

Fiches d'expériences

« Participation des habitants et cadre de vie » en région Centre et Poitou-Charentes

Publiées lors de la 4^e rencontre du cycle « Habitat, cadre de vie et gestion urbaine de proximité » le 12 juin 2015

Sommaire

- *L'Université du Citoyen de Châteauroux*
- *Forum des locataires (Val Touraine Habitat)*
- *Les Locataires référents (Val Touraine Habitat)*
- *Le quartier de la Rabière avant-après : 2001-2014 (Joué-lès-Tours)*
- *La mise en place du conseil citoyen à Blois*
- *Mieux vivre ensemble (Conseil de quartiers nord – Blois)*
- *Les Comités Locaux de Concertation (Vallogis)*
- *Des locataires auditeurs (France Loire)*
- *Habitat participatif (France Loire)*
- *Mise à disposition de locaux pour améliorer le cadre de vie et favoriser l'ouverture du quartier de Mireuil (La Rochelle)*
- *Mise en place de correspondants d'immeubles (Habitat 17)*
- *Co-produire avec les habitants : les budgets participatifs (Logiparc)*
- *Inauguration de la résidence intergénérationnelle René Amand à Poitiers (SIPEA Habitat)*

L'Université du Citoyen de Châteauroux

<p>Quoi ? > Objet de l'action</p>	<p>L'Université du Citoyen (UC) est une instance de démocratie participative qui a pour but de favoriser la prise de parole des habitants en les formant à la parole constructive = passer de la revendication à la proposition Cette méthode permet de créer un lien entre les habitants, les professionnels et les décideurs en mettant en évidence l'expertise des habitants. La méthode de l'Université du Citoyen a été fondée par Jo ROS, éducateur de la protection judiciaire et de la jeunesse à Marseille, en 1992. L'Université du Citoyen de Châteauroux a été créée en 2004, dans le cadre de la Politique de la Ville.</p>
<p>Qui ? > porteur de l'action</p>	<p>Le CCAS de Châteauroux porte et coordonne cette action depuis 2010. Châteauroux Métropole, au titre de sa compétence politique de la ville, est l'un des partenaires de l'Université du Citoyen et participe au comité de pilotage et au comité d'organisation. Sont également partenaires le Département de l'Indre, la Ville de Châteauroux, la Caisse d'Allocations Familiales et plusieurs associations (Association Castelroussine de Gestion des Centres Sociaux, Association de Gestion des Maisons de Quartiers de Châteauroux) ainsi que des habitants formés à la méthode. Ces partenaires peuvent être financeurs directs (subvention de fonctionnement) ou indirects par la mise à disposition de leur personnel.</p>
<p>Où ? > lieu/périmètre de l'action</p>	<p>Le département de l'Indre, plus particulièrement Châteauroux et les 3 quartiers retenus par la nouvelle géographie prioritaire – politique de la ville ainsi que les territoires dits « vécus » et de veille.</p>
<p>Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis</p>	<p>L'Université du Citoyen est une méthode labellisée, qui part du postulat que : « <i>Toute personne possède un savoir sur son environnement de vie et des idées pour l'améliorer.</i> » Par conséquent, chaque habitant est une ressource dans l'élaboration de tout ce qui relève de l'action publique. L'Université du Citoyen a pour finalité de créer les conditions de la participation des habitants à l'action publique, en les formant au débat, à la prise de parole en public. Pour ce faire, elle s'appuie sur deux principes fondamentaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● le déplacement de la sphère privée vers l'espace public ou comment s'approprier l'espace public ; ● le passage de la parole émotionnelle à la parole construite, ou comment construire une parole collective.
<p>Comment ? > description de l'action</p>	<p>L'Université du Citoyen de Châteauroux s'appuie sur l'organisation de 3 Assemblées Plénières (AP) par an, auxquelles sont invités à participer : des habitants, des institutions, des associations, des professionnels, autour d'un thème en lien avec l'actualité locale et/ou nationale et les préoccupations des habitants. Ces Assemblées Plénières se déroulent sur une journée et s'articulent autour de trois temps forts :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● un temps de travail en sous-groupes, entre habitants le matin ● un repas offert le midi ● un temps de restitution, par des porte-parole habitants, l'après-midi avec échanges avec des personnes ressources et des intervenants locaux (invités selon le thème)

	<p>Un comité d'organisation de l'Université du Citoyen, regroupant des professionnels et des habitants, se rencontre régulièrement pour préparer puis animer les assemblées plénières et débattre des sujets à aborder.</p> <p>Une attention particulière est portée à la mobilisation des publics éloignés de la citoyenneté. Chaque animateur est chargé de mobiliser des personnes n'ayant jamais participé à une assemblée plénière.</p>
Difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none"> ● Difficulté à mobiliser des habitants au sein du comité d'organisation (disponibilité des habitants, mobilisation dans la durée, appréhension face à la mixité professionnels, habitants) ● Demande une mobilisation soutenue du comité d'organisation (réunions régulières, préparation des assemblées plénières...)
Résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> ● C'est un lieu de dialogue et de réflexion approfondie sur des thématiques de société en lien avec les territoires entre habitants, élus, professionnels et personnes-ressources sur le sujet évoqué. ● C'est un lieu de vivre ensemble et de mixité des publics, création de lien entre les habitants, entre les professionnels, entre les professionnels et les habitants. ● C'est un lieu de formation : formation des habitants à la prise de parole, les revendications peuvent devenir des propositions, formation de tous les acteurs locaux, bénévoles, professionnels, élus à la participation des habitants. ● Des habitants deviennent porte-parole, voire personne relais, certains rejoignent des instances de participation (UC, Conseils de quartiers, Conseils de Maison, Associations, Réunions des locataires...). ● Des habitants ont participé à la mise en place de REAAP, des Épiceries Sociales, de rencontres de partenaires...
Perspectives envisagées > « l'après-action »	<ul style="list-style-type: none"> ● L'UC de Châteauroux existe depuis 10 ans, la 33^e Assemblée Plénière a eu lieu le 4 juin 15, sur le thème : « des violences du quotidien... au mieux vivre ensemble ». ● Développement de l'intergénérationnel, avec le renforcement des partenariats avec les établissements scolaires, notamment. ● Dans le cadre de la dynamique de co-construction de la Politique de la ville et de la création du Conseil Citoyen, une formation à la méthode de l'Université du Citoyen va être proposée aux futurs conseillers. Il s'agit d'accompagner et de former les habitants à construire leur parole c'est-à-dire de passer de la revendication à la parole construite, de la sphère privée à la sphère publique. Cette formation va permettre de concourir au bon fonctionnement du Conseil Citoyen.
Intérêt / Enseignement de l'action	<p>Changement des représentations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Du côté des habitants</i> : Une relation de proximité permettant de faciliter les échanges ● <i>Du côté des décideurs</i> : reconnaissance du savoir des habitants, valorisation du travail mené dans les assemblées plénières dans leur projet ou leurs réunions avec les habitants ou leurs adhérents, des prises de conscience (vie quotidienne, CMU, modes de garde, cafards) ● <i>Du côté des professionnels</i> : évolution de la pratique professionnelle et de la vision de l'utilisateur.
Contact	<p>CCAS de Châteauroux, Virginie Iparraguirre, virginie.iparraguirre[a]ville-chateauroux.fr Châteauroux Métropole : Catherine Déterne, catherine.deterne[a]chateauroux-metropole.fr</p>
Docs/Liens/Site internet associés à l'action	<p>Compte rendu d'une assemblée plénière Flyer</p>



