

# Maison de l'Habitant

## Bilan du pôle ressource de l'agglomération

### Grenobloise, 2007-2008

1. Analyse sur le réseau d'acteurs de l'agglomération  
Grenobloise
2. Des modalités d'animation variées et complémentaires
3. Les visites de sites
4. Les ateliers thématiques
5. L'UniverCité
6. Les formations
7. Fréquentation

## 1. Analyse sur le réseau d'acteurs de l'agglomération Grenobloise

La Maison de l'Habitant, pilotée par la Ville de Pont de Claix en tant que pôle-ressources pour l'agglomération grenobloise, repose avant tout sur l'animation d'un réseau d'acteurs. C'est bien la mobilisation de ce réseau d'agglomération qui est le moteur principal d'une structuration construite à partir des préoccupations de terrain.

On peut d'ailleurs rappeler que la 1<sup>ère</sup> étape, dans la construction de cette fonction ressource, a logiquement consisté à rencontrer les acteurs sur différentes communes de l'agglomération.

Cette « **tournée des sites** » de l'agglomération (décembre 2006-mars 2007) a permis d'identifier les enjeux et les marges de progrès pointés par les acteurs eux-mêmes, de cerner leurs besoins en termes d'appui et de mutualisation.

Ces échanges ont concerné les sites suivants : Grenoble (Teisseire-Abbaye-Jouhaux, Villeneuve-Village Olympique et Mistral-Lys Rouge-Abry), Fontaine (les Alpes, Bastille etc...), Echirolles (Essarts-Surieux, quartiers Ouest, Village II), Eybens (les Ruires, Maisonneuve), Saint Martin d'Hères (Renaudie, Henri Wallon etc...), Saint-Martin-le-Vinoux (ZUS, Champeyrard, Buisseratte, Leclerc) et Pont de Claix.

Ces territoires, inscrits dans la géographie prioritaire et parfois concernés par des projets de rénovation urbaine, constituent le « cœur » du réseau d'acteurs qui irrigue le pôle-ressources et en bénéficie. Notons qu'il pourrait être prochainement élargi, au moins sur certains sujets transverses susceptibles d'intéresser d'autres communes (Saint-Egrève, Sassenage, Seyssinet, Domène etc...).

Ce **réseau d'acteurs**, mobilisé autour du pôle-ressources, est riche d'une grande diversité de positionnements et d'expertises ; il rassemble en effet :

- des techniciens des villes (Politique de la ville et rénovation urbaine, services techniques, habitat...) et de la Métro (rénovation urbaine, collecte OM...)
- des professionnels des bailleurs sociaux (chargés de renouvellement urbain, gestionnaires...), plus occasionnellement de SEM d'aménagement ou de sociétés prestataires
- les fédérations de locataires, qui relaient l'information vers les associations locales et alimentent le réseau
- de plus en plus, des habitants de secteurs variés (Pont-de-claix, Grenoble, Echirolles, Saint martin d'hères, Fontaine...)
- et des élus.

## 2. Des modalités d'animation variées et complémentaires

L'organisation actuelle du pôle ressource permet de proposer régulièrement des temps d'échanges de pratiques, de réflexion et de mutualisation sous des **formes diverses**, permettant à chacun de trouver celle qui lui convient en amenant son expertise :

- I. les « **visites de sites** » ont pour objet principal de se déplacer au plus près d'un territoire afin d'observer, sous la conduite des principaux intéressés, comment telle ou telle problématique se joue, quelles solutions ont éventuellement été testées, quelles difficultés persistent. Elles ont été mises en place à partir des préoccupations des membres du réseau, constatant de manière unanime leur manque de connaissance des territoires voisins.

Ces temps sur site permettent d'**aller à la rencontre d'habitants** qui, spontanément, ne se rendraient pas forcément au pôle-ressources ; ils ont aussi vocation à **valoriser les fonctions de gestion et d'entretien**, en donnant la parole aux agents de proximité.

Dans ce cadre nous avons initié un cycle de visites autour de la **propreté urbaine** : il s'agit de permettre à des agents des services techniques des villes de se rencontrer pour échanger sur leurs pratiques, leurs modes opératoires, leurs équipements, leurs vécus... Plusieurs visites ont eu lieu et ont été particulièrement appréciées des agents de terrain qui n'ont pas souvent l'occasion de se prêter à ce genre d'exercice.

