

Quoi de neuf chercheurs en Rhône Alpes?
La relation avec l'habitant: quelle qualité de service?
Bron 25 Novembre 2015

Eclairages sur quelques enjeux en matière de gestion
urbaine de proximité

Barbara Allen –Le Sens Urbain

Plan de la présentation

1. Petite histoire introductive : la solution d'une énigme ancienne
2. Les habitants et l'enjeu fondamental de la composition des espaces et de leur qualité dans la construction d'un rapport à leur habitat et à leur situation propre et collective; **gestion individuelle des locataires et gestion d'enjeux collectifs pour les habitants**
3. La conception et la gestion des espaces et leur rôle dans le « vivre ensemble »: **ne pas se tromper d'enjeu en matière de gestion urbaine**
4. La difficile optimisation de la proximité: apports et limites de l'approche qualité de service

Le rôle fondamental de l'habiter comme ressource ET facteur d'attractivité

« HABITER » ≠ LOGER

« Habiter » ce n'est pas seulement avoir un toit, un lieu où manger, où dormir, où se reposer, etc....

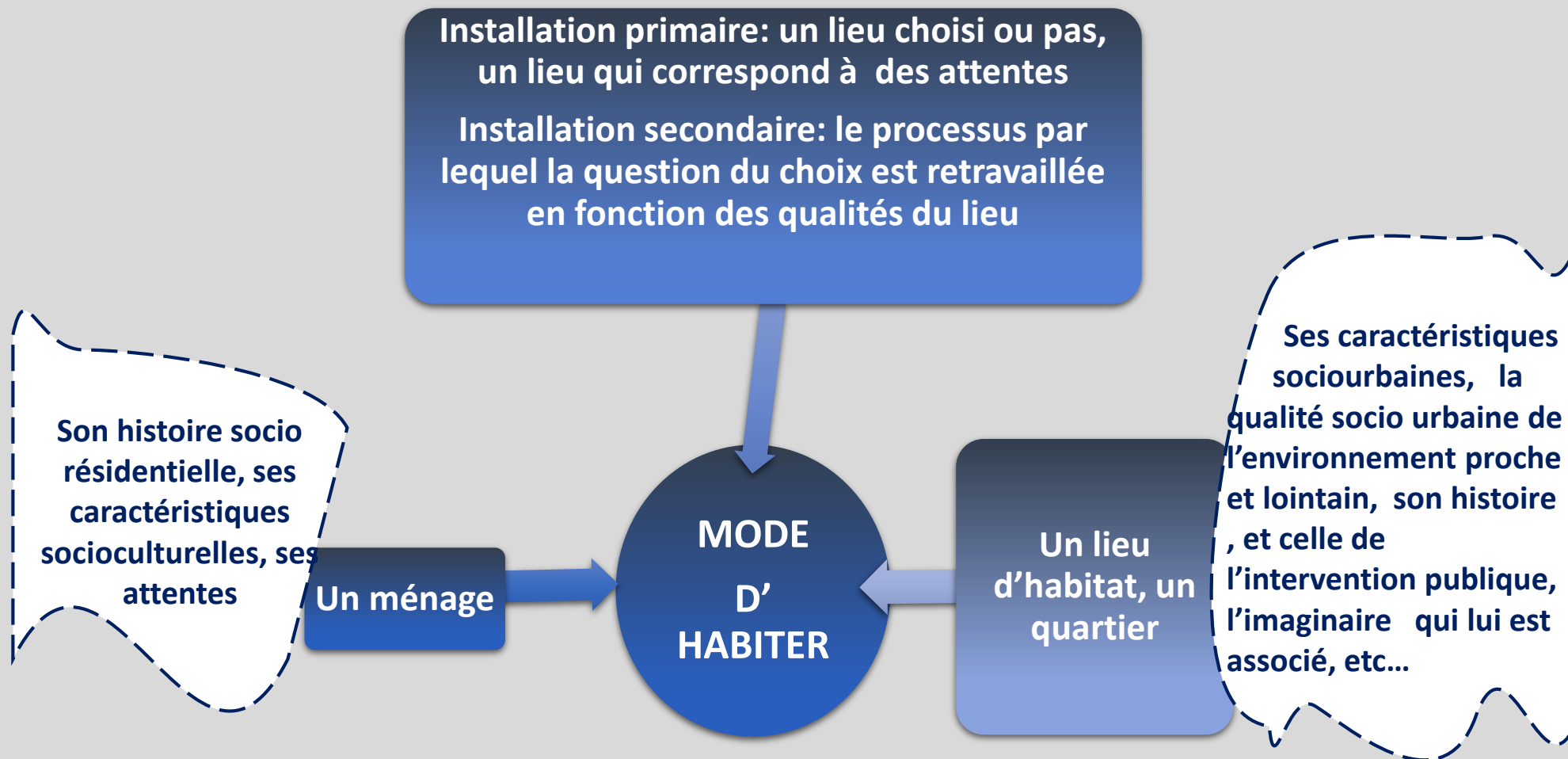
L'aspiration à « habiter », c'est-à-dire à minima, disposer d'un lieu « en propre », que l'on peut investir comme « sien » constitue une dimension fondamentale de la vie de tout un chacun.

