



Améliorer les échanges entre bailleurs et locataires Les rencontres saisonnières de l'Opac du Rhône à Vénissieux

Pour modifier l'ambiance dans les immeubles des secteurs Lénine, Maurice Thorez, Martyrs de la résistance et Armstrong (1 680 logements) dans le quartier des Minguettes à Vénissieux, pour que les habitants ne se sentent plus « abandonnés » et « méprisés » par l'Opac du Rhône et pour sortir de rapports conflictuels, l'agence Minguettes a mis en place un processus de concertation original visant d'abord à renouer le contact avec les locataires. Une première étape vers un dialogue plus serein.

Avant d'engager une nouvelle forme de concertation avec les locataires, l'agence Minguettes a pris le temps de s'interroger sur son fonctionnement interne, de clarifier ses axes d'intervention et les missions de chacun, d'améliorer la qualité du service rendu. Une fois ce travail fait, elle a pu mettre en place une nouvelle forme de concertation, misant sur une forte mobilisation des locataires. « *L'enjeu était de passer progressivement du "je" personnel au "nous" collectif* », explique Jérôme Faynel, directeur de l'agence.

ENQUÊTE EN AMONT

Une enquête minutieuse a d'abord été réalisée auprès des locataires afin d'identifier les modalités selon lesquelles ils accepteraient de s'engager dans une démarche de concertation. Il est apparu qu'ils étaient prêts à discuter, à condition que cela se fasse dans la discrétion, sans être obligés d'assurer un rôle de leadership, qu'un opérateur se charge du travail matériel et pratique, que le cadre de discussion soit souple et informel, etc. L'agence a donc proposé d'organiser des rencontres au rythme des saisons (quatre par an dans chacun des quatre secteurs des Minguettes), qui ne donneraient pas aux locataires le sentiment de s'engager dans quelque chose de trop structuré... Les rencontres sont soigneusement préparées. Des contacts physiques ou téléphoniques sont pris avec les familles, ce qui permet au fur et à mesure d'identifier celles qui sont prêtes à s'investir dans une concertation régulière. Chaque contact donne l'occasion aux habitants de s'exprimer sur leurs priorités, leurs désirs et ce sont eux qui proposent l'ordre du jour de la rencontre. Au début de chaque rencontre, Jérôme Faynel rappelle « les règles du jeu », qui consistent à permettre à chacun de s'exprimer sur les points de l'ordre du jour et à laisser l'agence répondre aux questions et dire comment elle envisage de traiter tel ou tel dossier. Un compte rendu est rédigé à l'issue de la réunion, dans lequel sont reprises point par point les questions des loca-

taires et les réponses apportées par l'agence. Pour mener ce travail, l'agence a choisi de s'appuyer sur une société de communication, qui assure un rôle d'interface entre elle et les locataires. Ceux-ci se sentent ainsi moins « instrumentalisés » et plus libres pour se confier.

DES RÉSULTATS AU-DELÀ DE TOUTE ATTENTE

D'octobre 2001 à mars 2002, près de 500 locataires de l'Opac du Rhône sont venus aux rencontres et ont pu exprimer leurs revendications, reproches ou interrogations. Peu à peu, le dialogue a remplacé les rapports de force et la confrontation systématique. Même si le débat est parfois houleux, il est de toute façon positif, car il permet de dire les choses et de lever certains malentendus. Bailleurs et locataires apprennent à se connaître, à se respecter et à mieux comprendre les limites et les contraintes des uns et des autres. L'agence de l'Opac du Rhône a pris le parti de répondre concrètement à toutes les questions, d'expliquer ce qu'elle fait mais aussi ce qu'elle ne peut pas faire. Comme le précise Jérôme Faynel, « *répondre n'est pas dire oui à tout. Quand la réponse est négative, l'agence explique pourquoi* ». L'Opac a en plus souhaité que d'autres acteurs de terrain (agents de développement, délégués de quartier...) participent aux rencontres saisonnières, pour pouvoir apporter aussi des explications aux locataires. Ils sont ainsi conscients que l'État, les collectivités et l'Opac travaillent pour trouver des solutions aux problèmes... En peu de temps, les habitants du quartier des Minguettes ont « *trouvé une certaine confiance vis-à-vis de leur bailleur* », souligne l'agence. Selon l'agent de développement, la prochaine étape pourrait être d'impliquer plus fortement les locataires dans la recherche de solutions et l'analyse des besoins. Le budget annuel en 2001 pour cette action s'élève à 45 734 € (22 867 € à charge de l'Opac du Rhône, les 50 % restants avec le concours de l'État et du Grand Lyon). En 2002 ces derniers n'ont pas souhaité renouveler leur subvention ce qui impliquera une réduction du rythme des rencontres... ■

Béatrice ROMET