

Compte rendu de la demi-journée du 16 février 2000

La place des habitants dans les actions de
gestion de proximité

Etat/DDE/Grand Lyon/Région Rhône-Alpes/ARRA HLM

**Document réalisé par Nicolas LUYTON
Février 2000**

SOMMAIRE

Présentation du dispositif de gestion de proximité dans l'agglomération lyonnaise

La GSUP, c'est quoi ?

Lotfi DEBBECHE, Chef de projet DSU Grand Lyon

Présentation de l'expérience menée dans le quartier des Grolières à Vaulx-en-Velin

Les Grolières, une bonne échelle pour la gestion de proximité

Grille d'évaluation : la mise en place d'un questionnaire destiné aux habitants

Le livret d'accueil du nouveau locataire

Intervention de Saadia BAHIR, agent de développement Habitat

Présentation des actions menées par l'OPAC de l'Isère

L'évolution de l'organisme HLM

Le traitement des réclamations : instauration d'un dispositif spécifique et d'un logiciel

Les binômes dans les agences

Intervention de Roselyne MAILLE, responsable de la gestion locative et des agences décentralisées

Les actions de gestion de proximité impliquant les habitants

Recensement des actions sur 13 sites de l'agglomération lyonnaise

L'information en direction des habitants

L'expression des habitants

L'implication des habitants

Intervention de Nicolas LUYTON, service DSU au Grand Lyon

5. Synthèse des actions menées et mise en perspective de l'implication des habitants

L'objectif de la gestion de proximité concernant les habitants, c'est quoi ?

L'évolution des métiers des professionnels des organismes HLM

Qu'est-ce que l'implication ?

Intervention de Barbara ALLEN, directrice de recherche au Centre Scientifique et Technique du Bâtiment

REMERCIEMENTS

Les organisateurs de cette demi-journée tiennent à remercier les intervenants, pour leur disponibilité et leur présentation :

- **Saadia BAHIR** agent de développement territorial Vaulx-en-velin Sud, DSU VAULX-EN-VELIN

Mairie annexe 32, Rue Alfred de Musset
69120 VAULX-EN-VELIN
Tél / fax: 04.72.37.53.15

- **Roselyne MAILLE**, directrice de la gestion locative et des agences décentralisées à l'OPAC 38

47, Avenue Marie REYNOARD
38000 GRENOBLE
Tél : 04.76.20.50.80
Fax : 04.76.09.43.46

- **Barbara ALLEN**, directrice de recherche au Centre Scientifique et Technique du Bâtiment

4, Avenue Recteur Poincaré
75016 PARIS
Tél : 01.40.50.28.28

Présentation du dispositif de gestion de proximité dans l'agglomération lyonnaise

Lotfi DEBBECHE, chef de projet DSU Grand Lyon

La gestion de proximité, c'est quoi ?

Les objectifs opérationnels

- Améliorer l'accueil des habitants locataires
- Renforcer la présence humaine auprès des habitants
- Renforcer les fonctions de maintenance/entretien
- Apporter des réponses localisées au sentiment d'insécurité
- Renforcer l'attractivité des logements et lutter contre la vacance
- Améliorer la vie quotidienne et l'environnement des habitants/locataires

La convention de gestion sociale et urbaine de proximité

Un projet de gestion de proximité est formalisé dans le cadre d'une convention partenariale détaillant le fonctionnement actuel, les améliorations à apporter, les financements, le pilotage, le suivi et l'évaluation.

Quelques actions à titre d'exemple

Petits travaux sur l'habitat

- Remise en état des logements (dispositif *CEPRELS de l'ARRADEP*).
- Petits travaux sur le bâti (parties communes et halls d'entrées)

Actions sur les espaces extérieurs

- Entretien (maintenance des espaces, enlèvement des encombrants)
- Petits travaux (mobiliers urbains, aires de jeux, signalétique, ...etc.)