L'habitat met en jeu l'identité sociale et est un lieu fondamental d'intégration social

Les habitants peuvent-ils investir leur habitat comme :

- un lieu ils se sentent « abrités »,
- un lieu de l'intimité que l'on peut faire sien,
- un lieu où l'on retrouve les siens et où l'on peut accueillir les autres
- un lieu qui permette de se sentir situé dans le temps, porteur de son passé et où l'on peut penser, imaginer, rêver un « avenir », un après, un « ailleurs » ?

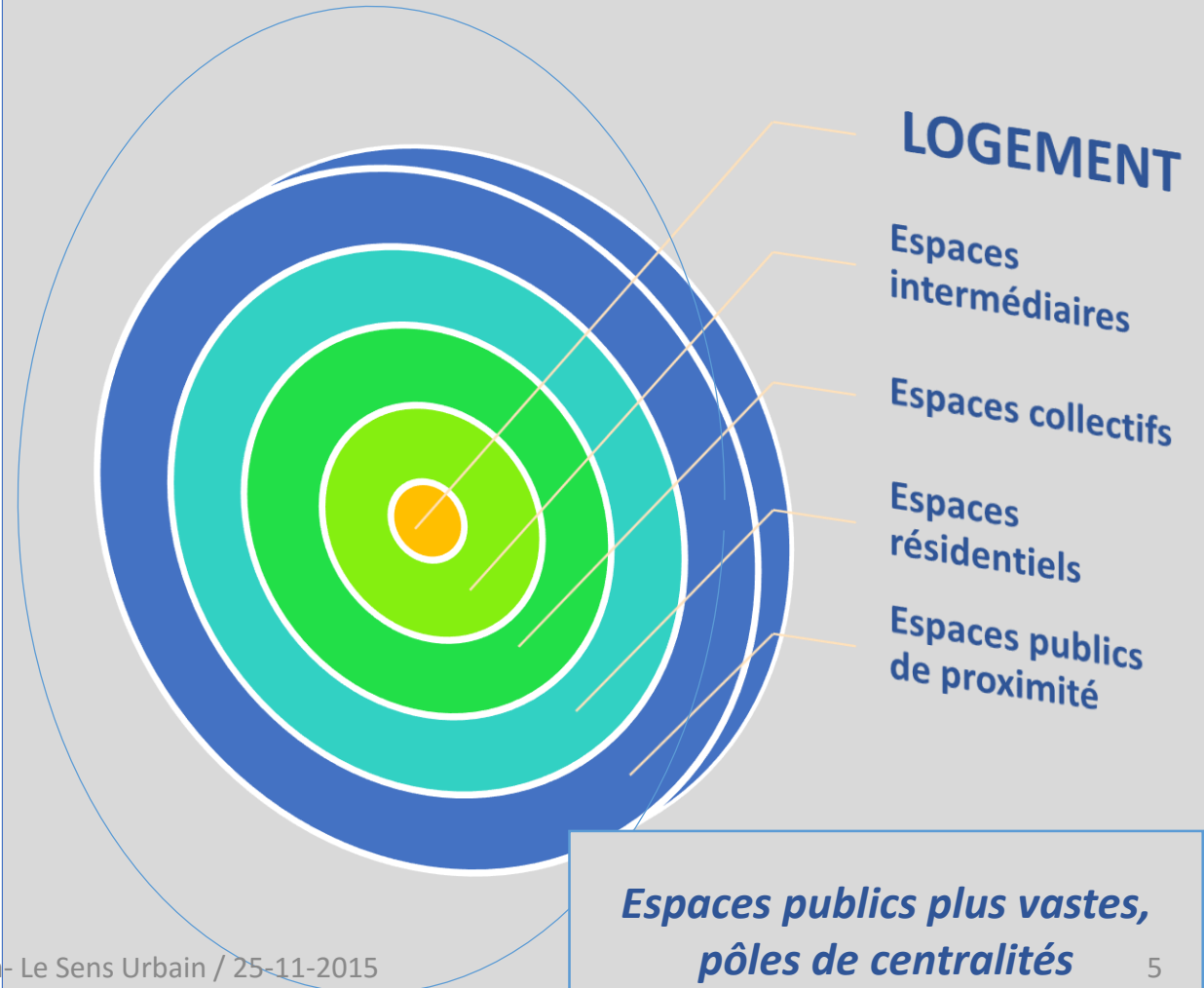
Le rôle fondamental de l'habiter comme ressource ET facteur d'attractivité



