

## **Quand un bailleur s'investit dans le développement local**

---

La Sablière est une entreprise sociale pour l'habitat, filiale du groupe SICF (Société immobilière des chemins de fer) qui gère un patrimoine de 32 000 logements en Île-de-France. Elle décline en trois catégories l'ensemble de son patrimoine : les sites « en veille » (pas d'intervention particulière mais communication avec les partenaires locaux), les sites « fragiles » (mise en œuvre d'actions face à une situation qui commence à se dégrader), les sites « sensibles » dont les nombreuses difficultés réclament une importante mobilisation de moyens pour le bailleur. En 2000, la cité Berthelot de Nanterre, dans les Hauts-de-Seine, fait partie des sites classés « sensibles ». Elle comprend 1 600 logements sociaux gérés par cinq bailleurs, 454 logements étant propriété de La Sablière.

Ce quartier concentre de nombreuses difficultés : conflits de voisinage, dégradation de la qualité de vie... Très peu d'associations sont présentes et le poste de chef de projet politique de la ville de Nanterre est vacant. Néanmoins, ce patrimoine est un enjeu pour le bailleur qui s'implique par ailleurs sur le territoire, dans le grand projet de ville Seine-Arche de Nanterre où est prévue la construction de 4000 logements. Le patrimoine de La Sablière est géré de façon autonome par chacune des agences départementales qui organise son territoire en deux ou trois secteurs. Dans chacune d'elle, une cellule d'appui travaille en lien avec le directeur d'agence et les chefs de secteur. Elle comprend un conseiller social, un chargé de contentieux, un chargé des

attributions et un chargé de développement local. Ce dernier doit mettre en œuvre des actions de développement social, remplit un rôle de conseil et d'analyse auprès du directeur d'agence, négocie avec les partenaires institutionnels et recherche les financements. Dès 2000, Benoît Mangin, chargé de développement local pour les Hauts-de-Seine et le Val-d'Oise, est missionné pour engager une démarche qui donnera « un autre visage » à la cité Berthelot de Nanterre. La requalification du patrimoine et la réorganisation de la gestion du site s'imposent, mais elles ne sont pas suffisantes. Il s'agit aussi de mobiliser l'ensemble des partenaires et surtout d'impliquer les habitants.

### ***Mobiliser les partenaires***

La construction d'une convention de gestion urbaine de proximité apparaît alors comme l'outil qui permet de mobiliser à la fois les bailleurs, les élus et l'État sur le fonctionnement du quartier. Benoît Mangin propose aux partenaires d'y travailler. Intéressés par la mise en place d'une telle démarche sur le quartier, les bailleurs s'engagent et la ville recrute alors un chef de projet. Le bureau d'étude Crépah est chargé d'accompagner la démarche, de réaliser le diagnostic en consultant les habitants. Le travail mené pendant une année aboutira à la signature d'une convention de GUP 2003-2006, construite autour de deux enjeux suivis en commissions de partenaires : tranquillité, propreté et vie quotidienne.

### ***Impliquer les locataires***

Pour renforcer les liens avec ses locataires, les mobiliser autour des enjeux de la GUP, La Sablière renforce sa présence sur le site et réorganise tout d'abord la gestion en recrutant une nouvelle équipe : un chef de secteur et trois gardiens qui travaillent en équipe. Un bureau d'accueil informatisé est ouvert sur place, les gardiens sont équipés de téléphones portables. En plus de leurs tâches courantes, les gardiens recensent quotidiennement les incidents, interviennent ou font remonter à l'agence départementale leurs difficultés.