Renforcement du personnel

- Dispositif PRESENCE Propreté et Tranquillité de l'ARRADEP
- Médiation (gestion des conflits, suivi des incivilités, écoute des habitants)
- Gardiennage/maintenance (mutualisation des moyens)
- Autres (agent d'ambiance, accueil des jeunes, agent de développement)

Actions d'animation principalement sur les pieds d'immeubles

Animations des LCR ou à destination des jeunes

Formation

Gardiens, interservices, copropriétaires

Diagnostic/Evaluation

Enquêtes, observatoires, évaluation, suivi et montage des conventions, implication des habitants et accueil des nouveaux arrivants

Pilotage et modalités de mise en œuvre

- Instances locales de gestion de proximité
- Comité de suivi au niveau de l'agglomération qui vise à veiller à l'application d'une méthode d'élaboration d'un projet local de gestion de proximité

Ce projet combine l'amélioration à moyens égaux, la clarification des rôles et éventuellement la modification des charges. A terme, certaines actions peuvent être pérennisées.

Le comité de suivi

**Communauté urbaine de Lyon,
Etat
Direction Départementale de l'Équipement
Association Régionale Rhône-Alpes HLM
Région Rhône-Alpes.**

Ce comité se réunit chaque mois.

En 1999, 10 sites de l'agglomération lyonnaise sont concernés par un dispositif GSUP :

Avec une convention de gestion de proximité

Bron - *Parilly*

Décines - *Le Prainet*

Lyon 8^{ème} - *Mermoz/Langlet-Santy/États-Unis*

Lyon 9^{ème} - *La Duchère*

Oullins - *La Saulaie et le Golf*

Rillieux-la-Pape - *Ville Nouvelle*

Saint Fons - *L'Arsenal*

Vaulx-en-Velin – *GPU*

Vénissieux – *Les Minguettes*

Villeurbanne – *Saint-Jean/Les*

Buers/Les Brosses

D'autres sites sont concernés par des actions de gestion de proximité en dehors d'une convention spécifique :

Lyon 1^{er} - *Les Pentes de la Croix-Rousse*

Lyon 3^{ème} - *Moncey*

Saint-Fons - *Les Clochettes*

Saint-Priest - *Bel-Air Diderot*

En 2000, 12 nouveaux sites sont concernés

Bron - *Terraillon*

Fontaines-sur-Saône - *La Norechal*

Lyon 1^{er} - *Les Pentes de la Croix Rousse*

Saint-Fons - *L'Arsenal*

Saint-Priest - *Bel-Air*

Lyon 9^{ème} - *Le Vergoin*

Neuville-sur-Saône - *Quartiers Nord*

Saint-Genis - Laval – *Les Basses Barolles*

Financements :

Organismes HLM, Etat, Communauté urbaine de Lyon, Villes, Région et autres (CAFAL, CDC,...etc.).

Des diagnostics sont en cours sur certains sites de catégorie 1 composé de copropriétés dégradées.

En 1998, 7 sites sont concernés pour un coût de 28 MF.

En 1999, 10 sites sont concernés pour un coût de 55 MF.

En 2000, 22 sites sont concernés pour un coût de 90 MF

Présentation des actions menées dans le quartier des Grolières à Vaulx-en-Velin

Saadia BAHIR, agent de développement Habitat

LES GROLIERES

Une bonne échelle pour la gestion de proximité

LE CONSTAT INITIAL

- Quartier introverti
- Domanialités non définies
- Manque de visibilité et de lisibilité spatiale
- Espaces extérieurs non hiérarchisés
- Absence de logique de fonctionnement en terme d'usage social
- Espaces extérieurs mal entretenus
- Manque de stratégie commune de gestion de proximité
- Isolement du personnel de proximité
- Faible implication des habitants

LES OBJECTIFS

Un projet de requalification urbaine

- Désenclavement
- Ouverture du quartier
- Intervention sur la densité urbaine
- Nouvelle centralité
- Meilleure lisibilité spatiale

Un regroupement inter-organismes des bailleurs

Maintien des locataires en place

- Renforcement de la gestion commune de proximité
- Renforcement de la communication avec les locataires
- Amélioration du service rendu aux habitants (entretien et propreté)

