

Les Particip'actives de l'USH

L'appel à projets
« Relation organismes-
locataires »



Édition 2011

Préambule

Cet ouvrage est le fruit des projets reçus dans le cadre de l'appel à projets «Les Particip'actives de l'USH» portant sur l'évolution de la relation organismes-locataires.

L'objectif des «Particip'actives» est de soutenir des initiatives innovantes portant sur l'implication des locataires dans les choix de l'organisme, la production de la qualité de service, la conception et la réalisation de projets patrimoniaux et résidentiels, la qualité de vie, la tranquillité, etc.

Tous les projets présentés dans ce recueil l'ont été par une équipe mixte, composée de collaborateurs d'organismes et de locataires.

En tant que Président du jury, je tiens à remercier ces équipes pour la qualité et la richesse de leurs projets qui ont porté sur des thèmes aussi variés que la propreté, les charges locatives, la rénovation urbaine, la maîtrise d'ouvrage ou le développement durable; mais aussi sur des démarches et outils tels que les «cafés conversation», les guichets numériques et autres bourses d'échange de logements sur un territoire.

Tous ces sujets recoupent pour beaucoup les marges de progrès dans la relation bailleurs locataires identifiées par l'étude d'image réalisée en avril dernier.

Merci également aux membres du jury, représentants d'associations de locataires, d'organismes, d'experts de l'USH, des fédérations et d'associations régionales, qui se sont tous très investis dans leur rôle.

Je fais le vœu que cette expérience soit reconduite et qu'elle suscite encore plus d'enthousiasme et de projets l'année prochaine!

Philippe Dejean

Directeur général Domofrance,

Président de la Commission développement durable
de l'Union sociale pour l'habitat

De quoi s'agit-il ?

L'USH a initié cet appel à projets dans le cadre de son plan d'action développement durable, plus précisément sur le volet RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). En effet, l'évolution de la relation organismes-locataires est en soi un enjeu de développement durable afin de rendre les locataires acteurs de la gestion de leur cadre de vie, producteurs de points de vue et de solutions.

De l'évolution de cette relation dépend la qualité du fonctionnement social et de la vie quotidienne dans l'habitat social.

3 étapes ont rythmé l'appel à projets :

- Le lancement (le 15 novembre 2010)
- Le dépôt des candidatures (jusqu'au 16 mars 2011)
- La présentation par les équipes projet devant le jury (le 9 juin 2011)

Chaque dossier projet devait répondre aux éléments suivants du cahier des charges :

- Présentation du contexte
- Objectifs poursuivis
- Présentation du projet
- Public ciblé et ampleur de l'action
- Caractère innovant du projet

- Modalités de collaboration/coproduction locataires-organismes
- Processus d'évaluation
- Caractère « reproductible » du projet
- Phasage du projet
- Calendrier prévisionnel
- Modes d'organisation
- Structuration de l'organisme
- Frais d'ingénierie
- Coordonnées de l'équipe projet : organisme, habitants

6 critères ont permis au jury de réaliser une première analyse des dossiers écrits :

- L'implication des locataires dans l'ingénierie et la mise en œuvre
- Le caractère innovant du projet
- Son caractère « reproductible »
- Le processus d'évaluation de l'action
- La pérennisation du projet
- L'ampleur de l'action

Le grand oral du 9 juin : une journée dense et riche d'expériences

Au final, 22 équipes projets composées de binômes organismes-locataires, ont participé à la journée de présentation orale.

3 nouveaux critères ont compté pour l'appréciation du jury, au-delà de l'analyse du dossier :

- L'équilibre des temps de parole entre les locataires et les représentants d'organisme
- La mise en œuvre « réelle » du projet
- La qualité de la prestation orale (originalité, dynamisme...).

Ces présentations ont donné lieu à de beaux moments de complicité entre organismes et locataires ; les membres du jury, dont la composition était également très variée, ont passé une journée riche d'échanges et passionnante (cf. page 48).

Remise des trophées au congrès Hlm

Chaque équipe projet est invitée à participer au congrès de Bordeaux. Le Président du jury remettra les trophées aux lauréats le 27 septembre puis chaque projet sera présenté aux congressistes.

Sollicitation, concertation, coopération ou co-production ?

Pour chaque projet, le critère prépondérant a été celui de "l'implication des locataires dans l'ingénierie et la mise en œuvre". La relation avec les locataires a été définie selon 4 niveaux :

La sollicitation : le niveau d'implication des locataires est assez "classique" (information, écoute), sans précision quant à la mise en œuvre.

La concertation : un progrès a été réalisé au regard des pratiques antérieures ou au stade de l'intention, avec des moyens prévus pour la mise en œuvre : cas du "réseau d'échanges" par exemple ou de la "concertation tout au long du projet".

La coopération : une réelle implication des locataires par l'action a été recherchée, mais sans forcément d'évaluation, ou sur un point plutôt ponctuel.

La co-production : il y a participation par l'action et proposition d'action des locataires sur du long terme.

L'optimisation des charges locatives

PAR LA CO-PRODUCTION, CONSTRUIRE UNE RELATION DURABLE BAILLEURS-ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES POUR UN MEILLEUR SERVICE AUX HABITANTS.

Le projet

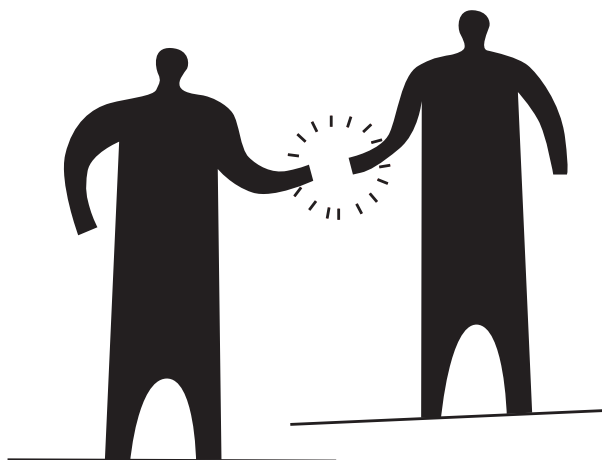
Dans le contexte de crise socio-économique fragilisant tout particulièrement les locataires Hlm, l'optimisation des charges locatives constitue un enjeu majeur pour le bailleur dans les actions qu'il conduit au titre de sa mission sociale (prévention de l'impayé, accompagnement du maintien dans les lieux, accès à un logement pour les ménages fragilisés...) et dans l'élaboration de son offre locative (attractivité, rapport qualité/prix des services, etc.).

Forte de pratiques de concertation anciennes et à l'issue d'une évaluation des pratiques de concertation par un cabinet externe, la Direction Générale d'Aiguillon et les représentants locaux de 5 associations de locataires ont jugé propice d'engager et approfondir le travail en commun sur l'optimisation des charges.

Cette co-production a vocation à s'élargir sur d'autres thématiques (attractivité de l'offre locative, qualité de services, vivre ensemble...).

L'équipe projet

Plusieurs collaborateurs d'Aiguillon (gérance, ingénierie immobilière, gestion de comptes) et un représentant pour chacune des 5 associations de locataires.



Les modalités de collaboration organisme/locataires

Le travail en commun au sein de l'équipe projet est organisé autour des axes suivants :

- la connaissance partagée des ratios de charges locatives,
- pour chaque poste de charges significatif, un travail conjoint est réalisé sur l'expression des besoins (association à l'élaboration des cahiers des charges) avec avis consultatif pour le choix du prestataire,
- le suivi de la mise en œuvre des contrats, des prestations... l'évaluation des résultats, la capitalisation des expériences.

Les facteurs clés de réussite

- L'ancienneté des pratiques de concertation et la qualité des relations bailleur-associations de locataires.
- Les modalités de travail basées sur la transparence, l'écoute, l'apport d'informations techniques, la prise en compte des propositions, la pédagogie pour expliquer les orientations envisagées, l'intervention de prestataires extérieurs.
- Le suivi des résultats obtenus, l'évaluation conjointe, et les ajustements éventuels.

Le processus d'évaluation

Chacune des prestations négociées fera l'objet, à l'issue d'une période significative (par exemple 6 mois), d'une évaluation avec les associations de locataires, voire pour certaines d'entre elles directement auprès d'un échantillon de locataires.

Un suivi sera réalisé dans la durée sur un immeuble test pour évaluer les effets produits par le dispositif et suivre l'évolution des coûts.

Enfin, lors des réunions du Conseil de Concertation Locative, un temps sera consacré à l'évaluation du fonctionnement du dispositif de co-production et de sa mise en œuvre pour ajuster si nécessaire les méthodes de travail.

Contact

Pierre Ulliac,

Directeur général adjoint
en charge de la gestion
immobilière

Tél. : 02 99 26 44 44

Mieux vivre ensemble en acceptant la différence

Le projet

Confronté à des tensions dans un quartier de l'agglomération nantaise classé en politique de la ville (incivilités, dégradations, conflits intergénérationnels), Atlantique Habitations a souhaité redonner sa place à l'habitant au sein de la vie du quartier, se positionnant en « facilitateur du vivre ensemble ».