Forum des locataires VAL TOURAINE HABITAT (37)

Quoi ? > Objet de l'action	Création d'un lieu d'échanges et de débat avec les locataires – Démarche lancée en 2009
Qui ? > porteur de l'action	VAL TOURAINE HABITAT – OPH de l'Indre-et-Loire (37), dont le siège social est à Tours
Où ? > lieu/périmètre de l'action	Évènement qui se déroule sur environ un mois, chaque année, depuis 2009 Au moins 6 rencontres/éditions : sur chaque territoire des 6 agences décentralisées Forums ouverts à tous les locataires
Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir un lieu d'information et de débat qui s'inscrit dans le cadre d'une démarche de développement durable et de progrès. ▪ Favoriser le dialogue et la concertation pour mieux associer les habitants aux décisions qui les concernent.
Comment ? > description de l'action	<p>Les forums sont des rencontres organisées en soirée, entre locataires, personnels de l'organisme dont le directeur général et parfois des élus. C'est l'occasion pour les locataires d'échanger, de poser des questions et formuler des réclamations auprès de l'organisme.</p> <p>Chaque édition est élaborée autour d'une thématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Forum 2009 : L'Agenda 21 – environ 600 participants ▪ Forum 2010 : La qualité de service – environ 800 participants Présentation de la nouvelle Gestion des Réclamations Clients, de la gestion biologique des espaces verts, des futurs « chantiers jeunes »... À cette occasion, un concours d'idées est lancé auprès des locataires : recueillir et récompenser les meilleures propositions d'amélioration du cadre de vie ▪ Forum 2012 : Présentation du 1^{er} bilan de l'Agenda 21 Changement de cadre : 6 réunions en plein air avec animation musicale Présentation du rôle des locataires référents ▪ Forum 2013 : Le mieux vivre ensemble Présentation de la charte du Mieux vivre ensemble, réalisée lors de la 1^{re} Semaine Hlm en collaboration avec les locataires. Présentation du nouveau directeur général et des responsables d'agence ▪ Forum 2014 : La participation des locataires Présentation des nouveautés de l'organisme, des réhabilitations à venir...
Difficultés rencontrées	Difficulté de mobiliser les locataires
Résultats obtenus	Un outil concret, qui permet à chaque locataire de participer à la vie de l'organisme et de donner son avis sur les actions le concernant.
Intérêt / Enseignement de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recueillir l'avis des locataires et rendre compte des actions de VTH ▪ Échanger autour de problèmes concrets de la vie quotidienne ▪ Une meilleure relation locataires/bailleur
Contact	<p>Éric THOMAS - Chargé de mission Qualité de service Communication eric.thomas[a]valtourainehabitat.fr</p> <p>Val Touraine Habitat - 7, rue de la Milletière 37080 TOURS</p>

Les Locataires référents VAL TOURAINE HABITAT (37)

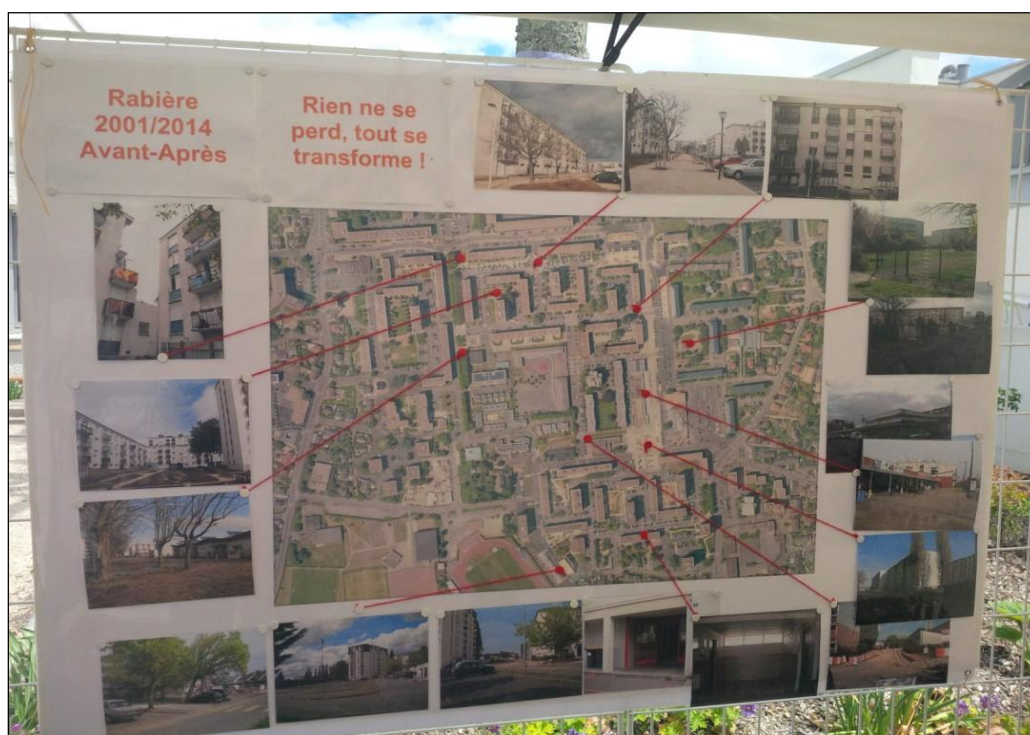
<p>Quoi ? > Objet de l'action</p>	<p>Faire participer des locataires à la démarche de qualité, de développement durable et de proximité engagée par Val Touraine Habitat – Démarche lancée en mai 2012</p>
<p>Qui ? > porteur de l'action</p>	<p>VAL TOURAINE HABITAT – OPH de l'Indre-et-Loire (37), dont le siège social est à Tours</p>
<p>Où ? > lieu/périmètre de l'action</p>	<p>Groupe de travail qui réunit une vingtaine de locataires référents présents sur tout le département de l'Indre-et-Loire. 21 réunions en 3 ans.</p>
<p>Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour une meilleure prise en compte de l'avis des locataires ▪ Mettre les locataires au cœur de la démarche développement durable développée par l'organisme via son Agenda 21 ▪ Favoriser le vivre ensemble
<p>Comment ? > description de l'action</p>	<p>Le rôle du locataire référent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer l'agence d'éventuels dysfonctionnements - Conseiller les habitants et les orienter - Proposer des améliorations à réaliser - Favoriser le lien social - Participer et encourager les habitants à participer aux réunions et animations de VTH : forum locataires, semaine nationale Hlm, inaugurations, réunions d'information... - Participer aux réflexions sur les projets de l'organisme pour les locataires : site internet, journal des locataires, charte du Mieux vivre ensemble... <p>Les critères pour participer/être locataire référent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Être à jour de loyer - Ne pas être l'auteur de troubles de voisinage - Justifier d'une assurance habitation - Veiller au bon entretien de son logement <p>Le locataire référent a un mandat de 4 ans, qui coïncide avec les élections des représentants des locataires. Son rôle est basé sur le volontariat et le bénévolat.</p> <p>Bilan 2012/2014 :</p> <p><i>En 2012</i>, le groupe de travail a été mobilisé sur diverses thématiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le Plan zéro pesticide - Préparation du forum locataires 2012 - Présentations de la démarche qualité de service et procédure PMR - Visite d'un jardin partagé - Échange sur le rôle des agences et des locataires référents - La maîtrise de l'énergie avec l'Agence Locale de l'Énergie - ... <p><i>En 2013</i>, le groupe de travail des locataires référents a participé à la préparation de la 1^{re} semaine nationale HLM et du Forum des locataires 2013, à la réflexion et l'élaboration de la Charte du Mieux vivre ensemble, a réfléchi sur la problématique des déchets...</p>

