

# FICHES EXPÉRIENCE

## Halls d'immeubles, des espaces à enjeux

Depuis la nuisance jusqu'aux bénéfiques pour les habitants, explorer la diversité des situations et des réponses mises en œuvre



Les halls, parties communes et les abords immédiats des immeubles résidentiels sont traversés, occupés, habités quotidiennement par leurs résidents. Cette dimension en fait des espaces à enjeux importants pour les bailleurs, les locataires du point de vue de la tranquillité et de la qualité de vie. Ces espaces collectifs sont – malheureusement – souvent visibilisés, médiatisés et mis en avant lorsqu'ils deviennent pour les habitants de véritables sources de nuisances.

Bien-évidemment, l'énergie dépensée pour trouver des réponses aux problématiques de sécurité ou de dégradation n'est pas à mettre en cause, bien au contraire. En revanche, ces contextes occultent des situations plus nuancées voire de véritables réussites en faveur du bien vivre ensemble et de la qualité de vie dans ces lieux collectifs.

Dans ce travail itératif et prospectif, nous sommes partis à la rencontre de différents acteurs et actrices qui peuvent se trouver concernés par ces questions (bailleurs, USH, collectivités locales, associations, architectes, forces de l'ordre, etc.) afin qu'ils nous partagent leurs enjeux, leurs problématiques mais aussi –et surtout– leurs réflexions et expérimentations.

# SOMMAIRE

- 1 . Fermer les halls en attendant? Parer à l'urgence le temps de construire une solution pérenne
- 2 . Le Festival Dans mon Hall | Des courts-métrages autour des halls d'immeubles par et pour les habitants du quartier
- 3 . Animation de locaux associatifs et pour les habitants en rez-de-chaussée par l'APRAS à Rennes
- 4 . Politique de proximité | Archipel Habitat à travers l'exemple des gardiens d'immeuble et de la médiatrice cadre de vie

# FICHE EXPÉRIENCE | 1

## **Fermer les halls en attendant ?**

Parer à l'urgence le temps de construire une solution pérenne



## **1 . Le constat : des occupations incessantes et incontrôlées des halls**

Les halls de la barre, située le long de la rue de Vendée au cœur du quartier du Château à Rezé, subissaient depuis quelques mois des occupations incessantes liées à des trafics. Ces halls sont décrits par le bailleur comme étant malheureusement « attractifs » pour l'installation de ces activités : les halls sont traversants et légèrement surélevés par rapport à la rue (visibilité et échappatoire aux interventions des forces de l'ordre), la proximité d'un arrêt de tramway et l'avenue longeant cette barre facilitent un effet « drive ».

Ces occupations, au-delà d'être particulièrement gênantes pour les locataires, ont produit de nombreuses dégradations et des agressions de locataires et de l'agent de proximité du bailleur. Cette pression sur ces agents a engendré une très forte instabilité sur un poste en première ligne pour recueillir les attentes des habitants et même au cœur de l'animation de groupe d'habitants.

## **2 . En réaction : la fermeture des halls, un moindre mal en attendant la réhabilitation**

Après avoir tenté de renforcer la sécurité des halls, d'engager de la médiation, la situation ne s'améliore pas et le bailleur après un travail de concertation avec les habitants décide de fermer les halls en barrant les accès à la rue par l'apposition de grilles. L'entrée des locataires se fait désormais depuis l'autre côté du bâtiment via les accès au sous-sol par des rampes. Sont alors déplacés les blocs de boîtes aux lettres et interphones, tandis que le bailleur aménage le sous-sol afin de le rendre, malgré tout, plus accueillant.

### **Bilan de l'intervention**

Cette solution semble aujourd'hui fonctionner puisque cette résidence ne souffre plus de ces occupations mais elle reste temporaire. Selon le bailleur, malgré les inconvénients liés au transfert de l'entrée via les accès sous-sols et la durée temporaire de cet aménagement, les locataires se disent satisfaits. En premier lieu parce que cette intervention a permis de supprimer les fortes nuisances liées à la présence de trafics, mais aussi car cette réaction de la part du bailleur rassure parce qu'elle témoigne de sa capacité de prise en considération des problématiques des locataires.



photographie 1 : Exemple d'un des halls fermés

### **3 . Vers des rez-de-chaussée vivants et attractifs : quand la sécurisation ne bride pas l'ambition pour la qualité d'usage**

Profitant de la dynamique de renouvellement urbain impulsée par les collectivités locales, Atlantique Habitations projette et a, en partie, initié un travail de réhabilitation de son parc sur ce secteur où est repensé le rôle des rez-de-chaussée et des halls.

