



USH - APPEL A PROJET RELATIONS ORGANISMES- LOCATAIRES

LA PARTICIPATION DES HABITANTS :
Une nécessité et une conviction
Une posture et un savoir faire à renforcer



Participation/implication des locataires

Pourquoi ?

Créer des dynamiques entre les locataires et les équipes de proximité pour :

- **Ecouter** pour mieux **comprendre** les attentes des locataires
- **Echanger** les idées
- **Co-produire** et **partager** les plans d'actions
- **Impliquer** les locataires et les **rendre** « **acteurs** » de l'amélioration de leur cadre de vie
- **Pérenniser** les actions dans le temps



Un savoir faire à renforcer et à intégrer dans notre fonctionnement

- Expérimenter
- Capitaliser
- Standardiser



-Projets de Gestion de Site
-Sites Pilotes Propreté

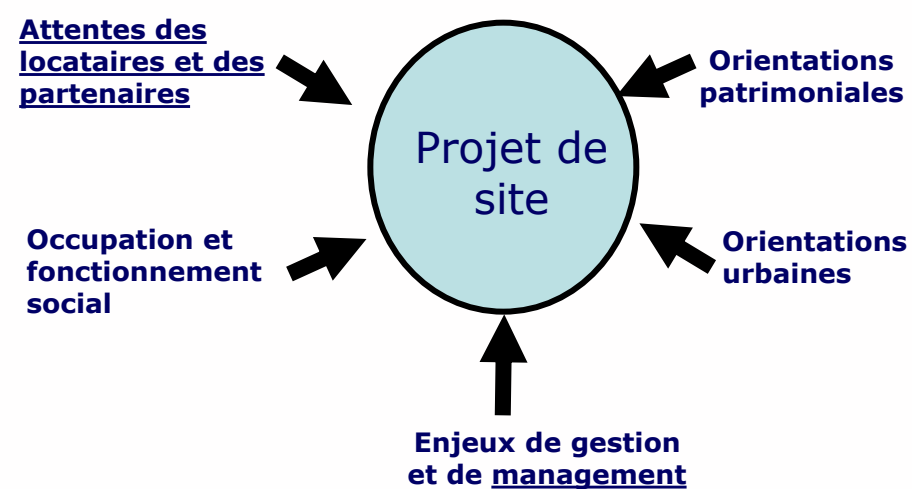
- 24047 logements
- 5 agences
- ZUS et CUCS 1

■ Agence Centre	■ Agence Vaux-en-Yvelin
■ Agence Presqu'île	■ Agence 8ème
■ Agence Grand Ouest	■ Agence Grand Sud

Qu'est-ce qu'un Projet de Gestion de Site (PGS) ?

▪ Quels enjeux pour quels sites ?

▪ Domaines d'intervention :



- Propreté, nettoyage
- Entretien, maintenance
- Charges locatives
- Espaces extérieurs (gestion urbaine)
- Attribution/peuplement
- Troubles de voisinage
- Sécurité/insécurité
- Etc....



La composition des équipes Projet

Chef de Projet :

Chargé de secteur

Equipe Projet :

- Assistant commercial (Peuplement)
- Gardien (Propreté, Tranquillité)
- Chargé vie sociale (Cohésion sociale, lien)
- Chargé d'exploitation (Travaux patrimoine)
- Directeur d'agence (Management général)

Comité de Pilotage :

- La Direction Générale
- La direction du patrimoine
- La direction Qualité
- La direction de la Vie Sociale
- La direction de la Clientèle



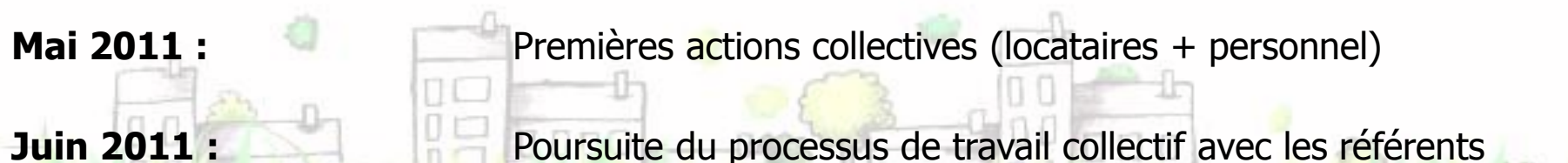
Un exemple de PGS : Paul Debat à Bron (69)



- **Un immeuble de 94 logements répartis sur 7 allées, situés à Bron :**
 - 3 allées de 5 étages
 - Et 4 allées de 4 étages
- **Construit en 1987/88**
- **Un groupe situé en centre de la ville, à proximité de la mairie, de son commissariat, du tramway, des services et commerces**
- **Avec 130 places de stationnement :**
 - Un parking extérieur à l'arrière du bâtiment : 37 places
 - Un parking sous terrain avec boxes : 93 places
- **Un groupe éloigné de l'agence**



De la rupture à la collaboration....