Mais comment renouer les liens avec les habitants ? La nouvelle équipe est présentée aux habitants lors d'une réunion collective. La Sablière profite de cette réunion pour proposer, dans un premier temps, un soutien à la création d'une association de locataires, « Sabthelot », afin d'avoir des interlocuteurs sur le quartier et de construire avec eux une gestion urbaine de proximité. Représentant les intérêts des locataires, Sabthelot est une première étape avant la création d'un comité de résidents représentant plus largement les habitants. En plus de l'enquête menée par le Crépah sur l'ensemble du quartier, Benoît Mangin est soucieux de connaître plus précisément les préoccupations des locataires de La Sablière et lance une enquête par questionnaire. Pour favoriser le dialogue et la participation des habitants, il fait le tour des trente cages d'escaliers avec un représentant de Sabthelot. Le but est de rencontrer chaque habitant, de discuter des résultats de l'enquête, d'écouter les difficultés et les propositions de chacun concernant les logements, les espaces communs et extérieurs et de présenter le projet de comité de résidents. Une à deux personnes de la cage d'escaliers, volontaires, sont invitées à s'impliquer dans la vie de la cité en devenant « correspondant d'escaliers », jouant un rôle de relais des locataires auprès du

bailleur (tous disposent du numéro du téléphone portable de Benoît Mangin). Ils sont ainsi une centaine de correspondants, tous bénévoles. Ils apportent leur témoignage lors du comité de résidents qui se réunit tous les trimestres et participent à l'élaboration d'un plan d'actions visant l'amélioration de la vie quotidienne dans le quartier. Sabthelot, La Sablière, des représentants de la ville et du contrat de ville participent également au comité de résidents. Ensemble, ils décident de la mise en place d'une signalétique sur les entrées d'immeubles, de la réalisation d'aménagements concernant les caves, la voirie, les portes de hall... répondant ainsi aux demandes des habitants. En fonction de l'actualité, un intervenant peut venir rencontrer le comité. Un architecte a par exemple présenté le projet d'aménagement de la loge des gardiens. Les comptes rendus du comité sont envoyés à tous les locataires.

### ***Favoriser la convivialité***

Parallèlement au processus de participation, des actions ludiques de sensibilisation sont mises en œuvre pour tisser le lien social : un jeu pédagogique sur les troubles du voisinage est proposé aux enfants par une troupe de danseurs africains ; un atelier de mosaïque refait le mur d'accès au palier de chaque entrée avec les habitants ; un livret d'information sur le respect du voisinage sous forme de bandes dessinées est envoyé aux habitants... Une exposition de photographies retraçant les quarante années d'existence du quartier est organisée dans le bureau d'accueil de La Sablière. Les correspondants d'escaliers sont invités à y choisir une photographie pour leur escalier.

Cette initiative nécessite des moyens et s'appuie sur la compétence et la disponibilité d'un professionnel du développement local, une fonction encore peu répandue chez les bailleurs. Cette implication du bailleur connaît toutefois des limites, car elle demande

un investissement à long terme si l'on souhaite poursuivre la dynamique de participation.

D'un côté, les habitants sont moins demandeurs si la cité fonctionne mieux ; « au bout d'une année, les correspondants d'escaliers se mobilisaient moins », estime Benoît Mangin – c'est l'un des paradoxes des démarches participatives. De l'autre, les partenaires institutionnels changent et peuvent être plus ou moins réceptifs à ce type de travail mené auprès des habitants. Le chargé de développement local devant s'investir aussi sur d'autres sites, on peut

s'interroger sur la pérennité de la démarche qui repose beaucoup sur ce professionnel. Un désengagement trop rapide comporte des risques, selon Benoît Mangin, qui pense qu' « à terme, les gardiens pourraient étendre leur compétence en devenant progressivement de véritables gestionnaires de proximité ». Mais quels seront les moyens mis en œuvre par La Sablière pour que les gardiens évoluent vers une telle fonction ? Cette évolution n'impliquerait-elle pas, dès lors, la redéfinition des profils de poste des gardiens et une nouvelle organisation du travail.

---

La Sablière  
(agence des Hauts-de-Seine)  
1, place du 8-Mai-1945  
92300 Levallois-Perret  
Tél. : 01 41 06 66 40  
Fax : 01 42 70 97 37

Mots clés (indexation DPH) : GESTION URBAINE, PARTICIPATION DES LOCATAIRES, DÉVELOPPEMENT LOCAL.

Fiche réalisée le 3/06/2004

---