	<p>En 2014, les locataires référents ont pris part à la 2^e semaine nationale Hlm et au Forum des locataires 2014. Ils ont également réfléchi sur la Charte du Locataire référent. Il leur a également été présenté le projet stratégique de VTH et la démarche RSE.</p>
Difficultés rencontrées	Difficulté de renouveler le groupe de travail
Résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des actions concrètes : charte du mieux vivre ensemble, les semaines Hlm, organisation des forums des locataires... <p>À l'occasion des 8^{es} Trophées organisés par le syndicat Touraine Propre, Val Touraine Habitat et le groupe des locataires référents ont remporté, le 11 février 2015, le prix spécial du jury pour la création de ce groupe de travail et le rôle joué en faveur du développement durable.</p>
Perspectives envisagées > « l'après-action »	
Intérêt / Enseignement de l'action	Participation des locataires et meilleure prise en compte de leur avis
Contact	<p>Éric THOMAS - Chargé de mission Qualité de service Communication eric.thomas[a]valtourainehabitat.</p> <p>Val Touraine Habitat 7, rue de la Milletière 37080 TOURS</p>
Docs/Liens/Site internet associés à l'action	Charte du Mieux vivre ensemble : https://www.valtourainehabitat.fr/news/charte-du-mieux-vivre-ensemble

Le quartier de la Rabière avant-après : 2001-2014

<p>Quoi ? > Objet de l'action</p>	<p>Le point de départ : Après 10 ans d'intervention et de travaux de rénovation urbaine sur le quartier de la Rabière, des partenaires institutionnels (Groupe Projet GUP : Agglomération, Ville, État) ont proposé à des associations (Résoudre, Centre social) et des habitants du quartier de monter collectivement un projet permettant de marquer la fin des travaux, de montrer l'évolution urbaine du quartier, de confronter les regards des techniciens et des habitants, de permettre aux habitants de regarder leur environnement quotidien différemment, et de valoriser le quartier (pour les personnes y résidant comme pour les personnes le traversant).</p>
<p>Qui ? > porteur de l'action</p>	<p>Ville de Joué-lès-Tours / Correspondante de quartier État : Déléguée du Préfet Tour(s)Plus : chargée de projet GUP Associations : Centre social Rabière et Résoudre Habitants du quartier, mobilisés par Résoudre et le Centre social. Partenariat avec le Service Communication de la ville et le Service d'Information Géographique de Tour(s)Plus</p>
<p>Où ? > lieu/périmètre de l'action</p>	<p>Quartier de la Rabière à Joué-lès-Tours</p>
<p>Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis</p>	<p>Confronter les regards, valoriser l'image du quartier, montrer l'évolution urbaine depuis 10 ans, co-construire un projet avec des habitants, inviter les habitants à prendre du recul sur leur quartier.</p>
<p>Comment ? > description de l'action</p>	<p>La mise en œuvre du projet : Après plusieurs rencontres où partenaires institutionnels, associations et habitants ont échangé sur la façon dont chacun percevait l'évolution du quartier, le collectif a exploré la manière dont la photographie pouvait permettre de rendre compte des transformations urbaines de la Rabière, à travers des animations ou des jeux. Les partenaires ont sollicité d'autres acteurs du territoire pour constituer une base de photos d'archives montrant comment était le quartier il y a 10 ans. Des déambulations à travers le quartier autour de points identifiés lors des rencontres précédentes, et une sortie « géocaching » ont permis de constituer une base commune de lieux emblématiques du quartier ayant subi d'importantes évolutions et de constituer une base de photos actuelles.</p> <p>De ces différentes rencontres est ressortie l'élaboration collective d'un jeu sous forme de grand panneau ludique, consistant à reconstituer des paires de photos (avant / après) prises sur des lieux identifiés du quartier. Ce grand panneau représente une vue aérienne récente du quartier, sur laquelle des « points d'intérêt » sont signalés, et qui renvoient vers les séries de photos avant / après, avec des indices devant aider à reconstituer les paires. Ce « jeu » a vocation à être présenté (avec une animation assurée par les habitants et les partenaires) auprès de différents publics, afin de susciter chez le « joueur » une prise de recul et une prise de conscience, d'une façon ludique, de l'évolution urbaine du quartier. Il a été présenté lors de la fête de quartier de la Rabière en mai 2014 et lors des soirées d'été organisées par l'APSER sur le quartier pendant l'été.</p>

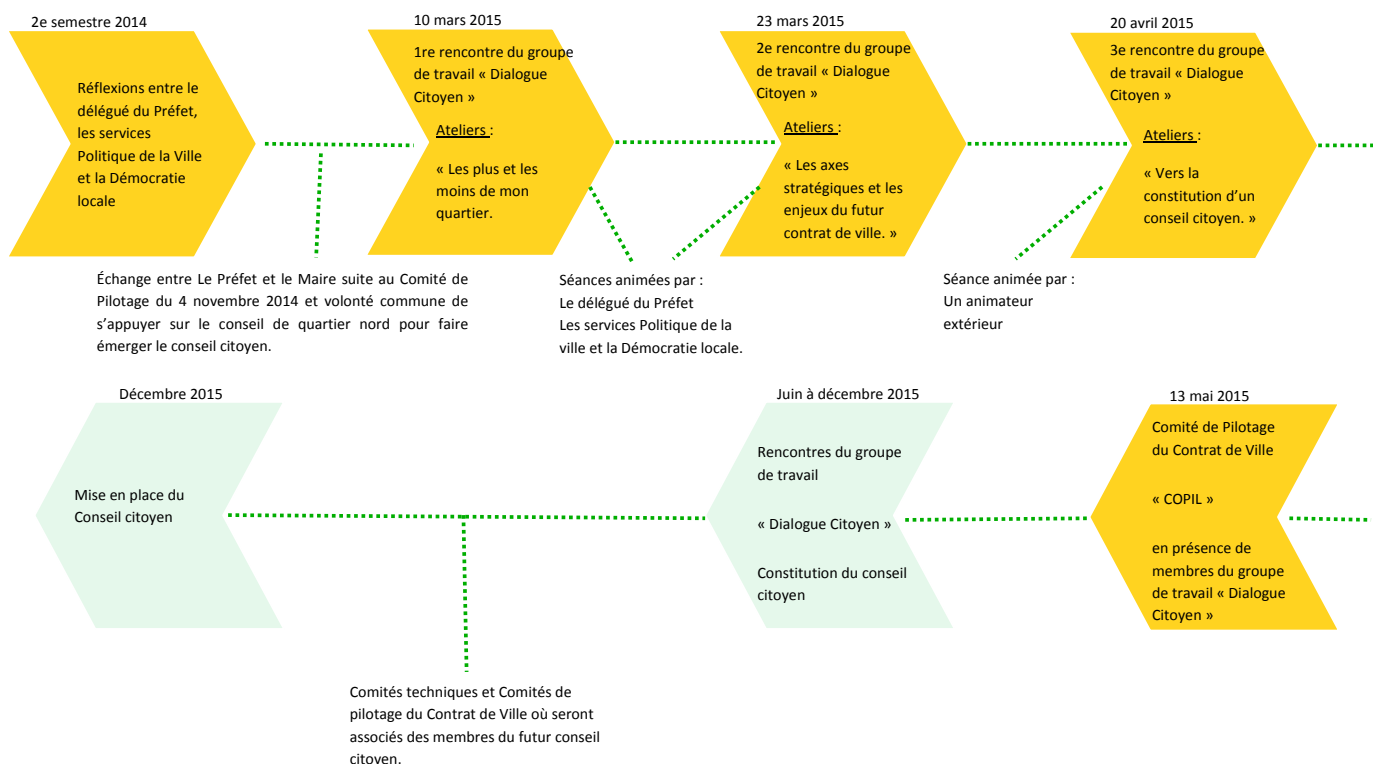
	Convaincus que les enfants ont eux aussi leur propre regard sur ce quartier (que beaucoup ont toujours connu en travaux) les habitants et les partenaires du projet ont souhaité poursuivre la confrontation des regards sur l'évolution urbaine du quartier avec les publics scolaires. Ils ont proposé aux établissements scolaires du quartier de travailler à une déclinaison du projet auprès des enfants (notamment auprès des élèves de CM2 cycle 3, année au cours de laquelle peuvent être abordées les questions d'échelle de territoire, la découverte de l'environnement proche, des notions d'urbanisme et d'architecture...). L'école Rotière s'est montrée intéressée, et une intervention par 2 animateurs du groupe avec une habitante a pu être mise en place auprès d'une classe de CM2, avec une adaptation de l'animation et l'utilisation du tableau numérique de l'école, en lien avec l'enseignante concernée et le directeur.
Difficultés rencontrées	Difficulté à maintenir un groupe important d'habitants impliqués sur la durée. Rapidement, un petit noyau de 3-4 habitants s'est constitué (sur 8 habitants présents lors des premières rencontres).
Résultats obtenus	Création d'un panneau ludique, support à une animation pédagogique. Intervention en milieu scolaire (école Rotière).
Perspectives envisagées > « l'après-action »	Le partenariat avec l'école Rotière devrait se poursuivre en 2015, sous forme d'interventions plus régulières au cours de l'année. D'autres idées restent à concrétiser, selon la motivation des habitants à poursuivre le projet (carto-party, geo-coaching, reportages sur le quartier, élaboration d'un jeu de cartes, interventions dans les maisons de retraite...).
Intérêt / Enseignement de l'action	
Contact	Rachel Pacey-Rivière, déléguée du Préfet d'Indre-et-Loire rachel.pacey-riviere[a]indre-et-loire.gouv.fr 61, avenue de Grammont Cité du Cluzel 37000 TOURS
Docs/Liens/Site internet associés à l'action	http://www.agora-rabiere.fr/?cat=87



