

Pas de Calais habitat – 3^{ème} *office public de l'habitat (OPH) de France* –
1^{er} opérateur urbain du Pas de Calais – 20^{ème} entreprise du département –
38 000 logements sur **203 communes** – **100 000 personnes logées** –
888 collaborateurs dont plus de la moitié en relation quotidienne avec nos locataires



**La nouvelle charte des engagements, c'est la place de l'homme,
son avenir et sa cohérence avec ce qui l'entoure**

La charte Développement Solidaire et Durable : des valeurs partagées

Juillet 2009

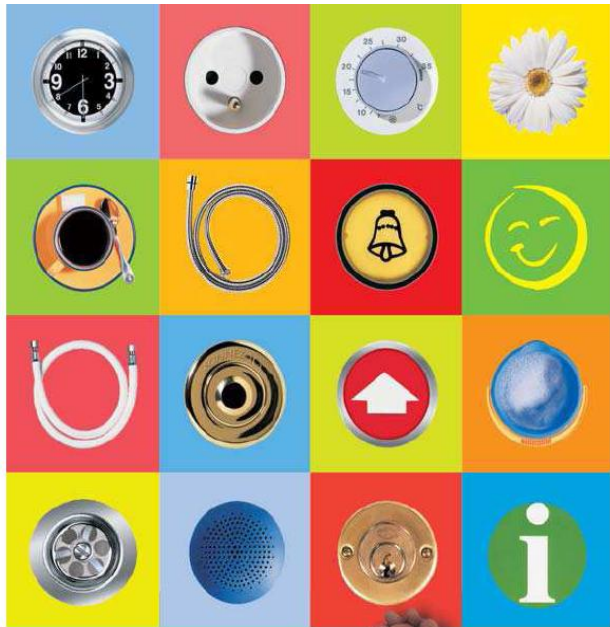
Septembre 2011



- ❖ 17 engagements stimulés
- ❖ 3 engagements co-crés
- ❖ 20 réunitons internes
- ❖ 50 collaborateurs mobilisés
- ❖ 315 locataires « créateurs »
- ❖ 5 validations en comité de direction
- ❖ 2 validations en Commission des Relations Locatives et Sociales (C.R.L.S.)
- ❖ 1 validation en conseil d'administration

Déploiement :

- ❖ vers 40 000 foyers
- ❖ vers nos 203 élus
- ❖ vers nos 100 000 locataires



POUR NOUS,
VOUS ÊTES
QUELQU'UN
D'IMPORTANT.



1999

" Solidaire
par nature "



Bruno

projet
2011

Charte du développement solidaire et durable

21 ENGAGEMENTS POUR
MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Engagement 15



**Passer de la réunion de cages d'escaliers avec nos locataires à un travail permanent :
réunions de concertation, de co-production
« créer un véritable outil de production du Mieux Vivre Ensemble dans les quartiers »**



Idées
Emploi
Solidarité
Culture
Environnement

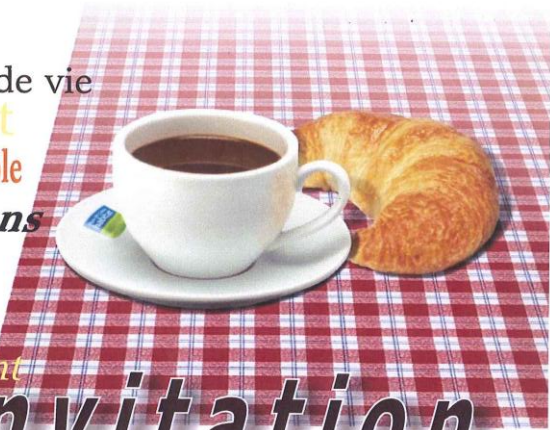
Loisirs
Echanges
Reflexions
Discussions



Idées
Durable
Solidarité
Culture
Environnement

Energie
Echanges
Reflexions
Discussions

Invitation



Cadre de vie
Respect
Mieux vivre ensemble
Discussions
Idées
Echanges
Environnement

Invitation



Mots clés :
- containers –
- nouvelles énergies
- ampoules etc.

invitation personnalisée – *thématique* – V.I.P. – *Mots clés*





propreté



Défi énergétique



Insertion par l'économique





équipe de proximité – *préparation* – méthode –
investissement – temps – moyens





ambiance d'un café – accueillant – convivial – musique –
jeux de cartes – gâteaux - conversations