#### **Objectifs pour les halls fermés**

Travail sur les halls et parties communes :

- o Suppression des halls traversants, réinstallation des halls côté tramway avec l'ajout d'ascenseurs
- o Renforcement de la sécurité des portes
- o Pré-câblage afin de permettre un déploiement rapide éventuel de la vidéosurveillance en cas de retour de pratiques
- o Travail sur les rez-de-chaussée et les abords : des pieds d'immeubles vivants et attractifs
- o Les logements aujourd'hui en rez-de-chaussée de la barre sont progressivement vidés et seront démolis afin d'accueillir la nouvelle agence de proximité de deux bailleurs : Atlantique Habitation et Habitat 44

Animation et veille sociale

- o Stabilisation de l'agent de proximité afin de faciliter le lien de confiance avec les habitants et faciliter le recueil de leur parole et être en capacité de (ré)action

#### **A proximité, un exemple de valorisation résidentielle et des rez-de-chaussée**

Une barre d'immeuble voisine a bénéficié d'une intervention de réhabilitation importante où la question des rez-de-chaussée a été traitée de façon intéressante. Outre la fermeture des halls traversants, le bailleur a mobilisé le foncier en pied d'immeuble et jusqu'à la rue pour transformer des pelouses sans réelles fonctions et qualités apparentes en jardins pour les logements situés en rez-de-chaussée. Par cette mise en valeur, le bailleur s'évite des difficultés de gestion en offrant une qualité résidentielle bien meilleure à ses locataires.



*photographie 2 : Vue sur la résidence réhabilitée (isolation thermique, création de loggias et de jardins en rez-de-chaussée)*

# FICHE EXPÉRIENCE | 2

## **Le Festival “Dans Mon Hall”**

Des “Courts-métrages  
autour des halls  
d’immeubles par et pour  
les habitants des  
quartiers”.





*“Dans mon Hall” est un festival de court-métrage organisé par l’association de l’autre côté du Périph<sup>1</sup>, composé de professionnels du cinéma et de partenaires associatifs.*

*Leur méthode est la suivante : trouver des associations de quartier, des médiateurs afin de s’implanter dans un quartier prioritaire pour rencontrer les habitants et les aider à co-écrire et co-réaliser un film sur leur propre vie, leur propre histoire et leur propre quartier.*

*La contrainte de départ imposée était de faire du hall de son immeuble le lieu principal du tournage mais le périmètre s’est maintenant un peu élargi.*

## **1 . En pratique, le déroulement du festival**

La démarche commence par la rencontre d’au minimum 80 habitants pour échanger et partager leurs histoires. Des temps de travail sont organisés pour que les habitants préparent puis présentent trois pitches de scénarios envisagés. S’ensuit un débat avec les habitants du quartiers et les professionnels du cinéma afin de sélectionner un des trois projets.

Certains habitants sont sélectionnés pour le casting, d’autres se proposent pour aider à la production et aux autres métiers du cinéma. Enfin, c’est au tour de la réalisation et du montage d’organiser la diffusion lors d’un festival sur quelques jours.

## **2. Travailler l’image des quartiers autour d’un projet fédérateur**

L’objectif est participatif et orienté vers l’émancipation culturelle dans et sur la vie des quartiers prioritaires de France. Les jeunes (et moins jeunes) sont mobilisés et formés aux métiers du cinéma dans le cadre d’une activité créative, ludique et éducative en soi.

A travers cette dimension artistique et créative, l’enjeu est de stimuler la réappropriation par les habitants de leurs halls d’immeubles et plus généralement de leurs quartiers : c’est à eux de raconter leur quartier. Les halls d’immeubles et lieux communs sont parfois inutilisés, parfois sujets à des problématiques de délabrements ou encore de squat. Il s’agit aussi pour l’association de présenter tous ces lieux sous un autre angle sans pour autant mentir sur leur réalité.

Au-delà des espaces, cette initiative culturelle permet de mettre en évidence et en débat les questions et enjeux que l'on rencontre dans les QPV comme par exemple le manque de place dédiée à la socialisation de la jeunesse.