La mise en place du conseil citoyen à Blois

Quoi ? > Objet de l'action	Dialogue citoyen, vers la mise en place du conseil citoyen.
Qui ? > porteur de l'action	La ville de Blois et le délégué du préfet jusqu'à la constitution du conseil citoyen Présence d'un animateur tiers lors de la troisième séance de travail.
Où ? > lieu/périmètre de l'action	Le quartier prioritaire de la politique de la ville de Blois.
Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis	La loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014 précise que les contrats de ville doivent être co-construits avec les habitants. Dans le cadre de l'élaboration du Contrat de Ville, la ville de Blois a cherché à mettre en place une démarche de participation pour tendre vers la constitution d'un conseil citoyen d'ici à fin 2015. Pour se faire, un groupe de travail émanant du conseil de quartier nord a été mis en place : le « dialogue citoyen ».
Comment ? > description de l'action	Voir schéma ci-dessous.
Difficultés rencontrées	Articulation entre les instances participatives de la ville de Blois (conseil des jeunes, conseil de quartiers et conseil des sages) et le conseil citoyen et l'adhésion des élus. Articulation entre les échéances d'écriture du Contrat de Ville et l'implication des habitants. Mobilisation des habitants sur le long terme.
Résultats obtenus	Participation des habitants représentatifs du quartier dès l'élaboration de la convention-cadre du Contrat de Ville (entre 20 et 40 personnes) ; Partage des enjeux et des axes stratégiques définis par les partenaires du CDV avec les habitants du « dialogue citoyen » ; Participation de trois habitants lors du comité de pilotage du Contrat de Ville qui a entériné la convention-cadre.
Perspectives envisagées > « l'après-action »	Constitution d'un conseil citoyen tel que le prévoit la loi pour la fin 2015 soit : <u>De juin à octobre :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Validation du portage associatif par les élus et le préfet ; • Réunion des participants au « dialogue citoyen » ; • Présentation du Contrat de ville aux partenaires et aux membres du « dialogue citoyen » ; • Constitution du fichier pour tirage au sort et tirage au sort ; • Lancement de l'appel à candidature : associations et habitants volontaires <u>Novembre / décembre :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Assemblée générale des instances consultatives • Clôture des appels à candidature et installation du conseil citoyen

	<p><u>Janvier 2016 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Première session de formation sur le travail en réunion, la prise de parole en public et consolidation de la cohésion du groupe.
Intérêt / Enseignement de l'action	<p>Partage des enjeux locaux entre les institutions, les associations et les habitants Un nouveau mode de mobilisation des habitants via les réseaux et par du phoning principalement ou des rencontres quotidiennes. Émergence d'un nouvel engouement de la part des habitants qu'il nous faut faire perdurer sur la durée du Contrat de Ville. À terme, l'évolution de la gouvernance de la politique de la ville avec la présence du conseil citoyen dans les instances décisionnelles du Contrat de Ville.</p>
Contact	<p>Aline Ghrab, Chef de projet contrat de ville et rénovation urbaine aline.ghrab[a]blois.fr</p> <p>Espace du projet et de la citoyenneté 5/7 place Coty 41000 BLOIS 02 54 51 31 00</p>
Docs/Liens/Site internet associés à l'action	<p>Page web à venir fin 2015 sur le site de la ville de Blois Élaboration d'un livret du conseil citoyen</p>



Mieux vivre ensemble Conseil de quartiers nord – Blois (41)

<p>Quoi ? > Objet de l'action</p>	<p>Entre 2009 / 2010 le groupe a souhaité avoir une cartographie récente concernant les problématiques de GUP, les actes d'incivilité, connaître l'opinion des acteurs concernant le traitement parfois inégal entre les différents secteurs de la ville... Des visites chez les professionnels et les institutionnels ont permis de poser des constats sur le terrain. Il s'agissait d'identifier des causes, mais aussi les leviers pour pouvoir agir sur cette question du mieux vivre ensemble dans les quartiers nord. Puis, dans un second temps, le groupe a souhaité réaliser une enquête pour connaître le ressenti des habitants, elle se voulait "humaine" et cherchait à faciliter l'expression des habitants sur le sujet du mieux vivre ensemble...</p>
<p>Qui ? > porteur de l'action</p>	<p>Le groupe "mieux vivre ensemble" est une autosaisine du conseil de quartiers nord. Il a réuni jusqu'à 20 habitants auxquels s'ajoutent des techniciens de la ville. Il est coordonné par le service démocratie locale.</p>
<p>Où ? > lieu/périmètre de l'action</p>	<p>Cette action s'est concentrée principalement sur deux secteurs des quartiers nord : la place Coty sur le marché du mercredi et la place Lorjou, marché du dimanche.</p>
<p>Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis</p>	<p>Pour commencer, le groupe voulait avoir un constat des institutionnels, des associations et ainsi dégager des pistes de réflexion sur une ou plusieurs actions collectives de sensibilisation... Puis, la seconde étape devait être un prétexte à des rencontres entre habitants, à un dialogue sur ce thème. Suite à la formation « porteurs de paroles », l'idée était de faire une enquête publique dans la rue. Elle consiste à proposer dans l'espace public une question centrale sur un support fixe ou mobile. Exemple : « Aimez-vous votre quartier ? », « Comment pensez-vous pouvoir rendre votre quartier plus propre ? ». Cette méthode permet de rencontrer des habitants tout en les écoutant parler de leurs problèmes et de leurs propositions sur leur cadre de vie.</p>
<p>Comment ? > description de l'action</p>	<p>Les étapes du projet :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enquête auprès des personnes-ressources : rencontre par des binômes des personnes/institutions ressources 2. Synthèse des apports de ces entretiens 3. Synthèse à mi-parcours du travail en conseil de quartier 4. Enquête de rue auprès des habitants sur l'espace public, avec l'appui du service démocratie locale et de « la compagnie D » (troupe de théâtre de rue tourangelle). <p>Pour cela, les conseillers ont organisé mercredi matin sur le marché place Coty, une action pour recueillir la parole des Blésois. Auparavant, la « compagnie D » également présente sur le marché pour animer la matinée, les avait formés la technique du « portage de parole ». Ainsi, plusieurs méthodes ont été employées pour faire parler les habitants. Des conseillers de quartiers déambulaient sur le marché avec un portant, pour être plus visibles. Ils récoltaient par écrit sur une carte postale, les réponses à cette question :</p>

