

# Le guide de la réhabilitation à Pas-de-Calais-Habitat basé sur la méthode des cafés-conversations

Pas-de-Calais Habitat  
Nord-Pas-de-Calais, Arras (62)

Atelier n°5



Pas-de-Calais-Habitat, c'est l'OPH départemental du Pas de Calais, avec 38 000 logements gérés, répartis dans 5 territoires.  
Contact : Bruno Duval, Directeur des services à la clientèle, Pas-de-Calais Habitat  
Tel : 03 21 50 55 00 – Mail : [bruno.duval@pasdecalais-habitat.fr](mailto:bruno.duval@pasdecalais-habitat.fr)



## Le contexte

En 2003, Pas-de-Calais-Habitat signait avec des associations de locataires un protocole de concertation sur la réhabilitation afin de préciser les modalités relatives à la concertation avec les locataires concernés par des projets de réhabilitation entrepris à l'aide de subvention de l'Etat au titre de la P.A.L.U.L.O.S.

Par ailleurs en 2008, un nouveau concept d'écoute client et de concertation locative « le café conversation » a été mis en place pour la réécriture en co production avec les locataires de la nouvelle charte des engagements de l'office.

Par la suite en 2012, les membres de la Commission de Concertation Régionale ont souhaité confronter leurs visions sur les réhabilitations de logement. Ils ont ainsi confirmé dans l'écriture d'une charte de réhabilitation régionale, la nécessité de faire coïncider les attentes des locataires et les pratiques des organismes, le tout dans le contexte réglementaire existant. Dans le même temps, le Conseil de Concertation Locative de Pas-de-Calais Habitat réuni le 27 avril 2012 a décidé de mener une réflexion interne relative à la concertation durant les opérations de réhabilitation de logements.

Réuni en séminaire, le Conseil de Concertation Locative de Pas-de-Calais Habitat a donc élaboré en 2013 un guide de la réhabilitation qui se veut avant tout être une méthodologie d'actions impliquant locataires et bailleur, mettant en exergue les droits et obligations de chacune des parties lors de la réhabilitation de logements locatifs. La méthode des cafés conversation y a été reprise.

## Le pilotage du projet et coordination

**Le pilotage et coordination chez le bailleur :** la démarche est animée par les responsables des Points Services du bailleur et leur équipe de proximité, qui gèrent chacun entre 600 et 800 logements, étant déjà rôdés par ailleurs à la méthodologie des cafés-conversations. Ils ont pour mission de diffuser la culture participative auprès des chargés d'opération du bailleur.

Les interlocuteurs de Pas-de-Calais Habitat, dans le cadre de ces opérations sont :

- d'une part, les locataires résidant dans l'immeuble ou le groupe d'immeubles concernés, titulaires d'un bail à la date de la concertation et notamment de la consultation finale,
- D'autre part, les associations de locataires définies à l'article 44 de la loi n°86-1290 du 23 décembre 1986 modifiée, à savoir les associations membres du Conseil de Concertation Locative ( AFOC, CLCV, CSF, CNL, UFC Que Choisir Artois, Union Départementale des Locataires).



## Le déroulé de la démarche

**En amont du projet de réhabilitation**, Pas-de-Calais Habitat élabore un constat-diagnostic. Afin de connaître les attentes des locataires, pour ce faire, un café-conversation dit « feuille blanche » est organisé (1<sup>ère</sup> réunion) : les associations de locataires sont invitées à y prendre part et à participer à son organisation. Cette rencontre se déroule à proximité de la résidence ou du quartier où se réalisera la réhabilitation. En concertation avec les associations qui auront participé au café-conversation, un compte-rendu écrit reprenant les attentes des locataires est fait par Pas-de-Calais Habitat. Une enquête papier sera faite auprès de tous les locataires afin de compléter cette première réunion.

Pas-de-Calais Habitat organise ensuite une deuxième réunion de concertation toujours sous forme de café conversation avec les locataires et les associations de locataires afin de présenter les conclusions de la phase du constat-diagnostic et la proposition de programmation de travaux qui en résulte. L'invitation est faite par voie d'affichage dans les entrées de la résidence et par invitation personnalisée remise en mains propres par le gardien ou mis dans la boîte aux lettres en cas d'absence du locataire.

Un compte-rendu rédigé par Pas-de-Calais Habitat, établit le relevé de décisions et est envoyé aux associations de locataires et porté à la connaissance des locataires. Les associations disposent d'un délai de 30 jours pour faire connaître par écrit leur avis.

**Pendant la réhabilitation**, après validation des instances décisionnelles de Pas-de-Calais Habitat, auxquelles participent les associations de locataires, le projet détaillé est présenté (3<sup>ème</sup> réunion) aux interlocuteurs (associations et locataires). Pas-de-Calais habitat organise la consultation des locataires pour acter la validation du projet.

Toute information concernant le projet de réhabilitation (ex : modification de planning ...) sera donnée aux locataires et associations de locataires par le biais de l'affichage et de bulletin d'information spécifique. Pas-de-Calais Habitat veille à la mise à jour régulière de ces informations.

## L'évaluation

Une enquête de satisfaction est faite 3 mois après la réception des travaux. Elle porte sur :

- Le programme,
- La qualité d'organisation,
- Les travaux,
- Les finitions,
- La communication.

Le rendu de cette enquête est fait dans les 6 mois après la réception des travaux, en présence de tous les interlocuteurs du projet (4<sup>ème</sup> réunion) : locataires, associations de locataires, entreprises, maîtrise d'œuvre et Pas-de-Calais Habitat.

Une seconde enquête de satisfaction portant sur les bénéfices de confort et de Mieux Vivre dans la résidence apportés par la réhabilitation, est faite un an après cette 4<sup>ème</sup> réunion (confort thermique, confort acoustique, économie d'énergie ...).

Par ailleurs, un travail d'évaluation réalisé par le bailleur permet d'identifier les bénéfices internes et externes pour le site et les locataires.

### Zoom sur la méthode des cafés-conversations

- Une demi-journée de réunion, qui se prépare minutieusement à l'avance : choix de la salle, décors, éléments de convivialité...
- Des invitations nominatives et des relances effectuées par les équipes de proximité ....
- Un président de séance et des « capitaines de table » avec un jeu de cartes sur chaque table et des participants qui changent 2 à 3 fois de table (donc de conversation).
- Un temps de restitution de l'ensemble des conversations primordial : chaque capitaine de table rend compte à haute voix et « à chaud » au terme de la demi-journée, avec des notes prises sur paper-board par le Président de séance.
- Une synthèse est réalisée sous forme d'un plan ou programme d'action.