### 3. Retours d'expérience

- L'ensemble des acteurs parties prenantes de ces projets en ressortent très satisfaits et fiers.
- Les jeunes découvrent l'existence de métiers du cinéma et de l'audiovisuel qui sont moins inaccessibles qu'ils ne le pensaient.
- Émulsion culturelle et associative dans le quartier
- Génération de discussions et de flux habitants (tranquillité).
- Baisse de tensions (jeunes de différents quartiers co-construisant des projets ensemble).
- Remise en cause des stéréotypes autour des jeunes dans les halls.

**CINÉMA L'ÉCRAN-SAINT-DENIS**

SAMEDI 12 NOVEMBRE 16H00

**CINÉCOURTS 2**  
EN PRÉSENCE DES RÉALISATEURS

**GOÛT BACON**  
DE EMMA BENESTAN  
FRANCE / 2014 / 17 / FICHAUX / 188 VISAGES

À la suite d'une rumeur lancée à cause de la diffusion d'un snapchat au contenu ambigu, deux amis, Bilal et Adil se mettent en quête de filles pour sauver leur réputation.

**LA RÉPUBLIQUE DES ENCHANTEURS**  
DE FANNY LIATAUD ET JÉRÉMY TROUHLI  
FRANCE / 2014 / 17 / FICHAUX / 188 VISAGES

Ghislaine danse sur le toit, Kamel se fait beau, et Salomon ment à son frère. À eux tous, ils racontent une cité, une République faite d'enchanteurs.

**DISSIMULÉE**  
DE INGHIA MAGO ET TARA LINDSTROM  
FRANCE / 2014 / 9 / EXPERIMENTAL

Un trajet quotidien pour aller travailler. Un trajet ordinaire, d'une banlieue parisienne aux quartiers d'affaires. Un trajet en tram-pendant lequel tous les matins une jeune femme se maquille. Un geste banal qui soulève pourtant une interrogation : Est-on la même personne en toutes circonstances ?

**POINT DU JOUR**  
DE NICOLAS MESDOM  
FRANCE / 2011 / 30 / FICHAUX  
LES FILMS DU PAYSAN  
AVEC SIMEN ONFELT  
ET ZITA-MINNET

À Paris, Damien, 25 ans, fait l'amour avec des hommes qui le payent. Il a aussi sa vie dans sa cité à Clichy-sous-Bois. Il sent ces deux existences aussi éloignées l'une de l'autre que possible. Mais peu à peu, le trouble d'Inés et Damien sent qu'il lui faut faire un choix.