	<p>« Qu'est-ce qui compte pour vous dans ce quartier ? » Les cartes postales ont été créées par trois jeunes des quartiers nord, elles étaient à la disposition des habitants afin qu'ils transmettent leurs opinions sur leur environnement. Les conseillers de quartiers filmaient les réponses à la question « Est-il facile de vivre ensemble dans ce quartier ? ». Le conseil des quartiers nord est à l'origine de cette manifestation, visant à renforcer les liens entre habitants.</p> <p>5. Le conseil de quartier a, au final, édité un livret à destination des élus du conseil municipal et l'a remis symboliquement lors du conseil municipal.</p>
Difficultés rencontrées	<p>Avoir une méthode pour formaliser le projet Conduire l'enquête de rue auprès des habitants n'était pas si simple</p>
Résultats obtenus	<p>L'édition d'un livret à destination des élus : remise en question des pouvoirs publics et des décisions publiques Une exposition : créer le débat entre les habitants et les professionnels...</p>
Perspectives envisagées > « l'après-action »	<p>Après cette action, le groupe s'est autosaisi d'une thématique concernant la sensibilisation au droit de vote, cette action s'est déroulée sur l'espace public (un isoaloir, une urne...).</p>
Intérêt / Enseignement de l'action	<p>Être acteur de son quartier Être à l'écoute des habitants et retranscrire leur parole Être l'interface entre les habitants, les institutions et les politiques Être dans un collectif pour et dans l'intérêt général Valoriser la parole des habitants et pouvoir remettre officiellement le livret lors du conseil municipal reste le symbole fort de cette action</p>
Contact	<p>Maroin Khaïr dakirine, Responsable du projet démocratie locale MAROIN.KHAIRDAKIRINE[a]blois.fr</p> <p>Ville de Blois 9, Place Saint-Louis 41000 BLOIS</p>
Docs/Liens/Site internet associés à l'action	

Les Comités Locaux de Concertation (CLC) VALLOGIS (45)

<p>Quoi ? > Objet de l'action</p>	<p>Le recueil des attentes locataires au sein de l'organisme, à une échelle locale Réunion de concertation sur la vie quotidienne et l'animation du quartier</p>
<p>Qui ? > porteur de l'action</p>	<p>Vallogis – ESH, filiale du groupe Valloire – dont le siège social est à Orléans</p>
<p>Où ? > lieu/périmètre de l'action</p>	<p>9 secteurs de concertation locative, répartis sur 7 communes du Loiret Au total, 5 355 logements concernés sur 16 600 gérés (32 % couverts) 1 à 3 CLC / an / secteurs</p>
<p>Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis</p>	<p>Traiter les demandes et besoins des locataires. Traiter les thèmes à portée collective – 4 grands thèmes abordés : <ul style="list-style-type: none"> - l'évolution du patrimoine (travaux, améliorations, ventes...) - les charges locatives - le cadre de vie (sécurité, règlement intérieur, vie collective...) - la maintenance et la qualité de service </p>
<p>Comment ? > description de l'action</p>	<p>Les CLC fonctionnent à partir de fiches de liaison qui sont adressées à tous les locataires-habitants dans les secteurs de concertation locative, afin de recueillir leurs attentes et besoins. Ces fiches doivent être nominatives. Une fois remplies, elles sont transmises à des correspondants d'entrée (locataires référents) ou aux techniciens de proximité. Chaque correspondant d'entrée représente entre 16 et 60 logements. C'est à partir des fiches que l'ordre du jour du comité est établi. L'ordre du jour « type » : <ul style="list-style-type: none"> - Traitement des fiches de liaison - Suivi des engagements précédents et respect des échéances - Tribune libre laissée à un invité exceptionnel si besoin exprimé - Animation du quartier <p>Le principe qui prévaut lors de ces CLC est : à chaque question posée, il doit y avoir une réponse en retour. Dans le cas contraire, l'organisme explique pourquoi il ne peut y répondre. Après chaque CLC, un compte-rendu est rédigé et transmis aux participants. Il est également affiché dans les parties communes des immeubles concernés. Sont présents à ces comités : <ul style="list-style-type: none"> - Les correspondants d'entrée - Les représentants des locataires - Les représentants des services de Vallogis (gardiens et gérants, responsables) - Des invités exceptionnels : représentants d'associations, police de proximité, élus... - Accès libre aux locataires souhaitant assister (rôle d'auditeur uniquement) </p> </p>
<p>Difficultés rencontrées</p>	<p>Point de vigilance : être attentif quant au choix des locataires référents – s'appuyer sur des locataires relais engagés dans la démarche</p>
<p>Résultats obtenus</p>	<p>Amélioration des relations locataires/gardiens car ces derniers sont déchargés des questions de politique générale. Réduction des conflits, les plaintes collectives sont en baisse car les problèmes sont</p>

	<p>traités dès leurs origines.</p> <p>Augmentation de la satisfaction des clients car pérennisation de la relation de proximité et meilleure compréhension des contraintes du bailleur par les locataires.</p>
<p>Perspectives envisagées > « l'après-action »</p>	<p>Action en cours : développement de cette action sur 2 autres secteurs, sur Châlette-sur-Loing</p> <p>Réflexion sur les ordres du jour</p> <p>Réflexion sur un bilan étape après 15 ans de concertation (2001 – 2016)</p>
<p>Intérêt / Enseignement de l'action</p>	<p>Pour réussir la concertation locative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - être un projet de société partagé s'appuyant sur les locataires relais engagés - le bailleur doit être en mesure d'apporter une réponse à chaque question posée - mettre en avant les intérêts partagés entre bailleur et locataires - adapter le dispositif aux réalités de chaque question, aux populations en place avec leurs compétences et leur capacité à porter la parole des locataires qu'ils représentent
<p>Contact</p>	<p>Jean-Luc URBANIAK – Responsable Cohésion Sociale jean-luc.urbaniak[a]valloire-habitat.com</p> <p>Vallogis 24, rue du Pot de Fer 45 007 ORLÉANS</p>
<p>Docs/Liens/Site internet associés à l'action</p>	

Des locataires auditeurs FRANCE LOIRE (45)