Interpellé par des habitants, et en lien avec la Ville, l'organisme, avec ses équipes de proximité, a constitué un groupe d'une quinzaine de personnes (dont des jeunes) et l'a fait évoluer au fil du temps vers un travail de réflexion et de co-conception sous le pilotage d'un architecte.

Une démarche de « diagnostic en marchant » a ainsi permis de donner naissance à un vaste projet « coproduit » avec les habitants en matière de résidentialisation et d'interventions sur les parties communes.

Le bailleur a d'ores et déjà engagé une démarche similaire sur un autre site, parallèlement à la programmation de modules de formation en direction de groupes d'habitants sur « comment mieux se connaître pour mieux vivre ensemble ».

L'équipe projet

Atlantique Habitations
(Direction de la Relation Clients, Délégation Ouest Atlantique, Chargé de Mission Proximité,...),
Groupe d'habitants, structures municipales d'Orvault (Centre Social, Direction de la Solidarité, pilote de la démarche GUP),
Nantes Métropole (GUP),
Equipe d'OPTIMA, correspondants de nuit.



Les modalités de collaboration organisme/locataires

- Constitution d'un groupe de travail avec les habitants de la rue du Lay baptisé «Lay'xpression» depuis 2008, qui a notamment organisé des visites sur d'autres sites pour aider à la prise de décisions.
- Constitution d'un Groupe Habitants Ressource, chargé du suivi des travaux.
- Mise en œuvre du plan d'action GUP de la Ville en lien avec les habitants et les jeunes.
- Mise en place de sessions de formation par le bailleur en direction des habitants sur le thème «se former à la culture de l'autre», pour favoriser le décroisement et permettre à chacun de prendre ses responsabilités (en projet).

Les facteurs clés de réussite

- Renforcement du dispositif de proximité de l'organisme (création d'un nouveau poste transversal de «Chargé de missions de proximité», renforcement des équipes de proximité).
- Prise en compte des modes d'expression et de fonctionnement spécifiques des jeunes à travers le développement d'actions d'animation, afin d'instaurer un dialogue et les amener à devenir acteurs du projet.
- Mise en place d'une multiplicité d'actions partenariales de proximité concertées pour favoriser le lien social et intergénérationnel.

Le processus d'évaluation

Suivi du nombre de réclamations pour incivilité par ensemble immobilier (constat d'une baisse des interventions des chargés de relations (médiateurs) sur ce site en particulier).

Contact

Didier Gendron,

Directeur des Relations Clients,

Tél. : 02 51 80 67 67

Des racines sous le béton

Le projet

Les agences territorialisées de Brest Métropole Habitat proposent aux jeunes de s'impliquer dans la vie de leur quartier, en réalisant des projets qui leur permettent d'instaurer un dialogue avec les habitants du quartier mais aussi avec le bailleur.

Dans le cadre d'un de ces chantiers éducatifs, des jeunes âgés de 14 à 16 ans, accompagnés par BMH et le centre social, sont partis sur les traces du passé de leur quartier de Pontanèzen en plein renouvellement urbain, dans un contexte de forte délinquance de la part de leurs aînés (20-35 ans), hostiles dans l'ensemble au projet d'ouverture du quartier.

Un des objectifs de ce projet était de donner une autre image du quartier et de sa jeunesse à travers le regard de ce groupe de jeunes, lequel a réalisé un travail photographique et rédactionnel sur l'histoire et l'évolution du quartier, ainsi que sur leur propre histoire. Des panneaux et une bâche d'exposition avec textes et photos, un film, une borne Internet avec accès à une page Facebook ont ainsi été confectionnés par les adolescents, avec l'aide de professionnels de la communication et du bailleur.

À noter qu'au-delà d'une présentation des travaux sur le quartier ainsi que dans les autres quartiers de la ville et dans les lycées fréquentés par les jeunes, une diffusion nationale du projet est envisagée par le bailleur.

L'équipe projet

Le service Communication de BMH, l'agence territorialisée Brest Elorn de BMH, le centre socioculturel L'Escale, l'agence de communication Hippocampe, un photographe, une rédactrice et les sept jeunes.



Les modalités de collaboration organisme/locataires

- Chantiers éducatifs, rémunérés, mis en place par le bailleur en lien avec une structure de quartier, basés sur le volontariat des jeunes qui souhaitent, par ce biais, financer un projet personnel (voyage, achat de matériel informatique, permis voiture...).
- Travail de coproduction entre le service de communication du bailleur, les jeunes, l'agence de communication, le photographe et la rédactrice (réalisation de photos, recueil de témoignages, montage vidéo...).

Les facteurs clés de réussite

- La présence d'une structure de proximité de type centre social qui accompagne les jeunes et assure l'interface avec le dispositif de proximité du bailleur.
- Une véritable adhésion des partenaires et des professionnels jouant le jeu de la coproduction basé sur des échanges, du conseil et de l'accompagnement (effort important sur le prix de la prestation, volet découverte des métiers et coproduction des supports d'exposition).
- Des supports vidéo et photographique, avec diffusion via un réseau social, adaptés aux attentes et au langage des jeunes.

Le processus d'évaluation

- Fréquentation de l'exposition et de la page Facebook par le public.
- Observation de l'évolution des rapports entre les jeunes, les habitants et les professionnels intervenant sur le quartier.

Contact

Jean-Baptiste Moysan,
chargé de communication
Tél. : 02 29 00 45 16

La vie plus verte

au bas des tours et dans tous les jardins

Le projet

A Brest, le Quartier de Pontanezen, en plein renouvellement urbain, vit une mue complète et s'ouvre au reste de la ville, au sein du grand Quartier de l'Europe.

Au bas des tours, des habitants commencent à récolter les fruits de la concertation menée autour de la résidentialisation des pieds d'immeubles. Progressivement, ils s'approprient ces petits espaces à jardiner et à entretenir. Brest Métropole Habitat souhaite, au sein d'un partenariat, les accompagner afin de favoriser le développement durable de ces aires de solidarité en s'appuyant sur les principes suivants : répondre au souhait des habitants en favorisant une meilleure appropriation de l'espace, améliorer le cadre de vie et favoriser le sentiment de sécurité.

Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale et de développement durable, l'organisme veut aller plus loin. Il se tourne vers ses locataires vivant en pavillon, souvent désarmés face à l'entretien de leur jardin, en leur proposant, via des partenariats de proximité, de l'aide, des conseils, de l'échange autour de pratiques respectueuses de l'environnement et porteuses de lien social.

Un projet pour une vie plus verte au bas des tours et dans tous les jardins.

L'équipe projet

Le service Communication de BMH, l'agence Brest Élor
les associations Vert le jardin et Ponta jardine, le centre socioculturel L'Escale, CAP CSF, la Ville de Brest, Brest métropole océane.

Les modalités de collaboration organisme/locataires

Le projet en collectif est né de la concertation avec les habitants. L'objectif est de leur permettre la prise en main des espaces définis en pieds d'immeubles, avec, comme relais de l'action, l'Association Ponta jardine regroupant une vingtaine de locataires. En individuel, l'objectif est de répondre à un besoin identifié par les personnels de proximité de l'Office et relayé par les membres du Groupe des référents « Développement durable » de l'entreprise, et de permettre aux locataires vivant en pavillon de devenir pleinement acteurs de la gestion de leur jardin et, le cas échéant, de l'action collective via des partenariats ou réseaux de proximité.

Les facteurs clés de réussite

- Une notion d'accompagnement et de conseils « verts ».
- Aller bien plus loin que le rappel des obligations, en favorisant les échanges, la mise en réseau et la solidarité, le conseil pour des bonnes pratiques et la mutualisation.
- Renforcement du lien entre les locataires et les personnels de proximité.

Le processus d'évaluation

- Échanges entre les participants.
- Suivi de la fréquentation des espaces concernés.
- Suivi de l'évolution des différents projets.



Contact

Jean-Baptiste Moysan,
chargé de communication
Tél. : 02 29 00 45 16

J'éco-trie

AMÉLIORER LE TRI DES DÉCHETS ET RÉDUIRE LEUR VOLUME

Le projet

Afin d'anticiper les nouvelles exigences du Grenelle de l'Environnement sur la tarification incitative en fonction du poids et de la nature des déchets des ménages, et pour répondre aux préoccupations des habitants, CILIOHPAJ-AVENIR ET JOIE* souhaite poursuivre son action de sensibilisation des habitants, commencée autour de l'énergie, vers le sujet des déchets: «j'éco-trie».

Pour atteindre les publics, l'action «j'éco-trie» se déroule sous forme de réunions «Tupperware», organisées au cœur des résidences et en trois temps:

- Réunion n°1 : informations générales sur ce qui se passe en termes de gestion des déchets dans mon quartier (quelle tarification applicable et envisagée...).
- Réunion n°2: les bons gestes pour réduire et mieux trier ses déchets ménagers (comparaison des prix des produits frais et packagés, localisation des marchés locaux, jeu du tri...).
- Réunion n°3: une expérimentation avec les habitants les plus motivés! (pesage avant/après pour les foyers tests).

* Créé en 2010, CILIOHPAJ-AVENIR ET JOIE regroupe trois associations : Ciliopée Hermitage, Avenir et Joie et la Pergola.