Amélioration de l'attractivité du quartier

- Accompagnement des nouveaux locataires
- Remise en état de logements avant relocation

LES MOYENS

- Un projet urbain partenarial (Etat, Grand Lyon, Ville et bailleurs)
- Désignation d'un référent par quartier dans le cadre de l'association HLM VAULX
- Création d'un poste d'agent de développement attaché aux bailleurs sociaux

Grille d'évaluation : la mise en place d'un questionnaire destiné aux habitants

Objectifs

- S'interroger sur l'attractivité du quartier au sens global et essayer de comprendre les vrais mécanismes qui expliquent le phénomène de la vacance dans ce quartier
- Rencontrer les habitants sortants et entrants, connaître leurs demandes et entendre leurs arguments, leur vécu dans le quartier
- Evaluer le degré de satisfaction de ces locataires
- Repérer les dysfonctionnements
- Etablir des scénarios communs pour améliorer les services dans le quartier et le cadre de vie des habitants

Méthode

Deux questionnaires : les motifs de choix des nouveaux arrivants et les motifs de départ des habitants des quartiers

- Communication à l'agent de développement des listes des locataires sortants et entrants des bailleurs
- Prise de rendez-vous par téléphone ou contact direct
- Organisation des rencontres directement dans les domiciles des locataires

Appréciations

- Difficultés à joindre certains locataires sortants (absence, ...etc.)
- Réticence des locataires sortants à répondre au questionnaire (trop tard maintenant)
- Généralement, les locataires expriment ouvertement leurs sentiments et leurs appréciations sur le quartier

Résultats

Attractivité du quartier : les motifs du choix

- Proximité des services : transports en commun, commerces, marchés, ...etc
- Etat du logement
- Etat de l'immeuble et des façades extérieures

Les motifs de départ

- Propreté des parties communes et des espaces extérieurs
- Entretien technique et gestion des réclamations
- Charges
- Troubles de voisinage
- Communication avec les bailleurs

Observations

La perception du quartier est paradoxale, un sentiment de rejet du quartier, dégradations, vandalisme, insécurité, saleté, non reconnaissance des responsables gestionnaires, et en même temps un sentiment d'attachement très fort au quartier.

Contrairement aux idées reçues, l'insécurité ne représente pas le premier motif de départ des locataires. Elle n'est jamais abordée comme le seul motif mais toujours associée à d'autres facteurs.

La dégradation, la non propreté et le manque d'entretien constituent des facteurs déterminants dans le départ de plusieurs locataires.

Les charges trop élevées et non expliquées restent des éléments mal perçus.

On relève un sentiment de non reconnaissance et d'isolement.

Le livret d'accueil du nouveau locataire aux Grolières

Objectifs

- C'est une action commune de commercialisation et de communication destinée aux locataires en place et aux nouveaux arrivants
- Favoriser l'intégration des nouveaux arrivants
- Valoriser l'image du quartier
- Renforcer la communication entre bailleurs et habitants
- Renforcer la communication entre personnel de proximité et habitants

Méthode

Contenu

- 1 fiche concernant le personnel de proximité
- 2 fiches concernant chaque bailleur
- 4 fiches sur les différents services publics
- Une carte de localisation du quartier
- Un guide pédagogique commun à tous les bailleurs sur les charges, le loyer, le contrat de bail et quelques conseils pour bien vivre ensemble

Démarche

Ce document a pris en compte les différentes observations des habitants et du personnel de proximité rencontrés par l'agent de développement.

La diffusion de ce livret a été assurée par le personnel de proximité à l'ensemble des locataires. Cet outil a été accompagné d'un questionnaire pour évaluer l'impact et la réaction des habitants.

