

**MOTS CLÉS :** Gup, résidentialisation, participation des habitants



**ACTIS, Agence Teisseire**  
5 avenue Paul Cocat  
38100 Grenoble  
Tél. : 04 76 25 90 60  
[www.actis.fr](http://www.actis.fr)

• GRENOBLE • ACTIS AGENCE TEISSEIRE

## DES LOCATAIRES S'IMPLIQUENT DANS LA GESTION DE LEUR QUARTIER

En 2005, Actis, office public de l'Habitat de la région grenobloise, a créé un poste de chargé de gestion des unités résidentielles pour le quartier Teisseire de Grenoble. La mission de ce dernier est de faire en sorte que les habitants s'approprient leur résidence et leur quartier pour un « mieux vivre ensemble ». Avec le projet urbain, les réhabilitations et les résidentialisations, le quartier change et Actis souhaite que ses locataires s'impliquent dans la gestion de leur résidence. Le bailleur social adopte une nouvelle attitude, dialogue avec ses locataires, va au devant de leurs préoccupations dans le but de favoriser une nouvelle dynamique et d'autres pratiques.

**L**e quartier Teisseire à Grenoble a été construit dans les années 1950 : 7 tours et 33 petits immeubles, soit 1 200 logements. Ce quartier de 3 000 habitants qui touche le centre ville, souffre de stigmatisation et fait l'objet d'un programme de rénovation urbaine qui doit s'achever en 2012-2014. La mise en œuvre de ce projet urbain est une opportunité pour le bailleur de redéfinir sa gestion, de revoir ses pratiques en travaillant avec les habitants, en leur donnant un véritable rôle. Certains résidents vont ainsi se réunir au sein de comités de résidents, voire devenir des référents, c'est-à-dire des interlocuteurs privilégiés du bailleur.

### LA REDÉFINITION DES ESPACES

Depuis 1998, le projet urbain piloté par l'architecte et urbaniste Philippe Panerai a permis de résidentialiser petit à petit les immeubles du quartier pour les trans-

former en 29 unités résidentielles, auxquelles il faut ajouter 3 copropriétés et 1 tour de logements étudiants gérée par Arpej<sup>1</sup>. Cette transformation comprend la réhabilitation de l'intérieur des logements, des travaux d'embellissement à la carte à hauteur de 1 500 euros par appartement. Les travaux concernent également les façades et les halls, les cages d'escalier, la remise aux normes de l'électricité, l'installation d'interphones et de paraboles en toiture et la création de balcons. Les espaces sont redéfinis, il s'agit de mieux distinguer l'espace privé de l'espace public par l'installation de barrières séparatives. Une redéfinition du foncier (avec une convention de mise à disposition de ce foncier à Actis par la ville) a été effectuée pour que chaque unité résidentielle dispose d'espaces privatifs : des espaces verts collectifs, des jardins privatifs et des places de parking. En confiant chaque chantier de réhabilitation à des architectes différents, Actis souhaite modifier l'aspect uniforme des bâtiments, favoriser la naissance d'une identité résidentielle propre à chaque unité.

La création de l'unité résidentielle doit permettre la transformation et le changement des habitudes des résidents dans le rapport à leur environnement immédiat. Elle doit s'accompagner d'un changement dans les usages et les comportements.

Pour Philippe Panerai, ces unités favorisent la responsabilisation des habitants par des dispositions leur permettant de prendre en charge leur espace domestique et donc de « restaurer une autorité des habitants sur l'espace, qui pourra ensuite s'étendre à l'espace public<sup>2</sup> ».

Pour accompagner cette « responsabilisation » des habitants, pérenniser les réhabilitations déjà engagées et encourager de nouvelles pratiques dans les équipes des agences de proximité d'Actis, la direction territoriale d'Actis et l'agence décentralisée de Teisseire se mobilisent et créent un poste de chargé de gestion des unités résidentielles. Le projet reçoit des financements de l'État, de l'agglomération et de la commune de Grenoble. Il est prévu qu'il s'achève en 2011. Mounira Dabaji, déjà membre de l'équipe de l'agence décentralisée Actis de Teisseire, est recrutée pour :

- mettre en place des comités de résidents,
- dynamiser et pérenniser les modes d'appropriation des habitants,
- assurer le partenariat local pour les problèmes de gestion urbaine de proximité,
- assister l'équipe de proximité de l'agence dans la mise en place de nouvelles pratiques,
- assister le chef d'agence pour l'élaboration des conventions de gestion.