L'équipe projet

La Chargée de projet
CILIOHPAJ-AVENIR ET JOIE,
des collaborateurs
du Groupe Ciliopée,
des représentants
des locataires de
Ciliopée Habitat,
des locataires
et 3 représentants
des partenaires
(ECO EMBALLAGES, EPCI,
PACT H&D 47)

Les modalités de collaboration organisme/locataires

Aux côtés des partenaires (élus, techniciens des EPCI, Eco-Emballages, ADEME, ANAH, Fédération des ESH), l'action «jéco-trie» associe, depuis sa conception, les habitants eux-mêmes. Ils:

- Sont à l'origine du projet «jéco-trie» à la suite de «jéco-gère»,
- Ont participé à la définition du contenu et des objectifs de la campagne de sensibilisation,
- Sont parties prenantes du comité de pilotage opérationnel pour le test et la validation des supports pédagogiques,
- Participeront à l'évaluation du projet en 2013.

Les facteurs clés de réussite

L'expérience réussie de «jéco-gère» a montré que la méthodologie «réunions Tupperware» convient pour ces sensibilisations qui demandent d'être au plus près des attentes et des besoins des habitants.

Le processus d'évaluation

Le nombre de personnes participant aux réunions permettra de mesurer l'étendue de l'action et son impact, et l'expérimentation sur quelques foyers tests mesurera l'efficacité des gestes conseillés.



Contact

Emmanuelle GAUVILLE,
Directeur des études
Tél. : 05 53 77 50 95

en phase
opérationnelle

5 projets de gestion de site

LA PARTICIPATION DES HABITANTS : UNE NÉCESSITÉ ET UNE CONVICTION, UNE POSTURE ET UN SAVOIR-FAIRE À RENFORCER

Le projet

Grand Lyon Habitat s'est engagé dans 5 projets de gestion de site avec pour objectif d'acquérir un savoir-faire d'entreprise quant à la mise en place de véritables démarches participatives qui devront s'inscrire dans le mode de gestion et de prise de décision de l'organisme.

Ces projets ont pour vocation de donner du sens à l'action co-produite par le bailleur et le locataire par la mise en œuvre d'une stratégie d'amélioration de la qualité adaptée à la résidence et à son environnement.

Les modalités de collaboration organisme/locataires

Les locataires composent les groupes projets de gestion de site, avec les représentants des associations de locataires et les représentants de Grand Lyon Habitat. Il s'agit d'aller au-delà du mode d'implication classique des locataires pour pouvoir renforcer les comités de locataires existants ou créer d'autres modes de représentativité ou encore changer le mode relationnel et de prise de décision.

L'équipe projet

Le comité de pilotage

composé de la Direction Générale, la direction du patrimoine, la direction Qualité, la direction de la Vie Sociale et la direction de la Clientèle

L'équipe projet

composée d'un Chef de Projet (Chargé de secteur) et d'une équipe Projet : Assistant commercial (Peuplement), Gardien (Propreté, Tranquillité), Chargé vie sociale (Cohésion sociale, lien), Chargé d'exploitation (Travaux patrimoine), Directeur d'agence (Management général)

Les locataires référents de chaque site

Les locataires référents ont un rôle spécifique: ils s'impliquent dans la gestion quotidienne, font remonter les attentes et les préoccupations de chacun et suggèrent les améliorations profitables à tous. Ils jouent un rôle d'interface avec les autres locataires et les incitent à être acteurs de leur résidence.

La réalisation des projets de gestion de sites se décline en 10 étapes:

1. L'information publique
2. Les projets collectifs
3. Les rencontres personnalisées
4. L'identification des locataires référents
5. L'implication effective des référents
6. La négociation avec les référents
7. Le plan d'action concerté
8. La création des collectifs d'habitants
9. L'appui aux collectifs d'habitants
10. Le collectif autonome d'habitants.

Les facteurs clés de réussite

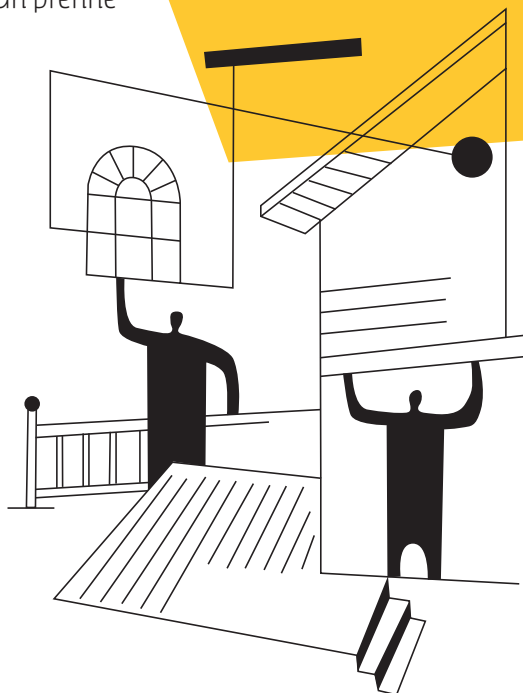
- Des groupes projets diversifiés et représentatifs des habitants du site notamment en termes d'âge afin que chacun prenne son rôle au sein de la résidence.
- La méthodologie en 3 étapes pour atteindre le savoir-faire d'entreprise: l'expérimentation, la capitalisation et la standardisation.

Le processus d'évaluation

L'implication des locataires dans les groupes projets et le nombre des locataires référents sont les 2 principaux indicateurs de la réussite du projet.

Contact

Nathalie HAFOTA,
Responsable Qualité
Tél. : 04 26 10 54 56



Les sites pilotes

propreté

COPRODUIRE AVEC LES LOCATAIRES DES PROPOSITIONS D' ACTIONS POUR UNE MEILLEURE PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES ET DES ESPACES EXTÉRIEURS.

Le projet

Concernant la propreté, les taux de satisfaction stagnent à un niveau insuffisant malgré les efforts engagés depuis plusieurs années par Grand Lyon Habitat. À travers ce projet, l'objectif est d'atteindre un niveau de satisfaction et de le maintenir dans un contexte de responsabilité et d'engagement partagé sur six sites pilotes.

Le projet se décline en 4 étapes :

- État des lieux sur la perception de la propreté par les locataires et sur leurs attentes.
- Élaboration d'un plan d'actions dans le cadre d'une démarche participative.
- Mise en œuvre.
- Bilan.



L'équipe projet

La Responsable
Services à la clientèle
Le Directeur d'agence
Lyon 8^e,
Le Directeur vie sociale et
un locataire de
la résidence
Langlet Santy

Les modalités de collaboration organisme/locataires

Les locataires sont d'abord réunis par groupe de 8 à 10 personnes au sein de tables rondes afin de connaître leurs impressions sur la propreté de leur résidence, les composantes de la propreté perçue et au final, leur définition de la propreté.

Ensuite, la méthode est celle des « world café » : les participants débattent de questions en petits groupes. À intervalle régulier ils changent de table. Un hôte reste et résume la conversation précédente aux nouveaux arrivés. Les conversations en cours sont alors « fécondées » avec les idées issues des groupes précédents. Au terme du processus, les idées sont résumées au cours d'une assemblée plénière et les possibilités de suivi sont soumises à discussion.

Exemples d'actions proposées :

- Modifier les modes de communication traditionnels (écrit, qui soulignent souvent les interdits) vers une communication verbale ou imagée, positive (dates et heures de nettoyage, opérations spéciales), partagée avec les partenaires du quartier, en plusieurs langues.
- Renouveler l'image du gardien et des agents d'entretien, etc.

Les facteurs clés de réussite

L'enjeu est de transférer aux équipes locales et aux locataires les méthodes d'animation participative via le prestataire externe et de capitaliser pour pouvoir le mettre en œuvre sur d'autres projets.

Le processus d'évaluation

Via une grille d'évaluation de la propreté et l'animation de réunions de débriefing.

en phase
opérationnelle

Contact

Lejla HUSKOVIC-GIRARD

Responsable Services

à la clientèle

Tél. : 04 26 10 54 71

Les projets de résidence

DE NOUVEAUX PROJETS DE GESTION PARTAGÉS AVEC LES HABITANTS

Le projet

Le groupe des Chalets a mis en place un plan stratégique « Chalets 2011 » autour de trois grands axes :

- Stratégie de l'offre « développement et patrimoine », pour une offre diversifiée et pérenne, adaptée à la diversité des habitants et à l'évolution des besoins.
- Stratégie du peuplement, pour une diversité sociale au sein des résidences.
- Stratégie de services « relations clients et politique de contractualisation », pour favoriser la qualité de vie des habitants par des services adaptés.

Les « projets de résidence » représentent la déclinaison territoriale de cette stratégie d'entreprise. Ils ont pour objectif d'améliorer le fonctionnement de la résidence en tenant compte de ses spécificités, en travaillant avec les habitants sur leurs besoins et leurs attentes, notamment en termes de qualité et de services.

L'équipe projet

Une équipe mixte composée des équipes du Groupe des Chalets, des habitants, et des partenaires acteurs du territoire (Mairie, associations, etc.).