QUESTIONNAIRE D'EVALUATION « LIVRET D'ACCUEIL »

Objectifs

- Evaluer les besoins des habitants en matière de communication afin de repérer les niveaux sur lesquels il est important d'agir
- Recueillir les observations des locataires
- Identifier les principaux problèmes suscitant les demandes
- Connaître les capacités d'expression des habitants

Méthode

Contenu

- 2 questions fermées concernant l'intérêt et l'utilité des différents documents qui constituent le livret d'accueil
- 1 question ouverte qui permet aux habitants d'exprimer leurs demandes ou appréciations

Démarche

Ce questionnaire a été diffusé en accompagnement du livret d'accueil.

Après avoir répondu aux questionnaires, les habitants les ont transmis aux agents de proximité qui les ont communiqués à leur tour à l'agent de développement.

Résultats

133 réponses à l'échelle du quartier dont :

- 39 réponses pour HMF soit 54.2% des locataires
- 33 réponses pour l'OPAC du Grand Lyon soit 47.1% des locataires
- 4 réponses pour l'OPAC de Villeurbanne soit 7% des locataires
- 24 réponses pour la SACOVIV soit 42.1% des locataires
- 33 réponses pour la SEMCODA soit 47.4% des locataires

La grande majorité des habitants a répondu à ce questionnaire. Ceci peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

- Une grande mobilisation des agents de proximité qui ont voulu s'inscrire dans un autre rôle relationnel
- Une volonté de la part des habitants de s'exprimer sur un quartier en transformation
- Une action de communication qui a été appréciée par un grand nombre de locataires
- La fiche concernant le rôle, les tâches et les horaires du personnel de proximité a suscité l'intérêt de la majorité des locataires enquêtés
- La majorité des demandes formulées par les locataires concernent les carences liées à l'entretien technique

Présentation des actions menées par l'OPAC de l'Isère

Roselyne Maille, responsable de la gestion locative et des agences décentralisées

L'évolution de l'organisme HLM

Le traitement des réclamations

La gestion de proximité et la satisfaction du locataire restent les objectifs majeurs à l'OPAC 38. En effet, le facteur clef du succès demeure le locataire.

Pour ce faire, il a été important de mettre en œuvre un traitement de la réclamation le plus fiable possible (Cf. les 2 pages de logigrammes qui expliquent le dispositif spécifique). C'est ainsi que parmi les procédures écrites figure celle de la réclamation qui décline diverses étapes à respecter depuis la réception et l'enregistrement en passant par l'accusé de réception au locataire, l'intervention et son suivi. Par ailleurs, d'autres indicateurs nous informent dans les délais de traitement de la réclamation par groupe et par nature. Il est important de pouvoir analyser ensuite les dysfonctionnements ou les écarts.

En 1998, ce dispositif a permis de traiter 13 000 réclamations. En 1999, elles se sont élevées à 14 000.

L'OPAC adoptera très prochainement un logiciel informatique permettant d'améliorer l'efficacité du traitement des réclamations.

La mise en place de binômes dans les agences

En matière de proximité, les agences ont développé des permanences sur leurs groupes les plus sensibles : 51 permanences réalisées par le binôme chargé du secteur.

Qu'est ce que le binôme ?

- 1 assistant de secteur
- 1 assistant de gestion de locative

Ils sont chargés d'un même secteur.

Même si chacun garde la spécificité de sa fonction, la polyvalence joue un rôle fondamental dans leurs interactions, l'appréciation des objectifs fixés et à réaliser, la compréhension totale du rôle de l'autre, enfin une transversalité qui joue largement dans la baisse de la vacance et des impayés, dans le suivi de la réclamation et la satisfaction du locataire.

1^{ère} page de logigramme

2^{ème} page de logigramme

Les actions de gestion de proximité concernant directement les habitants

Nicolas LUYTON, DSU Grand Lyon

Recensement des actions concernant directement les habitants sur 13 sites de l'agglomération lyonnaise

