



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

GUIDE A PARAITRE
EN FEVRIER 2015



S'associer pour faire progresser les projets et les actions

**Guide USH : cadre réglementaire
de la concertation et de la participation
dans le secteur Hlm et grandes
tendances des pratiques professionnelles**

Préface

Partie 1 : L'évolution du cadre de référence la participation

1.1. Les cadres juridiques de la participation pour les bailleurs

- 1.1.1. Les relations contractuelles institutionnelles des bailleurs avec les locataires et leurs représentants*
- 1.1.2. L'amélioration de l'habitat*
- 1.1.3. Les projets urbains*
- 1.1.4. La gestion locative et le vivre ensemble*

1.2. Développement de dispositifs partenariaux négociés avec des engagements réciproques entre les bailleurs, les locataires et leurs représentants

1.3. Articulation entre les dimensions « locataire » et « habitante » dans les cadres de la participation contractuelle des collectivités territoriales

- 1.3.1. Présence des locataires et de leurs représentants et des bailleurs à différents niveaux de concertation dans les projets de fabrication et de gestion de la ville*
- 1.3.2. Articulation avec les cadres de la participation de la Politique de la Ville dans les contrats de ville et le renouvellement urbain*
- 1.3.3. Articulation avec les dispositifs locaux de participation*

Partie 2 : Une culture du dialogue et des pratiques participatives au cœur de la stratégie globale d'un organisme.

2.1. Les bénéfices partagés de la participation pour le locataire et le bailleur

- 2.1.1. Une logique d'utilité sociale*
- 2.1.2. Une logique économique*
- 2.1.3. Une logique d'attractivité*

2.2. Les conditions de réussite de la participation des locataires

- 2.2.1. Le renforcement de la relation confiance bailleur – locataires*
- 2.2.2. La construction d'un modèle économique viable, efficient pour le bailleur et le locataire*
- 2.2.3. Le développement de la culture participative d'un bailleur*

2.3. L'inscription de la participation dans les pratiques de l'organisme

- 2.3.1. Etre clair sur la place donnée au locataire : une ambition et un portage fort de la Direction Générale*
- 2.3.2. Inscrire la participation des locataires à l'agenda managérial*
- 2.3.3. Expérimenter puis intégrer la pratique de la participation du locataire dans le fonctionnement de l'organisme au quotidien et la financer : une démarche apprenante.*
- 2.3.5. Mettre en capacité les collaborateurs d'intégrer la participation dans leur activité.*

- 2.3.4. *Mettre en capacité les locataires et les associations de locataires d'agir dans la participation.*
- 2.3.6. *Valoriser et s'appuyer sur le contexte local : la culture et la dynamique partenariale*
- 2.3.7. *Définir une stratégie de réseau*
- 2.3.8. *Communiquer en interne et en externe pour promouvoir les valeurs et les apports de la concertation.*

Partie 3 : Mettre en œuvre un projet participatif

3.1. Les enjeux de la dimension participative d'un projet

- 3.1.1. *Impulser la mobilisation, aller vers le locataire*
- 3.1.2. *Gérer la mobilisation dans le temps*
- 3.1.3. *Prendre en compte la diversité des publics*

3.2. Les conditions de mise en œuvre d'un projet participatif

- 3.2.1. *Anticiper la mobilisation des locataires pour l'intégrer dans les processus de conception, gestion et de suivi du projet*
- 3.2.2. *Fédérer les locataires autour d'un noyau dur*
- 3.2.3. *Maintenir la mobilisation autour de temps forts et conviviaux*
- 3.2.4. *Se doter d'une ingénierie de projet et de moyens dédiés : un budget, des compétences, des outils et méthodes, de la formation*
- 3.2.5. *Mettre en place une évaluation participative*
- 3.2.6. *Développer une communication ciblée et valorisante pour donner envie.*
- 3.2.7. *Respecter les étapes clés : décider de l'opportunité de mobiliser, définir ce qui est attendu de la participation, déterminer la faisabilité et définir le mode de dialogue aux locataires*

3.3. Le déploiement d'un projet participatif

- 3.3.1. *Des objectifs souples*
- 3.3.2. *Des règles du jeu claires et partagées*
- 3.3.2. *Une convivialité et une disponibilité assurée*
- 3.3.3. *Un bilan partagé*

Partie 4 : La participation des locataires dans les opérations de construction neuves et de valorisation patrimoniale.

- 4.1. *Le contexte et le cadre juridique*
- 4.2. *Les objectifs de la participation (bailleur, locataire)*
- 4.3. *L'avancement des pratiques*
- 4.4. *Les principaux enseignements*
- 4.5. *Les perspectives*

Partie 5 : La participation des locataires dans les projets de rénovation urbaine

- 5.1 Le contexte et le cadre juridique*
- 5.2. Les objectifs de la participation (bailleur, locataire)*
- 5.3. L'avancement des pratiques*
- 5.4. Les principaux enseignements*
- 5.5. Les perspectives*

Partie 6 : La participation des locataires en matière de gouvernance

- 6.1. Le contexte et le cadre juridique*
- 6.2. Les objectifs de la participation (bailleur, locataire)*
- 6.3. L'avancement des pratiques*
- 6.4. Les principaux enseignements*
- 6.5. Les perspectives*

Partie 7 : La participation des locataires en matière de qualité de service

- 7.1. Le contexte et le cadre juridique*
- 7.2. Les objectifs de la participation (bailleur, locataire)*
- 7.3. L'avancement des pratiques*
- 7.4. Les principaux enseignements*
- 7.5. Les perspectives*

Partie 8 : La participation des locataires dans le bien vivre ensemble.

- 8.1. Le contexte et le cadre juridique*
- 8.2. Les objectifs de la participation (bailleur, locataire)*
- 8.3. L'avancement des pratiques*
- 8.4. Les principaux enseignements*
- 8.5. Les perspectives*

Guide réalisé par l'USH avec