Les modalités de collaboration organisme/locataires

- Des outils de communication diversifiés : journaux d'information, flash infos, courriers individuels, affiches, textos.
- Une méthodologie qui donne une place prépondérante aux habitants : de la première phase de diagnostic avec le « diagnostic en marchant », à la phase des plans d'actions lors de laquelle des groupes de travail sont organisés avec des locataires volontaires, en passant par la phase "mesure des résultats".
- Des moments de convivialité entre les équipes Chalets et les habitants pour mieux se connaître et améliorer ainsi la relation de confiance.
- Une généralisation des projets de résidence au rythme de 2 à 3 nouveaux projets par an. 6 projets de résidence sont en cours actuellement.

Les facteurs clés de réussite

- Construction d'une méthodologie qui garantit aux locataires des échanges réguliers et formels avec les équipes.
- Formalisation de l'engagement auprès des habitants par une « contractualisation ».
- Mise en place d'un budget spécifique par projet de résidence pour se donner les moyens de ses ambitions.
- Suivi et évaluation des plans d'actions avec les habitants.
- Implication des équipes de proximité, pour relayer le projet auprès des habitants.
- Inscription dans la dynamique territoriale de quartier.

Le processus d'évaluation

Les indicateurs de suivi et de résultat portent sur la réalisation des actions et la mesure de la satisfaction des locataires.

Contact

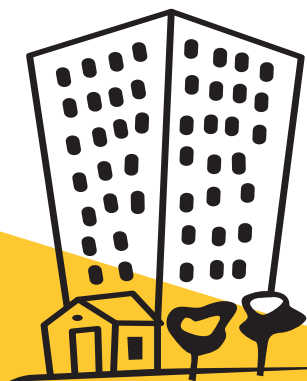
Sandrine DIAZ,
Responsable du
développement des
services aux habitants
Tél. : 05 67 68 00 36

Le projet d'habitat participatif de Viry

MINIMISER LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE... ET
MAXIMISER LES RAPPORTS HUMAINS !

Le projet

Haute-Savoie Habitat réalise, dans le cadre d'un processus participatif innovant, 37 logements collectifs répartis dans 3 bâtiments (15 locatifs sociaux PLUS et PLAI, 12 en accession sociale et 10 logements coopératifs), au sein d'un éco-quartier et en partenariat avec une coopérative d'habitat genevoise (CODHA). L'objectif de cette expérimentation consiste à favoriser l'implication des habitants dans l'élaboration du projet et la gestion future des immeubles, en s'inspirant des nouvelles façons d'habiter: «Minimiser les consommations d'énergie... et maximiser les rapports humains!». Cela doit permettre en outre une meilleure appropriation des logements et parties communes par leurs occupants, sachant qu'une salle commune aux trois immeubles est prévue et que sa fonction précise doit être déterminée par les habitants eux-mêmes (buanderie collective, cuisine, salle festive...). Le projet, coordonné par la direction de la construction et du développement du bailleur, nécessite beaucoup de transversalité, en particulier avec la gestion locative (pré-attributions, accompagnement des habitants dans leurs choix par les équipes de proximité, anticipation de la gestion future des immeubles...) et une implication forte de la maîtrise d'œuvre (architecte et économiste).



L'équipe projet

Chargé d'opérations,
responsable d'agence,
responsable de site et
chargées de commercialisation
du bailleur - Président et
chargée de la participation de
la CODHA, Président de
l'association des habitants,
architecte.

Les modalités de collaboration organisme/locataires

- Mise en place d'un groupe d'habitants en amont du projet, animé par la coopérative pendant 6 à 12 mois, et structuré en association des «futurs habitants de l'immeuble».
- Réflexion au sein de groupes de travail thématiques et prise de décisions en assemblée générale sur: le «vivre ensemble», les espaces communs, l'aménagement intérieur des logements, le choix des équipements, le choix des aménagements extérieurs et des communs, la gestion future des immeubles...
- Appui du groupe d'habitants par des professionnels de la construction pour organiser les choix et chiffrer les options mises en débat.

Les facteurs clés de réussite

- La présence d'une coopérative suisse, qui détient un savoir-faire méthodologique en matière de processus participatif.
- L'implication d'une vingtaine de familles dans la démarche: 6 à 8 locataires, 6 à 8 accédants à la propriété et 5 coopérateurs.
- Un soutien financier du Conseil régional pour la construction de la salle commune, les équipements et choix relatifs aux logements sociaux et les services de la coopérative.

Le processus d'évaluation

Détermination de critères pour évaluer l'implication future des habitants et son impact sur la vie sociale de l'immeuble après quelques années de fonctionnement.

Contact

Benjamin VILLARD,

Chargé d'opérations

Tél.: 04 50 88 22 93

Jardin fleuri et potager

Villa Hortus

Le projet

Logis Méditerranée souhaite développer la qualité de vie des résidents en s'appuyant sur les atouts de son patrimoine: espaces verts, forage, association des locataires dynamique et motivée pour créer du lien avec les locataires, donner un rôle aux anciens et « occuper » les plus jeunes. L'association des locataires a lancé en 2010 une activité jardinage. Il s'agit de développer ce projet en favorisant un espace délimité dans lequel l'association et l'organisme, par l'intermédiaire du gardien, accompagnent les locataires dans la culture ou l'aménagement d'espaces verts.

L'équipe projet
La Présidente de
l'association ALVH,
le gardien,
le gérant de la résidence.



Les modalités de collaboration organisme/locataires

Les locataires, via l'association des locataires, sont intégrés tout au long du processus avec au final une valorisation de leurs efforts au vu des résultats obtenus.

Les facteurs clés de réussite

- Une forte volonté des locataires (sensibilité de la présidente de l'association) et du personnel de proximité notamment : le gardien sur site qui a vu son rôle valorisé auprès des locataires, et le gérant en agence.
- Intervention d'un architecte paysager.

Le processus d'évaluation

Les indicateurs sont la surface cultivée/fleurie, le nombre de locataires investis dans le projet, le nombre de journées consacrées par les locataires et la qualité des plantations.

Contact

Nicolas DELÉPINE,

Gérant

Tél. : 06 26 71 47 23



Label Résidence Adaptée

Le Vulcain

Le projet

Le projet s'inscrit dans une volonté forte de Logis Méditerranée d'aider les personnes à mobilité réduite et plus globalement les habitants porteurs d'un handicap à améliorer leurs conditions de déplacement au sein des parties communes de la résidence Le Vulcain. Ce projet s'inscrit dans le volet vieillissement et accessibilité du Plan Stratégique de Patrimoine de l'organisme. Par ailleurs, Logis Méditerranée est signataire de la charte Handitoît (signature officielle le 17 Juin 2011).

Il s'agit d'améliorer la vie des locataires, en tenant compte des contraintes et des atouts de la résidence et en adaptant l'ensemble des parties communes de la résidence aux personnes en fauteuil (situation géographique, accessibilité par le sous-sol, proximité des transports en commun).

L'équipe projet

La Présidente de
l'association ALVH,
le gérant de la résidence.

Les modalités de collaboration organisme/locataires

- Le public concerné est sollicité par des enquêtes et des mises en situation.
- Une évaluation proposée afin de connaître la satisfaction des locataires concernés et l'acceptation par les personnes non concernées.

Les facteurs clés de réussite

- L'engagement et la motivation des familles et des personnes concernées.
- Un projet ambitieux de labellisation de la résidence.
- Une information à destination des réservataires pour développer une politique d'attribution envers les personnes à mobilité réduite.

Le processus d'évaluation

La satisfaction des locataires concernés et l'acceptation par les personnes non concernées serviront d'évaluation.



Contact
Nicolas DELÉPINE,
Gérant
Tél.: 06 26 71 47 23

La gouvernance partagée

PARTAGER LE SAVOIR POUR PARTAGER LE POUVOIR
PARTOUT, POUR TOUS, TOTALEMENT ET TOUT LE TEMPS

Le projet

Il s'agit de faire de la participation un principe systémat(ati)que dans la gestion des orientations et des projets de l'organisme pour :

- Construire une relation de confiance avec les parties prenantes de l'organisme.
- Asseoir la légitimité des décisions, améliorer leur efficacité et leur pérennité.
- Participer à la culture démocratique des citoyens (salariés, habitants, professionnels).
- Augmenter la qualité des relations sociales.

L'Opac 38 a constitué un comité de pilotage, le Groupe de Pilotage Stratégique (GPS) et un comité technique, le Secrétariat Opérationnel (SO), chargé de produire :

- un état des lieux des pratiques actuelles en matière de gouvernance,
- un plan de formation (pour apprendre à partager ou accroître la capacité*, selon les publics),
- un plan de mutation, proposant une évolution organisationnelle et des actions de mise en œuvre.

* Capacité : traduction du terme "empowerment", il s'agit de l'habilitation, de la responsabilisation et de l'autonomisation.

L'équipe projet

Groupe de Pilotage
Stratégique : 4 directeurs
d'agence, 8 pilotes de
processus, 2 représentants du
Comité d'entreprise,
3 représentants élus des
locataires, 3 représentants
des collectivités, 7 locataires
impliqués dans la démarche
Agenda 21.