Le rôle fondamental de l'habiter comme ressource ET facteur d'attractivité

- Les qualités fonctionnelles les plus performantes ne suffisent pas à construire des lieux qui vont mécaniquement constituer des environnements favorables pour ceux qui y habitent
- Le logement ne fait pas « demeure » s'il n'est qu'un espace privé .
- Pour devenir cet espace de l'intimité , du « chez soi » , **le logement doit s'insérer dans des espaces vécus de manière favorable**
(Espace support des relation avec d'autres et aux autres, perception de l'environnement social dans lequel on vit, image de soi).

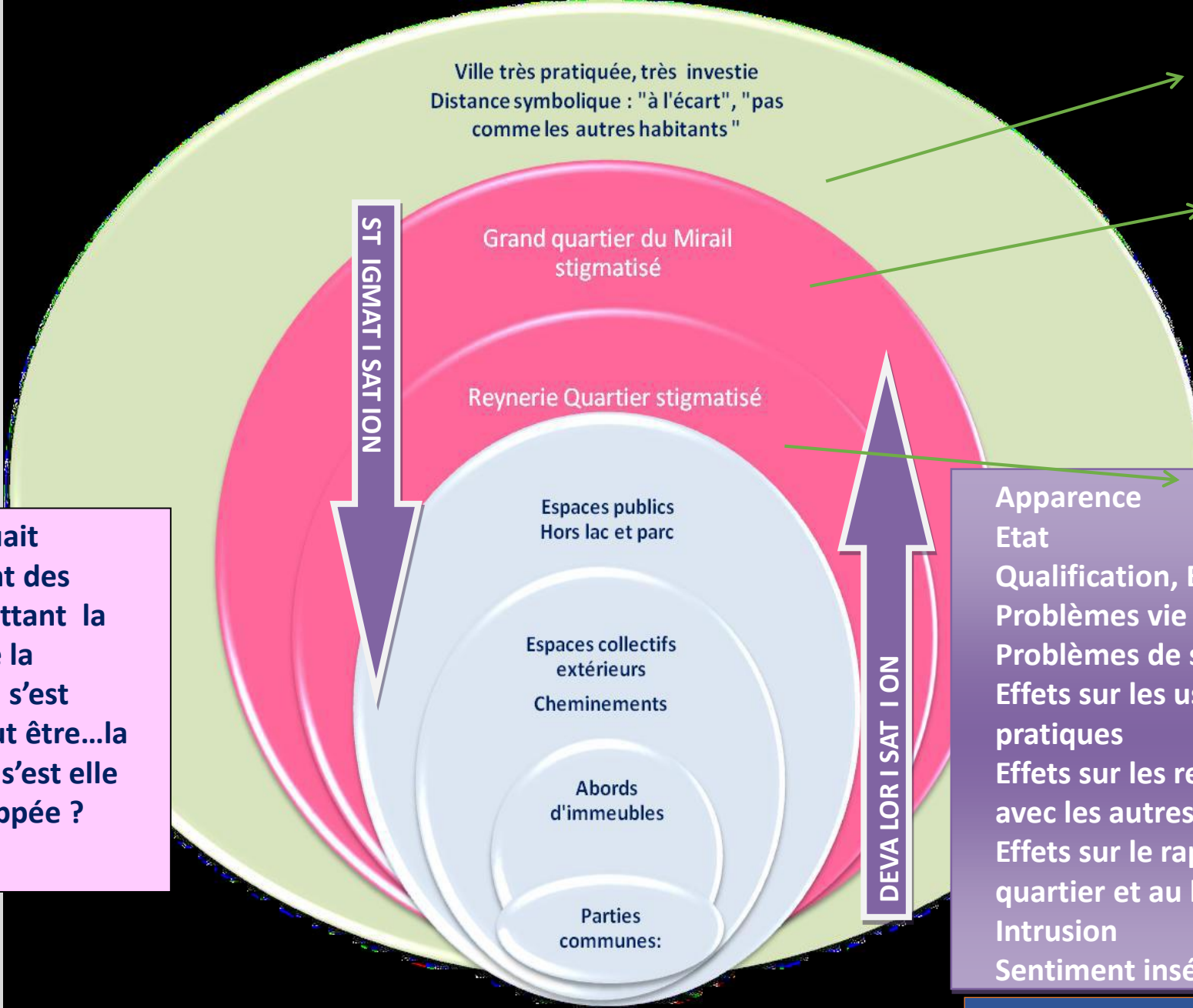
Logement et habitat



Le rôle fondamental de l'habiter comme ressource ET facteur d'attractivité

L'habitat à l'intersection d'une multiplicité d'échelles, d'une multiplicité de lieux

- Le sens de l'habitat lui même se négocie à l'intersection d'une multiplicité de lieux, d'échelles;
- Créer de l'habitat favorable au déploiement de l'habiter implique de considérer **un ensemble d'échelles**.
- **C'est la composition du sens, du potentiel de ces différentes échelles qui va jouer un rôle fondamental.**
- La gestion urbaine joue un rôle fondamental (qualité, qualification, évolution, équité)



Echelle de la recherche d'intégration, d'identité

Autres quartiers du Mirail et à proximité, ne sont pas attractifs, ne constituent pas des lieux « différents » pouvant abriter des « possibles ».

Ce qui constituait antérieurement des sources permettant la négociation de la stigmatisation s'est dégradé et peut être...la stigmatisation s'est elle encore développée ?

Apparence
Etat
Qualification, Entretien
Problèmes vie collective,
Problèmes de sécurité.
Effets sur les usages et les pratiques
Effets sur les relations avec les autres
Effets sur le rapport au quartier et au logement
Intrusion
Sentiment insécurité

Première série d'enjeux pour les organismes de logements sociaux: Accorder une place importante aux dimensions de la gestion qui concernent des enjeux de vie collective

- Se préoccuper de la qualité des espaces et des services publics dont bénéficient les locataires (*ex alerter les services des villes sur les problèmes de dégradation des rues, des jeux d'enfants, d'éclairage, les difficultés de stationnement*)