Quand elle est nommée, Mounira Dabaji se trouve confrontée à trois types d'unités résidentielles ; 14 sont créées, 3 sont en cours et 12 sont en projet. Elle devra donc adapter sa méthodologie en fonction des résidences. L'objectif final, déjà cité, étant la responsabilisation des habitants par rapport à leur cadre de vie.

## LE PARTENARIAT LOCAL POUR UNE GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

Pour les 14 unités résidentielles déjà réhabilitées, l'intervention de Mounira Dabaji prend la forme d'une gestion urbaine de proximité, sans la nommer. En effet, la transformation et la recomposition des espaces à l'échelle du quartier sont une occasion de repenser les pratiques de chacun. De 2005 à 2008, Mounira Dabaji anime un diagnostic en marchant qui rassemble les partenaires acteurs du quartier, la communauté d'agglomération Grenoble-Alpes métropole, la ville de Grenoble (avec les services propreté, urbain, espaces verts...) et l'antenne décentralisée d'Actis de Teisseire. Ce diagnostic permet de repérer les espaces mal pris en compte par les services et prendre des décisions sur les interventions. Présente quotidiennement sur le quartier, Mounira Dabaji fait deux tours de

quartier par semaine, constate les dysfonctionnements, les dégradations et prévient par téléphone les services de la ville ou de la métropole qui doivent intervenir. « Une relation de confiance s'est nouée entre nous, on s'entraide », constate-t-elle. Au-delà de l'entraide, différentes actions en lien avec les préoccupations quotidiennes des locataires sont organisées chaque année : sensibilisation sur le tri, sur les encombrants, organisation d'un vide-caves sur le quartier, etc.

Avec la résidentialisation, il faut redéfinir les responsabilités de chacun. Actis doit entretenir de nouveaux espaces verts. En 2007, le service des espaces verts de la ville de Grenoble forme les agents d'Actis à l'entretien des unités résidentielles. Mounira Dabaji participe d'une part à la réalisation d'une convention de gestion des unités résidentielles qui formalise la répartition des tâches entre Actis et la ville et, d'autre part, à la convention financière qui évalue sur chaque unité le montant des prestations de nettoyage et d'entretien des espaces verts qui seront à la charge des locataires et définit la participation financière de la ville pour alléger ces nouvelles charges de manière dégressive.

Une convention de gestion urbaine de proximité portée par la ville est venue s'ajouter. Elle concerne tous les quartiers de Grenoble. « Avec cette formalisation de la GUSP par la ville, les acteurs de terrain se sentent parfois dépossédés. Avant il suffisait d'un coup de fil pour que la ville intervienne, c'était fluide ; aujourd'hui, il y a des protocoles d'intervention, il faut remplir des fiches... »

## IMPULSER UNE DYNAMIQUE DE GESTION PARTICIPATIVE

L'intervention technique sur les bâtiments est une compétence que les bailleurs sociaux maîtrisent. En revanche, ils sont plus démunis sur l'accompagnement des habitants. Comment modifier le regard des locataires sur leur bailleur ? Comment mobiliser des locataires, leur donner envie d'assister à des réunions alors qu'ils ont parfois nourri de la rancune vis-à-vis de leur bailleur ?

Aussi, en 2005, quand Mounira Dabaji prend son poste, elle doit développer une dynamique d'habitants autour de la gestion de l'unité résidentielle rattachée à chaque immeuble qui s'appuyera sur la création d'un comité de résidents. Trois niveaux d'intervention différents sont à construire : pour les résidences à venir, les résidences qui viennent d'être livrées et celles qui le seront très prochainement, enfin les résidences déjà existantes. Pour ces dernières, la chargée de mission entreprend un travail de contacts personnalisés avec chaque habitant afin d'inciter le plus de locataires à participer à un comité de résidents.

Pour les unités résidentielles en cours ou en projet de réalisation, Actis décide d'un plan d'action en trois phases, censé

impulser une dynamique d'habitants sur chacune d'elles :

- un travail de sensibilisation dès la phase de l'enquête, avec des visites accompagnées de résidences existantes et la construction d'un groupe de résidents ;
- une phase concertation – présentation des projets et des travaux, destinée à susciter la participation et la présence aux réunions des locataires, à communiquer sur le projet et à créer une interface locataires/maîtrise d'œuvre/agence/direction du Développement ;
- une phase de livraison et gestion des unités résidentielles, moment de travail sur le règlement intérieur, la communication, la modification des usages, le soutien aux initiatives.