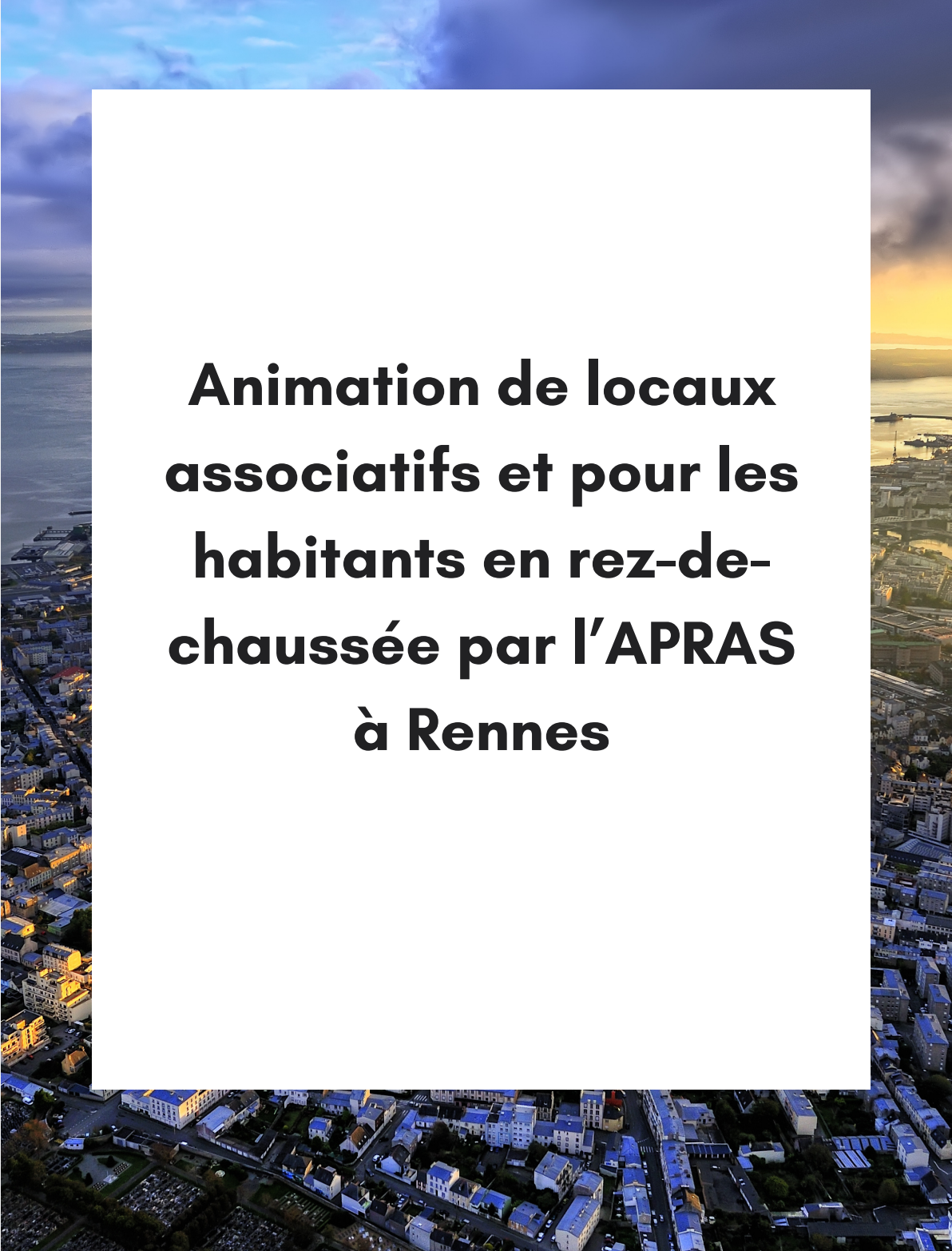
**VERS LA TENDRESSE**  
D'ALICE DIOP  
FRANCE / 2014 / 97 / DOCUMENTAIRE  
LES FILMS DU MONDE

Vers la tendresse est une exploration intime de la masculinité dans les quartiers. Quatre voix, quatre récits intimes dévoilent sans fard la complexité des relations amoureuses en banlieue.  
« Pour moi, l'homme de banlieue n'existe pas plus que l'homme arabe ou l'homme africain ». Alice Diop

Le titre du documentaire est d'aller au-delà des discours globalisants. Ce qu'Alice Diop cherche c'est le singulier, et la complexité de ces singularités, ce qui est une voix unique dans chacune. Ce qui la motive, c'est d'aller vers des voix que l'on entend pas, vers ceux qui restent invisibles dans l'espace commun.

Pour en savoir plus : <https://www.dansmonhall.com/>

# FICHE EXPÉRIENCE | 3



**Animation de locaux  
associatifs et pour les  
habitants en rez-de-  
chaussée par l'APRAS  
à Rennes**

*Les acteurs du logement social rennais ont fait le choix de longue date de chercher à valoriser les locaux collectifs résidentiel (LCR) présents sur leur patrimoine en y installant des activités, des acteurs associatifs ou en les mettant à disposition des habitants. Ces locaux en pied d'immeubles peuvent être sources de difficulté de gestion pour les bailleurs et ne pas offrir des services réguliers au bénéfice de nombreux locataires.*

*Cependant, à l'heure d'une accentuation des enjeux sociaux (précarité, vieillissement), ces locaux peuvent être un moyen d'installer en grande proximité, des services et activités pouvant servir aux habitants et, par extension, concurrencer l'installation d'activités illicites grâce aux présences et à l'appropriation des rez-de-chaussée via l'animation de ces espaces.*

*A Rennes, cette mission de gestion et d'animation est confiée à l'APRAS (Association pour la Promotion de l'Action et de l'Animation Sociale). Par ce maintien d'espaces de rez-de-chaussée actifs et vivants, l'idée est de favoriser, attirer des présences et des publics divers sur les différents temps de la vie du quartier et ainsi de concurrencer d'autres formes d'appropriations des espaces du quartier.*

*Même s'il est difficile d'objectiver l'influence sur les présences ou occupations liée à l'animation de ces espaces en cœur de quartier, il est possible de faire l'hypothèse sérieuse d'une influence positive au regard des activités, des appropriations et de l'attraction variée de structures et de publics.*

## **1 . Une mission de soutien des initiatives concrétisée par la mise à disposition de locaux en rez-de-chaussée**

L'APRAS est une association rennaise dans laquelle siège notamment les bailleurs sociaux rennais, la collectivité, etc. L'une des missions de cette structure est de soutenir les initiatives collectives, notamment celles des associations et des habitants qui logent dans les logements sociaux.