- Mars 2010 :** Diagnostic en marchant
- Avril 2010 :** Enquêtes téléphoniques auprès des habitants
- :** Exécution du plan d'actions prioritaires
- Novembre 2010 :** Réunion publique sur site (Présentation de la démarche)
- Janvier 2011 :** Réunion partenariale avec Madame Le Maire
- Février 2011 :** Réunion publique (Proposition des actions prioritaires pour GLH)
Identification des 7 référents locataires (signature de la charte)
- Avril 2011 :** Réunion avec les référents locataires (plan d'actions concerté)
- Mai 2011 :** Premières actions collectives (locataires + personnel)
- Juin 2011 :** Poursuite du processus de travail collectif avec les référents
- 

Les domaines d'intervention prioritaires de la résidence Paul Debat

1. Renforcer la relation locataires et le partenariat avec la ville
2. Améliorer la propreté et la gestion des encombrants
3. Réaménager les espaces extérieurs
4. Améliorer la gestion et la commercialisation des garages



Parole au locataire référent

Monsieur MERIC

216, avenue Franklin Roosevelt à Bron (69500)

3^{ème} étage

Locataire depuis 25 ans (date de construction de l'immeuble)



Parole au locataire référent

Le locataire référent partage avec GRANDLYON HABITAT, les enjeux du projet de gestion de site, en apportant ses réflexions sur les thèmes inscrits à l'ordre du jour des futures réunions.

Il est constructif, positif et s'inscrit dans une volonté de résoudre au mieux les éventuels problèmes. Il s'implique dans la gestion quotidienne, fait remonter les attentes et les préoccupations de chacun et sait suggérer des améliorations profitables à tous.

Les engagements du locataire référent

Il se charge de relayer les informations entre les locataires et GRANDLYON HABITAT.

Il communique, aux habitants de son allée, les comptes rendus validés à l'issue de chaque réunion. Le locataire référent joue un rôle d'interface avec les autres locataires et les incite à être acteurs de leur résidence. Il prend en compte leurs retours, remarques et interrogations qu'il restitue consciencieusement au début de chaque réunion.

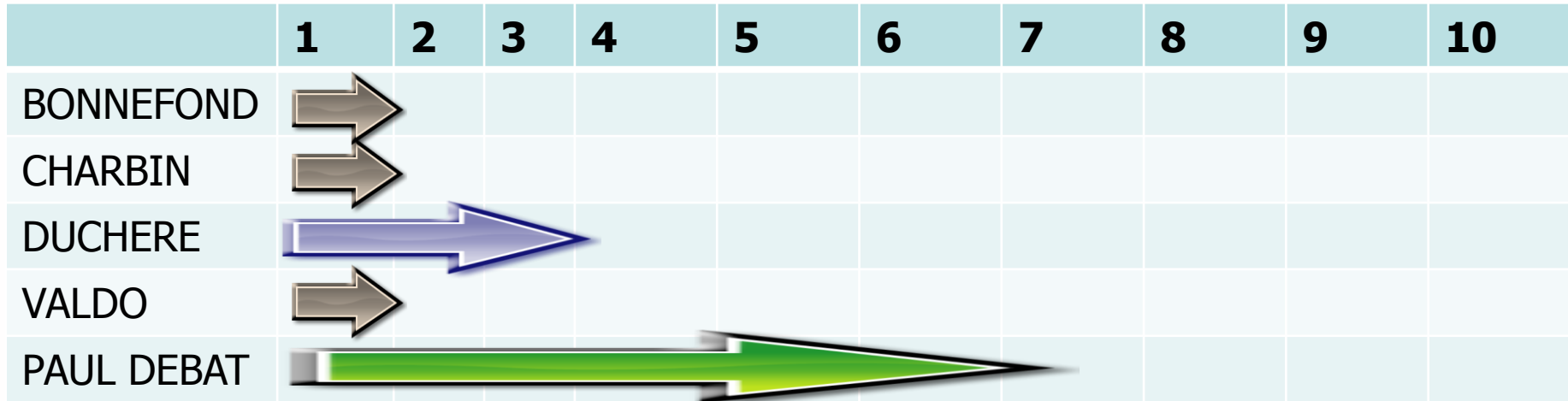
GRANDLYON HABITAT s'engage dans le cadre de ce projet de gestion de site, à établir des relations constructives avec les locataires référents en échangeant régulièrement avec eux et en les mobilisant autour de ce projet.

GRANDLYON HABITAT s'engage à communiquer auprès des résidents par le biais des réunions, des affiches exposées dans les parties communes de la résidence et en créant un point contact.

L'objectif est de renforcer la présence de GRANDLYON HABITAT sur le site et d'instaurer une relation de confiance avec l'ensemble des locataires.

