

HQS® Participatif Immobilière PODELIHA



Maine et Loire,
Angers (49)

Immobilière Podeliha est une ESH, née du rapprochement de trois sociétés d'Hlm « Le Val de Loire », « Le Toit Angevin » et « Anjou Castors », qui gère près de 10 000 logements.

Contact :

Christophe ROZE

Tel : 02 41 23 57 57 – 02 41 79 68 08

Mail : croze@podeliha.fr

1. CONTEXTE D'ÉMERGENCE DU PROJET PARTICIPATIF

Dans la foulée d'un diagnostic-conseil HQS® « classique » mené en 2010 lors de l'expérimentation nationale, le Toit Angevin décide de conduire avec le soutien de l'USH et d'Habitat Territoires Conseil, un « HQS® participatif ».

Le Toit Angevin, qui a intégré en juillet 2014 Immobilière Podeliha, est convaincu de longue date de l'intérêt de mobiliser les habitants et de les associer au suivi et à l'évaluation de la qualité de service.

Par cette démarche « HQS® participatif », l'objectif de l'organisme est double :

Pérenniser les investissements ANRU, et plus largement insuffler la culture « QS participative » dans tous les maillons de l'organisme, en montrant aux équipes que la qualité de service est un chantier permanent à conduire avec les locataires.

Pour l'équipe de direction, l'enjeu est aussi de sortir de la routine d'une démarche qualité déjà ancienne (et intégrée avec la certification Qualibail) en se « redynamisant » sur cette thématique. La démarche Habitat- Qualité- Services HQS menée avec des locataires est aussi l'occasion d'anticiper sur la future gestion

du parc. Cette action est emblématique de l'investissement engagé par Le Toit Angevin/Podeliha en matière de co-production de service.

2. LE PILOTAGE ET LA COORDINATION DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

- Lieu de réalisation de l'opération « HQS participative » : Quartier de la Rozeriaie. 600 logements, opération ANRU.
- Parties prenantes du bailleur : très faible nombre d'associations affiliées hormis la CLCV/ via le Conseil de concertation locative. Cœur de cible : les locataires du quartier.
- Date de démarrage du projet du projet : 2010
- Pilotage et suivi du projet : nouvelle fonction créée dans l'organisme avec un référent en animation sociale, Pascal Boucher, qui suit le projet, en collaboration étroite avec la cellule Qualité de service.

3. LE DÉROULÉ DU PROJET PARTICIPATIF

En un premier temps, les représentants de locataires (référents) ont été associés à l'élaboration du cahier des charges de la mission HQS®. Le projet s'est structuré initialement autour de trois groupes de travail : Environnement dans la cité (gestions des déchets, entretien...), sécurité et tranquillité, Vivre ensemble dans la résidence et accueil des nouveaux locataires. Aujourd'hui les thématiques sont traitées dans un seul groupe resserré, piloté par le référent en animation sociale.

Le groupe s'est donné comme thème : les démarches liées à l'environnement, centrées sur les abords des immeubles tout en intégrant la question des encombrants, problème récurrent sur le site. La réalisation régulière de diagnostics en marchant permet de dégager priorités et modalités d'actions. Les habitants sont conviés à travailler sur les entrées d'immeubles et les parties communes, sur l'état de propreté, comme sur l'environnement proche. Les suggestions des habitants sont attendues et exploitées en croisant leur regard avec ceux des professionnels de proximité.

L'implication/la participation des locataires :

La maîtrise d'ouvrage conjointe a été constituée d'habitants volontaires (15 à 20) et d'une équipe projet investie sur le terrain, avec des référents thématiques et des collaborateurs relais, capteurs de terrain. Le travail du groupe est rythmé par une rencontre trimestrielle produisant un compte rendu adressé aux locataires et servant de feuille de route commune.

L'écoute des suggestions des habitants, « entendre d'eux ce qui peut être utile » et les consulter, facilite le choix et la programmation des nouveaux investissements- sur les espaces extérieurs par exemple- comme la préparation d'autres opérations de résidentialisation, avec plantations... sur des résidences voisines.

Une nouvelle fonction ayant été créée au sein de l'organisme, des compétences supplémentaires sont mises à disposition du groupe.

4. LES RÉSULTATS, EFFETS ET IMPACTS DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Une conséquence directe : changement organisationnel avec décision de renfort du personnel de proximité sur la nouvelle unité comptant maintenant 1200 logements. Par ailleurs, avec les dynamiques impulsées : concrétisation du binôme action sociale et cellule qualité. Les collectivités locales apprécient la démarche à l'échelle du quartier. Elles identifient aujourd'hui un référent pour l'organisme sur ce quartier, qui prend en charge, sur tous les aspects, la qualité de vie dans ce patrimoine.

- La production issue de la démarche participative

En termes de méthodologie qualité : l'organisme a enrichi la démarche Qualibail d'une approche spécifique « participation des locataires ». Pour les équipes, l'approche a montré l'intérêt de compléter un audit/mesure de conformité à un référentiel, par une action d'écoute et d'accompagnement des locataires qui favorise la coproduction de service.

Pour les habitants : au-delà de l'objet concret et des apports immédiats sur les parties communes et abords, HQS® a offert à quelques habitants une autre posture, et des informations fines sur les projets dans le quartier -maison de quartier...- en lien avec la ville d'Angers.

- Perspectives, HQS® participatif, comme vecteur d'autres initiatives....

Un chantier pour 2015 : en parallèle à la fusion de sociétés, la création de correspondants d'immeubles est souhaitée pour maintenir la dynamique « HQS participatif » et pallier la faiblesse du nombre de structures associatives.

L'organisme souhaite utiliser HQS® pour déployer d'autres actions du type « Jeu des petits débrouillards », dispositif pédagogique initié par Aiguillon Construction, sur la vie en société.

L'objectif de Podéliha est de recréer du lien social sur ces quartiers, mais aussi de constituer un support (panel de locataires référents en confiance avec les équipes de terrain) afin de déployer le label Habitat Senior Services, ou « Un temps pour toit » : colocation intergénérationnelle.

Un maillage territorial (avec le centre social, la maison de pers âgées...) s'est instauré et HQS® participatif établit un lien avec le champ de l'économie solidaire.

5. •LES LIMITES DE LA DEMARCHE PARTICIPATIVE

- La difficulté à renouveler en continu le réseau d'interlocuteurs habitants.
Un partenariat avec la JOC, via un service civique, a démarré dans le cadre de ces travaux et l'organisme aurait souhaité développer cette collaboration. Mais des difficultés financières - perte de subventions, complexité du modèle économique - n'ont pas rendu possible la poursuite de ces échanges.
- Les organismes manquent de savoir-faire et d'outils de pilotage et de conduite de projet. Quelle formation adaptée proposer aux personnels de proximité dans les organismes, pour l'animation de ces actions de terrain ? Comment bâtir un référentiel d'évaluation des actions coproduites avec les habitants ?
- Une suggestion : formaliser une méthode d'intervention située entre la Qualité de Service et le « mieux vivre ensemble », donner des points d'appui aux organismes et locataires pour travailler ensemble sur ces champs.

6. LA CAPITALISATION ET LA VALORISATION DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

- Modalités de reporting de la démarche : la question de l'évaluation reste à approfondir, c'est un point de vigilance.
- Lisibilité et visibilité de la démarche : dans le cadre de la fusion, cette culture « participative » s'est diffusée, mais il faut veiller à la soutenir. Le cadrage du groupe de travail, et le choix des objets, nécessairement très concrets, reste essentiel.