Pour y parvenir, l'APRAS bénéficie de locaux mis à disposition par cinq de ses membres (Aiguillon Construction, Archipel Habitat, Espacil Habitat, Néotoa et Ville de Rennes).

Ces locaux sont en partie des LCR situés en rez-de-chaussée des immeubles. Au nombre de 140 à l'échelle de la Métropole, ils permettent de mailler finement les Quartiers Politique de la Ville notamment et ainsi d'être le support d'animations au cœur de ces espaces résidentiels.

Ces locaux, parce qu'ils sont différents, sont destinés à différents types d'activités que l'APRAS répartit en deux grands types :

·Des salles polyvalentes qui se louent ponctuellement ou régulièrement à l'heure à des associations ou des habitants qui en font la demande pour des réunions, des permanences, des cours, des activités, des fêtes familiales...

·Des locaux associatifs plus pérennes puisque réservés et dédiés pour 3 ans à 176 associations qui agissent sur le territoire rennais afin de les aider à développer leur projet.

Cette modularité et la facilité d'accès à la location de ces deux types de locaux permettent à plus de 450 types d'utilisateurs de bénéficier de ces espaces qu'ils soient :

- Des familles du quartier qui louent le week-end les salles familiales de Maurepas ou du Blosne
- Des collectifs d'habitants qui se réunissent pour diverses activités
- Des associations qui sont en lien avec le territoire rennais

## **2 . Des locaux qui participent de l'animation et la vie des quartiers : exemples**

Ces locaux en cœur des quartiers, participent à travers les activités qu'ils hébergent directement ou indirectement, consciemment ou inconsciemment, à animer le quartier. Par des présences, des points d'attractivité liés à des activités spécifiques ou encore par des animations en direction de publics habitants, ces quartiers participent positivement à la vie des quartiers. Voici quelques exemples :

Sur le quartier du Blosne, on retrouve dans une même salle polyvalente :

- Un groupe d'habitants (voisins ou anciens voisins) qui se réunissent tous les mardis après-midi pour discuter et jouer ensemble à des jeux de société. Le local en pied d'immeuble remplace pour ce groupe la fonction que pouvaient avoir les bistrotts de quartier.
- Ce même local accueille des groupes d'entraide ou des cercles de paroles sur d'autres temps de la semaine avec, par exemple, un groupe de femmes qui s'entraident pour apprendre le français et faire leurs démarches administratives, ou encore le groupe des « narcotiques anonymes » qui se réunit une fois par semaine.
- Ce local peut se transformer en surface de support d'animation de rue dans le quartier avec, par exemple, ATD Quart monde qui l'utilise pour animer sa bibliothèque de rue tous les mercredis
- Autre exemple, dans le local de l'îlot voisin, c'est l'association Remise en jeu qui occupe tous les matins de la semaine le local avec un groupe de jeunes sortis du système scolaire.

Dans les locaux qui sont affectés à une association, on retrouve plusieurs cas de figure s'agissant de la participation à l'animation et la vie du quartier :

- Parfois le projet des associations ne va pas directement concerner ou intéresser les habitants de l'immeuble ou du square. Cet effort d'ouverture au quartier n'est pas un impératif demandé aux associations puisque l'idée est également de profiter de l'attractivité financière de ces locaux pour faire venir les activités, les salariés, bénévoles ou bénéficiaires extérieurs aux QPV afin de profiter de leurs présences pour activer les espaces du quartier voire même les animer en cherchant à rendre des services et à s'inscrire dans un territoire.

o Par exemple, l'association société d'horticulture a tenté avec quelques habitants de proposer un jardin aromatique, ou, dans une dimension pratique, la clé du jardin partagé d'un square est à disposition des habitants dans le local associatif en rez-de-chaussée.

