

LES LOCATAIRES REFERENTS



Tours (37),
Indre et Loire

Val Touraine Habitat – OPH départemental – 23 000 logements - Indre-et-Loire

Contact : Tiphaine ZAPLOTNY

Tel : 02 47 87 15 15

Mail : contact@valtourainehabitat.fr

1. CONTEXTE D'ÉMERGENCE DU PROJET PARTICIPATIF

• Le choix de mobiliser les locataires sous une forme inédite pour Val de Loire Habitat a été fait en 2012 dans le cadre du lancement de l'agenda 21 de l'OPH « Val Touraine Habitat ». Ce projet était porté par le directeur général de l'époque qui voyait entre autres à travers ce projet l'occasion de moderniser la culture de l'entreprise, notamment vers une amélioration de la prise en compte des attentes des locataires.

L'organisme a donc proposé à des locataires volontaires de devenir des « locataires référents » dont le rôle s'articule autour de six axes :

- Informer l'agence de proximité d'éventuels dysfonctionnements
- Conseiller les habitants et les orienter
- Proposer des améliorations à réaliser
- Favoriser le lien social
- Encourager les habitants à participer aux réunions et aux animations organisées par Val Touraine Habitat
- Participer aux réflexions sur les projets de l'Office pour les locataires

Ce dispositif est complété par un forum annuel des locataires. L'ensemble des locataires est invité à participer à un temps d'écoute et de dialogue avec le directeur général et ses collaborateurs, afin de prendre en compte les attentes et les besoins des habitants. Six réunions sont organisées afin qu'elles soient géographiquement accessibles pour les locataires, le patrimoine de l'organisme étant réparti sur l'ensemble du département de l'Indre et Loire.

Les locataires référents témoignent à l'occasion de ces forums.

- Les objectifs attendus du bailleur étaient multiples :
 - Faire davantage entrer le locataire dans les décisions de l'organisme
 -
 - S'appuyer sur leur « maîtrise d'usage »
 - S'appuyer sur un contact direct avec les locataires
 - Communiquer sur les nouveautés induites par l'agenda 21

2. LE PILOTAGE ET LA COORDINATION DE LA DÉMARCHE PARTICIPATIVE

- Le dispositif est porté par le directeur général et piloté par le chargé de mission développement durable, en lien avec les services et directions ressources et de gestion concernées.

Collaborateurs associés : représentants des locataires, locataires référents, locataires, direction générale, chargé de mission développement durable, chefs d'agences décentralisées

3. LE DÉROULÉ DU PROJET PARTICIPATIF

- Chaque trimestre les locataires référents sont invités à des temps de travail et d'échanges avec le directeur général.

Si le rôle des locataires référents est consultatif, leur point de vue a été pris en compte dans des divers projets de l'organisme :

- Charte du mieux vivre ensemble
- Nouveau site internet de l'OPH
- Préparation de la semaine nationale des Hlm
- Préparation du forum des locataires
- Projet stratégique puis projet RSE de Val Touraine Habitat

Une charte du locataire référent est par ailleurs en réflexion depuis quelques mois. Co-écrite avec les locataires référents, elle devrait aboutir à une définition de leur rôle et de leur mandat et des modes de fonctionnement du groupe.

Ces réunions sont aussi l'occasion de parfaire la connaissance du fonctionnement de l'organisme et des questions liées à l'habitat et au logement social :

- A propos du fonctionnement de l'organisme : procédure réhabilitation, offre fidélité, plan zéro pesticide, démarche qualité de service, procédure PMR, rôle des agences...
- A propos de la connaissance du secteur : connaissance de l'habitat, maîtrise de l'énergie, traitement des déchets...

La visite collective d'un jardin partagé à Bourgueil en septembre 2012 a également permis un resserrement des liens du groupe.

- L'articulation avec les autres dispositifs de concertation de l'organisme est un enjeu fort de ce type de dispositifs.

Les **administrateurs locataires** sont conviés à toutes les rencontres des locataires référents. Leurs échanges confortent la parole des administrateurs locataires en conseil d'administration.

Animé par la direction de la clientèle, le **Conseil de concertation locative** conserve un rôle plus institutionnel, plutôt orienté vers de l'information.

- En termes de moyens alloués, les locataires référents sont défrayés de leurs frais de déplacement pour leur participation aux réunions.

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

- Les représentants des organismes considèrent que les lignes ont bougé notamment grâce à ce dispositif dans la prise en compte de la parole des locataires dans les décisions de l'organisme. Le témoignage des locataires référents a du poids dans les thèmes qui leur sont soumis et leur point de vue est écouté. Conformément aux objectifs initiaux, cette démarche a conduit à une écoute active des locataires dans certaines des décisions de l'organisme.

Le nouveau directeur de l'organisme, arrivé en 2013 a pris le relais de l'ancienne direction dans cette dynamique. Le projet RSE qu'il lance en 2014 a été pensé en articulation avec ce dispositif.

- Une véritable dynamique ancrée dans la durée s'est engagée autour de cette démarche.

L'assiduité des locataires ne se dément pas : on compte une quinzaine de membres systématiquement présents sur les 22 locataires référents volontaires, alors même que la fréquence trimestrielle des réunions est exigeante. Le groupe fonctionne en tant que tel, en témoigne par exemple le co-voiturage qu'ils ont organisé pour se rendre aux réunions.

Calqué sur la durée du mandat des représentants élus des locataires, la plupart des membres de l'équipe actuelle des locataires référents a fait part de son souhait de poursuivre l'aventure pour les 4 prochaines années. Une campagne d'information, appuyée par la nouvelle charte du locataire référent, sera lancée début 2015 pour élargir le groupe de travail et permettre l'arrivée de nouveaux membres.

Grâce aux temps d'informations thématiques, les locataires référents ont gagné en compétence dans leur connaissance du logement et de l'organisme ce qui en fait des partenaires plus experts au fur et à mesure du temps.

- Un nouveau pas pourrait être franchi en confortant une culture partagée de la concertation par l'ensemble des collaborateurs de l'organisme.

Le projet RSE en cours de lancement constituera sans doute aussi une opportunité pour conforter la place du locataire dans le process décisionnel de l'organisme.