

# Appel à projets de l'USH : la relation organisme - locataires

## Des Conseils de Résidents pour une qualité de service coproduite

*Odile Dietenbeck et Erik Laguerre*  
*Logement Francilien – Groupe Logement Français*



# *La Charte de fonctionnement de la concertation locative*

## Une démarche fondatrice

### ■ **La qualité de service au Logement Francilien : une démarche qui se construit et se remet en question en permanence.**

- Depuis 2005, la qualité de service constitue un **outil de management interne** avec l'application d'engagements de qualité sur le terrain.
- Aujourd'hui, en lien avec la RSE, **la qualité de service tend à se tourner davantage vers les parties prenantes** que sont :
  - Les collaborateurs, pour réfléchir sur leur posture ;
  - Les locataires, pour envisager différemment leur participation et aller vers une qualité de service coproduite.

### ■ **La Charte de fonctionnement de la concertation locative : des engagements ambitieux pour favoriser le dialogue local.**

- Un document co-élaboré et co-signé par la CGL, la CLCV, la CSF et la CNL.
- Des mots d'ordre partagés : Partenariat, Confiance, Reconnaissance.
- Un cadre structuré pour les initiatives de terrain : l'exemple des Conseils de Résidents.

## *Faire valoir l'expertise d'usage des habitants « lambdas »*

# Les Conseils de Résidents

### ■ Une démarche pionnière qui a donné d'excellents résultats dans un contexte favorable : l'Agenda 21 de Montgeron La Forêt.

- Objectifs : « résidence durable » et « résidents responsables »
- Comité de concertation et Charte de voisinage → Evaluation partagée → Définition de plans d'action partagés précisant les priorités et le planning d'intervention.

😊 Des résultats tangibles : + 10 points de satisfaction en 5 ans...

😐 ... mais un projet qui a bénéficié de conditions très favorables et qui est donc difficilement reproductible.

### ■ Des Conseils de Résidents pour renforcer la relation avec les locataires sur le patrimoine :

- Où il n'existe pas de représentation organisée ;
- Où la représentation ne semble pas assez constructive ;
- Où le Logement Francilien a des projets d'interventions sur le patrimoine ou de modifications de ses pratiques de gestion qu'il souhaite négocier et valoriser.

## CONSEIL DE RESIDENCE DE GAMBETTA



**Relevé de discussions  
Séance du mercredi 6 avril 2011**

Les membres du Conseil de Résidence se sont réunis pour la 1<sup>ère</sup> fois afin de réaliser un diagnostic partagé de territoire.

### **Les leviers d'amélioration et les points forts de la Résidence identifiés sont les suivants :**

- ☺ l'implantation de la Résidence au cœur de la Ville
- ☺ la disponibilité et le professionnalisme des gardiens
- ☺ les bonnes relations de voisinage entre les anciens habitants particulièrement
- ☺ le square du 17 – 19 rue de l'Ilette
- ☹ La présence de squatteurs en soirée
- ☹ Le manque de civisme de certains habitants
- ☹ Les nuisances sonores et olfactives liées aux commerces
- ☹ l'esthétisme extérieur des bâtiments
- ☹ la collecte des OM

**Autant de sujets constituant les prochains axes de travail du Conseil et des partenaires locaux qui seront associés selon les thématiques abordées (Ville de Chelles, Police nationale, Associations de quartier, Commerçants de proximité ...)**

# *Lever les réticences des locataires et des équipes de gérance*

## Pour aller plus loin

### ■ A l'initiative du Logement Francilien, créer les conditions favorables au dialogue dans les Conseils de Résidents :

- Faire de la résidence et de son entretien un véritable enjeu en dotant les Unités de Gestion d'une dotation spécifique destinée à mener des petits travaux d'investissement et d'entretien courant ;
- Réfléchir dans le cadre du Conseil de Concertation Locative à des modes innovants de mobilisation des locataires ;
- S'inspirer des bonnes pratiques existantes (Agenda 21 de Montgeron) en termes d'animation concrète des Conseils.

### ■ Accompagner les résidents et les collaborateurs de l'organisme pour construire une relation de qualité.

- Notre proposition : définir une méthode de coaching pour apprendre aux deux parties à dialoguer, à passer d'une logique de confrontation à une démarche de coproduction.
- Notre objectif : faire converger des postures très différentes, parfois antagonistes, pour tisser une relation constructive et apaisée.

## ■ Les étapes du projet :

- **Choisir**, parmi les résidences pressenties pour la mise en place de Conseils de Résidents, les deux ou trois sites d'expérimentation de l'accompagnement ;
- **Définir**, avec l'aide d'un prestataire externe, le contenu de l'accompagnement qui pourrait prendre la forme d'un « coaching » ;
- **Expérimenter** l'accompagnement sur les sites retenus et en ajuster le contenu le cas échéant ;
- **Capitaliser** les enseignements tirés de l'expérimentation pour construire un « pack coaching » reproductible dans d'autres contextes, dans d'autres résidences.

## ■ L'organisation et le pilotage du projet.

- La véritable coproduction d'une relation organisme-locataires de qualité et constructive se fera *dans le cadre du projet* : les locataires qui se mobiliseront à ce moment-là seront, à nos côtés, les porteurs de la démarche. .
- Sur le terrain : des équipes et des unités de gestion choisies pour leur motivation, une réflexion volontariste sur les temps de l'UG et les temps de la concertation.
- Un co-pilotage de la démarche entre le Logement Francilien et les locataires.



# Le mot de la fin

**La prochaine étape : écrire le cahier des charges de la consultation pour l'« accompagnement / coaching » des résidents et des collaborateurs**

↘ Démarrage souhaité : 4<sup>e</sup> trimestre 2011.

**Nous vous remercions pour votre attention !**