- Parfois, les associations s'intègrent et adaptent leur projet plus spécifiquement au quartier et en direction des habitants :

o Par exemple, une compagnie de danse propose tous les ans un festival avec des événements gratuits sur l'espace public autour du local ou depuis le balcon des locataires.

o Autre exemple une association a conduit des fresques participatives menées avec les habitants pour embellir les abords de l'immeuble

o Une association culturelle et de solidarité internationale a porté le projet d'une radio de quartier.

o Dans le même sujet, le Bail civil d'utilité sociale, mis en place par Villogia à Nantes Nord a pour but d'inciter l'inscription des projets associatifs hébergés dans le quartier et au bénéfice des habitants

### **3 . S'appuyer sur ce maillage en proximité pour soutenir des initiatives habitantes dans les quartiers**

Cette présence importante dans les quartiers et la diversité des activités et des publics touchés à travers ces locations de locaux polyvalents ou associatifs permettent à l'APRAS d'agir en grande proximité et de répondre à des besoins ou des initiatives habitantes.

A la fois, en mettant à disposition des créneaux dans les salles polyvalentes pour se réunir (jeux de société, discussions, ateliers manuels, repas des voisins...), mais aussi en aidant à leur émergence ou à leur développement en proposant des bons d'achats pour réaliser des projets (achats d'outils pour un jardin partagé, achat de boissons ou alimentaires pour un pot entre voisins, achat de petits matériaux pour la décoration d'un hall au moment de Noël...).

Ces aides peuvent également se matérialiser sous forme de subventions pour aider des associations qui développent un projet, ou organisent un événement qui vont intéresser les habitant.es locataires des logements sociaux.

# FICHE EXPÉRIENCE | 4

## Politique de proximité

Archipel Habitat à  
travers l'exemple des  
gardiens d'immeuble et  
de la médiatrice cadre  
de vie

## **1.Introduction. Bref contexte de la politique de proximité d'Archipel Habitat**

En s'appuyant sur un maillage du territoire rennais par des agences de secteur, le bailleur déploie une politique de proximité qu'il renforce et perfectionne. La proximité recouvre les enjeux de propreté et d'entretien, de tranquillité résidentielle, de lien social et de bien vivre ensemble ou encore d'accueil et d'écoute des locataires et a pour ambition d'être pro-actif via l'animation sociale de leur patrimoine afin de mettre en œuvre des conditions de bien vivre ensemble.

Cette organisation territorialisée des politiques de proximité permet au bailleur de spécialiser ces dispositifs aux enjeux propres aux territoires selon trois grands types :

1.Territoires de gestion de projets (ANRU) : enjeux de renouvellement urbain avec forts enjeux de gestion de projet, de Gestion Urbaine de Proximité et de présence de proximité au quotidien (QPV Maurepas et Le Blosne)

2.Territoires de gestion renforcée : logique d'accompagnement de grosses réhabilitations, accompagnement par des fréquences d'entretien plus soutenues

3.Territoires de gestion résidentielle : où l'on assure le service de base sans enjeux spécifiques, démarches « d'aller vers »

Au-delà de cette structuration, nous souhaitons mettre en évidence deux métiers qui sont au cœur de cette politique et qui, par leur approche, incarnent et représentent bien l'importance que revêt la proximité pour le bailleur

## **2.Focus. Des gardiens sur site, au cœur de la proximité et du lien aux habitants**

La première particularité à souligner c'est que les gardiens sont systématiquement et obligatoirement logés sur site. Cette très grande proximité est présentée comme une force par le bailleur, puisque par cette identification précise, ils peuvent mettre en place des solutions rapides et adaptées en fonction des événements. Les gardiens sont présents sur 95% du patrimoine.

Le rôle des gardiens est élargi et dans le quartier de Maurepas, où ils sont investis d'un rôle de gestionnaire de site. Si l'entretien des parties communes fait toujours partie de leurs missions, ils sont aidés d'agents d'entretien leur permettant de se consacrer à un rôle de gestionnaire.

Dans cette mission, ils se positionnent en alerte des problématiques rencontrées par les habitants, assurent le suivi et la bonne exécution technique des interventions. Leur identification par les locataires est facilitée par la proximité liée à l'accueil des nouveaux arrivants et à leur hébergement sur site. Ainsi, au-delà des aspects techniques et de gestion, cette proximité leur permet d'être relai auprès du bailleur d'initiatives ou de besoins des habitants.



Les gardiens sont la clé de voute de la politique de proximité déployée par le bailleur. Cependant, ce dernier alerte sur la difficulté liée à la définition trop restrictive des missions des gardiens sur lesquelles s'aligner pour assurer la récupérabilité financière permettant de financer ces postes.