La ville de Grenoble et Actis se sont engagés dans d'importants travaux sur chaque unité résidentielle du quartier : aux dix-huit mois de travaux de réhabilitation de l'immeuble, s'ajoutent trois mois pour l'aménagement extérieur de l'unité. Actis démarre un processus de concertation en lançant d'abord une enquête individuelle avec la ville auprès de tous les locataires bénéficiant d'une future réhabilitation, pour recueillir leurs points de vue sur leur logement, leur immeuble, leur environnement. Mounira Dabaji va à la rencontre des habitants, mène des enquêtes, et grâce à ses connaissances linguistiques, peut dépasser les barrières de la langue.

La restitution globale de l'enquête et la concertation avec les locataires est organisée par la direction territoriale. Des affiches sont mises en place dans les halls. Deux jours avant la réunion, « Madame Mounira », comme l'appellent les habitants, fait du porte-à-porte chez tous les locataires pour susciter leur participation à la réunion, discute avec eux pour faire le point sur leurs difficultés afin qu'elles soient abordées lors de la réunion.

Pendant toute la phase du chantier de réhabilitation et de la création de l'unité résidentielle, la chargée de mission reste en lien avec les habitants. Il faut rappeler ici que les travaux se déroulent alors que les logements sont occupés. Les habitants ont besoin d'être rassurés et informés.

Lorsque les travaux sont terminés, Actis organise un pot de fin de chantier en partenariat avec les locataires, la ville de Grenoble, la direction du Développement et du Patrimoine au sein d'Actis, qui suit les réhabilitations et, toutes les entreprises du chantier. Ce moment, qui marque la fin du chantier et le commencement d'un travail collectif autour du mieux-vivre ensemble (création du comité de résidents) connaît un vif succès. Une jardinière vide est offerte à chaque ménage locataire qui la garnira ensuite avec les agents d'Actis, pour embellir son nouveau balcon.

Une campagne baptisée « Nostalgie » (deux photos du bâtiment – « avant travaux » et « après travaux ») sensibilise par ailleurs les habitants sur les transformations de leur résidence.

## DES COMITÉS DE RÉSIDENTS...

À partir de la concertation lancée en amont de la réhabilitation, l'objectif est de créer pour chaque unité résidentielle un comité de résidents qui capte au moins 30 % des locataires, ces derniers faisant ensuite le relais auprès de leurs voisins. Il s'agit de travailler avec eux sur le mieux-vivre ensemble dans la résidence : comment pérenniser les aménagements réalisés ? comment gérer ensemble ces nouveaux espaces collectifs ? comment faire en sorte que la vie dans la résidence soit plus agréable ? Les répercussions prévisibles sur les loyers sont débattues avec les représentants du bailleur.

L'aspect humain est essentiel, Mounira Dabaji est sollicitée et appréciée par les habitants. Elle entre chez eux, mais marque toujours une distance : « *Je ne gère pas l'individuel, je ne gère que le collectif* ».

Les réhabilitations terminées, le comité de résidents poursuit son activité et se réunit une à deux fois par an. Un compte-rendu des réunions est envoyé à tous les locataires. Mounira Dabaji apporte son soutien, mais encourage aussi à faire sans elle. « *Les locataires organisent eux-mêmes leurs réunions aujourd'hui. Maintenant qu'il y a 29 comités, et bientôt 33, je ne peux plus participer à toutes les réunions comme au démarrage. Les premières réunions n'ont pas été des plus simples, mais aujourd'hui après six ans de travail avec eux, les habitants se prennent en main. Avant, tout le monde parlait en même temps en réunion. Aujourd'hui on demande la parole.* » Pour favoriser la gestion participative, connaître les attentes et adapter les prestations à chaque résidence, le comité a été mis à contribution sur la question du nettoyage des parties communes. Des accords collectifs ont été signés : certains résidents font le choix d'entretenir leur hall, leurs escaliers, ou uniquement leurs paliers, moyennant une baisse de leurs charges. D'autres aspects sont aussi décidés collectivement : le nombre de place de parking, l'installation de portail électrique... Conformément aux objectifs d'Actis d'aller vers une gestion différenciée des unités résidentielles, chaque résidence fait ses propres choix.