- II. De même, la possibilité de travailler sur des « **thématiques** » communes, dans le cadre du pôle-ressources, émane de la préoccupation des acteurs d'avoir un outil régulier pour échanger sur des sujet-clefs, et qui soit également un outil léger. Ces rencontres rassemblant professionnels, élus et habitants sont généralement organisées sur des créneaux 18h-21h, basées sur des échanges d'expériences alimentées par des exemples précis suivis de débat avec au besoin des spécialistes.

- III. Enfin, le centre de ressource a constitué une partie **formation**, qui ne se veut pas un outil de formation classique mais plutôt un outil de formation-action. Un outil qui permette, encore une fois, l'échange de pratiques et d'expériences entre professionnels, « experts » et usagers tout en apportant une petite qualification technique.

Par exemple, nous avons ouvert un cycle sur la question des **charges**, un des angles d'approche est la question de l'énergie et donc nécessairement des économies d'énergie. Une série de formation est donc en cours sur l'eau, le chauffage, l'électricité et le gaz, afin d'une part d'examiner et débattre à partir des exemples ou le bâti a pris en compte ces aspects et d'autre part se qualifier avec des intervenants spécialisés.

Le réseau d'acteurs se réunit pour 2 à 3 « plénières » dans l'année afin de déterminer les grandes lignes directrices pour la période à venir et faire le bilan des actions passées.

- IV. Dans ce cadre, le fait de proposer, sur six mois environ, des « **cycles de travail** » **complets**, permettant d'aborder un thème central en combinant plusieurs modalités et « formats » d'animation différents (visites sur site, formation, ateliers thématiques..), a été unanimement apprécié.

Par exemple, sur la première partie de l'année 2008, le réseau a conçu et mis en œuvre un cycle sur le thème de la **mixité des statuts résidentiels et de relation entre propriétaires et locataires**.

Comme bien entendu, de multiples angles d'approches existent pour ce thème, nous avons diversifié les initiatives avec :

- Une visite de site dans le quartier de l'Essartié à Saint Martin d'Hères, conduite par les habitants (propriétaires-occupants et locataires).
- Deux ateliers thématiques :
  - Atelier 1 : « *Quelle gestion des espaces communs dans les ensembles 'mixtes' copropriétés / HLM ? Où comment gérer la mixité des statuts résidentiels au quotidien* » ?  
Il s'agissait d'un éclairage pédagogique sur les différents cadres juridiques (loi de 1965 sur les copropriétés, ASL, AFUL) et leur incidences en matière de gestion des espaces extérieurs ; le débat a été alimenté par des zooms sur des quartiers "mixtes" de l'agglomération (Essartié à Saint Martin d'Hères et le Floréal à Echirolles), avec les témoignages des habitants, des fédérations de locataires et des gestionnaires.
  - Atelier 2 : « *A l'heure où se multiplient les projets d'aménagements de quartier mixtes, comment prévoir la gestion et le vivre ensemble dès la conception ?* »  
Cet atelier a permis de mettre en relation les concepteurs, les aménageurs d'un projet (SEM d'aménagement Territoires 38, directeur du projet ZAC Teisseire-JO) avec les gestionnaires et les habitants, et de réfléchir collectivement aux moyens de faire progresser la prise en compte des réalités et contraintes de gestion dès la conception.
- Le cycle s'est achevé par une UniverCité de la GUSP sur une journée, permettant de débattre et de se former autour d'une thématique assez ouverte : "*Locataires, propriétaires : gérer, cohabiter, vivre ensemble ?*". Cette rencontre a permis de prendre un temps de réflexion décalée de la "pression" quotidienne du terrain pour analyser ensemble, mutualiser, réfléchir et élaborer des stratégies collectives. Elle a rassemblé une centaine de participants (Pt-de-Claix, agglomérations grenobloise et lyonnaise) avec l'intervention de Michel Bonetti (CSTB) comme « grand témoin ».

Sur la fin 2008 et le début 2009, nous développons **un cycle autour des charges** ; plusieurs temps sont et seront proposés :

- une visite de site du groupe Henri Wallon
- une 1ère séance de formation sur **l'eau**, alimentée par des exemples locaux et coordonné par la CNL et l'ALE
- une 2ème séance de formation sur les modes de **chauffage**, co-animée par l'ALE et la CLCV
- le 26 février 2009 : atelier thématique prévu à partir d'exemples locaux sur les **changements de modes de chauffage, la concertation** et les **impacts sur les charges**.

