



André Pflieger dirige l'Ecluse à Mulhouse, une résidence sociale de 219 logements. Il orchestre les liens avec les résidents, organise le travail d'une équipe de 7 personnes, crée et entretient les relations partenariales et représente le gestionnaire, l'association Aléos, dont il est salarié. C'est le quotidien d'un responsable de résidence investi dans son rôle de "devoir faire vivre un lieu de vie" sur le terrain de la polyvalence et sur le mode de l'implication.

Responsable de résidence sociale

La fonction pivot de la gestion locative sociale

Diplômé en génie mécanique, André Pflieger a dû se reconvertir face à la crise du secteur. Il acquiert une double compétence, en gestion et comme animateur auprès d'un public jeunes, qui le conduira vers les métiers de la gestion locative sociale. Au sein d'Aléos depuis bientôt 10 ans, André Pflieger a dirigé les résidences de Saint-Louis, près des frontières suisse et allemande, avant de devenir, en février 2008, responsable de l'Ecluse dans un contexte de réorganisation des établissements gérés par Aléos. En mai 2008, une opération de démolition-reconstruction est engagée sur la résidence Rochelle, un projet d'envergure qui s'étale sur deux années. Les deux-tiers des 80 résidents ont été relogés à proximité immédiate, à l'Ecluse. Le public de la résidence se compose d'un tiers de migrants vieillissants, un tiers de stagiaires et de personnes qui travaillent et un tiers de demandeurs d'emploi et bénéficiaires du Rmi.

Les contraintes de la gestion locative et les impératifs de l'accompagnement social

Le responsable de résidence est là avant tout pour établir et entretenir un lien avec les résidents. "Le bonjour du matin est le point d'entrée dans le métier". Le rôle du gestionnaire consiste bien sûr à "garantir le recouvrement des redevances, parce qu'on n'existe que si l'on assure un taux d'occupation important". Mais, "au-delà du logement" (c'est la maxime d'Aléos), le responsable de résidence est "l'animateur d'un lieu de vie. Etre là pour quelqu'un, c'est fondamental. La présence du personnel est au service de cet objectif."

Dans le management de l'équipe, André Pflieger accorde une attention particulière au rôle de veille qu'assurent les salariés d'Aléos, fonction qu'il qualifie de "vigilance humaniste". Un des piliers du métier, c'est l'accompagnement individualisé facilitant l'accès aux droits, la maintenance et l'entretien du bâti, et aussi de repérer un déficit d'hygiène, une attitude de

repli, les signes d'une addiction qui évolue. Pour cela, Aléos entretient des partenariats avec "des professionnels qui sachent répondre au plus près des besoins des résidents" : services à la personne et services à domicile, mais aussi des intervenants sur les champs de la santé et de l'animation. Ainsi, la CPAM conduit des bilans de santé réguliers, une association locale propose des ateliers d'équilibre, un médiateur culturel vient animer la pause-café tous les 15 jours, et récemment, avec la coordination santé de la Ville de Mulhouse, les résidents ont activement participé à l'opération "Bien vieillir à Mulhouse". Autant d'occasions "d'ouvrir l'Ecluse sur l'extérieur".

Parcours individuels et rythme collectif

Dans la durée, afin de gérer l'équilibre de peuplement de la résidence, André Pflieger entend "donner du rythme". La mixité des publics qui résident ici est à entretenir : demandeurs d'emploi, retraités et travailleurs ont chacun leur va-et-vient, et cela crée une dynamique. Pour "organiser cette microsociété", l'équipe ne perd pas de vue "la finalité du métier : faciliter le départ, le parcours résidentiel, de la place de stabilisation au logement autonome." A l'occasion des réunions mensuelles, le point est fait sur les plannings et l'organisation pratique pour "faire tourner la maison", mais André Pflieger attache une importance particulière à resituer le travail quotidien dans la poursuite du projet social de l'association. "Le plus difficile, c'est d'arriver à sortir la tête du guidon, prendre le recul nécessaire pour toujours donner du sens à ce que nous faisons. C'est indispensable pour que nous soyons tous acteurs d'une dynamique, salariés, résidents, partenaires..."

Le responsable de résidence est un peu la locomotive de cette dynamique. Cette énergie, André Pflieger la traduit ainsi : "Je suis là pour poser le cadre de vie. Je me dois d'être rigoureux dans les procédures et à l'écoute avec les personnes".