Les modalités de collaboration organisme/locataires

L'Opac 38 a tenté d'appliquer les principes de la co-production dès la conception du projet. Cela se traduit notamment dans une instance de pilotage paritaire (le Groupe de Pilotage Stratégique - GPS), composée pour moitié de représentants de l'organisme et pour l'autre de parties prenantes extérieures (locataires et partenaires).

Le mode de production de l'état des lieux et des livrables (plan de formation et plan de mutation) repose aussi sur le partage avec les parties prenantes, avec par exemple des ateliers de production auxquels toutes les parties prenantes sont conviées.

Les facteurs clés de réussite

Le projet ne traite pas uniquement de la relation Opac 38/locataires, mais plus largement de la relation Opac 38/parties prenantes au sens large. C'est un processus global qui se veut pérenne.

Le processus d'évaluation

Le suivi et l'évaluation sont intégrés dans les missions du Groupe de Pilotage Stratégique. Le GPS définit les modalités d'une évaluation participative (déjà mise en œuvre par ailleurs pour l'évaluation des actions de l'Agenda 21).



Contact

Benoît JEHL,
Responsable
Développement durable,
Tél.: 04 76 20 50 74

Le détail qui tue

CONSTRUIRE UN NOUVEAU DIALOGUE
BAILLEUR-LOCATAIRES PENDANT LES TRAVAUX
DE RÉHABILITATION

Le projet

« Le détail qui tue » est un projet de renouveau du dialogue entre l'organisme et les locataires. Ce dernier est instauré dès la phase de démarrage des travaux de réhabilitation, sans attendre la phase de réception. En effet, cette phase pouvait se ponctuer de remarques de déception de la part des locataires eu égard au « détail qui tue ».

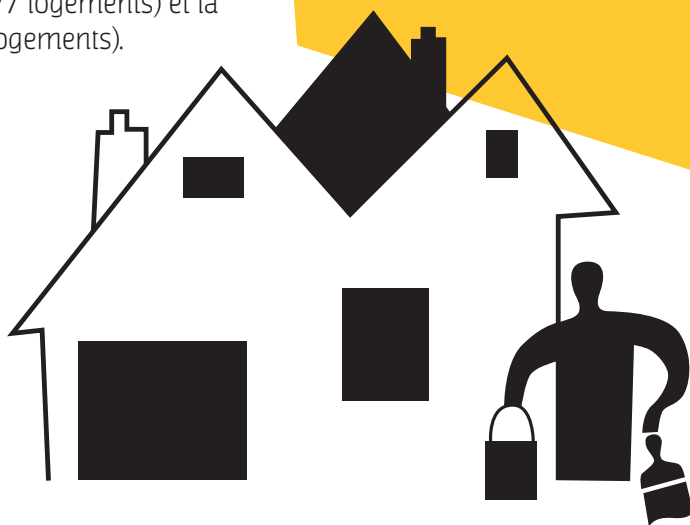
L'objectif du projet est de s'appuyer sur l'expertise d'usage des habitants pour éviter « le détail qui tue » et d'initier une collaboration pendant les travaux de réhabilitation entre locataires, maîtrise d'œuvre et d'ouvrage et gestion locative.

L'Opievoy a choisi deux sites en travaux de résidentialisation : la résidence Léo Lagrange aux Mureaux (77 logements) et la résidence Liberté-Ronce à Sartrouville (68 logements).

Le projet va s'échelonner tout au long des chantiers jusqu'à la réception prévue en juin 2012, puis pendant la phase de retour d'expériences.

L'équipe projet

Projet transversal, piloté par la Direction déléguée au développement durable, associant des locataires et des collaborateurs des 3 pôles de l'Opievoy : Patrimoine, Ressources et Gestion locative.



Les modalités de collaboration organisme/locataires

Dans chaque résidence, l'action débute par une réunion d'information à tous les locataires, animée sous une forme ludique et interactive pendant laquelle les participants peuvent se prononcer sur les difficultés rencontrées et leurs souhaits d'amélioration concernant la réhabilitation. À l'issue de cette mobilisation, deux groupes de 8 à 10 habitants relais sont constitués.

Ces volontaires reçoivent une formation afin de construire un langage commun avec le bailleur (moyens de communication) et d'être initiés à la réception de travaux (maîtrise d'ouvrage).

Chaque groupe a pour missions :

- de participer au suivi du chantier et d'anticiper les « détails de conception » par leurs témoignages sur leur expertise d'usage,
- d'être relais auprès des habitants de la résidence,
- d'être présents à la réception des travaux,
- de participer au retour d'expérience.

Les facteurs clés de réussite

Une démarche transversale qui favorise la relation organisme/habitants mais également la transversalité au sein de l'Opievoy par une présence conjointe des équipes de gestion locative et de maîtrise d'ouvrage.

Le processus d'évaluation

Le projet est piloté et animé par la Direction déléguée au développement durable.

L'évaluation du projet se fera en continu par le pilote et avec le soutien d'un cabinet conseil, intervenant en méthodologie et en évaluation.

Les indicateurs d'évaluation :

- recueil de la satisfaction des locataires sur les travaux réalisés via des micros-trottoirs,
- mesure de la connaissance par les locataires du nouveau dispositif ou « nouveau dialogue »,
- nombre de réclamations portant sur les travaux réalisés.

en phase
opérationnelle

Contact

Catherine MAUDET-LANSIART,

Chargée de mission
développement durable

Tél. : 01 30 84 26 08

Une relation client plus réactive, plus efficace, mieux tracée

DU CONTACT CLIENT À L'ENGAGEMENT QUALITÉ :
COPRODUIRE L'AMÉLIORATION CONTINUE

Le projet

Confronté à des résultats non satisfaisants sur le thème du traitement de la réclamation, Partenord Habitat a initié un projet global impliquant le locataire sur l'ensemble de la chaîne du traitement de la qualité : réclamation / mesure de la satisfaction / définition de la norme qualité. Concrètement, l'organisme a mis en place trois dispositifs :

- Un outil permettant au locataire de saisir une réclamation en ligne et de suivre son traitement sur l'espace dédié aux locataires du site internet;
- Un baromètre de la satisfaction : un panel d'une centaine de locataires est enquêté chaque mois contribuant ainsi à enrichir le recueil d'observations sur la problématique de la réclamation;
- Une 3^e charte de service élaborée pour et par les locataires. Son objectif est de mieux répondre aux attentes et d'éviter l'écueil de la « sur qualité ».

Ces dispositifs interagissent et doivent apporter une cohérence entre l'amélioration de la relation client, le niveau de satisfaction mesuré et le montant des indemnités versées. Les corrections seront apportées dans une approche partagée avec les locataires.

L'équipe projet

Plusieurs directions territoriales et fonctionnelles, le CCL, un Président et un vice-Président d'une association de locataires et deux administrateurs

Les modalités de collaboration organisme/locataires

- Mise en place de « clubs utilisateurs » constitués de clients témoins qui amenderont l'outil internet en phase de test et interviendront en phase de définition de la nouvelle charte (notamment).
- Développement du baromètre selon un mode « interactif » associant les représentants des locataires aux phases de diagnostic, d'analyse et d'élaboration des plans d'actions (lien désormais visible entre la mesure de la satisfaction et les actions qui en découlent).

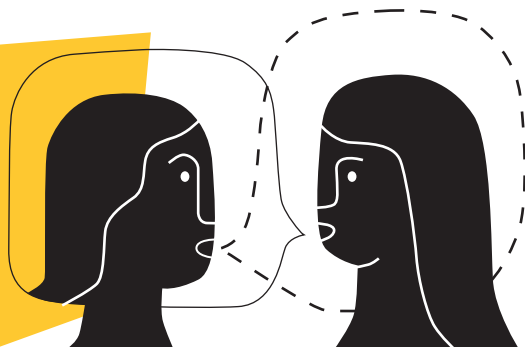
Les facteurs clés de réussite

- Possibilité donnée aux services internes, aux locataires et aux fournisseurs de vérifier le respect des délais de traitement de la réclamation.
- Transparence du processus.
- Une qualité « co-produite » où le locataire est acteur de sa qualité de vie.
- Une meilleure appropriation des outils de prise de la réclamation et de mesure de la satisfaction par les équipes de terrain grâce au développement de la dimension analytique.

Le processus d'évaluation

Indicateurs quantitatifs (baromètre de satisfaction, indemnités en cas de non respect de la Charte, volet CUS) et qualitatifs (implication dans les « clubs utilisateurs »).

Contact
Christophe BECUWE,
Directeur du Pôle Etudes
et Aménagement
Tél.: 03 20 78 57 04



Le préalable nécessaire à la co-production : les connaissances partagées

Le projet

La coproduction des choix de l'organisme, le partage des décisions en matière d'offre nouvelle ou de qualité de service nécessitent un préalable indispensable: le partage des connaissances sur l'essentiel des enjeux ou des points techniques des projets de développement.

À ce titre, le projet de Partenord Habitat consiste à donner de nouveaux moyens aux représentants des locataires, membres des trois Conseils de Concertation Locative territoriaux, à travers une offre de formations construite ensemble et d'un accès à l'université d'entreprise de l'Office.