Pour GRANDLYON HABITAT, la réussite de ce projet se mesurera en fonction des solutions apportées aux problématiques rencontrées et de la transparence des informations échangées.

Nos limites aujourd'hui



1	Information publique	6	Négociation avec référents
2	Projets collectifs	7	Plan d'action concerté
3	Rencontres personnalisées	8	Collectif d'habitants
4	Identification référents	9	Appui au collectif d'habitants
5	Implication effective des référents	10	Collectif autonome d'habitants



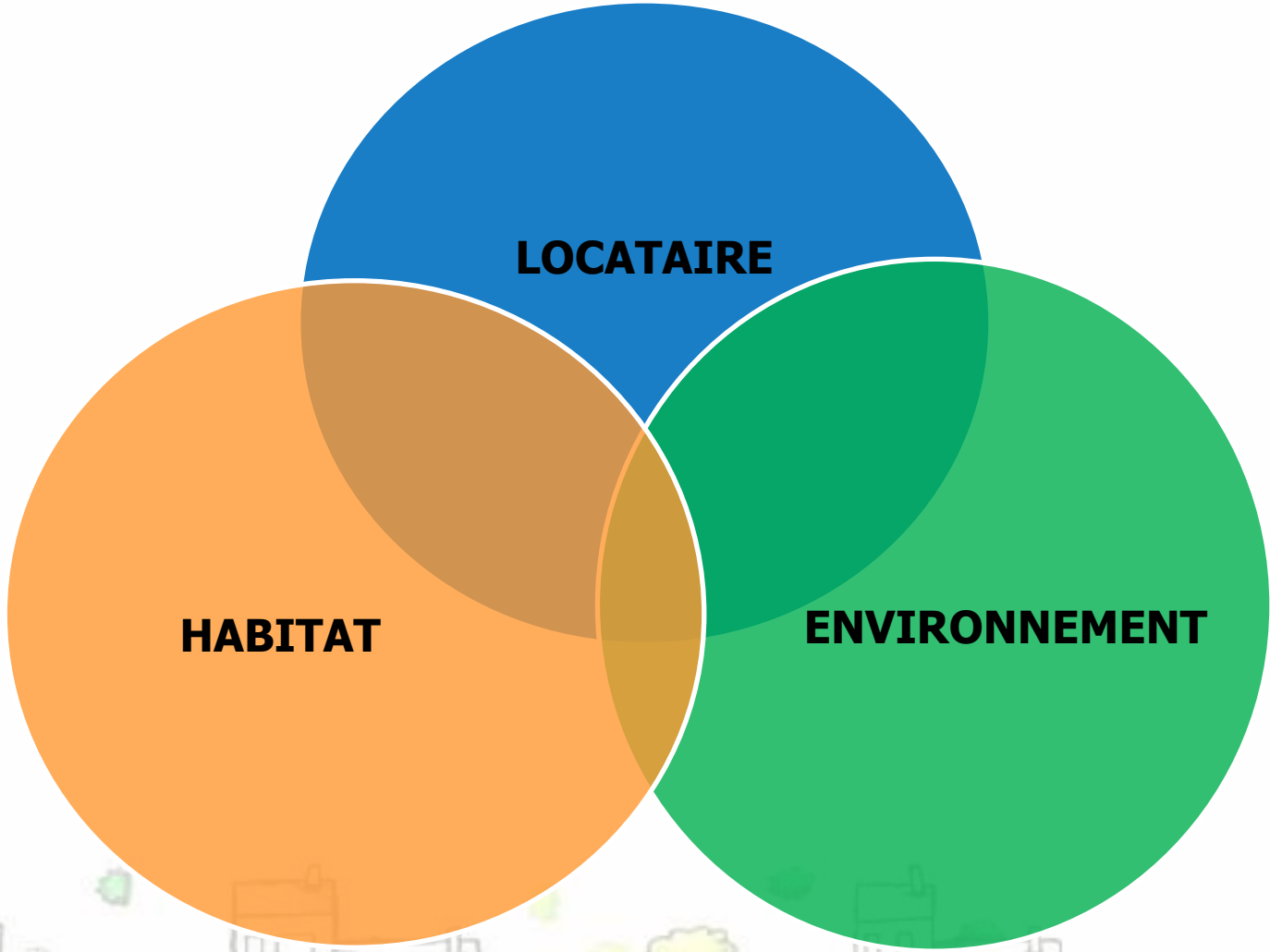
Nos besoins pour progresser...

Acquérir des savoir-faire pour :

- Amener les locataires à **s'impliquer** et à devenir référents
- **Animer** des groupes
- **Faciliter** la prise de décisions concertées
- **Renforcer** les collectifs d'habitants



GrandLyon Habitat : Vers une démarche de responsabilité sociétale





Merci pour votre attention

