination du travail et leur permettra de ne pas être seul dans leurs locaux .
  - le développement social > point développé dans la suite du document

Compte tenu des évolutions sociétales, de l'absence des partenaires institutionnels, du retrait des associations souvent en difficulté financière, Vaucluse Logement se trouve de plus en plus seul à gérer des quartiers où la vie sociale se dégrade. Il apparaît donc nécessaire de développer en interne un nouveau type de métier comme celui de « coordonnateur de la vie sociale » ou « développeur social » .

➤ **La création d'un nouveau métier** en février 2011: « **coordonnateur-animateur** ».

Les missions du coordonnateur sont les suivantes :

- développer les liens avec les partenaires existants, attirer de nouveaux et inciter leur implantation dans le quartier (en cours via les rencontres, les réunions, la fondation VL qui évalue la pertinence des projets proposés par des structures)
- développer des actions collectives avec les partenaires, du type:  
« **pieds d'immeuble** »: cette manifestation culturelle et sportive (divers ateliers gratuits et ouverts à tous les résidents) a réuni le 16 mars 2011 de nombreux partenaires (centre social, ADVSEA, la CAF, la ville, VL...) et plus de 200 résidents (adultes, jeunes et enfants). Ce fut un événement fort qui a mobilisé une partie de la population toutes générations confondues et qui a eu l'intérêt de créer un 1<sup>er</sup> contact entre des jeunes « fauteurs de troubles » présents et participants pour quelques-uns et des éducateurs de l'ADVSEA.

« **paroles aux habitants** » : une journée d'échanges entre les habitants et le centre social, qui a eu lieu le 12 avril 2011 pour entendre l'avis et les besoins des résidents sur les activités et les animations dans leur quartier

« **fête des voisins** » : soirée organisée par V.L et la CNL au cœur de la résidence qui a mobilisé peu d'habitants et essentiellement des jeunes enfants . Cet événement ne s'était pas produit depuis 3 ans! Manifestation à renouveler. VL ne veut pas abandonner malgré le faible taux de participation.

..... Et d'autres en cours de préparation (fête de la musique, fête pour Noël, etc...)

- Développer la communication avec les habitants :

Pour valoriser toutes les actions positives engagées sur le quartier, pour intégrer les habitants à la réflexion sur comment améliorer leur qualité de vie et les rendre acteurs dans leur résidence , les moyens et méthodes sont variés :

- **affichage dans les entrées** avant chaque événement

- **nouvelle lettre mensuelle** qui s'adresse aux résidents (1<sup>ère</sup> en mai ) → cf modèle

- **créer un « conseil de quartier » avec des correspondants de résidence** (liste de référents à contacter pour une 1<sup>ère</sup> rencontre fin juin)

- **porte à porte** chez les locataires avant chaque événement afin de les informer et de les inciter à participer à ce qui se passe dans leur quartier

- Développer de nouvelles approches et des services de proximité pour les résidents d'ici fin 2011:
  - **la location solidaire** : cohabitation entre étudiants et personnes âgées > recherche de méthodes et moyens pour attirer les étudiants, pour mettre en place la cohabitation basée sur le principe d'échange de service , etc....
  - **services aux personnes âgées** : comment répondre aux besoins et aux attentes exprimés par des résidents âgés. Cette population représente ¼ des titulaires de bails (taux supérieur à la moyenne de notre parc ).

VL a décidé de leur proposer une mise à disposition d'un local pour qu'elles puissent recommencer à sortir de chez elles et se retrouver pour discuter, jouer , danser.....
- Re-mobilisation et re-motivation du personnel de proximité qui travaille dans des conditions difficiles (tensions, non respect de leur travail, agressivité et agressions des jeunes et de certains résidents, las de vivre dans cette ambiance d'insécurité quotidienne...).
  - Le coordonnateur **relie les 2 résidences** qui se partagent un même territoire mais qui ne vivent pas les mêmes faits (à St Jean : 0 vacants, pas ou rares dégradations des halls d'entrée, convivialité entre voisins, pas d'incidents graves, pas de regroupement de jeunes , etc...). Donc, les actions collectives sont volontairement organisées pour les 2 résidences afin de rapprocher les habitants d'un même quartier, d'éviter la distinction et de creuser un fossé entre les immeubles.

- Le coordonnateur est **un renfort humain et technique** pour l'équipe de terrain qui a une vision pessimiste du quartier. Donc il faut accompagner les agents à retrouver espoir, à croire à nouveau en ce qu'ils font et ce que font leurs collègues .

- Il **écoute et analyse les attentes, les propositions ..... des locataires** .

Une évaluation des réclamations des locataires a pu être faite par une grille proposée à l'équipe de proximité et à compléter pendant 1 mois. Il en ressort que les résidents ne viennent plus se plaindre des troubles divers causés par des bandes de jeunes mais plus pour des problèmes techniques, comme si les divers troubles (tapage nocturne, dégradations, insultes ....) faisaient partie de leur cadre de vie quotidienne?!

La mise en place du conseil de quartier d'ici juillet facilitera les échanges et la coopération entre VL et les résidents.



## 3 - Conclusion

- La **mission en cours depuis 4 mois** a déjà apporté des résultats et mérite d'être poursuivie pour les maintenir et en réaliser d'autres > **volonté de prolonger** le contrat de 6 mois (1 an en totalité)

La question de pérenniser ou non ce nouvel emploi se pose ?!

- Les **premiers résultats apparus** : relance partenariat / actions collectives – animations dans la résidence (alors que la dernière animation remontait à mai 2008 pour la fête des voisins)/ relance de la vie sociale (participation des habitants aux changements, partenaires présents, projets d'associations en phase de sélection par la fondation VL, etc..) et Vaucluse Logement investit fortement dans tous les domaines (le bâti, la commercialisation, le personnel ....) **pour voir un retour à la Paix sociale et une ré-appropriation du territoire par les habitants, le bailleur et les partenaires .**