L'équipe projet

Pour les locataires :
Un administrateur de Partenord Habitat et une locataire.

Pour Partenord Habitat :
Le Chargé de mission auprès de la Direction générale et la Directrice Cohésion Réseau.



Les modalités de collaboration organisme/locataires

Une première étape est la constitution d'un catalogue de formations. Les thèmes identifiés comme prioritaires par les deux parties sont: la maîtrise des charges et les actions pour les économies d'énergie, les projets de construction et de réhabilitation, la classification du patrimoine, les enquêtes relatives à la politique qualité de service, etc.

Aujourd'hui, 45 membres des trois Conseils de Concertation Locative sont directement concernés, mais ce sont, par leur intermédiaire, tous les locataires du patrimoine de l'Office qui profiteront des connaissances mieux partagées de leurs représentants.

Les facteurs clés de réussite

Le choix fait par Partenord de réserver des moyens efficaces pour associer les représentants des locataires à l'élaboration des décisions de l'organisme, et ce, depuis plusieurs années.

Le processus d'évaluation

Les modalités de l'évaluation doivent être arrêtées par le groupe projet.

La pérennisation sera consacrée par les termes du nouveau Plan de concertation locative en cours de validation.

Contact

Philippe DEROSIER,

Chargé de mission auprès
de la Direction Générale

Tél.: 03 20 78 57 28,

Les « Cafés conversation »

FAVORISER LE DIALOGUE, AGIR ENSEMBLE,
CO-PRODUIRE LES NOUVEAUX ENGAGEMENTS
DE LA CHARTE

Le projet

Pas-de-Calais habitat, à l'occasion de la reformulation de sa Charte « qualité de service », a souhaité renforcer le travail avec ses locataires et co-produire les nouveaux engagements de la charte (défi énergétique, insertion par l'économique, co-responsabilisation des partenaires et fournisseurs) en structurant une nouvelle méthode participative : les « Cafés conversation ». Ces lieux de rencontre informels sont animés dans un objectif de partage d'idées et d'action collégiale en matière de gestion quotidienne : confort de vie, qualité de l'habitat, environnement...

Cette méthode, très structurée, propose une animation conviviale de réflexions, de discussions et prises de décisions autour d'un café. Le « Café conversation » fait participer de grands groupes, donne la parole aux « sans voix », génère des idées novatrices et les formalise. Il s'inscrit dans la volonté de Pas-de-Calais habitat d'aller toujours plus loin avec ses locataires. La démarche fait désormais partie du système de management de la qualité (Iso 9001) en tant que méthodologie d'écoute du client / locataire. Les « Cafés conversation » sont entrés dans leur phase d'industrialisation et les opérationnels s'en emparent.



L'équipe projet

Pilotée par la Direction des services à la clientèle

Côté organisme : un manager de proximité, le responsable du « point service » de chaque territoire de l'organisme.

Côté habitants : des référents locataires

Les modalités de collaboration organisme/locataires

Inscrite dans une tradition ancienne de l'organisme de consulter et d'impliquer les usagers/locataires, cette action nouvelle s'adresse aux habitants en direct et à leurs représentants.

Chaque locataire est considéré comme un VIP. Il est invité par les équipes de proximité qui souhaitent constituer un panel représentatif en fonction du thème retenu pour le Café.

Chaque participant débat en petit groupe d'un sujet autour d'une table animée par un « capitaine » pendant 15 à 20 minutes, puis va rejoindre une autre table pour rebondir sur les conversations en cours sous la direction du « capitaine ». Au terme du processus, les principales idées sont résumées – les possibilités de suivi sont soumises à discussion.

Les facteurs clés de réussite

- Un projet inscrit dans la stratégie de l'organisme : accepter le partage avec les locataires pour la conception et la responsabilité du service.
- Oser l'innovation, la « page blanche », des pistes d'actions différentes...
- Derrière l'aspect convivial et informel du « café », une équipe dédiée, fortement impliquée dans le projet : au siège, au niveau des services fonctionnels, et sur le terrain, forte de la connaissance des personnels de proximité.
- Le choix de sujets opérationnels, directement en rapport avec la vie quotidienne.
- Une rigueur dans l'organisation et le suivi des réunions.
- Le retour vers les locataires, avec une proposition de plan d'actions concret (cartographie des propositions).

Le processus d'évaluation

Prévu dans le cadre des audits de suivi Iso 9001.
Action intégrée au système de management de la qualité.

en phase
opérationnelle

Contact

Bruno DUVAL.

Directeur des services
à la clientèle

Tél. : 03 21 50 55 87

La modélisation d'une méthode de co-production avec les habitants

LA GÉNÉRALISATION D'UNE NOUVELLE GOUVERNANCE
AVEC LES HABITANTS EN SITE ANRU

Le projet

Depuis plus de dix ans, Pôle Habitat Centre Alsace implique les locataires dans l'élaboration des projets de rénovation urbaine. L'organisme a capitalisé ces expériences dans le but de les transposer à d'autres ensembles immobiliers. Ces démarches collaboratives sont ainsi reconduites auprès d'habitants concernés par la troisième phase de la rénovation urbaine (deux secteurs du quartier Europe à Colmar soit 312 logements). Les modalités de mise en œuvre de cette transposition reposent sur le phasage chronologique de l'opération de rénovation urbaine :

- La co-élaboration du programme de travaux avec les habitants (rencontres-débats, constitution de groupes d'habitants-relais, réalisation d'un diagnostic en marchant, choix des aménagements extérieurs).
- L'émergence de l'expression des habitants dans la conduite de l'information et de la communication sur l'opération (forum avec tous les acteurs, exposition visant à présenter le projet retenu par le groupe d'habitants, co-élaboration de l'accord locatif, participation d'un habitant-relais aux réunions de chantier, co-réalisation d'un bulletin d'information).



L'équipe projet

Le Chargé de mission responsable de l'Animation Stratégique de Projets, le Chargé de la régulation sociale, la Chargée de communication, une ambassadrice du tri et 25 habitants-relais répartis sur les deux secteurs.

- L'élaboration d'une co-gestion des immeubles et d'une optimisation de l'utilisation des équipements (action de sensibilisation avec et à destination des locataires visant à optimiser leurs charges locatives, co-redéfinition de l'entretien et du nettoyage des parties communes, implication des locataires dans la mise en œuvre de la collecte sélective, suivi des consommations, blog).

Les modalités de collaboration organisme/locataires

- Une intensification de l'implication des habitants en tant que co-décideurs au fur et à mesure de l'avancement du projet grâce à une méthodologie et des supports favorisant leur expression.
- La création d'une dynamique associant l'utilisateur dans un processus d'autogestion et d'autorégulation.
- La capacité d'adaptation de toutes les parties prenantes.

Les facteurs clés de réussite

- La co-décision et la co-production de services avec les locataires.
- L'évaluation de ces services et l'ajustement des prestations en fonction des souhaits et attentes des locataires.
- Le contrôle des services par les locataires, moyen supplémentaire de pression auprès des prestataires.
- L'amélioration continue du vivre ensemble et du partage des tâches.

Le processus d'évaluation

De nombreux indicateurs quantitatifs et qualitatifs de suivi et d'évaluation (nombre de participants aux différentes actions, niveau de satisfaction, évolution des charges locatives, performance en matière de tri, diminution des actes de vandalisme...).

Contact

Sylvain MOLINA,

Chargé de mission

Tél. : 03 89 22 92 77

Un réseau social co-construit avec les habitants

HABITANTS CONNECTÉS

Le projet

L'objectif est de mettre à la disposition des acteurs du quartier – habitants, associations, commerces, acteurs publics – une plateforme numérique collaborative d'entraide et de services mutualisés.

La plateforme s'intègre dans le tissu local existant, pour faciliter la constitution de solidarités entre habitants, favoriser les synergies entre acteurs locaux et renforcer les échanges entre bailleur et locataires. Cette plateforme s'adresse à tous les publics mais prend spécifiquement en compte les personnes âgées (services seniors, solidarités intergénérationnels).

La plateforme se traduira par:

- le développement des solidarités par l'échange de services non payants entre habitants,
- la valorisation d'actions collectives et individuelles conduites par les habitants sur leur quartier,
- le déploiement de services et soins personnalisés,
- la communication des informations publiques, des associations, commerçants, etc.

L'équipe projet

Le projet repose sur une équipe pluridisciplinaire composée du bailleur pilote Polygone, de Delphis, de la collectivité territoriale, de prestataires de services et des locataires volontaires pour participer aux "Résidences".

Les modalités de collaboration organisme/locataires

Il s'agit d'associer l'ensemble des acteurs concernés à la mise en place de « Résidence », projet dit immersif, associant les utilisateurs à sa conception et immergeant l'équipe dans le territoire de vie des utilisateurs.

La « Résidence » donne au locataire une place égale à celle des autres acteurs du quartier. Lors de la phase de mise en œuvre de « Résidence », le locataire propose, réfléchit, discute du projet. Lorsque la plateforme fonctionne, il en devient co-animateur.