BRON – Parilly

DECINES – Le Prainet

LYON 1^{er} – Les Pentes de la Croix-Rousse

LYON 3^{ème} – Moncey

LYON 8^{ème} – Mermoz/Langlet-Santy/Etats-Unis

LYON 9^{ème} – La Duchère

OULLINS – La Saulaie & le Golf

RILLIEUX-LA-PAPE – Ville nouvelle

SAINT-FONS – l'Arsenal & les Clochettes

SAINT-PRIEST – Bel air/Alpes/Bellevue

VAULX-EN-VELIN – site GPU

VENISSIEUX – Les Minguettes

VILLEURBANNE – Saint Jean/Les Buers/Les

Brosses

Les actions de gestion de proximité concernant les habitants se répartissent en 3 catégories :

- actions **d'informations**
- actions visant à **l'expression des habitants**
- actions visant et permettant **l'implication des habitants**

On distinguera les actions suivant qu'il s'agisse

- de l'existant
- de perspectives
- de moyens

Informations en direction des habitants

l'existant

BRON *Parilly*

Informations ponctuelles (réunions publiques) des habitants dans le cadre du projet de démolition de l'UC6A afin d'associer le collectif d'habitants.

DECINES *Le Prainet*

Rencontres mensuelles bailleurs/habitants animées par la Confédération Syndicale des Familles de Décines. Chaque bailleur rencontre ses locataires pour répondre à toutes les questions relatives à l'habitat (logement, environnement, entretien).

LYON 3^{ème} *Moncey*

Informations régulières des habitants sur la requalification des espaces publics de Moncey : réunion publique, groupe de travail restreint, ... etc.

OULLINS *La Saulaie*

Diagnostic et visites du quartier avec les locataires de l'OPAC du Rhône sur la réfection des espaces extérieurs et des parties communes.

RILLIEUX-LA-PAPE	Expérimentation sur le quartier de la Velette dans le cadre du dispositif PRESENCE Propreté, qui a permis de repositionner 3 chargés d'immeuble de l'OPAC de l'Ain pour renforcer le contact avec les habitants. Création d'un local pour gardiens pour informer les habitants sur toutes les questions relatives à l'habitat.
SAINT-FONS <i>L'Arsenal et les Clochettes</i>	Conseils de quartier se réunissant trimestriellement en présence des élus et des collectifs d'habitants permettant une information permanente des habitants.
SAINT-FONS <i>Arsenal</i>	Permanence hebdomadaire au local DSU de l'Arsenal pour répondre à toutes les questions relatives à la vie du quartier (EMOUS, CLS, CCPD, agents de proximité, chargée de gestion de proximité, organismes HLM, associations d'habitants).
VAULX-EN-VELIN	Informations des habitants par les bailleurs sur toutes les questions techniques et budgétaires relatives au logement. Cette information est mise en place à la demande des habitants.
VENISSIEUX	Fonctionnement de conseils de quartier dans de nombreux sous-quartier des Minguettes. Fonds de travaux urgents utilisés en fonction des visites de terrain avec les habitants.
VILLEURBANNE	Réunions mensuelles des 4 conseils de quartier avec l'équipe de maîtrise d'ouvrage urbaine et sociale pour informer les habitants sur les travaux sur les espaces extérieurs. Travail de l'agent de développement dans le quartier du Tonkin pour recueillir les doléances, pour écouter et informer les habitants sur les questions relatives à la vie du quartier. Programme d'Intervention pour Petites Améliorations de la Ville utilisé en fonction des demandes des habitants.

Les perspectives

LYON 8 ^{ème} <i>Mermoz</i>	Formation d'habitants-relais pour servir d'intermédiaire entre les habitants et les techniciens.
LYON 9 ^{ème} <i>La Duchère</i>	Poursuite de la formation des habitants sur le fonctionnement des copropriétés.
OULLINS <i>La Saulaie</i>	Mise en place d'un agent de développement Habitat sur des fonctions de contact habitants.
SAINT-FONS <i>Les Clochettes</i>	Améliorer la lisibilité du dispositif et le contact avec les habitants en instaurant un interlocuteur unique au niveau de la commune.
SAINT-PRIEST <i>Bel Air/Diderot</i>	Montage des "marches" exploratoires en soirée sur le quartier associant les habitants et les services techniques sur les questions d'entretien des espaces extérieurs et de sécurisation d'espaces. Mise en place d'un fonds de travaux pour les espaces extérieurs orienté suivant les demandes habitants sur le quartier Bel Air. Actions d'information et de sensibilisation au cadre de vie.