La force de la conversation est tellement invisible et
naturelle que nous la négligeons généralement



discussion – *oser parler* –
donner son avis – *petite table* –
prendre la place qui lui convient

**Valoriser la parole des « sans voix »
usagers habitants**





générer des idées – réflexions – rebondir sur les idées des autres – speed dating –
15 – 20 minutes – réseaux d'échanges – approfondir les relations

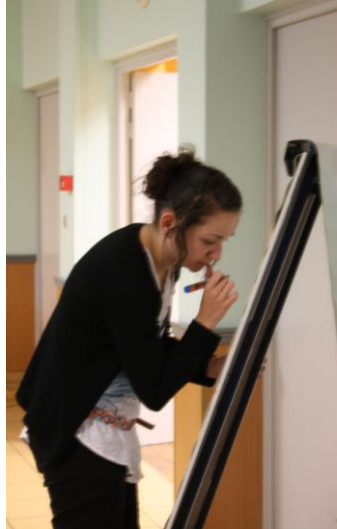




Expliquer l'objectif – capitaines de table – animer les conversations – synthétiser
– encourager les VISIONS non « conventionnelles »

« Autour d'une thématique, co-construire, présenter et partager »





travaux
① **EX VIVIS**
sur les modes de vie / modes
de consommation / de culture ...
ACTES : observations, entretiens,
groupes, notes, témoignages, photos,
podcasts, sites, vidéos, réseaux
se connecter avec les autres /
des lieux / à travers
réseaux sociaux de leur territoire

VIE SOCIALE
SE RENCONTRER - S'INITIALISER
DOUVERT - FAIRE VIVRE / ANIMER
PARTAGER - ACTIVITES PARENTALES
FAIRE ENTENDEMENT / S'ESTIMER
ECHANGER - S'ENRICHIR

CONVULSIONS - S'INITIALISER
LIER L'ARTISTE - S'ENRICHIR
SE DÉSEPARER - S'INITIALISER
DIVERSIFIER - S'ENRICHIR
OUBLIER - S'INITIALISER
PRENDRE LE TEMPS - S'ENRICHIR
CONTINUER - S'INITIALISER



Mot par mot – synthèses – parole à l'expert – et après - plan « d'actions »

Faire trace



Exemple de synthèse du « Café conversation »

1ère table

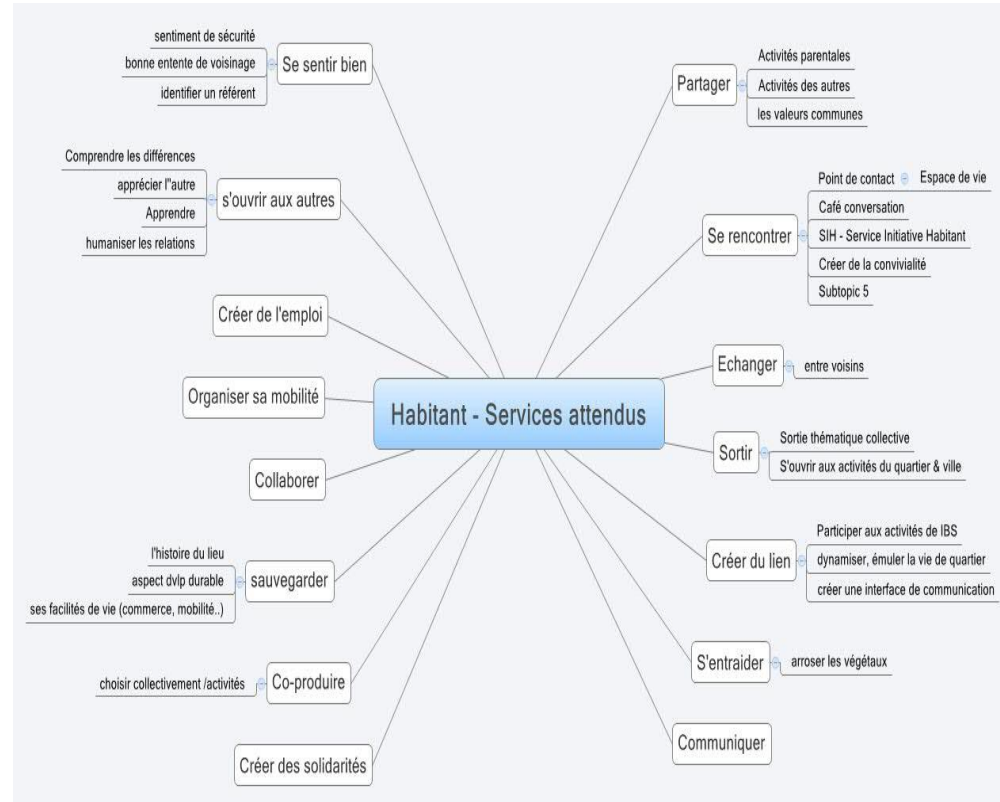
chauffage collectif oui mais possibilité de pouvoir baisser si température excessive
 jardin terrasse : isolation renforcée, esthétique, réduction des jets de détritius (le propre amène le propre)
 communication locataire pour fermer les portes des halls d'entrée
 pas d'éclairage permanent
 récupérer les eaux de pluie, la traiter, utiliser l'énergie scolaire pour la pompe électrique,
 composte pour les déchets avec les poules dans les MI et les vers de terre pour les collectifs et utiliser ce composte pour organiser des opérations "balcons fleuris et les poules pour des fêtes entre voisins
 tri sélectif ok mais mieux trier et jeter les encombrants, ++ de communication
 attention aux achats de produits non récupérables
 fermer les appareils électriques plutôt que de les mettre en veille
 le bailleur doit essayer de réduire les abonnements (eaux , gaz ... par un regroupage)
 éolienne sur les toits