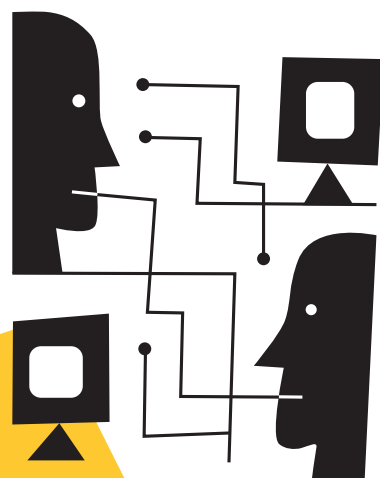
Cette plateforme n'étant par ailleurs qu'un support à de l'entraide et du partage d'initiatives et d'idées, c'est de l'utilité et de la reconnaissance de la personne dont il est fondamentalement question.

Les facteurs clés de réussite

Cette expérimentation s'appuie sur l'expertise du réseau Delphis, regroupant 23 Esh. Au terme de 3 autres expérimentations, l'objectif est de modéliser une méthodologie adaptée au secteur du logement social, accompagnée d'une boîte à outils de conduite du projet.

Le processus d'évaluation

De nombreux indicateurs permettront d'évaluer toutes les phases du projet: nombre de participants aux « Résidences », qualité des travaux réalisés, nombre d'utilisateurs, nombre de connexions, duplication de l'expérimentation...



Contact
Chloé Mariette,
Chargée de mission,
Tél. : 01 56 08 54 28

Bourse d'échange de logement social en ligne

DES DEMANDEURS ACTEURS DE LEUR RECHERCHE
DE LOGEMENTS

Le projet

Le projet consiste en la mise en place d'une bourse d'échange de logement social en ligne sur internet, à laquelle aura accès l'ensemble des locataires du parc locatif social de la Haute-Savoie. Il vise à satisfaire les demandeurs de mutation (4 500 au total, soit un tiers environ de la demande de logement), en les plaçant au cœur de la démarche c'est-à-dire en leur permettant d'être acteurs dans leur recherche de logement, d'opérer des choix et des arbitrages et de sortir d'une gestion administrée de la demande.

Dans ce cadre, les organismes de Haute-Savoie souhaitent impliquer et associer les locataires à la conception de l'outil informatique qui sera mis en place. Ce projet tire profit des enseignements des démarches de « bourses d'échange » déjà engagées sur Montreuil et Grenoble et livrera de même les conditions propices à un essaimage.

L'équipe projet
Directeurs généraux
des bailleurs membres
de l'USH 74 et associations
de locataires.

Les modalités de collaboration organisme/locataires

- Association de quelques locataires volontaires en phase de réalisation de l'application informatique pour exprimer les besoins et valider / amender la configuration du site internet (aspects fonctionnels et ergonomiques): sélection d'un groupe d'une vingtaine de locataires au travers d'un échantillon représentatif de l'occupation sociale du parc (âge, composition familiale, niveaux de ressources...) et des principaux organismes ayant du patrimoine dans le département.
- Association ultérieure des utilisateurs en phase de fonctionnement opérationnel de l'outil.

Les facteurs clés de réussite

- L'amélioration de la qualité du service rendu dans le parc social en traitant les situations d'inadéquation offre-demande (sur ou sous-occupation, loyer et charges inadaptés...) et en facilitant les parcours résidentiels.
- L'accompagnement du développement économique et de la mobilité professionnelle à travers une mobilité intercommunale, inter-réservataire et inter-organisme.
- L'optimisation de la gestion du parc locatif social (« un logement choisi est un gage de bien vivre ensemble») et l'anticipation des recours DALO pour les ménages demandeurs en délai anormalement long.

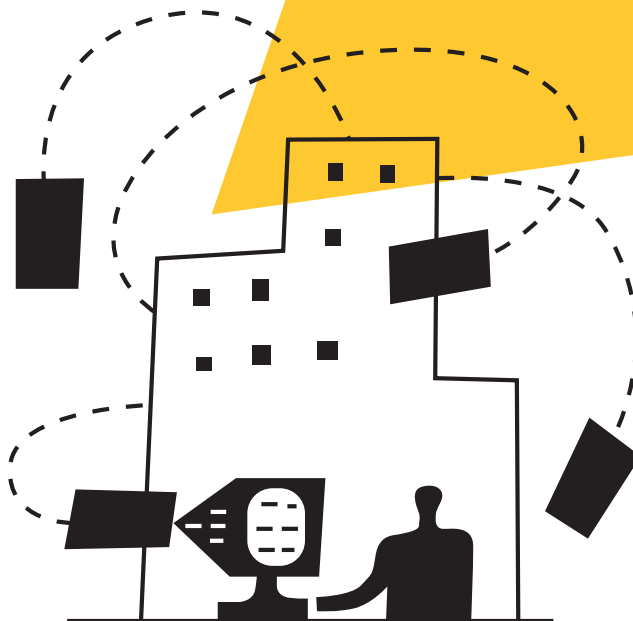
Le processus d'évaluation

Expérimentation d'une année qui donnera lieu à évaluation.

lancement en cours

Contact

Catherine SALLAZ,
Directrice de la gestion
locative à Haute Savoie
Habitat, représentant
l'USH 74
Tél. : 04 50 44 74 00



Le local de la convivialité

CRÉER ET ANIMER UN LOCAL DE LA CONVIVIALITÉ
À DESTINATION DES PERSONNES ÂGÉES

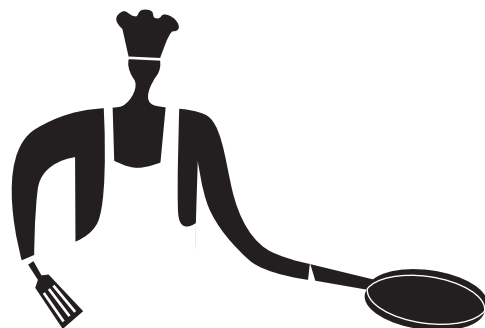
Le projet

Parmi les orientations de Val d'Argent Habitat, la prise en compte du vieillissement de la population constitue une priorité stratégique.

Le projet consiste en la création d'un local de la convivialité à destination des personnes âgées. La résidence où se situe le local est éloignée du centre-ville, la vacance y est récurrente depuis plusieurs années. Une bonne partie des résidents sont des personnes âgées avec des problèmes de mobilité réduite et/ou de faibles revenus.

Le projet nécessite le regroupement de deux appartements en rez-de-chaussée puis l'établissement d'une convention de gestion entre le bailleur et une association de locataires dénommée «Conviviâge en Val d'argent».

L'association propose aux locataires des rencontres et des activités d'animations en s'appuyant sur des méthodes d'éducation à la participation.



L'équipe projet

Une équipe mixte composée de locataires regroupés en association, de collaborateurs de l'organisme et d'une étudiante en CESF dans le cadre de sa formation professionnelle.

Les modalités de collaboration organisme/locataires

- Mise à disposition d'un local de 178 m² pour un loyer minimum à l'association, le local étant accessible aux adhérents.
- Les travaux d'aménagement ont été réalisés par Val d'Argent: découloisonnement, création de deux cuisines équipées, terrasse extérieure, rampe d'accès, etc.
- Une étudiante qui se prépare au métier de conseillère en économie sociale et familiale anime l'association dans le cadre de sa formation professionnelle.

Exemples d'activités: accueil du public par les anciens mineurs de Sainte-Marie-aux-Mines, jeu géant, démonstration de danse par les jeunes du centre socio-culturel, ateliers (couture, cuisine, bricolage...), repas d'anniversaire, repas à thème, visites, excursions ou sorties, éducation au respect de l'environnement, etc.

Les facteurs clés de réussite

- Réussir la mobilisation des locataires par le biais d'actions collectives pour les mettre au cœur des actions menées dans leur quartier en s'appuyant sur les méthodes d'éducation à la participation.
- Susciter et établir un lien entre les locataires et les différentes institutions pouvant être à l'origine d'activités, de partenariats et de subventions.
- Assurer un environnement résidentiel favorisant le vivre ensemble et la convivialité en favorisant l'adhésion des personnes isolées, valorisant les personnes et la participation de chacun.

Le processus d'évaluation

- Nombre de personnes souhaitant participer aux animations.
- Nombre de personnes régulièrement présentes
- Nombre de nouveaux membres
- Ressenti des membres de l'association
- Amélioration du cadre de vie
- Réduction de la vacance locative.

Contacts

Daniel COLOTTE,

Président de l'association
Conviviâge

Tél.: 03 89 58 55 96

Dominique GRANDGEORGE,

Directeur général

Tél.: 03 89 58 34 17

Poursuivre et renforcer la co-production avec les locataires

Le projet

Valophis Habitat s'est engagé à renforcer les liens avec les représentants des locataires depuis plusieurs années. Cet engagement s'est traduit par un Plan de Concertation Locative (PCL) triennal. Il met en place des actions de concertation aux échelons central et local, d'appui aux initiatives des locataires, et des temps d'échanges sur les orientations et les décisions stratégiques de l'organisme. Des groupes de travail thématiques bailleur/représentants des locataires ont été créés pour les traduire en plans d'action.