Ce cycle pourra être clôturé par un temps d'échanges globalisant de type UniverCité de la GUSP.

A travers ces différentes initiatives, le réseau des acteurs de l'agglomération Grenobloise trouve sa place à plusieurs niveaux : en premier lieu, il est un **outil de rencontres, d'échanges et de mutualisation** entre les acteurs. Il formalise au niveau de l'agglomération un besoin de partage des connaissances et des expériences de chacun de manière à nourrir sa propre pratique.

Il est également un lieu dans lequel nous pratiquons un certain « **décloisonnement** » des places de chacun (élus, techniciens, habitants..). En effet, travailler ensemble sur l'élaboration d'outils communs pour améliorer le cadre de vie, nous engageant à nous mettre, un minimum, « à la place de l'autre ».

Ces deux éléments fondamentaux que sont les échanges et le décalage par rapport à son propre positionnement nous amènent au cœur du développement du centre de ressource : construire ensemble une **culture commune de la GUSP**.

### 3. Les visites de sites

#### Visite de site à Echirolles, secteur Villeneuve – Les Essarts, le 28 juin 2007

20 personnes présentes

Objectif : la ville de Fontaine était en pleine réflexion sur la sectorisation de ses équipes d'entretien. Le but de cette sectorisation est d'améliorer le fonctionnement des équipes propriété en demandant aux agents de pointer ce qui dysfonctionne sur leur secteur, d'être en lien avec le personnel de proximité des bailleurs, et enfin d'être mieux identifié par les habitants afin de pouvoir les sensibiliser à la lutte contre les gestes incivils. Ce changement n'est pas forcément simple et demande une appropriation par les agents eux-mêmes ; aussi la visite sur un site (Echirolles) ayant mis en place un fonctionnement sectorisé depuis longtemps a permis et suscité des échanges entre agents sur ce mode organisationnel.

A noter : les agents d'entretien fontainois ont ensuite participé à une réunion « plénière » du réseau, pour faire le bilan de cette visite et échanger sur cette expérience.

#### Visite de site à Saint Martin d'Hères – l'Essartié, le 15 mars 2008

16 personnes présentes, 9 habitants et 7 professionnels, d'autres habitants de l'Essartié ont également rejoint la visite en cours de route.

Objectif : Cette visite a permis d'observer les difficultés et les dysfonctionnements liés à la structuration des espaces extérieurs communs ainsi qu'à la forme juridique particulière de ces espaces : l'Association Syndicale Libre (ASL).

A noter : une solidarité croissante entre les habitants - propriétaires-occupants et locataires SDH – , accompagnée par la ville, pour veiller à la réactivité du syndicat de l'ASL concernant la gestion des espaces extérieurs.

### **Visite de site à Grenoble - Teisseire, le 03 avril 2008**

28 personnes présentes, 15 habitants, 13 professionnels.

Objectif : Le quartier Teisseire à Grenoble a connu ces dernières années d'importantes transformations : résidentialisation, requalification et changement d'image... Comment les habitants ont-ils vécu ces changements ? Qu'ont-ils à dire, aujourd'hui sur la résidentialisation ?

Un collectif d'habitants, composé de locataires du parc HLM et de récents accédants, a guidé les visiteurs en proposant 3 parcours différents ; la visite s'est conclue par un temps d'échange qui a permis d'aborder plusieurs questions (concertation, hausses de charges, respect et entretien des espaces résidentiels...). A noter : les habitants référents des unités résidentielles, à Teisseire, se sont récemment regroupés au sein d'une association et expriment la volonté d'aller à la rencontre d'autres sites pour partager des expériences.

### **Visite de site sur le Secteur 3 (Lys Rouge-Libération-Abry) à Grenoble, le 29 avril 2008**

21 personnes, essentiellement services techniques des villes de Pont de Claix, Grenoble et Echirolles.

Objectif : Dans la continuité de la visite de site organisée sur Echirolles en 2007, il s'agissait de voir comment étaient traitées les questions autour de la propreté urbaine, des espaces verts et de la voirie. La démarche qualité mise en place, depuis plusieurs années, par la Ville de Grenoble autour d'un « observatoire de la netteté » a fait l'objet d'un zoom particulier.

### **Visite à Pont de Claix (Grand-Galet) le 16 octobre 2008**

16 personnes, services techniques des villes de Pont de Claix, Grenoble et Echirolles.