2ème table

récupérer eaux de pluie pour nettoyage des parties communes
 attention aux douches qui consomment beaucoup d'eau car celle ci est longue à chauffer
 cumulus plutôt que chauffe bain ?
 multiservices : voitures électriques
 travailler sur la géothermie
 préfèrent à l'unanimité gaz plutôt qu'électrique pour cuisson
 thermostat aux logements plutôt qu'ouvrir les fenêtres
 communication: pull plutôt que 25 ° changer les men talités
 plus de bancs pour profiter de la nature

3ème table

opération nettoyage : chacun ramasse les détritius partout sur arras et le soir on mange les poules des compostes tous ensemble
 terrasses végétales pour réduction des déchets et isolation
 sensibiliser les propriétaires de chiens pour ramasser les excréments car le nettoyage coute cher en eau
 composte : attention, tout n'est pas à composter : ex les pelures d'oranges ...
 comme sur les ampoules éco, le culot contient du mercure , lors de la casse, celui ci est toxique...



Mind Mapping – **carte heuristique** – **communiquer** – **nœuds d'idées** – **convergence**

« les propositions (connexions cognitives) résument et imagent les idées émises et orientent le travail de l'équipe porteur du Café Conversation »



Engagement n° 18



Les économies d'énergie : c'est bien pour la PLANETE...
et pour mon BUDGET



Nous construisons avec vous et nous vous
accompagnons dans la mise en place de nouvelles
énergies, capables de garantir les meilleures conditions
de confort dans votre environnement,
et de stabilité de vos charges

remerciements – *rendez vous* – **partenaires**
– *chaleureux* – *se retrouver* - *plan*
d'actions – *se voir autrement*

Bruno Magnier – Maire de St Omer

« J'ai beaucoup travaillé sur la démocratie participative et cette expérience est vraiment très innovante – collectivement on a appris... et c'est collectivement que l'on va s'en sortir »



Méthodologie du « CAFE CONVERSATION » de Pas de Calais habitat Parrainage



Intégrée depuis le 3 février 2011, dans le
PROCESS « ECOUTER LE CLIENT »



Convention cadres – rencontre Média Terre –
20^{ème} engagement – ...



EVALUATION DU COUT DU "CAFE CONVERSATION" (moyenne 35 participants)

ETAPES DU "CAFE CONVERSATION"	COUT	JOUR
préparation	743 €	1
mise en place / déroulement	1 613 €	0,5
synthèse - analyse	302 €	0,5
coût d'un "Café Conversation"	2 658 €	2
soit pour les 9 "Café Conversation"	23 922 €	
soit,	332 €	/ salarié participant
	76 €	/ locataire

Animation commune avec les locataires

Merci
pour
votre
écoute



A bientôt pour le
prochain
« Café Conversation »