Valophis Habitat et les représentants des locataires souhaitent aller plus loin dans le cadre du PCL à travers trois axes :

- Le développement d'un site internet collaboratif pour mettre en commun les décisions prises lors des instances de concertation locales et constituer un centre de ressources pour faciliter les échanges. Ce site est destiné aux Amicales et à tous les locataires souhaitant s'investir dans des actions collectives.
- La coproduction d'un plan d'action en matière d'accompagnement des locataires aux enjeux du développement durable, ces derniers étant des acteurs essentiels à la fois en tant que bénéficiaires et coproducteurs des résultats. Cet axe concerne en priorité les sites en réhabilitation.

L'équipe projet

La Direction du Développement Social et deux administrateurs de Valophis Habitat représentant des locataires.

- La construction d'un point de vue commun sur le rôle et les missions d'un bailleur en matière de tranquillité et de sécurité afin d'interpeler les pouvoirs publics et les partenaires et, quand le contexte le permet encore, de proposer des actions innovantes pour impliquer les locataires dans la gestion du «vivre ensemble». Cet axe concerne principalement les sites sensibles.

Les modalités de collaboration organisme/locataires

Mise en place de groupes de travail associant représentants des locataires et Valophis Habitat puis locataires et équipes de terrain pour la mise en œuvre des actions issus des plans d'action (développement durable et tranquillité/sécurité).

Les facteurs clés de réussite

- Déploiement d'un outil interactif de partage de l'information et des bonnes pratiques.
- Mise en place d'un processus itératif entre le niveau central et le niveau local pour coproduire un plan d'action transversal et des moyens d'action adaptés à chaque territoire.

Le processus d'évaluation

- Taux de fréquentation et de contribution au site collaboratif.
- Capacité de mise en œuvre des plans d'action.

Contact

Caroline LANDEAU,

Responsable du

Développement Social

Tél.: 01 43 97 74 22



Une mission d'expertise pour l'amélioration de la vie sociale

Le projet

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration du service rendu aux locataires et d'amélioration des conditions de travail de son personnel, Vaucluse Logement a souhaité mettre en place une mission de coordination/animation qui interviendra en soutien des agences de proximité. Son rôle est d'élaborer et d'accompagner la mise en œuvre d'un plan d'actions à trois visées :

- la lutte contre le mal vivre et l'exclusion,
- le développement de la citoyenneté,
- la réappropriation du quartier par ses habitants.

Cette mission se déploie sur un premier quartier test de 820 logements sociaux qui connaît une montée significative de l'insécurité et de la vacance.

Le plan d'actions prévoit :

- la création d'un groupe de correspondants de cage d'escalier type conseil syndical (pouvant aller jusqu'à la délégation de choix de travaux et de budget),
- la médiation pour améliorer les relations entre les habitants
- le partenariat et l'implantation d'associations, contribuant à l'amélioration de la vie sociale,

L'équipe projet

Une partie de l'équipe de l'agence de proximité, le chef d'agence, la responsable du service Prévention sociale et des locataires.



- l'amélioration de la communication vers les habitants, notamment sur toutes les actions menées,
- la mise en place d'un CLSPD (Contrat local de sécurité et de prévention de la délinquance) de quartier, développant le suivi des incivilités, impulsant des interventions,
- la réorganisation et le renforcement des services de proximité de Vaucluse Logement,
- l'accompagnement du personnel dans la remobilisation sur le quartier.

Les modalités de collaboration organisme/locataires

Création d'un groupe de correspondants de cage d'escalier. Les correspondants ont un rôle de transmission des besoins, de participation à la définition des actions et, avec les personnels de proximité, de communication auprès des locataires. L'objectif est de leur donner des responsabilités, à l'image d'un conseil syndical.

Les facteurs clés de réussite

- Création d'une mission d'expertise en soutien des agences de proximité.
- Caractère reproductible du projet sur tout quartier connaissant des difficultés.

Le processus d'évaluation

- Nombre de correspondants
- Taux de participation aux réunions, aux actions collectives
- Taux de rotation, de vacance, d'impayés
- Taux d'incivilités et d'agressions
- Nombre d'activités proposées aux habitants du quartier
- Nombre d'associations implantées sur le quartier
- Niveau de satisfaction des habitants.

Contact

Christine ENJOLRAS,
Responsable du service
Prévention sociale
Tél. : 04 90 27 20 73



Les membres du jury (de gauche à droite et de haut en bas) : Patrick Eveillau (AFOC), Marie-Christine Godet (Habitat 35), Didier Pavageau (CNL), Francis Deplace (Delphis), Emmanuel Tual (Paris Habitat), Jean-Baptiste Willaume (CSF), Philippe Dejean (Domofrance), Nicolas Levrel (Paris Habitat), Aurélien Deroche (AR Paca Corse), Sophie Guerdin (USH), Christine Roudnitzky (USH), Audrey Guilmin (USH), Véronique Velez (USH), Dominique Madej (Fédération Oph), Isabelle Roudil (Fédération Coopératives), Alain Missé (AFOC), Anne Chemier (USH), Patrick Kamoun (USH). Caroline François (Aiguillon Construction) absente de la photo.





Groupe des Châlets



Haute-Savoie Habitat



Logis Méditerranée



Opac 38



Opievoy



Partenord Habitat



Pas-de-Calais Habitat



Pôle Habitat Centre Alsace



Polygone Habitat Delphis



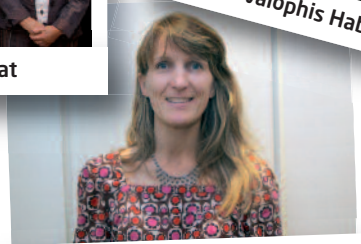
Valophis Habitat



Val d'Argent Habitat



USH 74



Vaucluse Logement

Table des matières

AIGUILLON CONSTRUCTION	4
L'optimisation des charges locatives	
ATLANTIQUE HABITATIONS	6
Mieux vivre ensemble en acceptant la différence	
BREST MÉTROPOLE HABITAT	8
Des racines sous le béton	
BREST MÉTROPOLE HABITAT	10
La vie plus verte au bas des tours et dans tous les jardins	
CILIOPÉE HABITAT	12
J'éco-trie	
GRAND LYON HABITAT	14
5 projets de gestion de site	
GRAND LYON HABITAT	16
Les sites pilotes propreté	
GROUPE DES CHÂLETS	18
Les projets de résidence	
HAUTE-SAVOIE HABITAT	20
Le projet d'habitat participatif de Viry	
LOGIS MÉDITERRANÉE	22
Jardin fleuri et potager – Villa Hortus	
LOGIS MÉDITERRANÉE	24
Label Résidence Adaptée – Le Vulcain	

OPAC 38	26
La gouvernance partagée	
OPIEVOY	28
Le détail qui tue	
PARTENORD HABITAT	30
Une relation client plus réactive, plus efficace, mieux tracée	
PARTENORD HABITAT	32
Le préalable nécessaire à la coproduction : les connaissances partagées	
PAS-DE-CALAIS HABITAT	34
Les « Cafés conversation »	
PÔLE HABITAT CENTRE ALSACE	36
La modélisation d'une méthode de co-production avec les habitants	
POLYGONE HABITAT DELPHIS	38
Un réseau social co-construit avec les habitants	
USH 74	40
Bourse d'échange de logement social en ligne	
VAL D'ARGENT HABITAT	42
Le local de la convivialité	
VALOPHIS HABITAT	44
Poursuivre et renforcer la coproduction avec les locataires	
VAUCLUSE LOGEMENT	46
Une mission d'expertise pour l'amélioration de la vie sociale	

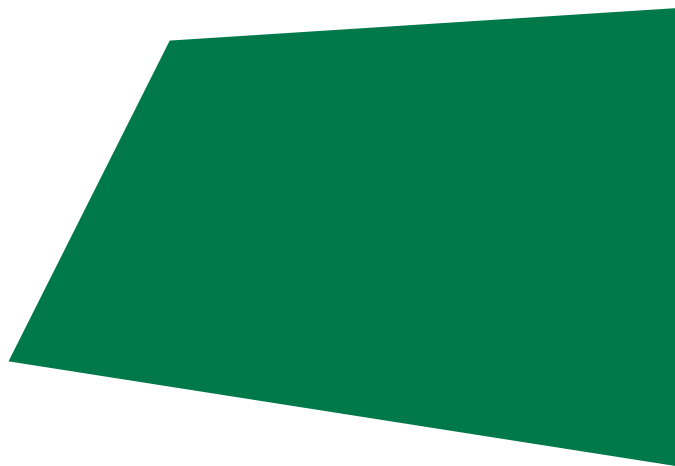
Pilotage : Véronique Velez

Coordination : Valérie Cruchet-Taïeb

Rédaction : Anne Chemier, Valérie Cruchet-Taïeb, Sophie Guerdin, Audrey Guilmin,
Christine Roudnitzky, Véronique Velez

Conception-réalisation : Gavrinis

Imprimé dans le respect du label Print Environnement
avec des encres végétales sur papier certifié PEFC-FSC vierge de chlore



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08
Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83 • www.union-habitat.org