



Appel à projets USH « relation Bailleur/Locataires »

PROJET DE RESIDENCE Tintoret

Présentation orale du projet - 9 Juin 2011

LE PROJET DE RESIDENCE

→ Un nouveau projet de gestion, partagé avec les habitants

Objectif : **améliorer le fonctionnement de la résidence et renforcer l'implication des habitants**

Déclinaison des orientations stratégiques du Groupe des Chalets à l'échelle de chaque résidence (respect des spécificités)

→ Toutes les thématiques sont concernées :

travaux, entretien et propreté, charges, vie sociale...

→ Spécificité : une méthodologie formalisée plaçant les locataires au coeur du projet par le biais d'une contractualisation

Le Groupe des Chalets s'engage en termes d'actions menées, de délais, budgets.

→ Les acteurs : les équipes Chalets, les habitants, les partenaires acteurs du territoire (Mairie, associations...)

L'ELABORATION DU PROJET DE RESIDENCE

→ 3 phases

- 1) Le **diagnostic** du fonctionnement de la résidence, partagé avec les habitants
- 2) La définition de solutions avec les habitants, au travers de **Plans d'Actions** inscrits dans des délais
- 3) La **mesure des résultats** : suivi de la mise en œuvre des Plans d'Actions et évaluation des résultats (impact sur cadre de vie)

→ En continu

Collaboration avec **les habitants**

Communication avec **les partenaires**

→ LE TINTORET : 273 logements, résidence située en ZUS

La participation des habitants

→ Des outils de communication diversifiés :

- information **individuelle et collective** : courriers, envoi de SMS, affiches, flash info, journaux

→ Implication des locataires dès la phase «Diagnostic»

- « **Diagnostic en Marchant** » : premier moment de mobilisation des locataires (14 locataires et 5 personnes Chalets)

→ Mise en place de Groupes de travail « Chalets / Locataires » sur les thématiques prioritaires à traiter

- inscription de **Locataires volontaires** : moyenne de 7 locataires
- **définition commune de Plans d'Actions**

→ Réunions de restitution auprès des locataires

- Validation du Diagnostic, des Plans d'Actions
- Présentation de la Mesure des résultats
(participation de 35 locataires en moyenne)

Diagnostic de la résidence TINTORET

→ 2 étapes pour le Diagnostic :

- analyse des indicateurs de fonctionnement de la résidence
- Diagnostic en Marchant avec les locataires

Définition d'un code couleur :

Non renseigné		Très bon fonctionnement		
sans objet		Non problématique, (mais vigilance nécessaire)	+	Vigilance accrue
		Situation problématique		
		Situation très préoccupante		

→ **Définition des forces de la résidence** : emplacement attractif, tissu associatif, conception rarement mise en cause, implication des équipes de proximité, baisse du coût du vandalisme, logements bien conçus, loyer peu élevé

→ **Faiblesses** : manque de signalétique, importants dysfonctionnements en termes d'usage portant atteinte à propreté, fonctionnement problématique de certaines entrées, dépôts sauvages d'encombrants sur les coursives, diminution du taux de fonctionnement des ascenseurs, sentiment d'insécurité nocturne

→ **Validation par les locataires et priorisation des thématiques**

Tableau de synthèse « Diagnostic en marchant »

	Entrées	23 TINT	22 TINT	21 TINT	20 TINT	18 TINT	16 TINT	14 TINT	12 TINT	10 TINT	8 TINT	9 DOT	11 DOT	13 DOT	15 DOT
						Rue Dalle	Rue Dalle	Rue Dalle	Rue Dalle	Rue Dalle					
ABORDS IMMEDIATS DES ENTREES															
Conception		+	+	+											+
Propreté			+					+					+		
Entretien		+		+											
Usage								+	+	+					
HALL D'ENTREE															
Conception		+	+	+	+										+
Propreté								+				+	+		
Entretien		+	+	+	+		+			+				+	
Usage								+			+				
CAGE D'ESCALIER															
Conception										+					
Propreté							+			+	+				
Entretien											+	+			
Usage											+				
LOCAL POUBELLE															
Conception															
Propreté											+				
Entretien															
Usage		+	+								+				
LOCAL VELOS/ASCENSEURS															
Conception															
Propreté			+												
Entretien				+											
Usage															

Le TINTORET : Plans d'Actions

→ 4 thématiques prioritaires retenues par les locataires

→ Améliorer le fonctionnement des ascenseurs :

- réunions mensuelles Chalets/Thyssen/Asso Locataires
- Suivi quotidien du fonctionnement des ascenseurs
- Test : pose miroir ascenseur

→ Améliorer la propreté de la résidence et les usages des locataires

- intervention de l'association Unis-Cités : nettoyage renforcé ponctuel, travaux sur une cage d'escalier test, rédaction d'une Charte de Propreté et passage en porte à porte (73% de signature)

→ Amélioration du système de chauffage

- Information sur l'Expertise en cours (Reynerie et Bellefontaine)
- Anticipation des risques de fuite et vigilance sur les délais d'intervention de Dalkia

→ Mise en oeuvre de la TNT

→ Mesure des résultats : graphiques, enquêtes, réalisations de travaux

Incidences du Projet de Résidence

- **Participation croissante des locataires aux réunions** : de 15 locataires aux premières réunions, à 35-40 locataires (15%) après 1 an de projet
- **Changement de perception du Bailleur Social** : construction d'une **relation de confiance**, moments de convivialité partagés
- **Des équipes de proximité investies**
- **Inscription dans la dynamique territoriale de quartier**
 - Implication de la Mairie et des associations de bas d'immeuble et du quartier
 - Projet de **Médiation nocturne auprès des jeunes de 16-25 ans**
 - Célébration de la Fête des Voisins
 - Permanence du Centre Social CAF/Mairie en bas d'immeuble
 - Projet de micro crèche en bas d'immeuble
- **Réhabilitation de la résidence : en cours**
 - Conforter les actions déjà menées et favoriser le respect des travaux**
 - Réflexion avec les locataires sur 4 événements festifs autour de la réhabilitation de septembre 2011 à Juin 2012 (fin des travaux)

Duplication des Projets de Résidence

→ 6 Projets de Résidence en cours :

- **A Toulouse** : La Terrasse (300 logements), Les Jardins du Béarnais (100 logements), Le Verger (169 logements dans le quartier du Mirail)
- **Dans la première couronne** : Le Ronsard (62 logements) à Tournefeuille, les Combes (69 logements) à Fenouillet

→ 2 à 3 nouvelles résidences concernées par an

→ Autres exemples d'actions menées :

- Amélioration de la conception de 7 logements en rez-de-chaussée donnant sur des halls d'entrée (aménagement paysager réduisant les nuisances)
- Installation de panneaux de signalétique (plans, totems directionnels)
- Changement d'implantation du bureau du Gérant
- Amélioration de la conception des locaux vélos et poussettes

→ Entre 10% et 30% de participation des habitants



L'humain au cœur de l'habitat.