VENISSIEUX
Montage de groupes territoriaux (institutions & associations) pour servir de relais au dispositif de gestion de proximité et aux conseils de quartier.

les moyens

LYON 1^{er} *Pentes*
Information des habitants sur l'entretien des espaces extérieurs par une équipe de 9 agents de proximité mise en place fin 1999.

LYON 3^{ème} *Moncey*
Mise en place de 2 équipes d'agents de vie sociale dans le cadre du dispositif Présence Tranquillité.

LYON 8^{ème} LYON 9^{ème}
SAINT-FONS *L' Arsenal
et les Clochettes*
Deux chargées de gestion de proximité pour relever les dégradations et informer les habitants sur l'entretien et le cadre de vie

VAULX-EN-VELIN
Coordinateur chantier à Thibaude qui informe les habitants sur le déroulement du chantier. Il fait l'objet d'une demande de maintien par les habitants.

Expression des habitants

l'existant

BRON *Parilly*
Réalisation d'un diagnostic partagé avec les habitants pour le montage d'une action en direction des jeunes adultes.

LYON 8^{ème} *Mermoz*
Réalisation d'enquêtes de satisfaction sur Mermoz Nord et Mermoz Sud.
Fonctionnement d'une commission cadre de vie ouverte aux habitants intéressés par la vie du quartier et pour repérer les dysfonctionnements.
Elargissement de la commission mixte OPAC du Grand LYON/comité de locataires sur Mermoz Nord et sur Mermoz Sud sur les problèmes du cadre bâti.

OULLINS *La Saulaie*
Fonctionnement de 2 conseils de quartier au Golf et à la Saulaie pour favoriser le remontée des informations et des demandes des habitants et qui changent de lieux de réunions.

RILLIEUX-LA-PAPE
Réalisation d'une enquête auprès de 50 habitants sur la gestion urbaine des quartiers.

Mise en place d'un fonds de travaux urgents pour intervenir sur les espaces extérieurs en fonction des demandes des habitants formalisées dans les comités de quartier.

Mise en place de 5 observateurs de quartier, employés par la Ville, chargés de mener des enquêtes sur les usages des espaces extérieurs et de servir de lien avec les comités de locataires.

SAINT-PRIEST
Bel Air/Diderot
Réalisation d'un diagnostic préalable à une convention de gestion de proximité, sur la base de 110 entretiens réalisés dans la rue et de 40 entretiens approfondis.

Perspectives

BRON <i>Parilly</i>	Association des habitants aux commissions habitat et espaces extérieurs.
LYON 9 ^{ème} <i>La Duchère</i>	Réalisation d'une enquête de satisfaction sur le cadre de vie.

Implication des habitants

l'existant

LYON 1 ^{er} <i>Pentes</i>	Commission cadre de vie ouverte aux bailleurs sociaux, aux comités de locataires et conseils syndicaux.
LYON 8 ^{ème} <i>Mermoz</i>	Le comité de locataires et le centre social Laënnec se sont engagés dans une démarche d'accompagnement des locataires sur le fonctionnement des allées et repérage des modes d'implication des habitants.
OULLINS <i>La Saulaie</i>	Réunion d'un groupe de mères de familles issue du projet de résidence de l'OPAC 69 pour réfléchir aux problèmes des écoles.
SAINT-FONS <i>L' Arsenal & Les Clochettes</i>	Les collectifs d'habitants ont participé à la réalisation d'un document sur les espaces extérieurs "Qui fait quoi ?" et à l'installation d'aires de jeux.
VAULX-EN-VELIN	Instauration d'un groupe de travail sur l'habitat associant les bailleurs et les représentants des habitants sur les quartiers du Nouveau Mas (Analyse des charges et élaboration d'un carnet de santé du logement).