- Informer les habitants sur les services et les équipements dont dispose le quartier et dont ils peuvent bénéficier (en développant une coopération avec les responsables de ces équipements)
- Se préoccuper de « l'accueil » des immeubles
- Accorder beaucoup d'attention à la qualité et à l'entretien des lieux où se jouent les relations entre les habitants et notamment les espaces collectifs privés: halls d'immeubles, perrons, pied des immeubles, espaces résidentiels, circulations de l'immeuble à la rue
- Accorder de l'attention à l'écoute des habitants, problèmes, attentes, conflits
- Favoriser l'interconnaissance et les relations entre les habitants

CONCEPTION ET GESTION

La conception de l'espace et ses modes d'organisation:

- expriment **une certaine vision de la société et de la vie des hommes**
- ont un impact sur les pratiques, les usages, les significations.



Dans l'espace urbain, les rapports sociaux sont doublement médiatisés:

- **par l'espace** (organisation, rapports entre espaces privés, collectifs, publics...etc)
- **et par les modes de gestion de ces espaces.**

Conception/ gestion urbaine et construction d'un sentiment d'attention de l'action publique à l'endroit des habitants

- A travers la gestion de l'espace urbain (voierie, éclairage, gestion des déchets, circulation...etc), **les institutions publiques assurent une « médiation » entre les habitants, les usagers et « médiatisent » leurs relations; assurent une régulation de leurs relations.**
- Sans cette médiation, l'espace se dégrade
- **Aucune société ne fonctionne sans institution et sans instance politique assurant la médiation et la régulation des rapports sociaux au sens des conditions de coexistence, de coprésence dans les mêmes lieux**
- **Les institutions et les responsables politiques prennent appui sur l'espace pour opérer cette régulation**



Conception/ gestion urbaine et contribution au développement des relations sociales entre les habitants

Les habitants sont mis en relation par l'intermédiaire de l'espace urbain qu'ils partagent:

L'espace « médiatise » les relations entre les habitants

De ce fait les formes urbaines et architecturales et leurs modes de gestion:

- conditionnent le développement des relations sociales
- contribuent à certaines pratiques et comportements