## UNE NOUVELLE INSTANCE : LE COMITÉ DES RÉFÉRENTS

Un référent est désigné parmi les membres du comité de résidents pour représenter la résidence auprès d'Actis. Le référent devient l'interlocuteur privilégié d'Actis qui lui remet un téléphone portable, pour pouvoir échanger directement. « *C'est une vraie reconnaissance pour eux, ils s'investissent dans leur fonction et ce sont eux qui sollicitent Actis pour organiser des réunions sur des thèmes précis* », souligne Mounira Dabaji. « *Cette mobilisation des référents sur leur quartier montre que le processus d'appropriation initialement souhaité par Actis est bien engagé.* »

En 2010, 29 comités de résidents constitués avaient chacun 3 ou 4 référents, ce qui porte le nombre de référents à 70. Les référents se réunissent 2 à 3 fois par an au sein du comité des référents. Leur connaissance du quartier est mise en valeur : ils sont mis à contribution lorsque des groupes ou des personnalités extérieures souhaitent visiter le quartier, ils apportent ainsi leur témoignage sur les transformations qu'ils ont vécues.

## DES ACTIONS QUI RASSEMBLENT

Le comité des référents a élaboré une charte de bon voisinage qui a été soumise à chaque comité de résidents qui l'a personnalisée pour sa résidence. Lorsque la charte a été adoptée par le comité, les référents ont fait du porte à porte pour la présenter. Pratiquement tous les locataires l'ont signée. Dans cette charte, le bailleur comme les locataires prennent des engagements.

Chaque comité est invité à choisir collectivement un nom pour sa résidence. Les résidences sont ainsi rebaptisées : Les Petits-Cœurs, Les Myosotis, Les Amis, Arc-en-Ciel, Domaine du Soleil... Une plaque portant le nom de la résidence est déposée de manière solennelle en présence de représentants du bailleur et de la ville à l'occasion d'un pot convivial aux abords de la résidence.

Pour favoriser les liens, Actis a en outre mis en place une lettre de quatre pages destinée à tous les habitants, intitulée « Ma Résidence ». Actis s'y adresse à ses locataires, revient sur les manifestations passées, propose des photos, donne la parole à une personnalité du quartier. La mise en valeur des habitants passe aussi par le biais d'expositions des artistes du quartier. En 2007, dans le cadre de l'action « Nos résidents ont du talent », un habitant artiste peintre a exposé ses tableaux pendant deux mois, dans le hall de l'agence d'Actis. Enfin, les habitants se mobilisent pour participer à des actions conviviales comme le vide-caves, « Les 50 ans de Teisseire », ou encore l'action « Immeubles en fête » qui se déroule chaque année au mois de mai. Ils participent au concours de la ville de Grenoble « Balcons fleuris » qui s'étend à des quartiers situés hors du centre-ville.

Pour Mounira Dabaji, « cette mobilisation des habitants a fonctionné, car c'est toute une entreprise qui joue le jeu, répond aux attentes et soutient mon action. Aujourd'hui, le poste devient de plus en plus lourd, avec une cinquantaine de réunions par an ». Mais la transformation des pratiques du bailleur est en marche. Mounira Dabaji constate que l'on ne regarde plus les locataires de la même façon et que les résidents ne regardent plus leur bailleur de la même façon.

L'objectif pour 2011 est de mettre fin au poste de chargé de gestion des unités résidentielles, les missions de Mounira Dabaji étant reprises et réparties entre le chef d'agence, les chargés de clientèle et les chargés de patrimoine. ■

1. Arpej est une association qui a pour objet de faciliter l'accès à des logements fonctionnels adaptés aux besoins des étudiants. Elle gère notamment des résidences comme la résidence Univercity Cité de la Musique.

2. Extrait de la fiche expérience du CRDSU « La résidentialisation, remède au 'déficit d'urbanité' ? L'approche de Philippe Panerai », *Les cahiers du DSU*, décembre 2001.

Entretien réalisé par Cécile Fleureau

le 26 janvier 2011 avec :

• Mounira Dabaji,

chargée de gestion des unités résidentielles Teisseire à Actis

Conception maquette : Claire Péraro

Mise en page : Candice Vincent



CENTRE DE RESSOURCES

15, rue Catulienne – 93200 Saint-Denis

[www.professionbanlieue.org](http://www.professionbanlieue.org)