<p>Quoi ? > Objet de l'action</p>	<p>Faire participer les locataires à l'évaluation et la définition des engagements de services - Démarche lancée en 2013</p>
<p>Qui ? > porteur de l'action</p>	<p>FRANCE LOIRE – ESH dont le siège social est à Orléans (45) Implantée en région Centre, Auvergne et Limousin</p>
<p>Où ? > lieu/périmètre de l'action</p>	<p>Sur le département du Cher et de l'Allier (implantation géographique des locataires auditeurs) Sur le patrimoine collectif, concernant l'audit des parties communes, et sur le collectif et l'individuel concernant l'audit de la propreté des logements avant entrée dans les lieux.</p>
<p>Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis</p>	<p>Contexte : en 2012, France Loire obtient la certification ISO 9001 (certification qualité) sur l'ensemble de son activité et des sites, et cherche à consolider sa démarche qualité de service. En 2013, lancement d'une démarche RSE : du « client » vers les « parties prenantes » = nouvelles relations, nouvelle écoute. Cela conduit à la définition d'un projet d'entreprise. Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechercher une meilleure intégration des besoins du client final dans la conception des produits et services - Passer d'une logique unilatérale à la coproduction avec les habitants
<p>Comment ? > description de l'action</p>	<p>PHASE 1 : associer les locataires à l'évaluation des engagements qualité de service En 2013 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propreté des parties communes - Nettoyage du logement avant l'entrée dans les lieux <p>En 2014 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement des urgences techniques 24h/24h - Traitement des demandes d'interventions techniques (DIT) <p>Méthodologie : déroulement d'un audit sur une journée découpée en 4 temps</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Présentation des modalités pratiques et des outils déployés par France Loire 2- Formation à l'audit 3- Une mise en œuvre adaptée avec une évaluation guidée (une fiche-type adaptée/engagement) : visite de site ou de logement, écoute d'appel 24h/24h, échanges directs avec les collaborateurs... 4- Échange et synthèse en fin de journée <p>→ <i>Amélioration des pratiques métier à partir des retours locataires</i></p> <p>PHASE 2 : associer les locataires à l'évolution des engagements de service En 2014 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition d'un cadre d'engagements autour des attentes prioritaires des locataires, pour répondre à leurs attentes et coproduire ensemble la qualité de vie <p>Les locataires auditeurs sont membres du conseil de concertation locative.</p>
<p>Difficultés rencontrées</p>	<p>Les freins à contourner pour une réussite du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - transparence sur les objectifs et la finalité du projet - mobilisation importante des ressources internes pour mener le projet

	<ul style="list-style-type: none"> - concrétisation du projet d'amélioration = mise en œuvre rapide de plans d'actions - mobilisation des locataires : fédérer et donner confiance - fondamentaux nécessaires : professionnalisme et maturité de l'organisme
Résultats obtenus	<p>Des bénéfices partagés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une évolution des pratiques professionnelles en phase avec les attentes réelles des usagers - Une meilleure compréhension par les locataires du fonctionnement de France Loire et du niveau d'investissement des collaborateurs - L'association du locataire aux réflexions, et partiellement aux décisions de France Loire - Une qualité de relation nouvelle avec les représentants et les locataires
Perspectives envisagées > « l'après-action »	<p>Déploiement de la phase 2 sur l'année 2015 avec définition d'une nouvelle charte 2015 d'engagements de service</p> <p>À plus long terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ajuster le niveau de service rendu aux attentes des locataires : une offre adaptée, une prise en compte de l'impact sur les charges... - Renforcer la coproduction avec les locataires : sensibilisation des locataires, actions sur le terrain... - Faire encore évoluer en maturité le management de l'entreprise en articulation avec ses parties prenantes : répondre aux besoins de tous, partout, tout le temps... <p>Ouvrir la démarche à d'autres locataires volontaires, qui ne seraient pas membres du conseil de concertation locative.</p>
Intérêt / Enseignement de l'action	<p>Action qui permet une vision globale de l'organisme sur les fondamentaux de son métier, et qui confrontée au regard du locataire, permet de repositionner l'action sur les priorités réelles et de prendre en compte les attentes essentielles.</p> <p>Action qui nécessite d'être portée par la Direction et qui doit s'inscrire dans un projet stratégique d'entreprise.</p> <p>Quelques facteurs clés de réussite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Association du conseil de concertation locative à toutes les étapes du projet - Participation active et volontaire des associations de locataires - Préparation : choix des engagements, formation, mise en pratique - Mobilisation de compétences pluridisciplinaires : management, qualité, proximité...
Contact	<p>Romain LETOURNEAU - Chargé de mission Qualité et Organisation rletourneau[a]franceloire.fr</p> <p>France Loire 33, faubourg de Bourgogne 45000 ORLÉANS</p>
Docs/Liens/Site internet associés à l'action	

Habitat participatif FRANCE LOIRE (45)

<p>Quoi ? > Objet de l'action</p>	<p>Associer les locataires à la conception et à la gestion de leur futur lieu de vie</p>
<p>Qui ? > porteur de l'action</p>	<p>Ville de St Jean de Braye : à l'initiative du projet France Loire (ESH) : maître d'ouvrage pour la partie locative et la partie accession du projet d'habitat participatif Association « Le Hameau Partagé » : groupe d'habitants (8 familles), porteur du projet</p>
<p>Où ? > lieu/périmètre de l'action</p>	<p>Écoquartier « Clos du Hameau », à Saint-Jean-de-Braye (45) Opération de 32 logements : 17 en locatif et 15 en accession, comprenant de l'habitat individuel et collectif (en location et accession), et des espaces communs. Démarche lancée en septembre 2013 avec pour objectif de livrer l'opération au 4^e trimestre 2017.</p>
<p>Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis</p>	<p>France Loire s'engage dans ce projet car il répond à la politique de développement de l'entreprise et à une démarche favorisant le développement durable et l'innovation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire participer les parties prenantes - Développer la coproduction - Être au plus proche des attentes des habitants <p>Prendre part à ce projet est une suite logique à la démarche « locataires auditeurs » (cf. fiche retour d'expérience), qui a mis en avant l'importance d'associer les locataires aux projets et de faire évoluer les pratiques professionnelles en phase avec les attentes des usagers.</p>
<p>Comment ? > description de l'action</p>	<p><i>Septembre 2013</i> : début de la réflexion sur l'habitat participatif, avec une réunion publique organisée par la ville et animée par des professionnels de l'accompagnement des habitants dans les démarches d'habitat participatif. De sept à déc. 2013 : organisation de 5 ateliers sur les espaces privés/communs, la gestion de projet, l'organisation d'un collectif d'habitants... avec les deux accompagnateurs professionnels. Cette phase s'est clôturée par la constitution du groupe d'habitants.</p> <p><i>Année 2014</i> : information auprès des locataires de France Loire sur le projet et organisation d'ateliers, pour faire émerger un groupe de locataires.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atelier 1 : présentation du projet et du principe de l'habitat participatif - Atelier 2 et 3 : réflexions sur les attentes des locataires en matière d'habitat et de vivre ensemble <p>Un groupe d'environ 10 locataires de France Loire s'est constitué et travaille sur le projet. Certains se sont positionnés comme futurs habitants et se projettent dans les logements, alors que d'autres sont juste intéressés par la démarche et participent volontairement. Ce groupe de locataires peut évoluer. Par ailleurs, France Loire ne peut pas leur garantir une attribution.</p>