Objectif : en lien avec les visites précédentes sur Echirolles et Grenoble, les services techniques de la Ville de Pont de Claix ont proposé une visite du quartier Grand Galet afin d'appréhender la réalité quotidienne des agents, notamment en matière de propreté urbaine. En effet, ce quartier présente une configuration foncière un peu complexe, avec une imbrication importante entre espaces privés et espaces publics. La visite a permis de regarder, plus particulièrement, en quoi cette configuration avait une répercussion sur le travail des agents des services techniques.

### **Visite de Henri Wallon à Saint Martin d'Hères, le 17 décembre 2008**

45 personnes présentes dont 25 habitants.

Objectif : Cette visite s'est articulée avec le cycle de formation sur les charges et particulièrement sur les questions liées aux économies d'énergie.

Le groupe Henri Wallon a subi une réhabilitation importante et ambitieuse en matière d'économies d'énergies : raccordement au réseau de chauffage urbain, pose de panneaux solaires pour l'eau chaude sanitaire, isolation par l'extérieur, balcons transformés en serres pour pré-chauffer les logements etc.

La visite a permis d'échanger sur les économies de charges constatées, et sur la manière dont ces nouveaux équipements avaient été reçus et appropriés par les

habitants ; ceux-ci ont mis en avant quelques défauts de conception et difficultés en termes d'usage (exemple : occultation des serres par des rideaux).

## 4. Les ateliers thématiques

### **La démarche de gestion de site, le jeudi 25 octobre 2007**

26 participants, essentiellement des professionnels.

Il s'est agi de présenter les « projets de gestion de site », une démarche conduite par ACTIS et la SDH sur certains groupes de logement présentant des caractéristiques différentes en termes de gestion (y compris certains montées reconnues comme « difficiles »). La philosophie de la démarche consiste à repenser l'organisation à partir de gestion et de la proximité (échelle « à taille humaine » : 200 logements environ), à développer le travail en équipes-projets et à valoriser la fonction « gestion » en interne aux organismes.

### Cycle Propriétaires et locataires : comment gérer et vivre ensemble ?

#### **Atelier du 27 mars 2008 : Quelle gestion des espaces communs dans les ensembles « mixtes » copropriétés / HLM ? ou Comment gérer la mixité des statuts résidentiels au quotidien ?**

30 personnes présentes dont 4 habitants de Saint Martin d'Hères, une habitante d'Echirolles et 6 habitants de Pont de Claix.  
détaillé en page 4

#### **Atelier du 22 mai 2008 : A l'heure où se multiplient les projets d'aménagements de quartiers mixtes, comment prévoir la gestion et le vivre ensemble dès la conception ?**

22 personnes présentes, 8 habitants  
détaillé en page 4

## 5. L'UniverCité de la GUSP

### **Le développement durable, le 25 avril 2007**

80 participants.

« *Développement durable, un enjeu durablement collectif* »

La journée avait pour but de se poser les questionnements suivants :

Phénomène de mode ou véritable enjeu de société, le développement durable est aujourd'hui au centre de toutes les discussions, de tous les projets. Chacun s'approprie le terme mais comment s'approprie-t-on le concept ? Comment combine-t-on concrètement la bonne gestion notamment énergétique, avec la solidarité et les équilibres, notamment territoriaux ? Y a-t-il matière à développement durable dans le domaine de la GUSP ? Pouvons nous

ensemble, collectivités, bailleurs, associations, habitants, faire durer le développement durable ?

### **L'engagement collectif, le 05 décembre 2007**

86 participants.

« *Construire la ville ensemble : la contribution associative et citoyenne* »

La ville n'est pas seulement l'affaire des élus et des services des communes, les groupes citoyens, comme les simples organisations collectives de loisirs, contribuent à améliorer la vie en ville. Au-delà de ce qui semble faire consensus, la contribution associative au « vivre ensemble » est elle pour autant un long fleuve tranquille ?

L'UniverCité, verse au débat les interrogations sur les rapports entre les regroupements de personnes (associatifs ou informels) et l'autorité institutionnelle, et la finalité de ces mêmes regroupements quand ils proposent des services aux habitants.

### **Le logement, le 04 juin 2008**

95 participants.