Perspectives

SAINT-FONS <i>L' Arsenal</i>	Entretien de jardins de proximité par les habitants et des espaces de pieds d'immeubles
---------------------------------	---

Synthèse

- Le contact avec les habitants ne se limite pas aux actions de gestion de proximité mais participe à l'ensemble du travail de développement social urbain.
- Les actions concernant les habitants se résument principalement à de l'information ($\frac{2}{3}$ des actions), et peu à de l'expression ou à de l'implication des habitants.
- On distingue des lieux informels et des lieux formels d'information des habitants.
- L'implication des habitants s'effectue sur un projet précis.
- Cette information se fait parfois dans des comités Cadre de Vie, associant des collectifs d'habitant (rencontres avec les services intervenants sur les quartiers).
- Les personnels chargés d'entretien sont les fournisseurs d'informations au quotidien auprès des habitants.

Intervention de Barbara ALLEN, directrice de recherche au Centre Scientifique et Technique du Bâtiment et quelques éléments du débat entre les participants

Cette intervention a mis en lumière trois points :

L'objectif de la gestion de proximité concernant les habitants, c'est quoi ?

L'information directe et permanente des habitants est une nécessité que l'on doit intégrer dans le travail de développement social urbain. Il s'agit d'informer les habitants et l'ensemble des personnels de proximité.

La gestion de proximité concerne à la fois le quotidien et la durée.

Il est possible de distinguer 4 niveaux pour les actions en direction des habitants :

- **L'information.**
- **La connaissance approfondie des locataires** (par exemple par un responsable de secteur) permettant l'adoption d'une gestion adaptée au site.
- **La relation avec les locataires** permettant la prise en compte de l'occupation sociale actuelle. Cela met en avant le rôle central occupé notamment par les gardiens et l'ensemble des personnels de proximité.
- **L'implication des habitants.**

Face à la volonté de quitter les quartiers sensibles, on doit s'interroger sur les motivations des habitants pour rester dans ces quartiers. La **dimension relationnelle** des organismes HLM avec leurs locataires relève des personnels de proximité.

La question de la participation est éminemment conflictuelle et culturelle (différences nombreuses selon que l'on est professionnels ou habitants). On remarquera que l'on discute à nouveau de la place des habitants sans qu'ils soient présents !

L'évolution des métiers des professionnels des organismes HLM

Les rôles des gardiens et de l'ensemble des personnels de proximité sont divers : structuration des relations avec les locataires, la veille et le contrôle du territoire notamment avec les enfants et les jeunes adultes, ...etc.

Le rôle des gardiens est essentiel dans le fonctionnement des quartiers, notamment le fonctionnement social. Toutefois, il est nécessaire de prendre conscience qu'ils s'inscrivent également dans une logique propre à l'organisation des organismes HLM. La gestion de proximité se joue également sur l'évolution des métiers. Face à la complexité des situations auxquelles ces professionnels sont confrontés, la gestion de proximité doit s'inscrire dans ce mouvement général d'évolution du mouvement HLM.

Le sens de l'installation du nouvel arrivant se joue sur les relations sociales qui se structurent par la présence des personnels de proximité. Dans les travaux du CSTB, on retrouve une constante : les relations sociales justifient bien souvent le fait d'habiter là et pas ailleurs.

Les pratiques de gestion des organismes HLM, des collectivités territoriales ou des services de l'Etat sont un mode de structuration des relations avec les habitants/locataires.

Qu'est ce que l'implication ?

Impliquer, c'est prendre part à. La question de l'implication révèle en fait le problème de la prise de décision et de la pérennité des actions ayant permis l'implication des habitants. Les actions impliquant les habitants sont forcément temporaires.

Dans les pays scandinaves, certaines décisions sont prises avec les habitants, d'autres où ils sont simplement consultés et d'autres enfin qui ne relèvent que des bailleurs sociaux. Or, en France, est-on prêt à ouvrir la prise de décision aux habitants, même si ce n'est que sur certains points ? Bref, est-on prêt à adopter des modalités différenciées d'association des habitants ?