

Le quartier Pont-Blanc : l'initiative d'un bailleur social

Logirep, société anonyme d'HLM dont le patrimoine représente 23 000 logements, fait partie des bailleurs qui signeront en 2002-2003 des conventions de gestion urbaine de proximité dans plusieurs quartiers du département de la Seine-Saint-Denis. Celles-ci redéfiniront les missions des communes et des bailleurs concernant la cogestion des espaces extérieurs dans les quartiers d'habitat social. Dès 1996, Logirep expérimente la gestion de proximité sur deux sites, dans la volonté de décentraliser son action. Dans ce dessein, Logirep crée des « unités de gestion », antennes implantées au cœur du quartier qui, plus proches des locataires, permettent une gestion du patrimoine locatif adaptée à leurs besoins. En 1999, Logirep étend cette expérimentation à six nouveaux sites d'Île-de-France : Sevran, Nanterre, Saint-Denis, Bobigny, Montreuil-sous-Bois, Garges-lès-Gonesse. Pour favoriser le travail de proximité, il engage parallèlement une politique de concentration du patrimoine, vendant les logements isolés qui se trouvaient sur certains sites. La gestion de proximité repose sur ces unités de gestion.

À Sevran, le quartier Pont-Blanc regroupe 920 logements sociaux, gérés par Logirep, où vivent 4 800 personnes. Ce quartier comprend la « cité basse » (des bâtiments de quatre étages comptant 417 logements sur six hectares) qui a été construite en 1972 dans le cadre du programme social de relogement ; et la « cité haute », achevée en 1974 (tours construites sur un terrain de quatre hectares). Une unité de

gestion de Logirep y est implantée depuis janvier 1999 ; elle emploie huit gardiens, un agent technique, une conseillère en économie sociale et familiale, une femme de ménage et un responsable. Les services du siège de Logirep se consacrant aux attributions locatives, aux systèmes d'information, aux ressources humaines et aux contentieux, les unités traitent avant tout des tâches de gestion courantes : le recouvrement des loyers, les réparations quotidiennes, l'entretien des espaces verts, le nettoyage des parties communes... Leur rôle est également d'assurer un suivi technique des logements, mais aussi un suivi social des locataires, à la charge de la conseillère en économie sociale et familiale. Les relations avec les partenaires locaux sont aussi décentralisées à l'unité de gestion qui travaille avec la caisse d'allocation familiale (CAF), les services de la ville, les services départementaux... Cette décentralisation permet le développement d'actions adaptées au quartier.

Sans être indépendantes, ces antennes sont dotées d'un certain degré d'autonomie. Tous les deux mois, une réunion avec la CAF permet de pallier aux problèmes d'impayés. En partenariat avec la politique de la ville, l'unité de gestion de Pont-Blanc initie le développement de projet sur le quartier comme la création de jardins biologiques d'insertion sur un terrain en friche de Logirep avec l'Association pour la recherche d'alternatives à l'exclusion (APRAE)¹ ou l'implantation de l'asso-

¹ Voir la fiche d'expérience « L'environnement comme outil d'insertion : les jardins biologiques de Sevran »

ciation Défi Fripes qui remet à neuf des vêtements. La présence de l'unité de gestion permet aussi de traiter des problèmes spécifiques au quartier : le problème des caddies à l'abandon a par exemple été résolu avec Carrefour qui effectue un ramassage sur le quartier ; pour le bailleur signale les épaves à la mairie et à la police qui vient les enlever. Concernant la propreté, des aménagements d'horaires ont été nécessaires : l'entreprise de nettoyage qu'emploie Logirep effectue désormais une permanence le samedi midi et le dimanche soir pour répondre aux besoins du week-end.

Pour favoriser la gestion de proximité, Logirep s'est appuyé sur la présence des gardiens dont elle a valorisé les compétences afin qu'ils aient un rôle d'interface avec les locataires. Le bailleur a équipé les loges des gardiens d'un terminal informatique relié au serveur central *via* internet, où toutes les informations concernant les locataires (les loyers payés ou impayés, les travaux à effectuer, les vacances de logement...) sont accessibles. Des formations à l'informatique mais aussi sur leur missions générales leur ont été dispensées. Le gardien est l'interlocuteur privilégié des locataires, qui lui signalent le moindre problème. Les gardiens se réunissent tous les matins et informent quotidiennement l'agent technique des travaux à faire. Ainsi, ne viennent à l'unité de gestion que les résidents qui doivent signer leur bail, ou ceux ayant des difficultés que ne peuvent résoudre les gardiens.

La mise en place de l'unité de gestion a créé les conditions de la future réhabilitation du quartier qui durera quinze mois. La proximité avec les habitants a permis une construction commune du projet de rénovation, grâce à la participation des habitants. Des réunions se sont tenues sur ce sujet toutes les six semaines pendant deux ans, elles ont touché 25 % des ménages. Les concertations ont concerné la rénovation des bâtiments (le changement des fenêtres, des radiateurs, des persiennes, l'isolation, la toiture, l'installation de panneaux solaires, le rafraîchissement des cages d'escalier, les travaux d'électricité) et l'aménagement des espaces verts, avec notamment l'installation d'une aire de jeux. Le Centre scientifique et technique du bâtiment (CSTB) a réalisé une enquête sociale auprès de la population en automne 2000. Cette enquête a montré que les locataires estimaient leur quartier, mais ne se sentaient pas en sécurité chez eux pour des raisons liées à l'acoustique de l'immeuble et au vis à vis. Les soixante entretiens semi-directifs qu'a menés le CSTB ont révélé que le suivi social assuré par l'unité de gestion était apprécié, contrairement à la gestion technique dont se charge le siège de Logirep. Après cinq années de fonctionnement, cette décentralisation des services du bailleur au sein du quartier a permis de diviser par dix le montant des sinistres issus du vandalisme sur le patrimoine et a permis de revaloriser l'image du quartier Pont-Blanc qui ne connaît plus de vacance et devient un quartier demandé.

Logirep
6, allée Perce-Neige
93270 Sevran
Tél. 01 41 52 10 70
Fax 01 41 52 12 51

Mots clés (indexation DPH) : GESTION DE L'HABITAT, ESPACE EXTÉRIEUR, PROPRIÉTAIRE BAILLEUR, DÉCENTRALISATION

Fiche réalisée le 01/10/2002