	<p><i>Année 2015</i> : études de faisabilité et phase de conception à venir.</p> <p>Pendant toute l'élaboration du projet, de la conception au permis de construire, des ateliers thématiques vont être organisés, sur l'énergie, le mode de chauffage, la gestion de la copropriété, des espaces communs...</p> <p>Le groupe de travail (ville, bailleur, habitants) est accompagné par un prestataire spécialisé dans le domaine de l'habitat participatif.</p> <p>Le groupe d'habitants a rédigé une charte sur leurs valeurs communes, et a choisi l'architecte qui assurera la conception de l'opération, choix effectué avec le maître d'ouvrage et la ville.</p>
Difficultés potentielles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soutenir la dynamique de projet et garder mobilisées les parties prenantes, et leur énergie, malgré les délais qui peuvent être longs (fin de l'opération prévue au 4^e trimestre 2017) ▪ Gérer le groupe de locataires tout en respectant la réglementation concernant les attributions : problématique du contingentement : 30 % des attributions sont réservées à la préfecture : il est convenu que la préfecture identifie des candidats potentiels. Comment les intégrer et leur présenter la philosophie de l'opération ? 20 % des attributions sont réservées à la mairie : la ville de St Jean de Braye portant le projet, l'identification de candidats devrait en être facilitée. 50 % des attributions France Loire : des locataires ont été identifiés, sensibilisés et intégrés au projet. France Loire doit maintenant s'assurer qu'ils restent mobilisés. ▪ Organiser et pérenniser la mixité sociale et la cohabitation accédants/locataires
Résultats obtenus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Émergence d'un groupe d'accédants et de locataires ▪ Un projet qui prend forme petit à petit, qui se concrétise ▪ Instauration d'une relation de confiance entre les différentes parties prenantes
Perspectives envisagées > « l'après-action »	<p>Projet en cours</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promouvoir ce nouveau type de démarche ▪ Continuer à développer la participation des locataires à la gestion de l'habitat
Intérêt / Enseignement de l'action	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réflexion sur les pratiques métiers : projet qui permet d'ajuster les modes de faire ▪ Démarche qui conforte l'organisme dans sa façon de concevoir un projet, ou qui remet en cause ▪ Être en capacité de revoir l'ensemble de ses modèles : <ul style="list-style-type: none"> - conception - gestion - intégration des services auxquels on ne pensait pas initialement ▪ Être en capacité d'anticiper
Contact	<p>Anne-Laure CLEMENT-RUDA – Directrice territoriale Loiret alclementruda[a]franceloire.fr</p> <p>France Loire 33, faubourg de Bourgogne 45000 ORLÉANS</p>
Site internet associés à l'action	<p>http://hameaupartage.com/</p> <p>Site internet de la ville de St Jean de Braye</p>

Mise à disposition de locaux pour améliorer le cadre de vie et favoriser l'ouverture du quartier de Mireuil (La Rochelle)

<p>Quoi ? > Objet de l'action</p>	<p>Mise à disposition de locaux dans les quartiers et notamment prioritaires, pour accompagner les actions des habitants afin d'améliorer leur cadre de vie et favoriser l'ouverture du quartier.</p>
<p>Qui ? > porteur de l'action</p>	<p>Atlantic Aménagement – Association ULTIMATUM – Ville de La Rochelle – Les acteurs de prévention du quartier.</p>
<p>Où ? > lieu/périmètre de l'action</p>	<p>LA ROCHELLE Quartier de Mireuil : Le quartier est composé de 13540 habitants. Atlantic Aménagement est propriétaire de 1996 logements HLM sur ce quartier.</p>
<p>Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis</p>	<p>Différentes problématiques sont identifiées sur le quartier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaque tournante du trafic de stupéfiants, • 19 nationalités représentées sur le quartier, • Taux de chômage important, • Problème de décrochage scolaire, déscolarisation, • Pauvreté, • Faits de délinquance, incivilités (tag, dégradations...), • Communautarisme, • Troubles de voisinage liés à l'occupation des espaces extérieurs sur le domaine public et l'occupation des parties communes des résidences par les « jeunes » du quartier, • Peu d'ouverture du quartier sur l'extérieur, • Difficulté pour favoriser la mixité sociale, image négative/stigmatisante du quartier.
<p>Comment ? > description de l'action</p>	<p>La volonté du bailleur a été d'accompagner l'initiative d'une association de danse (Ultimatum) du quartier qui a pour objectifs de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lutter contre la délinquance et l'errance, • Lutter contre les troubles, • Lutter contre les dégradations, <p>En mettant à disposition un local construit dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine.</p> <p>Il s'agit d'un projet concerté avec les habitants. Pour ce faire, 2 réunions publiques ont été organisées avec les habitants du quartier et les acteurs sociaux (acteurs du contrat local de sécurité).</p> <p>Les réunions se sont tenues dans le local, en partenariat avec la Ville. Ces réunions ont permis de gagner l'adhésion des habitants pour ce projet.</p> <p>Le bailleur AA, a ensuite fait réaliser les travaux nécessaires à l'activité de l'association. Coût des travaux 130 000€ (41 000€ subvention CDA, 83 000€ AA, 6000€ Ville). Une convention de mise à disposition gratuite a été signée pour une durée de 6 ans.</p> <p>Des clauses d'insertion ont également été inscrites dans les contrats des entreprises qui ont réalisé les travaux. Des chantiers éducatifs ont été mis en place et accompagnés par l'APAPAR.</p> <p>L'association Ultimatum a également ouvert un café social pour compléter son offre</p>

	<p>et favoriser la mixité (accueil des bénéficiaires de la Banque Alimentaire du local voisin). Une exposition permanente a également vu le jour, puisque l'association invite des artistes à venir exposer leurs œuvres. Nouvelle exposition 1 fois par mois.</p> <p>Des moyens d'évaluation ont également été mis en place. Une réunion de concertation doit être organisée tous les 2 ans pour assurer un suivi. La première édition est planifiée en septembre 2015.</p>
Difficultés rencontrées	<ul style="list-style-type: none"> • Le financement de l'opération, • Les réticences des habitants : le bruit et la crainte qu'il n'y ait pas de résultats.
Résultats obtenus	Très belle ouverture du quartier sur l'extérieur, puisqu'un tiers de leurs adhérents sont des personnes extérieures au quartier. Association très identifiée dans le quartier car composée de jeunes du quartier, qui participe à la vie locale et à des animations en partenariat avec le bailleur (ex. : Fête des Voisins).
Perspectives envisagées > « l'après-action »	<p>La volonté du bailleur est d'être en capacité de répondre favorablement à ce type de demande et d'accompagner l'initiative des personnes des quartiers. AA souhaite accompagner et pérenniser ces démarches. À ce titre, ces partenaires sont associés dans différents projets portés par le bailleur. À titre d'exemple, nous sommes actuellement en train de construire 12 logements réservés aux séniors à côté de ce local Ultimatum. Dans le cadre des animations que nous allons proposer aux séniors, nous sommes en train de réfléchir pour signer une convention avec l'association Ultimatum pour que leurs locaux soient utilisés comme lieu d'activité (ex. : activité de gym proposé aux Séniors).</p> <p>AA souhaite soutenir les initiatives locales et créer du lien.</p>
Intérêt / Enseignement de l'action	Ces actions permettent aux bailleurs d'être présents sur les quartiers et d'en comprendre mieux les problématiques et les enjeux. Elle permet d'avoir une plus grande proximité avec les locataires et favorise la confiance des jeunes du quartier.
Contact	<p>Anne-Laure Ploquin, Responsable commerciale a.ploquin[at]atlantic-amenagement.com</p> <p>Atlantique Aménagement 9 Avenue Jean Guiton, 17026 La Rochelle</p>
Docs/Liens/Site internet associés à l'action	<p>https://fr-fr.facebook.com/ultimatum.collectif</p> <p>http://www.tmvlarochelle.fr/dossiers/mireuil-a-bas-les-prejuges</p> <p>http://www.atlantic-amenagement.com</p>



