



Journée-débat **8 juin 2017**

## **La gestion de proximité dans les quartiers** *Comment repérer les fragilités et gérer les situations délicates au sein du parc social ?*

**Lieu :** Aux Salons du Relais  
Hôtel Kyriad Paris Est  
4 rue du 8 mai 1945 – 75010 PARIS

### **PROGRAMME**

L'évolution du profil des locataires (paupérisation des nouveaux entrants, vieillissement de la population, etc), le besoin vital de ré-impulser du bien vivre ensemble sur les quartiers nécessitent de réinterroger les pratiques et les formations des professionnels au sein des organismes Hlm.

La proximité est considérée, depuis de nombreuses années, comme un échelon essentiel. S'est amorcé un mouvement important de décentralisation des fonctions de l'organisme d'habitat social : création des agences avec les fonctions de gestion des réclamations, gestion technique et gestion de la vie du bail positionnées sur les territoires, et non plus seulement au siège social.

Parallèlement, depuis sa création, la politique de la ville dans les quartiers valorise l'échelon du terrain et positionne le gardien comme un acteur essentiel au contact des habitants. Si le fait « d'aller vers », de se rapprocher des locataires sont des pratiques habituelles du personnel de proximité, la nouveauté réside dans la place donnée au locataire comme un acteur central de la relation avec son bailleur social. La qualité de service facilite cette orientation tant dans la prise en compte des besoins des locataires que dans l'accompagnement aux bonnes pratiques. Ce nouveau contexte incite à mutualiser autour de plusieurs leviers :

- la montée en compétences des professionnels : des expérimentations témoignent de programmes de formation/sensibilisation des personnels de proximité (analyse de la pratique, conduite à tenir en situations spécifiques, etc.), du recours à des professionnels de santé tels que des psychologues, ergothérapeutes, pour apporter un éclairage sur l'analyse de certaines situations.
- le management : comment l'accompagnement des équipes peut améliorer les conditions de travail des professionnels isolés (optimiser conditions d'accueil et de visite à domicile, renouveler les équipes...) tout en favorisant la qualité de service auprès du locataire ?
- la mobilisation de partenaires : comment créer une synergie avec les partenaires du territoire pour une meilleure efficacité et efficacité ?

C'est à cette série de questions, révélant un besoin crucial de capitalisation, que nous proposons d'apporter quelques pistes et réflexions, en articulant toujours expertise et témoignages.

**Pilotes : ALFI / ICF Habitat**

- 9h00 - 9h30**                    **Accueil des participants, café**
- 9h30 - 9h45**                    **Présentation de la journée par Joël GUILLOUX, Président d'Habitat Social pour la Ville**
- 9h45 - 10h30**                **Barbara ALLEN, Chercheur consultant (Sens Urbain)**
- Les enjeux sociaux de la gestion de proximité : quels impacts sur le fonctionnement social des lieux ?
  - Le projet de gestion de site et la démarche projet : une approche qui optimise la proximité et permet de concevoir la gestion comme un levier d'amélioration.

#### *Echanges avec la salle*

- 10h45 - 11h15**                **Christophe PALLOT, Directeur du pôle Stratégies d'entreprise & organisation (Habitat & Territoires Conseil)**
- D'une gestion homogène à une prise en compte plus ajustée des enjeux territoriaux.
  - Comment évoluent les dispositifs de gestion de proximité ? quels sont les facteurs clés qui président à ces évolutions (réalités des territoires, diversité des formes de contact et de relations clients, modèle économique, conception du métier...) ? Quels impacts sur les métiers ? Quelles questions pour le management ?

#### *Echanges avec la salle*

**11h30 - 12h30**

Prévention sociale, « mieux vivre ensemble », comment à partir d'outils informatiques communs avoir une connaissance plus objective de la réalité d'un territoire et de l'occupation sociale des résidences, repérer des situations à risque et travailler en synergie partenariale ?

**François DREUX**, chargé de mission Politique de la Ville et sureté de **Lille Métropole Habitat**

Présentation de l'observatoire des troubles à la tranquillité (O2T), une démarche partenariale inter-baillleurs, et de différentes stratégies de prévention sociale : Contrats locaux de sécurité, partenariat avec les services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP)....

**Annie ROMIER**, conseillère sociale à **ICF HABITAT ATLANTIQUE** et **Stéphane VIEL** de l'**Association MAY**

Mobilisation conjointe pour pallier aux carences éducatives, améliorer le vivre ensemble, diminuer les incivilités et dégradations. Un projet partenarial encouragé par le Fond d'Innovation Sociale.