A Rennes comme ailleurs, la montée des enjeux sécuritaires fragilise le maintien de cette politique avec des enjeux forts liés à un contexte d'intervention anxiogène pour les agents de proximité. Cette difficulté est présentée comme un enjeu pour le bailleur à garantir la sécurité des agents afin de préserver l'efficacité de ces fonctions.

Quelques préconisations sont mises en œuvre :

- Travailler en équipe sur le terrain (binômes ou trinômes)
  - Inclure les agents de proximité dans des équipes
  - Garantir la reconnaissance de la fonction au sein des équipes et auprès des locataires
- o Impliquer les gardiens/gestionnaires dans la recherche de solution face à des évènements violents.
- Intégrer dans leurs missions un objectif d'implantation parmi le réseau d'acteurs du quartier et les impliquer
  - Bien former ses agents
- o Donner les bons outils et les bons contacts pour que les agents de proximités puissent être relais d'informations (travaux, structures, équipements, dispositifs, professionnels, etc.) auprès des locataires
- o Être attentif au profil lors du recrutement
- o Investissement du bailleur dans une école des futurs agents de proximité : l'école de la proximité (certificat AFPOOLS) en partenariat avec Brest Métropole Habitat et Nantes Métropole Habitat et les financements de Pôle Emploi et Région Bretagne.

La mise en place de cette école permet de former ses agents en fonction des attentes et ambitions du bailleur. L'avantage de piloter cette formation est de pouvoir s'appuyer sur un tutorat exercé par les agents en poste.

Cette particularité permet de créer des liens avec les futurs gardiens mais s'inscrit aussi dans une ambition de valorisation de ces métiers en favorisant une émulation parmi les agents qui dispensent ce tutorat en valorisant leurs compétences et leur expérience métier.

L'école est située dans un QPV, la formation est proposée aux locataires dans un démarche d'insertion socio-professionnelle ce qui place le bailleur comme un des maillons de cette politique d'insertion

### **3 . Focus. Création d'un poste de médiatrice chargée du cadre de vie : résoudre des points de blocage avec les habitants**

Suite au constat que les agents de proximité sont souvent pris par les enjeux quotidiens et n'ont pas le temps de prendre du recul sur des situations et de construire avec les habitants impactés des solutions à des problématiques de bien vivre ensemble ou de tranquillité résidentielle, Archipel Habitat a mis en place un poste de médiatrice chargée du cadre de vie. L'idée était d'avoir une personne en renfort des médiateurs déjà en place sur des situations tendues afin de désamorcer des situations de tensions ou d'installation de trafics.

Ces interventions ponctuelles ont pour objectif d'apporter une compréhension fine de problématiques initiales en prenant le temps d'écouter les agents de proximité et surtout les habitants afin de saisir la complexité de situations avant d'imaginer des pistes de solutions à plus ou moins long terme permettant de répondre aux enjeux de bien-vivre ensemble.

Cette approche compréhensive auprès des habitants, si elle permet d'affiner les réponses à mettre en place, se révèle un outil efficace de médiation et de sensibilisation.

- En effet, cette façon d'impliquer les habitants dans cette recherche est un moyen de désamorcer des tensions :
  - Puisque rendre les habitants qui se plaignent « médiateurs » -« et vous qu'est-ce que vous feriez ? »- permet une prise de recul puis de conscience de la complexité des problèmes par les habitants et de les inscrire dans une démarche de recherche de solutions
  - Grâce à l'organisation de temps de rencontres entre les habitants pour échanger sur les problématiques et déconstruire les représentations qu'ils peuvent avoir sur les autres
- En s'appuyant sur les échanges avec les habitants, la sensibilisation et l'appropriation de nouvelles règles collectives est souvent facilitée puisque s'appuyant sur les visions et considérations de chacun des ménages d'une même situation
- La mise en œuvre de cette mission en fil rouge sur des points de difficulté montre aux habitants la présence et la prise en considération par le bailleur de ces sujets

Tout au long de cette résolution et à la suite, le bailleur assure un renfort en proximité et continue à prendre le temps avec les locataires d'expliquer les nouvelles règles de bien vivre ensemble et pourquoi elles sont mises en place.



Bretagne-Pays de la Loire

**RésOVilles**

Centre de ressources  
politique de la ville