Mise en place de correspondants d'immeubles Habitat 17

Quoi ? > Objet de l'action	Mise en place de correspondants d'immeubles pour représenter les locataires, en l'absence d'associations institutionnalisées
Qui ? > porteur de l'action	Habitat 17
Où ? > lieu/périmètre de l'action	- dans les quartiers prioritaires de La Rochelle (à Villeneuve-les-Salines) et d'Aytré - à Royan
Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis	- information sur la politique patrimoniale d'Habitat 17 : logements neufs, réhabilitation, procédure de relogement dans le cadre d'une requalification urbaine, aménagement des espaces, services rendus... - information et sensibilisation sur les charges - suivi des réclamations techniques - suivi des troubles de voisinage
Comment ? > description de l'action	- réunion trimestrielle - compte-rendu adressé à chaque correspondant et aux services concernés (maîtrise d'ouvrage, gestion de la proximité, gestion locative, réclamations)
Difficultés rencontrées	Coordination à établir entre ces correspondants et les personnels d'Habitat 17 (proximité et siège)
Résultats obtenus	Satisfaction globale du fait d'un traitement rapide des réclamations liées à la gestion quotidienne, bonne communication et prise d'initiatives dans le cadre d'un partenariat
Perspectives envisagées > « l'après-action »	Démarche de qualité de service -amélioration du service rendu (propreté des parties communes, sécurité...) - meilleure prise en compte des populations (services aux personnes âgées, liens avec les associations de quartier, bon voisinage et respect des règles de vie collective...)
Intérêt / Enseignement de l'action	- La périodicité des réunions permet d'avoir une traçabilité des sujets abordés - La démarche est partenariale
Contact	Chantal Murat, <i>Directrice clientèle</i> , chantal.murat[@]habitat17.fr Habitat 17 9, avenue de Mulhouse 17000 LA ROCHELLE
Docs/Liens/Site internet associés à l'action	

Co-produire avec les habitants : les budgets participatifs Logiparc (86)

Quoi ? > Objet de l'action	Impliquer / responsabiliser le locataire dans les décisions qui le concernent
Qui ? > porteur de l'action	Les services de LOGIPARC
Où ? > lieu/périmètre de l'action	Un budget par quartier pour Poitiers et un pour les communes extérieures
Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis	<p>Impliquer le locataire dans les décisions qui le concernent</p> <p>Rendre le locataire plus constructif</p> <p>Comprendre l'élaboration d'un budget / la programmation de travaux</p> <p>Connaître le coût des travaux et connaître « où va notre argent »</p> <p>Favoriser la solidarité entre les locataires</p> <p>Entrer dans un processus de démocratie participative avec prise de co-décision entre élus et habitants/locataires.</p> <p>Permet une meilleure communication avec LOGIPARC</p>
Comment ? > description de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête par courrier pour recueillir les besoins en travaux, - Visite sur le terrain des travaux repérés - Classement et chiffrage des travaux - validation des orientations en conseil global - Réunions d'information par quartier sur bilan des travaux réalisés dans l'année et les orientations du nouveau budget.
Difficultés rencontrées	Trop faible retour aux enquêtes. Les locataires impliqués avantagent leur quartier.
Résultats obtenus	Orientation des travaux sur les économies de charges
Perspectives envisagées > « l'après-action »	Améliorer la communication pour intéresser davantage de locataires
Intérêt / Enseignement de l'action	Implication dans les orientations de travaux de l'organisme L'occasion de s'intéresser aux autres travaux financés dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine
Contact	<p>David PINCON, Directeur Maîtrise d'Ouvrage et du Patrimoine (pour la partie travaux) Dpincon[a]logiparc.fr</p> <p>Sylvie BESSONNAT, directrice de la gestion locative et de la proximité (pour l'organisation de la méthode) Sbessonnat[a]logiparc.fr</p> <p>Logiparc – 65, avenue John Kennedy 86000 POITIERS</p>
Docs/Liens/Site internet associés à l'action	

Inauguration de la résidence intergénérationnelle René Amand - Poitiers SIPEA Habitat (86)

<p>Quoi ? > Objet de l'action</p>	<p>Inauguration de la résidence intergénérationnelle René Amand Saint-Cyprien – Poitiers (86)</p>
<p>Qui ? > porteur de l'action</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sipea habitat • Association des Centres Socio-culturels des Trois Cités • Association « L'Espoir »
<p>Où ? > lieu/périmètre de l'action</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Résidence René Amand – 1 à 11 rue René Amand – Poitiers • Quartier Saint-Cyprien - Poitiers
<p>Pourquoi ? > problème à résoudre, contexte, objectifs poursuivis</p>	<p><u>Problèmes à résoudre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Réunir en même lieu en un même temps toutes les parties prenantes malgré leur intérêt différent dans le projet <p><u>Contexte</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Démontrer à la collectivité la réussite de notre mission bailleur en termes de mixité sociale sur un quartier de Poitiers <p><u>Objectifs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en valeur l'ensemble des parties prenantes du projet (financeurs, collectivité, associations, habitants, salariés) • Valoriser de l'image du bailleur social et la mise en lumière d'un projet phare de l'ANRU
<p>Comment ? > description de l'action</p>	<p>Deux demi-journées de festivités</p> <p>Vendredi 29 mai : inauguration officielle avec les élus, financeurs, habitants grâce à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite chez les locataires et des locaux associatifs, dévoilement de la plaque commémorative, discours officiels, visualisation d'un film retraçant l'histoire de la résidence avant, pendant et après travaux, cocktail, fête des voisins, concert/bal, illumination de la résidence - Samedi 30 mai : spectacles de magie, ateliers de sculpture sur ballons, balade contée sur le quartier accompagnée d'une fanfare, lâché de ballons.
<p>Difficultés rencontrées</p>	<p>Difficultés matérielles (besoin en matériel pour garantir la sécurité des personnes présentes), délais de réception des autorisations diverses</p>
<p>Résultats obtenus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des habitants et de toutes les parties prenantes • Retombées dans la presse écrite et télévisuelle
<p>Perspectives envisagées > « l'après-action »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valoriser « l'intergénérationnel » de la résidence au niveau national auprès de la presse spécialisée • Réitérer l'opération « fêtes des voisins » sur d'autres résidences
<p>Intérêt / Enseignement de l'action</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Démontrer aux parties prenantes la réussite du projet de réhabilitation et de mixité sociale • Démontrer que la démarche RSE (dialogue avec les parties prenantes) est une condition de réussite du projet global • Démontrer la réussite du « bien vivre ensemble » grâce à la réhabilitation du quartier (confort, maîtrise des charges, projet de vie)

	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer que l’alliance d’un bailleur avec d’autres parties prenantes (associations, collectivité, financeurs) est gage de réussite
Contacts	<p>Gérard Gorgette, directeur général</p> <p>Axel David, directeur de l’habitat Adavid[a]sipea-habitat.fr</p> <p>Véronique Roubinet, chargée de communication Vroubinet[a]sipea-habitat.fr</p> <p>SIPEA 7 Rue Henri Dunant 86000 POITIERS</p>
Docs/Liens/Site internet associés à l’action	<ul style="list-style-type: none"> Plaquette de présentation de l’opération Film retraçant l’histoire de la résidence post et pré travaux de la réhabilitation www.sipea-habitat.fr