*Echanges avec la salle*

**12h45 - 14h00 : Déjeuner pris en commun sur place**

**Comment intervenir concrètement pour gérer des situations délicates ?**

**14h00 - 14h30**

**Pierre Marc NAVALES**, chargé de mission (**UNAFO**)

- Quelle offre de formation en direction des agents de proximité,
- Quelles approches innovantes ?

**14h30 - 15h00**

**Maître Arnaud BARBET**, Huissier de Justice associé, compétent sur les départements du Nord (59) et du Pas-de-Calais (62) - Cour d'appel de Douai (**Union Nationale des Huissiers de Justice**)

- Comment travailler différemment devant « les portes fermées » ?
- Rentrer en contact, en médiation, quand les situations sont délicates...une prestation proposée par les huissiers de France.

**15h00 - 15h30**

**Mélanie GERVAIS**, Responsable Pôle Accompagnement Social et **Frédérique TREVIDY**, Responsable du pôle Ingénierie Sociale (**ALFI**)

**Accompagner les personnels de proximité et travailleurs sociaux à travers un dispositif innovant de veille sociale**

- Une réflexion transversale sur les risques : formation du personnel, réflexion sur les locaux et l'occupation des espaces de travail, mise en place d'un dispositif de veille sociale intégrant l'intervention d'une psychologue et une procédure sur la gestion des risques (outils d'alerte).

**15h30 - 16h00**

*Intervention d'un bailleur Lyonnais* (responsable de secteur et gardien dans un site QPV) - à confirmer  
Présentation de la formation réalisée dans tous les QPV de l'agglomération Lyonnaise sous la forme de jeux théâtraux pour faciliter l'entrée en contact avec les locataires, notamment fragilisés ou en souffrance psychique.

- Témoignage d'un gardien d'immeuble ayant bénéficié de la formation : quels résultats concrets pour un agent de proximité ?

*Echanges avec la salle*

**16h30**

**Synthèse de la journée par Joël GUILLOUX**, Président d'Habitat Social pour la Ville

**Frais de participation  
Journées-Débat**

**Adhérents :**

1<sup>er</sup> participant 200 €, 100 € participants suivants

**Non-adhérents :**

1<sup>er</sup> participant 450 €, 225 € participants suivants

Collectivité locale parrainée par un adhérent : 250 €

Association locale parrainée par un adhérent : 200 €

Pour s'inscrire, cliquer en bas de cette page sur le bouton « inscription en ligne »

## Les prochaines journées et les ateliers....

### Journées Débat (ouvertes à tous)

12 octobre La place des organismes dans la politique de la ville  
7 décembre ANRU 2

### Ateliers (réservés aux adhérents)

Dates non fixées :

Les pop up d'Aurore (date communiquée ultérieurement)

L'habitat participatif (date communiquée ultérieurement)

L'accompagnement à l'insertion des migrants, à Londres

Les politiques de loyer et de mixité sociale : les approches des pays européens, avec Laurent GHEKIERE de l'Union sociale pour l'habitat, à Bruxelles.

## Pour nous rejoindre le 8 juin 2017...

### Une adresse

**Les Salons du Relais – Kyriad Hôtel Paris Est - 4, rue du 8 mai 1945 – 75010 PARIS**

Accès par le parvis de la Gare de l'Est (où se trouvent tous les taxis). Ne pas sortir de l'enceinte de la gare. Longer la façade de la gare, par le parvis.

Les salons sont au 1<sup>er</sup> étage.

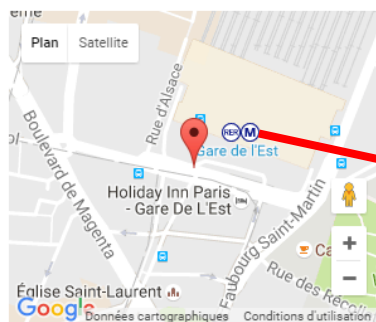
### Transport/voiture

Bus : 30, 31, 32, 38, 39, 46, 47, 54, 56 et 65 - Métro : Lignes 4, 5 ou 7 – Station Gare de l'Est.

RER B ou D - Gare du nord, puis marcher quelques minutes - RER E – Magenta, puis marcher quelques minutes.

Accès boulevard périphérique : Porte de la Chapelle ou Porte de Bagnole direction Gare de l'Est. Un parking public se trouve à proximité.

### CARTE & ACCÈS



[Inscription en ligne](#)