« *Locataires, propriétaires : gérer, cohabiter, vivre ensemble ?* »

La 11ème édition de l'UniverCité de la gestion urbaine aborde la question des relations entre locataires et propriétaires lorsqu'ils cohabitent et partagent un espace, un territoire. Comment les décisions se prennent-elles ensemble ? Que dit la loi ? Quelle inscription possible pour les uns comme les autres dans les programmes d'aménagement ? Mixité sociale et mixité résidentielle favorisent-elles le « mieux vivre ensemble » ? L'interrogation portera aussi sur l'évolution qui conduit à faire de chacun d'entre nous, un propriétaire en puissance. La mixité locataire-propriétaire, alors considérée comme une phase de l'existence, peut-elle apporter une réponse aux problèmes de la ville ?

## **6. Les formations**

### **Le module habitant de janvier à juin 2008 : « Dans ma montée..., dans mon quartier... adultes et jeunes, quelle place pour chacun ? »**

La proposition s'est adressée aux habitants des communes sollicités (Pont de Claix, Grenoble, Vif), il s'est agi de constituer un groupe sur chaque commune d'une douzaine de participants au plus.

Les habitants visés sont ceux qui se sentent concernés directement ou indirectement par la question centrale de la place de chacun dans la cité. Il s'agit, notamment, d'intéresser des personnes qui peuvent être en difficulté face à des situations d'occupation de l'espace public.

La formation est accessible à tous les habitants, sans pré requis.

Un seul groupe a fonctionné, celui proposé sur Vif, 6 séances ont eu lieu entre janvier et juin 2008, rassemblant entre 7 et 10 personnes à chaque séance.



## Le cycle de formation sur les charges :

### **L'eau, le lundi 13 octobre 2008**

50 participants, 25 habitants, 25 professionnels (villes et bailleurs essentiellement). Cette session était coordonnée et animée par la CNL (Emilie Oddos), qui a aussi relayé l'information pour mobiliser des habitants intéressés sur différents secteurs ; ces derniers ont activement participé au débat. Dans un premier temps, deux interventions ont permis de dégager les grands enjeux liés à l'eau : M. Michel Meary-Chabrey (conseiller municipal à Saint Martin d'Hères en charge des questions liées à l'eau), puis M. David Gonelaz (chargé de mission à l'ALE). Puis Mlle Oddos a présenté, par le biais de différents exemples, les enjeux liés à la lecture d'une facture d'eau (qui paye quoi, que comprend le prix de l'eau ;...). M. Raymond Avrillier (association Eau Secours, ancien élu à Grenoble) a également apporté sa contribution en présentant le circuit de l'eau du captage jusqu'au robinet du consommateur.

Dans un second temps, il a été abordé les questionnements suivants :

Comment améliorer nos pratiques pour une consommation durable ?

Quels moyens de sensibilisation efficace mettre en place ?

Quelles améliorations à apporter aux équipements ?

Quelles évolutions dans les modes de gestion de l'eau ?

La gestion individuelle ou collective des compteurs d'eau : quelles incidences depuis la loi SRU ? Quel est l'accompagnement social dans ces évolutions ?

La distribution de l'eau, concession ou régie directe : un enjeu « politique » au sens fort ?

### **Le chauffage, le mercredi 21 janvier 2009.**

51 participants, 35 habitants, 16 professionnels

Cette session était co-animée par l'ALE (David Gonnelaz) et la CLCV (Christophe Bresson), avec l'appui de la CNL.

Elle a proposé 2 séquences :

- un apport pédagogique sur les différents modes de chauffage, leurs performances et leurs inconvénients, la ventilation simple / double flux etc.  
...
- un éclairage de fond sur les enjeux sous-jacents aux différentes solutions : le chauffage individuel pour plus de liberté individuelle et de modulation « à la carte », le chauffage collectif pour plus de « solidarité thermique »

Ce temps d'échange s'est prolongé dans le cadre du café des Assises de l'Energie 2009, autour du thème « *modes de chauffage et maîtrise des charges dans le logement social : quels enjeux de solidarité* » ?

## 7. Fréquentation

En termes quantitatifs, on constate une nette montée en charge du réseau sur la période 2007-2008 :

- Visites de sites : 146 personnes dont 50 habitants
- Ateliers thématiques : 78 dont 19 habitants
- Formations : 110 dont 70 habitants
- UniverCités de la GUSP (3 éditions) : 261 dont 66 habitants

Soit au total : **595 participant(e)s, dont 205 habitants** issus de différents secteurs de l'agglomération.