Qualité des espaces publics et pratiques sociales



Co valorisation ou dévalorisation des espaces privés et des espaces publics



Qualité du cadre de vie et conditions de coexistence



Quelques enjeux en matière de gestion urbaine

- Tout d'abord la gestion urbaine est loin d'être seulement une question technique. Il faut prendre en compte les enjeux sociaux de la gestion urbaine (pratiques, relations, appropriation, tensions, conflits, cohabitation, appropriation, valorisation, dévalorisation).
- Ne plus limiter la gestion urbaine à un **dispositif** spécifique dans le cadre de la politique de la ville qui ne concerne généralement que les problèmes de coopération entre les villes et les bailleurs (ex stationnements, gestion des déchets..etc)
- S'interroger sur la pertinence et l'efficacité **de l'organisation des différents services qui la mettent en œuvre et sur les modes de coopération internes entre les services à l'intérieur de chaque organisme**
- Associer les habitants à l'élaboration de projets d'amélioration de la gestion
- Associer les habitants à l'évaluation de la qualité de la gestion (cf réunions de panels d'habitants ou diagnostics en marchant)

PROXIMITE, qualité de services, optimisation des moyens engagés et des compétences mobilisées

La proximité du territoire, des locataires, des habitants, des partenaires locaux est elle utilisée comme source d'optimisation:

- de la qualité de la gestion, de son efficacité?
- de l'efficacité d'ensemble de l'action de l'organisation?

Les tendances constatées de manière fréquente

- Un stop and go dans beaucoup d'organismes entre décentralisation (délocalisation) et recentralisation
- Au moment de la création des structures locales, une perspective énoncée en termes de responsabilités, voire d'autonomie .
- avec des évolutions qui vont souvent aller dans le sens d'une restriction, d'un rétrécissement de ces perspectives.....d'une logique de responsabilité à une logique de succession de tâches à remplir ;
- Quelques causes:
 - l'absence d'évolution des autres niveaux de l'organisation, notamment les services du siège et la manière dont ils contribuent à l'activité des structures
 - un cadre de travail (objectifs, moyens, résultats) qui n'est pas assez précis , ne prend pas en compte les spécificités du travail des structures locales (le contexte) et notamment la dimension relationnelle
 - des critères d'évaluation qui n'évoluent pas

Exemples de deux conceptions de la proximité possibles

La proximité comme maillon dans la mise en œuvre de procédures dans une logique descendante

Mise en œuvre des Procédures - réification de l'action - morcellement de l'activité - contrôle de plus en plus important de l'activité - perte d'intérêt et de sens

La proximité, lieu d'élaboration et de mise en œuvre d'une gestion adaptée à l'intersection de situations spécifiques et des enjeux et contraintes propres de l'organisme

Objectifs – responsabilités – résultats - autonomie – adaptation - organisation - programmation

Exemple: la proximité source d'informations et de connaissances

La proximité comme source d'informations pour les services du siège très demandeurs de connaissances diverses et variées,

.....sans que les agents de proximité aient nécessairement des retours, sans qu'ils puissent toujours utiliser les données et analyses produites, sans qu'ils aient parfois même les connaissances nécessaires à leur activité propre.

La proximité, source de connaissance du patrimoine, des locataires, des situations individuelles et collectives des habitants, qui peut permettre

- de hiérarchiser les priorités et d'adapter les modes opératoires
- d'informer le siège attributions, politique de peuplement, différenciation de l'affectation des moyens, évolution-amélioration des pratiques, erreurs à éviter dans la conception des opérations neuves dans les matériaux utilisés, etc)

Quelques illustrations complémentaires

Gestion par les procédures

- vise à améliorer la gestion par l'application de procédures communes sur le patrimoine
- le destinataire de l'action est «le» locataire moyen du patrimoine
- l'application des règles de gestion prime sur les résultats
- centralisée : le siège est garant de la cohérence de la gestion par les procédures et le contrôle de leur application
- mots clés : homogénéité, contrôle, traçabilité, assurance qualité

Gestion adaptée

- vise à répondre aux enjeux d'amélioration de chaque situation résidentielle
- les destinataires de l'action sont les habitants de chaque sous ensembles du/des quartiers gérés
- les résultats priment sur l'application des règles de gestion
- décentralisée : le terrain propose des actions, des projets, des axes d'amélioration assortis d'objectifs. Actions, objectifs et moyens sont négociés avec la direction qui les amende, les valide.
- Les structures décentralisées doivent alors rendre compte au siège des résultats de leur action
- mots clés : projet, diversité, contrat, adaptation, autonomie